

**Pengaruh Beban Kerja dan Konflik Peran Ganda terhadap Stres Kerja dengan  
Dukungan Sosial Keluarga sebagai Variabel Moderating pada Karyawan di PT  
Bank Negara Indonesia (Persero) TBK Kanwil Palembang**

**SKRIPSI**



17 April 2026

ACC daftar sidang

Disusun oleh:

Nama : Wildan Ulil Albab

Nomor Mahasiswa : 19311114

Program Studi : Manajemen

Bidang Konsentrasi : Sumber Daya Manusia

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN  
FAKULTAS BISNIS DAN EKONOMIKA  
UNIVERSITAS ISLAM INDONESIA  
YOGYAKARTA  
2026**

**PENGARUH BEBAN KERJA DAN KONFLIK PERAN GANDA TERHADAP  
STRES KERJA DENGAN DUKUNGAN SOSIAL KELUARGA SEBAGAI  
VARIABEL MODERATING PADA KARYAWAN DI PT BANK NEGARA  
INDONESIA (PERSERO) TBK KANWIL PALEMBANG**

**SKRIPSI**

Ditulis dan diajukan untuk memenuhi syarat ujian akhir guna memperoleh  
gelar sarjana strata-1 Jurusan Manajemen, Fakultas Bisnis dan Ekonomika  
Universitas Islam Indonesia

Disusun Oleh:

Nama : Wildan Ulil Albab  
Nomer Mahasiswa : 19311114  
Program Studi : Manajemen  
Bidang Konsentrasi : Sumber Daya Manusia

**PRODI MANAJEMEN  
FAKULTAS BISNIS DAN EKONOMIKA  
UNIVERSITAS ISLAM INDONESIA  
YOGYAKARTA  
2026**

## PERNYATAAN BEBAS PLAGIARISME

"Dengan ini saya menyatakan bahwa dalam skripsi ini tidak terdapat karya yang pernah diajukan orang lain untuk memperoleh gelar kesarjanaan di suatu perguruan tinggi, dan sepanjang pengetahuan saya juga tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan orang lain, kecuali yang secara tertulis diacu dalam naskah ini dan disebutkan dalam referensi. Apabila kemudian hari terbukti bahwa pernyataan ini tidak benar saya sanggup menerima hukuman/sanksi apapun sesuai peraturan yang berlaku"

Yogyakarta, 17 April 2026

Peneliti



Wildan Ulil Albab

### HALAMAN PENGESAHAN SKRIPSI

Pengaruh Beban Kerja dan Konflik Peran Ganda terhadap Stres Kerja dengan  
Dukungan Sosial Keluarga sebagai Variabel Moderating pada Karyawan di PT Bank  
Negara Indonesia (Persero) Tbk Kanwil Palembang

Oleh :

Nama : Wildan Ulil Albab  
Nomor Mahasiswa : 19311114  
Program Studi : Manajemen  
Bidang Konsentrasi : Sumber Daya Manusia

Yogyakarta, 17 April 2026

Telah disetujui dan disahkan oleh Dosen Pembimbing



(Fereshti Nurdiana Dihan S.F., M.M., CHRA., CPHCN)

**PENGARUH BEBAN KERJA DAN KONFLIK PERAN GANDA TERHADAP  
STRES KERJA DENGAN DUKUNGAN SOSIAL KELUARGA SEBAGAI  
VARIABEL MODERATING PADA KARYAWAN DI PT BANK NEGARA  
INDONESIA (PERSERO) TBK KANWIL PALEMBANG**

**Wildan Ulil Albab**  
**Universitas Islam Indonesia**  
[19311114@students.uii.ac.id](mailto:19311114@students.uii.ac.id)

**ABSTRAK**

Penelitian ini bertujuan untuk menguji dan menganalisis pengaruh beban kerja dan konflik peran ganda terhadap stres kerja dengan dukungan sosial keluarga sebagai variabel moderasi. Penelitian ini dilakukan pada karyawan di PT Bank Negara Indonesia (Persero) TBK Kanwil Palembang dengan jumlah sampel sebanyak **150 responden**. Pengumpulan data dilakukan dengan menyebarkan kuesioner menggunakan Skala Likert 1-5. Analisis data menggunakan metode kuantitatif SEM-PLS (*Structural Equation Modeling-Partial Least Square*) dengan bantuan *software* Smart-PLS. Hasil penelitian menunjukkan bahwa beban kerja berpengaruh positif signifikan terhadap stres kerja. Konflik peran ganda berpengaruh positif signifikan terhadap stres kerja. Dukungan sosial keluarga berpengaruh negatif signifikan terhadap stres kerja. Dukungan sosial keluarga terbukti memoderasi hubungan beban kerja dan konflik peran ganda terhadap stres kerja.

**Kata Kunci:** Beban Kerja, Konflik Peran Ganda, Stres Kerja, Dukungan Sosial Keluarga.

**THE INFLUENCE OF WORKLOAD AND WORK-FAMILY CONFLICT ON  
JOB STRESS WITH FAMILY SOCIAL SUPPORT AS A MODERATING  
VARIABLE AMONG EMPLOYEES AT PT BANK NEGARA INDONESIA  
(PERSERO) TBK PALEMBANG REGIONAL OFFICE**

Wildan Ulil Albab

**Universitas Islam Indonesia**

[19311114@students.uui.ac.id](mailto:19311114@students.uui.ac.id)

**ABSTRAK**

This research aims to examine and analyze the influence of workload and work-family conflict on job stress, with family social support as a moderating variable. This study was conducted on employees at PT Bank Negara Indonesia (Persero) TBK Palembang Regional Office with a sample size of **150 respondents**. Data collection was carried out by distributing questionnaires using a 1-5 Likert Scale. Data analysis used the quantitative SEM-PLS (Structural Equation Modeling-Partial Least Square) method with Smart-PLS software. The results showed that workload has a significant positive effect on job stress. Work-family conflict significantly affects job stress. Family social support has a significant negative effect on job stress. Family social support is proven to moderate the relationship between workload, work-family conflict, and job stress.

**Keywords:** *Workload, Work-Family Conflict, Job Stress, Family Social Support.*

## KATA PENGANTAR

*Assalamu'alaikum Warahmatullahi Wabarakatuh*

*Alhamdulillah* rabbil'alam, puji dan syukur kehadiran Allah SWT yang dengan rahmat dan pertolonganNya telah memudahkan penulis untuk menyelesaikan skripsi yang berjudul **“Pengaruh Beban Kerja dan Konflik Peran Ganda terhadap Stres Kerja dengan Dukungan Sosial Keluarga sebagai Variabel Moderating pada Karyawan di PT Bank Negara Indonesia (Persero) TBK Kanwil Palembang”** Shalawat serta salam semoga senantiasa tercurahkan kepada Nabi Muhammad *Shallallahu Alaihi Wasallam* yang telah membawa kita umat muslim dari zaman *jahiliyah* menuju zaman yang terang benderang seperti saat ini

Penulisan skripsi ini merupakan dalam rangka untuk memenuhi prasyarat untuk memperoleh gelar sarjana program strata satu (S1) di Fakultas Bisnis dan Ekonomika, Universitas Islam Indonesia. Penulis berharap penelitian ini dapat bermanfaat khususnya bagi akademis dan umumnya bagi masyarakat luas. Keberhasilan penulis tidak luput dari perhatian, bimbingan, arahan, dukungan dan doa dari berbagai pihak. Maka dalam kesempatan ini penulis mengucapkan terimakasih sebesar-besarnya kepada:

1. **Allah SWT** yang telah memberikan rahmat dan karuniya kepada penulis hingga saat ini.
2. **Nabi Muhammad SAW** yang telah menjadi suri tauladan bagi umat muslim di dunia dalam kehidupan sehari-hari sampai akhir jaman kelak.
3. **Bapak Prof. Fathul Wahid, S.T.,SC.,Ph.D.**, selaku Rektor Universitas Islam Indonesia
4. **Bapak Johan Arifin, S.E., M.Si., Ph.D.** selaku Dekan Fakultas Bisnis dan Ekonomika Universitas Islam Indonesia

5. **Bapak Arif Hartono, SE., M.Ec., Ph.D.** selaku Ketua Jurusan Manajemen Fakultas Bisnis dan Ekonomika Universitas Islam Indonesia
6. **Ibu Fereshti Nurdiana Dihan, SE., MM.** selaku Dosen Pembimbing yang bersedia memberikan arahan, perhatian, ilmu motivasi dan dorongan kepada penulis sehingga dapat menyelesaikan skripsi ini
7. Kedua orang tua tercinta Bapak **Muhammad Fathoni** dan Ibu **Ida Asriani** yang selalu memberikan doa, arahan dan perhatian serta dukungan selama proses pengerjaan skripsi berlangsung hingga selesai.
8. Kedua Kakak dan Adik **Dhani Khairunisa** yang selalu memberika semangat ketika mengerjakan skripsi
9. **Karyawan PT. Bank Nasional Indonesia (Persero) Tbk Kanwil Palembang** yang senantiasa membantu untuk menjadi objek penelitian
10. **Vivian Valentina** yang telah menjadi *support system* dan selalu memberikan semangat, dukungan dan bantuannya dalam menyelesaikan tugas akhir ini

Penulis berharap semoga skripsi ini dapat memberikan manfaat bagi kita semua. Penulis menyadari bahwa dalam penulisan skripsi ini masih banyak kekurangan. Untuk itu, saran dan kritik sangat diperlukan dalam penulisan skripsi ini agar menjadi lebih baik.

Wa'alaikumsalam Warahmatullahi Wabarakaatuh

## DAFTAR ISI

|                                                                                                                                                                                                                 |             |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------|
| <b>PENGARUH BEBAN KERJA DAN KONFLIK PERAN GANDA TERHADAP STRES KERJA DENGAN DUKUNGAN SOSIAL KELUARGA SEBAGAI VARIABEL MODERATING PADA KARYAWAN DI PT BANK NEGARA INDONESIA (PERSERO) TBK KANWIL PALEMBANG</b>   | <b>i</b>    |
| <b>PENGARUH BEBAN KERJA DAN KONFLIK PERAN GANDA TERHADAP STRES KERJA DENGAN DUKUNGAN SOSIAL KELUARGA SEBAGAI VARIABEL MODERATING PADA KARYAWAN DI PT BANK NEGARA INDONESIA (PERSERO) TBK KANWIL PALEMBANG</b>   | <b>iv</b>   |
| <b>ABSTRAK</b>                                                                                                                                                                                                  | <b>iv</b>   |
| <b>THE INFLUENCE OF WORKLOAD AND WORK-FAMILY CONFLICT ON JOB STRESS WITH FAMILY SOCIAL SUPPORT AS A MODERATING VARIABLE AMONG EMPLOYEES AT PT BANK NEGARA INDONESIA (PERSERO) TBK PALEMBANG REGIONAL OFFICE</b> | <b>v</b>    |
| <b>ABSTRAK</b>                                                                                                                                                                                                  | <b>v</b>    |
| <b>KATA PENGANTAR</b>                                                                                                                                                                                           | <b>vi</b>   |
| <b>DAFTAR ISI</b>                                                                                                                                                                                               | <b>viii</b> |
| <b>BAB I</b>                                                                                                                                                                                                    | <b>1</b>    |
| <b>PENDAHULUAN</b>                                                                                                                                                                                              | <b>1</b>    |
| <b>1.1 Latar Belakang</b>                                                                                                                                                                                       | <b>1</b>    |
| <b>1.2 Rumusan Masalah</b>                                                                                                                                                                                      | <b>10</b>   |
| <b>1.3 Tujuan Penelitian</b>                                                                                                                                                                                    | <b>11</b>   |
| <b>1.4 Manfaat Penelitian</b>                                                                                                                                                                                   | <b>12</b>   |
| <b>BAB II</b>                                                                                                                                                                                                   | <b>14</b>   |
| <b>KAJIAN PUSTAKA</b>                                                                                                                                                                                           | <b>14</b>   |
| <b>2.1 Landasan Teori</b>                                                                                                                                                                                       | <b>14</b>   |
| 2.1.1 Manajemen Sumber Daya Manusia                                                                                                                                                                             | 14          |
| 2.1.1.1 Pengertian Manajemen Sumber Daya Manusia.....                                                                                                                                                           | 14          |
| 2.1.1.2 Fungsi Manajemen Sumber Daya Manusia.....                                                                                                                                                               | 15          |
| 2.1.1.3 Tujuan Manajemen Sumber Daya Manusia .....                                                                                                                                                              | 21          |
| 2.1.2 Beban Kerja                                                                                                                                                                                               | 22          |

|                                                                               |     |
|-------------------------------------------------------------------------------|-----|
| 2.1.2.1 Pengertian Beban Kerja .....                                          | 22  |
| 2.1.2.2 Faktor - Faktor yang Mempengaruhi Beban Kerja .....                   | 25  |
| 2.1.2.3 Dimensi Beban Kerja .....                                             | 28  |
| 2.1.2.4 Indikator Beban Kerja .....                                           | 29  |
| 2.1.2.5 Fungsi Beban Kerja .....                                              | 31  |
| 2.1.3 Konflik Peran Ganda .....                                               | 32  |
| 2.1.3.1 Pengertian Konflik Peran Ganda .....                                  | 32  |
| 2.1.3.2 Faktor-Faktor Peran Ganda .....                                       | 34  |
| 2.1.3.3 Dimensi Konflik Peran Ganda .....                                     | 35  |
| 2.1.3.3 Indikator Konflik Peran Ganda .....                                   | 36  |
| 2.1.3.2 Fungsi Konflik Peran Ganda .....                                      | 39  |
| 2.1.4 Stres Kerja .....                                                       | 40  |
| 2.1.4.1 Pengertian Stres Kerja .....                                          | 40  |
| 2.1.4.2 Faktor - Faktor Yang Mempengaruhi Stres Kerja .....                   | 42  |
| 2.1.4.3 Dimensi Stres Kerja .....                                             | 44  |
| 2.1.4.4 Indikator Stres Kerja .....                                           | 46  |
| 2.1.5 Dukungan Sosial .....                                                   | 52  |
| 2.1.5.1 Pengertian Dukungan Sosial .....                                      | 52  |
| 2.1.5.2 Faktor-Faktor Dukungan Sosial .....                                   | 54  |
| 2.2.1 Lingkungan Eksternal Karyawan Bank .....                                | 58  |
| 2.2.2 Karakteristik Pekerjaan dan Individu Karyawan Bank .....                | 60  |
| 2.1.5.3 Dimensi Dukungan Sosial .....                                         | 62  |
| 2.1.5.4 Indikator Dukungan Sosial .....                                       | 65  |
| 2.1.5.5 Fungsi Dukungan Sosial .....                                          | 67  |
| 2.2 Penelitian Terdahulu .....                                                | 70  |
| 2.2.1 Pengaruh Beban Kerja Terhadap Stres Kerja .....                         | 70  |
| 2.2.3 Pengaruh Dukungan Sosial Terhadap Stres Kerja .....                     | 103 |
| 2.2.4 Pengaruh Beban Kerja Terhadap Stres Kerja Melalui Dukungan Sosial ..... | 117 |

|                                                                                 |            |
|---------------------------------------------------------------------------------|------------|
| 2.2.5 Pengaruh Konflik Peran Ganda Terhadap Stres Kerja Melalui Dukungan Sosial | 129        |
| 2.3 Hubungan Antar Variabel dan Perumusan Hipotesis                             | 141        |
| 2.3.1 Pengaruh Beban Kerja Terhadap Stres Kerja                                 | 141        |
| 2.3.2 Pengaruh Konflik Peran Ganda Terhadap Stres Kerja                         | 142        |
| 2.3.3 Pengaruh Dukungan Sosial Terhadap Stres Kerja                             | 143        |
| 2.3.4 Pengaruh Beban Kerja Terhadap Stres Kerja Melalui Dukungan Sosial         | 144        |
| 2.3.5 Pengaruh Konflik Peran Ganda Terhadap Stres Kerja Melalui Dukungan Sosial | 145        |
| 2.4 Kerangka Pemikiran                                                          | 146        |
| 2.5 Hipotesis Penelitian                                                        | 147        |
| <b>BAB III</b>                                                                  | <b>148</b> |
| <b>METODE PENELITIAN</b>                                                        | <b>148</b> |
| 3.1 Pendekatan Penelitian                                                       | 148        |
| 3.2 Lokasi Penelitian                                                           | 148        |
| 3.2.1 Profil Perusahaan                                                         | 149        |
| 3.2.2 Visi dan Misi Perusahaan                                                  | 149        |
| 3.2.3 Struktur Perusahaan                                                       | 150        |
| 3.3 Identitas Variabel Penelitian                                               | 150        |
| 3.4 Definisi Operasional Variabel dan Indikator Penelitian.                     | 153        |
| 3.4.1 Beban Kerja (X <sub>1</sub> )                                             | 153        |
| 1. 170                                                                          |            |
| 2. 170                                                                          |            |
| 3. 171                                                                          |            |
| 3.4.2 Konflik Peran Ganda (X <sub>2</sub> )                                     | 154        |
| 1. 171                                                                          |            |
| 2. 171                                                                          |            |
| 3. 172                                                                          |            |
| 3.4.3 Stres Kerja (Y)                                                           | 155        |

|                                                                            |     |  |
|----------------------------------------------------------------------------|-----|--|
| 1.                                                                         | 172 |  |
| 2. Psikologis.....                                                         | 155 |  |
| 3. Perilaku.....                                                           | 156 |  |
| 3.4.4 Dukungan Sosial (Z)                                                  | 156 |  |
| 1. 173                                                                     |     |  |
| 2. 173                                                                     |     |  |
| 3. 174                                                                     |     |  |
| 4. 174                                                                     |     |  |
| 3.5 Populasi dan Sampel Penelitian.                                        | 157 |  |
| 3.5.1 Populasi Penelitian.                                                 | 157 |  |
| 3.5.2 Sampel Penelitian.                                                   | 158 |  |
| 3.6 Jenis Data                                                             | 162 |  |
| 3.7. Teknik Pengumpulan Data                                               | 163 |  |
| 3.8 Uji Instrumen Penelitian                                               | 165 |  |
| 3.8.1 Uji Validitas                                                        | 165 |  |
| 3.8.2 Uji Reliabilitas                                                     | 166 |  |
| 3.9 Metode Analisis Data                                                   | 167 |  |
| 3.9.1 Analisis Deskriptif                                                  | 167 |  |
| 3.9.2 Analisis Structural Equation Modeling Partial Least Square (SEM-PLS) | 168 |  |
| 3.9.3 Evaluasi Model Pengukuran ( <i>Outer Model</i> )                     | 169 |  |
| 3.9.4 Evaluasi Model Struktural ( <i>Inner Model</i> )                     | 171 |  |
| 3.9.5 Analisis SEM dengan Variabel Moderasi                                | 172 |  |
| BAB IV                                                                     | 173 |  |
| HASIL DAN PEMBAHASAN                                                       | 173 |  |
| 4.1 Deskripsi Hasil Penelitian                                             | 173 |  |
| 4.2 Analisis Deskriptif                                                    | 173 |  |
| 4.2.1 Deskripsi Karakteristik Responden                                    | 173 |  |
| 4.2.2 Deskripsi Variabel Penelitian                                        | 179 |  |
| 4.3 Analisis Statistik                                                     | 190 |  |

|                                                                                  |     |
|----------------------------------------------------------------------------------|-----|
| 4.3.1 Analisis Model Pengukuran                                                  | 190 |
| 4.3.2 Uji Validitas                                                              | 191 |
| 4.3.2.1 Convergent Validity.....                                                 | 191 |
| 4.3.2.2 Discriminant Validity .....                                              | 194 |
| 4.3.3 Uji Reliabilitas                                                           | 198 |
| 4.3.3.1 Nilai Cronbach's Alpha.....                                              | 198 |
| 4.3.3.2 Nilai Composite Reliability .....                                        | 199 |
| 4.4 Analisis Model Struktural ( <i>Inner Model</i> )                             | 200 |
| 4.4.1 R-Square ( $R^2$ )                                                         | 200 |
| 4.4.2 Uji Hipotesis ( <i>Bootstrapping</i> )                                     | 201 |
| 4.5 Pembahasan dan Hasil                                                         | 205 |
| 4.5.1 Beban Kerja Terhadap Stres Kerja                                           | 205 |
| 4.5.2 Konflik Peran Ganda Terhadap Stres Kerja                                   | 206 |
| 4.5.3 Dukungan Sosial Keluarga Terhadap Stres Kerja                              | 207 |
| 4.5.4 Beban Kerja Terhadap Stres Kerja Melalui Dukungan Sosial Keluarga          | 208 |
| 4.5.5 Konflik Peran Ganda Terhadap Stres Kerja Melalui Dukungan Sosial Keluarga  | 209 |
| BAB V                                                                            | 211 |
| KESIMPULAN DAN SARAN                                                             | 211 |
| 5.1 Kesimpulan                                                                   | 211 |
| 5.2 Saran                                                                        | 212 |
| 5.2.1 Saran Praktis bagi PT Bank Negara Indonesia (Persero) Tbk Kanwil Palembang | 212 |
| 5.2.2 Saran bagi Penelitian Selanjutnya                                          | 213 |
| DAFTAR PUSTAKA                                                                   | 215 |
| LAMPIRAN                                                                         | 222 |
| LAMPIRAN 1: KUESIONER                                                            | 222 |
| Lampiran 2 : HASIL JAWABAN RESPONDEN PENELITIAN                                  | 231 |
| Lampiran 3 : Validitas Konvergen                                                 | 251 |

|                                           |            |
|-------------------------------------------|------------|
| <b>Lampiran 4 : Validitas Diskriminan</b> | <b>254</b> |
| <b>Lampiran 5 : Uji Reliabilitas</b>      | <b>256</b> |
| <b>Lampiran 6 : Inner Model</b>           | <b>257</b> |
| <b>Hasil Uji Pengaruh Langsung</b>        | <b>258</b> |

#### DAFTAR TABEL

|                                                                                          |     |
|------------------------------------------------------------------------------------------|-----|
| Tabel 2.1 Pengaruh Beban Kerja Terhadap Stres Kerja                                      | 75  |
| Tabel 2.2 Konflik Peran Ganda terhadap Stres Kerja                                       | 92  |
| Tabel 2.3 Pengaruh Dukungan Sosial Terhadap Stres Kerja                                  | 109 |
| Tabel 2.4 Pengaruh Beban Kerja Terhadap Stres Kerja Melalui Dukungan Sosial              | 123 |
| Tabel 2.5 Pengaruh Konflik Peran Ganda Terhadap Stres Kerja Melalui Dukungan Sosial      | 135 |
| Tabel 4.1 Pengaruh Konflik Peran Ganda Terhadap Stres Kerja Melalui Dukungan Sosial..... | 175 |
| Tabel 4.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Status Pernikahan                          | 175 |
| Tabel 4.3 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia Responden                             | 175 |
| Tabel 4.4 Karakteristik Responden Berdasarkan Tingkat Pendidikan                         | 176 |
| Tabel 4.5 Karakteristik Responden Berdasarkan Lama Bekerja                               | 178 |
| Tabel 4.6 Kriteria Penilaian Interval Rata-Rata Variabel Favorable                       | 179 |
| Tabel 4.7 Kriteria Penilaian Interval Rata-Rata Variabel Unfavorable                     | 181 |
| Tabel 4.8 Variabel Beban Kerja                                                           | 181 |
| Tabel 4.9 Variabel Konflik Peran Ganda                                                   | 182 |
| Tabel 4.10 Variabel Stres Kerja                                                          | 185 |
| Tabel 4.11 Variabel Dukungan Sosial Keluarga                                             | 187 |
| Tabel 4.12 Nilai Loading Factor                                                          | 189 |
| Tabel 4.13 Nilai Average Variance Extracted (AVE)                                        | 192 |
| Tabel 4.14 Nilai Fornell-Larcker Criterion                                               | 195 |
| Tabel 4.15 Nilai Cross Loading                                                           | 196 |
| Tabel 4.16 Nilai Cronbach's alpha                                                        | 197 |
| Tabel 4.17 Composite Reliability                                                         | 199 |
| Tabel 4.18 Nilai R-Square                                                                | 200 |
| Tabel 4.19 Hasil Uji Pengaruh Langsung                                                   | 201 |
| Tabel 4.20 Hasil Uji Pengaruh Tidak Langsung                                             | 203 |

## DAFTAR GAMBAR

|                  |     |
|------------------|-----|
| Gambar 2.1 ..... | 147 |
| Gambar 3.1 ..... | 157 |
| Gambar 4.1 ..... | 202 |



## **BAB I**

### **PENDAHULUAN**

#### **1.1 Latar Belakang**

Dalam era globalisasi dan digitalisasi, dinamika dunia kerja mengalami perubahan yang sangat cepat. Industri perbankan merupakan salah satu sektor yang mengalami perkembangan pesat dan ditandai dengan tingkat kompetisi yang tinggi. Karakteristik pekerjaan di sektor ini identik dengan beban kerja yang berat, target yang senantiasa berubah, serta tuntutan pelayanan yang harus diberikan secara optimal. Kondisi tersebut sering kali menimbulkan tekanan yang signifikan bagi karyawan. Selain itu, sifat pekerjaan yang monoton maupun rutinitas yang berulang turut berkontribusi terhadap timbulnya kejenuhan serta stres kerja.

Beban kerja yang semakin meningkat tidak hanya berdampak pada menurunnya kenyamanan kerja, tetapi juga berpotensi memberikan dampak negatif terhadap kinerja karyawan. Stres kerja yang tidak terkelola secara baik dapat mengakibatkan kelelahan, penurunan produktivitas, hingga menurunnya kualitas pelayanan yang diberikan. Selain itu, karyawan perbankan juga kerap menghadapi konflik peran ganda, yaitu konflik peran antara tuntutan pekerjaan dan keluarga. Konflik ini terjadi ketika salah satu peran, baik pekerjaan maupun keluarga, menuntut perhatian lebih sehingga mengganggu peran yang lain. Situasi tersebut dapat memperburuk tingkat stres karyawan serta mengurangi efektivitas kerja.

Meskipun demikian, dampak negatif dari beban kerja dan konflik peran ganda dapat diminimalisir dengan adanya dukungan sosial. Dukungan sosial yang berasal dari atasan, rekan kerja, maupun keluarga memainkan peran penting dalam membantu karyawan menghadapi tekanan kerja. Bentuk dukungan tersebut dapat berupa perhatian, pengertian, maupun bantuan nyata yang memberikan rasa aman, menurunkan tekanan psikologis, serta membantu individu menyeimbangkan peran pekerjaan dan keluarga. Dengan adanya dukungan sosial yang memadai, karyawan

diharapkan mampu mengelola stres kerja dengan lebih baik, menjaga kesehatan mental, serta mempertahankan produktivitas kerja pada tingkat yang optimal.

Menurut Rivai dan Sagala (2018:210) beban kerja dapat diartikan sebagai sejumlah kegiatan yang harus diselesaikan oleh karyawan, baik itu individu maupun kelompok dengan menggunakan rentang waktu tertentu. Dalam artian beban kerja merupakan usaha yang kita berikan untuk menyelesaikan tanggung jawab yang diberikan oleh perusahaan. Hal serupa juga dijelaskan oleh Wibowo (2020:145) penekanan utama yang ada di dalam beban kerja meliputi aspek fisik dan mental. Aspek ini harus ditanggung oleh pekerja dalam melaksanakan tugasnya, namun beban kerja ini juga dapat mempengaruhi kinerja dari karyawannya sendiri. Dalam arti lain beban kerja tidak hanya berfokus terhadap aspek fisik, namun beban kerja meliputi aspek mental yang mampu membuat karyawan merasa lelah dan menderita stress.

Beban yang diterima oleh karyawan dalam lembaga keuangan seperti penyimpanan keuangan, pinjaman uang (kredit) serta jasa keuangan dimana harus menjaga kepercayaan nasabah. Menurut Putri & Wijoyo (2023:45) salah satu faktor yang mempengaruhi kemajuan perusahaan adalah sumber daya manusia. Penampilan karyawan di tempat kerja menjadi faktor penting dalam menunjang kinerja karyawan di tempat kerjanya. Oleh karena itu setiap perbankan akan membutuhkan karyawan yang mempunyai keterampilan serta kemampuan supaya dapat melayani dan menawarkan produk perbankan dengan tepat, mudah, cepat dan memuaskan.

Hal ini membuat meningkatkan tuntutan serta peningkatan karyawan di lingkungan bisnis, sehingga hal ini dapat membuat karyawan mengalami stres kerja. Beban kerja atau suasana organisasi merupakan serangkaian lingkungan kerja di sekitar tempat kerja yang mampu mempengaruhi perilaku seseorang saat bekerja, sehingga pada akhirnya mampu mempercepat tujuan organisasi untuk tercapai. Menurut Wijaya & Putri (2023:45) lingkungan kerja mempunyai peranan yang cukup krusial bagi perusahaan dan karyawan. Jika perasaan atau suasana yang ada di tempat kerja positif

maka secara otomatis performa karyawan akan mengikuti. Hal ini mampu menjadikan pelecut supaya target yang diberikan oleh perusahaan dapat tercapai.

Menurut Robbins (2015) beban kerja yang berat, perselisihan antar rekan kerja atau dengan atasan, kurangnya waktu untuk menyelesaikan tugas, kepemimpinan yang tidak adil, dan tekanan kerja yang berlebihan merupakan faktor-faktor yang berkontribusi terhadap stres terkait pekerjaan. Banyak hal yang dapat menyebabkan stres terkait pekerjaan, seperti beban kerja yang berlebihan, perselisihan antar rekan kerja, atau masalah dengan

Menurut Wartono (dalam Widiyanti & Herlina, 2023) ada tiga kondisi yang dapat terjadi saat memberikan beban kerja kepada karyawan: beban kerja sesuai standar, beban kerja yang terlalu tinggi (*over capacity*) dan beban kerja yang terlalu rendah (*under capacity*). Pekerjaan tidak akan efisien jika beban kerja terlalu rendah atau terlalu berat. Beban kerja yang terlalu ringan dapat menyebabkan surplus tenaga kerja, sehingga perusahaan harus membayar lebih banyak gaji dengan produktivitas yang tetap, yang akhirnya menurunkan efisiensi biaya. Sebaliknya, jika beban kerja terlalu tinggi atau jumlah pekerjaan melebihi jumlah karyawan yang tersedia, hal ini dapat menyebabkan kelelahan fisik dan mental pada karyawan, mengakibatkan produktivitas menurun karena kelelahan yang berlebihan.

Menurut Smith & Jones (2020) beban kerja yang tinggi terjadi ketika jumlah tugas atau tanggung jawab yang harus diselesaikan melebihi kapasitas fisik maupun mental seseorang. Hal ini sering dialami oleh pekerja yang harus mengejar target ketat, menghadapi tenggat waktu yang sempit, atau bekerja dalam waktu yang panjang tanpa jeda yang cukup. Kondisi ini pada akhirnya menimbulkan tekanan psikologis yang berdampak negatif terhadap kesehatan fisik dan mental, seperti kelelahan, gangguan tidur, kecemasan, hingga depresi. Dampak negatif ini dapat terjadi akibat jangka panjang dari stres yang tidak ditangani.

Dalam dunia perbankan tuntutan yang diberikan kepada karyawan nya merupakan salah satu tuntutan terbesar di dalam dunia kerja. Karyawan dituntut untuk kerja dengan cepat, tepat dan sering kali harus kerja lembur atau pulang dengan larut malam. Dengan kondisi yang seperti ini khusus nya karyawan wanita yang sudah menikah atau memiliki keluarga sering mengalami konflik peran ganda. Hal ini terjadi karena mereka dituntut untuk memerankan dua peran sekaligus, yaitu sebagai professional di kantor dan pengelola rumah tangga di rumah. Dengan hal ini mereka diwajibkan harus memerankan keduanya. Dalam pekerjaan mereka harus mengejar target penjualan, *deadline* laporan keuangan, dan fokus dengan detail-detail finansial yang membutuhkan tingkat konsentrasi yang tinggi. Namun disisi lain ketika mereka sudah sampai rumah, mereka harus merubah peran menjadi ibu, istri, atau bahkan kepala rumah tangga yang harus mengurus masak, bersih-bersih, sampai mengurus anak dan suami.

Konflik peran ganda yang dialami oleh karyawan perbankan dapat memicu stres seperti yang sudah dijelaskan oleh Andini & Pratama (2022:55). Mereka diharapkan dapat memenuhi tuntutan ganda dari kantor dan rumah. Maka dari itu kondisi ini sering kali berujung pada kelelahan emosional dan turunya motivasi kerja karyawan. Ini dapat terjadi karena hasil dari upaya mereka untuk menyeimbangkan keduanya yang mana hal ini belum pasti berhasil dan yang sering kali terjadi kejenuhan terhadap kondisi tersebut. Dalam konteks ini, karyawan wanita perbankan dihadapkan pada tuntutan yang tumpang tindih antara pekerjaan dan rumah tangga, dengan hasil yang belum tentu dapat optimal di keduanya, dan ini seringkali menimbulkan tekanan luar biasa.

Dampak yang diberikan cukup serius, karyawan yang tidak dapat mengelola waktu, tenaga dan pikiran secara efektif dapat berujung dengan penurunan kinerja dan kepuasan kerja. Menurut Robbins dan Judge (2018:178) konflik peran ganda sering menjadi pemicu bagi konflik-konflik negatif lain nya, termasuk dengan penurunan performa kerja dan peningkatan niat untuk keluar dari pekerjaan. Oleh karena itu

fenomena peran ganda di sektor perbankan ini perlu diperhatikan dengan serius. Tidak hanya dari sisi karyawan namun dari pihak manajemen perusahaan harus dapat menyediakan *support system* yang memadai.

Dari penjelasan diatas dapat disimpulkan bahwa konflik peran ganda ini menjadi salah satu isu yang serius, terutama bagi karyawan wanita di dunia perbankan yang sudah berkeluarga. Mereka yang memerankan peran ganda khusus nya karyawan wanita, dituntut harus fokus, kejar target, *deadline* dan disisi lain mereka dituntut menjadi ibu, istri, atau bahkan kepala rumah tangga yang harus mengurus segala macam urusan *domestik*, mulai dari memasak, bersih-bersih, mengurus anak sampai mengurus suami.

Penjelasan di atas juga selaras dengan penjelasan dari Robbins dan Judge (2018:178) konflik adalah salah satu proses yang dimulai ketika satu pihak memandang pihak lain telah atau akan memberikan dampak negatif terhadap sesuatu yang menjadi perhatian pihak pertama. Meski tidak spesifik membahas mengenai peran ganda, pandangan yang diberikan dari mereka memberikan pandangan konflik secara umum, konflik antar peran peran dapat mempengaruhi individu dan organisasi sekalipun. Dalam arti lain konflik peran ganda ini merupakan kondisi dimana individu merasa terikat dalam suatu peran, dan terikat dengan tuntutan pekerjaan dan keluarga sehingga sangat sulit untuk menjalankan keduanya sekaligus, pada akhirnya hanya akan berdampak pada kesejahteraan dan kinerja pekerjaan mereka.

Dikutip dari jurnal Sains Psikologi (2025:44) didalam penelitian Greenhaus dan Beutell (1985) konflik peran ganda didefinisikan sebagai salah satu konflik antar peran, dimana tekanan yang diterima dari pekerjaan dan peran keluarga tidak dapat diselesaikan secara baik, sehingga, partisipasi dalam satu peran menjadi lebih sulit karena partisipasi dalam peran lainnya.

Menurut Winarti & Nugrahawati (2022) konflik peran ganda terjadi ketika individu harus menjalankan dua atau lebih peran secara bersamaan yang saling

bertentangan. Puncaknya, tekanan psikolog yang dirasakan menjadi masalah serius. Tidak hanya mengatur jadwal namun mereka juga harus dapat mengelola emosi dan pikiran supaya tidak terjadi kejenuhan. Jika tidak dapat mengelola dengan baik efek yang akan dihasilkan akan fatal terhadap karir pekerjaan. Penurunan kinerja menjadi salah satu dampak langsung yang dapat dijadikan contoh, efek yang diberikan dari gagal nya pengelolaan psikologis dapat berupa seperti tingginya tingkat stress, motivasi kerja yang anjlok, dan sampai kepuasan kerja yang berkurang. Sehingga isu ini menjadi perhatian serius dari pihak perusahaan dan juga harus mendapatkan dukungan dari keluarga.

Fenomena konflik peran ganda seringkali menjadi pemicu utama akan timbulnya stres kerja di berbagai sektor dan tidak terkecuali di dalam dunia perbankan. Ketika seseorang harus menyeimbangkan antara tuntutan pekerjaan yang intens dan tanggung jawab pribadi atau keluarga tekanan yang muncul dapat sangat besar. Kondisi ini seperti yang dijelaskan oleh Andini dan Pratama (2022:55) stress merupakan kondisi dimana seorang individu dihadapkan dengan peluang, tuntutan atau sumber daya yang terkait dengan apa yang penting dan diinginkan oleh individu namun dengan hasil yang belum pasti.

Secara umum, stres kerja merupakan respon psikologis dan fisik karyawan terhadap tekanan dari lingkungan kerja yang dirasakan melebihi kemampuan individu untuk mengatasinya. Dalam industri perbankan, tuntutan pekerjaan yang tinggi seperti pencapaian target, tenggat waktu yang ketat, interaksi dengan nasabah yang beragam, serta risiko kesalahan finansial menjadi faktor utama pemicu stres kerja. Tekanan tersebut tidak hanya berdampak pada aspek fisik, tetapi juga mempengaruhi kondisi mental karyawan. Tuntutan untuk selalu bekerja dengan tepat, detail, dan akurat dalam setiap transaksi dapat menimbulkan beban yang signifikan. Apabila stres tidak dikelola dengan baik, hal ini berpotensi menurunkan kesehatan mental maupun fisik karyawan, serta berdampak negatif terhadap kinerja mereka.

Stres kerja merupakan kondisi psikologis yang muncul ketika individu merasa tidak mampu mengatasi tekanan atau tuntutan yang berasal dari lingkungan kerjanya. Stres ini dapat bersumber dari beban kerja yang berlebihan, konflik dengan rekan kerja, ketidakjelasan peran, hingga ketidakseimbangan antara pekerjaan dan kehidupan pribadi. Menurut Siagian (2019:200) memiliki tingkat stres yang tinggi akan mengganggu kemampuan seseorang untuk menghadapi lingkungannya.

Menurut Smith (2022:123) stres yang dialami karyawan di tempat kerja pasti sudah dialami oleh setiap orang yang sedang bekerja. Hal ini dapat dipicu karena beban kerja yang banyak, serta model pekerjaan yang monoton atau melakukan aktifitas yang sama selama berjam-jam. Dalam jangka panjang, stres kerja yang tidak ditangani secara efektif akan menurunkan produktivitas, meningkatkan tingkat absensi, dan bahkan menyebabkan keinginan untuk keluar dari pekerjaan.

Menurut Tran *et al.* (2020) ketika stres kerja tidak dikelola dengan baik, dampaknya tidak hanya dirasakan oleh individu yang bersangkutan, tetapi juga oleh organisasi secara keseluruhan. Individu yang mengalami stres kerja cenderung menunjukkan penurunan dalam hal kinerja, motivasi, dan kepuasan kerja. Mereka juga lebih rentan terhadap masalah kesehatan fisik dan mental, seperti hipertensi, gangguan tidur, kecemasan, dan depresi. Dalam konteks organisasi, stres kerja dapat meningkatkan biaya kesehatan, menurunkan produktivitas, serta meningkatkan turnover karyawan. Oleh karena itu, penting untuk mengidentifikasi faktor-faktor penyebab stres kerja dan mencari solusi yang tepat untuk mengelolanya.

Melihat pentingnya pengelolaan stres kerja tersebut, salah satu solusi yang cukup krusial yang dapat karyawan lakukan, serta menjadi salah satu semangat untuk karyawan adalah dukungan sosial keluarga. Di tengah tuntutan kerja yang tinggi dan persaingan yang ketat di dunia perbankan, isu dukungan sosial dan keluarga jadi salah satu hal yang krusial. Dalam hal ini peran dukungan dari keluarga di rumah atau rekan kerja dan atasan di kantor sangat dibutuhkan. Mulai dari lingkungan keluarga,

dukungan yang minim yang diterima oleh karyawan dapat membuat situasi dan kondisi yang semakin buruk. Karyawan yang sudah berusaha sebaik mungkin di kantor, memberikan energinya dengan maksimal, namun ketika di rumah masih harus berjuang sendiri untuk mengurus urusan domestik seperti anak. Hal ini membuat karyawan mengalami stres, motivasi kerja yang menurun drastis sehingga dapat timbul pemikiran untuk keluar dari pekerjaan. Jika dukungan keluarga seperti suami atau istri mampu meringankan beban pekerjaan di rumah dan anak-anak dapat bekerja sama, maka hal ini dapat mengurangi beban psikologis. Hal sederhana seperti ini mampu membantu menjaga keseimbangan hidup dan motivasi kerja karyawan.

Dukungan sosial juga dibutuhkan oleh lingkungan internal perbankan sendiri seperti dukungan sosial dari atasan dan rekan kerja juga menjadi salah satu isu penting. Persaingan yang tinggi serta beban kerja individu yang berat, atau budaya perusahaan yang tidak cocok dengan karyawan, terkadang menjadi kendala yang membuat dukungan sosial menjadi sangat minim. Karyawan mungkin merasa sendirian saat menghadapi permasalahan kerja, atau takut meminta bantuan dari karyawan lain karena dikhawatirkan dinilai lemah. Dengan adanya lingkungan kerja yang suportif, seperti bimbingan dari senior, rekan kerja yang solid, atau atasan yang baik dapat menjadi dukungan untuk melawan stres. Karyawan dapat merasakan memiliki tempat untuk mencurahkan keluh kesah, mendapatkan saran, bahkan bantuan praktis yang dapat membantu pekerjaan menjadi lebih ringan. Secara singkat dukungan sosial dan keluarga dapat menjadi masalah yang cukup serius di dunia perbankan. Hal ini tidak hanya berdampak terhadap individu tetapi, perusahaan yang menjadi tempat bekerja karyawan juga dapat terkena dampaknya secara keseluruhan. Produktivitas yang turun, keluarnya karyawan dari tempat kerja, dan biaya kesehatan meningkat. Maka, perusahaan perlu memikirkan bagaimana cara membangun sistem dukungan sosial, dan menciptakan lingkungan kerja yang baik untuk karyawannya, baik secara formal seperti diadakannya program konseling maupun secara informal seperti membangun budaya kerja yang kekeluargaan.

Menurut Setiyawan & Rimadiaz (2022) dalam menghadapi tekanan dari beban kerja dan konflik peran ganda, dukungan sosial dari keluarga menjadi salah satu faktor penting yang dapat membantu individu mengurangi tingkat stres kerja. Dukungan sosial keluarga dapat berfungsi sebagai variabel moderating yang meredam pengaruh negatif dari beban kerja dan konflik peran terhadap stres kerja. Dukungan ini dapat berupa dukungan emosional, seperti empati dan pengertian, dukungan instrumental, seperti bantuan dalam pekerjaan rumah tangga, serta dukungan informasional, seperti saran atau nasihat. Ketika individu merasa didukung oleh keluarganya, ia akan merasa lebih mampu menghadapi tekanan dan tantangan dalam pekerjaannya. Dukungan dari pasangan atau anggota keluarga lainnya dapat meningkatkan rasa percaya diri, mengurangi perasaan terisolasi, dan memberikan motivasi untuk tetap menjalankan peran-peran yang dimilikinya. Selain itu, komunikasi yang baik dalam keluarga juga dapat membantu individu dalam menyeimbangkan antara pekerjaan dan kehidupan pribadi.

Penelitian-penelitian sebelumnya telah menunjukkan bahwa dukungan sosial memiliki peran penting dalam meningkatkan ketahanan individu terhadap stres. Individu yang mendapatkan dukungan sosial yang tinggi cenderung memiliki tingkat stres yang lebih rendah dibandingkan dengan mereka yang tidak mendapatkan dukungan. Oleh karena itu, penting untuk mengkaji peran dukungan sosial keluarga dalam konteks hubungan antara beban kerja, konflik peran ganda, dan stres kerja. Di tempat kerja, dukungan sosial sangat penting untuk mempererat hubungan antar rekan kerja.

Dukungan sosial yang tinggi dapat mengurangi konflik antar karyawan karena rekan kerja yang saling mendukung dapat bekerja lebih baik, terutama bagi mereka yang sedang mengalami kesulitan Ahmad *et al.* (2021) Akram & Hussain (2020), Gao *et al.* (2020) hal ini menunjukkan bahwa konflik peran ganda dan kinerja memiliki korelasi positif dengan dukungan sosial. Menurut Lambert *et al.* (2018), dukungan sosial merupakan alat penting yang memberikan dukungan psikologis, motivasi, dan

umpan balik kepada pekerja. Selain itu, Rif'ati *et al.* (2018) menekankan bahwa dukungan sosial berasal dari teman dekat dan keluarga, yang sangat penting bagi orang-orang saat mereka mengalami kesulitan.

Penelitian ini menjadi relevan karena dapat memberikan pemahaman mendalam mengenai bagaimana beban kerja dan konflik peran ganda mempengaruhi stres kerja. Selain itu, dengan menambahkan variabel moderasi dukungan sosial keluarga, studi ini diharapkan dapat menyajikan gambaran komprehensif tentang pengelolaan stres kerja yang lebih efektif bagi individu. Hasilnya, penelitian ini diharapkan dapat menjadi dasar bagi organisasi dalam merancang kebijakan yang mendukung keseimbangan antara kehidupan kerja dan pribadi karyawan.

Oleh karena itu peneliti sangat tertarik untuk melakukan penelitian mengenai beban kerja, stres kerja dan konflik peran ganda yang didukung dengan dukungan sosial keluarga karyawan di berbagai lini perusahaan PT. Bank Negara Indonesia Persero Tbk. Maka judul dari penelitian ini adalah:

**“Pengaruh Beban Kerja dan Konflik Peran Ganda terhadap Stres Kerja dengan Dukungan Sosial Keluarga sebagai Variabel Moderating pada Karyawan di PT Bank Negara Indonesia (Perseri) TBK Kanwil Palembang”**

## **1.2 Rumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang yang telah dijelaskan, rumusan masalah dalam penelitian ini adalah untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh beban kerja terhadap konflik peran ganda yang dialami oleh karyawan, terhadap stres kerja. Selanjutnya, Pada penelitian ini juga menganalisis dukungan sosial keluarga sebagai variabel moderasi yang sekaligus memiliki hubungan langsung terhadap stress kerja. Penelitian ini akan menganalisis peran dukungan sosial keluarga sebagai variabel moderating dalam hubungan beban kerja, konflik peran ganda, dan stres kerja.

Berdasarkan rumusan masalah diatas dan berdasarkan penelitian yang sudah dilakukan oleh penelitian terdahulu maka muncul pertanyaan penelitian sebagai berikut:

1. Apakah terdapat pengaruh positif antara beban kerja terhadap stres kerja pada karyawan PT Bank Negara Indonesia (Persero) Tbk?
2. Apakah terdapat pengaruh positif antara konflik peran ganda terhadap stres kerja pada karyawan PT Bank Negara Indonesia (Persero) Tbk?
3. Apakah terdapat pengaruh negatif dukungan sosial keluarga terhadap stres kerja pada karyawan PT Bank Negara Indonesia (Persero) Tbk?
4. Apakah dukungan sosial keluarga memoderasi pengaruh beban kerja terhadap stres kerja karyawan PT Bank Negara Indonesia (Persero) Tbk?
5. Apakah dukungan sosial keluarga memoderasi pengaruh konflik peran ganda terhadap stres kerja karyawan PT Bank Negara Indonesia (Persero) Tbk?

