

**ANALISIS PENGARUH STRESS KERJA TERHADAP KEPUASAN
KERJA PERAWAT DENGAN DUKUNGAN SOSIAL SEBAGAI
VARIABEL MODERATING
(Studi kasus Pada Rumah Sakit Islam Siti Rahmah Padang)**

SKRIPSI

*Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat Untuk Memperoleh Gelar
Sarjana Ekonomi (S1) Pada Program Studi Manajemen
Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Padang*



Oleh :

SADAM RAMON
BP/NIM : 08/02546

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI
UNIVERSITAS NEGERI PADANG
2013**

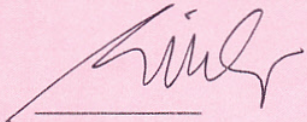
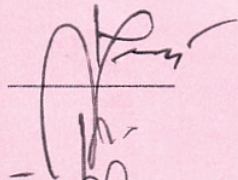
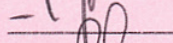
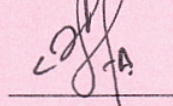
HALAMAN PENGESAHAN LULUS UJIAN SKRIPSI

Dinyatakan Lulus
Setelah Dipertahankan di Depan Tim Penguji Skripsi
Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Padang

Analisis Pengaruh Stress Kerja Terhadap Kepuasan Kerja Perawat
Dengan Dukungan Sosial Sebagai Variabel Moderating
(Studi Kasus Pada Rumah Sakit Islam Siti Rahmah Padang)

Nama : Sadam Ramon
BP/NIM : 2008/02546
Program Studi : Manajemen
Keahlian : Sumber Daya Manusia
Fakultas : Ekonomi

Padang, Februari 2014

Tim Penguji	Jabatan	Tanda tangan
1. Rini Sarianti, SE, M.Si	(Ketua)	
2. Hendri Andi Mesta, SE, MM, Ak	(Sekretaris)	
3. Perengki Susanto, SE, M.Sc	(Anggota)	
4. Chichi Andriani, SE, MM	(Anggota)	

Abstak

Sadam Ramon. 2008/02546 : Analisis pengaruh stress kerja terhadap kepuasan kerja perawat dengan dukungan sosial sebagai variabel moderating (studi kasus pada Rumah Sakit Islam Siti Rahmah Padang)

Pembimbing

**: 1. Rini Sarianti, SE, M.Si
2. Hendri Andi Mesta, SE, MM, Ak**

Tujuan penelitian ini adalah menganalisis: (1) seberapa jauh stress kerja berpengaruh terhadap kepuasan kerja perawat, (2) seberapa jauh dukungan sosial berpengaruh terhadap kepuasan kerja, (3) pengaruh stress kerja terhadap kepuasan kerja perawat yang dimoderasi oleh variabel dukungan sosial. Dimana variabel dukungan sosial disini bertindak sebagai variabel pelunak yang dapat mereduksi stress sehingga dapat meningkatkan kepuasan kerja.

Jenis penelitian ini termasuk kepada penelitian deskriptif kausatif, yang bertujuan untuk melihat hubungan sebab akibat dari suatu variabel dengan variabel lainnya atau bagai mana suatu variabel mempengaruhi variabel lainnya. Populasi dalam penelitian ini berjumlah 100 orang. Teknik pengambilan sampel yang digunakan adalah *purposive sampling*. Sampel dalam penelitian ini berjumlah 80 orang. Data primer primer dalam penelitian ini diperoleh dari penyebaran kuesioner kepada ressponden, sedangkan data skunder yaitu data yang terkait dengan objek penelitian yang disajikan oleh pihak Rumah Sakit Islam Siti Rahmah Padang. Teknik analisis data yang digunakan adalah regresi berganda.

Berdasarkan hasil penelitian terbukti bahwa stress kerja berpengaruh negatif dan signifikan terhadap kepuasan kerja, dan dukungan sosial berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan kerja. Dalam penelitian ini dukungan sosial juga terbukti memoderasi hubungan variabel stress kerja terhadap variabel kepuasan kerja. Hasil penelitian ini juga menjelaskan bahwa berdasarkan tanggapan responden, dukungan sosial tertinggi adalah dukungan yang bersumber dari rekan kerja.

Untuk meningkatkan kepuasan kerja yang dikarenakan stress pekerjaan, peneliti menyarankan kepada pimpinan agar memediasi keterlibatan keluarga, rekan sekerja, dan atasan dalam memberikan perhatian dan dukungan terhadap permasalahan kerja yang dialami perawat RSI Siti Rahmah Padang sehingga dapat meredam dampak stress. Stress yang dapat diredam pada akhirnya akan meningkatkan kepuasan kerja, sehingga tujuan dari perusahaan akan tercapai.

KATA PENGANTAR



Segala puji dan syukur penulis ucapkan kehadiran Allah SWT yang telah memberikan rahmat dan karunia-Nya, sehingga penulisan skripsi ini dapat diselesaikan dengan judul : **“ANALISIS PENGARUH STRESS KERJA TERHADAP KEPUASAN KERJA PERAWAT DENGAN DUKUNGAN SOSIAL SEBAGAI VARIABEL MODERATING”**. Skripsi ini merupakan salah satu syarat dalam menyelesaikan Strata Satu pada Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Padang.

Dalam penelitian dan penulisan skripsi ini penulis banyak mendapatkan bantuan, dorongan dan petunjuk baik moral maupun materil dari berbagai pihak. Sehingga dengan itu, pada kesempatan ini penulis dengan segala kerendahan hati mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. Ayah Sudirman (Alm) dan Ibu Yarli kedua orang tua yang sangat menginspirasi, serta Kakak dan Adik-adik yang menjadi pelengkap kehidupan penulis.
2. Bapak prof. Dr. Yunia Wardi , Drs, M.si selaku dekan fakultas ekonomi universitas negeri padang.
3. Ibu Rini Sarianti SE, M.Si selaku Pembimbing 1 dan Bapak Hendri Andi Mesta SE, MM, A.kt selaku Pembimbing 2 yang telah memberikan ilmu, pengarahan, masukan serta waktu bimbingan kepada penulis dalam menyelesaikan skripsi ini.

4. Bapak Perengki Susanto SE, M.Sc dan Ibu Chichi Andriani SE, MM selaku Penguji yang telah memberikan saran, masukan dan kritikan untuk membuat skripsi ini menjadi lebih baik.
5. Ibu Erni Masdupi, Ph.D selaku ketua Program Studi Manajemen dan Ibu Rahmiati SE, M.Sc, selaku sekretaris Program Studi Manajemen.
6. Bapak Gesit Thabrani SE, MT selaku penasehat akademis penulis selama menjadi mahasiswa di Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Padang.
7. Bapak-bapak dan Ibu-Ibu dosen serta seluruh karyawan dan karyawanati Universitas Negeri Padang.
8. Rekan-rekan mahasiswa yang telah membantu dan memberikan dorongan dalam penulisan skripsi.
9. Bapak Pimpinan Rumah Sakit Islam Siti Rahmah Padang Berserta Jajarannya yang telah membantu penulis dalam memperoleh data dari perusahaan terutama Bapak Dike Hidayat dan Ibu Nicen Suherlin.

Dan masih banyak pihak-pihak yang tidak mungkin untuk penulis sebutkan satu persatu, atas semua yang telah diberikan kepada penulis, terima kasih atas motivasi dan saran-sarannya. Semoga segala bantuan yang telah diberikan menjadi kebaikan dan diridhoi oleh Allah SWT.

Penulis menyadari sepenuhnya hasil penelitian ini masih memiliki kekurangan dan jauh dari kesempurnaan baik dari sistematika penulisan maupun dari pemilihan kata yang digunakan. Untuk itu penulis mengharapkan kritik yang membangun demi kesempurnaan penelitian penulis yang lain yang akan masa datang.

Penulis mengharapkan semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi para pembaca dan semoga yang maha kuasa selalu melimpahkan ilmu pengetahuan kepada kita semua, Amin ya rabbal alamin .

Padang, Februari 2014

Penulis

DAFTAR ISI

	Halaman
ABSTRAK	i
KATA PENGANTAR	ii
DARTAR ISI	v
DAFTAR TABEL	viii
DAFTAR GAMBAR	x
DAFTAR LAMPIRAN	xi
BAB I PENDAHULUAN	
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Identifikasi Masalah	13
1.3 Pembatasan Masalah	13
1.4 Rumusan Masalah	13
1.5 Tujuan Penelitian	14
1.6 Manfaat Penelitian	14
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	
2.1 Kajian Teori	16
2.1.1 Kepuasan Kerja	16
2.1.2 Stress Kerja	23
2.1.3 Dukungan Sosial	34
2.1.4 Hubungan Stress Kerja dengan Kepuasan Kerja	38
2.1.5 Hubungan Stress Kerja dengan Kepuasan Kerja yang dimoderasi oleh Dukungan Sosial	40

2.2 Penelitian Terdahulu	44
2.3 Kerangka Pemikiran	46
2.4 Hipotesis	46

BAB III METODE PENELITIAN

3.1 Jenis Penelitian	47
3.2 ruang lingkup penelitian	47
3.3 Populasi dan Sampel	47
3.4 Jenis dan Sumber Data	50
3.5 Teknik Pengumpulan Data	51
3.6 Variabel Penelitian dan Definisi Operasional Penelitian	52
3.7 Instrumen Penelitian	54
3.5 Uji Coba Instrumen Penelitian	55
3.5 Teknik Analisis Data	58

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

4.1 Deskripsi Objek Penelitian	65
4.1.1 Gambaran Umum Perusahaan.....	65
4.1.2 Karakteristik Responden	69
4.2 Deskriptif Variabel Penelitian	73
4.3 Analisis Hasil Penelitian	77
4.3.1 Model Uji Asumsi Klasik	77
4.3.2 Analisis Regresi Moderating	80
4.3.3 Pengujian Hipotesis	83
4.4 Pembahasan	84

4.4.1	Pengaruh Stress Kerja Terhadap Kepuasan Kerja	84
4.4.2	Pengaruh Dukungan Sosial Terhadap Kepuasan Kerja	86
4.4.3	Pengaruh Interaksi Nilai Selisih Mutlak Stress Kerja Dengan Dukungan Sosial Terhadap Kepuasan Kerja.....	87
BAB V	KESIMPULAN DAN SARAN	
5.1	Kesimpulan	90
5.2	Saran	91
DAFTAR PUSTAKA		
LAMPIRAN		

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Tanggapan Perawat atas Kepuasan Kerja	4
Tabel 1.2 Pekerjaan dengan Stress Tinggi	6
Tabel 1.3 Tanggapan Perawat atas Stressor	8
Tabel 1.4 Tanggapan Perawat atas Dukungan Sosial	11
Tabel 2.1 Variabel lain yang berhubungan dengan kepuasan kerja	18
Tabel 3.1 Jumlah Perawat Rumah Sakit Islam Siti Rahmah Padang	48
Tabel 3.2 Jumlah Sampel Perawat Rumah Sakit Islam Siti Rahmah Padang berdasarkan ruangan	50
Tabel 3.3 Penilaian Pernyataan Responden	54
Tabel 3.4 Kisi-Kisi Instrumen Penelitian.....	55
Tabel 3.5 Hasil Uji Reliabilitas	58
Tabel 3.6 Kriteria Nilai Rerata (Mean)	60
Tabel 4.1 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	69
Tabel 4.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Umur	70
Tabel 4.3 Karakteristik Responden Berdasarkan Masa Kerja	71
Tabel 4.4 Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir	71
Tabel 4.5 Karakteristik Responden Berdasarkan Status Perkawinan	72
Tabel 4.6 Tabel Distribusi Frekuensi Kepuasan Kerja	73
Tabel 4.7 Tabel Distribusi Frekuensi Stress Kerja	75
Tabel 4.8 Tabel Distribusi Frekuensi Dukungan Sosial	76
Tabel 4.9 Hasil Uji Normalitas	78
Tabel 4.10 Uji Heterokedastisitas	79