### **1.3 Tujuan Penelitian**

Berdasarkan pernyataan penelitian diatas maka secara signifikan tujuan dari penelitian ini adalah

1. Untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh beban kerja terhadap stres kerja karyawan di PT Bank Negara Indonesia (Persero) Tbk.
2. Untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh konflik peran ganda terhadap stres kerja karyawan di PT Bank Negara Indonesia (Persero) Tbk.
3. Untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh dukungan sosial keluarga terhadap stres kerja karyawan di PT Bank Negara Indonesia (Persero) Tbk.
4. Untuk mengetahui dan menganalisis peran dukungan sosial keluarga dalam memoderasi pengaruh beban kerja terhadap stres kerja karyawan di PT Bank Negara Indonesia (Persero) Tbk.
5. Untuk mengetahui dan menganalisis peran dukungan sosial keluarga dalam memoderasi pengaruh konflik peran ganda terhadap stres kerja karyawan di PT Bank Negara Indonesia (Persero) Tbk.

## **1.4 Manfaat Penelitian**

### **1. Bagi Perusahaan**

Penelitian ini memberikan wawasan yang mendalam bagi perusahaan mengenai bagaimana beban kerja dan konflik peran ganda dapat mempengaruhi tingkat stres kerja karyawan. Dengan memahami hubungan ini, perusahaan dapat merancang strategi manajemen SDM yang lebih efektif, seperti penyesuaian beban kerja dan pengembangan program dukungan sosial. Hal ini tidak hanya akan meningkatkan kesejahteraan karyawan, tetapi juga berpotensi meningkatkan produktivitas dan mengurangi tingkat turnover, yang pada akhirnya berdampak positif pada kinerja organisasi secara keseluruhan.

### **2. Bagi Penulis**

Bagi peneliti, penelitian ini menawarkan kesempatan untuk mengeksplorasi dinamika antara beban kerja, konflik peran ganda, dan stres kerja, serta peran dukungan sosial sebagai variabel moderating. Penelitian ini dapat menjadi landasan untuk penelitian lebih lanjut, memberikan pemahaman yang lebih baik tentang faktor-faktor yang memengaruhi kesehatan mental di tempat kerja. Selain itu, hasil penelitian ini dapat memperkaya literatur yang ada dan membuka peluang untuk penelitian interdisipliner di bidang psikologi, manajemen, dan sosiologi.

### **3. Bagi Riset Mendatang**

Hasil dari penelitian ini dapat menjadi referensi penting bagi penelitian mendatang yang ingin mengeksplorasi lebih jauh tentang stres kerja dan dukungan sosial. Penelitian ini dapat memicu studi lanjutan yang mengkaji intervensi spesifik yang dapat diterapkan untuk mengurangi stres kerja, serta memperdalam pemahaman tentang bagaimana dukungan sosial dari berbagai sumber (misalnya, rekan kerja, atasan, dan keluarga) dapat berkontribusi dalam mengatasi stres. Dengan demikian,

penelitian ini tidak hanya relevan untuk konteks saat ini, tetapi juga memberikan kontribusi signifikan bagi pengembangan teori dan praktik di masa depan.

## **BAB II**

### **KAJIAN PUSTAKA**

#### **2.1 Landasan Teori**

##### **2.1.1 Manajemen Sumber Daya Manusia**

###### **2.1.1.1 Pengertian Manajemen Sumber Daya Manusia**

Sumber daya manusia merupakan salah satu komponen penting yang ada di dalam perusahaan. Adanya sumber daya manusia yang berkualitas mampu membawa perusahaan dalam mencapai tujuannya. Menurut Armstrong & Taylor (2023) manajemen sumber daya manusia merupakan suatu proses, kegiatan yang berfokus mengurus orang-orang atau sumber daya manusia yang ada didalam suatu organisasi, yang mulai dari penerimaan karyawan hingga masa purna suatu karyawan di suatu organisasi atau perusahaan.

Menurut Ahmed (2020) pengelolaan sumber daya manusia (SDM) dari waktu ke waktu selalu beradaptasi dengan perkembangan zaman dan kebutuhan industri, termasuk dalam konteks organisasi atau perusahaan. Seiring dengan kemajuan zaman, ilmu Manajemen Sumber Daya Manusia yang dipelajari di masa lalu menjadi kurang relevan dengan kondisi saat ini. Hal ini terlihat dari perubahan dalam cara organisasi menjalankan bisnis, perbedaan generasi, interaksi sosial antara karyawan dan atasan, serta tuntutan pengalaman yang tidak dapat dihindari dalam dunia kerja.

Menurut Labola (2019) di sisi lain, kualitas dan potensi yang dimiliki karyawan perlu dikembangkan oleh masing-masing individu. Meskipun karyawan memiliki kemampuan dan keterampilan yang melebihi standar yang ditetapkan perusahaan, namun tanpa adanya sistem SDM yang baik dan memadai, potensi tersebut akan menjadi sia-sia dan menghambat perkembangan karyawan. Dengan demikian,

perusahaan yang mampu bertahan dalam jangka panjang adalah perusahaan yang memiliki sistem SDM yang efektif dan mampu menghadapi tantangan di setiap era.

Menurut Snell & Bohlander (2018) manajemen sumber daya manusia adalah bidang yang mempelajari cara memberdayakan individu dalam suatu perusahaan, mulai dari merancang pekerjaan, membentuk kelompok kerja, hingga mengembangkan potensi mereka. Tujuannya adalah menemukan metode untuk meningkatkan kinerja sekaligus memberikan kompensasi yang adil atas usaha dan hasil kerja karyawan.

Setelah meninjau teori yang telah dipaparkan oleh beberapa ahli di atas, dapat disimpulkan bahwa manajemen sumber daya manusia (MSDM) merupakan bidang ilmu yang berfokus pada pengaturan dan pengelolaan individu dalam organisasi. MSDM juga berperan dalam mengasah kemampuan serta mengoptimalkan potensi yang dimiliki oleh setiap karyawan atau anggota organisasi guna mencapai tujuan perusahaan.

#### **2.1.1.2 Fungsi Manajemen Sumber Daya Manusia**

Fungsi manajemen sumber daya manusia adalah salah satu fungsi penting di dalam perusahaan yang berperan penting dalam mengelola sumber daya yang dimiliki agar selaras dengan kebutuhan perusahaan demi mencapai tujuan yang telah ditetapkan. Menurut Ichsan, Nasution, *et al.* (2021) tujuan umum dari SDM adalah mengoptimalkan atau memaksimalkan produktivitas yang artinya semua pekerjaan yang berjalan di dalam organisasi maupun perusahaan dapat berjalan dengan maksimal. Tujuan khusus dari manajemen sumber daya manusia adalah untuk membantu pekerjaan dari manajer dan karyawan. Para manajer ini bekerja sama dengan manajer di bidang lain untuk membantu menangani masalah yang sering terjadi di perusahaan barang atau jasa. Pada dasarnya semua manajer yang bekerja di layanan jasa dan barang itu bertanggung jawab atas pengelolaan karyawan di setiap masing-masing unit. Pada prakteknya perlu adanya pembagian peran dan juga pembagian tanggung jawab agar para manajer ini dapat fokus terhadap satu pekerjaan.

Menurut Snape dan Redman (2019) fungsi Manajemen Sumber Daya Manusia mencakup perencanaan, pengorganisasian, seleksi, rekrutmen, pelatihan, pengarahan, pengendalian, pemeliharaan, kedisiplinan, dan hubungan industrial. Sedangkan Menurut Dessler (2020) fungsi Manajemen Sumber Daya Manusia mencakup berbagai aspek penting, termasuk perencanaan, pengorganisasian, seleksi, rekrutmen, pelatihan, pengarahan, pengendalian, pemeliharaan, kedisiplinan, dan hubungan industrial, yang semuanya berkontribusi terhadap efektivitas organisasi.

Menurut Mangkunegara (2022) fungsi Manajemen SDM tidak hanya sekedar urusan administrasi saja, namun juga mencakup berbagai kegiatan yang bertujuan untuk mengelola karyawan secara efektif. Terdapat 6 fungsi-fungsi mengenai Manajemen Sumber Daya Manusia, untuk memastikan organisasi mempunyai talenta yang tepat, termotivasi, serta dapat berkontribusi maksimal kepada perusahaan, diantaranya yakni:

1. Perencanaan Sumber Daya Manusia: Fungsi ini adalah tentang memprediksi kebutuhan karyawan di masa depan, baik dari segi kuantitas maupun kualitas. Ini termasuk analisis pekerjaan, deskripsi pekerjaan, dan spesifikasi pekerjaan. Tujuannya jelas, yaitu memastikan perusahaan selalu punya jumlah dan jenis karyawan yang pas buat mencapai targetnya.
2. Perekrutan dan Seleksi: Setelah tahu butuh karyawan seperti apa, fungsi ini berfokus pada proses mencari dan memilih calon karyawan terbaik. Prosesnya dimulai dari menarik pelamar yang berkualitas (*recruitment*) hingga menyeleksi mereka yang paling cocok dengan posisi dan budaya perusahaan (*selection*).
3. Pengembangan Karyawan: Fungsi ini tidak kalah penting, yaitu memastikan karyawan punya keterampilan dan pengetahuan yang relevan dengan perkembangan organisasi. Ini dapat melalui pelatihan, pengembangan karier, atau program *mentoring*. Tujuannya agar karyawan terus bertumbuh dan dapat beradaptasi dengan perubahan.

4. Manajemen Kinerja: Fungsi ini melibatkan penetapan standar kinerja, penilaian kinerja karyawan, dan memberikan umpan balik yang konstruktif. Tujuannya untuk memastikan kinerja individu sejalan dengan tujuan organisasi, sekaligus mengidentifikasi area yang perlu ditingkatkan.
5. Kompensasi dan Kesejahteraan: Fungsi ini berkaitan dengan pemberian imbalan finansial (gaji, bonus) dan non-finansial (tunjangan, asuransi, lingkungan kerja yang nyaman) kepada karyawan. Tujuannya untuk menarik, mempertahankan, dan memotivasi karyawan agar tetap loyal dan produktif.
6. Hubungan Industrial: Fungsi ini fokus pada pengelolaan hubungan antara manajemen dan karyawan, termasuk serikat pekerja. Ini melibatkan penanganan keluhan, negosiasi, dan penyelesaian konflik untuk menciptakan lingkungan kerja yang harmonis.

PPM School of Management menjelaskan bahwa terdapat beberapa fungsi utama yang menjadi pondasi penting dalam organisasi dan lingkungan kerja. Fungsi-fungsi tersebut berperan sebagai landasan dan pedoman agar manajemen sumber daya manusia dapat berjalan secara efektif dan efisien. Salah satu fungsi inti adalah perencanaan sumber daya manusia, yang disusun berdasarkan kebutuhan organisasi untuk mencapai tujuan strategis perusahaan. Perencanaan ini bertujuan memastikan ketersediaan SDM yang tepat yaitu individu dengan kompetensi yang sesuai serta penempatannya pada posisi yang semestinya. Dengan perencanaan yang baik, perusahaan dapat mengurangi kebutuhan pelatihan berulang yang tidak efisien. Beberapa fungsi perencanaan sumber daya manusia yang memperkuat pernyataan tersebut adalah sebagai berikut

1. Perekrutan dan seleksi merupakan proses untuk memperoleh dan memilih calon karyawan yang memenuhi kebutuhan organisasi. Proses ini meliputi seleksi administrasi, wawancara, dan tes kemampuan sehingga organisasi mendapatkan tenaga kerja yang paling sesuai dengan persyaratan jabatan.
2. Setelah melalui proses seleksi, karyawan yang diterima perlu menjalani program pengembangan untuk memaksimalkan potensi mereka. Pengembangan mencakup

pelatihan teknis dan nonteknis, program kepemimpinan, serta mentoring. Tujuannya agar karyawan memiliki kompetensi yang memadai sehingga mampu menyelesaikan tugas secara efektif dan efisien.

3. Manajemen Kinerja adalah proses berkelanjutan untuk merencanakan, memantau, dan meningkatkan kinerja karyawan. Proses ini meliputi penetapan sasaran kerja, pemantauan, pemberian umpan balik, dan evaluasi kerja. Dengan manajemen kinerja yang baik, karyawan memahami aspek yang perlu diperbaiki dan dikembangkan guna mencapai target organisasi.
4. Manajemen kompensasi dan manfaatnya ada beberapa fungsi meliputi perencanaan dan pengelolaan gaji, tunjangan, dan insentif, termasuk pengaturan pembayaran lembur. Sistem kompensasi yang adil dan transparan tidak hanya mendokumentasikan kewajiban perusahaan, tetapi juga meningkatkan motivasi, rasa aman, dan produktivitas karyawan.
5. Fungsi hubungan karyawan ini bertujuan menciptakan lingkungan kerja yang kondusif sekaligus menjembatani komunikasi antara karyawan dan manajemen, sehingga hubungan kerja yang baik dapat mempermudah penyelesaian konflik, mempercepat penanganan masalah, dan menjaga stabilitas organisasi.
6. Fungsi K3 atau Keselamatan dan Kesehatan Kerja (K3) menitikberatkan perlindungan karyawan dari risiko kecelakaan dan gangguan kesehatan. Implementasinya meliputi standar keselamatan kerja, program kesehatan (mis. BPJS Ketenagakerjaan), serta langkah pencegahan risiko yang sistematis untuk menjamin keselamatan lingkungan kerja.
7. Administrasi SDM mencakup pengelolaan data karyawan, pengarsipan, dan penerapan kebijakan yang berkaitan dengan SDM. Fungsi ini memastikan data perusahaan serta arsip karyawan diproses dan dikelola secara efektif sehingga informasi penting tidak tercecer atau hilang.

Menurut Lussier & Hendon (2018), terdapat beberapa fungsi lain dari manajemen sumber daya manusia, di antaranya:

1. Manajer dan karyawan, terutama manajer lini, memerlukan lingkungan hukum khusus nya mengenai dan memahami undang-undang ketenagakerjaan serta dilatih mengenai cara bekerja sesuai aturan hukum. Misalnya, mengetahui hal-hal yang boleh dan tidak boleh ditanyakan dalam wawancara kerja. Manajer staf berperan mengajarkan manajer lini bagaimana mengembangkan program dan berinteraksi dengan berbagai karyawan secara sesuai hukum.
2. Manajer dan karyawan, terutama manajer lini, memerlukan pemahaman tentang lingkungan hukum, khususnya terkait undang-undang ketenagakerjaan, serta dilatih untuk bekerja sesuai aturan hukum. Misalnya, memahami hal-hal yang boleh dan tidak boleh ditanyakan dalam wawancara kerja. Dalam hal ini, manajer staf berperan penting untuk mengajarkan manajer lini bagaimana mengembangkan program dan menjalin hubungan kerja yang sesuai hukum.
3. Manajer staf secara umum dapat merekrut dan menerima karyawan sesuai kebutuhan perusahaan, namun keterlibatan manajer lini juga diperlukan agar pemilihan karyawan baru tepat sasaran sesuai dengan posisi dan tuntutan pekerjaan yang ada. Dengan begitu, proses kepegawaian tidak hanya sekadar administrasi, melainkan memastikan kualitas dan kecocokan individu dengan perusahaan.
4. Manajer dan staf juga berperan dalam pelatihan serta pengembangan karyawan, termasuk manajer lini yang memiliki tanggung jawab langsung. Manajer staf dapat memberikan informasi dasar mengenai pekerjaan baru, sedangkan manajer lini memastikan karyawan benar-benar memahami tugas harian dan keterampilan yang dibutuhkan sehingga mereka dapat bekerja secara efektif.
5. Staf dan manajer juga memiliki fungsi dalam membangun hubungan karyawan dengan cara menyusun kebijakan yang sesuai kebutuhan manajer lini terkait karyawan baru. Selain itu, mereka memberi arahan mengenai apa yang harus

dilakukan, keterampilan yang perlu dikembangkan, serta metode pendisiplinan agar perilaku karyawan sejalan dengan standar perusahaan.

6. Manajer staf bertanggung jawab terhadap tenaga kerja dan hubungan industri, khususnya dalam penyusunan kebijakan serta pelatihan yang berkaitan dengan hukum ketenagakerjaan. Peran ini penting untuk memastikan manajer lini dan karyawan memiliki pemahaman yang sama tentang kewajiban hukum yang harus dipatuhi dalam menjalankan pekerjaan.
7. Manajer staf juga berfungsi dalam mengelola kompensasi dan keuangan, mencakup gaji, sistem pembayaran, hingga tunjangan yang akan diterima karyawan. Dengan pengelolaan yang baik, karyawan dapat merasa dihargai sehingga motivasi dan produktivitas kerja mereka meningkat.
8. Manajer staf memiliki tanggung jawab atas keamanan dan keselamatan karyawan di tempat kerja dengan memastikan aturan keselamatan diterapkan dengan baik. Selain itu, mereka juga melatih manajer lini agar mampu membimbing karyawan baru mengenai prosedur keselamatan sehingga risiko kerja dapat diminimalkan.
9. Para manajer turut mengembangkan kode etik yang menjadi pedoman perilaku karyawan di lingkungan kerja. Di sisi lain, manajer lini bertanggung jawab untuk mengambil keputusan yang tepat demi membantu karyawan menyelesaikan masalah pekerjaan, sekaligus menjaga agar setiap tindakan tetap berlandaskan etika.

#### **2.1.1.3 Tujuan Manajemen Sumber Daya Manusia**

Setelah mengetahui beberapa fungsi dari manajemen sumber daya manusia, maka selanjutnya akan membahas mengenai tujuan diadakannya Manajemen Sumber Daya Manusia. Tujuan adanya manajemen sumber daya manusia yang baik itu sangat

sulit dirumuskan, karena sifat asli dari manajemen sumber daya manusia sebenarnya bersifat variasi atau beragam dan manajemen sumber daya manusia akan berbeda pada setiap organisasi atau perusahaan hal ini tergantung dengan apa yang sedang terjadi di masing-masing organisasi atau perusahaan. Menurut artikel *PPM School of Management* (2024) tujuan adanya manajemen sumber daya manusia dibagi menjadi 5 kategori, antara lain:

1. Meningkatkan Kinerja Karyawan

Tujuan pasti ada nya manajemen sumber daya manusia tidak lain karena ingin memastikan bahwa setiap karyawan dapat bekerja secara maksimal. Dengan memberikan pelatihan yang sesuai dengan kebutuhan, memberikan fasilitas yang menunjang karyawan untuk mencapai top performa sehingga tujuan organisasi maupun perusahaan dapat tercapai dengan lebih cepat.

2. Memastikan Kepuasan Karyawan

Dengan memastikan kepuasan karyawan yang bekerja dibawah Manajemen Sumber Daya Manusia yang tepat akan memberikan sebuah rasa kepuasan tersendiri terhadap karyawan, yang mana hal ini juga bagus untuk karyawan karena hal ini membuat karyawan merasa diperhatikan dan termotivasi lebih untuk dapat bekerja semakin lebih baik lagi.

3. Mendukung Strategi Bisnis

Manajemen SDM yang baik tidak hanya memikirkan karyawannya saja, namun sumber daya manusia juga dapat mendukung dan mempercepat tercapainya tujuan perusahaan. Hal ini juga harus diselaraskan antara perencanaan SDM dengan Strategi Bisnis guna memastikan perusahaan memiliki karyawan dan orang orang yang kompeten di bidangnya.

4. Menciptakan Lingkungan Kerja yang Sehat dan Produktif

**Commented [1]:** Ini juga terputus sub judul ma isinya

Pokoknya di cek2 semua, sy gak akan menandai satu per satu...Anda yg tgg jawab cek dgn teliti kalo masih ada yg gini2 hrp diperbaiki

Membuat lingkungan kerja menjadi sehat dan produktif adalah salah satu faktor kunci tercapainya tujuan perusahaan maupun organisasi. Manajemen sumber daya manusia memiliki tujuan terciptanya lingkungan kerja yang aman, nyaman, sehat, produktif bagi karyawan dan yang terpenting karyawan yang bekerja merasa sejahtera, jika karyawan merasakan aman dan juga sehat di dalam lingkungan pekerjaan nya mereka akan bekerja lebih baik lagi setiap hari nya.

#### 5. Memfasilitasi Inovasi dan Kreativitas karyawan

Didalam dunia bisnis yang cepat dan dapat berubah sewaktu waktu, salah satu faktor kunci dan faktor bertahan nya sebuah organisasi maupun perusahaan adalah inovasi. Manajemen SDM juga memiliki tujuan untuk meningkatkan kreativitas dan inovasi itu menjadi sebuah kebiasaan yang baik dan semakin lama kebiasaan itu akan menjadi budaya di perusahaan. Dengan diadakannya pelatihan yang relevan, saling mendukung kolaborasi yang ada, dan juga saling mendorong pikiran yang kreatif merupakan salah satu faktor pendorong perusahaan terus berjalan dan menjadi salah satu faktor perusahaan itu berada terus di garis terdepan di industri manapun.

### **2.1.2 Beban Kerja**

#### **2.1.2.1 Pengertian Beban Kerja**

Menurut Wibowo (2021:125) beban kerja adalah aspek penting yang perlu diperhatikan oleh setiap organisasi atau perusahaan karena berdampak langsung pada kinerja karyawan. Istilah ini merujuk pada kumpulan tugas dan tanggung Menurut Inegbedion (2020), beban kerja didefinisikan sebagai jumlah pekerjaan yang harus diselesaikan oleh individu dalam jangka waktu tertentu, baik dilihat dari kuantitas maupun waktu penyelesaiannya. Sejalan dengan pendapat tersebut, Inguscio et al. (2021) menambahkan bahwa beban kerja tidak hanya mencakup jumlah pekerjaan, tetapi juga kompleksitas, kecepatan, serta tuntutan multitugas yang dapat

mempengaruhi kinerja karyawan. Lebih lanjut, Bakker & Demerouti (2022) melalui teori Job Demands-Resources (JD-R) menjelaskan bahwa beban kerja pada dasarnya merupakan salah satu bentuk tuntutan kerja (job demands) yang baru akan memicu stres ketika tuntutan tersebut melebihi kapasitas atau sumber daya yang dimiliki oleh individu. Pandangan ini didukung oleh Gameiro (2020) yang menemukan bahwa ketidakseimbangan antara tuntutan kerja dan tingkat kontrol yang dimiliki karyawan dapat menimbulkan tekanan psikologis dan menurunkan kualitas kehidupan kerja. Dalam kajian terbaru, Koca (2024) juga menegaskan bahwa beban kerja yang berlebihan, baik dalam hal volume pekerjaan maupun intensitas waktu, berdampak langsung pada kualitas kehidupan kerja dan meningkatkan risiko stres. Sejalan dengan pandangan tersebut, Wibowo (2021:125) menjelaskan bahwa beban kerja didefinisikan sebagai jumlah pekerjaan yang harus dilakukan oleh individu dalam jangka waktu tertentu, di mana kelebihan beban kerja dapat mengakibatkan penurunan efisiensi dan efektivitas kerja, serta memicu timbulnya stres. Penekanan pada tuntutan kerja yang melebihi kapasitas individu ini konsisten dengan berbagai studi yang menunjukkan bahwa ketidaksesuaian antara kapasitas dan tuntutan kerja menjadi pemicu utama stres dan penurunan kinerja.

Menurut Wahyuningsih (2018) beban kerja adalah jenis pekerjaan yang harus dilakukan oleh seorang karyawan sesuai dengan tanggung jawabnya terhadap pekerjaan yang telah ditetapkan oleh perusahaan dalam jangka waktu tertentu, sesuai dengan target yang telah ditetapkan oleh perusahaan. Perusahaan memberikan tanggung jawab kepada para karyawannya sesuai dengan pekerjaannya dengan durasi waktu yang telah ditentukan dan dengan target yang telah ditetapkan membuat para karyawan merasakan dampak terhadap fisik dan mental, sehingga memiliki tingkat beban yang berbeda sesuai dengan tanggung jawab karyawan.

Menurut Wibowo (2021:125) beban kerja didefinisikan sebagai jumlah pekerjaan yang harus diselesaikan oleh individu, dalam jangka waktu tertentu. Kelebihan beban kerja dapat mengakibatkan penurunan efisiensi dan efektivitas kerja,

serta memicu timbulnya stress. Hal ini dapat disebabkan oleh berbagai faktor, seperti tingkat keahlian yang dituntut terlalu tinggi, kecepatan kerja yang berlebihan, atau volume pekerjaan yang memang sangat banyak. Sejalan dengan penjelasan Mangkunegara (2022:87) menjelaskan bahwa beban kerja merupakan perbedaan antara kapasitas atau kemampuan pekerja dengan tuntutan pekerjaan yang harus dihadapi. Dalam konteks organisasi, beban kerja adalah aspek krusial yang perlu diperhatikan karena punya dampak langsung pada kinerja karyawan.

Secara umum, dapat disimpulkan bahwa beban kerja adalah totalitas pekerjaan, baik yang terlihat maupun tidak yang harus dihadapi oleh individu. Lebih lanjut, beban kerja dapat diartikan sebagai jumlah tugas dan tanggung jawab yang diberikan perusahaan kepada karyawan dalam jangka waktu tertentu, yang secara langsung mempengaruhi kinerja, produktivitas, dan kesejahteraan mereka. Beban kerja ini mencakup aspek kuantitatif atau jumlah pekerjaan dan kualitatif atau kompleksitas pekerjaan, yang perlu disesuaikan agar proses kerja berjalan efisien dan produktif. Jika tuntutan pekerjaan tidak seimbang dengan kapasitas atau kemampuan individu, kondisi tersebut dapat menimbulkan tekanan fisik dan mental. Beban kerja yang terlalu tinggi, dapat menyebabkan stres dan penurunan kinerja, sementara beban kerja yang terlalu rendah berpotensi membebani biaya perusahaan akibat tenaga kerja berlebih. Oleh karena itu, manajemen beban kerja yang tepat sangat diperlukan agar setiap karyawan dapat menjalankan tugasnya sesuai kemampuan dan target yang ditetapkan perusahaan.

Wartono (dalam Widiyanti & Herlina, 2023), ada tiga kondisi yang dapat terjadi saat memberikan beban kerja kepada karyawan: beban kerja sesuai standar, beban kerja yang terlalu tinggi (*over capacity*), dan beban kerja yang terlalu rendah (*under capacity*). Pekerjaan tidak akan efisien jika beban kerja terlalu rendah atau terlalu berat. Beban kerja yang terlalu ringan dapat menyebabkan surplus tenaga kerja, sehingga perusahaan harus membayar lebih banyak gaji dengan produktivitas yang tetap, yang akhirnya menurunkan efisiensi biaya. Sebaliknya, jika beban kerja terlalu tinggi atau jumlah pekerjaan melebihi jumlah karyawan yang tersedia, hal ini dapat menyebabkan

kelelahan fisik dan mental pada karyawan, mengakibatkan produktivitas menurun karena kelelahan yang berlebihan.

#### **2.1.2.2 Faktor - Faktor yang Mempengaruhi Beban Kerja**

Faktor-faktor yang mempengaruhi beban kerja karyawan adalah aspek krusial yang perlu dipahami oleh setiap organisasi. Menurut Wibowo (2021:125) beban kerja tidak hanya sekadar jumlah tugas, tetapi juga meliputi berbagai aspek yang dapat mempengaruhi kapasitas individu. Faktor-faktor ini mencakup tuntutan kuantitatif, yaitu volume pekerjaan yang harus diselesaikan dalam periode waktu tertentu, dan tuntutan kualitatif, yang merujuk pada tingkat kesulitan atau kompleksitas pekerjaan serta keahlian yang dibutuhkan untuk menyelesaikannya. Selain itu, faktor lingkungan kerja seperti tekanan waktu, ketersediaan sumber daya, serta kondisi fisik dan psikologis individu juga berperan besar dalam menentukan persepsi dan pengalaman beban kerja.

Lebih lanjut, Mangkunegara (2022) menggaris bawahi bahwa ketidakseimbangan antara tuntutan pekerjaan dan kemampuan individu dapat menciptakan beban kerja berlebih (hlm. 87). Ini berarti bahwa tidak hanya kuantitas tugas, tetapi juga kesesuaian tugas dengan keahlian dan kapasitas kognitif karyawan, serta dukungan yang tersedia, menjadi penentu utama tingkat beban kerja yang dirasakan. Oleh karena itu, identifikasi dan pengelolaan faktor-faktor ini sangat penting untuk memastikan beban kerja yang optimal, guna menjaga produktivitas dan kesejahteraan karyawan. Oleh karena itu, berbagai elemen seperti jenis pekerjaan, volume tugas, ketersediaan sumber daya, dan kondisi lingkungan kerja perlu dipertimbangkan untuk menyesuaikan beban kerja dengan kapasitas serta kebutuhan karyawan.

Menurut Robbins dan Judge (2018:176-177) faktor-faktor yang mempengaruhi beban kerja dapat dikategorikan berdasarkan tuntutan pekerjaan dan kondisi lingkungan. Faktor-faktor tersebut meliputi:

1. Lingkungan Kerja Fisik: Kualitas lingkungan kerja fisik sangat mempengaruhi kenyamanan dan efisiensi karyawan dalam menyelesaikan tugas. Lingkungan yang nyaman, seperti suhu ruangan yang ideal, pencahayaan memadai, bebas debu dan asap, serta sirkulasi udara yang baik di area kerja atau produksi, akan meningkatkan kenyamanan dan mendukung kinerja karyawan.
2. Tuntutan Tugas: Ini mencakup semua aspek yang berkaitan dengan kompleksitas dan karakteristik tugas itu sendiri. Tuntutan tugas dapat berupa beban kerja fisik yang melibatkan penggunaan alat dan sarana bantu, serta tingkat kesulitan intrinsik yang harus dihadapi dalam menyelesaikan pekerjaan.
3. Organisasi Kerja: Aspek organisasi kerja berperan krusial dalam mengatur beban tugas karyawan. Jadwal pekerjaan yang teratur, mulai dari jadwal shift hingga waktu istirahat yang memadai, sangat diperlukan agar karyawan dapat menyelesaikan tugas dengan baik dan benar. Selain itu, perencanaan karier yang jelas dan sistem penggajian yang adil turut berkontribusi dalam menjaga tingkat beban kerja yang optimal dan mendukung kinerja karyawan.

Menurut Maslach (dalam hendrayani 2021) beberapa faktor yang mempengaruhi munculnya kelelahan akibat beban kerja adalah sebagai berikut:

1. Pekerjaan yang berlebihan, hal ini terjadi ketika terdapat ketidaksesuaian antara kemampuan pekerja dengan tuntutan pekerjaan yang diberikan. Kondisi ini membuat pekerja harus menyelesaikan terlalu banyak tugas dalam waktu terbatas, sehingga beban kerja melampaui kapasitas manusia. Kelebihan beban kerja juga dapat terjadi akibat kurangnya kerja sama antar rekan kerja dan lokasi waktu yang tidak memadai dari perusahaan. Hal ini mengakibatkan tekanan berlebih yang sulit dikelola secara optimal, karena jumlah pekerjaan yang harus diselesaikan melebihi sumber daya manusia yang terbatas.
2. Ketiadaan pengendalian pekerjaan, hal ini termasuk kurangnya kesempatan untuk membuat pilihan dan keputusan, serta terbatasnya penggunaan kemampuan berpikir

dan pemecahan masalah, dapat menghambat kinerja. Setiap orang menginginkan kesempatan untuk mengambil keputusan, menggunakan kemampuan berpikir, menyelesaikan masalah, dan mencapai prestasi dalam pekerjaannya.

3. Kurangnya apresiasi dari lingkungan kerja, kurangnya apresiasi dari perusahaan terhadap karyawan dapat membuat karyawan merasa tidak dihargai atau tidak bernilai. Apresiasi tidak hanya terbatas pada pemberian bonus atau uang, tetapi juga pada hubungan yang baik antara pekerja dan atasan. Hubungan yang terjalin dengan baik memberikan dampak positif pada motivasi dan kinerja karyawan, sementara kurangnya apresiasi dapat menurunkan rasa dihargai dan berpengaruh negatif pada semangat kerja.
4. Keadaan lingkungan pekerjaan, yang mendukung sangat mempengaruhi kinerja karyawan. Karyawan yang merasa memiliki tanggung jawab terhadap lingkungan kerjanya cenderung menunjukkan rasa keterikatan positif di tempat kerja. Karyawan akan bekerja secara maksimal ketika merasa nyaman, bahagia, dan dihargai, serta memiliki waktu yang cukup untuk berinteraksi dengan rekan kerja. Sebaliknya, kurangnya dukungan atau hubungan yang buruk dapat berdampak negatif.
5. Perlakukan karyawan secara adil, perlakuan yang adil di lingkungan kerja sangat penting untuk menghindari timbulnya beban kerja. Ketika karyawan merasa diperlakukan tidak adil, hal itu dapat menyebabkan peningkatan stres dan ketegangan. Perlakuan adil berarti saling menghargai, menghormati perbedaan, dan memberikan perlakuan yang setara bagi setiap individu.

#### **2.1.2.3 Dimensi Beban Kerja**

Dimensi beban kerja merujuk pada berbagai aspek yang mempengaruhi tingkat beban yang dirasakan oleh seorang karyawan dalam menyelesaikan tugas dan tanggung jawabnya di perusahaan. Menurut Rohmat (2023), Wibowo (2021), Robbins dan

Judge. (2018) terdapat beberapa dimensi yang dapat dipakai untuk menilai beban karyawan, dimensi yang dimaksud meliputi:

1. Kebutuhan Mental Karyawan, hal ini digunakan untuk penyelesaian tugas karena dengan mental yang baik saat bekerja maka pekerjaan yang diberikan mendapatkan hasil yang baik.
2. Kebutuhan Fisik yaitu dengan mempertimbangkan waktu yang diperlukan untuk individu tersebut bekerja, hal ini juga berdampak langsung dengan performa individu dalam menyelesaikan pekerjaan nya.
3. Tingkat Usaha yaitu tingkat kebutuhan mental dan fisik guna digunakan untuk mencapai keberhasilan tugas tugas yang diberikan.
4. Tingkat Frustrasi dalam tingkatan karyawan dilihat dari tingkat ketidakamanan, ketidakpuasan dan rasa tidak nyaman itu berbanding terbalik dengan tingkat rasa aman.

Beban kerja memiliki beberapa dimensi yang perlu dipahami untuk mengukur dan mengelolanya secara komprehensif. Menurut Setiawan (2020), dimensi-dimensi beban kerja dapat diuraikan sebagai berikut:

1. Beban Waktu (*Time Load*): Dimensi ini mengacu pada tingkat waktu yang dihabiskan karyawan untuk bekerja, ketersediaan waktu istirahat, serta sejauh mana karyawan berhasil mengikuti rencana kerja yang ditetapkan perusahaan.
2. Beban Usaha Mental (*Mental Effort Load*): Aspek ini meliputi tingkat konsentrasi yang dibutuhkan karyawan saat bekerja, kesiapan mental mereka dalam menghadapi tugas-tugas yang diberikan oleh perusahaan, serta kemampuan kognitif yang diperlukan untuk menyelesaikan pekerjaan secara efektif.
3. Beban Tekanan Psikologis (*Psychological Stress Load*): Dimensi ini mencakup perasaan kebingungan karyawan dalam melaksanakan tugas, tingkat frustrasi yang

dihadapi akibat ketidakmampuan menyelesaikan pekerjaan, serta kegelisahan yang muncul apabila tugas tidak selesai tepat waktu.

#### **2.1.2.4 Indikator Beban Kerja**

Menurut Rohmat (2023), terdapat beberapa variabel indikator yang digunakan untuk menilai beban kerja, antara lain:

1. Target yang harus dicapai: sasaran kerja yang ditetapkan perusahaan dan harus dipenuhi oleh karyawan. Semakin ketat target serta semakin sedikit waktu yang diberikan untuk menyelesaikan tugas atau semakin besar volume pekerjaan, maka beban kerja akan meningkat.
2. Kondisi pekerjaan: meliputi kemampuan daya tahan karyawan dalam melaksanakan tugas, kondisi lingkungan kerja, kondisi fisik, dan aspek-aspek yang mempengaruhi kenyamanan maupun kesulitan dalam melaksanakan pekerjaan.
3. Standar kerja: ketentuan yang ditetapkan mengenai cara kerja, prosedur (SOP), kecepatan kerja, dan kualitas kerja yang diharapkan. Apabila terdapat ketidaksesuaian antara standar yang ditetapkan dengan kondisi nyata, dapat menambah beban kerja karyawan.

Menurut Wibowo (2021), beban kerja adalah hasil interaksi antara tuntutan pekerjaan dengan kemampuan, keterampilan, dan daya tahan individu. Beban kerja tidak hanya mencakup aspek fisik, tetapi juga aspek mental dan emosional yang timbul dari tuntutan pekerjaan. Ketidakseimbangan antara kemampuan individu dan tuntutan pekerjaan dapat memicu stres kerja dan penurunan produktivitas. Indikator beban kerja menurut Wibowo (2021) antara lain:

1. Beban kerja fisik, yaitu tuntutan aktivitas tubuh dalam menyelesaikan pekerjaan.
2. Beban kerja mental, yaitu tuntutan berpikir dan konsentrasi tinggi dalam pekerjaan.
3. Beban kerja emosional, yaitu tekanan psikologis akibat tanggung jawab dan interaksi sosial di tempat kerja.

Buku *Organizational Behavior* (Robbins dan Judge, 2018) membahas mengenai stress kerja, beban kerja dan faktor yang mempengaruhi kondisi kerja. Robbins dan Judge menyebutkan bahwa beban kerja termasuk dalam task demands, dimana hal ini merupakan bagian dari sumber stress kerja. Task demands meliputi jumlah tugas yang diberikan, tingkat kompleksitas tugas, tekanan waktu, dan (excess workload) atau beban yang melebihi kemampuan atau kapasitas karyawan. Di dalam role demands terdapat tuntutan peran dimana ini merupakan bagian dari konflik peran (role conflict), ketidakjelasan peran (role ambiguity). Robbins dan Judge juga menambahkan bahwa sumber lain dari stress kerja, seperti lingkungan kerja, perubahan struktur organisasional serta tuntutan dari pihak eksternal. Meskipun hal ini bukan indikator dari beban kerja secara spesifik, namun tetap berkaitan dengan konteks beban kerja. Indikator-indikator tersebut menurut Robbins dan Judge diantaranya yakni:

1. Jumlah tugas yang harus diselesaikan.
2. Kompleksitas tugas.
3. Tekanan waktu (*deadline*)
4. Tuntutan peran (apabila peran ganda, konflik peran)
5. Ketidakjelasan peran

Berdasarkan uraian dan penjelasan para ahli, dapat dipahami sebagai sejauh mana tuntutan pekerjaan seseorang melebihi kemampuan, waktu, dan sumber dayanya dikenal sebagai beban kerja. Beban kerja umumnya disebabkan oleh ekspektasi kinerja yang tinggi, tekanan untuk mencapai tujuan, dan tanggung jawab yang besar untuk menyelesaikan tugas sesuai dengan standar organisasi. Berdasarkan hasil analisis deskriptif variabel beban kerja didapatkan beberapa indikator mengenai beban kerja, diantaranya yakni:

1. Target yang harus dicapai

2. Kondisi pekerjaan yang mencakup lingkungan kerja, tekanan pelayanan terhadap nasabah, dan tuntutan akurasi tinggi.
3. Standar kerja dan prosedur atau (SOP) yang mengacu pada ketepatan dan kepatuhan terhadap regulasi serta prosedur internal bank.
4. Tekanan waktu atau (*deadline*) yang berkaitan dengan kewajiban menyelesaikan laporan dan transaksi tepat waktu.
5. Beban mental dan emosional yang menggambarkan ketegangan psikologis akibat interaksi dengan nasabah, risiko kesalahan, serta tanggung jawab terhadap keuangan.

#### **2.1.2.5 Fungsi Beban Kerja**

Menurut Rohmat (2023), Beban kerja adalah titik di mana tuntutan pekerjaan seseorang melebihi kapasitas, waktu, dan sumber dayanya. Harapan kinerja yang tinggi, tekanan untuk mencapai tujuan, dan beban berat dalam menyelesaikan tugas sesuai dengan standar organisasi merupakan penyebab utama beban kerja. Sementara itu menurut Wibowo (2021), beban kerja merupakan ukuran seberapa baik tuntutan pekerjaan dan kemampuan pribadi seimbang. Kemampuan seorang karyawan untuk memenuhi tuntutan organisasi tanpa mengalami stres fisik, mental, atau emosional yang berlebihan diukur melalui beban kerjanya. Oleh karena itu, beban kerja berfungsi sebagai alat untuk manajemen stres dan meningkatkan produktivitas pekerja selain untuk menilai jumlah pekerjaan. Beban kerja memainkan peran dalam manajemen perilaku organisasi, khususnya dalam mengidentifikasi penyebab stres kerja, sejalan dengan pendapat sebelumnya menurut Robbins dan Judge (2018), salah satu unsur tuntutan tugas yang mempengaruhi kinerja pekerja, kepuasan kerja, dan kesehatan mental adalah beban kerja. Menurut perspektif ini, beban kerja berfungsi untuk menyeimbangkan tuntutan organisasi dengan kemampuan individu, mengendalikan tekanan kerja, dan mengoptimalkan distribusi tugas.

Berdasarkan pendapat yang sudah disampaikan para ahli tersebut, fungsi beban kerja dapat disimpulkan meliputi:

1. Menilai kapasitas dan kemampuan karyawan dalam menyelesaikan tugas dan target yang diberikan.
2. Menjaga keseimbangan antara tuntutan dan kemampuan individu.
3. Mengidentifikasi dan mengelola sumber stress kerja untuk meningkatkan efektifitas dan kesejahteraan kerja.

### **2.1.3 Konflik Peran Ganda**

#### **2.1.3.1 Pengertian Konflik Peran Ganda**

Menurut Tenriawaru et al. (2022) konflik peran ganda merupakan sebuah kondisi di mana seorang individu merasakan adanya tekanan atau tuntutan yang saling bertentangan dari berbagai perannya. Dalam penelitian yang dilakukan oleh Darwis et al. (2022) yang berjudul Hubungan Konflik Peran Ganda dengan Keharmonisan Keluarga pada Pegawai Perempuan di Rumah Sakit, dijelaskan bahwa partisipasi perempuan atau wanita dalam berbagai peran (istri, ibu, kepala rumah tangga, sampai pekerja) cukup sering menimbulkan konflik peran, yang mempersulit pekerjaan mereka dan menambah beban pekerjaan, sehingga terjadi ketimpangan atau mempersulit pemenuhan tuntutan antara pekerjaan di kantor dan pekerjaan yang ada di rumah. Dalam konteks pekerjaan dan kehidupan pribadi, hal ini sering terjadi ketika tuntutan dari satu ranah mengganggu pemenuhan tanggung jawab di ranah lainnya.

Menurut Robbins dan Judge (2018:178) konflik adalah suatu proses yang dimulai ketika satu pihak memandang pihak lain telah atau akan memberikan dampak negatif terhadap sesuatu yang menjadi perhatian pihak pertama. Meskipun definisi ini mencakup konflik secara umum, dalam konteks peran ganda, konflik muncul karena adanya persepsi ketidaksesuaian antara tuntutan peran kerja dan peran non-kerja. Sejalan dengan pandangan tersebut, Mangkunegara (2022:150) menjelaskan bahwa konflik peran ganda terjadi ketika individu menghadapi dua tuntutan peran atau lebih

secara bersamaan yang tidak sesuai. Ini menyoroti bahwa konflik bukan hanya soal banyaknya peran, tetapi lebih pada sifat kontradiktif atau tidak kompatibelnya tuntutan dari peran-peran tersebut, yang pada akhirnya dapat memengaruhi kinerja dan kesejahteraan individu.

Konflik peran ganda merupakan fenomena yang sering dialami oleh karyawan dalam organisasi dan dapat memicu stres kerja. Konflik ini timbul ketika individu merasa kesulitan memenuhi tuntutan peran yang berbeda dalam kehidupannya, seperti peran profesional di tempat kerja dan peran sebagai anggota keluarga. Hal ini disebabkan oleh tekanan waktu, energi, atau komitmen yang saling bertentangan. Ketegangan yang muncul dari konflik tersebut berpotensi menyebabkan stres, penurunan kepuasan kerja, serta mempengaruhi kesehatan fisik dan mental. Menurut Feng & Savina (2020) konflik pekerjaan keluarga timbul akibat gangguan dari anggota keluarga, yang kemudian menyebabkan individu kesulitan untuk fokus pada tugas-tugas pekerjaannya. Fenomena ini, khususnya sering terjadi terutama pada karyawan yang sudah berkeluarga dan secara bersama memegang peran ganda, yakni sebagai seorang profesional di tempat kerja sekaligus anggota keluarga yang memiliki tanggung jawab domestik.

Menurut Greenhaus & Beutell (1985) konflik peran ganda adalah bentuk dari adanya tekanan yang diterima oleh karyawan dari keluarga dan pekerjaan mereka yang tidak seimbang dalam beberapa hal. Hal ini terjadi karena individu tidak dapat mengelola dan menyeimbangkan peran sebagai anggota keluarga dan karyawan. Hal ini terjadi karena adanya tekanan dari salah satu peran yang mengakibatkan konflik. Berdasarkan pemaparan di atas, dapat ditarik kesimpulan bahwa konflik pekerjaan keluarga terjadi ketika individu mengalami ketidakseimbangan antara tuntutan pekerjaan dan keluarga. Konflik ini, yang sering dialami oleh karyawan dengan peran ganda (baik sebagai karyawan maupun anggota keluarga), muncul karena adanya gangguan dari ranah keluarga yang menghambat fokus pada pekerjaan. Lebih lanjut, konflik ini merupakan hasil dari tekanan yang timbul akibat ketidakmampuan individu

mengelola peran keluarga dan pekerjaan secara seimbang, serta sering kali diperparah oleh dominasi salah satu peran sehingga menyebabkan ketegangan.

#### **2.1.3.2 Faktor-Faktor Peran Ganda**

Konflik peran ganda di dunia perbankan bukan sekadar masalah individual, melainkan fenomena kompleks yang dipicu oleh berbagai faktor yang saling terkait. Salah satu pemicu paling dominan adalah tuntutan pekerjaan yang tinggi. Sektor perbankan dikenal dengan karakteristik lingkungan kerja yang sangat menekan, termasuk target penjualan yang ambisius, *deadline* yang ketat dan sering berubah, jam kerja yang panjang dan tidak teratur, serta kebutuhan untuk selalu teliti serta detail dalam setiap transaksi finansial. Menurut Robbins dan Judge (2018:180) tuntutan pekerjaan yang intens dan kurangnya kebebasan atau kontrol atas cara pekerjaan dilakukan dapat memicu ketegangan yang kemudian meluas ke ranah pribadi. Lebih jauh, budaya kerja yang kompetitif dan terkadang individualistik di dunia perbankan juga menjadi faktor, di mana karyawan merasa harus bersaing ketat dan sulit untuk mendelegasikan tugas, yang menambah beban pada satu individu. Selain tuntutan kerja yang selalu terikat dengan resiko, kurangnya dukungan dari organisasi turut memperparah kondisi konflik peran ganda. Kebijakan perusahaan yang kaku terkait jam kerja, tidak adanya fleksibilitas seperti *work from home* atau jam kerja fleksibel, hingga minimnya program bantuan bagi karyawan yang sudah berkeluarga, misalnya layanan penitipan anak atau konseling dapat membuat karyawan merasa terisolasi dalam menghadapi tekanan ganda. Ketika organisasi tidak menyediakan dukungan atau *support system* yang memadai, karyawan terpaksa menanggung seluruh beban penyesuaian antara peran kerja dan keluarga sendirian, yang meningkatkan risiko stres.

Hal ini juga mencakup kurangnya pengakuan terhadap upaya karyawan dalam menyeimbangkan dua peran tersebut, yang dapat menurunkan motivasi dan komitmen mereka terhadap perusahaan. Di sisi lain, faktor individu dan keluarga juga punya peran besar dalam menentukan intensitas konflik peran ganda. Beban di rumah dapat bertambah signifikan karena jumlah anak yang banyak, usia anak yang masih sangat

kecil dan membutuhkan perhatian intensif, atau adanya anggota keluarga lain yang membutuhkan perhatian khusus, seperti orang tua yang sakit. Hal ini dapat semakin berbahaya ketika di lingkungan rumah tangga tidak ada pembagian tugas yang jelas, atau dukungan emosional maupun praktis dari pasangan yang kurang optimal.

Menurut Wibowo (2021:150) menekankan bahwa beban tanggung jawab domestik yang tidak seimbang seringkali menjadi sumber konflik bagi karyawan wanita yang juga memiliki karier. Ini diperparah oleh ekspektasi sosial terhadap peran jenis kelamin tertentu, di mana wanita seringkali masih diharapkan untuk menjadi pengurus utama rumah tangga meskipun memiliki karier profesional yang menuntut. Stereotip ini dapat memicu perasaan bersalah dan tekanan batin yang memperburuk konflik peran ganda yang dialami oleh karyawan wanita di perbankan.

#### **2.1.3.3 Dimensi Konflik Peran Ganda**

Konflik peran ganda merupakan fenomena multidimensional yang dapat diukur melalui berbagai aspek interaksi antara ranah pekerjaan dan keluarga. Berdasarkan faktor-faktor pemicu yang telah dijelaskan sebelumnya, dimensi konflik peran ganda menurut Robbins dan Judge (2018), Wibowo (2021) serta Sekaran dan Bougie. (2020:402) meliputi:

1. Konflik Berbasis Waktu (*Time-Based Conflict*)

Konflik berbasis waktu timbul saat waktu yang dihabiskan untuk memenuhi tuntutan satu peran, seperti jam kerja panjang dan *deadline* ketat di bank, membatasi ketersediaan karyawan untuk memenuhi tuntutan peran lainnya. Tuntutan pekerjaan yang intens ini dapat mengikis waktu pribadi, menyebabkan ketegangan berbasis waktu. Ini sangat relevan dengan karakteristik sektor perbankan yang menuntut komitmen waktu tinggi, sehingga mengurangi alokasi waktu untuk kegiatan non-pekerjaan.

2. Konflik Berbasis Ketegangan (*Strain-Based Conflict*)

Konflik berbasis ketegangan muncul saat stres, kelelahan, atau perasaan tertekan dari satu peran mempengaruhi kualitas performa atau suasana hati individu di peran lainnya. Contohnya, tekanan kerja berat di bank dapat membuat karyawan mudah marah, kurang sabar, atau menarik diri saat di rumah. Faktor seperti kurangnya dukungan organisasi dan beban tanggung jawab yang tidak seimbang dapat memperparah ketegangan ini, yang kemudian meluas lintas peran.

### 3. Konflik Berbasis Perilaku (*Behavior-Based Conflict*)

Konflik berbasis perilaku terjadi ketika pola perilaku atau kebiasaan yang efektif di satu peran tidak sesuai atau bertabrakan dengan pola perilaku yang diharapkan di peran lain. Misalnya, perilaku asertif yang dibutuhkan dalam negosiasi di perbankan mungkin tidak pantas saat berinteraksi dengan keluarga di rumah. Konflik ini diperkuat oleh ekspektasi sosial atau budaya organisasi yang kaku, sehingga karyawan sulit menyesuaikan perilakunya antara dua ranah kehidupan.

#### **2.1.3.3 Indikator Konflik Peran Ganda**

Konflik peran ganda terjadi ketika seseorang mengalami ekspektasi peran yang bertentangan antara kehidupan pribadi dan profesionalnya, menurut Robbins dan Judge (2018). Ketika waktu, usaha, dan tanggung jawab yang dibutuhkan untuk satu posisi yang lain nya, hal ini menimbulkan gangguan kerja posisi lainnya sehingga konflik pun timbul. Berikut merupakan indikator konflik peran ganda menurut Robbins dan Judge diantaranya yakni:

1. Tuntutan peran yang saling bertentangan (misalnya antara pekerjaan dan keluarga).
2. Ketidakjelasan peran dalam memenuhi tanggung jawab di kedua ranah.
3. Tekanan waktu dan beban kerja yang menyebabkan kesulitan dalam menyeimbangkan kedua peran tersebut.

Menurut Wibowo (2021), konflik peran ganda merupakan kondisi di mana individu tidak mampu menjalankan peran secara efektif karena adanya benturan antara tanggung jawab pekerjaan dan kewajiban keluarga. Wibowo menekankan bahwa konflik ini dapat berbentuk konflik waktu, konflik tekanan peran, dan konflik perilaku, yang muncul ketika tuntutan dari satu peran mengganggu pelaksanaan peran lainnya. Dengan demikian, indikator konflik peran ganda menurut Wibowo meliputi:

1. Konflik waktu, yaitu keterbatasan waktu untuk menjalankan dua peran secara seimbang.
2. Konflik tekanan peran, yaitu ketegangan akibat tuntutan berlebihan dari kedua peran.
3. Konflik perilaku, yaitu perbedaan perilaku yang dituntut dalam masing-masing peran.

Sedangkan menurut Sekaran dan Bougie (2020:402), konflik peran ganda adalah bentuk ketidakharmonisan yang dialami individu ketika peran profesional dan peran pribadi tidak dapat dijalankan secara bersamaan tanpa pengorbanan salah satu peran. Indikator yang digunakan antara lain:

1. Keterbatasan waktu dan energi dalam memenuhi tanggung jawab pekerjaan dan keluarga.
2. Gangguan peran, yaitu ketika tuntutan dari satu peran mengganggu pelaksanaan peran lainnya.
3. Kelelahan emosional, sebagai akibat dari upaya terus-menerus menyeimbangkan dua tuntutan peran yang berbeda.

Berdasarkan pemaparan yang sudah diberikan oleh beberapa ahli di atas mengenai indikator konflik peran ganda, maka indikator yang akan dipakai dan relevan dengan dunia perbankan diantaranya yakni:

1. Konflik Berbasis Waktu (*Time-Based Conflict*)

Dimensi ini mengukur sejauh mana waktu yang dialokasikan untuk satu peran mengganggu pemenuhan tanggung jawab di peran lainnya. Ini sangat relevan dengan tuntutan waktu tinggi di sektor perbankan. ketika tekanan waktu dari satu peran membuat sulit untuk memenuhi tuntutan peran lainnya. Indikator untuk dimensi ini meliputi:

- a) Frekuensi lembur yang menyebabkan berkurangnya waktu bersama keluarga.
- b) Waktu yang dihabiskan untuk pekerjaan menghambat partisipasi dalam kegiatan keluarga atau pribadi.
- c) Perasaan terburu-buru atau tidak memiliki cukup waktu untuk mengurus urusan rumah tangga karena pekerjaan.

2. Konflik Berbasis Ketegangan (*Strain-based conflict*)

Dimensi ini mengeksplorasi bagaimana ketegangan, stres, atau kelelahan dari satu peran berdampak pada kualitas performa atau *mood* individu di peran lain. Indikator untuk dimensi ini adalah:

- a) Merasa lelah atau tegang di rumah akibat tekanan pekerjaan.
- b) Kualitas hubungan dengan anggota keluarga menurun karena stres pekerjaan.
- c) Sulit berkonsentrasi pada tugas pekerjaan karena masalah keluarga atau pikiran yang terganggu.

3. Konflik Berbasis Perilaku (*Behavior-based conflict*)

Dimensi ini melihat sejauh mana pola perilaku yang diperlukan dalam satu peran tidak sesuai atau bertabrakan dengan perilaku yang diharapkan dalam peran lainnya. Indikator untuk dimensi ini mencakup:

- a) Membawa pulang perilaku atau *mood* negatif dari kantor ke lingkungan rumah.

- b) Kesulitan mengubah gaya komunikasi atau interaksi dari lingkungan kerja ke lingkungan keluarga.
- c) Perasaan canggung atau tidak nyaman ketika harus bersikap berbeda di antara kedua ranah.

### 2.1.3.2 Fungsi Konflik Peran Ganda

Konflik peran ganda merupakan fenomena kompleks yang dampaknya dapat meluas ke berbagai aspek kehidupan karyawan. Berdasarkan indikator-indikator yang diuraikan oleh Robbins dan Judge (2018), Wibowo (2021), serta Sekaran dan Bougie (2020), pengukuran konflik peran ganda memiliki beberapa fungsi krusial bagi peneliti dan organisasi:

1. Mengidentifikasi Alokasi Waktu yang Tidak Efisien (Konflik Berbasis Waktu), pengukuran ini memungkinkan peneliti untuk menilai sejauh mana tekanan waktu dari satu peran mengganggu pemenuhan tanggung jawab di peran lainnya. Dengan menganalisis indikator seperti frekuensi lembur, terhambatnya partisipasi dalam kegiatan pribadi/keluarga, dan perasaan terburu-buru, organisasi dapat memahami bagaimana jam kerja panjang di sektor perbankan mengikis waktu pribadi karyawan. Hal ini berfungsi untuk mengidentifikasi potensi ketidakseimbangan waktu dan menjadi dasar perbaikan kebijakan jam kerja.
2. Mendeteksi Tingkat Stres dan Kelelahan Lintas Peran (Konflik Berbasis Ketegangan), fungsi ini bertujuan untuk mengeksplorasi bagaimana ketegangan, stres, atau kelelahan dari satu ranah (pekerjaan atau keluarga) memengaruhi kualitas performa atau suasana hati di ranah lainnya. Melalui indikator seperti merasa lelah atau tegang di rumah akibat pekerjaan, menurunnya kualitas hubungan keluarga karena stres kerja, dan kesulitan berkonsentrasi pada tugas pekerjaan akibat masalah keluarga, organisasi dapat mendeteksi tingkat *spillover* negatif yang dialami karyawan. Pemahaman ini esensial untuk mengembangkan intervensi manajemen stres dan dukungan psikologis.

3. Menganalisis Ketidaksesuaian Perilaku Antar Peran (Konflik Berbasis Perilaku), pengukuran ini berfungsi untuk melihat sejauh mana pola perilaku yang efektif di satu peran tidak sesuai atau bertabrakan dengan perilaku yang diharapkan di peran lain. Indikator seperti membawa pulang perilaku negatif dari kantor ke rumah, kesulitan mengubah gaya komunikasi atau interaksi antar ranah, dan perasaan canggung saat harus bersikap berbeda, membantu organisasi memahami bagaimana karyawan beradaptasi dengan tuntutan peran yang beragam. Hasilnya dapat menjadi masukan untuk program pelatihan adaptasi peran atau pengembangan budaya organisasi yang lebih suportif terhadap fleksibilitas perilaku.

#### **2.1.4 Stres Kerja**

##### **2.1.4.1 Pengertian Stres Kerja**

Stres kerja merupakan fenomena yang sangat relevan dan kerap kali tak terhindarkan dalam dinamika lingkungan profesional, tak terkecuali di sektor perbankan. Secara umum, stres kerja dapat diartikan sebagai respons psikologis dan fisiologis yang muncul ketika seorang individu merasakan adanya ketidaksesuaian atau ketidaknyamanan antara tuntutan pekerjaan dengan sumber daya atau kemampuan yang dimilikinya. Dalam konteks perbankan, tekanan ini dapat bersumber dari target penjualan yang tinggi, waktu pengerjaan tugas yang sedikit atau *deadline* yang ketat, jam kerja yang panjang, serta kompleksitas regulasi yang terus berubah. Menurut

Robbins dan Judge (2018:177) mendefinisikan stres sebagai kondisi dinamis di mana seorang individu dihadapkan pada suatu kesempatan, batasan, atau tuntutan yang berkaitan dengan apa yang diinginkan, dan hasilnya dianggap penting namun tidak pasti. Definisi ini sangat relevan karena di perbankan, ketidakpastian dalam pencapaian target atau hasil investasi dapat menjadi pemicu stres yang signifikan. Selain itu, stres kerja bukanlah sekadar perasaan tidak nyaman biasa, melainkan suatu respons serius yang melibatkan ketegangan fisik dan mental akibat kondisi kerja yang menuntut.

Wibowo (2021:185) menjelaskan bahwa stres kerja timbul ketika ada

ketidakseimbangan antara tuntutan tugas dengan kemampuan individu untuk menanganinya, yang jika berkepanjangan dapat mempengaruhi kesehatan dan kinerja karyawan itu sendiri. Kondisi ini diperparah di lingkungan perbankan karena adanya interaksi langsung dengan klien yang beragam, risiko finansial yang tinggi, dan kebutuhan untuk mempertahankan citra profesional setiap saat. Stres yang berlebihan dan tidak terkelola dengan baik dapat bermanifestasi dalam berbagai bentuk, mulai dari kelelahan emosional, penurunan konsentrasi, hingga masalah kesehatan fisik.

Dengan demikian, stres kerja di dunia perbankan dapat dikonseptualisasikan sebagai respons adaptif terhadap tuntutan lingkungan kerja yang menekan dan seringkali tidak dapat diprediksi. Ini melibatkan serangkaian reaksi individu ketika menghadapi tekanan untuk memenuhi ekspektasi tinggi yang terkadang melebihi kapasitas sumber daya pribadi mereka. Pemahaman komprehensif tentang stres kerja, termasuk pemicu dan dampaknya, sangat esensial bagi organisasi perbankan untuk menjaga kesejahteraan karyawan dan memastikan produktivitas yang berkelanjutan.

Stres didefinisikan oleh Siagian (2019:200) sebagai ketegangan yang berdampak pada emosi, cara berpikir, dan keadaan seseorang. Orang yang mengalami tingkat stres yang tinggi akan mengancam kemampuan mereka untuk beradaptasi dengan lingkungan mereka. Stres kerja, menurut Selye (dalam Wijaya 2018:276) adalah tanggapan seseorang terhadap tekanan yang ada di tempat kerja mereka. Reaksi pada stres dapat berupa perilaku, fisik, atau psikologis. Sesuai dengan pandangan di atas, Suryani (2018) menyatakan bahwa seseorang yang mengalami stres lebih cenderung sakit, kurang motivasi, kurang produktif, dan merasa tidak aman di tempat kerja. Selain itu, individu dengan gejala ini sering menunjukkan kecemasan, kegugupan, serta kekhawatiran terus-menerus. Seseorang yang stres di tempat kerja juga kerap bersikap tidak kooperatif, mudah marah, konfrontatif, dan tidak mampu rileks. Manajemen dan individu perlu mengidentifikasi variabel penyebab stres kerja agar dapat mengatasinya dan mengurangi dampaknya.

#### 2.1.4.2 Faktor - Faktor Yang Mempengaruhi Stres Kerja

Menurut Robbins & Judge (2022) ada beberapa faktor yang dapat mempengaruhi stres kerja pada karyawan, faktor - faktor tersebut seperti:

1. Faktor Lingkungan: Stabilitas organisasi dan tingkat stres karyawan secara langsung dipengaruhi oleh tiga jenis ketidakpastian utama teknis, politik, dan ekonomi. Perubahan dalam siklus bisnis yang menimbulkan pertanyaan tentang keamanan pekerjaan dapat menyebabkan kecemasan ekonomi. Karyawan juga mengalami stres psikologis akibat ketidakpastian politik seperti ancaman, sengketa, atau perubahan kebijakan. Kemajuan teknologi yang cepat, seperti dalam bidang komputer, robot, dan otomatisasi, dapat menimbulkan kekhawatiran tentang kemampuan beradaptasi dan kemungkinan mesin mengambil alih tanggung jawab manusia. Secara keseluruhan, kondisi ini dapat mempengaruhi struktur organisasi, menciptakan lingkungan kerja yang tidak aman, dan meningkatkan tingkat stres karyawan.
2. Faktor Organisasi: Pada faktor ini, terdapat beberapa sumber stres di tempat kerja yang meliputi tuntutan tugas, tuntutan peran, dan interaksi interpersonal. Faktor-faktor yang berkaitan dengan pekerjaan seperti desain pekerjaan, kondisi kerja, dan tata ruang fisik kantor termasuk dalam kategori tuntutan tugas. Sementara itu, tuntutan peran muncul ketika individu merasa terbebani oleh ekspektasi atau tanggung jawab yang melekat pada posisinya dalam organisasi. Selain itu, tekanan kerja juga dapat meningkat ketika karyawan menghadapi beban tanggung jawab yang melebihi kapasitasnya. Ketika seorang karyawan diharapkan menyelesaikan lebih banyak tugas daripada yang dapat diselesaikan dalam waktu yang telah ditentukan, kondisi tersebut dikenal sebagai beban peran yang berlebihan (*role overload*). Situasi seperti jam kerja yang panjang, target yang tinggi, serta kurangnya dukungan sosial dari rekan kerja dapat memperparah tingkat stres.

Hubungan interpersonal yang tidak harmonis di lingkungan kerja pun berpotensi memperburuk kondisi psikologis karyawan.

3. Faktor Pribadi: Faktor pribadi berasal dari berbagai permasalahan individu yang dapat mempengaruhi kondisi psikologis karyawan dalam bekerja. Stres kerja dapat timbul ketika beban pekerjaan yang diterima tidak seimbang dengan kapasitas atau kemampuan yang dimiliki. Selain itu, faktor pribadi juga mencakup masalah keluarga, tekanan ekonomi, serta kehidupan pribadi karyawan yang tidak stabil. Masalah lain seperti konflik dalam hubungan asmara, kurangnya perhatian dari keluarga, dan ketidakpuasan terhadap pendapatan yang diterima dapat memperburuk tekanan psikologis individu. Di samping itu, karakter dan kepribadian masing-masing karyawan turut berperan dalam menentukan sejauh mana seseorang mampu menghadapi tekanan kerja. Dengan demikian, faktor pribadi memiliki kontribusi yang signifikan terhadap munculnya stres kerja di lingkungan organisasi. Sejalan dengan pendapat yang diberikan oleh Wibowo (2021:185) menyatakan ketidakseimbangan antara tuntutan tugas dengan kemampuan individu untuk menanganinya, jika berkepanjangan, dapat memicu stres yang berdampak negatif pada kesehatan dan kinerja. Hal ini diperparah di perbankan dengan adanya interaksi langsung dan intens dengan klien yang beragam karakternya, serta risiko kesalahan finansial yang dapat berakibat fatal, meningkatkan beban psikologis karyawan. Faktor interpersonal dan karakteristik individu juga turut mempengaruhi tingkat stres kerja. Konflik dengan rekan kerja atau atasan yang kurang suportif dapat menambah beban emosional karyawan. Di sisi lain, karakteristik individu seperti kemampuan manajemen stres yang rendah, kurangnya resiliensi, atau masalah pribadi yang terbawa ke tempat kerja dapat memperburuk respons terhadap pemicu stres. Misalnya, karyawan yang memiliki konflik peran ganda ketika tuntutan pekerjaan bertabrakan dengan tanggung jawab keluarga cenderung mengalami tingkat stres yang lebih tinggi, karena energi dan waktu mereka terbagi di dua ranah yang sama-sama menuntut.

#### 2.1.4.3 Dimensi Stres Kerja

Stres kerja bermanifestasi dalam berbagai bentuk yang dapat dikategorikan ke dalam beberapa dimensi, meliputi fisiologis, psikologis, dan perilaku. Menurut Robbins & Judge (2022) dimensi-dimensi ini saling terkait dan menunjukkan dampak komprehensif dari stres pada individu.

1. Dimensi Fisiologis: Dimensi ini merujuk pada respons fisik tubuh terhadap stres. Indikatornya meliputi perubahan dalam metabolisme, peningkatan aktivitas jantung dan pernapasan, peningkatan tekanan darah, serta munculnya sakit kepala.
2. Dimensi Psikologis: Aspek psikologis stres kerja mencakup respons emosional dan kognitif individu. Gejala yang termasuk dalam dimensi ini antara lain munculnya ketegangan, timbulnya rasa cemas, mudah merasa marah, munculnya rasa bosan, dan kebiasaan menunda pekerjaan.
3. Dimensi Perilaku: Dimensi ini menunjukkan perubahan dalam tindakan dan kebiasaan yang terlihat. Indikatornya meliputi penurunan produktivitas, meningkatnya tingkat ketidakhadiran, perubahan pola makan, konsumsi rokok atau alkohol berlebih, perubahan kecepatan berbicara, dan sering merasa gelisah.

Stres kerja merupakan fenomena yang kompleks, tidak hanya soal perasaan tertekan saja. Menurut Luthans (2021:294-297), stres kerja memiliki manifestasi di berbagai dimensi yang saling terkait, menunjukkan bagaimana respons individu terhadap tuntutan di tempat kerja. Terdapat tiga jenis dimensi menurut Luthans (2021:294-297) diantaranya yakni:

- a. Dimensi Fisiologis: Dimensi ini merujuk pada respons fisik atau biologis tubuh saat individu menghadapi stres. Manifestasi yang mungkin timbul antara lain perubahan metabolisme, peningkatan detak jantung dan pernapasan, peningkatan tekanan darah, serta sakit kepala. Respons fisiologis ini merupakan reaksi alami

tubuh terhadap tekanan, namun apabila terjadi secara berkelanjutan, hal tersebut dapat berdampak negatif pada kesehatan jangka panjang.

b. Dimensi Psikologis: Dimensi ini berfokus pada respons mental dan emosional individu terhadap stres kerja. Gejala yang sering muncul meliputi perasaan tegang, kecemasan, mudah marah, rasa bosan, frustrasi, serta kecenderungan menunda pekerjaan. Kondisi ini menunjukkan bagaimana status mental individu terpengaruh oleh tekanan dari lingkungan kerja.

c. Dimensi Perilaku, pada dimensi perilaku mencakup perubahan tindakan atau kebiasaan yang terlihat sebagai respons terhadap stres kerja. Contohnya, karyawan yang mengalami stres signifikan mungkin menunjukkan penurunan produktivitas kerja, peningkatan ketidakhadiran (*absenteeism*) atau keterlambatan, perubahan pola makan (konsumsi berlebihan atau kurang), peningkatan konsumsi rokok atau alkohol, atau perilaku menarik diri dari interaksi sosial. Perubahan ini merupakan manifestasi dari upaya individu dalam mengatasi atau merespons tekanan yang sedang dihadapi. Hal ini sejalan dengan pendapat yang disampaikan oleh Wibowo (2021:287-288) stres kerja selalu bermanifestasi di dalam beberapa yang selalu saling terkait, manifestasi itu mencerminkan mengenai respon individu terhadap tuntutan pekerjaan yang dijalani. Dimensi ini merujuk pada respons fisik atau biologis tubuh ketika menghadapi stres. Contohnya, individu yang mengalami tekanan tinggi di tempat kerja, seperti di perbankan, dapat menunjukkan sinyal berupa perubahan metabolisme, peningkatan detak jantung dan pernapasan, peningkatan tekanan darah, hingga sakit kepala.

Manifestasi fisik ini merupakan reaksi alami tubuh terhadap tekanan, namun apabila terjadi secara berkelanjutan, kondisi tersebut dapat berdampak negatif pada kesehatan jangka panjang. Ada dua dimensi menurut Wibowo (2021) diantaranya yakni:

1. Dimensi Psikologis: Dimensi psikologis berfokus pada respons mental dan emosional individu terhadap tekanan yang timbul dari lingkungan kerja. Gejala yang umum muncul meliputi perasaan tegang, cemas, mudah marah, bosan,

frustrasi, serta kecenderungan untuk menunda pekerjaan. Kondisi tersebut mencerminkan adanya gangguan pada keseimbangan emosional dan mental individu akibat beban atau tekanan kerja yang berlebihan.

2. Dimensi Perilaku: Dimensi perilaku mencakup perubahan tindakan atau kebiasaan yang muncul sebagai respons terhadap stres kerja. Karyawan yang mengalami tingkat stres tinggi biasanya menunjukkan tanda-tanda seperti penurunan produktivitas, peningkatan ketidakhadiran (*absenteeism*) atau keterlambatan, serta perubahan pola makan, baik berupa konsumsi berlebihan maupun penurunan nafsu makan. Selain itu, stres juga dapat mendorong peningkatan kebiasaan tidak sehat seperti merokok atau mengonsumsi alkohol, serta kecenderungan menarik diri dari interaksi sosial di tempat kerja. Perubahan perilaku tersebut mencerminkan mekanisme individu dalam menghadapi dan menyesuaikan diri terhadap tekanan psikologis yang dialaminya.

#### **2.1.4.4 Indikator Stres Kerja**

Stres kerja khusus nya di dunia perbankan, merupakan salah satu respon tubuh yang diakibatkan karena tuntutan pekerjaan yang terlalu tinggi, terdapat beberapa indikator yang dapat digunakan sebagai tolak ukur apakah karyawan mengalami stress kerja ringan, sedang dan tinggi. Tolak ukur yang digunakan berdasarkan dimensi yang sudah disebutkan diatas meliputi fisiologis, psikologis, dan perilaku.

Menurut Wibowo (2021) menyatakan bahwa stres kerja dapat diukur melalui indikator beban kerja (jumlah dan volume tugas), konflik peran, ketidakjelasan peran, *overtime* atau lamanya waktu kerja, tekanan waktu (*deadline*), dan tingkat tuntutan mental/fisik dari pekerjaan. Stres ini dapat dikenali melalui sejumlah indikator yang menunjukkan bagaimana kondisi mental, emosional, maupun fisik karyawan terpengaruh. Indikator tersebut antara lain:

1. Gejala fisiologis (fisik): Pada gejala ini stres kerja dapat memunculkan reaksi fisik yang nyata. Misalnya, karyawan mengalami sakit kepala, gangguan tidur, kelelahan berlebihan, tekanan darah meningkat, atau gangguan pada sistem

pencernaan. Dalam jangka panjang, kondisi ini dapat menurunkan daya tahan tubuh sehingga individu lebih rentan terhadap penyakit. Gejala fisiologis ini menjadi tanda penting bahwa tubuh sedang memberikan sinyal adanya tekanan yang berlebihan.

2. Gejala psikologis (mental): Pada sisi psikologis, stres kerja tercermin melalui perasaan cemas, mudah marah, gelisah, serta munculnya rasa tertekan ketika menghadapi pekerjaan. Karyawan juga dapat merasa kurang percaya diri, sulit berkonsentrasi, dan mengalami kesulitan dalam mengambil keputusan. Perubahan suasana hati yang drastis juga termasuk bagian dari indikator ini. Kondisi psikologis yang terganggu akan berdampak langsung pada kesejahteraan mental karyawan.
3. Gejala perilaku (*behavioral*): Pada gejala ini stres kerja juga dapat diamati melalui perilaku sehari-hari. Misalnya, karyawan menjadi kurang disiplin, sering terlambat, melakukan kesalahan kerja lebih sering, atau menunjukkan penurunan produktivitas. Ada pula yang mengalami perubahan kebiasaan seperti meningkatnya konsumsi rokok, alkohol, atau obat penenang sebagai mekanisme pelarian. Gejala perilaku ini penting untuk diperhatikan karena sering kali menjadi dampak nyata dari akumulasi tekanan kerja.
4. Gejala emosional: Pada gejala ini stres kerja sering ditandai dengan perubahan kondisi emosional, seperti mudah tersinggung, merasa frustrasi, dan kehilangan motivasi untuk bekerja. Emosi yang tidak stabil dapat merusak hubungan interpersonal di tempat kerja, baik dengan atasan maupun dengan rekan kerja. Jika tidak diatasi, hal ini dapat memicu konflik dan mengurangi efektivitas kerja tim.
5. Gejala kognitif: Pada gejala ini karyawan yang mengalami stres cenderung kesulitan berkonsentrasi, mudah lupa, dan mengalami penurunan daya ingat. Kemampuan dalam memecahkan masalah juga berkurang, sehingga efektivitas pengambilan keputusan menjadi rendah.

Pendapat lain dalam teori Robbins & Judge (2022), stres kerja diukur melalui tuntutan tugas (*task demands*), tekanan waktu, konflik peran, ketidakjelasan peran, dan tuntutan peran yang berlebih. Robbins dan Judge juga menjelaskan bahwa stres kerja muncul ketika terdapat ketidakseimbangan antara tuntutan pekerjaan dengan kemampuan individu untuk memenuhinya. Indikator-indikator yang dimaksud oleh Robbins dan Judge diantaranya yaitu:

1. *Task demands* (tuntutan tugas): Tuntutan tugas adalah segala bentuk kewajiban yang harus diselesaikan oleh karyawan. Indikator ini mencakup jumlah tugas yang terlalu banyak, tingkat kompleksitas pekerjaan, hingga adanya deadline yang ketat. Ketika beban tugas melebihi kemampuan individu, maka potensi stres kerja akan meningkat.
2. *Role demands* (tuntutan peran): Hal ini merujuk pada ekspektasi organisasi terhadap peran yang dijalankan karyawan. Indikator ini mencakup:
  - a. *Role conflict* (konflik peran), yaitu kondisi ketika individu menghadapi tuntutan peran yang saling bertentangan, misalnya antara peran sebagai pekerja dan peran keluarga.
  - b. *Role ambiguity* (ketidakjelasan peran), yaitu kondisi ketika karyawan tidak memiliki pemahaman yang jelas tentang apa yang seharusnya dilakukan, standar apa yang harus dicapai, serta siapa yang berwenang memberi instruksi.
  - c. *Role overload* (kelebihan peran), yaitu keadaan ketika jumlah tanggung jawab yang dimiliki jauh melebihi kapasitas individu untuk menyelesaikannya secara efektif.
3. *Interpersonal demands* (tuntutan hubungan interpersonal): Indikator ini mencakup tekanan yang timbul dari hubungan dengan atasan, rekan kerja, maupun bawahan. Konflik interpersonal, kurangnya dukungan sosial, serta adanya persaingan yang tidak sehat dapat meningkatkan tingkat stres yang dialami oleh karyawan.

4. *Organizational structure* (struktur organisasi): Mengacu pada tatanan dan sistem kerja dalam suatu organisasi. Struktur organisasi yang terlalu kaku, birokratis, dan kurang fleksibel dapat menjadi sumber stres bagi karyawan. Aturan kerja yang berlapis, prosedur yang panjang, serta kebijakan yang tidak jelas seringkali menambah beban psikologis dan menghambat kenyamanan dalam bekerja.
5. *Physical conditions* (kondisi fisik pekerjaan): Merupakan faktor lingkungan kerja yang dapat mempengaruhi tingkat stres karyawan. Aspek-aspek seperti tingkat kebisingan, suhu ruangan yang tidak nyaman, fasilitas kerja yang kurang memadai, serta kondisi fisik kantor yang tidak mendukung dapat menimbulkan tekanan psikologis dan berdampak pada penurunan kenyamanan serta produktivitas kerja.

Menurut Chen *et al.* (2022), stres kerja merupakan suatu kondisi psikologis yang muncul ketika tuntutan pekerjaan melebihi kemampuan, sumber daya, atau kebutuhan individu untuk mengatasinya. Dalam konteks organisasi modern, terutama sektor yang menuntut ketepatan dan kecepatan tinggi seperti perbankan, stres kerja sering kali tidak dapat dihindari. Hal ini terjadi karena pekerjaan di bidang keuangan menuntut konsentrasi tinggi, tanggung jawab besar, serta tekanan waktu yang ketat dalam menjaga akurasi dan pelayanan pelanggan. Stres kerja tidak hanya berdampak pada kondisi psikologis seperti kecemasan dan kelelahan mental, tetapi juga dapat menimbulkan gangguan fisik dan penurunan kinerja apabila tidak dikelola dengan baik.

Dalam penelitiannya, Chen *et al.* (2022) mengidentifikasi sejumlah indikator stres kerja yang mencerminkan tekanan yang dialami karyawan, antara lain:

1. Volume tugas atau beban kerja (*workload*) merupakan cerminan dari banyaknya serta beratnya tanggung jawab yang harus diselesaikan dalam periode waktu tertentu. Ketika beban kerja melebihi kapasitas individu, karyawan berisiko mengalami kelelahan baik secara fisik maupun mental.

2. Tekanan waktu atau tenggat kerja (*time pressure*) terjadi ketika pegawai dituntut menyelesaikan sejumlah pekerjaan dalam waktu yang relatif singkat. Kondisi ini sering kali menimbulkan perasaan tertekan, cemas, dan meningkatkan potensi stres di lingkungan kerja.
3. Kompleksitas tugas (*task complexity*) mengacu pada tingkat kesulitan suatu pekerjaan yang memerlukan ketelitian, konsentrasi, serta kemampuan analisis tinggi. Jika tuntutan tersebut tidak seimbang dengan kemampuan atau dukungan yang tersedia, maka stres kerja akan mudah muncul.
4. Penurunan kinerja (*employee performance decline*) menjadi salah satu konsekuensi dari stres berkepanjangan. Tekanan yang tidak tertangani dapat mengurangi produktivitas, menurunkan ketepatan dalam bekerja, serta menghambat motivasi karyawan untuk mencapai target organisasi.

Sejalan dengan pendapat para ahli sebelum nya, yang menyatakan bahwa stres kerja juga banyak terjadi pada sektor perbankan, di mana karyawan dihadapkan pada tekanan untuk menjaga kinerja, memenuhi target nasabah, serta mengikuti standar prosedur yang ketat. Mereka menjelaskan bahwa stres kerja timbul akibat ketidakseimbangan antara tuntutan organisasi dengan kapasitas individu untuk menghadapinya. Dalam konteks ini, Mekonen *et al.* (2022) mengidentifikasi beberapa indikator stres kerja yang relevan, yaitu:

1. Konflik peran (*role conflict*) ini terjadi ketika pegawai menerima tuntutan pekerjaan yang saling bertentangan atau tidak sesuai dengan nilai pribadi, yang dapat menimbulkan ketegangan emosional.
2. Ketidakjelasan peran (*role ambiguity*) ini muncul ketika karyawan tidak memiliki kejelasan mengenai tugas, tanggung jawab, atau ekspektasi kerja yang harus dicapai.
3. Kurangnya dukungan sosial (*lack of social support*) ini stres meningkat ketika karyawan merasa tidak memperoleh dukungan emosional maupun profesional dari rekan kerja atau atasan.

4. Jam kerja dan lembur (*working hours/overtime*) ini durasi kerja yang panjang tanpa keseimbangan waktu istirahat berkontribusi terhadap kelelahan dan kejenuhan kerja.
5. Kondisi fisik lingkungan kerja (*physical environment conditions*) ini meliputi faktor seperti kebisingan, suhu yang tidak nyaman, pencahayaan yang buruk, atau fasilitas kerja yang kurang memadai yang dapat memperburuk tekanan kerja.

Stres kerja di sektor perbankan, merupakan respons tubuh terhadap tuntutan pekerjaan yang tinggi, seperti yang sudah diuraikan di atas terdapat beberapa indikator yang berasal dari dimensi fisiologis, psikologis, dan perilaku. Berdasarkan konsep yang diuraikan oleh peneliti terdahulu maka dapat disimpulkan indikator stres kerja yang relevan dengan kondisi karyawan bank pada saat ini yakni:

1. Indikator Dimensi Fisiologis

Dimensi ini mencerminkan respons fisik tubuh terhadap tekanan kerja.

Di perbankan, indikator ini seringkali terlihat pada:

- a. Sering mengalami sakit kepala atau migrain. Hal ini mungkin dipicu oleh tekanan *deadline* atau konsentrasi tinggi yang berkepanjangan saat bekerja dengan angka dan data.
- b. Merasa jantung berdebar kencang atau sesak napas saat menghadapi tekanan target. Karyawan bank kerap mengalami tekanan saat harus mencapai target penjualan atau saat ada masalah finansial yang besar.
- c. Mengalami gangguan tidur (*insomnia*). Stres pekerjaan dapat membuat pikiran terus bekerja bahkan di luar jam kantor, sehingga sulit tidur nyenyak.

2. Indikator Dimensi Psikologis

Aspek psikologis ini berkaitan dengan respons emosional dan mental karyawan terhadap stres di bank. Indikatornya dapat berupa:

- a. Merasa cemas atau gelisah terkait pencapaian target dan penilaian kinerja. Budaya target yang ketat di perbankan seringkali menimbulkan kecemasan yang konstan.

- b. Mudah marah atau frustrasi terhadap rekan kerja, atasan, atau bahkan nasabah. Tekanan tinggi dapat membuat kesabaran menipis, terutama saat menghadapi situasi sulit.
- c. Kehilangan motivasi atau rasa bosan terhadap rutinitas pekerjaan di bank. Meskipun gaji menarik, stres yang terus-menerus dapat mengikis minat dan *engagement*.

## 2. Indikator Dimensi Perilaku

Dimensi ini menunjukkan perubahan perilaku yang dapat diamati sebagai akibat stres di lingkungan perbankan. Contoh indikator yang relevan adalah:

- a. Penurunan produktivitas atau kualitas pekerjaan meskipun jam kerja panjang. Stres dapat membuat fokus menurun, mengakibatkan kesalahan atau pekerjaan yang kurang teliti.
- b. Meningkatnya ketidakhadiran (*absenteeism*) atau sering datang terlambat. Ini dapat menjadi upaya bawah sadar untuk menghindari sumber stres di tempat kerja.
- c. Perubahan pola makan dan peningkatan konsumsi kafein atau rokok. Karyawan bank mungkin mencari pelarian atau stimulan untuk menghadapi tekanan.

## 2.1.5 Dukungan Sosial

### 2.1.5.1 Pengertian Dukungan Sosial

Menurut Sani, Widajati, dan Harjono (2024), dukungan sosial merupakan bentuk bantuan yang diberikan kepada individu ketika menghadapi tekanan kerja atau beban tugas berlebih yang berpotensi menimbulkan stres. Dukungan ini dapat berupa dukungan emosional, instrumental, maupun informasional, yang berperan penting dalam menjaga kesejahteraan psikologis serta meningkatkan kepuasan kerja. Dalam konteks organisasi, dukungan sosial tidak hanya berdampak pada kondisi emosional

karyawan, tetapi juga turut berpengaruh terhadap peningkatan produktivitas karyawan dan penurunan tingkat stres kerja. Sejalan dengan pendapat tersebut, Hidayah,

Handayani, dan Akib (2025) menjelaskan bahwa dalam lingkungan perbankan, dukungan sosial yang berasal dari atasan (*supervisor support*) menjadi faktor penting dalam menjaga keseimbangan antara tuntutan pekerjaan dan kehidupan pribadi. Dukungan berupa pemahaman terhadap situasi karyawan, komunikasi yang terbuka, dan fleksibilitas dalam penetapan target kerja terbukti mampu menurunkan tekanan psikologis serta meningkatkan loyalitas karyawan terhadap organisasi perbankan. Sementara itu, Mwanaidi Shafii dan Anitha Bommagowni Kumar (2022) menambahkan bahwa dukungan supervisor dan sistem organisasi yang memberi ruang bagi keseimbangan kerja hidup (*work-life support*) memiliki peran moderasi terhadap dampak beban kerja dan tekanan waktu pada kinerja pegawai bank. Ketika manajemen dan HR aktif menciptakan lingkungan kerja yang adaptif dan empatik, tingkat stres kerja dapat ditekan, dan karyawan mampu mempertahankan kinerja yang stabil meskipun dalam tekanan tinggi. Selain itu, menurut Utari Febriani, Tuti Rahmi, Said

Farhan Shasra, dan Ilma Fadhillah (2023-2024), dukungan rekan kerja dan organisasi juga merupakan dimensi penting dari dukungan sosial. Mereka menemukan bahwa persepsi dukungan organisasi (*perceived organizational support*) berperan besar dalam meningkatkan kesejahteraan karyawan perbankan (*employee well-being*) dan membangun rasa aman secara psikologis. Lingkungan kerja yang suportif, serta kebijakan organisasi yang responsif terhadap kebutuhan karyawan, mampu menurunkan tingkat stres kerja sekaligus memperkuat komitmen karyawan terhadap perusahaan. Dengan demikian, dari berbagai pandangan para ahli tersebut, dapat disimpulkan bahwa dukungan sosial di sektor perbankan meliputi bantuan dari atasan, rekan kerja, dan sistem didalam organisasi yang saling melengkapi. Ketiganya berperan penting dalam menciptakan lingkungan kerja yang sehat, mengurangi tekanan psikologis akibat tuntutan kerja yang tinggi, serta menjaga stabilitas kinerja karyawan di tengah dinamika industri perbankan yang kompetitif.

### **2.1.5.2 Faktor-Faktor Dukungan Sosial**

Faktor-faktor yang berasal dari dalam lingkungan kerja bank sangat berpengaruh terhadap ketersediaan dan penerimaan dukungan sosial. Terdapat beberapa faktor yang mempengaruhi dukungan sosial, yaitu:

#### **1. Menurut Widyawati dan Pratiwi (2019)**

Widyawati dan Pratiwi (2019) menyatakan bahwa dukungan sosial merupakan bentuk bantuan yang diberikan oleh orang lain kepada individu, baik berupa bantuan emosional, informasi, maupun praktis, yang berfungsi untuk mengurangi tekanan serta meningkatkan kesejahteraan psikologis. Faktor utama dalam dukungan sosial yang mereka paparkan terdiri dari:

- a. Dukungan emosional: mencakup perhatian, kepedulian, empati, dan kasih sayang dari orang-orang sekitar. Dukungan ini sangat penting karena mampu membuat individu merasa diperhatikan, dicintai, dan tidak sendirian ketika menghadapi kesulitan.
- b. Dukungan informasi: meliputi pemberian nasihat, bimbingan, arahan, maupun saran praktis dalam menyelesaikan masalah. Dukungan ini membantu individu memperoleh pemahaman baru serta alternatif solusi.
- c. Dukungan instrumental: berupa bantuan nyata, misalnya materi, finansial, maupun tenaga. Bantuan ini sangat berarti ketika individu menghadapi hambatan yang membutuhkan dukungan langsung.
- d. Dengan demikian, menurut Widyawati dan Pratiwi, dukungan sosial yang efektif harus menyentuh aspek emosional, informasional, dan instrumental, karena ketiganya saling melengkapi dalam menjaga kesejahteraan individu.

#### **2. Menurut Lestari dan Kusuma (2020)**

Lestari dan Kusuma (2020) menekankan bahwa dukungan sosial tidak hanya terbatas pada hubungan personal, tetapi juga melibatkan lingkungan kerja maupun

keluarga. Mereka membagi faktor dukungan sosial ke dalam beberapa bentuk yang lebih luas, yaitu:

- a. Dukungan keluarga: keluarga merupakan sumber dukungan pertama dan utama, karena peran mereka sangat besar dalam memberikan rasa aman, kasih sayang, serta bantuan nyata ketika individu mengalami masalah.
- b. Dukungan teman sebaya atau rekan kerja: interaksi positif dengan teman kerja maupun sahabat dapat meningkatkan rasa kebersamaan, solidaritas, serta mengurangi perasaan terisolasi.
- c. Dukungan atasan atau organisasi: dalam konteks pekerjaan, dukungan dari pimpinan atau perusahaan sangat mempengaruhi kondisi psikologis karyawan. Dukungan ini dapat berupa kebijakan yang berpihak pada kesejahteraan pegawai, komunikasi terbuka, maupun perhatian terhadap kebutuhan karyawan.
- d. Menurut Lestari dan Kusuma, kombinasi antara dukungan keluarga, teman sebaya, dan atasan menciptakan lingkungan yang kondusif bagi individu dalam menghadapi tekanan, baik di dunia kerja maupun kehidupan sehari-hari.

### 3. Menurut Puspita dan Rahayu (2021)

Puspita dan Rahayu (2021) lebih menekankan pada aspek psikologis dari dukungan sosial. Mereka menguraikan bahwa dukungan sosial memiliki dimensi yang erat kaitannya dengan persepsi individu terhadap kualitas hubungan sosial yang mereka miliki. Faktor dukungan sosial menurut mereka terdiri atas:

- a. Dukungan penghargaan (*esteem support*): berupa pengakuan, penghargaan, dan validasi terhadap eksistensi maupun kemampuan individu. Dukungan ini penting untuk meningkatkan rasa percaya diri serta harga diri.
- b. Dukungan jaringan sosial (*network support*): menyangkut keberadaan individu dalam suatu jaringan atau kelompok yang bisa memberikan rasa memiliki (*sense of belonging*). Kehadiran jaringan ini membuat seseorang merasa bagian dari komunitas sehingga tidak merasa kesepian.

- c. Dukungan integratif: berupa komunikasi yang terbuka, diskusi, serta interaksi yang menimbulkan rasa keterikatan emosional. Faktor ini menciptakan ikatan sosial yang lebih kuat.
- d. Dengan demikian, menurut Puspita dan Rahayu, dukungan sosial bukan sekadar bantuan praktis, melainkan juga menyangkut bagaimana individu merasa dihargai, diakui, dan diterima dalam lingkungannya.

Faktor-faktor yang mempengaruhi dukungan sosial dalam dunia kerja, khususnya di sektor perbankan, sangat dipengaruhi oleh dinamika lingkungan kerja yang penuh tekanan, target tinggi, dan kebutuhan akan kolaborasi antarindividu. Dalam konteks ini, berbagai ahli telah mengemukakan pandangan yang beragam mengenai bentuk dan sumber dukungan sosial yang dapat membantu karyawan mengatasi tekanan kerja dan mempertahankan kesejahteraan psikologis mereka. Berikut penjelasan dari masing-masing ahli.

Menurut Widyawati dan Pratiwi (2019) dukungan sosial merupakan bentuk bantuan yang diberikan oleh orang lain kepada individu, baik berupa bantuan emosional, informasi, maupun praktis, yang berfungsi untuk mengurangi tekanan serta meningkatkan kesejahteraan psikologis. Mereka membagi faktor dukungan sosial ke dalam tiga aspek utama, yaitu:

1. Dukungan emosional: Dukungan emosional mencakup perhatian, empati, dan kasih sayang dari orang-orang sekitar yang membuat individu merasa diperhatikan dan tidak sendirian dalam menghadapi tekanan.
2. Dukungan informasi: Dukungan informasi berupa pemberian nasihat, bimbingan, atau arahan praktis yang membantu individu memahami dan menyelesaikan masalah kerja dengan lebih efektif.
3. Dukungan instrumental: Dukungan instrumental mengacu pada bantuan nyata seperti tenaga, materi, atau fasilitas yang membantu mengurangi beban pekerjaan.