Tabel 4.11 Uji Multikolinearitas	80
Tabel 4.12 Uji Hasil Uji Regresi Moderating	81

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Kerangka konseptual	46
--------------------------------------	----

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1	: Angket Uji Coba	93
Lampiran 2	: Data Mentah Uji Coba	98
Lampiran 3	: Validitas Dan Reliabilitas	101
Lampiran 4	: Kuesioner Penelitian	104
Lampiran 5	: Data Mentah Hasil Penenlitian	109
Lampiran 6	: Uji Item Pertanyaan	115
Lampiran 7	: Uji Asumsi Klasik Dan Analisis Regretion	125

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

“Sakali aie gadang, sakali tapian barubah”, sebuah pepatah yang berasal dari bahasa Minang yang memiliki implikasi yang sangat luas. Pepatah ini dapat diartikan sebagai kearifan individu maupun kelompok (organisasi) dalam menghadapi suatu perubahan yang terjadi pada lingkungan sekitarnya. Perkembangan pengetahuan dan teknologi yang terus meningkat pesat dari waktu ke waktu, yang ditandai dengan peningkatan arus globalisasi sehingga menyebabkan perubahan menyeluruh diberbagai bidang. Salah satu diantaranya adalah bidang ekonomi yang mengakibatkan tingginya tingkat persaingan. Tingginya tingkat persaingan berimbas pada meningkatnya tuntutan pekerjaan. Untuk bisa bertahan dalam tuntutan pekerjaan yang tinggi dibutuhkan sumberdaya yang bisa bersaing dan profesionalitas dalam perusahaan yang memiliki kompetensi.

Untuk memiliki sumber daya yang kompeten, perusahaan atau organisasi dituntut untuk dapat menggunakan sumber daya yang dimiliki seoptimal mungkin. Dengan kata lain, perusahaan harus dapat menciptakan keunggulan kompetitif sehingga diharapkan dapat menghadapi kompetitornya. Salah satu permasalahan yang dihadapi perusahaan atau organisasi adalah mencari metode yang tepat untuk mengatur dan mengkoordinasikan sumber daya manusia secara efektif dan efisien.

Meskipun terdapat banyak teori tentang manajemen sumber daya manusia, namun pada prakteknya untuk mencapai hal tersebut bukan merupakan satu hal yang mudah. Hal ini disebabkan karena sumber daya manusia ini terdiri dari berbagai manusia dengan karakteristik yang berbeda-beda. Disisi lain, sumber daya manusia tidak lagi dianggap sebagai mesin atau alat yang sering terabaikan kesejahteraannya, tetapi keberadaannya sudah dianggap sebagai suatu aset yang berharga dan bagian dari perusahaan.

Tuntutan tugas yang tinggi dan target yang harus dicapai membuat perusahaan harus mengoptimalkan kemampuan kerja karyawannya. Pengoptimalan kemampuan kerja tanpa memiliki manajemen yang bagus dapat berdampak pada psikologis karyawan itu sendiri. Salah satu dampak psikologis yang nyata adalah tingkat kepuasan kerja. Pada dasarnya kepuasan kerja merupakan kesesuaian antara kenyataan dengan apa yang diharapkan oleh seorang individu. Menurut Malayu (2010:202), kepuasan kerja merupakan sikap emosional yang menyenangkan dan mencintai pekerjaannya. Sikap ini dicerminkan oleh moral kerja, kedisiplinan, dan prestasi kerja.

Rumah Sakit Islam Siti Rahmah Padang merupakan salah satu rumah sakit swasta yang melaksanakan pelayanan kesehatan secara menyeluruh dan paripurna, dan memiliki misi memberikan pelayanan kesehatan yang berkualitas dan Islami. Rumah sakit ini tidak hanya befokus dalam hal pelayanan medis, akan tetapi juga memberikan pelayanan yang bersifat spiritual. Setiap karyawan di RS termasuk perawat tidak hanya bertanggung jawab dalam melaksanakan tugas masing-

masing. Mereka juga berperan sebagai guru, juru dakwah yang mengajarkan pasien untuk meningkatkan keimanan ketaqwaan kepada Allah SWT.

Perawat merupakan salah satu komponen penting dan strategi dalam pelaksanaan layanan kesehatan. Kehadiran dan peran perawat tidak dapat diabaikan. Dalam menjalankan tugasnya tersebut, seorang perawat dituntut memahami proses dan standar praktik keperawatan. Menurut Sudarma (2008:67) perawat adalah orang yang dididik menjadi tenaga paramedis untuk menyelenggarakan perawatan orang sakit atau secara khusus untuk mendalami bidang perawatan tertentu.

Untuk mencapai rasa puas terhadap pekerjaan secara menyeluruh, dibutuhkan pemenuhan kebutuhan dari berbagai dimensi, diantaranya pekerjaan itu sendiri. Seorang individu akan lebih puas dalam bekerja apabila ditempatkan sesuai dengan keahlian dan pengalamannya. Banyak kita temui pada saat sekarang ini terdapat ketidaksesuaian antara keahlian seorang karyawan dengan jabatan yang dipangkunya, ketidaksesuaian inilah yang akan menimbulkan ketidakpuasan terhadap pekerjaannya.

Sistem imbalan dan kesempatan promosi juga sangat berpengaruh terhadap tingkat kepuasan kerja, seberapa besar perusahaan bisa menghargai pekerjaan para perawat dengan memberikan sistem imbalan dan kesempatan promosi yang tepat oleh pihak perusahaan. Ketika imbalan dan kesempatan promosi tidak diberikan sebagai mana mestinya maka akan timbulah ketidakpuasan. Tuntutan tugas sebagai tenaga paramedis membuat perawat membutuhkan bantuan dan dorongan dari atasan dan rekan sekerja. Sebagian individu menganggap finansial

bukanlah suatu yang terlalu penting, tetapi bantuan dan dorongan yang bersifat emosional lebih bernilai dan dibutuhkan dalam pekerjaan. Dengan adanya bantuan dan dorongan dari atasan dan rekan sekerja akan membantu perawat dalam mencapai rasa puas tersendiri terhadap pekerjaannya. Suasana yang nyaman dalam bekerja sangat membantu seorang individu dalam mencapai kepuasan terhadap pekerjaannya. Seperti ruangan yang tidak pengap, tidak berdebu, dan tertata dengan rapi akan memberikan kenyamanan dalam beraktifitas, sehingga tugas yang diberikan terselesaikan dengan baik.

Adanya kebutuhan akan kepuasan terhadap pekerjaan oleh perawat RSI Siti Rahmah Padang yang didapat dari berbagai aspek, membuat peneliti ingin melakukan prapenelitian awal untuk mengetahui indikasi-indikasi permasalahan yang akan mungkin muncul pada perawat RSI Siti Rahmah Padang. Berikut ini dapat kita lihat beberapa tanggapan karyawan atas kepuasan kerja karyawan pada RSI Siti Rahmah Padang. Pada Tabel 1.1 berikut ini dapat kita lihat tanggapan perawat atas kepuasan kerja.

Tabel 1.1
Tanggapan Perawat atas Kepuasan Kerja

No	Pernyataan	Tanggapan	Frekuensi
1.	Merasa puas dengan penghargaan yang diberikan oleh perusahaan	Iya	9
		Tidak	19
2.	Merasakan adanya peluang promosi diberikan oleh pihak perusahaan	Iya	11
		Tidak	17
3.	Adanya kesempatan pengembangan karier	Iya	10
		Tidak	18

Sumber: Hasil prapenelitian tahun 2013

Untuk hasil prapenelitian yang dilakukan pada aspek sumber daya manusia yang bekerja di RSI Siti Rahmah Padang melalui penyebaran kuesioner awal

kepada 28 orang perawat, diketahui adanya indikasi-indikasi masalah yang beberapa diantaranya perlu pendalaman lebih lanjut dalam suatu penelitian. Dari perolehan hasil kuesioner awal kepada beberapa perawat di RSI Siti Rahmah Padang, diketahui bahwa perawat merasa kurang puas dengan penghargaan yang diberikan perusahaan kepadanya. Dari 28 orang sampel, 19 orang diantaranya merasakan bahwa penghargaan yang didapatkan tidak sesuai dengan kinerja yang diberikan kepada perusahaan. Indikasi masalah ketidakpuasan kerja lainnya adalah kesempatan promosi dan pengembangan karir. 17 orang dari 28 orang karyawan RSI Siti Rahmah Padang merasakan kurangnya dukungan dari atasan untuk setiap peluang promosi, bahkan perawat mengaku tidak menerima peluang promosi setelah menyelesaikan tugas tertentu. 18 orang dari 28 orang sampel juga merasakan kurangnya kesempatan untuk memperoleh pengembangan karir. Dari penjelasan diatas maka dapat disimpulkan bahwa terdapat masalah ketidakpuasan pada perawat RSI Siti Rahmah Padang.

Menurut Robbins dan Judge (2008:376), salah satu penyebab ketidakpuasan karyawan adalah tingkat stress yang dialami. Apabila setiap persoalan yang ada pada karyawan dapat terselesaikan dengan baik, maka akan meningkatkan kepuasan kerja sehingga pada gilirannya akan dapat menimbulkan dampak positif bagi perusahaan dalam meningkatkan produktifitasnya. Sebaliknya apabila masalah-masalah tersebut tidak dapat terselesaikan dengan baik, maka akan dapat menurunkan kepuasan kerja karyawan. Masalah yang terjadi secara terus menerus dan dihadapi oleh karyawan dapat menimbulkan

stress yang berkepanjangan sehingga akan dapat menimbulkan dampak yang negatif.

Stress karyawan yang timbul dari berbagai *stressor* membuat kepuasan kerja tidak terwujud. Sejalan dengan pendapat Robbins dan Judge (2008:376), yang menyatakan bahwa ketidakpuasan kerja, kenyataannya, adalah “efek psikologis paling sederhana dan paling nyata” dari stress. Stress karyawan merupakan suatu hal yang sedini mungkin harus diatasi oleh seorang pimpinan agar hal yang dapat merugikan perusahaan dapat diatasi. Menurut Riggio dalam Almasitoh (2011:66), menyatakan bahwa stress kerja sebagai reaksi fisiologis dan atau psikologis terhadap suatu kejadian yang dipersepsi individu sebagai ancaman. Berikut ini dapat kita lihat Tabel 1.2 yang merupakan pemeringkatan pekerjaan dengan stress tinggi.

Tabel 1.2
Pekerjaan dengan Stress Tinggi

Teller bank	Asisten perawat
Pendeta	Tukang ledeng
Pemrogram komputer	Petugas polisi
Asisten dokter gigi	Perawat praktik
Tukang listrik	Karyawan hubungan masyarakat
Pemadam kebakaran	Pemindah jalur kereta api
Pengawal	Perawat terdaftar
Penata rambut	Manajer penjualan
Petugas kesehatan	Tenaga penjualan
Teknisi kesehatan	Pekerja sosial
Masinis	Pekerja mental terstruktur
Pemotong daging	Asisten guru
Mekanik	Operator telepon
Musisi	Petugas gudang

Sumber: Wayne (2008:97)

Pada Tabel 1.2 dapat kita lihat bahwa *National Institute For Occupational Safety and Health* milik pemerintah pemerintah federal telah meneliti stress dalam

hubungannya dengan pekerjaan. Mereka melakukan pemeringkatan atas 130 pekerjaan, riset organisasi tersebut menunjukkan bahwa beberapa pekerjaan umumnya dipersepsikan lebih dipenuhi stress dibandingkan pekerjaan-pekerjaan lainnya. Beberapa pekerjaan diantaranya yang memiliki tingkat stress tinggi adalah petugas kesehatan, teknisi kesehatan, asisten perawat, dan perawat terdaftar. Erat hubungannya dengan objek penelitian yang akan diteliti, pada RSI Siti Rahmah Padang, sebagian besar sampel dalam populasi yang akan diteliti nanti memiliki pekerjaan dengan tingkat stress yang tinggi yaitu perawat terdaftar.

Tuntutan tugas yang tinggi sebagai tenaga medis akan membuat para perawat merasa tertekan. Tekanan pekerjaan bisa saja datang dari berbagai sumber, diantaranya faktor lingkungan seperti perekonomian yang tidak stabil, peningkatan teknologi yang pesat membuat karyawan susah dalam penyesuaian terhadap pekerjaan. Sumber tekanan pekerjaan lain yang berpengaruh terhadap tingkat stress perawat adalah faktor organisasi seperti atasan yang terlalu menuntut dan tidak peka terhadap kebutuhan bawahan, pasien yang mengalami sakit serius, pasien yang selalu merintih dan mengerang, kondisi pasien yang berlumuran darah dan patah-patah, desakan dari keluarga pasien serta waktu istirahat yang kurang. Faktor individual juga mengambil peranan yang sangat penting terhadap tingkat stress perawat seperti kesulitan dalam memenuhi standar kerja, masalah keluarga, dan kepribadian yang sensitif.

Untuk mencapai kepuasan terhadap pekerjaan kondisi-kondisi tersebut harus diatasi karena kondisi itu semua membutuhkan penanganan yang cepat dan kesiapan mental dari para perawat dalam bekerja. Dihadapkan pada kondisi

tertekan dalam waktu yang bersamaan dari berbagai sisi akan membuat perawat merasa stress dengan pekerjaannya. Tabel 1.3 merupakan gambaran tanggapan perawat atas stressor pada Rumah Sakit Islam Siti Rahmah Padang.

Tabel 1.3
Tanggapan Perawat atas Stressor Kerja

No	Pernyataan	Tanggapan	Frekuensi
1.	Perawat merasakan adanya unsur politik ditempat ia bekerja yang membuat ketidaknyamanan bagi mereka	Iya	14
		Tidak	14
2.	Perawat merasakan tertekan dengan ketidakpastian ekonomi yang membuat peningkatan biaya hidup	Iya	18
		Tidak	10
3.	Perawat merasa tertekan dengan desakan dari keluarga pasien	Iya	18
		Tidak	10
4.	Perawat merasakan tuntutan tugas yang membuat ia tidak menyenangkan bagi orang lain	Iya	18
		Tidak	10
5.	Perawat merasakan peralatan yang dibutuhkan sering tidak bekerja dengan baik,	Iya	12
		Tidak	16
6.	Perawat merasakan kurangnya waktu istirahat yang diberikan	Iya	11
		Tidak	17
8.	Merasakan kurangnya waktu istirahat yang diberikan	Iya	11
		Tidak	17
9.	Merasa kesulitan dalam memenuhi standar kinerja	Iya	8
		Tidak	20

Sumber: Hasil prapenelitian tahun 2013

Dalam hasil prapenelitian yang dilakukan pada aspek sumber daya manusia yang bekerja di RSI Siti Rahmah Padang untuk stress kerja perawat, Skala *stressor* yang mendominasi tingkat stress kerja perawat pada RSI Siti Rahmah Padang adalah berasal dari faktor lingkungan, seperti unsur politik ditempat dia bekerja yang membuat ketidaknyamanan bagi mereka 14 dari 28 orang merasakan kondisi ini terjadi ditempat mereka bekerja. Disisi lain 18 dari 28 orang perawat merasakan tertekan dengan ketidakpastian ekonomi yang membuat peningkatan biaya hidup. Sedangkan dari faktor organisasi, 18 dari 28

perawat merasa tertekan dengan desakan dari keluarga pasien, hanya 10 orang yang merasa nyaman dengan kondisi ini. Disisi lain 8 dari 28 orang perawat merasakan tuntutan tugas yang membuat mereka tidak menyenangkan bagi orang lain, sementara itu 12 dari 28 orang perawat merasakan peralatan yang dibutuhkan sering tidak bekerja dengan baik, disisi lain 9 dari 28 orang perawat merasakan beban kerja yang berlebihan. Dan dari faktor individual disebabkan oleh waktu istirahat yang kurang, 11 dari 28 orang perawat merasakan waktu istirahat yang diberikan kurang, dan 8 dari 28 orang perawat merasakan kesulitan untuk memenuhi standar kinerja. Dari penjelasan diatas maka dapat kita simpulkan bahwa terdapat masalah stress kerja pada perawat RSI Siti Rahmah Padang.

Luthans (2006:440) mengungkapkan bahwa stress bukan hanya mempunyai dampak buruk pada mereka yang terkena pengaruh dan keluarganya tetapi juga juga sangat merugikan organisasi. Presiden *American Institute of Stress di New York Medical College* menyatakan bahwa kerugian stress ditempat kerja Amerika Serikat diperkirakan antara \$200 dan \$300 miliar setiap tahun, dinilai melalui ketidak hadiran, pergantian karyawan, kecelakaan, biaya medis langsung, kompensasi karyawan, dan biaya urusan hukum lain, produktifitas menurun, kecelakaan, dan lain sebagainya tersebar keseluruh perusahaan dari ruang surat sampai ruang eksekutif. Dampak stress serupa dirasakan Uni Eropa. Laporan Uni Eropa terbaru mengindikasikan bahwa stress adalah keluhan kesehatan kedua yang paling umum dalam pekerjaan (sakit punggung merupakan yang pertama). Paling tidak, setengah hari kerja yang hilang di Uni Eropa dihubungkan dengan stress.

Dengan kata lain, stress di tempat kerja sepertinya semakin memburuk dan meningkatkan biaya.

Melihat dampak yang ditimbulkan oleh stress yang berpengaruh pada tingkat kepuasan kerja, maka dibutuhkan cara untuk meredam dampak negatif yang ditimbulkan oleh stress yaitu dukungan sosial. Buhler (2007:371) berpendapat bahwa dukungan sosial sangat penting dalam membantu agar orang merasa terhubung dengan orang lain. Bila orang merasa sendiri, stress yang dialami akan terasa berat. Sistem dukungan memberikan empati, bantuan langsung, dan evaluasi kepada individu. Dukungan sosial dapat diperoleh dari atasan, rekan sekerja dan pasangan hidup atau keluarga.

Lazarus dalam Almasitoh (2011:70), menyatakan bahwa dukungan sosial merupakan suatu kebersamaan sosial, dimana individu berada di dalamnya, yang memberikan beberapa dukungan seperti bantuan nyata, dukungan informasi, dan dukungan emosional sehingga individu merasa nyaman. Selain itu, dukungan sosial juga merupakan suatu kumpulan proses sosial, emosional, kognitif, dan perilaku yang terjadi dalam hubungan pribadi, dimana individu merasa mendapat bantuan dalam melakukan penyesuaian atas masalah yang dihadapi.

Dukungan emosional merupakan ekspresi rasa simpati dan perhatian terhadap karyawan, sehingga karyawan tersebut merasa nyaman, dicintai dan diperhatikan. Dukungan ini meliputi perilaku seperti memberikan perhatian dan afeksi serta bersedia mendengarkan keluhan orang lain. Dukungan penghargaan merupakan dukungan yang melibatkan ekspresi yang berupa pernyataan setuju dan penilaian positif terhadap ide-ide, perasaan dan performa

karyawan. Dukungan instrumental, bentuk dukungan ini melibatkan bantuan langsung, misalnya berupa bantuan financial atau bantuan dalam mengerjakan tugas-tugas tertentu. Dukungan informasi dukungan yang bersifat informasi ini dapat berupa saran terhadap karyawan Rumah Sakit Islam Siti Rahmah Padang, pengarahan dan umpan balik tentang bagaimana cara memecahkan persoalan. Tabel 1.4 berikut ini merupakan gambarkan tanggapan karyawan atas dukungan sosial pada Rumah Sakit Islam Siti Rahmah Padang.

Tabel 1.4
Tanggapan Perawat atas Dukungan Sosial

No	Pernyataan	Tanggapan	Frekuensi
1.	Perawat merasakan adanya dukungan sosial dari atasan	iya	27
		Tidak	1
2.	Perawat merasakan adanya dukungan sosial dari rekan sekerja	iya	25
		tidak	3
3.	Perawat merasakan adanya dukungan sosial dari pasangan hidup dan keluarga	Iya	23
		tidak	5

Sumber: Hasil prapenelitian tahun 2013

Dilihat dari hasil prapenelitian melalui kuesioner awal diketahui tingkat dukungan sosial pada karyawan RSI Siti Rahmah Padang secara keseluruhan cukup tinggi, dukungan sosial yang paling tinggi bersumber dari dukungan dari atasan. Dari 28 perawat, hanya 1 orang perawat yang merasakan tidak adanya dukungan sosial dari atasan, sementara itu 27 orang perawat merasakan adanya dukungan sosial dari atasan. Sementara itu Dukungan sosial yang didapatkan dari rekan sekerja pada perawat RSI Siti Rahmah Padang juga sangat tinggi. 25 dari 28 orang perawat merasakan adanya dukungan sosial dari rekan sekerjanya. Sementara itu dukungan sosial yang bersumber dari pasangan hidup dan keluarga lebih rendah dari dukungan sosial lainnya, hanya 23 orang perawat yang

merasakan adanya dukungan sosial, sementara 5 perawat merasakan tidak adanya dukungan sosial dari pasangan hidup dan keluarga. Dari penjelasan diatas dapat kita simpulkan bahwa dukungan sosial yang didapatkan oleh perawat RSI Siti Rahmah Padang sangat tinggi. Sehingga dapat menyangga dampak stress yang berimbas pada peningkatan kepuasan kerja perawat.

Berdasarkan uraian latar belakang masalah diatas, maka penulis tertarik mengetahui lebih lanjut tentang **“Analisis Pengaruh Stress Kerja Terhadap Kepuasan Kerja Perawat Dengan Dukungan Sosial Sebagai Variabel Moderating Di Rumah Sakit Islam Siti Rahmah Padang”**.

1.2 Identifikasi masalah

1. Rendahnya kepuasan kerja perawat Rumah Sakit Islam Siti Rahmah Padang.
2. Tingginya tingkat stress perawat Rumah Sakit Islam Siti Rahmah Padang.
3. Tingginya tingkat dukungan sosial pada Perawat Rumah Sakit Islam Siti Rahmah Padang.

1.3 Batasan masalah

Berdasarkan identifikasi masalah diatas maka penulis membatasi masalah pada pengaruh stress kerja terhadap kepuasan kerja perawat dengan dimoderasi oleh variabel dukungan sosial pada karyawan Rumah Sakit Islam Siti Rahmah Padang.