Menurut Widyawati dan Pratiwi, dukungan sosial yang ideal harus menyentuh ketiga dimensi ini agar efektif dalam menjaga kesejahteraan psikologis karyawan. Sedangkan menurut Lestari dan Kusuma (2020), dukungan sosial tidak hanya berasal dari hubungan personal, tetapi juga mencakup peran lingkungan kerja dan keluarga. Mereka mengelompokkan sumber dukungan sosial menjadi tiga, yaitu:

1. Dukungan keluarga: Dukungan keluarga memberikan dasar emosional yang kuat berupa kasih sayang dan rasa aman, yang penting bagi stabilitas psikologis individu.
2. Dukungan rekan kerja atau teman sebaya: Dukungan dari rekan kerja menciptakan rasa kebersamaan dan solidaritas di tempat kerja, membantu karyawan merasa tidak sendirian menghadapi tekanan target dan beban kerja.
3. Dukungan atasan atau organisasi: Dukungan dari atasan dan organisasi sangat menentukan kondisi psikologis karyawan, terutama melalui kebijakan yang berpihak pada kesejahteraan, komunikasi yang terbuka, dan kepedulian terhadap kebutuhan pegawai

Lestari dan Kusuma menegaskan bahwa kombinasi ketiga bentuk dukungan ini mampu menciptakan lingkungan kerja yang kondusif bagi individu untuk beradaptasi terhadap tekanan, baik di tempat kerja maupun di luar pekerjaan. Sedangkan menurut Puspita dan rahayu (2021) dukungan sosial memiliki dimensi psikologis yang lebih mendalam dan sangat bergantung pada persepsi individu terhadap kualitas hubungan sosial yang dimiliki. Mereka menguraikan tiga faktor utama dukungan sosial, yaitu:

1. Dukungan penghargaan (*system support*): Dukungan penghargaan berupa pengakuan dan validasi terhadap kemampuan individu, yang dapat meningkatkan rasa percaya diri dan harga diri karyawan.
2. Dukungan jaringan sosial (*network support*): Dukungan jaringan sosial terkait dengan keterlibatan individu dalam kelompok atau komunitas yang memberikan rasa memiliki dan kebersamaan.

3. Dukungan integratif: Dukungan integratif mencakup komunikasi dan interaksi sosial yang menumbuhkan ikatan emosional yang kuat di antara individu.

Dengan demikian, Puspita dan Rahayu menekankan bahwa dukungan sosial tidak hanya bersifat praktis, tetapi juga mencerminkan rasa dihargai, diterima, dan diakui dalam lingkungannya. Berdasarkan pendapat dan penjelasan yang sudah dijabarkan di atas, maka dapat disimpulkan bahwa dukungan sosial memiliki peran strategis yang penting dalam industri perbankan untuk menciptakan lingkungan kerja yang positif dan efektif. Hal ini berdampak karena beban kerja yang berat dan tuntutan dari pelanggan, staf bank sering menghadapi tekanan tinggi, target yang ketat, dan kemungkinan stres. Oleh karena itu, kunci untuk menjaga keseimbangan psikologis dan meningkatkan kinerja adalah dukungan sosial dari berbagai sumber, termasuk dukungan moral dari keluarga, dukungan kebijakan dan komunikasi dari atasan atau manajemen, serta bantuan emosional dan praktis dari rekan kerja. Di industri perbankan, dukungan sosial tidak hanya berfungsi sebagai bentuk perawatan antar individu tetapi juga sebagai alat organisasi untuk meningkatkan keterlibatan karyawan terhadap perusahaan keuangan tempat mereka bekerja, mengurangi tingkat stres, dan meningkatkan ketahanan kerja.

#### **2.2.1 Lingkungan Eksternal Karyawan Bank**

Dukungan sosial merupakan salah satu faktor penting yang berperan dalam menjaga keseimbangan kondisi psikologis individu, khususnya bagi karyawan bank yang menghadapi tekanan kerja tinggi. Menurut Utari Febriani (2023), dukungan yang diberikan oleh organisasi dan lingkungan sekitar berkontribusi besar terhadap kesejahteraan psikologis karyawan bank. Dukungan tersebut membantu individu untuk menghadapi tekanan pekerjaan secara lebih adaptif dan mencegah timbulnya stres yang berkepanjangan. Menurut Tuti Rahmi (2023) menjelaskan bahwa persepsi terhadap dukungan sosial yang positif dari lingkungan sekitar, baik di dalam maupun di luar pekerjaan, dapat meningkatkan *employee well-being* dan menurunkan tingkat

kecemasan kerja. Hal ini sejalan dengan hasil penelitian yang dilakukan oleh Said Farhan Shasra (2024) yang menemukan bahwa karyawan bank yang merasa didukung baik secara emosional, instrumental, maupun informasional memiliki kemampuan lebih baik dalam menjaga stabilitas emosional dan konsentrasi kerja. Selain dukungan yang berasal dari lingkungan kerja, dukungan eksternal juga berperan besar dalam menjaga kesejahteraan karyawan. Menurut Ilma Fadhilla (2024), keluarga dan teman dekat menjadi sumber utama dukungan emosional yang mampu mengurangi beban psikologis akibat tekanan kerja di sektor perbankan. Dukungan dari luar kantor ini memberikan perasaan aman, menumbuhkan rasa memiliki, dan membantu individu untuk tetap tenang ketika menghadapi tekanan pekerjaan yang berat. Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa dukungan sosial yang efektif bagi karyawan bank tidak hanya berasal dari internal organisasi, seperti rekan kerja dan atasan, tetapi juga dari lingkungan eksternal seperti keluarga dan teman dekat.

Kombinasi dari kedua sumber dukungan ini berfungsi sebagai penyeimbang antara tuntutan profesional dan kebutuhan psikologis, sehingga karyawan mampu menjaga kinerja optimal sekaligus mempertahankan kesejahteraan pribadi. Bentuk dukungan eksternal yang diterima oleh karyawan bank umumnya berasal dari dua sumber utama, yaitu keluarga dan lingkungan sosial di luar tempat kerja. Kedua bentuk dukungan ini memiliki peran yang saling melengkapi dalam membantu individu menjaga keseimbangan antara kehidupan profesional dan pribadi. Berikut penjelasannya:

1. Dukungan Keluarga: Dukungan keluarga menjadi bentuk dukungan paling dasar karena keluarga baik pasangan, orang tua, maupun anak dapat menjadi sumber dukungan emosional utama ketika individu mengalami stres kerja. Peran dukungan keluarga antara lain mendengarkan keluh kesah, memberikan semangat, atau membantu mengurus urusan rumah tangga agar karyawan dapat lebih fokus pada pekerjaannya. Menurut penelitian Santoso dan Wijaya (2022) pada karyawan bank swasta, dukungan keluarga yang kuat berpengaruh signifikan dalam

mengurangi work-family conflict serta meningkatkan kesejahteraan psikologis (*well-being*) individu.

2. Dukungan dari Teman Dekat atau Lingkungan Personal: Teman di luar lingkungan kerja maupun komunitas tempat individu beraktivitas juga dapat memberikan bentuk dukungan sosial yang penting. Dukungan tersebut dapat berupa nasihat, hiburan, atau sekadar menjadi tempat berbagi cerita untuk melepaskan diri dari rutinitas kerja yang menimbulkan tekanan. Ramadhani dan Putra (2023) menemukan bahwa dukungan yang berasal dari lingkaran pertemanan non-formal dapat berfungsi sebagai buffer dalam menghadapi tekanan finansial maupun permasalahan pribadi yang berpotensi mengganggu kinerja karyawan di sektor perbankan.

Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa dukungan sosial yang efektif bagi karyawan bank tidak hanya berasal dari lingkungan internal organisasi, seperti rekan kerja dan atasan, tetapi juga dari lingkungan eksternal seperti keluarga dan teman dekat. Kombinasi dari kedua sumber dukungan ini berfungsi sebagai penyeimbang antara tuntutan profesional dan kebutuhan psikologi

### **2.2.2 Karakteristik Pekerjaan dan Individu Karyawan Bank**

Karakteristik pekerjaan dan individu karyawan merupakan faktor yang menentukan bagaimana seseorang merespons tekanan kerja serta kebutuhan akan dukungan sosial. Menurut Fauziah dan Puryana (2021), karakteristik pekerjaan meliputi variasi tugas, kompleksitas pekerjaan, dan beban kerja yang memengaruhi keseimbangan psikologis serta tingkat stres karyawan. Penelitian mereka menegaskan bahwa karakteristik pekerjaan yang menantang, bila diimbangi dengan dukungan sosial yang memadai, dapat menurunkan keinginan berpindah kerja dan meningkatkan loyalitas. Selanjutnya, Cahyono dan Indrawati (2024) menjelaskan bahwa dalam konteks perbankan, tingginya target, tekanan waktu, dan interaksi intensif dengan nasabah menjadikan pekerjaan bank sangat rentan terhadap stres dan kelelahan kerja.

Oleh karena itu, dukungan sosial menjadi elemen penting dalam menjaga keseimbangan emosional dan performa karyawan.

Tipe kepribadian seseorang juga mampu mempengaruhi kemampuan seseorang menerima serta memanfaatkan dukungan sosial Erzen dan Arabaci (2023) Karyawan dengan kepribadian terbuka lebih mudah membangun relasi dan mencari bantuan dibanding individu tertutup. Efikasi diri memiliki peran penting dalam menentukan seberapa efektif seseorang menghadapi tekanan kerja dan mencari dukungan yang tepat Lu *et al.* (2023) dengan demikian, karakteristik pekerjaan dan individu karyawan bank melibatkan faktor struktural dan personal yang saling mempengaruhi dalam menentukan kebutuhan serta efektivitas dukungan sosial. tinggi disertai dukungan sosial yang memadai dapat menurunkan turnover intention karyawan.

Setelah memahami bagaimana karakteristik pekerjaan dan pribadi karyawan bank berperan dalam menentukan kebutuhan akan dukungan sosial, langkah berikutnya adalah menelaah lebih jauh faktor-faktor yang mempengaruhi dinamika tersebut. Beberapa faktor penting yang turut membentuk respon karyawan terhadap tekanan kerja antara lain tingkat stres dan beban kerja, tipe kepribadian, serta efikasi diri.

1. **Tingkat Stres dan Beban Kerja:** Faktor utama yang memicu kebutuhan akan dukungan sosial adalah tingkat stres dan beban kerja. Dalam konteks perbankan, tingginya target, tekanan waktu, kompleksitas produk, serta intensitas interaksi dengan nasabah seringkali menimbulkan beban kerja yang berlebihan. Pada saat kondisi tersebut terjadi, karyawan sangat membutuhkan dukungan, baik dari atasan, rekan kerja, maupun keluarga. Temuan penelitian Cahyono dan Indrawati (2024) memperkuat hal ini dengan menunjukkan bahwa semakin tinggi persepsi terhadap beban kerja, semakin besar pula kebutuhan karyawan bank akan dukungan sosial.
2. **Tipe Kepribadian Karyawan:** Kepribadian karyawan turut mempengaruhi bagaimana seseorang menerima dukungan sosial; seperti yang ditemukan Erzen dan Arabaci (2023), individu dengan sifat terbuka dan kemampuan sosial yang

baik lebih mudah membentuk jaringan interpersonal dan menerima dukungan lewat interaksi sosial.

3. Efikasi Diri: Efikasi diri juga menjadi faktor penting, menurut Lu *et al.* (2023), karyawan yang memiliki keyakinan tinggi terhadap kemampuan diri (*self-efficacy*) lebih percaya bahwa mereka mampu menghadapi tekanan kerja, serta lebih aktif mencari dukungan sosial yang sesuai ketika menghadapi kesulitan.

Secara keseluruhan, dukungan sosial dalam dunia perbankan memiliki sifat yang kompleks. Kompleksitas tersebut tidak hanya ditentukan oleh siapa yang memberikan dukungan, tetapi juga dipengaruhi oleh kondisi lingkungan kerja serta karakteristik individu karyawan yang memengaruhi kebutuhan akan dukungan tersebut. Oleh karena itu, optimalisasi dukungan sosial memerlukan interaksi yang sinergis antara pihak bank dan karyawan agar dapat berfungsi efektif dalam membantu menghadapi tekanan kerja. Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa karakteristik pekerjaan, tingkat stres, tipe kepribadian, dan efikasi diri karyawan berperan penting dalam menentukan kebutuhan serta efektivitas dukungan sosial. Setelah memahami faktor-faktor yang melatarbelakangi, pembahasan selanjutnya akan berfokus pada dimensi dukungan sosial sebagai bentuk nyata bantuan yang dapat diberikan untuk menjaga keseimbangan psikologis serta meningkatkan kinerja karyawan bank.

#### **2.1.5.3 Dimensi Dukungan Sosial**

Dalam konteks dunia perbankan, dukungan sosial memiliki peran yang sangat penting karena karyawan sering menghadapi tekanan kerja yang tinggi, target yang ketat, serta interaksi intens dengan nasabah. Dukungan sosial tidak hanya berfungsi sebagai sumber kekuatan emosional, tetapi juga sebagai sarana untuk menjaga keseimbangan psikologis dan meningkatkan efektivitas kerja. Untuk memahami peran dukungan sosial secara lebih mendalam, perlu ditelaah dimensi-dimensinya. Menurut Kelly (2019), dukungan sosial merupakan konstruksi multidimensional yang terdiri atas beberapa dimensi utama yang saling melengkapi dan berperan penting dalam

menjaga keseimbangan psikologis individu. Dimensi-dimensi dukungan sosial dapat diuraikan menjadi beberapa dimensi utama yang saling melengkapi, diantaranya yakni:

1. Dukungan emosional: Perhatian, empati, dan penerimaan yang memberi kenyamanan psikologis. Bentuk dukungan ini berfungsi untuk memberikan kenyamanan psikologis, menumbuhkan rasa aman, serta membantu individu merasa diterima dan dihargai di lingkungannya. Dalam konteks pekerjaan, dukungan emosional dapat diwujudkan melalui sikap rekan kerja atau atasan yang memahami kondisi emosional karyawan dan memberikan dorongan moral ketika menghadapi tekanan kerja.
2. Dukungan instrumental: Bantuan praktis atau sumber daya nyata yang membantu menyelesaikan masalah. Bentuk dukungan ini dapat berupa bantuan finansial, tenaga, waktu, atau fasilitas kerja yang memudahkan penyelesaian tugas. Dalam dunia perbankan, misalnya, dukungan instrumental bisa diwujudkan melalui kerja sama tim dalam menyelesaikan target pelayanan nasabah atau bantuan administratif dari rekan sejawat saat beban kerja meningkat.
3. Dukungan informasional: Nasihat, petunjuk, atau informasi yang membantu pengambilan keputusan. Dukungan ini membantu individu memahami situasi yang dihadapi, menentukan alternatif solusi, serta meningkatkan kemampuan dalam menghadapi tantangan kerja. Bagi karyawan bank, dukungan informasional dapat berupa arahan dari atasan, berbagi pengalaman antar rekan kerja, atau pelatihan yang memberikan pengetahuan baru untuk meningkatkan kinerja.
4. Dukungan *appraisal* atau penghargaan: Umpan balik positif yang menegaskan nilai dan kapabilitas individu. Bentuk dukungan ini berfungsi memperkuat rasa percaya diri, meningkatkan motivasi kerja, serta menumbuhkan persepsi positif terhadap diri sendiri. Dalam organisasi perbankan, dukungan appraisal dapat muncul melalui pengakuan atas prestasi kerja, pemberian pujian, atau sistem penghargaan yang adil terhadap kinerja karyawan.

Selanjutnya, temuan Kelly (2019) mengenai dimensi-dimensi dukungan sosial mendapat penguatan dari kajian yang lebih mutakhir. Penelitian yang dilakukan oleh Jolly *et al.* (2021) memberikan pemahaman yang lebih komprehensif mengenai bagaimana dukungan sosial bekerja dalam konteks organisasi dan bagaimana setiap dimensi dukungan tersebut berkontribusi terhadap kesejahteraan serta kinerja karyawan. Menurut Jolly *et al.* (2021) dukungan sosial di tempat kerja dan menunjukkan bahwa dukungan sosial berfungsi ganda, sebagai sumber proteksi (*buffer*) terhadap efek negatif stres kerja dan sebagai sumberdaya yang meningkatkan kesejahteraan dan kinerja. Terdapat tujuh penjelasan mengenai dimensi dukungan sosial diantaranya yakni:

1. Sumber dukungan: Dukungan sosial dapat berasal dari *supervisor* atau organisasi, rekan kerja, lingkungan non kerja seperti teman atau keluarga.
2. Mekanisme kerja: Dukungan sosial dapat mengurangi efek stres melalui dua mekanisme yakni, *buffering effect* dengan menurunkan hubungan antara tuntutan kerja dan gangguan psikologis dan *main effect* atau meningkatkan kesejahteraan dan kinerja secara langsung meskipun tanpa stres tinggi.
3. Kondisi moderasi atau mediator: Dampak dukungan sosial yang tidak seragam dapat dipengaruhi oleh faktor moderator seperti jenis pekerjaan, budaya organisasi, dan karakteristik individu. yang dimaksud diantaranya yakni:
4. Dukungan Emosional: Dimensi ini merujuk pada segala bentuk dukungan yang berkaitan dengan perasaan, empati, perhatian, dan kasih sayang. Dukungan emosional berfokus pada bagaimana seseorang merasakan diterima, dicintai, dan dihargai oleh orang lain.
5. Dukungan Instrumental: Dimensi ini mengacu pada bantuan nyata atau konkret yang diberikan kepada individu. Dukungan instrumental melibatkan tindakan langsung atau penyediaan sumber daya fisik yang dapat membantu menyelesaikan masalah atau memenuhi kebutuhan praktis.
6. Dukungan Informasi: Dimensi ini berkaitan dengan penyediaan nasihat, saran, petunjuk, atau informasi yang relevan dan berguna. Dukungan informasi

membantu individu dalam membuat keputusan, memahami situasi, atau mengembangkan keterampilan baru.

7. Dukungan Penghargaan: Dimensi ini melibatkan umpan balik yang positif, penegasan, atau validasi terhadap nilai-nilai, kemampuan, atau pandangan individu. Dukungan penghargaan membantu seseorang merasa kompeten, berharga, dan memiliki harga diri yang positif.

Dengan demikian, melalui berbagai pandangan para ahli seperti Kelly (2019) dan Jolly *et al.* (2021), dapat dipahami bahwa dukungan sosial merupakan suatu konstruk yang kompleks dan multidimensional, mencakup aspek emosional, instrumental, informasional, dan penghargaan. Keempat dimensi ini berfungsi secara sinergis dalam membantu karyawan, khususnya di sektor perbankan, untuk menghadapi tekanan kerja, menjaga keseimbangan psikologis, serta meningkatkan kinerja. Pemahaman terhadap dimensi-dimensi tersebut memberikan dasar konseptual yang kuat dalam mengidentifikasi bentuk-bentuk dukungan yang paling relevan dan efektif bagi karyawan. Oleh karena itu, untuk memperoleh gambaran yang lebih rinci mengenai bagaimana dukungan sosial diwujudkan dan diukur dalam konteks organisasi, diperlukan penelitian lebih lanjut terhadap indikator dukungan sosial. Indikator-indikator ini berperan penting dalam menggambarkan manifestasi konkret dari setiap dimensi dukungan, sehingga dapat digunakan sebagai acuan dalam penelitian maupun praktik manajerial dalam dunia perbankan.

#### **2.1.5.4 Indikator Dukungan Sosial**

Setelah memahami dimensi-dimensi dukungan sosial yang menjelaskan bentuk dasar dari bantuan yang dapat diterima individu, perlu adanya penjabaran yang lebih terukur agar konsep ini dapat diaplikasikan dalam penelitian maupun praktik di lapangan. Oleh karena itu, indikator dukungan sosial disusun untuk memberikan gambaran yang lebih spesifik mengenai bagaimana dukungan sosial dapat diidentifikasi dan diukur. Indikator-indikator ini membantu melihat wujud nyata dari

dukungan, baik dalam bentuk emosional, instrumental, informasi, maupun penghargaan, sehingga dapat menjadi pedoman dalam menilai sejauh mana dukungan sosial benar-benar dirasakan oleh karyawan. Menurut Sarafino dalam Rif'ati *et al.* (2018) terdapat empat aspek yang harus dicapai guna terciptanya dukungan sosial yang baik, diantaranya yakni:

1. Dukungan Emotional:

- a. Adanya orang-orang yang peduli dan bersedia mendengarkan keluhan kesah.
- b. Merasa dipahami dan divalidasi perasaannya oleh orang lain.
- c. Menerima dorongan dan semangat saat menghadapi kesulitan.
- d. Adanya perhatian dan kenyamanan dari lingkungan sekitar.

2. Dukungan Instrumental:

- a. Menerima bantuan berupa uang atau materi lain saat dibutuhkan.
- b. Ada yang membantu menyelesaikan tugas atau pekerjaan yang sulit.
- c. Menerima bantuan praktis seperti transportasi atau layanan fisik.
- d. Ada yang menawarkan solusi atau langkah-langkah konkret untuk mengatasi masalah.

3. Dukungan Informasi:

- a. Menerima informasi yang jelas dan akurat mengenai suatu masalah.
- b. Ada yang memberikan saran atau petunjuk tentang cara mengatasi kesulitan.
- c. Mendapatkan pengetahuan baru yang berguna dari orang lain.
- d. Adanya diskusi yang membantu memahami situasi lebih baik.

4. Dukungan Penghargaan:

- a. Menerima pujian atau pengakuan atas usaha yang telah dilakukan.
- b. Merasa dihargai atas ide atau pendapat yang disampaikan.
- c. Ada yang memberikan penegasan bahwa diri adalah individu yang berharga.
- d. Mendapatkan validasi bahwa reaksi atau perasaan adalah hal yang normal.

Dengan demikian, indikator-indikator dukungan sosial memberikan kerangka yang jelas dalam mengidentifikasi aspek-aspek penting dari dukungan yang diterima karyawan, baik berupa perhatian emosional, bantuan nyata, informasi yang berguna, maupun penghargaan atas usaha dan keberadaannya. Pemahaman mengenai indikator ini tidak hanya penting secara teoritis, tetapi juga secara praktis, karena mampu membantu organisasi dalam menilai efektivitas dukungan yang diberikan kepada karyawannya. Setelah menguraikan indikator-indikator dukungan sosial, pembahasan selanjutnya akan diarahkan pada fungsi dukungan sosial, yang menjelaskan manfaat serta peran penting dukungan tersebut dalam meningkatkan kesejahteraan psikologis dan kinerja karyawan, khususnya di sektor perbankan.

#### **2.1.5.5 Fungsi Dukungan Sosial**

Fungsi dukungan sosial menjadi sangat relevan, karyawan bank sering dihadapkan pada tekanan kerja yang tinggi, target yang ketat, dan interaksi intensif dengan nasabah. Oleh karena itu, dukungan sosial tidak hanya berfungsi sebagai “bantalan” semata, tetapi juga memiliki peran strategis dalam membantu karyawan beradaptasi dan berkinerja optimal. Merujuk pada penelitian yang dilakukan oleh Rifati *et al.* (2018) terdapat beberapa fungsi dukungan sosial diantaranya yakni:

##### **1. Fungsi Regulasi Emosi**

Di dunia perbankan, karyawan kerap menghadapi situasi yang memicu stres dan emosi negatif, seperti tekanan mencapai target, komplain nasabah, atau bahkan ancaman keamanan. Dalam konteks ini, fungsi regulasi emosi dari dukungan sosial sangat krusial.

- a. **Penyaluran Stres:** Karyawan dapat menceritakan beban pikiran atau frustrasi terkait pekerjaan kepada rekan kerja, atasan, atau keluarga, sehingga emosi negatif dapat tersalurkan dan tidak menumpuk.
  - b. **Pengurangan Beban Emosional:** Dengan adanya pihak yang mau mendengarkan dan memahami, karyawan merasa tidak sendiri dalam menghadapi tekanan, yang pada akhirnya dapat meredakan tingkat stres dan kecemasan.
  - c. **Meningkatkan Rasa Tenang:** Dukungan emosional dari lingkungan kerja atau keluarga dapat menciptakan rasa aman dan nyaman, membantu karyawan lebih tenang dalam menghadapi dinamika kerja yang serba cepat.
  - d. **Fungsi Peningkatan Harga Diri (*Self-Esteem Enhancement*)**  
Lingkungan perbankan seringkali penuh dengan kompetisi dan evaluasi kinerja yang ketat. Dukungan sosial berperan penting dalam menjaga dan meningkatkan harga diri karyawan di tengah tantangan ini.
2. **Pengakuan dan Apresiasi:** Ketika atasan atau rekan kerja memberikan pengakuan atas pencapaian target atau apresiasi terhadap kinerja positif, karyawan merasa usahanya dihargai, yang meningkatkan rasa percaya diri.
    - a. **Penguatan Kompetensi:** Dukungan berupa pujian atas kemampuan menyelesaikan tugas sulit atau masukan konstruktif dapat memperkuat keyakinan karyawan terhadap kompetensinya dalam menjalankan peran di bank.
    - b. **Validasi Peran:** Merasa diterima dan dihormati sebagai bagian dari tim bank dapat mengukuhkan identitas profesional karyawan, sehingga mereka merasa lebih berharga di lingkungan kerjanya.
  3. **Fungsi Adaptasi dan Pemecahan Masalah (*Coping and Problem-Solving*)**

Karyawan bank sering dihadapkan pada masalah yang kompleks, mulai dari prosedur operasional yang rumit hingga penyelesaian masalah nasabah yang tidak terduga. Fungsi adaptasi dan pemecahan masalah dari dukungan sosial sangat relevan di sini.

- a. Penyediaan Informasi & Solusi: Rekan kerja atau atasan dapat memberikan informasi terkait prosedur baru, tips menghadapi nasabah sulit, atau bahkan membantu mencari solusi atas masalah teknis yang dihadapi.
- b. Strategi *Coping* yang Efektif: Melalui berbagi pengalaman dan saran, karyawan dapat belajar strategi *coping* yang lebih sehat dan efektif untuk mengatasi tekanan kerja, misalnya dalam menghadapi target penjualan yang sangat ambisius.
- c. Pengambilan Keputusan: Diskusi dengan sesama kolega atau atasan dapat membantu karyawan dalam mengambil keputusan yang lebih tepat, terutama saat dihadapkan pada dilema atau situasi ambigu dalam pekerjaan.

#### 4. Fungsi Integrasi Sosial (*Social Integration*)

Bekerja di bank, khususnya dengan struktur dan hirarki yang jelas dapat membuat karyawan memiliki rasa kepemilikan dan integritas yang baik dalam sebuah tim maupun organisasi. Fungsi integrasi sosial dapat memastikan karyawan menjadi bagian dari lingkungan kerja.

- a. Rasa Kebersamaan: Melalui interaksi dan solidaritas dengan rekan kerja, karyawan merasa menjadi bagian dari sebuah tim yang solid, mengurangi perasaan terisolasi di tengah ritme kerja yang padat.
- b. Penguatan Jaringan: Dukungan sosial mendorong terbentuknya hubungan profesional dan personal yang kuat, yang tidak hanya bermanfaat untuk pekerjaan tetapi juga untuk pengembangan karier.
- c. Partisipasi Aktif: Ketika karyawan merasa terintegrasi, mereka cenderung lebih aktif berpartisipasi dalam kegiatan tim, berkontribusi pada budaya perusahaan, dan memiliki komitmen yang lebih tinggi terhadap tujuan bank.

## 2.2 Penelitian Terdahulu

Dalam penelitian ini, peneliti mencari beberapa referensi jurnal terdahulu yang berkaitan dengan pembahasan yang akan diteliti yaitu, beban kerja, konflik peran ganda, stres kerja, dan dukungan sosial keluarga. Jurnal tersebut akan diteliti untuk memperkuat alasan yang akan digunakan untuk mendukung penelitian ini. Berikut adalah beberapa jurnal penelitian yang telah diteliti:

### 2.2.1 Pengaruh Beban Kerja Terhadap Stres Kerja

#### 1. Rofifah Astiezah (2024)

Rofifah Astiezah (2024) dalam penelitian yang berjudul Pengaruh Beban Kerja dan Lingkungan Kerja Terhadap Perilaku *Cyberloafing* Dimediasi Stres Kerja Pada Guru Sekolah Dasar Negeri 74 dan 58 Kota Bengkulu. Didalam penelitian yang dilakukan ini menunjukan hasil beban kerja berpengaruh positif terhadap tatis kerja. Pada penelitian ini sampel yang digunakan sebanyak 80 Guru dengan menggunakan alat analisis berupa *Structural Equation Model (SEM) Using Partial Least Square (PLS)*.

Pada penelitian sebelum nya ada persamaan dan juga perbedaan, di antaranya memiliki kesamaan hipotesis yakni beban kerja dan tatis kerja. Perbedaan yaitu dalam penelitian terdahulu menggunakan *Structural Equation Model (SEM) Using Partial Least Square (PLS)* untuk menganalisis data serta penggunaan sampel yang digunakan dan juga lokasi penelitian juga berbeda.

#### 2. Mahsyar *et al.* (2023)

Mahsyar *et al.* (2023) dalam penelitian yang dilakukan oleh Januar Habibi Mahsyar pada tahun 2023 lalu dengan judul Pengaruh Beban Kerja dan Lingkungan Kerja Terhadap Turnover Intention Melalui Stres Kerja Sebagai Variabel

Intervening pada Karyawan Bank. Dalam penelitian yang dilakukan ini pengaruh positif, berkaitan dan signifikan antara Beban Kerja terhadap Stres Kerja. Penelitian ini dilakukan terhadap seluruh karyawan PT Bank Central Asia. Penelitian terdahulu ini menggunakan jenis penelitian kuantitatif dan metode pengumpulan data nya menggunakan angket yang dibantu menggunakan Google Form. Metode analisis yang digunakan ada analisis Deskriptif, Kuantitatif dan Regresi Linier Berganda dengan menggunakan Alat bantu analisis nya adalah SPSS versi 2.1.

Terdapat beberapa perbedaan dan persamaan antara penelitian terdahulu dengan penelitian yang akan dilakukan peneliti, yakni alat pengumpulan data yang sama, analisis Deskriptif, Kuantitatif. Persamaan antara penelitian terdahulu dengan penelitian yang akan dilakukan peneliti diantaranya yakni, alat uji variabel nya sama-sama menggunakan Beban Kerja Terhadap Stres Kerja, Kuantitatif dan Regresi Linier Berganda dengan menggunakan Alat bantu analisis nya adalah SPSS versi 2.1, lokasi penelitian terhadap Pt. Bank Central Asia.

### **3. Wanboko *et al.* (2023).**

Wanboko *et al.* (2023) dalam penelitian yang dilakukan pada tahun 2023 yang berjudul Pengaruh Beban Kerja dan Iklim Organisasi Terhadap Turnover Intention Melalui Stres Sebagai Variabel Intervening Pada Karyawan PT. Bank Perkreditan Rakyat Millenia Sulawesi Utara. Terdapat pengaruh positif antara Beban Kerja dan Stres Kerja. Dalam penelitian yang dilakukan terhadap 30 Orang responden, kemudian penelitian ini dilakukan menggunakan metode sensus atau *total sampling jenuh*. Terdapat persamaan dan perbedaan antara penelitian terdahulu ini dengan penelitian yang akan dilakukan peneliti nantinya, kesamaan penelitian terdahulu dengan penelitian yang akan dilakukan yakni, Uji Variabel yang sama yakni Beban Kerja Terhadap Stres Kerja, Penelitian ini sama sama dilakukan terhadap kantor perbankan.

Perbedaan antara penelitian terdahulu dengan penelitian yang akan dilakukan peneliti diantaranya yakni, tahun penelitian yang dilakukan berbeda, Tempat penelitian yang dilakukan yakni di Sulawesi Utara, Jumlah Sampel yang digunakan berbeda penggunaan alat analisis SPSS dan Amos.

#### **4. Muhareni *et al.* (2022)**

Muhareni *et al.* (2022) dalam penelitian yang dilakukan pada tahun 2022 yang dilakukan oleh Lin Muhareni dan rekan-rekan yang berjudul Pengaruh Konflik Peran Ganda dan Beban Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Wanita Dengan Stres Kerja Sebagai Variabel Intervening di PT Bank Sumsel Babel Syariah. Penelitian ini menunjukkan adanya pengaruh positif antara Beban Kerja terhadap Stres Kerja dengan ditunjukkan dengan dari yang sudah dilakukan, dalam penelitian ini populasi sampel yang digunakan sebanyak 225 dari total keseluruhan karyawan, kemudian pengambilan sampelnya menggunakan teknik *purposive sampling*. Alat analisis pada penelitian ini menggunakan SPSS.

Ada beberapa kesamaan dan perbedaan peneliti dengan penelitian yang sudah dilakukan sebelum nya, kesamaan yang ada di dalam penelitian kali ini adalah alat analisis yang digunakan sama-sama menggunakan uji variabel nya sama-sama menggunakan Beban kerja terhadap Stres Kerja, tempat analisis nya sama-sama di dunia perbankan. Kemudian perbedaan yang ada di dalam penelitian terdahulu dengan penelitian yang akan dilakukan oleh peneliti yakni Lokasi penelitian yang berbeda, tahun penelitian dan alat analisis SPSS.

#### **5. Kuswinarno & Indirawati (2021)**

Kuswinarno & Indirawati (2021) dalam penelitian yang berjudul “Pengaruh Beban Kerja dan Konflik Pekerjaan-Keluarga atau Konflik Peran Ganda terhadap Kinerja Wanita Karir dengan Stres Kerja sebagai Variabel Intervening pada CV. Buana Tengka Garmen Bangkalan”. Penelitian ini dilakukan terhadap 28 responden dengan menggunakan metode kuantitatif. Teknik analisis yang digunakan meliputi

uji validitas dan reliabilitas, uji asumsi klasik (multikolinearitas, heteroskedastisitas, uji normalitas), analisis regresi berganda, uji hipotesis (uji statistik t, uji statistik F, koefisien determinasi/ $R^2$ ), serta analisis jalur. Hasil penelitian menunjukkan bahwa beban kerja berpengaruh secara signifikan dan berhubungan dengan stres kerja.

Persamaan penelitian ini dengan penelitian yang akan dilakukan peneliti terletak pada penggunaan metode kuantitatif, analisis regresi berganda, uji hipotesis, uji statistik t dan F, serta koefisien determinasi ( $R^2$ ). Adapun perbedaan yang ada antara penelitian terdahulu dengan penelitian yang akan dilakukan peneliti terletak pada jumlah sampel yang digunakan, lokasi penelitian, serta tahun penelitian.

#### 6. Saedpanah *et al.* (2023)

Saedpanah *et al.* (2023) dalam penelitian yang berjudul *Effects of workload and job stress on the shift work disorders among nurses: PLS SEM modelling* yang dilakukan kepada 300 perawat di rumah sakit khusus dan subspesialis di Teheran. Pada penelitian terdahulu peneliti memperoleh data menggunakan alat bantu kuesioner termasuk demografi, survei pekerja *shift* serta kuesioner stress kerja yang digunakan untuk mengumpulkan data yang diinginkan. Jenis penelitian terdahulu ini yakni *cross-sectional*, kemudian alat bantu yang digunakan untuk mengolah data yang sudah didapat menggunakan *SPSS-20* dan *Smart-PLS*. Lalu model penelitian yang digunakan penelitian terdahulu ini yakni berjenis kuantitatif. Hasil penelitian yang sudah dilakukan terdahulu menunjukkan bahwa beban kerja berpengaruh terhadap stress kerja dengan nilai ( $\beta=0.747$ ). Terdapat persamaan dan perbedaan antara penelitian terdahulu dengan penelitian yang akan dilakukan oleh peneliti diantaranya yakni, variabel yang digunakan sama dengan menggunakan beban kerja dan stress kerja, metode pengumpulan data yang digunakan sama yakni menggunakan kuesioner dan penggunaan metode kuantitatif. Perbedaan antara penelitian terdahulu dengan penelitian yang akan dilakukan peneliti yakni, tahun penelitian yang dilakukan berbeda, lokasi penelitian, alat olah data yang menggunakan SPSS dan SmartPLS.

#### 6. Isabelle Bes *et al.* (2023)

Isabelle Bes *et al.* (2023) di dalam penelitian yang berjudul *Organizational interventions and occupational burnout: a meta-analysis with focus on exhaustion* yang dilakukan pada tahun 2023 terdapat pengaruh yang cukup tinggi dari beban kerja terhadap stress kerja. Penelitian ini dilakukan dengan membandingkan 11 artikel asli, 2 di antaranya melibatkan 2 sampel penelitian Gordon *et al.* (2018), Shea *et al.* (2014), sehingga total menggunakan 13 studi dari 13 sampel berbeda yang kemudian dianalisis secara meta. Pada penelitian terdahulu ini menggunakan metode kuantitatif dilakukan menggunakan alat analisis meta-regresi univariat, kemudian dilakukan uji perbandingan antara 13 penelitian terdahulu sebelumnya. Dalam penelitian terdahulu didapatkan efek kelelahan kerja akibat dari beban kerja sebanyak 24,38 dan 24,41. Kemudian didapat bahwa efek stress kerja sebesar 0,30 ((95% CI=-0,43; - 0,18),  $I^2 = 62,28\%$ ).

Terdapat kesamaan dan perbedaan antara penelitian terdahulu dengan, penelitian yang akan dilakukan peneliti, yakni penggunaan variabel beban kerja dan stress kerja, uji statistik, dan metode penelitian kuantitatif. Perbedaan antara penelitian terdahulu dengan penelitian yang akan dilakukan peneliti diantaranya yakni, penggunaan alat analisis meta-regresi, metode penelitian nya yang menggunakan analisis perbandingan, tahun penelitian serta alat uji nya menggunakan RCT dan non-RCT.

#### 7. Bartholomew Chireh (2025)

Bartholomew Chireh (2025) dalam penelitian yang berjudul *Workplace stressors and mental health outcomes among personal support workers: A systematic review*. Penelitian ini dilakukan kepada 4802 sampel dengan rentan usia 35-52 tahun. Penelitian ini menunjukkan bahwa beban kerja yang tinggi mempengaruhi stressor. Penelitian ini dilakukan oleh setiap studi dengan menggunakan daftar periksa Joanna Briggs Institute untuk studi *Cross-Sectional*

*Analitik* dan Daftar Periksa Penilaian Kritis *Joanna Briggs Institute* yang digunakan untuk studi *Kohort*. Penelitian ini dilakukan dengan membandingkan berbagai artikel sebanyak 14 yang diantaranya berasal dari amerika. Alat analisis yang digunakan untuk penelitian ini tidak menggunakan Meta-analisis tidak dilakukan karena heterogenitas karakteristik studi. Dalam penelitian terdahulu didapat hasil analisis berupa beban kerja yang lebih tinggi dengan nilai 2,56, lebih cenderung mengalami kecemasan atau depresi dengan nilai ( $OR= 2,56$ ; 95% CI: 1,91-3,43) dan tingkat stress kerja yang berhubungan dengan pekerjaan secara signifikan berhubungan dengan kelelahan emosional dengan nilai ( $\beta = 0.42$ ,  $p < 0.01$ ) and *depersonalization* ( $\beta = 0.38$ ,  $p < 0.05$ ). Dari penelitian terdahulu ini maka dapat disimpulkan bahwa beban kerja yang tinggi dapat memicu kecemasan karyawan dan cenderung mengalami stress terhadap pekerjaan nya.

Terdapat perbedaan dan persamaan antara penelitian terdahulu dengan penelitian yang akan dilakukan oleh peneliti, diantaranya yakni, variabel beban kerja dan stress kerja. Kemudian perbedaan yang ada diantaranya yakni, penggunaan metode kualitatif, penggunaan alat analisis PRISMA (*Preferred Reporting Items for Systematic Review and Meta Analysis*), tahun penelitian dan lokasi penelitian.

**Tabel 2.1**  
**Pengaruh Beban Kerja Terhadap Stres Kerja**

| No | Identitas Journal                                                                                                               | Variabel dan Teori                                              | Hasil dan Analisis                                        |
|----|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------|
| 1  | <b>Rofifah Astiezah (2024)</b><br><br>Pengaruh Beban Kerja dan Lingkungan Kerja Terhadap Perilaku <i>Cyberloafing</i> Dimediasi | <b>Beban kerja</b><br><br>Menurut <b>Koesoemowidjojo (2018)</b> | Hasil analisis beban kerja terhadap stres kerja diterima. |

|   |                                                                                                                                                                                                                                                                                       |                                                                                                                                                                                                                                                                                             |                                                                                                     |
|---|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------|
|   | <p>Stres Kerja Pada Guru Sekolah Dasar Negeri 74 dan 58 Kota Bengkulu.</p> <p><b>Sample:</b> 80 Guru</p> <p><b>Alat Analisis:</b> <i>Structural Equation Model (SEM) dengan menggunakan Partial Least Square (PLS).</i></p> <p><b>Metode:</b> Kuantitatif (menyebarkan kuesioner)</p> | <p>Kondisi Pekerjaan.</p> <p>Penggunaan Waktu Kerja.</p> <p>Target Yang Harus Dicapai.</p> <p><b>Stres Kerja</b></p> <p>Menurut <b>Robbins (2015)</b></p> <p>Beban kerja yang berlebihan.</p> <p>Standar kerja yang sulit dipenuhi.</p> <p>Tuntutan pribadi.</p> <p>Struktur Organisasi</p> |                                                                                                     |
| 2 | <p><b>Mahsyar et al. (2023)</b></p> <p>Mahsyar, J. H., Andini, L. P., &amp; Ar Raniri, I. (2023). Pengaruh Beban Kerja Dan Lingkungan Kerja Terhadap Turnover Intention Melalui Stress Kerja Sebagai Variabel Intervening Pada Karyawan Bank. <i>Prosiding FRIMA</i></p>              | <p><b>Beban kerja</b></p> <p>Menurut <b>Putra (dalam Tunafsiyah) (2012:22)</b></p> <p>Target yang harus dicapai.</p> <p>Kondisi Pekerjaan.</p> <p>Standar Pekerjaan.</p> <p><b>Stres Kerja</b></p>                                                                                          | <p>Hasil analisis yang dilakukan menunjukan hipotesis beban kerja terhadap stres kerja diterima</p> |

|   |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |                                                                                                                                                                                                                                                         |                                                                                            |
|---|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------|
|   | <p>(<i>Festival Riset Ilmiah Manajemen dan Akuntansi</i>), (6), 594-608.</p> <p>Sampel: 66 Orang</p> <p>Alat Analisis: SPSS versi 21</p> <p>Metode Pengumpulan Data: Angket Google form, dengan meliputi analisis deskriptif, kualitatif dan regresi linier berganda</p>                                                       | <p>Menurut <b>Robbins &amp; Judge dalam (Irvianti et al. 2015)</b></p> <p>Gejala Fisiologis</p> <p>Gejala Psikologis</p> <p>Gejala Perilaku</p>                                                                                                         |                                                                                            |
| 3 | <p><b>Wanboko et al. (2023)</b></p> <p>Wanboko, S. H., Tewal, B., &amp; Taroreh, R. N. (2023). Pengaruh Beban Kerja Dan Iklim Organisasi Terhadap Turnover Intention Melalui Stress Kerja Sebagai Variabel Intervening Pada Karyawan Pt. Bank Perkreditan Rakyat Millenia Sulawesi Utara. <i>Jurnal Emba: Jurnal Riset</i></p> | <p><b>Beban Kerja</b></p> <p>Menurut <b>Mahawati (2021:5)</b></p> <p>Kondisi kerja</p> <p>Penggunaan waktu kerja</p> <p>Tujuan yang ingin dicapai</p> <p><b>Stres Kerja</b></p> <p>Menurut <b>Rivai (dalam Bawawa, Lengkong dan Taroreh) (2021)</b></p> | <p>Hasil penelitian ini menunjukan bahwa beban kerja berpengaruh terhadap stres kerja.</p> |

|   |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |                                                                                                                                                                                                                                                                                       |                                                                                   |
|---|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------|
|   | <p><i>Ekonomi, Manajemen, Bisnis Dan Akuntansi</i>, 11(02), 364-374.</p> <p><b>Sampel:</b> 30 Orang Responden</p> <p><b>Alat Analisis:</b> SPSS Amos</p> <p><b>Metode:</b> Sensus atau Total Sampling Jenuh</p>                                                                                                                                | <p>Gejala fisiologis (perubahan metabolisme tubuh, sakit kepala, dan sebagainya)</p> <p>Gejala psikologis (cemas, emosi yang berubah ubah, perubahan perilaku karyawan)</p>                                                                                                           |                                                                                   |
| 4 | <p><b>Muhareni et al. (2022)</b></p> <p>Muhareni, I., Rusdi, M., &amp; Shalihah, B. M. A. (2022). Pengaruh konflik Peran Ganda Dan Beban Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Wanita Dengan Stres Kerja Sebagai Variabel Intervening. <i>Al Hawiyah: Journal of Women and Children Studies</i>, 2(1).</p> <p><b>Sampel: 225 Orang Responden</b></p> | <p><b>Beban Kerja</b></p> <p>Menurut <b>Putra (2012)</b> yaitu, target yang harus dicapai, kondisi pekerjaan, dan standar pekerjaan.</p> <p><b>Stres Kerja</b></p> <p>Menurut <b>Aamodt Prawirosentono (1999)</b></p> <p>Beban kerja yang berlebihan.</p> <p>Tekanan dari atasan.</p> | <p>Hasil dari penelitian ini menunjukan beban kerja mempengaruhi stres kerja.</p> |

|   |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |                                                                                                             |
|---|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|   | <p><b>Alat Analisis: SPSS</b></p> <p><b>Metode:</b> teknik <i>purposive sampling</i></p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |                                                                                                             |
| 5 | <p><b>Kuswinarno &amp; Indirawati (2021)</b><br/>Pengaruh beban kerja dan konflik pekerjaan-keluarga atau konflik peran ganda terhadap kinerja wanita karir dengan stres kerja sebagai variabel intervening pada (Cv. Buana Tengka Garmen Bangkalan)</p> <p><b>Sample:</b> 28 responden</p> <p><b>Alat analisis:</b> Uji Validitas dan reliabilitas, uji asumsi klasik, analisis regresi berganda, uji hipotesis dan analisis jalur.</p> <p><b>Metode Penelitian:</b> Kuantitatif</p> | <p><b>Beban Kerja</b></p> <p>Menurut <b>Rolos &amp; Runaways (2018)</b></p> <p>Target yang harus dicapai.</p> <p>Kondisi pekerjaan.</p> <p>Penggunaan waktu kerja.</p> <p>Standar pekerjaan.</p> <p><b>Stres Kerja</b></p> <p>Menurut <b>Sofiana (2020)</b></p> <p>Psikologis.</p> <p>Fisik.</p> <p>Perilaku</p> | <p>Hasil analisis menunjukan adanya pengaruh positif dan signifikan antara beban kerja dan stres kerja.</p> |

|   |                                                                                                                                                                                                                                                                    |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |                                                                                                             |
|---|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|   |                                                                                                                                                                                                                                                                    |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |                                                                                                             |
| 6 | <p><b>Saedpanah et al. (2023)</b></p> <p><i>Effects of workload and job stress on the shift work disorders among nurses:</i></p> <p>PLS SEM</p> <p><b>Sampel:</b> 300 perawat</p> <p><b>Alat analisis:</b> SPSS dan SmartPLS</p> <p><b>Metode:</b> Kuantitatif</p> | <p><b>Beban Kerja</b></p> <p>Menurut <b>Carayon P, Gürses AP. (2005)</b></p> <p>Jam kerja yang panjang dan tidak standar.</p> <p>Shift kerja yang tidak jelas.</p> <p>Kelelahan.</p> <p>Merokok.</p> <p>Gangguan tidur.</p> <p>Penurunan kekebalan tubuh.</p> <p>Gangguan pencernaan.</p> <p>Menurut <b>Weekley JA. (1985)</b></p> <p>Peningkatan beban kerja</p> <p>Fisik</p> <p>Mental</p> <p>Menurut <b>Shaw JB (1985)</b></p> | <p>Hasil analisis menunjukan adanya pengaruh positif dan signifikan antara beban kerja dan stres kerja.</p> |

|   |                                                                                                                |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |                                                                                |
|---|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------|
|   |                                                                                                                | <p>Beban kerja yang tinggi.</p> <p>Kecemasan.</p> <p>Depresi.</p> <p><b>Stres Kerja</b></p> <p>Menurut <b>van der Wal RAB et al. (2018)</b></p> <p>Tidak adanya keselarasan antara kebutuhan dan kemampuan.</p> <p>Kemampuan dan keinginan.</p> <p>Stress kerja.</p> <p>Menurut <b>Järvelin-Pasanen S et al. (2018)</b></p> <p>Tugas yang berlebihan.</p> <p>Ketidakmampuan karyawan.</p> |                                                                                |
| 7 | <p><b>Isabelle Bes et al. (2023)</b></p> <p><i>Organizational interventions and occupational burnout:a</i></p> | <p><b>Beban Kerja</b></p> <p>Menurut <b>Carayon P, Gürses AP. (2005)</b></p> <p>Jam kerja yang panjang dan tidak standar.</p>                                                                                                                                                                                                                                                             | <p>Hasil analisis menunjukan adanya pengaruh positif dan signifikan antara</p> |

|  |                                                                                                                                                                                                  |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |                                     |
|--|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------|
|  | <p><i>meta-analysis with focus on exhaustion</i></p> <p><b>Sampel:</b> 13 Sampel penelitian terdahulu <b>Alat analisis:</b> Mata-Analisis, RCT dan non-RCT</p> <p><b>Metode:</b> Kuantitatif</p> | <p>Shift kerja yang tidak jelas.</p> <p>Kelelahan, merokok.</p> <p>Gangguan tidur.</p> <p>Penurunan kekebalan tubuh.</p> <p>Gangguan pencernaan.</p> <p>Menurut <b>Shaw JB, Weekley JA. (1985)</b></p> <p>Peningkatan beban kerja</p> <p>Fisik</p> <p>Mental</p> <p><b>Stres Kerja</b></p> <p>Menurut <b>van der Wal RAB et al. (2018)</b></p> <p>Tidak adanya keselarasan antara kebutuhan dan kemampuan.</p> <p>Kemampuan dan keinginan.</p> <p>Stress kerja.</p> <p>Menurut <b>Järvelin-Pasanen S et al. (2018)</b></p> | <p>beban kerja dan stres kerja.</p> |
|--|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------|

|   |                                                                                                                                                                                                                                                         |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |                                                                                                              |
|---|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|   |                                                                                                                                                                                                                                                         | Tugas yang berlebihan<br><br>Ketidakmampuan karyawan                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |                                                                                                              |
| 8 | <p><b>Bartholomew Chireh</b><br/> <i>Workplace stressors and mental health outcomes among personal support workers: A systematic review.</i></p> <p><b>Sampel:</b> 14 Artikel</p> <p><b>Alat analisis:</b> PRISMA</p> <p><b>Metode:</b> Kuantitatif</p> | <p><b>Beban Kerja</b></p> <p>Menurut <b>Duggleby et al. (2020)</b></p> <p>Tekanan waktu</p> <p>Jam kerja yang Panjang</p> <p>Upah yang rendah</p> <p>Sumber daya yang terbatas</p> <p>Menurut <b>Kontos et al. (2017)</b></p> <p>Tekanan waktu</p> <p>Jam kerja yang Panjang</p> <p>Upah yang rendah</p> <p>Sumber daya yang terbatas</p> <p><b>Stres Kerja</b></p> <p>Menurut <b>Babapour et a (2022)</b></p> | <p>Hasil analisis menunjukkan adanya pengaruh positif dan signifikan antara beban kerja dan stres kerja.</p> |

|  |  |                                              |  |
|--|--|----------------------------------------------|--|
|  |  | Psikologi                                    |  |
|  |  | Fisik                                        |  |
|  |  | Kualitas Hidup                               |  |
|  |  | Kepuasan Kerja                               |  |
|  |  | Menurut <b>Labrague <i>et al.</i> (2020)</b> |  |
|  |  | Psikologi                                    |  |
|  |  | Fisik                                        |  |
|  |  | Kualitas Hidup                               |  |
|  |  | Kepuasan Kerja                               |  |
|  |  | .                                            |  |

## 2.2.2 Konflik Peran Ganda terhadap Stres Kerja

### 1. Andi Kurniawan (2023)

Andi Kurniawan (2023) dalam penelitian yang berjudul Hubungan antara konflik peran ganda dengan stres kerja pada karyawan di Pt. Latexindo Toba Perkasa pada tahun 2023 didapati adanya pengaruh konflik peran ganda terhadap stres kerja. Penelitian ini dilakukan pada 130 responden kemudian sampel yang digunakan hanya 50 sampel kemudian data yang sudah dikumpulkan menggunakan kuesioner (angket) dengan pendekatan kuantitatif data diolah menggunakan alat analisis SPSS (*Statistical Package of the Social Science*) versi 23.0. Kemudian

diperoleh kesimpulan konflik peran ganda berpengaruh langsung terhadap stres kerja.