1.4 Perumusan Masalah

Dari latar belakang masalah yang diuraikan di atas, maka dapat dirumuskan permasalahan penelitian sebagai berikut :

1. Sejauh mana stress kerja berpengaruh terhadap kepuasan kerja perawat Rumah Sakit Islam Siti Rahmah Padang ?
2. Sejauh mana dukungan sosial berpengaruh terhadap kepuasan kerja perawat Rumah Sakit Islam Siti Rahmah Padang ?

3. Sejauh mana stress kerja berpengaruh terhadap kepuasan kerja perawat dengan dimoderasi oleh variabel dukungan sosial pada perawat Rumah Sakit Islam Siti Rahmah Padang?

1.5 Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah di atas ada pun Penelitian ini bertujuan untuk :

1. Untuk mengetahui pengaruh variabel stress kerja terhadap kepuasan kerja perawat.
2. Untuk mengetahui pengaruh variabel dukungan sosial terhadap kepuasan kerja perawat.
3. Untuk mengetahui pengaruh variabel stress kerja terhadap kepuasan kerja perawat dengan dimoderasi oleh variabel dukungan sosial.

1.6 Manfaat Penelitian

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat sebagai berikut :

1. Bagi Rumah Sakit Islam Siti Rahmah Padang, sebagai sumbangan atau masukan pemikiran dalam usaha untuk meningkatkan kepuasan kerja perawat.
2. Bagi Program Studi Manajemen Universitas Negeri Padang, Penelitian ini diharapkan mampu menambah wacana ilmiah tentang

pengaruh stress terhadap kepuasan kerja dengan dukungan sosial sebagai variabel moderating.

3. Bagi penulis penelitian ini akan bermanfaat dalam memberikan masukan atau tambahan ilmu pengetahuan serta mengaplikasikan ilmu yang telah didapat selama di bangku kuliah pada Fakultas Ekonomi Program Studi Manajemen Universitas Negeri Padang.
4. Bagi penulis, untuk memenuhi sebagian persyaratan mendapatkan gelar Sarjana Ekonomi pada Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Padang.
5. Bagi peneliti selanjutnya, sebagai bahan referensi dan tambahan perbendaharaan kajian ilmiah selanjutnya dibidang sumber daya manusia khususnya kepuasan kerja.

BAB II

KAJIAN TEORI, KERANGKA KONSEPTUAL DAN HIPOTESIS

2.1 Kajian Teori

2.1.1 Kepuasan kerja

2.1.1.1 Pengertian Kepuasan Kerja

Menurut Robert Hoppecl dalam Anoraga (2009:81) kepuasan kerja merupakan penilaian dari pekerja yaitu seberapa jauh pekerjaannya secara keseluruhan memuaskan kebutuhannya. Selain itu, kepuasan kerja berhubungan dengan sikap dari karyawan terhadap pekerjaan itu sendiri, situasi kerja, kerja sama antara pimpinan dan sesama karyawan. Kepuasan kerja merupakan sikap umum yang merupakan hasil dari beberapa sikap khusus terhadap faktor-faktor pekerjaan, penyesuain diri dan hubungan sosial individu di luar jam kerja.

Wexley dan Yukl dalam Fadhilah (2010:35) yang mendefinisikan kepuasan kerja adalah bagaimana perasaan karyawan terhadap pekerjaannya. Mereka mengatakan bahwa perasaan ini dapat bersifat "*favorable*" dan "*unfavorable*" tergantung dari bagaimana karyawan menilai aspek-aspek kepuasan kerja itu sendiri. Seorang manajer harus dituntut agar memberikan suasana yang baik dan menyenangkan juga jaminan keselamatan kerja sehingga karyawan merasa terpuaskan.

Porter dalam Ardana (2008:23) juga mengungkapkan bahwa kepuasan kerja merupakan selisih dari suatu yang seharusnya ada dengan sesuatu yang sesungguhnya ada (faktual). Semakin kecil selisih kondisi yang seharusnya ada dengan kondisi yang sesungguhnya ada (faktual) seorang cenderung merasa

semakin puas. Kepuasan kerja pada dasarnya merupakan hal yang bersifat individual. Setiap individu memiliki tingkat kepuasan yang berbeda-beda sesuai dengan keinginan dan sistem nilai yang dianutnya. Semakin banyak aspek dalam pekerjaannya yang sesuai dengan keinginan dan sistem nilai yang dianut individu, semakin tinggi tingkat kepuasan yang didapat. Demikian pula sebaliknya, semakin banyak aspek dalam pekerjaannya yang tidak sesuai dengan keinginan dan sistem nilai yang dianut individu, maka semakin rendah tingkat kepuasan yang didapat.

Berdasarkan beberapa pengertian tentang kepuasan kerja diatas, secara garis besar dapat disimpulkan bahwa kepuasan kerja merupakan suatu sikap yang positif yang menyangkut penyesuaian diri yang sehat dari para karyawan terhadap kondisi dan situasi kerja, termasuk didalamnya masalah upah, kondisi sosial, kondisi fisik, dan kondisi psikologis.

2.1.1.2 Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Kerja :

Salah satu korelasi kepuasan kerja adalah *perceived stress* (perasaan stress). Stress dapat berpengaruh sangat negatif terhadap perilaku organisasi dan kesehatan individu. Stress secara negatif berhubungan dengan kemangkiran, perputaran, sakit jantung koroner, dan pemeriksaan virus. Penelitian menunjukkan adanya hubungan negatif kuat antara perasaan stress dengan kepuasan kerja. Sehingga manajer harus berusaha mengurangi dampak negatif stress dengan memperbaiki kepuasan kerja. Selain itu, kepuasan kerja juga dapat dipengaruhi oleh beberapa faktor lain. Berikut adalah hubungan kepuasan kerja dengan variabel lain yang mempengaruhinya :

Tabel 2.1
Variabel lain yang berhubungan dengan kepuasan kerja

<i>Variabel Related With Satisfaction</i>	<i>Direction Of Relationship</i>	<i>Strenght Of Relationship</i>
<i>Motivation (Motivasi)</i>	+	<i>Moderate</i>
<i>Job Involvement (Keterlibatan Kerja)</i>	+	<i>Moderate</i>
<i>Organization Citizenship Behavior (OCB)</i>	+	<i>Moderate</i>
<i>Organization Commitmen (Komitmen Organisasi)</i>	+	<i>Strong</i>
<i>Abbsenteeisme (absensi)</i>	-	<i>Weak</i>
<i>Tardiness (Kelambatan)</i>	-	<i>Weak</i>
<i>Turnover (Tingkat Keluar Masuk Karyawan)</i>	-	<i>Moderate</i>
<i>Heart Disesase (Serangan Jantung)</i>	-	<i>Moderate</i>
<i>Perceived Stress (Perasaan Stress)</i>	-	<i>Strong</i>
<i>Pro-Union Voting (Serikat Pekerja)</i>	-	<i>Moderate</i>
<i>Job Performance (Unjuk Kerja)</i>	+	<i>Weak</i>
<i>Live Statisvactin (Gaya Hidup)</i>	+	<i>Moderate</i>

Sumber: Wibowo (2010:509)

Dapat kita lihat pada Tabel 1.2 diatas yang merupakan gambaran variabel lain yang berhubungan dengan kepuasan kerja. Dari tabel tersebut dapat disimpulkan bahwa terdapat 12 variabel yang berhubungan dengan kepuasan kerja, rentangan hubungan tersebut bisa bersifat positif kuat, positif sedang, positif lemah, dan negatif kuat, negatif sedang dan negatif lemah. Salah satu variabel yang berhubungan adalah *perceived stress* (perasaan stress), variabel ini memberikan pengaruh negatif kuat terhadap kepuasan kerja. Dimana semakin tinggi perasaan stress yang diderita karyawan maka kepuassan kerjanya akan

menurun, demikian juga sebaliknya jika stress dapat diredam dengan kata lain rendah, maka kepuasan kerja akan meningkat.

Sutrisno (2011:80) mengungkapkan bahwa seorang karyawan akan merasa puas dalam kerja apabila tidak terdapat perbedaan atau selisih antara apa yang dikehendaki karyawan, dengan kenyataannya yang mereka rasakan. Jika yang dirasakan dan diperoleh lebih besar dari apa yang menurut mereka harus ada, maka terjadi tingkat kepuasan yang makin tinggi. Sebaliknya, apabila kenyataan yang dirasakan lebih rendah dari apa yang menurut mereka harus ada, maka telah terjadi ketidakpuasan karyawan terhadap kerja.

Menurut National Business Research Institute dalam Syarifah (2011) menyatakan ada enam faktor yang mempengaruhi kepuasan kerja dimana jika keenam faktor ini berada dalam kondisi yang baik atau tinggi maka kepuasan kerja juga akan ikut tinggi sedangkan apabila keenam faktor ini rendah maka kepuasan kerja dari karyawan juga otomatis akan rendah. Keenam faktor tersebut adalah:

1. *Opportunity*, karyawan akan lebih merasa puas apabila mempunyai kesempatan yang menantang dalam pekerjaannya. Hal ini termasuk tingkat partisipasi didalam pekerjaan dan promosi.
2. *Stress*, ketika kita mengalami stress yang negatif kepuasan kerja akan rendah. Tugas akan lebih meningkatkan tingkat stress jika kita dilingkupi dengan kecemasan, kita harus mengusahakan kehidupan yang seimbang antara pekerjaan dan kehidupan pribadi.

3. *Leadership*, data dalam penelitian badan ini menunjukkan karyawan akan merasa lebih puas jika manajer mereka adalah pemimpin yang baik.
4. *Work Standard*, karyawan akan lebih puas jika keseluruhan team atau workgroup mempunyai kebanggaan dengan kualitas dari pekerjaan mereka.
5. *Fair Rewards*, karyawan akan merasa puas apabila mereka merasa reward yang diberikan kepada mereka sesuai dengan apa yang mereka lakukan
6. *Adequate Authority*, karyawan akan merasa puas jika mereka mempunyai kebebasan yang cukup dan otoritas terhadap pekerjaan mereka.

2.1.1.3 Komponen-Komponen Kepuasan Kerja

Menurut John Locke (1976) dalam Wijono (2011:98), tiga komponen kunci dalam kepuasan kerja, yaitu.

1. Nilai-nilai (*values*)

Nilai-nilai dipandang dari segi keinginan seseorang baik yang disadari maupun tidak, biasanya berkaitan dengan apa yang di perolehnya, nilai berkebutuhan rendah seperti sandang, pangan, papan. Dan nilai berkebutuhan tinggi seperti penghargaan, aktualisasi diri, dan pertumbuhan.

2. Kepentingan (*importance*)

Orang tidak hanya membedakan nilai-nilai yang mereka pegang, tetapi kepentingan mereka dalam menempatkan nilai-nilai tersebut, ada orang yang tertarik dengan pekerjaan menyenangkan, atau memiliki kepentingan membantu orang lain.

3. Persepsi (*perception*)

Kepuasan berdasarkan persepsi individu terhadap situasi saat ini dan nilai-nilai individu. Mengingat bahwa persepsi mungkin bukan refleksi yang kuat dan lengkap dari suatu realitas yang objektif.