Dalam penelitian ini terdapat perbedaan dan persamaan dengan penelitian yang akan dilakukan oleh peneliti diantaranya yakni alat analisis yang digunakan sama-sama menggunakan alat analisis yang digunakan sama menggunakan menyebarkan kuesioner adapun perbedaan yang ada diantaranya Jumlah responden yang digunakan berbeda, tahun penelitian yang berbeda, lokasi penelitian yang digunakan, serta metode yang digunakan berbeda dan alat analisis SPSS.

## **2. Kuswinarno & Indirawati (2021)**

Kuswinarno & Indirawati (2021) dalam penelitian yang berjudul Pengaruh Beban Kerja dan konflik Pekerjaan-Keluarga atau konflik peran ganda Terhadap Kinerja Wanita Karir Dengan Stres Kerja Sebagai Variabel Intervening (Pada Cv. Buana Tengka Garmen Bangkalan) Pada Tahun 2021, menunjukkan bahwa pengaruh positif dari konflik peran ganda terhadap stres kerja menunjukkan hasil yang positif. Dalam penelitian terdahulu peneliti menggunakan sampel sebanyak 28 pada karyawan wanita. Metode penelitian yang dilakukan dalam penelitian terdahulu ini menggunakan studi kepustakaan melalui buku-buku, jurnal serta penelitian-penelitian terdahulu, dengan menggunakan metode kuesioner dengan memberikan beberapa pertanyaan tertulis terhadap responden kemudian skala yang digunakan menggunakan skala *likert*. Teknik analisis data yang digunakan meliputi uji validitas dan reliabilitas, uji asumsi klasik, analisis regresi berganda dan uji hipotesis.

Dalam penelitian terdahulu memiliki persamaan dan juga perbedaan dengan penelitian yang akan dilakukan peneliti, kesamaan yang ada yakni hipotesis konflik peran ganda dan stres kerja, perbedaan antara penelitian terdahulu dan penelitian yang akan dilakukan peneliti adalah lokasi penelitian, tahun penelitian.

### 3. Munda & Yuniawan (2018)

Munda & Yuniawan (2018) dalam penelitian terdahulu yang berjudul Pengaruh konflik peran ganda dan Ambiguitas Peran Terhadap *Intention to Quit* Dengan Stres Kerja Sebagai Variabel Intervening (studi pada Hotel Grand Edge Semarang) tahun 2018, menunjukkan bahwa konflik peran ganda dan stres kerja memiliki pengaruh yang positif, hal ini ditunjukkan dalam tabel penelitian terdahulu. Penelitian ini dilakukan terhadap 50 orang karyawan dan 66 orang yang semuanya staff Hotel Grand Edge Semarang. Metode analisis data yang digunakan dalam penelitian terdahulu ini menggunakan analisis regresi dan sobel test. Teknik pengujian data yang digunakan dalam penelitian terdahulu ini menggunakan uji analisis jalur atau *path analysis*.

Dalam penelitian terdahulu terdapat kesamaan dan perbedaan dengan penelitian yang akan dilakukan peneliti, diantaranya hipotesis konflik peran ganda dan stres kerja, kemudian perbedaan yang ada antara penelitian terdahulu dengan penelitian yang akan dilakukan peneliti yakni, lokasi penelitian. Tahun penelitian, alat analisis yang digunakan.

### 4. Putri *et al.* (2024)

Putri *et al.* (2024) penelitian yang dilakukan oleh Elsyah Azani Putri dan rekan-rekan pada tahun 2024 yang berjudul konflik peran ganda dan Beban Kerja Terhadap Stres Kerja Dimoderasi Dukungan Sosial pada Bank NTB Syariah dilakukan kepada 186 karyawan dengan jabatan analis, dealer, juragan, dan internal control cabang serta 492 karyawan dengan jabatan staf terdiri dari karyawan dengan status karyawan tetap untuk jabatan *customer service*, *teller* dan asisten administrasi, serta *outsourcing* untuk jabatan *sales funding*, *call centre*, dan yang setara. Namun penelitian ini hanya fokus kepada 102 karyawan yang memiliki jabatan sebagai staff dan officer. Metode penelitian terdahulu ini menggunakan survei guna mendapatkan sampel yang lebih kecil dengan menggunakan alat analisis

*partial least square (PLS)* dengan menggunakan metode penelitian kuantitatif. Hasil dari analisis yang dilakukan menunjukkan bahwa konflik peran ganda terhadap stres kerja diterima dan saling berhubungan.

Terdapat persamaan dan perbedaan antara penelitian terdahulu dengan penelitian yang akan dilakukan oleh peneliti diantaranya yakni persamaan alat analisis, metode penelitian dan uji hipotesis yang digunakan sama dengan penelitian yang akan dilakukan oleh peneliti lalu perbedaan yang ada yakni tahun pembuatan penelitian yang berbeda, lokasi penelitian dan jumlah sampel yang digunakan.

#### **5. Franco Wongkar *et al.* (2023)**

Franco Wongkar *et al.* (2023) dalam penelitian yang berjudul *The Effect of Work From Home, work family conflict on The Work Stress of PT. Japfa Manado Unit Employees During The Covid 19 Pandemic*. Penelitian ini dilakukan kepada 98 responden, dengan teknik pengumpulan data menggunakan kuesioner, setelah data dikumpulkan lalu diolah menggunakan *purposive sampling* menggunakan rumus slovin. Kemudian setelah dilakukan pengolahan data dapat diperoleh 50 responden lalu dilakukan uji F, uji T, uji hipotesis, dan uji analisis regresi berganda.

Terdapat persamaan dan perbedaan yang ada diantara penelitian terdahulu dengan penelitian yang akan dilakukan oleh peneliti diantaranya yakni sama sama menggunakan uji F, uji T, uji hipotesis, dan uji analisis regresi berganda dan teknik pengumpulan data nya yang sama yakni kuesioner. Terdapat perbedaan antara penelitian terdahulu dengan penelitian yang akan dilakukan peneliti diantaranya yakni Jumlah sampel yang digunakan, lokasi penelitian dan tahun penelitian dibuat.

#### **6. Nurmalasari *et al.* (2023)**

Nurmalasari *et al.* (2023) dalam penelitian yang berjudul *Pengaruh Beban Kerja, Kelelahan Kerja dan Konflik Peran Ganda Terhadap Stres Kerja Wanita Buruh Tani Di Desa Tuban, Kec. Kembang* ditemukan hipotesis pengaruh konflik

peran ganda terhadap stres kerja kemudian sampel yang digunakan dalam penelitian ini sebanyak 76 responden dengan teknik pengumpulan data menggunakan kuantitatif dengan menggunakan metode survei terhadap responden, setelah data diperoleh kemudian data diolah menggunakan metode analisis regresi linier berganda dengan bantuan perangkat lunak SPSS.

Terdapat persamaan dan perbedaan antara penelitian terdahulu dengan penelitian yang akan dilakukan oleh peneliti diantaranya yakni penggunaan metode kuantitatif yang sama, alat analisis regresi linier berganda, Uji Validitas, Reliabilitas, R Square, dan Uji Hipotesis. Perbedaan yang ada antara penelitian terdahulu dengan penelitian yang akan dilakukan oleh peneliti diantaranya yakni Tahun penelitian, lokasi penelitian, jumlah sampel yang digunakan dan alat analisis SPSS.

#### **7. Alfadhea (2023)**

Alfadhea (2023) dalam penelitian terdahulu yang dilakukan dengan judul Peran Konflik Peran Ganda Terhadap Stres Kerja Perawat Wanita di Provinsi Banten terdapat peran, konflik peran ganda terhadap stres kerja. Kemudian peneliti terdahulu meneliti hubungan konflik peran ganda dengan stres kerja pada karyawan wanita. Penelitian ini menggunakan kuesioner sebagai instrumen penelitian dan dianalisis menggunakan regresi linier dengan jumlah sampel sebanyak 267 responden dengan semua responden merupakan perawat dan semua nya adalah karyawan yang rata rata wanita. Hasil penelitian menunjukkan bahwa konflik peran ganda berpengaruh signifikan terhadap stres kerja, dengan nilai koefisien regresi sebesar 0,819 dan nilai signifikansi 0,000.

Terdapat persamaan dan perbedaan antara penelitian terdahulu dan penelitian yang akan dilakukan oleh peneliti, di antaranya persamaannya sama-sama menggunakan kuesioner, sama-sama menggunakan metode kuantitatif, serta hipotesis mengenai pengaruh konflik peran ganda terhadap stres kerja.

Perbedaannya terletak pada jumlah responden, lokasi penelitian, serta detail pelaporan hasil analisis yang berbeda.

#### **8. Jerg-Bretzke *et al.* (2020)**

Jerg-Bretzke *et al.* (2020) dalam penelitian yang berjudul *Correlations of the "Work-Family Conflict" With Occupational Stress A Cross-Sectional Study Among University Employees* terdapat pengaruh konflik peran ganda terhadap stress kerja. hal ini ditunjukkan dengan adanya data parameter stress yang tinggi dalam total sampel dari kerja ekstra 83%, kontrak kerja jangka waktu tetap 53%, dan *overcommitment* 26%, kemudian ditemukan juga data konflik peran ganda sebanyak 35%. Dalam kasus ini peneliti menduga bahwa konflik peran ganda adalah penyebab karyawan mengalami stress kerja. Total sampel yang digunakan dalam penelitian ini sebanyak 844 dengan 468 wanita dan 345 pria, dengan rata rata usia < 30 tahun sampai > 50 tahun. Data yang sudah dikumpulkan kemudian diolah dan diproses menggunakan alat analisis statistik yang dihasilkan dari survei daring EVOSYS kemudian dilakukan dengan program statistika SPSS 22. Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif dengan peserta mengisi kuesioner demografis dan menjawab pertanyaan individu mengenai situasi pekerjaan mereka.

Terdapat kesamaan dan perbedaan antara penelitian terdahulu dan penelitian yang akan dilakukan peneliti, diantaranya yakni, penggunaan alat analisis statistik yang sama, alat pengumpulan survei yang berbasis daring, serta variabel yang digunakan dan metode penelitian yang sama. Adapun perbedaan antara penelitian terdahulu diantaranya yakni, total sampel yang digunakan, lokasi penelitian, alat analisis yang digunakan yakni SPSS, serta tahun penelitian yang berbeda.

#### **9. Jessica *et al.* (2022)**

Jessica *et al.* (2022) dalam penelitian yang berjudul *Work-Family Conflicts, Stress, and Turnover Intention Among Hong Kong Police Officers Amid the COVID-19 Pandemic*. Dalam penelitian terdahulu ini menunjukkan bahwa terdapat pengaruh

antara konflik peran ganda terhadap stress kerja. Hasil dari uji regresi berganda menunjukkan bahwa konflik pekerjaan ke keluarga menyebabkan stres kerja di antara petugas polisi. Penelitian ini menggunakan data survei dari 335 petugas polisi di Hong Kong, yang merupakan sampel acak representatif. Metode pengambilan sampel yang digunakan adalah sampel acak representatif, kemudian metode analisis data yang digunakan adalah regresi berganda kemudian jenis penelitian terdahulu ini menggunakan kuantitatif.

Terdapat beberapa persamaan dan perbedaan antara penelitian terdahulu dengan penelitian yang akan dilakukan peneliti, diantaranya yakni penggunaan jenis penelitian yang sama, variabel penelitian yang digunakan, dan alat uji data, terdapat juga perbedaan antara penelitian terdahulu dengan penelitian yang akan dilakukan peneliti diantaranya yakni, total sampel yang digunakan, tahun penelitian, jenis metode pengambilan sampelnya.

#### **10. Natasha Saman Elahi *et al.* (2022)**

Natasha Saman Elahi *et al.* (2022) dalam penelitian yang berjudul *Work family and family-work conflict and stress in times of COVID-19*. ditemukan variabel konflik peran ganda memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap stres kerja. Artinya, semakin tinggi tingkat konflik peran ganda yang dialami oleh seorang individu, semakin tinggi pula tingkat stres kerja yang dirasakan. Jumlah sampel penelitian ini menggunakan 293 responden yang berasal dari staf kesehatan yang bekerja di 10 rumah sakit di Tiongkok. Semua responden adalah wanita dengan setidaknya satu anak. Kemudian metode penelitian ini menggunakan metode kuantitatif dengan pendekatan survei kemudian data dikumpulkan melalui kuesioner. Jenis penelitian yang dilakukan peneliti terdahulu adalah penelitian studi kausal komparatif yang menguji hubungan sebab-akibat antara variabel. Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa adanya pengaruh positif dan signifikan antara

konflik peran ganda terhadap stress kerja, dengan hasil uji koefisien regresi ( $\beta$ ):  $\beta = 0,47$ , dengan nilai  $p < 0,001$ .

Terdapat persamaan serta perbedaan antara penelitian terdahulu dengan penelitian yang akan dilakukan, persamaan diantaranya yakni: penggunaan metode kuantitatif, penggunaan metode pengumpulan data menggunakan survey, uji analisis menggunakan regresi, dan variabel penelitian yang sama. Kemudian perbedaan antara penelitian terdahulu, dengan penelitian yang akan dilakukan peneliti diantaranya yakni, penggunaan sampel yang mencapai 293, penggunaan alat analisis yang berbeda, tahun penelitian dan lokasi penelitian yang berbeda.

#### **11. Long Kim *et al.* (2025)**

Long Kim *et al.* (2025) dalam yang dilakukan di Thailand yang berjudul *Spillover effects of work-family conflict on job consequences influencing work attitudes* ditemukan bahwa konflik peran ganda memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap stress kerja khusus nya pada dosen di Thailand di tahun 2025. Penelitian ini menemukan bahwa stres dosen kemudian menjadi prediktor utama. Penelitian ini menggunakan data dari 450 dosen di Thailand, kemudian metode yang digunakan adalah analisis jalur (*path analysis*), selain itu dilakukan juga dengan uji analisis linier berganda, lalu data dikumpulkan melalui kuesioner survei. Jenis penelitian terdahulu ini menggunakan studi kuantitatif yang bertujuan untuk menyelidiki efek *spillover* (efek tumpahan) dari konflik kerja-keluarga pada konsekuensi yang berhubungan dengan pekerjaan, khususnya stres.

Pada penelitian terdahulu dan penelitian yang akan dilakukan peneliti ditemukan beberapa kesamaan, diantaranya yakni, penggunaan alat analisis regresi berganda, penggunaan alat pengumpulan data menggunakan kuesioner, jenis penelitian kuantitatif, dan variabel penelitian yang digunakan. Terdapat juga perbedaan diantaranya yakni, tahun penelitian yang dilakukan, lokasi penelitian, alat

analisis jalur menggunakan path analisis, jumlah responden dan target responden yang dituju.

**Tabel 2.2**  
**Konflik Peran Ganda terhadap Stres Kerja**

| No | Identitas Journal                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   | Variabel dan Teori                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 | Hasil dan Analisis                                                                                                                  |
|----|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 1  | <p><b>Andi Kurniawan (2023)</b></p> <p>Dalam penelitian yang berjudul Hubungan antara konflik peran ganda dengan stres kerja pada karyawan di Pt. Latexindo Toba Perkasa.</p> <p><b>Sample:</b> 130 Respondent</p> <p><b>Alat Analisis:</b> kuesioner, <i>microsoft excel</i> dan <i>SPSS</i>.</p> <p><b>Metode:</b> Kualitatif</p> | <p><b>Konflik Peran Ganda</b></p> <p>Menurut <b>Frone &amp; Russell dalam Akbar (2018)</b>.</p> <p>Tekanan kerja.</p> <p>Tuntutan yang terlalu banyak.</p> <p>Kurangnya kebersamaan keluarga.</p> <p>Sibuk dengan Pekerjaan.</p> <p>Konflik komitmen dan tanggung jawab terhadap keluarga.</p> <p><b>Stres Kerja Menurut Robbins dalam Hasibuan (2010)</b></p> <p>Beban kerja.</p> | <p>Hasil analisis yang dilakukan menunjukkan terdapat pengaruh yang signifikan antara konflik peran ganda terhadap stres kerja.</p> |

|   |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |                                                                                                                                    |
|---|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|   |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      | <p>Tekanan dan sikap pimpinan.</p> <p>Waktu dan perangkat kerja yang kurang memadai.</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |                                                                                                                                    |
| 2 | <p><b>Kuswinarno &amp; Indirawati (2021)</b></p> <p>Dalam penelitian yang berjudul Bangkalan) Pada Tahun 2021</p> <p><b>Sampel:</b> 28 Karyawan Wanita</p> <p><b>Alat Analisis:</b> Kepustakaan dengan membandingkan buku-buku serta jurnal yang telah ada sebelum nya.</p> <p><b>Metode:</b> kuesioner dengan mengajukan pertanyaan dengan skala <i>Likert</i>.</p> | <p><b>Konflik Peran Ganda</b></p> <p>Menurut <b>Frone &amp; Russel dalam Akbar (2018)</b>.</p> <p>Tekanan kerja.</p> <p>Tuntutan yang terlalu banyak.</p> <p>Kurangnya kebersamaan keluarga.</p> <p>Sibuk dengan Pekerjaan.</p> <p>Konflik komitmen dan tanggung jawab terhadap keluarga.</p> <p><b>Stres Kerja</b></p> <p>Menurut <b>Sofiana (2020)</b></p> <p>Psikologis.</p> <p>Fisik.</p> | <p>Hasil analisis yang dilakukan menunjukan terdapat pengaruh yang signifikan antara konflik peran ganda terhadap stres kerja.</p> |

|   |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |                                                                                                                                    |
|---|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|   |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  | Perilaku.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |                                                                                                                                    |
| 3 | <p><b>Munda &amp; Yuniawan (2018)</b> Pengaruh konflik peran ganda Dan Ambiguitas Peran Terhadap <i>Intention to Quit</i> Dengan Stres Kerja Sebagai Variabel Intervening (studi pada Hotel Grand Edge Semarang) tahun 2018</p> <p><b>Sampel:</b> 50 Orang karyawan dan 66 Staff Hotel Grand Edge Semarang.</p> <p><b>Alat Analisis:</b> <i>path analysis</i>.</p> <p><b>Metode:</b> regresi dan sobel test.</p> | <p><b>Konflik Peran Ganda</b></p> <p>Menurut Netemeyer <i>et al.</i>(1996)</p> <p>Tuntutan pekerjaan.</p> <p>Kurang nya waktu.</p> <p>Hambatan pekerjaan dalam menjalankan keinginan pribadi.</p> <p>Pekerjaan yang menyebabkan stres sehingga sulit beraktivitas dengan keluarga.</p> <p>Konflik antar pekerja.</p> <p><b>Stres Kerja</b></p> <p>Menurut Roberts <i>et al.</i> (1997) (dalam Mas'ud) (2004)</p> <p>Ketidakjelasan instruksi.</p> <p>Beban kerja yang berlebihan.</p> | <p>Hasil analisis yang dilakukan menunjukan terdapat pengaruh yang signifikan antara konflik peran ganda terhadap stres kerja.</p> |

|   |                                                                                                                                                                                                                                                    |                                                                                                                                                                                                                                                |                                                                                                                                    |
|---|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|   |                                                                                                                                                                                                                                                    | <p>Menanggung tanggung jawab lain.</p> <p>Kelelahan Kerja.</p> <p>Standar pekerjaan yang tinggi.</p> <p>Kegiatan yang bertolak belakang dengan tugas.</p> <p>Hambatan komunikasi dengan rekan kerja.</p> <p>Ketidakadilan pembagian tugas.</p> |                                                                                                                                    |
| 4 | <p><b>Putri et al. (2024)</b></p> <p>Penelitian yang dilakukan oleh Elsyah Azani Putri dan rekan rekan pada tahun 2024 yang berjudul Konflik Peran Ganda dan Beban Kerja Terhadap Stres Kerja Dimoderasi Dukungan Sosial pada Bank NTB Syariah</p> | <p><b>Konflik Peran Ganda</b></p> <p>Menurut <b>Widiyanto (2018)</b></p> <p><i>Time-based conflict</i></p> <p><i>Strain-based conflict.</i></p> <p><i>Behavior-based conflict</i></p> <p><b>Stres Kerja</b></p>                                | <p>Hasil analisis yang dilakukan menunjukan terdapat pengaruh yang signifikan antara konflik peran ganda terhadap stres kerja.</p> |

|   |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |                                                                                                                                    |
|---|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|   | <p><b>Sampel:</b> 49 responden yang keseluruhan nya karyawan wanita rumah sakit umum daerah praya.</p> <p><b>Alat Analisis:</b> kuesioner, PLS, Uji hipotesis, reliabilitas.</p> <p><b>Metode:</b> Kuantitatif</p>                                                                                                     | <p>Menurut <b>Hasibuan (2018)</b></p> <p>Gejala fisik.</p> <p>Gejala psikologis.</p> <p>Gejala perilaku.</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                        |                                                                                                                                    |
| 5 | <p><b>Franco Wongkar et al. (2023)</b> <i>The Effect of Work From Home, Work Family Conflict on The Work Stress of PT. Japfa Manado Unit Employees During The Covid 19 Pandemic.</i></p> <p><b>Sample:</b> 50 Respondent</p> <p><b>Alat Analisis:</b> Analisis regresi berganda.</p> <p><b>Metode:</b> Kuantitatif</p> | <p><b>Konflik Peran Ganda</b></p> <p>Menurut <b>Susanto (2010:49) &amp; Maskan (2018:49)</b></p> <p><i>Time-based conflict.</i></p> <p><i>Strain-based conflict.</i></p> <p><i>Behavior-based conflict</i></p> <p><b>Stres Kerja</b></p> <p>Menurut <b>Ivancevich (1980) (dalam Japlani et al.) (2020)</b></p> <p>Beban kerja berlebihan.</p> <p>Tuntutan karyawan.</p> <p>Tekanan dari atasan.</p> | <p>Hasil analisis yang dilakukan menunjukan terdapat pengaruh yang signifikan antara konflik peran ganda terhadap stres kerja.</p> |

|   |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |                                                                                                                                    |
|---|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|   |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   | <p>Ketegangan atas kesalahan.</p> <p>Menurunnya hubungan interpersonal.</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                               |                                                                                                                                    |
| 6 | <p><b>Nurmalasari <i>et al.</i> (2023)</b></p> <p>Dalam penelitian yang berjudul Pengaruh Beban Kerja, Kelelahan Kerja dan Konflik Peran Ganda Terhadap Stres Kerja Wanita Buruh Tani Di Desa Tuban, Kec. Kembang.</p> <p><b>Sample:</b> 76 Respondent</p> <p><b>Alat Analisis:</b> SPSS, Regresi linier Berganda, Survei.</p> <p><b>Metode:</b> Kuantitatif.</p> | <p><b>Konflik Peran Ganda</b></p> <p>Menurut <b>Greenhaus &amp; Beutell (1985)</b></p> <p>Konflik berdasarkan waktu.</p> <p>Konflik berbasis kendala.</p> <p>Konflik berbasis Perilaku.</p> <p><b>Stres Kerja</b></p> <p>Menurut <b>Robbins (dalam hadyana Pujaatmaka) (2006:375)</b></p> <p>Indikator psikologis.</p> <p>Indikator fisik.</p> <p>Indikator Perilaku.</p> | <p>Hasil analisis yang dilakukan menunjukan terdapat pengaruh yang signifikan antara konflik peran ganda terhadap stres kerja.</p> |

|   |                                                                                                                                                                                                                                                                                        |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |                                                                                                                          |
|---|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 7 | <p><b>Alfadhea (2023)</b> dalam penelitian terdahulu yang berjudul Peran Konflik Peran Ganda Terhadap Stres Kerja Perawat Wanita di Provinsi Banten.</p> <p><b>Sample:</b> 267 respondents</p> <p><b>Alat Analisis:</b> Analisis regresi linier</p> <p><b>Metode:</b> kuantitatif.</p> | <p><b>Konflik Peran Ganda</b></p> <p>Menurut <b>Greenhaus &amp; Beutell (1985)</b></p> <p><i>Time-based conflict</i> (konflik berbasis waktu)</p> <p><i>Strain-based conflict</i> (konflik berbasis tekanan)</p> <p>Menurut <b>Frone, Russell, &amp; Cooper (1992)</b></p> <p><i>Work interference with family (WIF)</i> pekerjaan mengganggu keluarga.</p> <p><i>Family interference with work (FIW)</i> keluarga mengganggu pekerjaan.</p> <p><b>Stres Kerja</b></p> <p>Menurut <b>Robbins &amp; Judge (2018):</b></p> <p><i>Task demands</i> atau beban kerja yang berlebihan.</p> <p><i>Role demands</i> (Tuntutan peran) atau ambiguitas peran, konflik peran.</p> | <p>Hasil analisis yang dilakukan menunjukan Konflik peran ganda berpengaruh positif signifikan terhadap stres kerja.</p> |
|---|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|

|  |  |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |  |
|--|--|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--|
|  |  | <p><i>Interpersonal demands</i><br/>(Tuntutan antar pribadi)<br/>konflik dengan<br/>rekan/pimpinan.</p> <p>Organizational demands<br/>(Tuntutan organisasi)<br/>seperti struktur, aturan,<br/>kebijakan yang kaku.</p> <p>Menurut <b>Lazarus &amp; Folkman (1984)</b></p> <p>Ketidakseimbangan<br/>antara tuntutan.</p> <p>Ketidakmampuan<br/>individu.</p> <p>Ketegangan emosional.</p> <p>Kelelahan fisik.</p> <p>Psikosomatis.</p> <p>Menurut <b>Hasibuan (2010)</b></p> <p>Beban kerja yang<br/>berlebihan.</p> <p>Tekanan dan sikap<br/>pimpinan.</p> |  |
|--|--|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--|

|   |                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |                                                                                                                                    |
|---|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|   |                                                                                                                                                                                                                                                                                                   | Waktu kerja dan sarana yang kurang memadai.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |                                                                                                                                    |
| 8 | <p><b>Jerg-Bretzke et al. (2020)</b></p> <p><i>Correlations of the “Work-Family Conflict” With Occupational Stress—A Cross-Sectional Study Among University Employees</i></p> <p><b>Sampel:</b> 844 sampel</p> <p><b>Alat analisis:</b> EVASYS dan SPSS 22.</p> <p><b>Metode:</b> Kuantitatif</p> | <p><b>Konflik Peran Ganda</b></p> <p>Menurut <b>Jerg-Bretzke, K., et al. (2020)</b></p> <p>Dukungan emosional</p> <p>Dukungan instrumental</p> <p>Dukungan informasional</p> <p>Dukungan penghargaan</p> <p><b>Stres Kerja</b></p> <p>Menurut <b>Jerg-Bretzke, K., et al. (2020)</b></p> <p>Fisik</p> <p>Mental</p> <p>Produktivitas Karyawan</p> <p>Tuntutan pekerjaan yang tinggi.</p> <p>Kontrol yang rendah</p> <p>Dukungan sosial yang minim.</p> | <p>Hasil analisis yang dilakukan menunjukan terdapat pengaruh yang signifikan antara konflik peran ganda terhadap stres kerja.</p> |

|    |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |                                                                                                                                    |
|----|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|    |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |                                                                                                                                    |
| 9  | <p><b>Jessica et al. (2022)</b></p> <p><i>Work-Family Conflicts, Stress, and Turnover Intention Among Hong Kong Police Officers Amid the COVID-19 Pandemic.</i></p> <p><b>Sampel:</b> 335 petugas polisi di Hong Kong</p> <p><b>Alat analisis:</b> Regresi berganda (multiple regression)</p> <p><b>Metode:</b> Kuantitatif</p> | <p><b>Konflik Peran Ganda</b></p> <p>Menurut <b>Li et al. (2022)</b></p> <p>Tuntutan dari pekerjaan</p> <p>Tuntutan dari keluarga</p> <p><b>Stres Kerja</b></p> <p>Menurut <b>Li et al. (2022)</b></p> <p>Pekerjaan yang berlebihan.</p> <p>Tidak seimbang dengan sumber daya atau kemampuan individu.</p> <p>Respons fisik.</p> <p>Psikologis.</p> | <p>Hasil analisis yang dilakukan menunjukan terdapat pengaruh yang signifikan antara konflik peran ganda terhadap stres kerja.</p> |
| 10 | <p><b>Natasha Saman Elahi et al. (2022)</b></p> <p><i>Work-family and family-work conflict and stress in times of COVID-19.</i></p> <p><b>Sample:</b> 293 respondent</p>                                                                                                                                                        | <p>Menurut <b>Anderson et al. (2002)</b></p> <p>Konflik berdasarkan waktu.</p> <p>Konflik berbasis kendala.</p> <p>Konflik berbasis perilaku.</p>                                                                                                                                                                                                   | <p>Hasil analisis yang dilakukan menunjukan terdapat pengaruh yang signifikan antara konflik peran ganda</p>                       |

|    |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |                                                                                                                             |
|----|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|    | <p><b>Alat analisis:</b> Analisis Regresi Berganda (Multiple Regression Analysis).</p> <p><b>Metode:</b> kuantitatif</p>                                                                                                                                                                                                                           | <p><b>Stres Kerja.</b></p> <p>Menurut <b>Robbins (dalam hadyana Pujaatmaka) (2006:375)</b></p> <p>Indikator psikologis.</p> <p>Indikator fisik.</p> <p>Indikator Perilaku.</p>                                                                                                                                                                                                            | terhadap stres kerja.                                                                                                       |
| 11 | <p><b>Long Kim <i>et al.</i> (2025)</b></p> <p>Di Dalam penelitian terdahulu yang berjudul <i>Spillover effects of work-family conflict on job consequences influencing work attitudes</i></p> <p><b>Sample:</b> 450 respondents</p> <p><b>Alat Analisis:</b> <i>Path Analysis, Regresi linier berganda</i></p> <p><b>Metode:</b> kuantitatif.</p> | <p><b>Konflik Peran Ganda</b></p> <p><b>Greenhaus &amp; Beutell (1985)</b></p> <p><i>Time-Based Conflict.</i></p> <p><i>Strain-Based Conflict.</i></p> <p><i>Behavior-Based Conflict.</i></p> <p><b>Stres Kerja</b></p> <p>Menurut <b>Hans Selye (1936)</b></p> <p>Gejala fisiologis.</p> <p>Gejala psikologis.</p> <p>Gejala prtilaku.</p> <p>Beban Kerja.</p> <p>Kurangnya kendali.</p> | Hasil analisis yang dilakukan menunjukan terdapat pengaruh yang signifikan antara konflik peran ganda terhadap stres kerja. |

|  |  |                                     |  |
|--|--|-------------------------------------|--|
|  |  | Dukungan sosial yang tidak memadai. |  |
|--|--|-------------------------------------|--|

### 2.2.3 Pengaruh Dukungan Sosial Terhadap Stres Kerja

#### 1. Ana Saidatin (2019)

Ana Saidatin (2019) dalam penelitian yang dilakukan terdahulu yang berjudul Pengaruh Dukungan Sosial Terhadap Stres Kerja Pada Karyawan Pt. Holi Karya Sakti ditemukan bahwa dukungan sosial berpengaruh positif dan signifikan terhadap stres kerja. Pada penelitian ini dilakukan kepada seluruh karyawan bagian operator menjahit di PT. Holi Karya Sakti. Dengan menggunakan teknik *cluster sampling* kemudian data penelitian dikumpulkan menggunakan Skala stres kerja dan Skala dukungan sosial. Data yang sudah terkumpul kemudian diolah menggunakan teknik analisis regresi dengan menggunakan SPSS versi 16.00.

Terdapat perbedaan dan persamaan antara penelitian terdahulu dengan penelitian yang akan dilakukan oleh peneliti diantaranya yakni, hipotesis yang digunakan sedangkan perbedaan yang ada diantara penelitian terdahulu dan penelitian yang akan dilakukan oleh peneliti diantaranya yakni jenis sampling yang digunakan adalah total sampling, penggunaan teknik *cluster sampling*, tahun penelitian, lokasi penelitian, dan sama sama menggunakan teknik analisis regresi dengan menggunakan SPSS.

#### 2. Werenfridus *et.al* (2023)

Werenfridus *et.al* (2023) pada penelitian terdahulu yang dilakukan oleh Werenfridus dan rekan-rekan nya pada tahun 2023 yang berjudul Pengaruh Dukungan Sosial Terhadap Stres Kerja Pada Guru Sekolah Dasar dengan jumlah total responden 74 orang yang semua nya adalah guru sekolah dasar. Di Dalam penelitian ini terdapat pengaruh positif dan signifikan antara dukungan sosial

terhadap stres kerja. Hal ini ditunjukkan dengan hasil temuan pada tabel 1 dan tabel 2 yang menyatakan bahwa dukungan sosial yang diterima oleh karyawan yang berusia <40 tahun memiliki dukungan sosial dan stres kerja yang tinggi dibandingkan dengan guru yang berumur >40 tahun. Kemudian pada penelitian terdahulu ini menggunakan alat analisis SPSS.

Terdapat beberapa kesamaan dan juga perbedaan yang ada didalam penelitian terdahulu ini diantaranya hipotesis yang digunakan sama yakni pengaruh dukungan sosial terhadap stres kerja, perbedaan yang ada yakni alat analisis yang digunakan menggunakan SPSS, tahun penelitian dan juga lokasi penelitian yang dilakukan berbeda.

### 3. Akib (2022)

Akib (2022) pada penelitian terdahulu yang berjudul Dukungan Sosial Terhadap Stres Kerja Pegawai Kejaksaan Negeri Konawe. Sampel yang digunakan dalam penelitian ini sebanyak 60 orang pegawai Aparatur Sipil Negara di Kejaksaan Negeri Konawe yang dipilih dengan teknik purposive sampling (masa kerja minimal 1 tahun dan pegawai yang menangani perkara). Metode penelitian yang digunakan adalah kuantitatif dengan desain *ex-post facto*, pengumpulan data melalui kuesioner, kemudian analisis data dilakukan menggunakan regresi linear sederhana.

Terdapat persamaan dan perbedaan antara penelitian terdahulu dengan penelitian yang akan dilakukan oleh peneliti, di antaranya persamaannya adalah sama-sama menggunakan kuesioner sebagai instrumen penelitian, sama-sama menggunakan metode penelitian kuantitatif, serta hipotesis yang diuji sama mengenai pengaruh dukungan sosial terhadap stres kerja. Terdapat perbedaan antara penelitian terdahulu dengan penelitian yang akan dilakukan oleh peneliti, diantaranya yakni, jumlah responden yang digunakan, lokasi penelitian dimana penelitian terdahulu dilakukan di Kejaksaan Negeri Konawe, alat analisis yang

digunakan menggunakan regresi linier sederhana, serta tahun penelitian yang dilakukan.

#### **4. Rika Setiani & Dwi Novitasari (2023)**

Rika Setiani & Dwi Novitasari (2023) dalam penelitian yang berjudul Pengaruh Beban Kerja, Lingkungan Kerja dan Dukungan Sosial Terhadap Stres Kerja Karyawan Di Puskesmas Kasihan 1 Bantul pada tahun 2023 terdapat hubungan yang signifikan dan positif antara Hubungan sosial terhadap Stres kerja. Penelitian ini dilakukan terhadap 54 Orang. Dari beberapa sampel hanya diambil 48 orang berdasarkan rumus *Slovin* dengan taraf kesalahan 5%. Pengambilan data ini menggunakan teknik kuesioner dengan uji validitas menggunakan rumus *product moment* dan uji reliabilitas menggunakan *Cronbach's Alpha*. Setelah data diterima kemudian diolah menggunakan teknik analisis regresi berganda dengan menggunakan program olah data *SPSS 23 for windows*.

Terdapat persamaan dan perbedaan yang ada antara penelitian terdahulu dengan penelitian yang akan dilakukan oleh peneliti, diantaranya, teknik pengumpulan data menggunakan kuesioner, uji validitas sedangkan perbedaannya yakni tahun penelitian dilakukan, jumlah sampel yang digunakan, lokasi penelitian dan program olah data menggunakan teknik analisis regresi berganda dan SPSS.

#### **5. Made Anandari Ayu Putri Pucangan & Komang Rahayu Indrawati (2022)**

Made Anandari Ayu Putri Pucangan & Komang Rahayu Indrawati (2022) dalam penelitian yang berjudul Peran *work-life balance* dan dukungan sosial terhadap stres kerja pada perempuan Bali yang bekerja di hotel bintang 4 di Kabupaten Badung. Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif yang kemudian dilakukan pengambilan sampel kepada 120 subjek yang kebanyakan perempuan Bali yang bekerja di hotel bintang 4 kemudian data dikumpulkan menggunakan teknik *simple random sampling* kemudian data tersebut diolah menggunakan teknik

analisis regresi berganda, dengan menggunakan uji regresi berganda dan koefisien dengan bantuan *software SPSS versi 22.00*.

Terdapat persamaan dan perbedaan antara penelitian terdahulu dengan penelitian yang akan dilakukan oleh peneliti diantaranya yakni, uji koefisien, metode kuantitatif, uji regresi berganda dan hipotesis yang digunakan. Perbedaan yang ada antara penelitian terdahulu dengan penelitian yang akan dilakukan oleh peneliti yakni tahun penelitian, lokasi penelitian dan subjek penelitian, penggunaan *software SPSS*, analisis regresi berganda.

#### **6. Hutahaean *et.al* (2023)**

Hutahaean *et.al* (2023) dalam penelitian yang berjudul Hubungan Antara Dukungan Sosial Dengan Stres Kerja Perawat Instalasi Bedah Sentral RSUP Haji Adam Malik Medan pada tahun 2023, dalam penelitian ini terdapat hubungan yang positif antara Dukungan sosial terhadap Stres kerja, hal ini ditunjukkan dengan nilai yang signifikan sebesar  $0,000 < 0,05$  artinya terdapat hubungan dukungan sosial dengan stres kerja. Pada koefisien korelasi sebesar  $-0,473$  artinya tingkat keeratan hubungan korelasi atau variabel hubungan sosial dengan stres kerja sebesar  $-0,473$  atau masuk kedalam kriteria tinggi, nilai korelasi sebesar  $0,473$  dimana nilai tersebut berarti negatif atau dapat diartikan kedua variabel tidak saling berhubungan atau berlawanan. Penelitian ini dilakukan terhadap 100 orang karyawan dengan teknik sampling yang dipakai yaitu total sampling, kemudian data ini diolah menggunakan alat analisis SPSS.

Terdapat perbedaan antara penelitian terdahulu dengan penelitian yang akan dilakukan peneliti, yakni Hipotesis yang digunakan menggunakan hipotesis yang sama, yakni Hubungan sosial terhadap Stres Kerja, kemudian perbedaan yang ada antara penelitian terdahulu dengan penelitian yang akan dilakukan oleh peneliti yakni, Tahun penelitian, Lokasi Penelitian, Alat Analisis SPSS yang digunakan sebagai olah data.

#### 7. Ayşe Karadaş dan Songül Duran (2022)

Ayşe Karadaş dan Songül Duran (2022) dalam penelitian yang berjudul *The effect of social support on work stress in health workers during the pandemic: The mediation role of resilience* ditemukan bahwa terdapat korelasi negatif yang signifikan secara statistik antara dukungan sosial dan stres kerja. Penelitian ini menggunakan sampel sebanyak 402 tenaga kesehatan, kemudian model penelitian terdahulu ini menggunakan metode deskriptif dan potong-lintang (*cross-sectional*), pengumpulan data dilakukan melalui kuesioner yang disebarakan melalui *Google Forms*. Jenis Penelitian ini merupakan penelitian kuantitatif dengan desain studi potong-lintang (*cross-sectional*) yang bertujuan untuk meneliti peran mediasi resiliensi dalam pengaruh dukungan sosial yang dirasakan terhadap stres kerja pada petugas kesehatan. Kemudian data yang sudah diperoleh diolah menggunakan program *SPSS 25* dan *PROCESS* model 4. Dari data yang ditemukan terdapat korelasi negatif yang signifikan secara statistik antara dukungan sosial dan stres kerja, dengan nilai ( $r$ ): -0,223 serta nilai  $p$ : 0,00. Karena nilai  $p$  (0,00) lebih kecil dari 0,05, hubungan tersebut signifikan. Nilai korelasi negatif menunjukkan bahwa semakin tinggi dukungan sosial, semakin rendah stres kerja yang dirasakan.

Terdapat beberapa perbedaan dan kesamaan antara penelitian terdahulu dengan penelitian yang akan dilakukan oleh peneliti, diantaranya yakni, penggunaan analisis jalur yang sama, uji korelasi, metode penelitian yang sama, serta variabel yang digunakan dan teknik pengumpulan data yang digunakan. Selain terdapat kesamaan, terdapat juga perbedaan antara penelitian terdahulu dengan penelitian yang akan dilakukan peneliti, diantaranya yakni, alat olah data menggunakan *SPSS*, dan *PROCESS*, jumlah sampel yang mencapai 402, penelitian yang menggunakan metode deskriptif dan potong-lintang, lokasi penelitian dan tahun penelitian.

#### 8. Yun Liu *et al.* (2020)

Yun Liu *et al.* (2020) pada penelitian yang berjudul *Impact of Work-Family Conflict, Job Stress and Job Satisfaction on Seafarer Performance*, penelitian ini dilakukan terhadap 337 sampel yang semua nya adalah pelaut dari kapal niaga di Pelabuhan Yangshan, Shanghai, Tiongkok. Dalam penelitian terdahulu ini data yang dikumpulkan menggunakan kuesioner, dengan didukung menggunakan alat analisis regresi hierarkis (*hierarchical regression analysis*). Jenis penelitian yang dilakukan oleh peneliti terdahulu adalah kuantitatif dengan desain potong-lintang atau (*cross-sectional*). Dalam penelitian ini ditemukan bahwa terdapat pengaruh positif dan signifikan antara konflik peran ganda terhadap stress kerja.

Terdapat kesamaan dan perbedaan antara penelitian terdahulu dengan penelitian yang akan dilakukan oleh peneliti, kesamaan nya antara lain, penggunaan alat pengumpulan data yang sama, metode kuantitatif, serta variabel penelitian yang dilakukan. Terdapat juga perbedaan antara penelitian terdahulu dengan penelitian yang akan dilakukan peneliti, diantaranya yakni. Alat uji yang menggunakan cross-sectional, alat analisis regresi hierarkis, tahun penelitian, lokasi penelitian dan jumlah sampel yang digunakan.

#### **9. Nur Izzaty Mohamad *et al.* (2025)**

Nur Izzaty Mohamad *et al.* (2025) dalam penelitian yang berjudul *The Influence of Support on Mitigating Job Stress and Shaping Dynamic Employee Behaviour: A Company Governance Study*, menunjukan hasil yang positif dan signifikan antara dukungan sosial terhadap stress kerja. Penelitian ini dilakukan menggunakan sampel sebanyak 570 karyawan yang bekerja di tata kelola perusahaan di Malaysia. Metode penelitian yang digunakan dalam penelitian ini yakni kuantitatif dengan pendekatan filosofi penelitian positivis dan *cross-sectional*. Teknik pengambilan sampel yang digunakan dalam penelitian ini adalah *purposive sampling*. Setelah data dikumpulkan kemudian data diolah menggunakan perangkat lunak SPSS dan SmartPLS.

Terdapat persamaan dan perbedaan antara penelitian terdahulu dengan penelitian yang akan dilakukan oleh peneliti, diantaranya yakni. Lokasi penelitian, alat pengambilan data, alat uji data menggunakan SPSS, jumlah total sampel yang digunakan. Persamaan antara penelitian terdahulu dengan penelitian yang akan dilakukan oleh peneliti yakni, tahun penelitian, alat analisis SmartPLS, variabel penelitian.

**Tabel 2.3**

**Pengaruh Dukungan Sosial Terhadap Stres Kerja**

| No | Identitas Journal                                                                                                                                                                                                                                 | Variabel dan Teori                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  | Hasil dan Analisis                                                                                                  |
|----|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 1  | <p><b>Ana Saidatin (2019)</b></p> <p>Pengaruh Dukungan Sosial Terhadap Stres Kerja Pada Karyawan Pt. Holi Karya Sakti</p> <p><b>Sampel:</b> 70 Karyawan.</p> <p><b>Alat Analisis:</b> Regresi linier, SPSS.</p> <p><b>Metode:</b> Kuantitatif</p> | <p><b>Dukungan Sosial</b></p> <p>Menurut <b>Sheridan &amp; Radmacher (dalam Azizah) (2011:101)</b></p> <p>Dukungan instrumental.</p> <p>Dukungan informasi.</p> <p>Dukungan emosional.</p> <p>Dukungan pada harga diri.</p> <p>Dukungan dari kelompok sosial.</p> <p><b>Stres Kerja</b></p> <p>Menurut <b>Philip L (dalam Yenita) (2018:32)</b></p> | <p>Hasil analisis menemukan adanya hubungan positif dan signifikan antara Dukungan Sosial terhadap Stres Kerja.</p> |

|   |                                                                                                                                                                                                                                                                                        |                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |                                                                                                              |
|---|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|   |                                                                                                                                                                                                                                                                                        | <i>Physiological.</i><br><i>Psychologic.</i><br><i>Behavior.</i><br><b>Cooper C.L (dalam Munandar) (2014:380)</b><br>Gejala fisik.<br>Gejala psikologikal.<br>Gejala perilaku.<br>Gejala organisasi.                                                                                                 |                                                                                                              |
| 2 | <b>Werenfridus et.al (2023)</b><br>Pengaruh Dukungan Sosial Terhadap Stres Kerja Pada Guru Sekolah Dasar.<br><b>Sample:</b> 74 Orang Responden yang semuanya Guru Sekolah Dasar.<br><b>Alat Analisis:</b> Mean, SD, Manova dan Regresi Linier Sederhana.<br><b>Metode:</b> Kuantitatif | <b>Dukungan Sosial</b><br>Menurut <b>Sarafino &amp; Smith (2011)</b><br>Dukungan Emotional.<br>Dukungan Penghargaan.<br>Dukungan Instrumental.<br>Dukungan Informasional.<br><b>Stres Kerja</b><br>Menurut <b>Luthans (2011)</b><br><i>Extra Organizational.</i><br><i>Organizational Stressors.</i> | Hasil analisis menemukan adanya hubungan positif dan signifikan antara Dukungan Sosial terhadap Stres Kerja. |

|  |                           |                                                         |  |
|--|---------------------------|---------------------------------------------------------|--|
|  | dengan teknik insidental. | <i>Group Stressors.</i><br><i>Individual Stressors.</i> |  |
|--|---------------------------|---------------------------------------------------------|--|

|   |                                                                                                                                                                                                                           |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |                                                                                                                     |
|---|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 3 | <p><b>Akib (2022)</b> Dukungan Sosial Terhadap Stres Kerja Pegawai Kejaksaan Negeri Konawe</p> <p><b>Sample:</b> 60 Karyawan.</p> <p><b>Alat Analisis:</b> regresi linear sederhana</p> <p><b>Metode:</b> kuantitatif</p> | <p><b>Pengaruh Dukungan Sosial</b></p> <p>Menurut <b>House (1981)</b></p> <p><i>Emotional support.</i></p> <p><i>Instrumental support.</i></p> <p><i>Informational support .</i></p> <p><i>Appraisal / esteem support.</i></p> <p><b>Stres Kerja</b></p> <p>Menurut <b>Hasibuan (2010)</b></p> <p>Beban kerja yang terlalu berat.</p> <p>Tekanan dan sikap pimpinan.</p> <p>Waktu kerja yang mendesak/berlebihan.</p> <p>Peralatan atau sarana kerja yang kurang memadai.</p> <p>Menurut <b>Robbins &amp; Judge (2018)</b></p> <p><i>Work overload.</i></p> | <p>Hasil analisis menemukan adanya hubungan positif dan signifikan antara Dukungan Sosial terhadap Stres Kerja.</p> |
|---|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|

|   |                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |                                                                                                                                                                                                                                                                                  |                                                                                                                     |
|---|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|   |                                                                                                                                                                                                                                                                                                     | <p>Tekanan dan tuntutan atasan.</p> <p>Ambiguitas peran.</p> <p>Konflik peran.</p> <p>Lingkungan kerja yang tidak kondusif.</p> <p>Menurut <b>Lazarus &amp; Folkman (1984)</b></p> <p>Reaksi emosional.</p> <p>Reaksi fisik.</p> <p>Reaksi kognitif.</p> <p>Reaksi perilaku.</p> |                                                                                                                     |
| 4 | <p><b>Rika Setiani &amp; Dwi Novitasari (2023)</b></p> <p>Pengaruh Beban Kerja, Lingkungan Kerja dan Dukungan Sosial Terhadap Stres Kerja Karyawan Di Puskesmas Kasihan 1 Bantul pada tahun 2023.</p> <p><b>Sampel:</b> 48 oranges.</p> <p><b>Alat Analisis:</b> Regresi linier berganda, SPSS.</p> | <p><b>Dukungan Sosial</b></p> <p>Menurut <b>Cohen dan Syme (dalam Dianti) et al. (2020)</b></p> <p>Bantuan emosional.</p> <p>Bantuan penghargaan.</p> <p>Bantuan instrumental.</p> <p>Bantuan informasi.</p> <p>Bantuan dukungan jaringan sosial.</p>                            | <p>Hasil analisis menemukan adanya hubungan positif dan signifikan antara Dukungan Sosial terhadap Stres Kerja.</p> |

|   |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |                                                                                                                     |
|---|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|   | <p><b>Metode:</b> Kuantitatif.</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         | <p><b>Stres Kerja</b></p> <p>Menurut <b>Robbins &amp; Judge (2013)</b>.</p> <p><i>Job content.</i></p> <p><i>Working conditions.</i></p> <p><i>Employment conditions.</i></p> <p><i>Social relations at work.</i></p>                                                                                                                                    |                                                                                                                     |
| 5 | <p><b>Made Anandari Ayu Putri Pucangan &amp; Komang Rahayu Indrawati (2022)</b></p> <p>Peran <i>work-life balance</i> dan dukungan sosial terhadap stres kerja pada perempuan Bali yang bekerja di hotel bintang 4 di Kabupaten Badung.</p> <p><b>Sample:</b> 120 subjek</p> <p><b>Alat Analisis:</b> SPSS versi 22.00 for windows.</p> <p><b>Metode:</b> Kuantitatif.</p> | <p><b>Dukungan Sosial</b></p> <p>Menurut <b>Sarafino (2006)</b></p> <p>Dukungan Emosi.</p> <p>Dukungan Penghargaan.</p> <p>Dukungan Instrumental.</p> <p>Dukungan Informasi.</p> <p>Dukungan Jaringan Sosial.</p> <p><b>Stres Kerja</b></p> <p>Menurut <b>Beehr dan Newman (dalam Rich) (1999)</b></p> <p>Aspek fisiologis.</p> <p>Aspek psikologis.</p> | <p>Hasil analisis menemukan adanya hubungan positif dan signifikan antara Dukungan Sosial terhadap Stres Kerja.</p> |

|   |                                                                                                                                                                                                                                                            |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |                                                                                                                     |
|---|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|   |                                                                                                                                                                                                                                                            | Aspek tingkah laku.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |                                                                                                                     |
| 6 | <p><b>Hutahaean et.al (2023)</b><br/> Hubungan Antara Dukungan Sosial Dengan Stres Kerja Perawat Instalasi Bedah Sentral RSUP Haji Adam Malik Medan.<br/> Sample: 100 Orang Karyawan<br/> <b>Alat Analisi:</b> SPSS<br/> <b>Metode:</b> Sampling Total</p> | <p><b>Dukungan Sosial</b><br/> <b>Menurut Sinokki (2011)</b><br/> Emotional.<br/> Penilaian informasi.<br/> Dukungan instrumental.<br/> <b>Sarafino (2011)</b><br/> Emotional.<br/> dukungan penghargaan.<br/> Dukungan Instrumental.<br/> Dukungan Informasional<br/> Dukungan Teman Kerja.<br/> <b>Stres Kerja</b><br/> Menurut <b>Ivanko (dalam Hamali) (2018)</b><br/> Sering pusing.<br/> Lelah.<br/> Beban kerja yang terlalu tinggi.<br/> Gaji yang rendah.</p> | <p>Hasil analisis menemukan adanya hubungan positif dan signifikan antara Dukungan Sosial terhadap Stres Kerja.</p> |

|   |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |                                                                                                                     |
|---|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 7 | <p><b>Ayşe Karadaş dan Songül Duran (2022)</b></p> <p><i>The effect of social support on work stress in health workers during the pandemic: The mediation role of resilience</i></p> <p><b>Sampel:</b> 402 Tenaga Kesehatan</p> <p><b>Alat Analisis:</b> SPSS 25 dan <i>PROCESS</i> model 4</p> <p><b>Metode:</b> Deskriptif dan <i>cross-sectional</i></p> | <p><b>Dukungan Sosial</b></p> <p>Menurut <b>Zimet <i>et al.</i> (1988)</b></p> <p><i>Support from Family</i></p> <p><i>Support from Friends</i></p> <p><i>Support from Significant Others</i></p> <p><b>Stres Kerja</b></p> <p>Menurut <b>De Bruin &amp; Taylor (2006)</b></p> <p><i>Motivational factor</i></p> <p><i>Affective factor</i></p> <p><i>Cognitive factor</i></p> | <p>Hasil analisis menemukan adanya hubungan positif dan signifikan antara Dukungan Sosial terhadap Stres Kerja.</p> |
| 8 | <p><b>Yun Liu <i>et al.</i> (2020)</b></p> <p><i>Impact of Work-Family Conflict, Job Stress and Job Satisfaction on Seafarer Performance</i></p> <p><b>Sampel:</b> 337 sampel</p> <p><b>Alat analisis:</b> regresi hierarkis (hierarchical regression analysis)</p>                                                                                         | <p><b>Dukungan Sosial</b></p> <p>Menurut <b>Zimet <i>et al.</i> (1988)</b></p> <p><i>Support from Family</i></p> <p><i>Support from Friends</i></p> <p><i>Support from Significant Others</i></p> <p><b>Stres Kerja</b></p>                                                                                                                                                    | <p>Hasil analisis menemukan adanya hubungan positif dan signifikan antara Dukungan Sosial terhadap Stres Kerja.</p> |

|   |                                                                                                                                                                                                                                                                             |                                                                                                                                                                                                   |                                                                                                              |
|---|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|   | <b>Metode:</b> Kuantitatif dengan desain <i>cross-sectional</i>                                                                                                                                                                                                             | <b>De Bruin dan Taylor (2006)</b><br><i>Motivational factor</i><br><i>Affective factor</i><br><i>Cognitive factor</i>                                                                             |                                                                                                              |
| 9 | <b>Nur Izzaty Mohamad et al. (2025)</b> <i>The Influence of Support on Mitigating Job Stress and Shaping Dynamic Employee Behaviour: A Company Governance Study</i><br><b>Sampel:</b> 570 karyawan<br><b>Alat analisis:</b> SPSS dan SmartPLS<br><b>Metode:</b> Kuantitatif | <b>Dukungan Sosial</b><br>Menurut <b>Hobfoll &amp; Ford (2007)</b> .<br><i>Moral Support</i><br><i>Physical Support</i><br><b>Stres Kerja</b><br>Menurut <b>Emerson (1976)</b><br>Rewards<br>Cost | Hasil analisis menemukan adanya hubungan positif dan signifikan antara Dukungan Sosial terhadap Stres Kerja. |

#### 2.2.4 Pengaruh Beban Kerja Terhadap Stres Kerja Melalui Dukungan Sosial

##### 1. Putri et al. (2024)

Putri et al. (2024) Dalam penelitian yang berjudul Konflik Peran Ganda Beban Kerja Terhadap Stres Kerja Dimoderasi Dukungan Sosial Pada Bank NTB Syariah 2024. Penelitian yang dilakukan oleh Elsyah Azani Putri dan rekan-rekan yang dilakukan di Bank NTB Syariah menunjukkan pengaruh yang signifikan dan

pengaruh positif antara Pengaruh Beban Kerja Terhadap Stres Kerja Melalui Dukungan Sosial. Dalam penelitian yang dilakukan peneliti menggunakan metode penelitian kuantitatif yang dilakukan kepada 678 total keseluruhan karyawan karyawan yang terdiri dari 186 karyawan pada bagian staf, 482 karyawan pada bagian untuk posisi customer service, teller dan administrasi dan administrasi, serta tenaga alih daya untuk posisi sales funding, call center dan sejenisnya.

Terdapat persamaan penelitian yang dilakukan peneliti terdahulu dengan penelitian yang akan dilakukan oleh peneliti, yakni kesamaan penggunaan metode penelitian kuantitatif, sama sama melakukan penelitian di sektor perbankan serta penggunaan alat analisis yang sama yakni, penggunaan hipotesis beban kerja terhadap stres kerja melalui dukungan sosial. Perbedaan yang ada dalam penelitian terdahulu dan penelitian yang akan dilakukan peneliti yakni, Tahun penelitian yang dilakukan, dan lokasi penelitian yang dilakukan berbeda dan penggunaan *software SPSS*, analisis regresi berganda.

## **2. Afif Nur Fauzan & Rilla Sovitriana (2022)**

Afif Nur Fauzan & Rilla Sovitriana (2022) Dalam penelitian yang berjudul Dukungan Sosial dan Beban Kerja Dengan Stres Kerja Pegawai Panti Sosial Bina Karya Harapan Jaya Dinas Sosial DKI Jakarta terdapat hubungan yang positif dan signifikan antara Beban kerja terhadap stres kerja melalui dukungan sosial. Penelitian ini dilakukan kepada 31 populasi pegawai PJLP dan menggunakan metode pengumpulan data *sampling jenuh* dan kemudian data nya diolah menggunakan skala *likert* kemudian dianalisis menggunakan teknik korelasi bivariat dan regresi berganda.

Terdapat persamaan dan perbedaan antara penelitian terdahulu dengan penelitian yang akan dilakukan oleh peneliti diantaranya yakni hipotesis yang digunakan, teknik analisis regresi berganda kemudian perbedaan yang ada antara

penelitian terdahulu dengan penelitian yang akan dilakukan oleh peneliti yakni populasi sampel yang digunakan, metode pengumpulan sampel dan data *sampling* jenuh, alat olah data yang digunakan menggunakan skala *likert* dan teknik korelasi bivariat.

### 3. Kokoro & Sanda (2019)

Kokoro dan Sanda (2019) pada penelitian yang berjudul *Effect of Workload on Job Stress of Ghanaian OPD Nurses: The Role of Coworker Support*. Terdapat hubungan langsung antara beban kerja terhadap stress kerja melalui dukungan sosial. Penelitian ini dilakukan kepada 216 perawat OPD di rumah sakit Ghana, khusus nya di wilayah Greater Accra. Metode penelitian yang dilakukan dalam penelitian terdahulu ini adalah *cross-sectional* dengan pendekatan kuantitatif, kemudian data dikumpulkan menggunakan metode kuesioner dari 216 perawat OPD. Setelah data dikumpulkan maka data tersebut diolah menggunakan alat analisis IBM *Statistical Package for Social Sciences (SPSS)* versi 22. Analisis yang digunakan meliputi statistika, deskriptif, analisis korelasi, dan analisis regresi hierarkis.

Terdapat kesamaan antara penelitian terdahulu dengan penelitian yang akan dilakukan oleh peneliti, diantaranya yakni. Metode kuantitatif, alat pengumpulan survei menggunakan kuesioner, variabel yang digunakan beban kerja, stress kerja dan dukungan sosial dan tahun penelitian. Selain itu terdapat juga perbedaan antara penelitian terdahulu dengan penelitian yang akan dilakukan oleh peneliti, diantaranya yakni. Jumlah sampel yang digunakan sebanyak 216, alat analisis SPSS, tahun penelitian, lokasi penelitian.

### 4. Cicilia Nagel Kerstin Nilsson (2022)

Cicilia Nagel Kerstin Nilsson (2022) pada penelitian yang berjudul *Work-Related Mental Health in 2017 and 2020—A Comparative Follow-Up Study before and during the COVID-19 Pandemic*, yang dilakukan di negara Swedia khususnya

di wilayah Skane. Penelitian ini menguji kembali penelitian terdahulu yang dilakukan pada tahun 2017 kepada 9.219 perawat, dengan 4.692 perawat menyelesaikan survei 50,9% dan pada tahun 2020 survei dikirimkan kembali kepada 18.143 staf, dengan 3.107 perawat yang menyelesaikan survei (40,1%). Metode penelitian ini menggunakan desain longitudinal atau survei lanjutan dan bersifat komparatif, dengan membandingkan data sebelum dan selama pandemi COVID-19. Data dikumpulkan melalui survey online. Setelah data dikumpulkan dilakukan uji analisis menggunakan analisis regresi logistic, yang digunakan untuk menguji model dan menilai hubungan antara variabel prediktor dan variabel dependen. Selain itu peneliti juga menggunakan MANOVA atau Analisis varians multivariat dilakukan untuk membandingkan signifikansi statistik dari perbedaan rata-rata sampel multivariat. Perangkat lunak yang digunakan adalah IBM SPSS versi 27. Hasil nya ditemukan pengaruh positif dan signifikan antara beban kerja, stress kerja dan dukungan sosial yang buruk yang berakibat meningkatnya stress. Terdapat perbedaan dan kesamaan antara penelitian terdahulu dengan penelitian yang akan dilakukan oleh peneliti, diantaranya yakni, model penelitian yang berbeda yakni menilai hubungan antara variabel predictor, MANOVA atau analisis IBM SPSS versi 27, jenis penelitian nya adalah penelitian longitudinal atau survei lanjutan dan bersifat komparatif, lokasi penelitian dan tahun penelitian yang berbeda. Persamaan penelitian terdahulu dengan penelitian yang akan dilakukan oleh peneliti adalah penggunaan tiga variabel yang digunakan, analisis regresi, metode kuantitatif.

Terdapat pengaruh negatif yang signifikan terhadap stress kerja, menunjukkan bahwa dukungan sosial yang lebih tinggi berkaitan dengan stress kerja yang lebih rendah. Efek mediasi dukungan sosial di tempat kerja, Dukungan sosial di tempat kerja berperan sebagai mediator parsial dalam hubungan antara beban kerja dan stres kerja. Efek mediasi ini signifikan secara statistik. Hasil dari analisis pada penelitian terdahulu menunjukkan bahwa 9.34% dari total pengaruh beban kerja terhadap stres kerja dimediasi oleh dukungan sosial di tempat kerja.

## 5. Alves et al. (2022)

Alves et al. (2022) dalam penelitian yang berjudul *Association between occupational stress, social support at work, and physical activity in outsourced workers*, ditemukan hubungan tidak langsung antara dukungan sosial terhadap stress kerja. Penelitian ini dilakukan kepada 182 pekerja alih daya, yang terdiri dari laki-laki dan perempuan dengan berbagai posisi dan usia. Metode penelitian yang dilakukan peneliti yakni *cross-sectional* dengan sampel *convenience*. Data penelitian terdahulu ini dikumpulkan menggunakan kuesioner yang dibagikan kepada seluruh karyawan. Setelah data diperoleh peneliti menggunakan alat analisis data berupa regresi poisson untuk mengevaluasi hubungan antar variabel, dengan tingkat signifikan ditetapkan pada 5% atau ( $p < 0.05$ ). Terdapat beberapa kesamaan dan perbedaan antara penelitian terdahulu dengan penelitian yang akan dilakukan oleh peneliti, diantaranya yakni, metode penelitian yang menggunakan *cross-sectional*, menggunakan sampel *convenience*, tahun penelitian, lokasi penelitian dan alat analisis regresi poisson. Terdapat beberapa kesamaan antara penelitian terdahulu dengan penelitian yang akan dilakukan peneliti, diantaranya yakni. Variabel yang digunakan, tingkat signifikan yang digunakan, alat pengumpulan data berupa kuesioner. Pada penelitian terdahulu ini melibatkan 210 profesional kesehatan, partisipan direkrut dari sebuah rumah sakit universitas yang baru dibangun di Istanbul, Turki. Sampelnya terdiri dari 136 perawat, 31 dokter, 30 personel administrasi, dan 13 staf lain-lain. Pada penelitian terdahulu ini peneliti menggunakan metode survei kemudian dilakukan pengambilan data menggunakan kuesioner. Setelah data dikumpulkan peneliti menggunakan SPSS versi 25.0 untuk melakukan analisis statistik data, kemudian peneliti juga menggunakan alat analisis regresi linear hierarki (*hierarchical linear regression*) untuk menguji efek mediasi dari dukungan sosial yang dirasakan. Setelah melakukan uji tersebut peneliti menguji efek mediasi menggunakan prosedur *bootstrap* yang melibatkan 5.000

sampel *bootstrap* dengan interval kepercayaan 95% untuk memeriksa signifikansi efek mediasi. Hasil dari analisis menunjukkan bahwa ditemukan korelasi negatif yang signifikan antara dukungan sosial dan stres kerja. Ini berarti bahwa dukungan sosial yang lebih tinggi berhubungan dengan tingkat stres kerja yang lebih rendah. Kemudian Penelitian ini menemukan korelasi positif yang signifikan antara beban kerja dan stres kerja. Artinya, ketika beban kerja meningkat, stres kerja juga cenderung meningkat.

Terdapat kesamaan antara penelitian terdahulu dengan penelitian yang akan dilakukan oleh peneliti diantaranya yakni kuantitatif, alat analisis regresi, penggunaan variabel beban kerja, stress kerja dan dukungan sosial, dan alat pengumpulan data nya menggunakan kuesioner. Terdapat juga perbedaan antara penelitian terdahulu dengan penelitian yang akan dilakukan peneliti, diantaranya yakni alat uji nya menggunakan *SPSS*, lokasi penelitian, tahun penelitian, metode penelitian menggunakan survei.

#### 6. Filip Christiansen *et al.* (2024)

Filip Christiansen *et al.* (2024) pada penelitian yang berjudul *Associations between job demand-control support and high burnout risk among physicians in Sweden: a cross-sectional study* pada tahun 2024 yang dilakukan di Swedia. Ditemukan adanya pengaruh beban kerja terhadap stress kerja melalui dukungan sosial, dimana metode penelitian yang dilakukan menggunakan data *cross-sectional* dari *Swedish Longitudinal Occupational Health in Healthcare Survey (LOOHCS)*. Penelitian ini dilakukan terhadap 2.032 dokter yang disurvei pada tahun 2021. Analisis data yang digunakan dalam penelitian ini berupa analisis regresi model *logistik biner*, yang bertujuan untuk menginvestigasi hubungan antar variabel. Analisis interaksi juga dilakukan untuk mengeksplorasi efek moderasi. Dari hasil analisis peneliti menemukan bahwa dukungan sosial dari rekan kerja dan manajer memiliki hubungan yang signifikan dan negatif dengan risiko *burnout* yang tinggi.

Hal ini menunjukkan bahwa semakin tinggi dukungan sosial, semakin rendah risiko *burnout*. Dukungan sosial juga memiliki peran memoderasi atau menetralkan hubungan antara tuntutan pekerjaan yang tinggi dan risiko *burnout*.

Terdapat perbedaan antara penelitian terdahulu dengan penelitian yang akan dilakukan peneliti, diantaranya yakni. fokus penelitian nya hanya ke variabel beban kerja dan dukungan sosial, analisis regresi model *logistik biner*, metode penelitian yang menggunakan *studi cross-sectional*, total sampel yang digunakan, metode penelitian yang berbeda, tahun penelitian dan lokasi penelitian. Adapun kesamaan antara penelitian terdahulu, dengan penelitian yang akan dilakukan oleh peneliti diantaranya yakni. Penggunaan, variabel dukungan sosial dan beban kerja.

**Tabel 2.4**

**Pengaruh Beban Kerja Terhadap Stres Kerja Melalui Dukungan Sosial**

| No | Identitas Journal                                                                                                                                                                                                                                                                                               | Variabel dan Teori                                                                                                                                                                                                                | Hasil dan Analisis                                                                                            |
|----|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 1  | <p><b>Putri et al. (2024)</b></p> <p>Konflik Peran Ganda Beban Kerja Terhadap Stres Kerja moderasi Dukungan Sosial Pada Bank NTB Syariah 2024.</p> <p><b>Sampel:</b> 186 Karyawan pada bagian Staf dan 482 Pada Bagian <i>Customer Service</i></p> <p><b>Alat Analisis:</b> PLS <i>Partial Least Square</i></p> | <p><b>Beban Kerja</b></p> <p>Menurut <b>Koesoemowidjojo (2018)</b></p> <p>Kondisi pekerjaan.</p> <p>Penggunaan waktu kerja.</p> <p>Target yang harus dicapai.</p> <p><b>Stres Kerja</b></p> <p>Menurut <b>Hasibuan (2018)</b></p> | <p>Hasil analisis menunjukan adanya hubungan positif antara beban kerja, stres kerja dan dukungan sosial.</p> |

|   |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |                                                                                                                                                                                                                                                      |                                                                                                               |
|---|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|   | <p><b>Metode:</b> Sensus Arikunto</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                   | <p>Gejala fisik.</p> <p>Gejala psikologi.</p> <p>Gejala perilaku.</p> <p><b>Dukungan Sosial</b></p> <p>Menurut <b>Wile (2013)</b></p> <p>Dukungan Emosional.</p> <p>Dukungan Apresiasi.</p> <p>Dukungan Instrumental.</p> <p>Dukungan Informasi.</p> |                                                                                                               |
| 2 | <p><b>Afif Nur Fauzan &amp; Rilla Sovitriana (2022)</b></p> <p>Dukungan Sosial dan Beban Kerja Dengan Stres Kerja Pegawai Panti Sosial Bina Karya Harapan Jaya Dinas Sosial DKI Jakarta.</p> <p><b>Sampel:</b> 31 responden.</p> <p><b>Alat analisis:</b> Korelasi bivariat dan regresi berganda.</p> <p><b>Metode:</b> Kuantitatif</p> | <p><b>Beban Kerja.</b></p> <p>Menurut <b>Fahmi dalam Wibowo &amp; Handayani (2020)</b></p> <p>Beban kerja terlalu berat.</p> <p>Jam kerja terbatas.</p> <p>Adanya perbedaan pendapat.</p> <p>Tidak harmonisnya hubungan antar rekan kerja.</p>       | <p>Hasil analisis menunjukan adanya hubungan positif antara beban kerja, stres kerja dan dukungan social.</p> |

|  |  |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |  |
|--|--|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--|
|  |  | <p>Perubahan gaya managerial.</p> <p>Menurut <b>Ambar (dalam Zuraida) (2020)</b></p> <p>Aspek tugas.</p> <p>Aspek seseorang atau sekelompok dalam menjalankan tugas.</p> <p>Aspek waktu.</p> <p>Aspek keadaan.</p> <p><b>Stres kerja.</b></p> <p>Menurut <b>Beehr dan Newman (dalam Rich) (1999)</b></p> <p>Aspek fisiologis.</p> <p>Aspek psikologis.</p> <p>Aspek tingkah laku.</p> <p><b>Dukungan Sosial.</b></p> <p>Menurut <b>Sarafino (dalam</b></p> |  |
|--|--|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--|

|   |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |                                                                                                         |
|---|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|   |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          | <b>Kusrini) et al. (2014)</b><br><br>Dukungan emosional.<br><br>Dukungan penghargaan.<br><br>Dukungan instrumental.<br><br>Dukungan informasi                                                                                                                                                                                                                          |                                                                                                         |
| 3 | <b>Kokoroko dan Sanda (2019)</b><br><br><i>Effect of Workload on Job Stress of Ghanaian OPD Nurses: The Role of Coworker Support</i><br><br><b>Sampel:</b> 216 Perawat OPD<br><br><b>Alat analisis:</b> SPSS, statistik deskriptif, analisis korelasi, dan analisis regresi hierarkis.<br><br><b>Metode:</b> kuantitatif | <b>Beban Kerja</b><br><br>Menurut <b>Hart &amp; Staveland (1988)</b><br><br>Tuntutan fisik.<br><br>Tuntutan kerja.<br><br>Jam kerja.<br><br><b>Stres Kerja</b><br><br>Menurut <b>Parker &amp; DeCotiis (1983)</b><br><br>Kecemasan<br><br>Tekanan waktu<br><br><b>Dukungan sosial</b><br><br>Menurut <b>Demerouti et al. (2001).</b><br><br>Dukungan dari rekan kerja. | Hasil analisis menunjukkan adanya hubungan positif antara beban kerja, stres kerja dan dukungan social. |

|   |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |                                                                                                                                     |
|---|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|   |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               | <p>Dukungan informasi</p> <p>Dukungan dari atasan.</p> <p>Dukungan dari keluarga.</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |                                                                                                                                     |
| 4 | <p><b>Cicilia Nagel Kerstin Nilsson (2022)</b></p> <p><i>Work-Related Mental Health in 2017 and 2020—A Comparative Follow-Up Study before and during the COVID-19 Pandemic.</i></p> <p><b>Sample:</b> 18.143 staff</p> <p><b>Alat analisis:</b> regresi logistik, MANOVA, IBM SPSS</p> <p><b>Metode:</b> longitudinal bersifat komparatif</p> | <p><b>Beban Kerja</b></p> <p>Menurut Nilsson <i>et al.</i> (2004)</p> <p>Waktu kerja.</p> <p>Kecepatan kerja.</p> <p>Pemulihan.</p> <p><b>Stres Kerja</b></p> <p>Menurut Nilsson <i>et al.</i> (2004)</p> <p>Psikologis.</p> <p>Kesehatan mental.</p> <p><b>Dukungan sosial</b></p> <p>Menurut Nilsson <i>et al.</i> (2004)</p> <p>Lingkungan kerja.</p> <p>Organisasi.</p> <p>Kepemimpinan.</p> | <p>Hasil analisis</p> <p>menunjukkan</p> <p>adanya hubungan</p> <p>positif antara beban kerja, stres kerja dan dukungan social.</p> |

|   |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |                                                                                                                |
|---|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 5 | <p><b>Alves et al. (2022)</b><br/> <i>Association between occupational stress, social support at work, and physical activity in outsourced workers</i><br/> <b>Sample:</b> 182 pekerjaan alih daya.<br/> <b>Alat analisis:</b> regresi Poisson <b>Metode:</b> <i>cross-sectional</i> dengan sampel <i>convenience</i>.</p> | <p><b>Beban Kerja</b><br/> Menurut <b>Karasek et al. (1998)</b><br/> Kuesioner permintaan.<br/> Kontrol.<br/> Dukungan.</p> <p><b>Stres Kerja</b><br/> Menurut <b>Karasek et al. (1998)</b><br/> Kuesioner permintaan.<br/> Kontrol.<br/> Dukungan.</p> <p><b>Dukungan sosial</b><br/> Menurut <b>Karasek et al. (1998)</b><br/> Kuesioner permintaan.<br/> Kontrol.<br/> Dukungan.</p> | <p>Hasil analisis menunjukkan adanya hubungan positif antara beban kerja, stres kerja dan dukungan social.</p> |
| 6 | <p><b>Filip Christiansen et al. (2024)</b></p>                                                                                                                                                                                                                                                                             | <p><b>Beban Kerja</b></p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               | <p>Hasil analisis menunjukkan</p>                                                                              |

|  |                                                                                                                                                                                                                                                                                   |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |                                                                                     |
|--|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------|
|  | <p><i>Associations between job demand-control support and high burnout risk among physicians in Sweden: a cross-sectional study</i></p> <p><b>Sampel:</b> 2.032 Dokter</p> <p><b>Alat analisis:</b> model regresi logistik biner</p> <p><b>Metode:</b> studi cross-sectional.</p> | <p>Menurut <b>Karasek &amp; Theorell (1990).</b></p> <p>Tuntutan pekerjaan.</p> <p>Waktu kerja</p> <p>Deadline Kerja.</p> <p><b>Stres Kerja</b></p> <p>Menurut <b>Schaufeli et al. (2020).</b></p> <p>Kelelahan.</p> <p>Gangguan mentality.</p> <p>Emotional.</p> <p>Gangguan Kognitif.</p> <p><b>Dukungan sosial</b></p> <p>Menurut <b>Karasek &amp; Theorell (1990).</b></p> <p>Dukungan atasan.</p> <p>Dukungan rekan kerja.</p> <p>Dukungan keluarga.</p> | <p>adanya hubungan positif antara beban kerja, stres kerja dan dukungan social.</p> |
|--|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------|

### **2.2.5 Pengaruh Konflik Peran Ganda Terhadap Stres Kerja Melalui Dukungan Sosial**

#### **1. Ni Luh Putu Yunita Sari *et al.* (2022)**

Ni Luh Putu Yunita Sari *et al.* (2022) pada penelitian terdahulu yang berjudul Pengaruh Beban Kerja dan Dukungan Sosial terhadap Stres Kerja Perawat Ruang Rawat Inap pada Rumah Sakit Umum Daerah Kabupaten Buleleng. Sampel yang digunakan dalam penelitian ini adalah perawat ruang rawat inap pada RSUD Kabupaten Buleleng dengan jumlah responden sebanyak 87 orang (menggunakan teknik sampel jenuh). Metode penelitian yang digunakan adalah kuantitatif dengan pengumpulan data melalui kuesioner, kemudian analisis data menggunakan regresi linier berganda. Hasil penelitian menunjukkan bahwa beban kerja berpengaruh positif terhadap stres kerja, sedangkan dukungan sosial berpengaruh negatif terhadap stres kerja.

Terdapat persamaan dan perbedaan antara penelitian terdahulu dengan penelitian yang akan dilakukan oleh peneliti, diantaranya persamaannya yaitu sama-sama meneliti pengaruh dukungan sosial terhadap stres kerja, sama-sama menggunakan metode kuantitatif, teknik pengumpulan data dengan kuesioner, serta analisis regresi untuk menguji pengaruh. Sedangkan perbedaannya yaitu penelitian terdahulu dilakukan pada perawat ruang rawat inap di RSUD Kabupaten Buleleng dengan jumlah sampel 87 orang, sementara penelitian yang akan dilakukan oleh peneliti memiliki lokasi, populasi, dan jumlah sampel yang berbeda serta hanya berfokus pada dukungan sosial terhadap stres kerja tanpa memasukkan variabel lain seperti beban kerja.

#### **2. Putri *et al.* (2024)**

Putri *et al.* (2024) pada penelitian terdahulu yang berjudul Konflik Peran Ganda Dan Beban Kerja Terhadap Stres Kerja Moderasi Dukungan Sosial Pada Bank NTB Syariah pada tahun 2024 menunjukkan adanya pengaruh yang positif dan signifikan antara Pengaruh Konflik Peran Ganda Terhadap Stres Kerja Melalui Dukungan Sosial. Didalam penelitian yang dilakukan pada karyawan Bank NTB Syariah menunjukkan hasil yang positif dengan nilai nilai yang sudah diuji menunjukkan penerimaan hipotesis ini. Penelitian terdahulu ini dilakukan pada bagian office yang terdiri dari karyawan dengan jabatan analis, pelaksana analis, dan pegawai intern cabang dengan jumlah 186 karyawan dan pada bagian staf dan karyawan dengan status pegawai tetap pada posisi customer service, teller dan administrasi serta tenaga ahli daya untuk posisi *sale funding, call center* dan sejenisnya dengan total karyawan sebanyak 492 orang, namun populasi penelitian ini sebanyak 102 karyawan pada posisi staf dan posisi *officer* maka dari itu populasi pada penelitian terdahulu ini total populasi sampel nya mencapai 678 karyawan. Setelah mendapatkan data data yang diperlukan untuk melakukan analisis, dalam penelitian terdahulu ini menggunakan alat analisis SPSS AMOS, dengan beberapa uji validitas variabel.

Terdapat beberapa persamaan dan perbedaan antara penelitian terdahulu ini dengan penelitian yang akan dilakukan peneliti, antara lain Pengambilan Sampel nya di Bank, Serta Hipotesis pengujian yang dilakukan sama. Perbedaan yang ada di dalam penelitian terdahulu dengan penelitian yang akan dilakukan peneliti yakni, tempat dilakukannya penelitian ini berbeda dengan yang akan dilakukan oleh peneliti dan alat olah data yang menggunakan SPSS.

### **3. Dinda Rifka Olivia (2020)**

Dinda Rifka Olivia (2020) Pada penelitian yang berjudul Peran *Social Support* dalam Konflik Peran Ganda Terhadap Stres Kerja: Sebuah Studi Literatur pada tahun 2020. Penelitian ini menunjukkan ada nya hubungan yang saling berkaitan antara konflik peran ganda terhadap stres kerja melalui dukungan sosial. Studi ini

dilakukan kepada 17 studi empiris dari jurnal nasional dan jurnal internasional. Kemudian data ini dikumpulkan menggunakan metode mesin pencarian *search engine*.

Terdapat perbedaan dan persamaan antara penelitian terdahulu dengan penelitian yang akan dilakukan oleh peneliti diantaranya yakni penggunaan hipotesis yang sama kemudian perbedaan antara penelitian terdahulu dengan penelitian yang akan dilakukan oleh peneliti diantaranya yakni teknik pengolahan data, total sampel, tahun penelitian dan lokasi penelitian.

#### **4. Hui Zhang *et al.* (2020)**

Hui Zhang *et al.* (2020) dalam penelitian yang berjudul *The role of social support and emotional exhaustion in the association between work-family conflict and anxiety symptoms among female medical staff: a moderated mediation model* ditemukan adanya pengaruh konflik peran ganda terkait positif dengan *stress* atau gejala kecemasan, *social support* berperan protektif memoderasi dan mengurangi efek konflik peran ganda pada kecemasan atau stress. Sampel penelitian terdahulu ini menggunakan sebanyak 764 responden wanita dari total sampel 861 perawat dan *doctor* wanita yang diundang untuk berpartisipasi, data ini diambil menggunakan kuesioner kertas, pensil yang diisi oleh responden, lalu setelah data dikumpulkan kemudian diolah menggunakan *IBM SPSS Statistics* versi 24, yang digunakan untuk analisis statistik deskriptif, analisis faktor, dan korelasi Pearson. Selain menggunakan *IBM SPSS* penelitian ini juga menggunakan *macro PROCESS* model 4 dan 7, yang mana hal ini bertujuan untuk menguji signifikansi model mediasi dan mediasi moderasi. Jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian terdahulu ini menggunakan *cross-sectional*. Hasil dari perhitungan analisis menunjukkan bahwa Pengaruh tidak langsung konflik peran ganda terhadap gejala kecemasan melalui kelelahan emosional adalah yang terkuat pada tingkat dukungan sosial terendah (-1 SD) dan terlemah pada tingkat dukungan sosial tertinggi (+1 SD). Pengaruh Dukungan

Sosial (*Social Support*) terhadap stres kerja. Penelitian ini menemukan bahwa dukungan sosial memoderasi hubungan antara konflik peran ganda dan kelelahan emosional ( $b = -0.12$ ,  $p = 0.03$ ). Dukungan sosial berfungsi sebagai faktor pelindung yang dapat meminimalkan stres dan mengurangi dampak negatif kondisi stres pada individu. Konflik peran ganda secara langsung berhubungan dengan gejala kecemasan ( $b = 0.14$ , 95% CI [0.09, 0.18]). Konflik peran ganda secara tidak langsung berhubungan dengan gejala kecemasan melalui kelelahan emosional ( $b = 0.06$ , 95% CI [0.04, 0.09]).

Terdapat perbedaan antara penelitian terdahulu dengan penelitian yang akan dilakukan oleh peneliti, diantaranya yakni. Metode penelitian yang menggunakan *convenience sample*, sampel yang digunakan 764, lokasi penelitian, tahun penelitian, alat analisis IBM SPSS dan makro PROCESS model 4 dan 7, Metode *Pick-a-Point*, Prosedur *Bootstrap*. Selain itu terdapat juga kesamaan antara penelitian terdahulu dengan penelitian yang akan dilakukan peneliti, diantaranya yakni. Analisis deskriptif, analisis faktor, variabel penelitian yang sama, dan teknik pengumpulan data yang berbasis kuesioner.

#### 5. Leo R Norling dan William J Chopik (2020)

Leo R Norling dan William J Chopik (2020) pada penelitian yang berjudul *The association between coworker support and work-family interference: A test of work environment and burnout as mediators* penelitian ini menemukan bahwa dukungan sosial keluarga tidak memiliki efek moderasi langsung yang signifikan terhadap hubungan antara konflik pekerjaan keluarga dan stres kerja. Pada penelitian yang dilakukan ini peneliti menggunakan total sampel 548 karyawan dari 13 bank komersial di Tiongkok, metode penelitian yang digunakan menggunakan survei kuesioner sebagai metode pengumpulan data nya, jenis penelitian yang digunakan yakni penelitian kuantitatif dengan pendekatan penelitian lintas-seksional (*cross-sectional*). Hasilnya menunjukkan bahwa ( $\beta = -0.06$ ,  $p = 0.231$ ) artinya adalah hasil

uji menunjukkan bahwa efek moderasi ini tidak signifikan. Hal ini berarti bahwa tingkat dukungan sosial keluarga yang tinggi atau rendah tidak secara signifikan mengubah hubungan antara konflik pekerjaan keluarga dan stres kerja. Alat analisis yang digunakan dalam penelitian ini adalah SPSS 25.0 dan AMOS 24.0 untuk analisis data, kemudian dilakukan uji lain menggunakan uji analisis korelasi, analisis regresi, analisis faktor konfirmatori, SEM, uji efek mediasi dan moderasi.

Terdapat persamaan antara penelitian terdahulu dengan penelitian yang akan dilakukan peneliti, diantaranya yakni. Uji yang digunakan menggunakan Analisis regresi, uji efek moderasi, metode penelitian kuantitatif, dan metode pengumpulan data berbasis kuesioner dan variabel penelitian nya, dan analisis korelasi. Adapun perbedaan antara penelitian terdahulu dengan penelitian yang akan dilakukan peneliti yakni. Total responden yang digunakan sebanyak 548, total bank yang digunakan sebagai penelitian, pendekatan penelitian lintas-seksional (*cross-sectional*), uji SEM, uji efek mediasi, lokasi penelitian dan tahun penelitian.

#### **6. Shazana Shahwan *et al.* (2024)**

Shazana Shahwan *et al.* (2024) dalam penelitian yang berjudul *The protective role of resilience and social support against burnout during the COVID-19 pandemic*, Dukungan sosial ditemukan memiliki hubungan negatif dan signifikan dengan *burnout*. Yang mana semakin tinggi dukungan sosial yang diterima perawat, semakin rendah tingkat *burnout* mereka. Ditemukan juga hasil hubungan konflik peran ganda terhadap stress kerja melalui dukungan sosial, namun tidak menunjukkan bahwa konflik peran ganda secara signifikan dan positif berhubungan langsung dengan stress kerja. Dukungan sosial tidak menjadi perantara atau sebagai mediator melainkan sebagai moderasi dimana hubungan ini justru memperkuat atau memperlemah pengaruhnya. Pengambilan data pada penelitian ini menggunakan sistem penyebaran kuesioner kepada 1.340 perawat wanita yang menjadi total responden. Jenis penelitian ini adalah penelitian kuantitatif dengan pendekatan

lintas seksional (*cross-sectional*). Alat analisis serta uji yang digunakan dalam penelitian ini adalah *SPSS 26.0* untuk menguji analisis statistik nya dan uji yang digunakan berupa analisis regresi hierarkis, prosedur *bootstrap*, dengan 5000 sampel acak untuk menguji tingkat signifikansi efek moderasi, uji korelasi, uji t dan ANOVA serta metode *Pick-a-Point*.

Terdapat perbedaan antara penelitian terdahulu dengan penelitian yang akan dilakukan peneliti, diantaranya yakni, prosedur *bootstrap*, uji ANOVA, Metode *Pick-a-Point*, alat analisis berupa *SPSS 26.0*, pendekatan penelitian model *cross-sectional*, total responden 1.340, lokasi penelitian dan tahun penelitian. Adapun kesamaan antara penelitian terdahulu dengan penelitian yang akan dilakukan peneliti, diantaranya yakni, metode pengambilan data menggunakan kuesioner, variabel penelitian, jenis penelitian kuantitatif, uji t-test, uji korelasi.