Untuk mengukur tingkat kepuasan kerja, dapat digunakan indikator *Job Descriptiv Index (JDI)*, yaitu pengukuran standar terhadap kepuasan kerja. Rogio dalam Soebijono (2011) menyatakan JDI sebagai penentu kepuasan kerja menilai skala pengukuran dengan 5 indikatornya yaitu sebagai berikut:

1. Pekerjaan itu sendiri

Rogio dalam Soebijono (2011) menyatakan, kepuasan kerja akan tercapai jika ada kesesuaian antara keinginan dari para pekerja dan dimensi inti pekerjaan yang terdiri dari *Skill variety*, *task identity*, *task significance*, *task autonomy*, dan *feedbcak*, dijelaskan bahwa kaitan ke lima dimensi tersebut akan menyebabkan seseorang akan merasa pekerjaannya makin berarti, karena pekerjaan yang sama, sederhana dan berulang menyebabkan karyawan mengalami kejenuhan

2. Supervisi

Memilih orang-orang yang tepat untuk tiap pekerjaan, menimbulkan minat tiap-tiap orang terhadap pekerjaan dan mengajarkan bagaimana harus melakukan pekerjaannya, mengukur dan menilai hasil kerjanya, mengadakan koreksi bilamana diperlukan dan memindahkan orang kepada pekerjaannya yang lebih sesuai atau memberhentikan mereka yang tidak dapat bekerja dengan baik, mengarahkan orang lain, maupun memberikan pujian atas penghargaan yang didapatkan

3. Imbalan

Jumlah keseluruhan pengganti jasa yang telah dilakukan oleh tenaga kerja yang meliputi gaji/upah dan tunjangan sosial lainnya.

Dalam pemberian imbalan terdapat 2 macam imbalan yaitu :

- a) imbalan intrinsik. Yaitu imbalan yang diperoleh karena adanya pengakuan dan penghargaan
- b) imbalan ekstrinsik, yaitu imbalan yang diperoleh karena adanya promosi, upah dan gaji

4. Kesempatan promosi

Hal ini memiliki nilai karena merupakan bukti pengakuan yang lain terhadap prestasi kerja yang dicapai. Seseorang yang dipromosikan umumnya dianggap memiliki prestasi yang baik, disamping itu promosi juga memberikan kesempatan untuk pertumbuhan pribadi, lebih bertanggung jawab dan meningkatkan status sosial.

5. Suasana tempat kerja (*co workers*)

Pekerjaan seringkali memberikan kepuasan kebutuhan sosial, tidak hanya dalam arti persahabatan saja tetapi juga dari segi yang lain seperti kebutuhan untuk dihormati, berprestasi dan berafiliasi, maupun perhatian dari rekan kerja, karena manusia adalah makhluk sosial.

2.1.2 Stress Kerja

2.1.2.1 Pengertian Stress Kerja

Menurut Robbins dan Judge (2008:368) stress adalah kondisi dinamis dimana seorang individu dihadapkan pada peluang, tuntutan, atau sumber daya yang terkait dengan apa yang sangat dihasratkan oleh individu itu dan yang hasilnya dipandang tidak pasti dan penting. Menurut Sopiah (2008 :85) stress merupakan suatu respons adaptif terhadap suatu situasi yang dirasakan menantang atau mengancam kesehatan seseorang. Orang-orang merasa stress karena terlalu banyak pekerjaan, ketidak pahaman terhadap pekerjaan beban informasi yang terlalu berat atau karena mengikuti perkembangan zaman.

Dalam suatu kesempatan berbeda, Smith dalam Wijono (2011:119) mengemukakan bahwa konsep stress kerja dapat ditinjau dari beberapa sudut, yaitu:

1. Stress kerja merupakan hasil dari keadaan tempat kerja. Contohnya, keadaan tempat bising dan ventilasi udara yang kurang baik. Hal ini akan mengurangi motivasi karyawan.

2. Stress kerja merupakan hasil dari dua faktor organisasi yaitu keterlibatan dalam tugas dan dukungan organisasi.
3. Stress terjadi karena faktor “*workload*” juga faktor kemampuan melakukan tugas.
4. Akibat dari waktu kerja yang berlebihan
5. Stress juga dipicu oleh tanggung jawab kerja
6. Tantangan yang muncul dari tugas

Heilriegel dan Slocum dalam Wijono (2011:120) menyatakan bahwa stress kerja dapat disebabkan oleh empat faktor utama yaitu konflik, ketidakpastian, tekanan dari tugas serta hubungan dari pihak manajemen. Jadi stress kerja merupakan umpan balik atas diri karyawan secara fisiologis serta psikologis terhadap keinginan atau permintaan organisasi. Selain itu, stress kerja merupakan faktor –faktor yang dapat memberikan tekanan terhadap produktivitas dan lingkungan kerja serta dapat mengganggu individu tersebut. Wijono (2011:120) menyatakan bahwa stress kerja yang dapat meningkatkan motivasi karyawan dianggap sebagai stress yang positif (*eustress*). Sebaliknya, “stressor” yang dapat mengakibatkan hancurnya produktivitas kerja karyawan dapat disebut sebagai stress negatif (*distress*).

Selain itu, Ceplan et al. dalam Wijono (2011:121) mengatakan bahwa stress kerja mengacu kepada semua karakteristik pekerjaan yang mungkin memberi ancaman kepada individu tersebut. Dua jenis stress kerja mungkin mengancam individu yaitu berupa tuntutan dimana individu mungkin tidak berusaha mencapai untuk memenuhi kebutuhan individu tersebut. Namun Beehr

dan Newman (Wijono, 2011:121) mendefinisikan bahwa stress sebagai suatu keadaan yang timbul dalam interaksi diantara manusia dengan pekerjaan. Secara umum stress didefinisikan sebagai rangasangan eksternal yang mengganggu fungsi mental, fisik dan kimiawi dalam tubuh seseorang.

Untuk beberapa pengertian tentang stress, secara garis besar dapat disimpulkan bahwa stress merupakan suatu respon individu terhadap kondisi lingkungan eksternal yang berupa peluang, kendala (*constraints*), atau tuntutan (*demands*), yang menghasilkan respon psikologis dan respon fisiologis, sehingga bisa berakibat pada penyimpangan fungsi normal atau pencapaian terhadap sesuatu yang sangat diinginkan dan hasilnya dipresepsikan sebagai tidak pasti dan penting.

2.1.2.2 Sumber Stress

Sumber stress atau (*stressor*) adalah suatu kondisi atau peristiwa yang dapat menyebabkan stress. Ada berbagai sumber stress yang dapat menyebabkan stress diperusahaan diantaranya adalah faktor pekerjaan itu sendiri dan diluar pekerjaan itu. Pada dasarnya, sumber stress merupakan hasil interaksi dan transaksi antara seorang individu dengan lingkungannya (Wijono, 2011:124). Dalam pembahasan ini lingkungan individu tersebut dapat digolongkan menjadi dua faktor sebagai sumber stress yaitu :

1. Faktor-faktor pekerjaan

Dalam suatu kesempatan berbeda, Cooper secara terperinci menyatakan bahwa 5 macam yang menyebabkan stress, yaitu 1) Faktor instrinsik dalam pekerjaan (tutntutan fisik dalam tugas); 2) Pengembangan karier

(kepastian pekerjaan dan ketimpangan status); 3) Hubungan dalam pekerjaan (hubungan antar tenaga kerja); 4) Struktur; 5) Dan iklim organisasi. Sementara itu Cooper dan Payne dalam (Wijono, 2011:124) telah menyebutkan bahwa ada 3 faktor yang menyebabkan stress yaitu 1) faktor lingkungan (ketidak pastian ekonomi, politis dan teknologi); 2) faktor organisasi (tuntutan tugas, peran, antar pribadi, struktur organisasi, kepemimpinan dan tahap kehidupa organisasi); dan 3) faktor individual (masalah dalam keluarga, masalah dalam ekonomi, dan kepribadian).

2. Faktor-faktor diluar pekerjaan

Ada beberapa faktor diluar pekerjaan yang dapat menjadi sumber stress, terutama yang berhubungan dengan faktor-faktor lingkungan diluar pekerjaan seperti: 1) perubahan struktur kehidupan; 2) dukungan sosial; 3) *locus of control*; 4) kepribadian tipe A dan tipe B; 5) harga diri; 6) fleksibilitas/kaku dan; 7) kemampuan.

Sementara itu, McGee, dkk dalam Wijono (2011:120) mendapati bahwa bahwa beberapa faktor yang menyebabkan pegawai mengalami stress kerja tetapi masih merasa puas terhadap pekerjaannya. Hal ini diantaranya disebabkan oleh tugas yang mereka kerjakan penuh dengan tantangan dan menyenangkan hati mereka. Selain itu terjadi komunikasi yang efektif diantara para anggota dalam organisasi tersebut. mereka menunjukan ada kerja sama yang kondusif antara atasan dan bawahan. selain itu karyawan memandang para manajemen memberi keleluasaan yang besar terhadap diri mereka.

Sedangkan menurut Robbins dan Judge (2008:371) tingkat stress pada tiap orang akan menimbulkan dampak yang berbeda. Sehingga ada beberapa faktor penentu yang mempengaruhi tingkat stress seseorang. Faktor tersebut antara lain :

1. Faktor Lingkungan

Ketidakpastian lingkungan mempengaruhi tingkat stress para karyawan dalam organisasi. Perubahan dalam siklus bisnis menciptakan ketidakpastian ekonomi. Ketika ekonomi memburuk orang akan cemas terhadap kelangsungan pekerjaan mereka. Ketidakpastian politik bisa memicu stress karyawan dan ketidakpastian teknologi sangat berpengaruh pada eksistensi karyawan dalam bekerja. Tingkat ekonomi yang tidak menentu dapat menimbulkan perampingan pegawai dan PHK, sedangkan ketidakpastian politik menimbulkan keadaan yang tidak stabil bagi negara, dan inovasi teknologi akan membuat ketrampilan dan pengalaman seseorang akan menjadi usang dalam waktu yang pendek sehingga menimbulkan stress. Dengan ketiga faktor lingkungan tersebut karyawan akan dengan mudah mengalami stress.

2. Faktor Organisasional

Faktor lain yang berpengaruh pada tingkat stress karyawan adalah faktor organisasional. Ada beberapa hal yang dapat dikategorikan sebagai penyebab stress, yaitu: Tuntutan Tugas, Tuntutan Peran, Tuntutan antarpribadi.

3. Faktor Individual

Seseorang biasanya bekerja sekitar 40 sampai 50 jam seminggu. Tetapi pengalaman dan masalah yang dihadapi orang dalam waktu 120 jam lebih diluar jam kerja setiap minggunya dapat terbawa ke dunia kerja. Faktor –faktor ini terutama adalah masalah keluarga, masalah ekonomi pribadi, serta kepribadian dan karakter yang melekat dalam diri seseorang.

2.1.2.3. Konsekuensi Stress

Stress dapat muncul dengan beberapa gejala. Misalnya, individu yang mengalami tingkat stress yang tinggi dapat menderita tekanan darah tinggi, sariawan, jadi mudah jengkel sulit membuat keputusan yang bersifat rutin, kehilangan selera makan, rentan terhadap kecelakaan, dan sebagainya. Menurut Robbins dan Judge (2008:375) semua ini dapat dibagi dalam kategori umum yaitu:

1. Gejala fisiologis

Pengaruh awal stress biasanya berupa gejala biasanya berupa gejala-gejala fisiologis. Ini karena topik stress pertama kali diteliti oleh ahli ilmu kesehatan dan medis. Riset ini membawa pada kesimpulan bahwa stress dapat menciptakan perubahan metabolisme, meningkatkan laju detak jantung dan pernapasan, meningkatkan tekanan darah, menimbulkan sakit kepala, dan memicu serangan jantung.