**Tabel 2.5**

**Pengaruh Konflik Peran Ganda Terhadap Stres Kerja Melalui Dukungan Sosial**

| No | Identitas Journal                                                                                                                                                                                                                             | Variabel dan Teori                                                                                                                                                                                                                                                                | Hasil dan Analisis                                                                                                                                                |
|----|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 1  | <p><b>Ni Luh Putu Yunita Sari <i>et al.</i> (2022)</b></p> <p>Pengaruh Beban Kerja dan Dukungan Sosial terhadap Stres Kerja Perawat Ruang Rawat Inap pada Rumah Sakit Umum Daerah Kabupaten Buleleng.</p> <p><b>Sample:</b> 87 Respondent</p> | <p><b>Konflik Peran Ganda</b></p> <p>Menurut <b>Greenhaus &amp; Beutell (1985)</b>:</p> <p><i>Time-based conflict.</i></p> <p><i>Strain-based conflict.</i></p> <p><i>Behavior-based conflict.</i></p> <p><b>Stres Kerja</b></p> <p>Menurut <b>Robbins &amp; Judge (2018)</b></p> | <p>Hasil analisis menunjukkan bahwa beban kerja berpengaruh positif terhadap stres kerja, sementara dukungan sosial berpengaruh negatif terhadap stres kerja.</p> |

|  |                                                                                        |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |  |
|--|----------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--|
|  | <p><b>Alat Analisis:</b> Regresi Linier Berganda</p> <p><b>Metode:</b> Kuantitatif</p> | <p>Beban kerja berlebihan.</p> <p>Tekanan di tempat kerja.</p> <p>Sikap pimpinan terhadap karyawan.</p> <p>Waktu kerja.</p> <p>Sarana yang kurang memadai.</p> <p>Ambiguitas atau konflik peran.</p> <p>Hubungan antarpribadi di tempat kerja.</p> <p>Menurut <b>Hasibuan (2010)</b></p> <p>Beban kerja yang berlebihan.</p> <p>Tekanan dan sikap pimpinan.</p> <p>Waktu kerja yang mendesak.</p> <p>Perangkat/sarana kerja yang kurang memadai.</p> <p><b>Dukungan Sosial</b></p> <p>Menurut <b>Sarafino (2011)</b></p> |  |
|--|----------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--|

|   |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |                                                                                                                      |
|---|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|   |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        | Dukungan emosional.<br>Dukungan instrumental.<br>Dukungan informasional.<br>Dukungan penghargaan.<br>Menurut <b>House (1981)</b><br><i>Emotional Support.</i><br><i>Instrumental Support.</i><br><i>Informational Support.</i><br><i>Appraisal Support.</i>                                                                 |                                                                                                                      |
| 2 | <b>Putriet al. (2024)</b><br><br>Konflik Peran Ganda Beban Kerja Terhadap Stres Kerja moderasi Dukungan Sosial Pada Bank NTB Syariah 2024.<br><br><b>Sampel:</b> 186 Karyawan pada bagian Staf dan 482 Pada Bagian Customer Service<br><br><b>Alat Analisis:</b> PLS <i>Partial Least Square</i><br><br><b>Metode:</b> Sensus Arikunto | <b>Konflik Peran Ganda</b><br><br>Menurut <b>Widiyanto (2018)</b> <i>Time based conflict.</i><br><i>Strain based conflict.</i><br><i>Behavior based conflict.</i><br><br><b>Stres Kerja</b><br><br>Menurut <b>Hasibuan (2018)</b><br>Gejala Fisik.<br>Gejala Psikologis.<br>Gejala Perlakuan.<br><br><b>Dukungan Sosial</b> | Hasil analisis menunjukkan adanya hubungan yang positif antara konflik peran ganda, stres kerja dan dukungan sosial. |

|          |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |                                                                                                                                        |
|----------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|          |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                | Menurut <b>Wile (2013)</b><br>Dukungan Emosional.<br>Dukungan Apresiasi.<br>Dukungan Instrumental.<br>Dukungan Informasi.                                                                                                                                                                                                                                            |                                                                                                                                        |
| <b>3</b> | <b>Dinda Rifka Olivia (2020)</b><br><br>Peran <i>Social Support</i> dalam<br>Konflik Peran Ganda<br>Terhadap Stres Kerja:<br><br>Sebuah Studi Literatur pada<br>tahun 2020.<br><br><b>Sampel:</b> 2.889 total sampel<br><br><b>Alat analisis:</b> Regresi linier,<br>regresi moderating dan<br>SPSS<br><br><b>Metode:</b> <i>Search engine</i> | Konflik Peran Ganda<br><br>Menurut <b>De Vries (2011)</b><br><br>Jam kerja yang tidak<br>fleksibel.<br><br>Tidak terstruktur.<br><br>Tanggung jawab yang<br>besar.<br><br>Menanggung stres kerja.<br>Konflik antar karyawan.<br>Perjalanan dinas.<br>Perubahan karir.<br>Atasan yang tidak<br>mendukung.<br><br><b>Stres Kerja</b><br><br>Menurut <b>Selye dalam</b> | Hasil analisis<br>menunjukkan adanya<br>hubungan yang<br>positif antara<br>konflik peran ganda,<br>stres kerja dan<br>dukungan sosial. |

|   |                                                                                                                                                                                                                                      |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |                                                                                                                             |
|---|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|   |                                                                                                                                                                                                                                      | <p><b>Wijaya (2018:276)</b></p> <p>Lingkungan kerja.</p> <p>Fisiologis.</p> <p>Psikologis.</p> <p>Perilaku.</p> <p><b>Dukungan Sosial</b></p> <p>Menurut <b>Sarafino dalam Rif;ati et al. (2018)</b></p> <p>Dukungan emosional.</p> <p>Dukungan instrumental.</p> <p>Dukungan informasi.</p> <p>Dukungan positif atau penghargaan.</p> |                                                                                                                             |
| 4 | <p><b>Hui Zhang et al. (2020)</b></p> <p><i>The role of social support and emotional exhaustion in the association between work family conflict and anxiety symptoms among female medical staff: a moderated mediation model</i></p> | <p><b>Konflik peran ganda</b></p> <p>Menurut <b>Carlson et al. (2000)</b></p> <p>Waktu kerja yang panjang</p> <p>Sulit berkonsentrasi dalam pekerjaan</p> <p><b>Stres Kerja</b></p>                                                                                                                                                    | <p>Hasil analisis menunjukkan adanya hubungan yang positif antara konflik peran ganda, stres kerja dan dukungan sosial.</p> |

|   |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |                                                                                                                                                                                                                                                                                               |                                                                                                                             |
|---|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|   | <p><b>Sampel:</b> 861 Perawat dan dokter</p> <p><b>Alat analisis:</b> IBM SPSS dan PROCESS model 4 dan 7</p> <p><b>Metode:</b> <i>cross-sectional</i></p>                                                                                                                                                                              | <p>Menurut <b>Maslach <i>et al.</i> (1996)</b></p> <p><i>Emotional exhaustion.</i></p> <p>Kesehatan mental.</p> <p><b>Dukungan Sosial</b></p> <p>Menurut <b>Xiao (1994)</b></p> <p>Dukungan rekan kerja</p> <p>Dukungan dari lingkungan</p> <p>Pemanfaatan dukungan.</p>                      |                                                                                                                             |
| 5 | <p><b>Leo R Norling dan William J Chopik (2020)</b></p> <p><i>The association between coworker support and work-family interference: A test of work environment and burnout as mediators.</i></p> <p><b>Sampel:</b> 548 karyawan</p> <p><b>Alat analisis:</b> SPSS 25.0 dan AMOS 24.0</p> <p><b>Metode:</b> <i>cross-sectional</i></p> | <p><b>Konflik peran ganda</b></p> <p>Menurut <b>Carlson <i>et al.</i> (2000)</b></p> <p>Konflik berdasarkan waktu.</p> <p>Konflik berdasarkan ketegangan.</p> <p><b>Stres Kerja</b></p> <p>Menurut <b>Maslach <i>et al.</i> (1996)</b></p> <p>Lelah emosi</p> <p>Ketidakmampuan karyawan.</p> | <p>Hasil analisis menunjukkan adanya hubungan yang positif antara konflik peran ganda, stres kerja dan dukungan sosial.</p> |

|   |                                                                                                                                                                                                                                                                     |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |                                                                                                                      |
|---|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|   |                                                                                                                                                                                                                                                                     | <b>Dukungan Sosial</b><br><br>Menurut <b>Rhoades &amp; Eisenberger (2002)</b><br><br>Dukungan rekan kerja.<br><br>Dukungan lingkungan kerja.                                                                                                                                                                                                                            |                                                                                                                      |
| 6 | <b>Shazana Shahwan et al. (2024)</b><br><br><i>The protective role of resilience and social support against burnout during the COVID-19 pandemic.</i><br><br><b>Sampel:</b> 1.340 Perawat<br><br><b>Alat analisis:</b> SPSS 26.0<br><br><b>Metode:</b> Kuantitatif. | <b>Konflik Peran Ganda</b><br><br>Menu Ruth <b>Kristensen et al. (2005)</b><br><br>Fisik<br><br>Psikologis<br><br>Kelelahan kerja<br><br><b>Stres Kerja</b><br><br>Menu Ruth <b>Kristensen et al. (2005)</b><br><br>Kelelahan pribadi<br><br>Kelelahan kerja<br><br>Kelelahan klien atau pasien<br><br><b>Dukungan Sosial</b><br><br>Menurut <b>Zimet et al. (1988)</b> | Hasil analisis menunjukkan adanya hubungan yang positif antara konflik peran ganda, stres kerja dan dukungan sosial. |

|  |  |                                  |  |
|--|--|----------------------------------|--|
|  |  | Dukungan keluarga                |  |
|  |  | Dukungan rekan atau teman kerja. |  |
|  |  | Dukungan orang penting.          |  |

## 2.3 Hubungan Antar Variabel dan Perumusan Hipotesis

### 2.3.1 Pengaruh Beban Kerja Terhadap Stres Kerja

Rofifah Astiezah (2024) meneliti 150 karyawan sektor perbankan di Indonesia dan menemukan bahwa peningkatan beban kerja yang berlebihan berdampak signifikan terhadap kenaikan tingkat stres kerja karyawan. Temuan ini sejalan dengan penelitian Mahsyar *et al.* (2023) yang mengkaji 200 pegawai instansi pemerintahan di Sulawesi Selatan, di mana beban kerja tinggi terbukti memperburuk kondisi psikologis dan meningkatkan stres kerja. Penelitian Wanboko *et al.* (2023) pada tenaga kesehatan dengan 120 responden juga menunjukkan hasil serupa, bahwa beban kerja berlebih berkontribusi besar terhadap stres kerja, terutama saat tuntutan kerja tidak sebanding dengan kapasitas individu. Muhareni *et al.* (2022) meneliti pegawai sektor transportasi dan menemukan bahwa tekanan beban kerja menyebabkan stres kerja meningkat melalui mekanisme kelelahan mental dan fisik.

Kuswinarno & Indirawati (2021) pada 95 karyawan industri garmen membuktikan bahwa beban kerja secara signifikan meningkatkan stres kerja, di mana beban kerja tinggi menyebabkan kelelahan dan penurunan produktivitas. Dari penelitian internasional, Saedpanah *et al.* (2023) meneliti 240 perawat rumah sakit di Iran dan menunjukkan bahwa beban kerja berhubungan erat dengan peningkatan stres kerja. Isabelle Bes *et al.* (2023) meneliti karyawan sektor jasa di Prancis dan menemukan bahwa tingginya tuntutan pekerjaan menjadi faktor utama

meningkatnya stres kerja. Sementara itu, Bartholomew Chireh (2025) dalam studi lintas negara menyimpulkan bahwa beban kerja yang berlebihan secara konsisten meningkatkan risiko stres kerja pada berbagai jenis organisasi.

Dengan demikian, penelitian-penelitian terdahulu secara konsisten memperlihatkan hubungan positif dan signifikan antara beban kerja dan stres kerja.

**H1: Diduga beban kerja berpengaruh signifikan positif terhadap stres kerja pada karyawan bank BNI kanwil Palembang.**

### **2.3.2 Pengaruh Konflik Peran Ganda Terhadap Stres Kerja**

Andi Kurniawan (2023) meneliti 120 pegawai wanita di sektor perbankan di Jawa Timur dan menemukan bahwa konflik peran ganda antara pekerjaan dan keluarga meningkatkan stres kerja secara signifikan. Kuswinarno & Indirawati (2021) pada 150 karyawan industri garmen juga membuktikan bahwa individu yang mengalami kesulitan menyeimbangkan peran rumah tangga dan pekerjaan menunjukkan tingkat stres yang lebih tinggi. Penelitian Munda & Yuniawan (2018) terhadap pegawai perempuan di instansi pemerintah memperkuat temuan ini, bahwa konflik peran ganda memiliki pengaruh langsung terhadap peningkatan stres kerja.

Putri *et al.* (2024) dalam penelitiannya pada 210 perawat rumah sakit di Jawa Barat menemukan bahwa konflik antara tanggung jawab keluarga dan pekerjaan mengakibatkan peningkatan tekanan psikologis. Dari sisi internasional, Franco Wongkar *et al.* (2023) meneliti 95 tenaga pendidik di Filipina dan menemukan bahwa konflik peran ganda berkorelasi positif dengan stres kerja. Jerg-Bretzke *et al.* (2020) meneliti 230 dokter di Jerman dan menemukan bahwa tingginya tuntutan pekerjaan bersamaan dengan kewajiban rumah tangga meningkatkan stres secara signifikan. Jessica *et al.* (2022) di Kanada dan Natasha Saman Elahi *et al.* (2022) di Pakistan juga menemukan hasil yang serupa, bahwa ketidakmampuan mengatur peran ganda berkontribusi langsung pada stres kerja.

Dengan demikian, penelitian-penelitian tersebut memperlihatkan secara konsisten bahwa konflik peran ganda berpengaruh positif dan signifikan terhadap stres kerja.

**H2: Diduga konflik peran ganda berpengaruh signifikan positif terhadap stres kerja pada karyawan bank BNI kanwil Palembang.**

### **2.3.3 Pengaruh Dukungan Sosial Terhadap Stres Kerja**

Ana Saidatin (2019) meneliti 85 pegawai wanita di sektor pemerintahan dan menemukan bahwa dukungan sosial dari keluarga berperan penting dalam menurunkan tingkat stres kerja. Werenfridus *et al.* (2023) pada 180 karyawan perusahaan manufaktur juga membuktikan bahwa semakin tinggi dukungan sosial yang diterima, semakin rendah tingkat stres yang dialami. Akib (2022) meneliti 75 pegawai Kejaksaan Negeri Konawe dan menemukan bahwa dukungan sosial dari rekan kerja dapat menekan stres kerja yang muncul akibat beban kerja berat. Rika Setiani & Dwi Novitasari (2023) meneliti 100 karyawan swasta dan menemukan bahwa pegawai yang memperoleh dukungan sosial dari lingkungan kerja lebih mampu mengelola stres dibanding mereka yang tidak.

Secara internasional, Ayşe Karadaş dan Songül Duran (2022) meneliti perawat di Turki dan menemukan bahwa dukungan sosial dari kolega dan keluarga sangat efektif mengurangi stres kerja. Yun Liu *et al.* (2020) meneliti pekerja sektor industri di China dan menemukan bahwa dukungan sosial signifikan dalam menekan stres kerja. Penelitian terbaru oleh Nur Izzaty Mohamad *et al.* (2025) di Malaysia juga memperkuat hasil serupa, bahwa dukungan sosial menjadi faktor protektif terhadap stres kerja.

Dengan demikian, penelitian-penelitian tersebut membuktikan secara konsisten bahwa dukungan sosial berpengaruh negatif terhadap stres kerja, yaitu semakin tinggi dukungan sosial, semakin rendah tingkat stres kerja.

**H3: Diduga dukungan sosial keluarga berpengaruh signifikan negatif terhadap stres kerja pada karyawan bank BNI kanwil Palembang.**

#### **2.3.4 Pengaruh Beban Kerja Terhadap Stres Kerja Melalui Dukungan Sosial**

Putri *et al.* (2024) meneliti 210 perawat rumah sakit dan menunjukkan bahwa beban kerja berlebih meningkatkan stres kerja, namun keberadaan dukungan sosial dapat memperlemah pengaruh tersebut. Afif Nur Fauzan & Rilla Sovitriana (2022) meneliti 120 pegawai perusahaan swasta dan menemukan bahwa dukungan sosial mampu memoderasi hubungan beban kerja dengan stres kerja, di mana individu dengan dukungan sosial tinggi lebih tahan menghadapi beban kerja.

Penelitian internasional juga mendukung temuan ini. Kokoro & Sanda (2019) meneliti pekerja di Jepang dan membuktikan bahwa dukungan sosial dari lingkungan kerja mampu mengurangi dampak beban kerja tinggi terhadap stres. Cicilia Nagel & Kerstin Nilsson (2022) pada 200 pekerja di Eropa menemukan bahwa dukungan sosial berperan penting dalam menurunkan stres akibat beban kerja. Alves *et al.* (2022) di Portugal serta Filip Christiansen *et al.* (2024) di Denmark juga menemukan bahwa dukungan sosial berperan sebagai variabel moderator dalam hubungan beban kerja dan stres kerja.

Dengan demikian, dukungan sosial terbukti mampu memoderasi hubungan antara beban kerja dan stres kerja.

**H4: Diduga dukungan sosial keluarga memoderasi pengaruh beban kerja terhadap stres kerja pada karyawan bank BNI kanwil Palembang.**

#### **2.3.5 Pengaruh Konflik Peran Ganda Terhadap Stres Kerja Melalui Dukungan Sosial**

Ni Luh Putu Yunita Sari *et al.* (2022) meneliti Perawat Ruang Rawat Inap pada Rumah Sakit Umum Daerah Kabupaten Buleleng, dan menemukan bahwa konflik

peran ganda meningkatkan stres kerja, tetapi dukungan sosial dari keluarga mampu menurunkan dampaknya. Penelitian ini dilakukan kepada 87 karyawan wanita. Putri *et al.* (2024) meneliti perawat rumah sakit di Jawa Barat dan menemukan bahwa dukungan sosial keluarga dapat memperlemah hubungan konflik peran ganda dan stres kerja. Dinda Rifka Olivia (2020) meneliti 100 pegawai sektor jasa dan menemukan bahwa dukungan sosial signifikan dalam memoderasi pengaruh konflik peran ganda terhadap stres kerja.

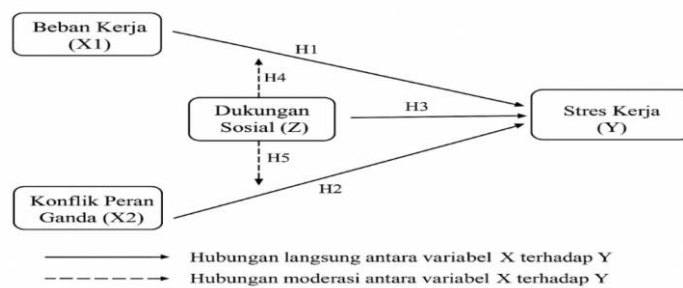
Dari penelitian internasional, Hui Zhang *et al.* (2020) di Tiongkok menunjukkan bahwa dukungan sosial dari atasan dan rekan kerja membantu menurunkan tekanan akibat konflik peran ganda. Leo R. Norling & William J. Chopik (2020) juga menemukan bahwa individu dengan dukungan sosial tinggi cenderung lebih mampu mengelola konflik peran ganda sehingga tingkat stresnya lebih rendah. Penelitian Shazana Shahwan *et al.* (2024) di Malaysia memperkuat temuan ini, bahwa dukungan sosial berperan penting dalam memperlemah dampak konflik peran ganda terhadap stres kerja di kalangan pekerja sektor publik.

Dengan demikian, penelitian-penelitian tersebut memperlihatkan bahwa dukungan sosial terbukti memoderasi hubungan antara konflik peran ganda dan stres kerja.

**H5: Diduga dukungan sosial keluarga memoderasi pengaruh konflik peran ganda terhadap stres kerja pada karyawan bank BNI kanwil Palembang.**

## 2.4 Kerangka Pemikiran

Berdasarkan hasil dari penelitian terdahulu, maka terbentuklah kerangka pemikiran untuk penelitian ini pada Gambar 2.1 sebagai berikut:



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

Keterangan:

1. Beban Kerja ( $X_1$ ) dan Konflik Peran Ganda ( $X_2$ ) merupakan variabel independen dalam penelitian ini.
2. Stres Kerja ( $Y$ ) merupakan variabel dependen dalam penelitian ini.
3. Dukungan Sosial ( $Z$ ) merupakan variabel moderating dalam penelitian ini.

## 2.5 Hipotesis Penelitian

Misra (2021) menjelaskan bahwa hipotesis yang baik harus testable sesuai desain penelitian, dapat dievaluasi secara empiris, didukung bukti awal, serta etis; sejalan dengan itu, Barroga (2022) menegaskan bahwa hipotesis merupakan prediksi formal yang spesifik dan dapat diuji, yang menghubungkan teori dengan data sekaligus menentukan rancangan penelitian yang tepat.

- H1: Diduga beban kerja berpengaruh signifikan positif terhadap stres kerja pada karyawan bank BNI kanwil Palembang.
- H2: Diduga konflik peran ganda berpengaruh signifikan positif terhadap stres kerja pada karyawan bank BNI kanwil Palembang.
- H3: Diduga dukungan sosial keluarga berpengaruh signifikan negatif terhadap stres kerja pada karyawan bank BNI kanwil Palembang.
- H4: Diduga dukungan sosial keluarga memoderasi pengaruh beban kerja terhadap stres kerja pada karyawan bank BNI kanwil Palembang.
- H5: Diduga dukungan sosial keluarga memoderasi pengaruh konflik peran ganda terhadap stres kerja pada karyawan bank BNI kanwil Palembang.

## **BAB III**

### **METODE PENELITIAN**

#### **3.1 Pendekatan Penelitian**

Pendekatan yang akan digunakan dalam penelitian ini yakni menggunakan metode kuantitatif, dimana metode pendekatan ini berupa angka-angka yang akan dianalisis dengan metode statistik sebagai alat untuk menguji perhitungan, yang berkaitan dengan permasalahan yang diteliti. Menurut Creswell (2018), pendekatan kuantitatif adalah metode yang digunakan untuk menguji teori objektif dengan cara meneliti hubungan antar variabel. Pendekatan ini melibatkan pengumpulan data numerik dari instrumen penelitian, seperti survei, yang kemudian dianalisis dengan metode statistik. Sementara itu, Saunders, Lewis, dan Thornhill (2019) mendefinisikan pendekatan kuantitatif sebagai sebuah strategi penelitian yang menekankan pada pengumpulan data numerik dan analisis statistik. Tujuan utamanya adalah menguji hipotesis dan membangun kesimpulan yang dapat digeneralisasi untuk populasi yang lebih luas. Sedangkan menurut Sekaran dan Bougie (2018) metode penelitian kuantitatif merupakan salah satu metode ilmiah yang datanya berbentuk angka atau bilangan yang mampu diolah dan juga mampu dianalisis dengan menggunakan perhitungan matematika atau statistika.

#### **3.2 Lokasi Penelitian**

Penelitian ini akan dilaksanakan di Kantor Wilayah BNI Kota Palembang, yang beralamat di Gedung BNI Kantor Cabang Utama Palembang Lantai 2, Jl. Jend. Sudirman No. 142, 18 Ilir, Kecamatan Ilir Timur I, Kota Palembang, Sumatera Selatan 30113.

### **3.2.1 Profil Perusahaan**

PT Bank Negara Indonesia (Persero) 46 Tbk, atau yang biasa disebut sebagai BNI 46 merupakan perusahaan perbankan yang telah berdiri sejak tahun 1946 lebih tepatnya pada tanggal 5 Juli 1946 yang pertama kali didirikan di Yogyakarta yang fungsi awalnya adalah untuk mendukung finansial atau kebutuhan pembayaran negara pasca kemerdekaan dan untuk mendukung keuangan bagi pemerintah dan masyarakat yang pada saat itu berada di Yogyakarta. Pada tahun 1955 BNI 46 resmi berganti nama menjadi (Bank Negara Indonesia 1946) adanya penambahan tahun di belakang nama sebagai pencirian tahun pendirian Bank tersebut. Pada tahun 1960-an Bank Negara Indonesia memperluas pasarnya dengan membuka berbagai cabang di berbagai daerah, kemudian pada tahun 1992 Bank Negara Indonesia menjadi Bank publik pertama yang melakukan penawaran umum sebagai pembukaan pemegang saham di Bursa Efek Indonesia (BEI) dan pada saat ini Bank Negara Indonesia terus bertransformasi menjadi Bank modern yang berfokus pada inklusi keuangan dan digitalisasi dan sekaligus berkomitmen terhadap perkembangan ekonomi nasional. Sebagai salah satu Bank terbesar di Indonesia Bank Negara Indonesia berperan penting dalam mendorong pertumbuhan ekonomi serta memberikan layanan keuangan untuk individu maupun korporasi.

### **3.2.2 Visi dan Misi Perusahaan**

#### **Visi**

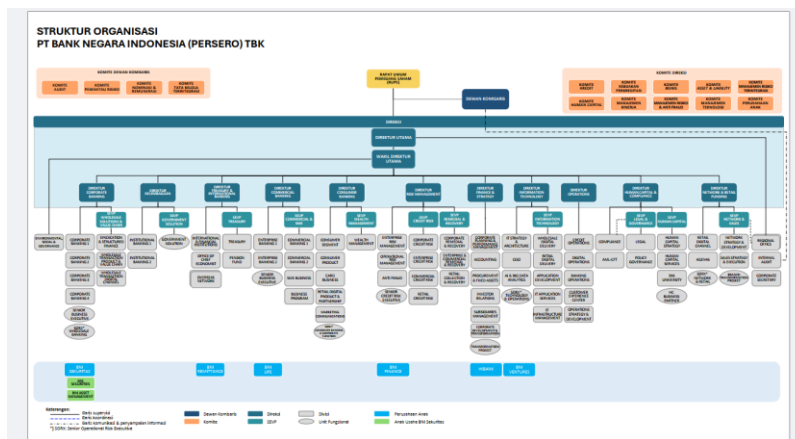
Menjadi lembaga keuangan yang terunggul dalam layanan dan kinerja secara berkelanjutan.

#### **Misi**

1. Memberikan pelayanan prima dan solusi digital kepada seluruh Nasabah selaku mitra bisnis pilihan utama.

2. Memperkuat layanan internet untuk mendukung kebutuhan Mitra Bisnis Global.
3. Meningkatkan nilai investasi yang unggul bagi investor.
4. Menciptakan kondisi terbaik bagi karyawan sebagai tempat kebanggaan untuk bekerja dan berprestasi.
5. Meningkatkan kepedulian dan tanggung jawab kepada lingkungan dan Masyarakat.
6. Menjadi acuan pelaksanaan kepatuhan dan tata kelola perusahaan yang baik bagi industri.

### 3.2.3 Struktur Perusahaan



**Gambar 3.1**

### 3.3 Identitas Variabel Penelitian

Menurut Creswell dan Creswell (2018), variabel merupakan suatu atribut, karakteristik, atau kondisi yang berasal dari individu atau subjek yang sedang diteliti.

Variabel dapat diukur, diamati, serta dikategorikan oleh peneliti untuk menjelaskan suatu fenomena. Sementara itu, Saunders, Lewis, dan Thornhill (2019) mendefinisikan variabel sebagai atribut atau karakteristik yang dapat bervariasi atau berubah nilainya, baik dalam bentuk numerik maupun non numerik. Mereka menekankan bahwa variabel merupakan elemen kunci dalam penelitian kuantitatif karena memungkinkan peneliti mengukur hubungan serta dampak antara faktor atau fenomena. Berdasarkan kedua pendapat tersebut, dapat disimpulkan bahwa variabel merupakan atribut dalam penelitian yang dapat diukur dan diuji pada objek yang sama dalam waktu yang berbeda. Untuk mendukung penelitian ini, identifikasi dan definisi variabel menjadi langkah krusial. Variabel-variabel tersebut berfungsi sebagai instrumen utama untuk menguji hipotesis dan menjawab pertanyaan penelitian. Variabel yang digunakan dalam penelitian ini terdiri dari:

1. **Variabel Independen (X)**, yang meliputi beban kerja ( $X_1$ ), konflik peran ganda ( $X_2$ ) dan dukungan sosial ( $X_3$ )
2. **Variabel Dependen (Y)**, yaitu stres kerja.
3. **Variabel Moderating (Z)**, yakni dukungan sosial.

#### 1. Variabel Independen (X)

Menurut Creswell dan Creswell (2018), variabel independen adalah variabel yang mempengaruhi atau menjadi penyebab perubahan pada variabel dependen. Senada dengan itu, Saunders, Lewis, dan Thornhill (2019) mendefinisikan variabel independen sebagai variabel yang digunakan untuk mengukur sebab akibat. Mereka juga menjelaskan bahwa variabel ini merupakan variabel yang diubah, dimanipulasi, atau dipilih oleh peneliti untuk mengukur pengaruhnya pada variabel dependen. Lebih lanjut, Neuman (2020) menjelaskan bahwa variabel independen adalah variabel bebas yang tidak bergantung pada variabel lain, dan justru menjadi penentu perubahan pada variabel terikat. Syafrida Hafni Sahir (2022:16) variabel bebas atau variabel independen

merupakan variabel yang mempengaruhi variabel lain artinya variabel bebas atau variabel independen ini mampu dan dapat mempengaruhi variabel lain dan tidak bergantung pada variabel lainnya. Berdasarkan definisi-definisi tersebut, variabel independen yang digunakan dalam penelitian ini adalah **beban kerja (X<sub>1</sub>)**, **konflik peran ganda (X<sub>2</sub>)** dan **dukungan sosial (X<sub>3</sub>)**

## 2. Variabel Dependen (Y)

Menurut Creswell dan Creswell (2018), variabel dependen adalah variabel yang dipengaruhi atau diakibatkan oleh variabel independen. Variabel ini menjadi fokus utama penelitian karena perubahan pada variabel dependen bergantung pada perubahan yang terjadi pada variabel independen. Senada dengan itu, Saunders, Lewis, dan Thornhill (2019) mendefinisikan variabel dependen sebagai variabel yang menjadi objek pengukuran untuk mengamati efek atau dampak dari variabel lain. Selain itu, Neuman (2020) menjelaskan bahwa variabel dependen merupakan variabel terikat yang nilainya dipengaruhi oleh variabel independen. Lalu menurut Syafrida Hafni Sahir (2022:17) variabel terikat atau dependen adalah variabel yang dapat dipengaruhi oleh variabel bebas. Variabel ini berperan sebagai hasil atau akibat dari variabel bebas. Berdasarkan definisi-definisi tersebut, variabel dependen yang digunakan dalam penelitian ini adalah **stres kerja (Y)**.

## 3. Variabel Moderating (Z)

Menurut Ghazali (2018) juga mendefinisikan variabel moderating sebagai variabel yang akan memperkuat atau memperlemah hubungan antara variabel independen terhadap variabel dependen. Lebih lanjut, ia menjelaskan bahwa analisis regresi dengan variabel moderating (MRA) digunakan untuk mengukur pengaruh variabel independen terhadap variabel dependen dengan adanya variabel moderating tersebut. Senada dengan Ghazali, Sekaran *et al.* (2019) menyatakan bahwa variabel moderating memiliki dampak yang kuat dan

kontingen terhadap hubungan antara variabel independen dengan variabel dependen. Hal ini berarti dampak tersebut bersifat kondisional dan bergantung pada nilai atau kondisi dari variabel moderating itu sendiri. Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa variabel moderating memiliki peran krusial dalam penelitian kuantitatif karena subjek (variabel ini) predikat (memodifikasi) objek (hubungan antar variabel), sehingga keterangan (hasil penelitian) menjadi lebih komprehensif dan spesifik. Variabel moderating yang digunakan dalam penelitian ini yakni **Dukungan Sosial (Z)**.

### **3.4 Definisi Operasional Variabel dan Indikator Penelitian**

#### **3.4.1 Beban Kerja (X<sub>1</sub>)**

Dalam penelitian ini, beban kerja diukur melalui persepsi karyawan bank terhadap tuntutan pekerjaan, tekanan waktu, dan kondisi fisik maupun psikis selama bekerja. Menurut Harry G. et al. (dalam Rocky et al. 2018), beban kerja dapat dilihat melalui tiga aspek, yaitu:

##### **1. Beban kerja fisik**

- a. Ketika kondisi kesehatan saya sedang tidak baik, produktivitas dan kemampuan saya dalam menyelesaikan tugas menjadi menurun.
- b. Kondisi kesehatan fisik yang baik merupakan faktor penting bagi saya untuk bekerja sesuai jadwal dan menyelesaikan pekerjaan dengan baik.

##### **2. Beban kerja mental / psikis**

- a. Saya merasa yakin bahwa saya memiliki kemampuan yang diperlukan untuk menyelesaikan tugas pekerjaan saya dengan sempurna.
- b. Meskipun menghadapi tantangan, saya merasa puas dengan hasil pekerjaan yang saya berikan dan yakin pekerjaan saya sudah memenuhi standar yang ditetapkan.

### **3. Beban waktu**

- a. Saya mampu mengatur waktu dengan efektif sehingga dapat menyelesaikan semua tugas tepat waktu, bahkan saat beban kerja menumpuk.
- b. Meskipun dihadapkan pada banyak tugas, saya yakin dapat menyelesaikannya dengan baik sesuai tenggat waktu yang telah ditentukan

#### **3.4.2 Konflik Peran Ganda (X<sub>2</sub>)**

Konflik peran ganda, dalam konteks karyawan perbankan diartikan sebagai suatu kondisi dimana tuntutan peran dalam pekerjaan mengganggu peran keluarga. Menurut Greenhaus and Beutell (dalam Utaminingsih 2018) konflik peran ganda memiliki indikator diantaranya yakni.

##### **1. Time-based conflict.**

- a. Saya mampu mengatur waktu dengan baik sehingga dapat menyeimbangkan tanggung jawab pekerjaan dan kebutuhan keluarga.
- b. Tuntutan pekerjaan membuat saya merasa terlalu lelah secara emosional atau fisik, sehingga mengurangi waktu dan energi untuk berinteraksi dengan keluarga.
- c. Waktu yang saya habiskan untuk pekerjaan tidak pernah mengakibatkan saya melewatkan kegiatan penting bersama keluarga.

##### **2. Strain-based conflict.**

- a. Ketegangan atau kecemasan akibat masalah keluarga sering kali mengganggu konsentrasi dan kinerja saya saat bekerja.
- b. Tuntutan pekerjaan membuat saya sering merasa terlalu lelah, sehingga mengurangi waktu dan energi untuk berkumpul dengan keluarga.
- c. Saya sulit memisahkan urusan pekerjaan dari urusan rumah tangga, yang menyebabkan pekerjaan dan keluarga saling mempengaruhi secara negatif.

### **3. Behavior-based conflict.**

- a. Meskipun pekerjaan sedang sangat sibuk, saya tetap dapat mempertahankan tanggung jawab saya terhadap keluarga.
- b. Keterampilan dan perilaku positif yang saya terapkan di tempat kerja juga bermanfaat dan membuat saya menjadi pribadi yang lebih baik di rumah.
- c. Kebiasaan atau perilaku yang saya lakukan di tempat kerja terkadang memengaruhi cara saya bersikap dan berinteraksi dengan keluarga di rumah.

#### **3.4.3 Stres Kerja (Y)**

Dalam penelitian ini, stres kerja diukur berdasarkan persepsi karyawan terhadap kelelahan, kecemasan, serta perubahan perilaku selama bekerja di lingkungan perbankan. Terdapat tiga indikator utama menurut Robbins dan Judge (2022) diantaranya yakni:

##### **1. Fisiologis.**

- a. Saya merasa beban kerja yang diberikan perusahaan seringkali melebihi kapasitas yang saya miliki.
- b. Saya merasa kelelahan secara fisik dan mental akibat tuntutan pekerjaan.
- c. Pekerjaan membuat saya sulit untuk memisahkan kehidupan profesional dan pribadi.

##### **2. Psikologis.**

- a. Pekerjaan yang saya lakukan seringkali membuat saya merasa cemas dan khawatir.
- b. Saya merasa terbebani oleh tanggung jawab dan target yang harus saya capai di tempat kerja.
- c. Pikiran tentang pekerjaan sering mengganggu waktu istirahat dan konsentrasi saya di luar jam kerja.

### **3. Perilaku.**

- a. Dampak negatif pekerjaan terhadap kualitas hidup saya secara keseluruhan terasa terlalu besar.
- b. Saya merasa cemas karena banyaknya tugas yang harus diselesaikan dalam batas waktu yang ketat.
- c. Saya sering khawatir tidak memiliki cukup waktu untuk menyelesaikan semua pekerjaan sesuai tenggat waktu yang ditentukan.

#### **3.4.4 Dukungan Sosial (Z)**

Dukungan sosial dalam konteks perbankan diartikan sebagai bantuan emosional, informasi, penghargaan, maupun instrumental yang diterima karyawan dari keluarga, rekan kerja, maupun atasan dalam menghadapi tekanan pekerjaan. Dalam penelitian ini, dukungan sosial diukur melalui persepsi karyawan terhadap sejauh mana lingkungan sosial mereka membantu mengurangi stres kerja dan meningkatkan kesejahteraan dalam bekerja. Menurut Rif'ati *et al.* (2018) dan Sarafino (2018), dukungan sosial terdiri atas empat dimensi, yaitu:

##### **1. Dukungan Emotional.**

- a. Saya merasa mendapatkan dukungan, motivasi, dan nasihat yang baik dari rekan kerja.
- b. Rekan kerja saya bersedia mendengarkan cerita saya dan membantu ketika saya menghadapi masalah dalam pekerjaan.
- c. Peran keluarga saya sangat penting sebagai tempat untuk berbagi dan mendapatkan saran informal terkait pekerjaan maupun masalah pribadi.

##### **2. Dukungan Instrumental.**

- a. Saya mendapatkan bantuan materi atau finansial langsung dari rekan kerja ketika menghadapi masalah pribadi atau pekerjaan.

- b. Perusahaan menyediakan fasilitas dan peralatan yang memadai untuk menunjang pekerjaan saya secara efektif.
- c. Keluarga memberikan fasilitas yang dibutuhkan (seperti ruang kerja atau alat penunjang) untuk membantu saya dalam pekerjaan.

### **3. Dukungan Informasi.**

- a. Rekan kerja selalu memberikan informasi dan penjelasan yang jelas mengenai tugas yang diberikan kepada saya.
- b. Ketika saya mengalami kesulitan dalam pekerjaan, rekan kerja bersedia membantu saya menemukan solusi atau jalan keluar.
- c. Saya merasa dukungan dari rekan kerja sangat membantu saya dalam memahami dan menyelesaikan pekerjaan.

### **4. Dukungan Penghargaan.**

- a. Keluarga saya memberikan dukungan dan kepercayaan penuh terhadap keputusan yang saya ambil, termasuk dalam hal pekerjaan.
- b. Pencapaian dan kontribusi saya dalam pekerjaan mendapatkan apresiasi yang memadai dari rekan kerja maupun atasan.
- c. Saya merasa kesulitan dalam mengatur rutinitas harian untuk menyeimbangkan tuntutan pekerjaan dan kehidupan pribadi.

## **3.5 Populasi dan Sampel Penelitian.**

### **3.5.1 Populasi Penelitian.**

Menurut Arikunto (2019), populasi adalah keseluruhan subjek penelitian. Definisi ini menunjukkan bahwa populasi (subjek) mencakup (predikat) semua elemen (objek) yang akan diteliti, sehingga (keterangan) data yang dikumpulkan dapat mewakili keseluruhan subjek tersebut. Senada dengan pendapat tersebut, Djam'an Satori dan Aan Komariah (2020) menjelaskan bahwa populasi adalah totalitas dari semua kemungkinan nilai, baik kualitatif maupun kuantitatif, dari karakteristik tertentu

mengenai sekumpulan objek atau individu yang lengkap dan jelas. Dengan demikian, populasi merupakan keseluruhan objek atau subjek yang memiliki karakteristik serupa untuk diteliti lebih lanjut. Populasi yang digunakan sebagai objek penelitian adalah karyawan yang sudah menikah di seluruh Bank Nasional Indonesia (Persero) Kanwil Palembang dengan jumlah 200 orang.

### **3.5.2 Sampel Penelitian.**

Menurut Arikunto (2019) sampel adalah sebagian atau wakil dari populasi yang diteliti. Definisi ini menekankan bahwa sampel harus representatif terhadap populasi, sehingga kesimpulan yang ditarik dari penelitian dapat berlaku untuk keseluruhan populasi. Senada dengan pendapat tersebut, Djam'an Satori dan Aan Komariah (2020) menjelaskan bahwa sampel adalah bagian dari populasi yang diambil untuk mewakili populasi dalam suatu penelitian. Penggunaan sampel ini bertujuan agar proses penelitian menjadi lebih efisien, baik dari segi biaya maupun waktu, dengan tetap menjaga validitas hasil yang diperoleh.

*Probability sampling* merupakan salah satu metode pengambilan sampel, dimana setiap elemen dalam populasi memiliki peluang yang sama, atau peluang itu dapat dihitung yang akan digunakan untuk menjadi anggota sample. Karena peluang yang relatif sama maka seluruh sampel yang menjadi anggota memiliki peluang yang jelas dan terstruktur. Metode ini dianggap lebih objektif, bebas bias dan mewakili seluruh jumlah populasi dibandingkan dengan *non-probability sampling*. Bayu Hari Mukti (2025). Tujuan utama *probability sampling* adalah memastikan bahwa sampel yang diambil dapat digunakan untuk melakukan generalisasi terhadap populasi secara lebih akurat, baik itu estimasi, pengujian hipotesis atau analisis statistika lainnya. Terdapat empat jenis *probability sampling* yaitu *random sampling*, *stratified*, *cluster* dan *multistage sampling*. Firmansyah & Dede (2022).

*Random sampling* atau pengambilan sampel secara acak, didalam *random sampling* setiap elemen dalam populasi memiliki peluang yang sama untuk terpilih, pemilihan biasanya dilakukan dengan undian, angka acak, atau alat randomisasi. Metode ini memudahkan perhitungan varians dan margin kesalahan karena probabilitas pemilihan diketahui. *Stratified sampling* populasi dibagi ke dalam *strata* atau sub kelompok yang relatif homogen terhadap karakteristik penting seperti umur, jenis kelamin, wilayah, kemudian sampel acak diambil di dalam tiap strata yaitu, proporsional atau secara terlokasi khusus. Tujuan utama dari *stratified sampling* yaitu untuk menurunkan varians estimator dan menjamin representasi subkelompok. *Cluster sampling* atau bisa disebut sebagai sampling klaster, dalam *cluster sampling* populasi terorganisir dalam klaster alami seperti sekolah, desa, atau blok. Tahap pertama memilih cluster secara acak, lalu mengobservasi semua atau sebagian unit dalam klaster terpilih. Cluster sampling digunakan karena untuk mengurangi biaya atau menekan biaya lapangan bila unit individu tersebar geografis. *Multistage sampling* atau yang biasa disebut sebagai sample pengelompokan, terdiri dari cluster sampling pengambilan sampel dilakukan dalam beberapa tahap contoh nya seperti tahap satu pilih provinsi. Tahap kedua: pilih distrik dalam provinsi. Tahap ketiga, pilih sekolah dalam distrik. Tahap ke empat, pilih populasi seperti di sekolah. Di setiap tahap peneliti bisa menggunakan metode berbeda beda seperti klaster, stratified, SRS. Deri Firmansyah *et al.* (2022) *Multistage sampling* atau sampling bertingkat, *multistage sampling* merupakan bentuk generalisasi dari *cluster sampling*, dalam *multistage sampling* pengambilan nya dibagi menjadi tiga tahap seperti yang pertama pilih provinsi; tahap kedua: pilih distrik dalam provinsi, tahap tiga: pilih sekolah dalam distrik, lalu tahap empat puluh siswa di sekolah untuk dijadikan sampel. Di Dalam setiap tahap peneliti bisa menggunakan metode berbeda (klaster, stratified, SRS). Penelitian ini dapat digunakan jika survei berskala besar ataupun nasional atau ketika listing lengkap tidak tersedia dan perlu mengurangi biaya/transportasi.

Dalam penelitian ini, peneliti menggunakan *probability sampling* karena setiap responden memiliki peluang yang sama sebagai sampel penelitian, hasil penelitian nya dapat digeneralisasikan karena sampel dipilih secara acak dan representatif, hasil penelitian dapat digeneralisasikan ke populasi yang lebih luas. Hal ini penting dalam penelitian kuantitatif yang bertujuan membuat kesimpulan populasi. Metode ini memungkinkan peneliti menghitung margin of error, varians, dan confidence interval, sehingga kualitas hasil dapat diukur secara statistik. Data yang dihasilkan dari probability sampling memiliki tingkat validitas eksternal yang lebih tinggi karena sampel benar-benar mewakili struktur populasi. Pemilihan acak mencegah peneliti memilih responden berdasarkan preferensi pribadi atau kemudahan akses, sehingga sampel lebih netral dan bebas bias serta memberikan peluang untuk menggunakan teknik statistika lanjutan seperti regresi inferensial, uji t, uji chi-square, ANOVA, estimasi parameter populasi kemudian peneliti membutuhkan data representatif dan bebas bias, sehingga metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah *simple random sampling*. Maka dari itu dengan mengadopsi pendekatan *probability sampling*, penelitian ini dapat memastikan bahwa sampel yang diperoleh dari karyawan PT Bank Negara Indonesia (Persero) Kanwil Palembang mewakili populasi lebih luas secara adil, sehingga kesimpulan yang diambil menjadi lebih valid dan dapat digeneralisasikan. Adanya jumlah sampel dalam penelitian ini dihitung menggunakan rumus Slovin, dengan mempertimbangkan jumlah populasi yang ada agar hasil penelitian tetap representatif.

Metode *slovin* digunakan untuk menentukan ukuran sampel sehingga persentase sampel tetap mencerminkan populasi saat ini dan dapat menghasilkan temuan penelitian yang lebih dapat diandalkan dan berlaku secara luas. Teknik ini digunakan karena peneliti menentukan sampel berdasarkan karakteristik dan kriteria yang relevan dengan fokus penelitian. Dalam konteks ini, responden dipilih secara sengaja dari karyawan Bank Negara Indonesia (Persero) Kantor Wilayah Palembang

yang memenuhi kriteria tertentu seperti masa kerja, jabatan, dan keterlibatan langsung dalam aktivitas operasional perbankan.

$$n = \frac{N}{1 + N e^2}$$

Keterangan:

n = Ukuran Sampel

N = Ukuran Populasi

e = Batasan margin error yang ditoleransi dalam sampel atau tingkat signifikan adalah 0,10

Jumlah populasi dalam penelitian ini adalah seluruh karyawan di Bank Nasional Indonesia Kanwil Palembang, yaitu sebanyak 200 orang. Berdasarkan perhitungan menggunakan rumus *Slovin* dengan tingkat signifikansi 0,05 (5%) diperoleh jumlah sampel minimal sebanyak 134 orang. Namun, untuk mengantisipasi kemungkinan data tidak lengkap, peneliti menetapkan jumlah sampel menjadi 140 orang. Penggunaan jumlah sampel yang relatif kecil ini pun masih memungkinkan untuk analisis data, sesuai dengan pendapat Imam Ghozali (2018:1) yang menyatakan bahwa *SmartPLS* dapat digunakan dengan skala sampel yang relatif kecil.

Untuk menentukan jumlah sampel menggunakan formula *Slovin*, kita perlu menentukan nilai e (*margin of error*) terlebih dahulu. Nilai e yang umum digunakan adalah 0,05 (5%).

Formula *Slovin* adalah sebagai berikut:

$$n = N / (1 + N * e^2)$$

Dimana:

n = jumlah sampel

$N$  = jumlah populasi (200 orang)

$e$  = margin of error (0,05)

Masukkan nilai-nilai tersebut ke dalam formula:

$$n = 200 / (1 + 200 * 0,05^2)$$

$$n = 200 / (1 + 200 * 0,0025)$$

$$n = 200 / (1 + 0,5)$$

$$n = 200 / 1,5$$

$$n = 133,33$$

Dibulatkan ke atas menjadi 134 responden. Jadi, jika menggunakan formula *Slovin* dengan margin of error 5%, maka jumlah sampel yang dibutuhkan adalah sekitar 134 responden.

### 3.6 Jenis Data

#### 1. Data Primer

Menurut Sekaran dan Bougie (2020), data primer adalah data yang dikumpulkan secara langsung dari sumber aslinya tanpa perantara. Data ini bersifat first-hand atau diperoleh langsung dari pihak pertama melalui berbagai metode, seperti survei, wawancara, observasi, atau teknik pengumpulan data lainnya. Dengan demikian, pengumpulan data primer memastikan informasi yang didapat bersifat rasional dan relevan dengan fokus penelitian. Data primer yang digunakan dalam penelitian ini adalah kuesioner.

#### 2. Data Sekunder

Menurut Sekaran dan Bougie (2020) data sekunder adalah informasi yang telah dikumpulkan sebelumnya oleh pihak lain dan tersedia dari berbagai sumber yang sudah ada. Sumber data sekunder umumnya meliputi publikasi pemerintah,

laporan industri, data yang tersedia di situs web, dokumentasi internal perusahaan, serta berbagai basis data dan literatur ilmiah lainnya. Dengan demikian, data ini diperoleh bukan dari tangan pertama, melainkan dari pihak ketiga.

### **3.7. Teknik Pengumpulan Data**

Teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini adalah, dengan menyebarkan kuesioner kepada karyawan PT Bank Negara Indonesia (Persero) Tbk Kantor Wilayah Palembang. Dalam penelitian ini pengumpulan data dilakukan secara online melalui kuesioner yang didistribusikan menggunakan Google Form yang dibagikan kepada responden yang sesuai dengan kriteria yang telah ditentukan. Menurut Sekaran dan Bougie (2020) kuesioner merupakan metode pengumpulan data di mana responden diminta untuk menjawab serangkaian pertanyaan atau pernyataan tertulis yang telah disiapkan. Teknik ini memungkinkan peneliti memperoleh data secara efisien dari sejumlah besar responden, sesuai dengan pendapat Creswell (2018) kuesioner sebagai instrumen pengumpulan data yang dirancang untuk memperoleh informasi spesifik dari partisipan penelitian, baik itu data personal, demografis, maupun data terkait variabel yang diteliti. Oleh karena itu, dalam penelitian ini, kuesioner yang akan digunakan memuat kumpulan pertanyaan yang berkaitan dengan variabel beban kerja, stres kerja, konflik peran ganda, dan dukungan sosial keluarga.