2. Gejala psikologis

Stress dapat menyebabkan ketidakpuasan. Stress yang berkaitan dengan pekerjaan dapat menyebabkan ketidakpuasan terkait dengan pekerjaan. Ketidakpuasan kerja, kenyataannya, adalah “efek paling sederhana dan paling nyata” dari stress. Namun stress juga muncul dalam beberapa kondisi psikologis lain, misalnya ketegangan, kecemasan, kejengkelan, kejenuhan dan sikap yang suka menunda-nunda pekerjaan. Bukti menunjukkan bahwa ketika orang ditempatkan dalam pekerjaan dengan tuntutan yang banyak dan saling bertentangan atau dimana ada ketidakjelasan dalam hal tugas, wewenang dan tanggung jawab pemegang jabatan, stress maupun ketidakpuasan akan meningkat.

3. Gejala perilaku

Gejala stress yang berkaitan dengan perilaku meliputi perubahan dalam tingkat produktivitas, kemangkiran, dan perputaran karyawan, selain juga perubahan dalam kebiasaan makan, pola merokok dan konsumsi alkohol, bicara yang gagap, serta gelisah, dan ketidakteraturan waktu tidur.

2.1.2.4. Tindakan-Tindakan Untuk Mengurangi Stress

Pada dasarnya stress perlu dikelola dan diatasi, paling tidak dalam pikiran orang pernah berusaha untuk membiarkan atau menghindari kondisi, situasi, dan peristiwa yang penuh dengan tekanan. Tetapi juga ada orang yang berusaha untuk mengubah, mengelola, atau mengatasi secara tepat dan efektif.

Menurut Robbins dan Judge (2008:377), ada beberapa pendekatan yang bisa dilakukan untuk mengurangi tingkat stress, yaitu:

1. Pendekatan individu

Seorang karyawan memiliki tanggung jawab pribadi untuk mengurangi tingkat stress. Strategi individual yang telah terbukti efektif meliputi penerapan teknik manajemen waktu, penambahan waktu olahraga, pelatihan relaksasi, dan perluasan jaringan dukungan sosial.

- a. Manajemen waktu

Karyawan yang terorganisasi dengan baik, sering dapat mencapai dua kali apa yang dicapai seseorang yang tidak terorganisasi dengan baik. Beberapa prinsip pengelolaan waktu yang lebih dikenal adalah (1) membuat daftar harian kegiatan yang mau diselesaikan; (2) memprioritaskan kegiatan menurut kepentingan dan urgensinya; (3) menjadwalkan kegiatan menurut peringkat prioritas; dan (4) mengetahui siklus harian anda dan menangani bagian yang paling menuntut dari pekerjaan anda selama anda dipuncak siklus yang disitu anda paling waspada dan produktif.

- b. Latihan fisik

Latihan fisik nonkompetitif seperti aerobik, berjalan, jogging, dan bersepeda telah lama direkomendasikan oleh para dokter

sebagai cara menangani tingkat stress yang berlebihan. Bentuk latihan fisik ini meningkatkan kapasitas jantung, menurunkan detak jantung, memberikan pengalihan mental dan tekanan kerja dan menawarkan cara melepaskan energi.

c. Pelatihan pengenduran

Individu dapat melatih diri mengurangi ketegangan melalui teknik pengenduran seperti meditasi, hipnotis, dan *biofeedback*. *biofeedback* adalah suatu pendekatan yang berbeda terhadap suasana kerja yang mengandung stress.

d. Perluasan jaringan dukungan sosial

Mempunyai teman, keluarga, atau rekan sekerja untuk diajak bicara penting sebagai saluran keluar ketika tingkat stress menjadi terlalu tinggi. Karena itu, memperluas jaringan dukungan sosial dapat menjadi sarana untuk mengurangi ketegangan anda.

2. Pendekatan organisasi

Beberapa faktor yang menyebabkan stress terutama tuntutan tugas dan peran, dan struktur organisasi - dikendalikan oleh manajemen. Dengan demikian faktor-faktor ini dapat dimodifikasi atau diubah. Strategi yang mungkin ingin dipertimbangkan oleh manajemen antara lain:

a. Perbaikan Seleksi Pesonil dan Penempatan Kerja

Individu yang mengalami sedikit saja lokus kendala eksternal cenderung lebih rawan stress. Keputusan seleksi dan penempatan hendaknya mempertimbangkan fakta ini. Manajemen seharusnya tidak hanya mempekerjakan individu yang mengalami lokus internal, namun individu semacam itu dapat menyesuaikan diri dengan lebih baik pada pekerjaan berstress tinggi dan menjalankan pekerjaan tersebut dengan lebih efektif.

b. Penggunaan Penetapan Sasaran Yang Realistik

Individu-individu berkinerja lebih bila mereka mempunyai sasaran yang spesifik dan menentang serta menerima umpan balik atas kemajuan mereka yang tepat kearah sasaran ini. Penggunaan sasaran dapat mengurangi stress dan juga memberi motivasi.

c. Perancangan Ulangan Pekerjaan

Mendesain ulang pekerjaan yang tepat, untuk karyawan yang memiliki kebutuhan akan pertumbuhan yang rendah mungkin berupa pengurangan tanggung jawab dan peningkatan spesialisasi. Jika individu lebih mempunyai struktur dan rutin, mengurangi keragaman keterampilan juga akan mengurangi ketidakpastian dan tingkat stress.

d. Peningkatan Keterlibatan Karyawan

Stress peran bersifat merusak bagi sebagian besar karyawan karena karyawan merasa tidak pasti akan sasaran, harapan, cara mereka akan dinilai, dan sebagainya. Dengan memberikan karyawan ini suara dalam pengambilan keputusan yang secara langsung mempengaruhi kinerja mereka, manajemen dapat meningkatkan kendali karyawan dengan mengurangi stress peran ini.

e. Perbaikan Komunikasi Organisasi

Meningkatkan komunikasi organisasi yang formal dengan para karyawan akan mengurangi ketidakpastian karena mengurangi ambiguitas peran dan konflik. Oleh karena itu pentingnya peran persepsi dalam memperlunak hubungan *stress-respons* itu, manajemen dapat juga menggunakan komunikasi yang efektif sebagai cara membentuk persepsi karyawan.

f. Penegakan program Kesejahteraan Korporasi.

Program kesejahteraan merupakan program yang didukung organisasi yang memusatkan perhatian pada keseluruhan kondisi fisik dan mental karyawan.

2.1.2 Dukungan Sosial

2.1.3.1 Pengertian Dukungan Sosial

Dalam kehidupan sehari-hari manusia membutuhkan orang lain untuk dapat memenuhi kebutuhannya. Seperti yang dikemukakan oleh Wijono (2011:134) Kehilangan suatu pekerjaan akan menyebabkan individu mengalami stress sehingga menunjukkan kecenderungan munculnya gejala-gejala seperti radang sendi, kenaikan kadar kolesterol, dan kepala terasa nyeri. Walau pun demikian, situasi seperti ini perlu dinetralisir melalui salah satu cara yaitu menggunakan sistem dukungan sosial. Menurut Katz dan Kahn dalam Wijono (2011:134) dukungan sosial merupakan salah satu cara komunikasi yang positif karena berisi perasaan tentang suka, keyakinan, penghargaan, penerimaan diri dan kepercayaan diri seseorang terhadap kepentingan orang lain.

Di lingkungan pekerjaan, hubungan antar karyawan dibutuhkan untuk menyelesaikan tugas-tugas. Buhnis, dkk dalam Murtiningrum (2006:20) mengemukakan dua alasan penting keberadaan dukungan sosial. Pertama, individu membutuhkan bantuan orang lain bilamana tujuan atau aktivitas pekerjaan demikian luas dan kompleks sehingga tidak dapat menyelesaikan sendiri. Kedua, hubungan antara karyawan itu mempunyai nilai sebagai tujuan yaitu pekerjaan yang menuntut hubungan saling membantu. Dukungan sosial adalah suatu transaksi interpersonal yang melibatkan *affirmation* (bantuan) dalam bentuk dukungan emosi, dukungan penilaian, dukungan informasi, dan dukungan instrumen yang diterima individu sebagai anggota jaringan sosial (House dan

Wells, 1978 dalam Isnovijanti (2002:8). Bantuan yang diperoleh dalam hubungan interpersonal dibutuhkan dalam menunjang kelancaran organisasi.

Menurut Rahim (1996) dalam Fadhilah (2010:59), dukungan sosial dapat didefinisikan sebagai ketersediaan bantuan baik itu yang berasal dari supervisor, rekan kerja, anggota keluarga, dan teman. Ada 4 jenis definisi dukungan sosial :

1. Berdasarkan banyaknya kontak sosial yang dilakukan individu.
Pengukuran dukungan kontak sosial dilihat dari status perkawinan, hubungan dengan saudara, teman atau keanggotaan dalam suatu organisasi informasi.
2. Berdasarkan jumlah pemberi dukungan
Dukungan sosial diartikan sebagai jumlah orang yang memberi bantuan pada seseorang yang membutuhkan. Semakin banyak orang yang memberi bantuan, maka makin sehat kehidupan orang tersebut.
3. Berdasarkan keterdekatan hubungan
Pengertian dukungan sosial dalam hal ini berdasarkan pada kualitas hubungan yang terjalin antara pemberi dan penerima dukungan, bukan pada kuantitas pertemuan.
4. Berdasarkan tersedianya pemberian hubungan.

Menurut Fifter dalam Isnovijanti (2002:8) dukungan sosial merupakan salah satu fungsi ikatan sosial yang mencakup dukungan emosional yang mendorong adanya ungkapan perasaan, pemberian saran dan nasihat, informasi, dan pemberian bantuan material dan moril. Lebih lanjut dikatakan bahwa dukungan sosial merupakan informasi verbal maupun non verbal berupa suatu

tindakan yang didapat dari keakraban sosial atau karena kehadiran orang yang mendukung dimana hal ini bermanfaat secara emosional dan perilaku bagi pihak yang menerima dukungan sosial. Dukungan sosial dapat mengurangi beban atau permasalahan yang dihadapi oleh seseorang.

Dapat disimpulkan dari beberapa pendapat para ahli diatas bahwa yang dimaksud dengan dukungan sosial merupakan model dukungan yang dihasilkan dari interaksi antar pribadi yang melibatkan salah satu aspek emosi, penilaian, informasi, dan instrumen sehingga dapat mereduksi beban yang diterima oleh individu.

2.1.3.2 Bentuk Dukungan Sosial

Menurut Sarafino dalam Adinda (2011:110), dukungan sosial dapat dibedakan dalam berbagai bentuk, yaitu:

a. Dukungan emosional

Dukungan ini melibatkan ekspresi rasa simpati 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 : berupa bantuan financial atau bantuan dalam mengerjakan tugas-tugas tertentu.

d. Dukungan informasi

Dukungan yang bersifat informasi ini dapat berupa sasaran, pengarahan dan umpan balik tentang bagaimana cara memecahkan persoalan.

Berdasarkan sumber dukungan, dukungan sosial ada 3 macam yaitu; pasangan hidup (suami atau istri), keluarga, rekan dan atasan. Dukungan dari mereka secara signifikan dapat berpengaruh terhadap individu (Ray dan Miller, 1994 dalam Isnovijanti, 2002:10). Dukungan dari atasan dan rekan kerja dapat mereduksi beban kerja yang diterima dalam pekerjaan, sedangkan dukungan dari pasangan hidup dan keluarga lebih berperan pada dukungan emosional (Parasuraman, 1992 dalam Isnovijanti, 2002:10).

Rook (1987) dalam Almasitoh (2011:66) mengatakan dukungan yang diberikan kepada orang-orang yang mengalami banyak tekanan dalam pekerjaan dapat berupa dukungan instrumen, nasehat dan emosi. Hasil penelitian Newsom dan Schultz (1996) dalam Almasitoh (2011:66), menemukan bahwa kelemahan fisik seseorang dikaitkan dengan sedikitnya dukungan keluarga, dukungan rekan kerja dan berkurangnya perasaan saling memiliki dan tidak adanya dukungan material dari orang lain. Dengan demikian dimensi dukungan sosial yang digunakan dalam penelitian adalah:

1. Rekan sekerja
2. Atasan
3. Pasangan hidup / keluarga

Robbins (2008:374) menyatakan bahwa, ada semakin banyak bukti bahwa dukungan sosial yaitu hubungan kolegal dengan rekan sekerja atau atasan dapat membendung dampak stress. Logika yang mendasari variabel pelunak ini adalah bahwa dukungan sosial berperan sebagai aktor pelega, yang mengurangi efek negatif dari pekerjaan yang sangat menegangkan.

2.1.3 Hubungan Stress Kerja dengan Kepuasan Kerja

Stress merupakan rangsangan eksternal yang mengganggu fungsi mental, fisik, dan kimiawi dalam tubuh seseorang. Sedangkan kepuasan kerja merupakan suatu tingkat emosi yang positif dan menyenangkan yang merupakan hasil dari persepsi individu terhadap pekerjaannya. Terdapat saling keterkaitan antara keduanya, seperti yang diungkapkan Robbins dan Judge (2008:376), stress dapat menyebabkan ketidakpuasan. Robbins dan Judge (2008:376), menjelaskan dampak psikologis yang paling sederhana dan paling jelas dari stress adalah ketidakpuasan.

T. Cox dalam Suwatno (2011:260) telah mengidentifikasi beberapa dampak atau efek dari stress, salah satu diantaranya adalah dampak organisasi (*organizational effect*), dari dampak ini produktivitas karyawan menurun, terasing dari mitra kerja, ketidakpuasan kerja, menurunnya keikatan kerja dan loyalitas terhadap instansi.

Stress mempunyai peranan yang begitu besar pengaruhnya yang dapat dirasakan oleh individu yang bersangkutan. Pengaruh langsung yang dirasakan oleh individu biasanya berupa kecemasan, mudah tersinggung, kesulitan konsentrasi, putus asa dan sedih. Menurut Beehr dan Newman dalam Suwatno (2011:260), permasalahan psikologis ini salah satunya akan menimbulkan ketidakpuasan kerja.

Menurut Davis, dkk (1995:179), Gejala klasik dari kejenuhan kerja meliputi rasa pesimis, meningkatnya rasa tidakpuas, sering absen, dan tidak efisien dalam bekerja. Davis mengungkapkan, mungkin anda tidak berada dalam ambang kejenuhan stress, tetapi anda barangkali salah seorang dari mayoritas warga amerika yang melaporkan bahwa pekerjaan anda menyebabkan stress. Pada suatu studi tahun 1985 yang dilakukan oleh Pusat Nasional Statistik Kesehatan menemukan bahwa lebih dari separuh yang disurvei ternyata mengalami stress yang “berat” sampai “sedang” dalam pekerjaannya dalam dua minggu terakhir.

Menurut penelitian yang dilakukan oleh Fatkhur (2006:11), terdapat bentuk hubungan yang negatif antara stress pekerjaan dengan kepuasan kerja. Bagi karyawan Satuan Polisi Pamong Praja dengan status sebagai tenaga kontrak, konflik peran yang dirasa, kemenduaan peran, dan beban kerja yang berat merupakan hal yang dapat menurunkan kepuasan kerja. Hal ini dapat dibuktikan dengan nilai t hitung 2,213 yang lebih besar dari nilai t tabel 1,980 dengan nilai probabilitasnya yang lebih kecil dari 0,05 yaitu 0,036. Hasil ini menunjukkan pengaruh yang signifikan antara variabel stress pekerjaan terhadap kepuasan kerja.

Sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Tunjungsari (2011:11), berdasarkan perhitungan koefisien determinasi dapat disimpulkan bahwa hubungan stress kerja pada Kantor Pusat PT. Pos Indonesia (PERSERO) Bandung dengan kepuasan kerja adalah cukup kuat atau sedang. Dimana stress kerja memiliki pengaruh pada kepuasan kerja sebesar 34,3% dan sisanya sebesar 65,7% dipengaruhi oleh faktor-faktor dari luar variabel stress kerja. Hal ini berarti stress kerja yang dialami karyawan PT. Pos Indonesia (Persero) Bandung dalam kondisi stress yang tidak terlalu tinggi sehingga masih dapat diantisipasi dengan melakukan pekerjaan yang lebih baik dan menyebabkan karyawan tetap merasa puas akan hasil pekerjaannya.

Dapat disimpulkan dari beberapa teori dan penelitian diatas bahwa stress memberikan dampak yang buruk terhadap kepuasan kerja.

2.1.4 Hubungan Stress Kerja dengan Kepuasan Kerja yang dimoderasi oleh Dukungan Sosial

Robbins dan Judge (2008:374) menyatakan bahwa, ada semakin banyak banyak bukti bahwa yang dukungan sosial (yaitu hubungan hubungan kolegiat dengan rekan sekerja atau atasan) dapat membendung dampak stress. Logika yang mendasari variabel penengah ini adalah bahwa dukungan sosial berperan sebagai aktor pelega,.

Menurut Sopiah (2008:94) Dukungan lingkungan sekitar dapat mengurangi stress yang dialami seseorang. Dalam suatu organisasi, ada tiga hal yang bisa dilakukan untuk memberikan dukungan kepada pegawai yang mengalami stress, yaitu:

1. Memperbaiki persepsi mereka bahwa mereka bernilai dan berguna.
2. Menyediakan informasi untuk membantunya memahami masalah yang sesungguhnya yang memungkinkan untuk menghilangkan sumber stress.
3. Dukungan emosional dari yang lain dapat secara langsung membantu mengurangi stress.

Buhler (2007:371), mengemukakan bahwa sistem dukungan sosial sangat penting dalam membantu orang agar orang merasa terhubung dengan orang-orang lain. Bila orang merasa sendiri, stress yang dialami akan merasa semakin berat. Sistem dukungan memberikan empati, bantuan langsung, informasi, atau evaluasi kepada individu. Dukungan sosial dapat diperoleh dari orang lain seperti kolega, supervisor, bawahan, pasangan hidup, orang tua, teman-teman, kelompok pendukung, klub sosial, asosiasi bisnis dan dokter. Unit keluarga terbukti sebagai yang terpenting sebagai yang terpenting dari semua sistem dukungan.

Luthans (2006:460), salah satu cara yang muncul dari penelitian psikologi sosial selama bertahun-tahun adalah orang akan perlu dan diuntungkan dari dukungan sosial. Diterapkan sebagai strategi untuk mengurangi stress kerja, hal ini akan membentuk hubungan dekat dengan rekan kerja dan kolega yang berempati dan dipercaya yang merupakan pandangan yang baik dan pembangun kepercayaan diri. Teman tersebut ada saat diperlukan dan memberikan dukungan agar orang dapat melewati situasi stress. Saat ini, aliansi tersebut, terutama jika dikembangkan atau dicari secara langsung, disebut jaringan dan sekarang disebut kapital sosial. Meskipun hubungan khusus antara dukungan sosial dan reduksi

stress tampak sangat kompleks, namun ada beberapa bukti penelitian bahwa strategi jaringan dapat membantu orang mengatasi stress dengan lebih baik dan lebih efektif.

Menurut Johnson dan Johnson dalam Almasitoh (2011:77) mengungkapkan bahwa dukungan sosial dapat meningkatkan a) Produktivitas melalui peningkatan motivasi, kualitas penalaran, kepuasan kerja dan mengurangi dampak stres kerja, b) Kesejahteraan psikologis dan kemampuan penyesuaian diri melalui perasaan melalui, kejelasan identitas diri, peningkatan harga diri, pencegahan neurotisme dan psikopatologi, pengurangan distress, dan penyediaan sumber yang dibutuhkan, c) Kebutuhan fisik, individu yang mempunyai hubungan dekat dengan orang lain jarang terkena penyakit dan lebih cepat sembuh jika terkena penyakit dibandingkan dengan individu yang terisolasi, d) Manajemen stres yang produktif melalui perhatian, informasi dan umpan balik yang diperlukan untuk melakukan penanganan terhadap stres.

French dalam Leila (2002:7) mengemukakan bahwa stress yang dipersepsi dapat dikurangi melalui dua mekanisme, yaitu “*Social Support*” dan “*Ego Defence*”. Artinya, jika individu memperoleh dukungan sosial yang memadai dari lingkungan dan menggunakan ego defence yang tepat, stress dapat menurun intensitasnya.

Cobb dalam Leila (2002:8) telah memberikan bukti yang mengesankan bahwa di dalam suatu krisis, yang nyata-nyata merupakan suatu situasi penuh stress, dukungan sosial dapat melindungi manusia dari aneka ragam kondisi

patologis. Menurut Lieberman dkk dalam Leila (2002:9), secara teoritis peran dukungan sosial adalah sebagai berikut:

1. *Social resources* dapat mengurangi peluang terjadinya situasi yang mampu membangkitkan stress.
2. Bila situasi tersebut terjadi juga, interaksi dengan '*significant others*' dapat memodifikasikan persepsi individu terhadap situasi tersebut. Dengan demikian, intensitas stres yang timbul dapat dikurangi.
3. Tingkat stress yang dialami oleh individu erat hubungannya dengan tingkat perubahan yang ditimbulkan oleh situasi tersebut, dalam hal ini adalah perubahan peran. *Social resources* dapat mengubah persepsi individu tentang relasi antara perannya yang terancam dengan situasi yang menimbulkan stress.
4. *Social resources* dapat mengubah persepsi individu tentang strategi '*coping*' yang tepat, misalnya dengan cara mempengaruhi individu untuk menggunakan strategi tertentu.
5. *Social resources* dapat memodifikasikan dampak *stressor* yang mengikis harga diri dan keyakinan individu.
6. *Social resources* berpengaruh langsung terhadap tingkat adaptasi yang dimiliki individu

Dengan demikian, dukungan sosial tidak saja dapat meredam dampak stres melainkan juga dapat mengurangi peluang terjadinya stres.

2.2 Penelitian terdahulu

Menurut Fadhillah (2010) dalam penelitiannya yang berjudul analisis pengaruh stress kerja terhadap kepuasan kerja dengan dukungan sosial sebagai variabel moderating. Penelitian ini dilakukan pada PT. Coca-Cola Amatil Indonesia (Central Java). Jumlah sampel yang ditetapkan pada penelitian ini sebanyak 78 responden dengan menggunakan metode purposive sampling. Hasil analisis menggunakan regresi sederhana (untuk hipotesis 1) dan moderating (untuk hipotesis 2) sehingga dapat diketahui bahwa variabel stress kerja berpengaruh negatif terhadap kepuasan kerja karyawan (H1), dan variabel interaksi antara hubungan stress kerja dengan dukungan sosial berpengaruh positif terhadap kepuasan kerja (H2). Hasil analisis menggunakan uji t dapat diketahui stress kerja dan interaksi antara stress kerja dengan dukungan sosial berpengaruh signifikan terhadap kepuasan kerja.

Isnovijanti (2002) meneliti tentang pengaruh dukungan sosial terhadap stress kerja dan kepuasan kerja, dan juga pengaruh stress kerja terhadap kepuasan kerja. Penelitian dilakukan di Polres Pati Polda Jateng. Dengan populasi sebanyak 650 anggota, dengan metode purposive random sampling didapatkan 120 orang responden. Hasilnya yaitu dukungan sosial secara signifikan berpengaruh negatif terhadap stress kerja, sedangkan dukungan sosial secara signifikan berpengaruh terhadap kepuasan kerja. Serta stress kerja secara signifikan berpengaruh negatif terhadap kepuasan kerja.

Murtiningrum (2005) meneliti tentang analisis pengaruh konflik pekerjaan-keluarga terhadap stress kerja dengan dukungan sosial sebagai variabel

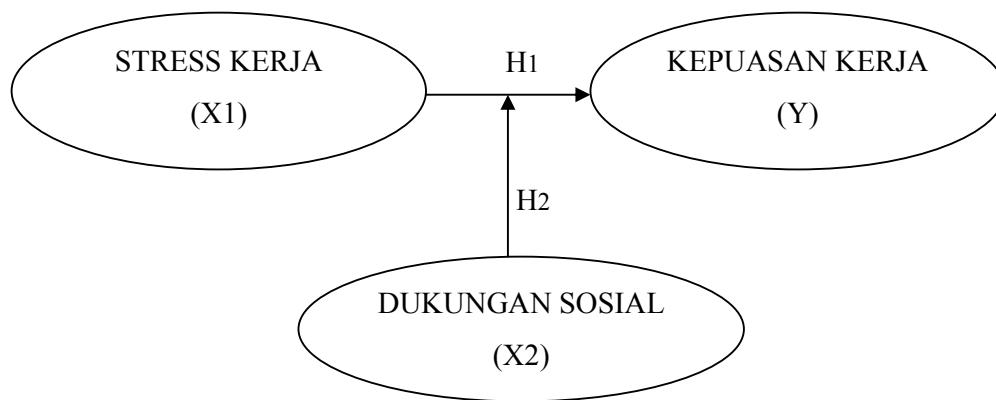
moderating. Populasi sebanyak 479 yang merupakan guru-guru SMP Negeri kelas tiga di kabupaten kendal, diambil sampel secara acak sebanyak 100 orang. Teknik pengambilan sampel adalah purposive non-random sampling. Berdasarkan hasil penelitian terbukti bahwa konflik pekerjaan-keluarga berpengaruh positif dan signifikan terhadap stress kerja. Sedangkan dukungan sosial terbukti memoderasi hubungan variabel konflik pekerjaan-keluarga terhadap variabel stress kerja. Hasil penelitian juga menjelaskan bahwa berdasarkan tanggapan responden, dukungan sosial tertinggi adalah dukungan sosial yang bersumber dari pasangan hidup dan keluarga.

Mohd dan Tan (2008), menyatakan bahwa terdapat hubungan negatif yang kuat dan signifikan antara kepuasan kerja dengan stress kerja guru. Mohd dan Tan menyimpulkan bahwa peningkatan kepuasan kerja dapat dikaitkan dengan penurunan kadar stress dalam kalangan guru.

Adinda (2011), Meneliti tentang Hubungan Dukungan Sosial Terhadap Stres Kerja Pada Karyawan Balai Besar Wilayah Sungai Pemali Juana Semarang, Berdasarkan hasil perhitungan dengan menggunakan Product Moment menunjukkan nilai $r_{xy} = -0,530$ dengan $p < 0,01$. Hasil penelitiannya menunjukkan adanya hubungan yang sangat signifikan antara dukungan sosial dengan stres kerja. Hal ini ditunjukkan dengan nilai $p = 0,00$. Korelasi yang ditunjukkan adalah negatif, artinya semakin besar dukungan sosial yang diberikan maka semakin rendah stres kerja yang muncul. Sebaliknya semakin rendah dukungan sosial yang diberikan maka semakin tinggi stres kerja yang muncul.

2.3 Kerangka konseptual

Kerangka konseptual yang diajukan untuk penelitian ini berdasarkan pada hasil telaah teoritis seperti yang telah diuraikan diatas. Untuk lebih memudahkan pemahaman tentang kerangka konseptual penelitian ini, maka dapat dilihat dalam Gambar 2.1 berikut ini.



Gambar 2.1
Kerangka konseptual

2.4 Hipotesis

Hipotesis yang dipakai dalam penelitian ini adalah:

H1 : Stress kerja berpengaruh secara negatif terhadap kepuasan kerja.

H3 : Dukungan sosial berpengaruh positif terhadap kepuasan kerja.

H2 : Dukungan sosial memoderasi hubungan antara stress kerja dengan kepuasan kerja.

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

A. Kesimpulan

Penelitian ini dilakukan untuk mengungkap keterkaitan serta bagaimana kontribusi antara variabel stress kerja terhadap kepuasan kerja yang dimoderasi oleh dukungan sosial pada perawat Rumah Sakit Islam Siti Rahmah Padang. Berdasarkan hasil penelitian ini dan pembahasan dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut :

1. Terdapat pengaruh yang signifikan negatif antara variabel stress kerja terhadap kepuasan kerja. Ini berarti stress kerja yang berlebihan yang diderita perawat dapat berdampak buruk terhadap kepuasan kerja perawat di RSI Siti Rahmah Padang.
2. Terdapat pengaruh yang signifikan positif antara variabel dukungan sosial terhadap kepuasan kerja. Ini berarti bahwa dukungan sosial yang tinggi berdampak baik terhadap kepuasan kerja, apabila dukungan sosial rendah maka kepuasan kerja akan turun pada perawat di RSI Siti Rahmah Padang.
3. Terdapat pengaruh signifikan positif antara variabel interaksi stress kerja dengan dukungan sosial terhadap kepuasan kerja perawat. Ini menunjukkan bahwa dukungan sosial berhasil mereduksi dampak negatif stress terhadap perawat hingga berpengaruh positif terhadap kepuasan kerja perawat RSI Siti Rahmah Padang.

B. Saran

Berdasarkan kesimpulan yang telah penulis uraikan sebelumnya, maka penulis menyarankan hal-hal berikut :

1. Variabel stress kerja memberikan pengaruh buruk terhadap kepuasan kerja perawat. Stress kerja yang terlalu tinggi atau berlebihan dapat mengganggu kepuasan kerja perawat sehingga akan menurunkan tingkat produktifitas perusahaan. Dari hasil penelitian bahwa stress tertinggi adalah pada pernyataan “saya merasa tertekan dengan ketidakpastian ekonomi yang membuat peningkatan biaya hidup”, disarankan agar pihak perusahaan harus memberikan sistem penilaian prestasi dan ganjaran yang efektif. Ketika perubahan dalam siklus bisnis menciptakan ketidakpastian ekonomi, pihak perusahaan harus bisa memberikan jaminan akan kelangsungan kehidupan dan pekerjaan perawat seperti menaikkan tingkat upah. jadi perusahaan harus melakukan penganggaran untuk masalah ketidakpastian ekonomi sehingga pemenuhan kebutuhan hidup karyawan dapat terpenuhi. Dengan demikian pihak perusahaan sudah memberikan dukungan sosial dalam bentuk dukungan insrumental.
2. Interaksi variabel dukungan sosial dengan stress berpengaruh positif terhadap kepuasan kerja. Ini menunjukkan bahwa dukungan sosial dapat mereduksi stress kerja yang berlebihan, sehingga stress tidak lagi berdampak negatif terhadap kepuasan kerja karyawan. Dari hasil penelitian terlihat bahwa dukungan terendah diterima perawat adalah

dukungan dari keluarga, disarankan kepada perusahaan agar menjadi pihak mediasi antara perawat dengan keluarganya, sehingga pihak keluarga lebih memperhatikan permasalahan kerja yang dihadapi oleh keluarga atau pasangan hidup yang menjadi perawat di RSI Siti Rahmah Padang. Dengan meningkatkan dukungan sosial dari keluarga hal ini akan mereduksi tingkat stress yang dialami perawat yang pada akhirnya berdampak positif bagi kepuasan kerja perawat.

3. Untuk penelitian yang akan datang diharapkan untuk lebih mengembangkan model penelitian ini dengan memasukkan variabel baru atau indikator baru sehingga mampu memberikan gambaran yang lebih luas mengenai kepuasan kerja.

DAFTAR PUSTAKA

- Adinda, Siska., P. P. (2011). *Hubungan Dukungan Sosial Terhadap Stres Kerja Pada Karyawan Balai Besar Wilayah Sungai Pemali Juana Semarang*. Majalah Ilmiah Informatika Vol.2 No.1.
- Almasitoh, Ummu., Hany. (2011). *Stres Kerja Ditinjau dari Konflik Peran Ganda dan Dukungan Sosial pada Perawat*. PSIKOISLAMIKA, Jurnal Psikologi Islam (JPI).
- Anoraga, P. (2009). *Psikologi Kerja*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Ardana, K., Ni, Wayan, Mujiati., & Anak, Agung, Ayu, Sriathi. (2008). *Perilaku Keorganisasian*. Yogyakarta: Graha Ilmu.
- Buhler, P. (2007). *Managemen Skills dalam 24 Jam*. Jakarta: Prenada Media Group.
- Davis, Martha., Elizabeth, Robbins., & Matthew McKay. (1995). *Panduan Relaksasi & Reduksi Stress*. Jakarta: Penerbit Buku Kedokteran EGC.
- Fadhilah, M., Luthfi. (2010). "*Analisis Pengaruh Stress Kerja Terhadap Kepuasan Kerja Dengan Dukungan Sosial Sebagai Variabel Moderating*" (Studi kasus Pada PT. Coca Cola Amatil Indonesia, Central Java). skripsi Program Sarjana Fakultas Ekonomi Universitas Diponegoro, Semarang.
- Fatkhur, M., Rozi. (2006). "*Stress dan Kepuasan Kerja, Dampaknya Terhadap Kinerja Karyawan Kontrak*" (Studi pada Kantor Satuan Polisi Pamong Praja Kota Batu). Penelitian Dosen Fakultas Ekonomi UIN Malang, Jawa Timur).
- Idris. (2010). *Aplikasi Model Analisis Data Kuantitatif Dengan Program SPSS*. Padang: Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Padang.
- Indriantoro,N., & Bambang, S. (1999). *Metodologi Penelitian Bisnis*. Yogyakarta: BPFE-YOGYAKARTA.
- Isnovijanti, T. (2002). "*Pengaruh Dukungan Sosial Terhadap Stress Kerja Dan Kepuasan Kerja*" (Studi Kasus: Polres Pati Polda Jateng). Tesis Magester Manajemen Universitas Diponegoro, Semarang.
- Leila, Gustiarti. (2002). *Stress dan kepuasan kerja*. Sumatra Utara: digitized by USU digital library.
- Luthans, F. (2006). *Prilaku organisasi. edisi kesepuluh*. Yogyakarta: ANDI.