Setiap poin jawaban dalam kuesioner penelitian ini menggunakan skala likert yang telah ditentukan skornya. Menurut Menurut Sekaran dan Bougie (2020) skala *likert* merupakan metode yang umum digunakan untuk mengukur sikap, pendapat, dan persepsi individu atau kelompok terhadap suatu fenomena sosial. Indikator variabel berperan penting dalam mengukur variabel-variabel tersebut. Selanjutnya, indikator ini menjadi titik tolak dalam penyusunan item-item instrumen, baik berupa pernyataan maupun pertanyaan, yang akan disajikan kepada responden. Pada penelitian kali ini

skala likert yang digunakan yaitu lima (5) poin. Menurut Imam Ghozali (2018) alasan penggunaan skala likert 5 poin dalam kuesioner adalah karena teknik ini dianggap lebih efektif dalam mengukur sikap, persepsi, atau tanggapan responden, dibandingkan dengan penggunaan skala yang terlalu banyak. Skala dengan jumlah poin yang lebih sedikit, seperti 5 poin, akan memudahkan responden untuk memahami setiap tingkatan jawaban dan menghindari kebingungan dalam memberikan penilaian terhadap pernyataan yang diberikan. Dalam penelitian ini terdapat variabel positif dan variabel negatif. Pada variabel positif yaitu dukungan sosial keluarga bobot yang digunakan dalam setiap pertanyaan adalah:

1 = Sangat Tidak Setuju

2 = Tidak Setuju

3 = Neutral

4 = Setuju

5 = Sangat Setuju

Sedangkan pada variabel negatif yaitu, beban kerja, konflik peran ganda, dan stres kerja bobot yang digunakan dalam setiap pertanyaan adalah:

1 = Sangat Setuju

2 = Setuju

3 = Neutral

4 = Tidak Setuju

5 = Sangat Tidak Setuju

### 3.8 Uji Instrumen Penelitian

#### 3.8.1 Uji Validitas

1. Menurut Sekaran dan Bougie (2018), validitas mengacu pada seberapa baik suatu alat mengukur konsep tertentu. Dengan kata lain, validitas menggambarkan kemampuan instrumen untuk mengukur ide secara tepat. Sejalan dengan itu, Menurut Ghozali (2018), uji validitas berfungsi untuk mengukur valid atau tidaknya suatu kuesioner. Kuesioner dikatakan valid jika pertanyaan-pertanyaan yang ada di dalamnya mampu mengungkapkan apa yang hendak diukur. Dengan demikian, validitas menekankan sejauh mana suatu instrumen dapat mengukur konsep yang seharusnya diukur. Menurut Sekaran & Bougie (2020), terdapat tiga jenis uji validitas yang umum digunakan, yaitu: Validitas Isi (*Content Validity*): Pengukuran ini memastikan bahwa item-item dalam instrumen telah mencakup semua aspek atau dimensi yang relevan dari ide atau konsep yang akan diukur. Semakin lengkap dan representatif item-item tersebut menggambarkan konsepnya, semakin tinggi validitas isinya.
2. Validitas Kriteria (*Criteria-Related Validity*): Validitas jenis ini menunjukkan seberapa baik suatu pengukuran dapat memprediksi atau membedakan individu berdasarkan kriteria eksternal yang relevan. Jika hasil pengukuran mampu membedakan individu sesuai dengan kriteria yang diharapkan, maka validitas kriteria terpenuhi.
3. Validitas Konstruk (*Construct Validity*): Validitas ini menggambarkan sejauh mana pengukuran sesuai dengan teori yang mendasari desain pertanyaan atau konsep yang diukur. Menurut Ghozali (2018), terdapat beberapa metode yang dapat digunakan untuk mengukur validitas instrumen penelitian, di antaranya adalah:
  - a. Korelasi Butir dengan Skor Total Konstruk/Variabel: Metode ini melibatkan perhitungan korelasi antara skor setiap butir pertanyaan dengan skor total dari

konstruk atau variabel yang ingin diukur. Jika korelasi yang dihasilkan signifikan dan positif, butir pertanyaan tersebut dianggap valid.

- b. Uji Korelasi Bivariat Antar Indikator dengan Skor Total Konstruk: Validitas dapat diuji dengan melakukan korelasi bivariat antara skor masing-masing indikator dengan total skor konstruk secara keseluruhan.
- c. Uji *Confirmatory Factor Analysis* (CFA): Metode CFA dilakukan untuk mengonfirmasi struktur faktor (konstruk) yang mendasari rangkaian indikator, serta melihat seberapa baik indikator-indikator tersebut merepresentasikan konstraknya.

$$r_{xy} = \frac{n\sum x_i y_i - (\sum x_i)(\sum y_i)}{\sqrt{\{n\sum x_i^2 - (\sum x_i)^2\} \{n\sum y_i^2 - (\sum y_i)^2\}}}$$

Keterangan:

$r_{xy}$  = Koefisien korelasi Pearson Product Moment

$n$  = Jumlah sampel (responden)

$\sum XY$  = Jumlah perkalian skor X (skor butir) dengan skor Y (skor total)

$\sum X$  = Jumlah skor variabel X (skor butir)

$\sum Y$  = Jumlah skor variabel Y (skor total)

$\sum X^2$  = Jumlah kuadrat dari skor variabel X

$\sum Y^2$  = Jumlah kuadrat dari skor variabel Y

### 3.8.2 Uji Reliabilitas

Menurut Sekaran & Bougie (2018) Pengukuran akan menunjukkan sejauh mana pengukuran tanpa kesalahan, memastikan bahwa pengukuran konsisten

sepanjang waktu, dan membagi poin instrumen. Dengan kata lain reliabilitas merupakan alat ukur antara indikator dan instrumen untuk mengukur nilai kesesuaian suatu ukuran. Namun menurut Ghozali (2018) Reliabilitas merujuk pada konsistensi atau stabilitas suatu alat ukur. Menurut Ghozali (2018), reliabilitas adalah ukuran indikator kuesioner yang menunjukkan seberapa konsisten jawaban responden dari waktu ke waktu jika pertanyaan yang sama diajukan kembali. Dengan kata lain, sebuah kuesioner dianggap reliabel atau baik jika memberikan hasil yang stabil dan konsisten. Salah satu metode yang paling umum untuk menguji reliabilitas indikator metode yang digunakan adalah *Cronbach's Alpha*. Nilai *Cronbach Alpha* digunakan untuk menentukan apakah serangkaian item atau indikator dalam sebuah kuesioner memiliki konsistensi internal yang baik. Jika nilai *Cronbach's Alpha* menunjukkan hasil yang tinggi (umumnya di atas 0,60 atau 0,70, tergantung standar disiplin ilmu), maka indikator tersebut dianggap reliabel.

$$r_i = \left[ \frac{k}{k-1} \right] \left[ 1 - \frac{\sum ab^2}{at^2} \right]$$

Keterangan:

$r_i$  = *Alpha Cronbach*

$\sum ab^2$  = Mean kuadran keseluruhan

$a^2$  = Varians total

k = Mean kuadran total

### 3.9 Metode Analisis Data

#### 3.9.1 Analisis Deskriptif

Menurut Ghozali (2018) statistik deskriptif dapat memberikan gambaran suatu data yang dapat dilihat dari nilai rata-rata yang ada (*mean*), standar deviasi maksimum dan minimum, range, sum, kurtosis, serta skewness. Namun pada umumnya statistik

deskriptif dapat digunakan untuk menggambarkan profil data sampel sebelum memanfaatkan berbagai teknik analisis statistik untuk menguji hipotesis. Sejalan dengan pendapat yang di sudah disampaikan di atas, analisis deskriptif bertujuan untuk menghimpun data dengan cara mendeskripsikan atau menggambarkan data yang telah terkumpul tanpa bermaksud membuat kesimpulan yang berlaku untuk umum. Dengan demikian, penelitian deskriptif hanya sebatas menggambarkan fenomena yang terjadi pada saat penelitian tanpa menguji hipotesis, pendapat ini disampaikan oleh Djam'an Satori dan Aan Komariah (2020). Senada dengan pendapat tersebut, Arikunto (2019) menjelaskan bahwa analisis deskriptif merupakan metode penelitian yang ditujukan untuk menggambarkan atau menganalisis suatu hasil penelitian, tetapi tidak digunakan untuk membuat kesimpulan yang lebih luas

### **3.9.2 Analisis Structural Equation Modeling Partial Least Square (SEM-PLS)**

Dalam penelitian ini, analisis data akan menggunakan Structural Equation Model (SEM) berdasarkan pendapat Ghozali (2018). SEM merupakan suatu model persamaan berganda yang dikembangkan dari prinsip ekonometrika dan digabungkan dengan prinsip pengaturan dari psikologi dan sosiologi. Senada dengan itu, Jogiyanto (2018) menjelaskan bahwa analisis SEM memiliki dua bagian utama yang harus dilakukan secara berurutan, yaitu validasi model pengukuran dan pengujian model struktural. Dengan demikian, pendekatan SEM memungkinkan peneliti (predikat) untuk menguji hubungan yang kompleks antar variabel secara simultan. Menurut Hair et al. (2022), Structural Equation Modeling (SEM) adalah sebuah teknik analisis multivariat yang menggabungkan analisis faktor dan regresi berganda untuk menguji hubungan antar variabel yang kompleks secara simultan. Pendekatan SEM ini memungkinkan peneliti untuk menganalisis hubungan sebab akibat antar variabel laten yang tidak dapat diukur secara langsung, seperti kepuasan kerja atau motivasi. Hal ini sejalan dengan, Sarwono (2021) menjelaskan bahwa analisis SEM memiliki keunggulan dalam menguji model-model yang rumit, termasuk model mediasi dan moderasi, serta menganalisis data dengan sampel yang relatif kecil.

Guna pengujian hipotesis secara lebih spesifik, peneliti menggunakan model analisis *Partial Least Square (PLS)* karena tingkat ketelitian yang tinggi menjadi salah satu alasan penggunaan PLS. Menurut Hair *et al.* (2018) PLS merupakan teknik dari SEM dengan melalui pendekatan yang memaksimalkan varian yang dijelaskan dari konstruksi endogen. Sedangkan menurut Menurut Jogiyanto (2018), PLS merupakan metode perbandingan antara variabel dependen berganda dan variabel independen berganda yang menggunakan teknik statistika. Dengan demikian, PLS memungkinkan peneliti untuk menganalisis hubungan yang kompleks antara variabel secara simultan. Senada dengan itu, Dedi Rianto Rahadi (2023) menjelaskan bahwa PLS-SEM merupakan metode alternatif dari SEM berbasis kovarian yang lebih fokus pada prediksi. Hal ini menjadikan PLS pilihan yang tepat untuk menguji model-model yang masih berada pada tahap pengembangan teori atau bersifat eksploratif.

### **3.9.3 Evaluasi Model Pengukuran (*Outer Model*)**

Menurut Hair *et al.* (2021) menjelaskan, evaluasi outer model mencakup tiga kriteria utama, yaitu validitas konvergen, validitas diskriminan, dan reliabilitas konstruk. Senada dengan itu, Ghozali (2018) juga menjelaskan bahwa evaluasi model pengukuran dilakukan untuk menguji reliabilitas dan validitas setiap indikator. Uji validitas dilakukan melalui analisis loading factor, sedangkan uji reliabilitas dilakukan dengan melihat nilai *Composite Reliability* dan *Cronbach's Alpha*. Pada penelitian ini peneliti menggunakan metode pengukuran uji *convergent validity*, *discriminant validity* dan *composite reliability* sebagai berikut:

#### **1. *Convergent Validity***

Menurut Ghozali (2018), validitas konvergen menunjukkan bahwa indikator-indikator (variabel manifest) dari suatu konstruk harus memiliki korelasi yang tinggi satu sama lain. Dengan demikian, validitas konvergen menegaskan bahwa setiap indikator secara akurat mengukur konstruk yang sama. Menurut Hair *et al.* (2018)

Pengujian convergen validity dapat dilihat dari loading faktor untuk setiap indikator yang termasuk. *Rule of Thumb* yang dapat digunakan untuk menilai validitas konvergen adalah nilai *loading factor* > 0,7 dengan nilai rata-rata *average variance extracted* (AVE) setiap konstruk adalah 0,50 atau lebih tinggi. AVE adalah nilai rata-rata yang umumnya digunakan untuk muatan kuadrat dari sekumpulan indikator dan serta dengan komunalitas sebuah konstruksi. Singkatnya AVE 0,50 menunjukkan konstruk menjalankan lebih dari setengah varian indikator.

## **2. Discriminant Validity**

Menurut Ghozali (2018), validitas diskriminan merupakan evaluasi model pengukuran yang menekankan pada sejauh mana suatu konstruk berbeda dari konstruk lainnya. Uji ini memastikan bahwa setiap konstruk memiliki perbedaan yang jelas dengan konstruk-konstruk lainnya. Uji validitas diskriminan dilakukan dengan mengamati nilai cross-loading setiap indikator, di mana nilai loading indikator pada konstruk yang diukur harus lebih besar dibandingkan nilai loading-nya pada konstruk lain. Dengan demikian, nilai loading harus lebih besar dari 0,70 agar validitas diskriminan terpenuhi.

## **3. Composite Reliability**

Menurut Ghozali (2018), uji *Composite Reliability* dilakukan untuk mengukur konsistensi internal sebuah instrumen penelitian, yang berarti seberapa akurat, konsisten, dan tepat indikator-indikator dalam mengukur suatu konstruk. Uji reliabilitas ini dinilai berdasarkan nilai *Composite Reliability*, dengan *rule of thumb* atau ambang batas yang disarankan adalah nilai harus lebih besar dari 0,70. Apabila nilai tersebut terpenuhi, maka instrumen dapat dikatakan *reliable*, yang berarti dapat dipercaya untuk mengukur variabel yang diteliti.

### 3.9.4 Evaluasi Model Struktural (*Inner Model*)

*Inner model* atau *inner relation* dapat menampilkan hubungan antara konstruksi yang sedang dievaluasi dengan menampilkan hubungan antar variabel laten. Adapun penggunaannya antara lain:

#### 1. *R-Square ( $R^2$ )*

Menurut Hair *et al.* (2018) Pengujian *R-Square ( $R^2$ )* merupakan suatu pengukuran akurasi prediksi model. Cara lain untuk melihat  $R^2$  adalah dengan mewakili efek gabungan variabel eksogen terhadap variabel endogen. Nilai  $R^2$  Bergantung pada aturan praktis mengenai nilai yang diterima masing-masing 0,75, 0,50, 0,25 yang mana nilai ini menggambarkan tingkat akurasi prediksi yang baik, sedang bahkan lemah.

#### 2. *Effect size ( $F^2$ )*

Menurut Hair *et al.* (2018) Pengujian ini dilakukan guna melihat perubahan  $R^2$  menunjukkan pengaruh konstruk eksogen terhadap konstruk endogen apakah memiliki pengaruh yang substantif. Hal ini digolongkan menjadi 0,02, 0,15 dan 0,35 nilai-nilai ini ditujukan untuk model kecil, menengah dan besar.

#### 3. *T-Test*

Menurut Hair *et al.* (2021), uji T atau T-statistik merupakan sebuah pengujian yang digunakan untuk menentukan signifikansi dari hubungan antar variabel dalam model struktural. Pengujian ini dilakukan melalui metode bootstrapping, yang menghasilkan nilai T-statistik empiris. Dalam proses pengujian hipotesis, sebuah hipotesis dikatakan signifikan jika nilai T-statistik yang dihasilkan lebih besar dari nilai T-tabel. Hair *et al.* (2021) juga menjelaskan, jika menggunakan tingkat signifikansi 5% atau 0,05, maka nilai T-tabel yang digunakan sebagai ambang batas adalah 1,96. Dengan demikian, apabila nilai T-statistik lebih besar dari 1,96, maka hipotesis yang diajukan dapat diterima, yang menunjukkan adanya pengaruh yang signifikan antara variabel yang diuji.

### 3.9.5 Analisis SEM dengan Variabel Moderasi

Menurut Hair et. al (2022) efek moderasi terjadi ketika variabel moderator berinteraksi dengan variabel independen, dalam mempengaruhi variabel dependen. Pada pengujian efek moderasi dengan menggunakan PLS, penilaian signifikan efek moderasi bukan hanya dilakukan pengujian efek langsung dari variabel independen ke variabel dependen, tapi juga pengujian hubungan interaksi antara variabel independen dan variabel moderasi terhadap variabel dependen.

Evaluasi model interaksi dilihat dari F-suara dengan *effect size* 0,02; 0,05; dan 0,35 menunjukkan bahwa model lemah, moderat dan kuat. Jika efek yang dihasilkan nilainya lemah maka tidak akan berpengaruh terhadap efek modera

## **BAB IV**

### **HASIL DAN PEMBAHASAN**

#### **4.1 Deskripsi Hasil Penelitian**

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh beban kerja dan konflik peran ganda terhadap stres kerja dengan dukungan sosial keluarga sebagai variabel moderating pada karyawan di PT Bank Negara Indonesia (Persero) TBK Kanwil Palembang. Data penelitian diperoleh melalui penyebaran kuesioner kepada karyawan tetap, di mana dari seluruh data yang masuk, diambil 150 responden untuk dianalisis lebih lanjut guna memastikan kualitas dan kecukupan data dalam pengolahan menggunakan SmartPLS.

#### **4.2 Analisis Deskriptif**

Analisis deskriptif digunakan untuk memberikan gambaran mengenai identitas responden serta tanggapan responden terhadap variabel-variabel yang diteliti dalam penelitian ini.

##### **4.2.1 Deskripsi Karakteristik Responden**

Karakteristik responden dalam penelitian ini dikelompokkan menjadi beberapa kategori, yaitu jenis kelamin, status pernikahan, jumlah anak, usia, tingkat pendidikan, dan lama bekerja. Berikut adalah rincian karakteristik responden:

##### **1. Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin**

Berdasarkan kuisisioner yang dikumpulkan dari 150 responden diperoleh data tentang tingkat usia responden penelitian. Karakteristik responden berdasarkan jenis kelamin dapat dilihat pada tabel 4.1

**Tabel 4.1**

**Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin**

Sumber: Data diolah,  
2026

Berdasarkan  
tabel 4.1 diatas,  
menunjukkan bahwa  
mayoritas responden

| Jenis Kelamin | Jumlah | Persentase |
|---------------|--------|------------|
| Laki-Laki     | 66     | 44%        |
| Perempuan     | 84     | 56%        |
| Total         | 150    | 100%       |

dalam penelitian ini adalah perempuan yaitu sebanyak 84 orang atau sebesar 56%. Sedangkan responden laki-laki berjumlah 66 orang atau sebesar 44%. Hal ini mengindikasikan bahwa karyawan PT Bank Negara Indonesia (Persero) Tbk Kanwil Palembang yang menjadi responden didominasi oleh perempuan.

**2. Karakteristik Responden Berdasarkan Status Pernikahan**

Berdasarkan kuisioner yang dikumpulkan dari 150 responden diperoleh data tentang tingkat usia responden penelitian. Karakteristik responden berdasarkan status pernikahan dapat dilihat pada tabel 4.2

**Tabel 4.2**

**Karakteristik Responden Berdasarkan Status Pernikahan**

Sumber: Data diolah,  
2026

Tabel 4.2 di  
atas menunjukkan  
bahwa responden  
berdasarkan status  
pernikahan diketahui

| Status Pernikahan   | Jumlah | Persentase |
|---------------------|--------|------------|
| Belum Menikah       | 46     | 30,67%     |
| Menikah Dengan Anak | 17     | 11,33%     |
| Menikah Tanpa Anak  | 87     | 58%        |
| Total               | 150    | 100%       |

sebagian besar responden adalah sudah menikah (gabungan menikah tanpa anak dan

menikah dengan anak) dengan jumlah 104 orang atau sebesar 69,33%, sedangkan responden yang belum menikah sebanyak 46 orang atau sebesar 30,67%. Secara lebih rinci, kelompok menikah tanpa anak merupakan mayoritas dengan jumlah 87 orang (58,%), diikuti kelompok belum menikah sebanyak 46 orang (30,67%), dan kelompok menikah dengan anak sebanyak 17 orang (11,33%).

Hal ini dapat memperlihatkan bahwa mayoritas karyawan yang bekerja di PT Bank Negara Indonesia (Persero) TBK Kanwil Palembang sudah memiliki komitmen rumah tangga. Dengan kondisi tersebut, beban kerja dan konflik peran ganda menjadi faktor yang sangat relevan bagi karyawan, mengingat tanggung jawab yang terbagi antara tuntutan profesional di perbankan dan peran di dalam keluarga. Tingginya angka karyawan yang sudah menikah namun belum memiliki anak (58%) juga menjadi indikasi bahwa dukungan sosial keluarga sangat krusial sebagai variabel moderating untuk menekan tingkat stres kerja, agar karyawan tetap mampu menjaga performa terbaiknya di perusahaan.

### 3. Karakteristik Responden Berdasarkan Usia

Berdasarkan kuisioner yang dikumpulkan dari 150 responden diperoleh data tentang tingkat usia responden penelitian. Karakteristik responden berdasarkan usia dapat dilihat pada tabel 4.3

**Tabel 4.3**

**Karakteristik Responden Berdasarkan Usia Responden**

| <b>Rentang Usia</b> | <b>Jumlah</b> | <b>Persentase</b> |
|---------------------|---------------|-------------------|
| 20 Tahun – 29 Tahun | 36            | 40%               |
| 30 Tahun – 39 Tahun | 27            | 30%               |
| 40 Tahun – 49 Tahun | 4             | 4,4%              |

|           |     |      |
|-----------|-----|------|
| >50 Tahun | 0   | 0%   |
| Total     | 150 | 100% |

Sumber: Data diolah, 2026

Tabel 4.3 di atas menunjukkan bahwa responden berdasarkan kategori usia diketahui sebagian besar responden berada pada rentang usia 20–29 tahun dengan jumlah 36 orang atau sebesar 40%. Selanjutnya, responden dengan usia 30–39 tahun berjumlah 27 orang atau sebesar 30%, responden usia 40–49 tahun berjumlah 4 orang atau sebesar 4.4% dan responden dengan usia > 50 tahun berjumlah 0 orang atau sebesar 0.0%

Hal ini dapat memperlihatkan bahwa mayoritas karyawan yang bekerja di PT Bank Negara Indonesia (Persero) TBK Kanwil Palembang didominasi oleh kelompok usia produktif muda. Dengan kondisi usia tersebut, karyawan cenderung memiliki energi dan ambisi yang tinggi dalam meniti karir, namun di sisi lain mereka juga berada pada fase kehidupan yang rentan terhadap stres kerja akibat beban tugas yang tinggi serta tantangan dalam menyeimbangkan konflik peran ganda, terutama bagi mereka yang baru saja berkeluarga. Keberadaan karyawan senior yang lebih sedikit juga mengindikasikan bahwa perusahaan memiliki struktur tenaga kerja yang dinamis, sehingga diperlukan manajemen stres yang tepat dan dukungan sosial keluarga yang kuat untuk menjaga produktivitas jangka panjang mereka di perusahaan.

#### 4. Karakteristik Responden Berdasarkan Tingkat Pendidikan

Berdasarkan kuisioner yang dikumpulkan dari 150 responden diperoleh data tentang tingkat usia responden penelitian. Karakteristik responden berdasarkan tingkat pendidikan dapat dilihat pada tabel 4.4

**Tabel 4.4**

##### **Karakteristik Responden Berdasarkan Tingkat Pendidikan**

| Kategoti      | Junlah | Persentase |
|---------------|--------|------------|
| SMA/Sederajat | 0      | 0%         |
| Diploma       | 17     | 18,7%      |
| Sarjana (S1)  | 87     | 56,7%      |
| Magister (S2) | 46     | 10,0%      |
| Doktoral (S3) | 0      | 0%         |
| Total         | 150    | 100%       |

Sumber: Data diolah, 2026

Tabel 4.4 di atas menunjukkan bahwa responden berdasarkan tingkat pendidikan terakhir diketahui sebagian besar responden memiliki latar belakang pendidikan SMA/Sederajat berjumlah 0 atau 0,0%, Diplomat dengan jumlah 17 atau setara dengan 18,7%. Strata 1 (S1) dengan jumlah 87 orang atau sebesar 56,7%. Selanjutnya, responden dengan tingkat pendidikan Magister (S2) berjumlah 46 orang atau sebesar 10,0% dan responden dengan tingkat pendidikan Doktor (S3) berjumlah 0 orang atau sebesar 0,0%

Hal ini dapat memperlihatkan bahwa karyawan yang bekerja di PT Bank Negara Indonesia (Persero) TBK Kanwil Palembang merupakan tenaga kerja terdidik yang memiliki kualifikasi akademik memadai untuk menjalankan tugas-tugas perbankan yang kompleks. Tingginya persentase lulusan Strata 1 mengindikasikan bahwa responden memiliki pemahaman yang baik dalam merespon beban kerja dan tanggung jawab profesionalnya. Namun, latar belakang pendidikan yang tinggi sering kali berbanding lurus dengan besarnya tanggung jawab dan target yang diberikan perusahaan, sehingga potensi munculnya konflik peran ganda dan stres kerja menjadi

sangat mungkin terjadi. Dengan profil pendidikan tersebut, karyawan diharapkan lebih terbuka dalam memanfaatkan dukungan sosial keluarga guna memitigasi tekanan kerja yang mereka hadapi.

#### 5. Karakteristik Responden Berdasarkan Lama Bekerja

Berdasarkan data kuesioner yang disebarkan, diperoleh hasil klasifikasi responden berdasarkan berapa lama responden bekerja dapat dilihat pada tabel 4.5 berikut ini:

**Tabel 4.5**  
**Karakteristik Responden Berdasarkan Lama Bekerja**

| Lama Bekerja | Jumlah | Persentase |
|--------------|--------|------------|
| < 1 Tahun    | 18     | 12,00%     |
| 2 - 5 Tahun  | 41     | 27,33%     |
| 6 – 10 Tahun | 31     | 20,67%     |
| > 15 Tahun   | 60     | 40,00%     |
| Total        | 150    | 100%       |

Sumber: Data diolah, 2026

Tabel 4.5 di atas menunjukkan bahwa responden berdasarkan lama bekerja diketahui sebagian besar responden telah bekerja selama > 15 Tahun dengan jumlah 60 orang atau sebesar 40,00%. Selanjutnya, responden dengan masa kerja 2 – 5 Tahun berjumlah 41 orang atau sebesar 27,33%, responden dengan masa kerja 6 – 10 Tahun berjumlah 31 orang atau sebesar 20,67%, dan responden dengan masa kerja paling singkat yaitu < 1 Tahun berjumlah 18 orang atau sebesar 12,00%.

Hal ini dapat memperlihatkan bahwa mayoritas karyawan yang bekerja di PT Bank Negara Indonesia (Persero) TBK Kanwil Palembang didominasi oleh karyawan senior yang memiliki pengalaman dan masa bakti yang sangat panjang. Dengan kondisi masa kerja lebih dari 15 tahun tersebut, karyawan cenderung memiliki tanggung jawab yang besar serta keterikatan emosional yang kuat terhadap perusahaan, namun di sisi lain mereka juga menghadapi risiko kelelahan akibat beban kerja yang akumulatif selama bertahun-tahun.

Dominasi karyawan senior ini menandakan bahwa variabel konflik peran ganda menjadi sangat krusial, mengingat kelompok ini biasanya memiliki tanggung jawab keluarga yang lebih kompleks. Oleh karena itu, dukungan sosial keluarga memegang peranan penting sebagai variabel moderating untuk memitigasi stres kerja, sehingga meskipun beban kerja tinggi, karyawan dengan masa kerja lama tetap dapat mempertahankan kinerja dan kesehatan mentalnya secara optimal.

#### 4.2.2 Deskripsi Variabel Penelitian

Deskripsi data penelitian menunjukkan rekapitulasi tanggapan responden terhadap item-item pertanyaan dari variabel penelitian yang diukur menggunakan skala Likert (Sangat Setuju, Setuju, Netral, Tidak Setuju, dan Sangat Tidak Setuju). Untuk menentukan kategori penilaian pada masing-masing variabel, digunakan perhitungan interval sebagai berikut:

$$\text{Interval} = \frac{\text{Nilai Maksimum} - \text{Nilai Minimum}}{\text{Jumlah Kelas}}$$

$$\begin{aligned} \text{Interval} &= \frac{5 - 1}{5} \\ &= 0,80 \end{aligned}$$

Berdasarkan nilai interval tersebut, maka kriteria penilaian dibagi menjadi dua mekanisme berdasarkan sifat variabelnya:

**Tabel 4.6**

**Kriteria Penilaian Interval Rata-Rata Variabel Favorable**

| <b>N<br/>o</b> | <b>Rentang Nilai (Interval)</b> | <b>Kategori Variabel Dukungan Sosial<br/>Keluarga (Favorable)</b> |
|----------------|---------------------------------|-------------------------------------------------------------------|
| 1              | 1,00 – 1,80                     | Sangat Tidak Setuju                                               |
| 2              | 1,81 – 2,61                     | Tidak Setuju                                                      |
| 3              | 2,62 – 3,42                     | Tidak Berpendapat                                                 |
| 4              | 3,43 – 4,23                     | Setuju                                                            |
| 5              | 4,24 – 5,00                     | Sangat Setuju                                                     |

Sumber: Data diolah, 2026

**Tabel 4.7**

**Kriteria Penilaian Interval Rata-Rata Variabel Unfavorable**

| <b>N<br/>o</b> | <b>Rentang Nilai (Interval)</b> | <b>Kategori Variabel Beban Kerja, Stres<br/>Kerja, &amp; Konflik Peran Ganda<br/>(Unfavorable)</b> |
|----------------|---------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 1              | 1,00 – 1,80                     | Sangat Setuju                                                                                      |
| 2              | 1,81 – 2,61                     | Setuju                                                                                             |
| 3              | 2,62 – 3,42                     | Tidak Berpendapat                                                                                  |
| 4              | 3,43 – 4,23                     | Tidak Setuju                                                                                       |

|   |             |                     |
|---|-------------|---------------------|
| 5 | 4,24 – 5,00 | Sangat Tidak Setuju |
|---|-------------|---------------------|

Sumber: Data diolah, 2026

Mekanisme ini membedakan variabel *favorable* (Dukungan Sosial Keluarga) di mana skor tinggi menunjukkan persepsi positif, dan variabel *unfavorable* (Beban Kerja, Stres Kerja, dan Konflik Peran Ganda) di mana skor rendah menunjukkan tingkat permasalahan yang tinggi (Sangat Setuju). Hal ini bertujuan agar interpretasi data selaras dengan pengaruh variabel terhadap stres kerja karyawan di PT Bank Negara Indonesia (Persero) TBK Kanwil Palembang.

Berikut ini disajikan hasil analisis yang diperoleh berdasarkan jawaban yang diberikan oleh responden atas dasar pernyataan dalam kuesioner. Analisis ini dilakukan untuk mengetahui hasil penelitian dari variabel variabel yang diteliti.

#### 1. Variabel Beban Kerja

Variabel beban kerja diukur dengan 9 item pernyataan. Setelah ke 9 item ini di rata-rata dan diklasifikasi maka deskripsi variabel beban kerja disajikan pada tabel 4.8.

**Tabel 4.8**  
**Variabel Beban Kerja**

| Kode | Indikator                                                                                  | Rata-Rata | Keterangan |
|------|--------------------------------------------------------------------------------------------|-----------|------------|
| BK1  | Beban kerja yang diberikan perusahaan sering kali melebihi batas kapasitas kemampuan saya. | 2,23      | Setuju     |

|      |                                                                                                |      |        |
|------|------------------------------------------------------------------------------------------------|------|--------|
| BK.2 | Saya merasa kelelahan secara fisik dan mental akibat tingginya tuntutan pekerjaan.             | 2,15 | Setuju |
| BK.3 | Saya merasa pekerjaan menyulitkan saya untuk memisahkan kehidupan profesional dan pribadi.     | 1,99 | Setuju |
| BK.4 | Pekerjaan ini membuat saya merasa cemas dan khawatir secara berlebihan.                        | 1,93 | Setuju |
| BK.5 | Saya merasa sangat terbebani oleh target-target yang harus dicapai di tempat kerja.            | 2,15 | Setuju |
| BK.6 | Saya sering memikirkan pekerjaan di luar jam kantor hingga mengganggu waktu istirahat.         | 2,11 | Setuju |
| BK.7 | Dampak negatif dari pekerjaan ini telah menurunkan kualitas hidup saya secara keseluruhan.     | 2,08 | Setuju |
| BK.8 | Saya merasa cemas karena banyaknya tugas yang harus diselesaikan dalam batas waktu yang ketat. | 2,19 | Setuju |
| BK.9 | Saya merasa tertekan karena harus menyelesaikan banyak                                         | 2,09 | Setuju |

|                  |                                     |             |               |
|------------------|-------------------------------------|-------------|---------------|
|                  | tugas dalam batas waktu yang ketat. |             |               |
| <b>Rata-Rata</b> |                                     | <b>2,10</b> | <b>Setuju</b> |

Sumber: Data diolah di tahun 2026

Berdasarkan data pada Tabel 4.8 mengenai distribusi penilaian responden, diketahui bahwa nilai rata-rata variabel Beban Kerja adalah sebesar 2,10. Berdasarkan kriteria interval penilaian unfavorable, angka tersebut termasuk dalam kategori Setuju. Hal ini menunjukkan bahwa secara umum karyawan merasakan adanya tuntutan tugas yang cukup tinggi, target kerja yang ketat, serta waktu kerja yang cenderung mendesak. Jika ditinjau berdasarkan masing-masing indikator, nilai rata-rata terendah terdapat pada indikator BK4, yaitu sebesar 1,93 pada pernyataan “Pekerjaan ini membuat saya merasa cemas dan khawatir secara berlebihan”. Nilai ini menunjukkan bahwa responden cenderung memberikan penilaian yang lebih mendekati kategori Sangat Setuju pada aspek tersebut.

Sementara itu, nilai rata-rata tertinggi terdapat pada indikator BK1, yaitu sebesar 2,23 pada pernyataan “Beban kerja yang diberikan perusahaan sering kali melebihi batas kapasitas kemampuan saya”. Meskipun merupakan nilai tertinggi, angka tersebut tetap berada dalam kategori Setuju. Secara keseluruhan, hasil ini menggambarkan bahwa responden cenderung merasakan beban kerja yang cukup tinggi, baik dari sisi tuntutan pekerjaan maupun tekanan yang dirasakan selama bekerja.

## 2. Variabel Konflik Peran Ganda

Variabel beban kerja diukur dengan 9 item pernyataan. Setelah ke 9 item ini di rata-rata dan diklasifikasi maka deskripsi variabel beban kerja disajikan pada tabel 4.9.

**Tabel 4.9****Variabel Konflik Peran Ganda**

| <b>Kode</b> | <b>Indikator</b>                                                                                                                          | <b>Rata-Rata</b> | <b>Keterangan</b> |
|-------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------|-------------------|
| KPG.1       | Saya kesulitan membagi waktu antara tanggung jawab pekerjaan dan kebutuhan keluarga.                                                      | 2,13             | Setuju            |
| KPG.2       | Tuntutan pekerjaan membuat saya kelelahan sehingga energi untuk keluarga menjadi berkurang.                                               | 1,95             | Setuju            |
| KPG.3       | Saya memastikan bahwa waktu yang saya gunakan untuk bekerja tidak mengganggu keikutsertaan saya dalam kegiatan penting bersama keluarga.  | 2,05             | Setuju            |
| KPG.4       | Masalah di keluarga sering mengganggu konsentrasi dan menurunkan kinerja saya di kantor.                                                  | 2,21             | Setuju            |
| KPG.5       | Saya sering merasa kelelahan akibat tuntutan pekerjaan, sehingga waktu dan energi saya untuk berkumpul dengan keluarga menjadi berkurang. | 1,99             | Setuju            |

|                  |                                                                                                                                                            |             |               |
|------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------|---------------|
| KPG.6            | Saya sulit memisahkan urusan pekerjaan dari urusan rumah tangga secara profesional.                                                                        | 2,08        | Setuju        |
| KPG.7            | Kesibukan kerja yang padat membuat saya sering kali melalaikan tanggung jawab di rumah.                                                                    | 2,11        | Setuju        |
| KPG.8            | Saya merasakan bahwa keterampilan dan sikap positif yang saya kembangkan di lingkungan kerja turut berdampak baik pada diri saya dalam kehidupan keluarga. | 2,01        | Setuju        |
| KPG.9            | Kebiasaan atau tekanan di tempat kerja terbawa ke rumah dan memengaruhi interaksi dengan keluarga.                                                         | 2,03        | Setuju        |
| <b>Rata-Rata</b> |                                                                                                                                                            | <b>2,06</b> | <b>Setuju</b> |

Sumber: Data diolah di tahun 2026

Berdasarkan data pada Tabel 4.9 mengenai distribusi penilaian responden, diketahui bahwa nilai rata-rata variabel Konflik Peran Ganda adalah sebesar 2,12. Berdasarkan kriteria interval penilaian unfavorable, nilai tersebut termasuk dalam kategori Setuju. Hal ini menunjukkan bahwa secara umum responden merasakan adanya konflik peran antara pekerjaan dan kehidupan keluarga. Jika ditinjau

berdasarkan indikator, nilai rata-rata terendah yang paling mendekati kategori Sangat Setuju sebesar 2,03 terdapat pada indikator KPG2, yaitu “Tuntutan pekerjaan membuat saya kelelahan sehingga energi untuk keluarga menjadi berkurang”. Hal ini menunjukkan bahwa responden cenderung merasakan kelelahan fisik dan mental akibat tuntutan pekerjaan.

Sementara itu, nilai rata-rata tertinggi sebesar 2,22 terdapat pada indikator KPG8, yaitu “Saya merasakan bahwa keterampilan dan sikap positif yang saya kembangkan di lingkungan kerja turut berdampak baik pada diri saya dalam kehidupan keluarga”. Meskipun merupakan nilai tertinggi, angka tersebut tetap berada dalam kategori Setuju. Secara keseluruhan, hasil ini menggambarkan bahwa responden cenderung mengalami konflik peran ganda dalam menjalankan peran pekerjaan dan kehidupan keluarga.

### 3. Variabel Stres Kerja

Variabel beban kerja diukur dengan 6 item pernyataan. Setelah ke 6 item ini di rata-rata dan diklasifikasi maka deskripsi variabel beban kerja disajikan pada tabel 4.10.

**Tabel 4.10**  
**Variabel Stres Kerja**

| Kode | Indikator                                                                               | Rata-Rata | Keterangan |
|------|-----------------------------------------------------------------------------------------|-----------|------------|
| SK.1 | Kesehatan fisik yang menurun membuat saya sulit menyelesaikan tugas tepat waktu.        | 2,19      | Setuju     |
| SK.2 | Kondisi fisik saya sering merasa cepat lelah saat harus menyelesaikan pekerjaan harian. | 2,11      | Setuju     |

|                  |                                                                                                   |             |               |
|------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------|---------------|
| SK.3             | Saya merasa kurang percaya diri dengan kemampuan saya dalam menyelesaikan tugas secara sempurna.  | 1,97        | Setuju        |
| SK.4             | Saya merasa hasil kerja saya sering kali belum memenuhi standar yang ditetapkan perusahaan.       | 2,05        | Setuju        |
| SK.5             | Saya merasa kesulitan mengatur waktu sehingga tugas sering menumpuk dan melewati tenggat waktu.   | 2,13        | Setuju        |
| SK.6             | Banyaknya jumlah tugas yang diberikan membuat saya tidak yakin bisa menyelesaikannya dengan baik. | 2,01        | Setuju        |
| <b>Rata-Rata</b> |                                                                                                   | <b>2,08</b> | <b>Setuju</b> |

Sumber: Data diolah di tahun 2026

Berdasarkan data pada Tabel 4.10 mengenai distribusi penilaian responden, diketahui bahwa nilai rata-rata variabel Stres Kerja adalah sebesar 2,08. Berdasarkan kriteria interval penilaian unfavorable, nilai tersebut termasuk dalam kategori Setuju. Hal ini menunjukkan bahwa secara umum responden merasakan adanya tingkat stres kerja dalam aktivitas pekerjaan mereka. Jika ditinjau berdasarkan indikator, nilai rata-rata terendah yang paling mendekati kategori Sangat Setuju sebesar 1,97 terdapat pada indikator SK3, yaitu “Saya merasa kurang percaya diri dengan kemampuan saya dalam menyelesaikan tugas”. Hal ini menunjukkan bahwa responden cenderung mengalami tekanan psikologis yang ditandai dengan menurunnya rasa percaya diri dalam menyelesaikan pekerjaan.

Sementara itu, nilai rata-rata tertinggi sebesar 2,19 terdapat pada indikator SK1, yaitu “Kesehatan fisik yang menurun membuat saya sulit menyelesaikan tugas tepat waktu”. Meskipun merupakan nilai tertinggi, angka tersebut tetap berada dalam kategori Setuju. Secara keseluruhan, hasil ini menggambarkan bahwa responden cenderung mengalami stres kerja, baik yang berkaitan dengan aspek psikologis maupun kondisi fisik dalam menjalankan pekerjaan.

#### 4. Variabel Dukungan Sosial Keluarga

Variabel beban kerja diukur dengan 12 item pernyataan. Setelah ke 12 item ini di rata-rata dan diklasifikasi maka deskripsi variabel beban kerja disajikan pada tabel 4.11.

**Tabel 4.11**  
**Variabel Dukungan Sosial Keluarga**

| Kode  | Indikator                                                                                   | Rata-Rata | Keterangan    |
|-------|---------------------------------------------------------------------------------------------|-----------|---------------|
| DSK.1 | Keluarga memberikan motivasi dan nasihat saat menghadapi masalah.                           | 4,45      | Sangat Setuju |
| DSK.2 | Keluarga bersedia mendengarkan keluhan kesah terkait pekerjaan.                             | 4,37      | Sangat Setuju |
| DSK.3 | Keluarga tempat terbaik berbagi cerita dan memperoleh solusi pribadi.                       | 4,45      | Sangat Setuju |
| DSK.4 | Mendapatkan bantuan materi/finansial dari keluarga saat ada masalah pribadi atau pekerjaan. | 4,49      | Sangat Setuju |
| DSK.5 | Saya merasa bahwa perusahaan menyediakan fasilitas memadai untuk                            | 4,37      | Sangat Setuju |

|        |                                                                                                                                |      |               |
|--------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------|---------------|
|        | mendukung pekerjaan saya.                                                                                                      |      |               |
| DSK.6  | Saya merasa dukungan dari rekan kerja sangat membantu saya dalam memahami dan menyelesaikan pekerjaan.                         | 4,38 | Sangat Setuju |
| DSK.7  | Saya memperoleh penjelasan yang jelas dari rekan kerja mengenai tugas yang menjadi tanggung jawab saya.                        | 4,39 | Sangat Setuju |
| DSK.8  | Saya mendapatkan bantuan dari rekan kerja ketika menghadapi kesulitan dalam pekerjaan untuk menemukan solusi atau jalan keluar | 4,49 | Sangat Setuju |
| DSK.9  | Saya merasa dukungan dari rekan kerja sangat membantu saya dalam memahami dan menyelesaikan pekerjaan.                         | 4,43 | Sangat Setuju |
| DSK.10 | Keluarga memberikan kepercayaan penuh pada keputusan karir yang saya ambil.                                                    | 4,45 | Sangat Setuju |
| DSK.11 | Saya merasakan bahwa hasil kerja dan kontribusi dihargai layak oleh rekan dan atasan.                                          | 4,43 | Sangat Setuju |
| DSK.12 | Dukungan keluarga memudahkan menjalani rutinitas harian yang padat.                                                            | 4,49 | Sangat Setuju |

|                  |             |                      |
|------------------|-------------|----------------------|
| <b>Rata-Rata</b> | <b>4,43</b> | <b>Sangat Setuju</b> |
|------------------|-------------|----------------------|

Sumber: Data diolah di tahun 2026

Dukungan Sosial Keluarga dalam penelitian ini diukur melalui persepsi karyawan terhadap bantuan emosional dan instrumental yang diterima dari lingkungan keluarga. Berdasarkan Tabel 4.11 mengenai hasil distribusi penilaian responden, diketahui bahwa rata-rata penilaian untuk variabel Dukungan Sosial Keluarga adalah sebesar 4,43. Berdasarkan kriteria interpretasi skor yang telah ditetapkan, nilai tersebut termasuk dalam kategori Sangat Setuju. Hal ini menunjukkan bahwa responden secara umum merasakan adanya dukungan sosial keluarga yang tinggi. Jika ditinjau berdasarkan indikator, nilai rata-rata tertinggi sebesar 4,49 terdapat pada beberapa indikator, yaitu bantuan materi atau finansial (DSK.4), perasaan dihargai atas kontribusi kerja (DSK.11), serta dukungan keluarga yang memudahkan rutinitas harian (DSK.12). Hal ini menunjukkan bahwa responden cenderung merasakan bentuk dukungan yang kuat pada aspek tersebut.

Sementara itu, nilai rata-rata sebesar 4,37 terdapat pada indikator kesediaan keluarga dalam mendengarkan keluhan kesah (DSK.2) serta pemberian kepercayaan terhadap keputusan karier (DSK.10). Meskipun memiliki nilai yang sedikit lebih rendah dibandingkan indikator lainnya, angka tersebut tetap berada dalam kategori Sangat Setuju. Secara keseluruhan, hasil ini menggambarkan bahwa responden memiliki tingkat dukungan sosial keluarga yang tinggi, baik dalam bentuk dukungan emosional maupun instrumental.

### **4.3 Analisis Statistik**

#### **4.3.1 Analisis Model Pengukuran**

Analisis model pengukuran atau outer model dilakukan ketika ingin menguji validitas dan reliabilitas dengan model pengujian meliputi: *convergent validity*, *discriminant validity* dan *composite reliability*

#### 4.3.2 Uji Validitas

Uji validitas dilakukan untuk mengetahui kelayakan setiap item pertanyaan yang digunakan dalam penelitian ini. Pengujian validitas dalam penelitian ini menggunakan dua model pengujian.

##### 4.3.2.1 Convergent Validity

Model *convergent validity* digunakan untuk mendeskripsikan terkait nilai variabel penelitian yang menunjukkan variabel laten dapat diukur. Terdapat dua model pengukuran dalam *convergent validity* yaitu *loading factor* and *average variance extracted* (AVE).

##### A. Loading Factor

Suatu indikator dapat dikatakan valid apabila nilai indikator tersebut signifikan dan lebih besar dari  $> 0,7$ . Dari hasil penjelasan diatas terdapat beberapa variabel yang memiliki nilai *loading factor* lebih besar dari 0,7, sehingga memenuhi kriteria *rule of thumb*, sedangkan nilai *loading factor* yang dibawah 0,7 harus dikeluarkan dari tabel.

**Tabel 4.12**

**Nilai Loading Factor**

| Indikator | Beban Kerja (X1) | Dukungan Sosial Keluarga (Z) | Konflik Peran Ganda (X2) | Stres Kerja (Y) | Keterangan |
|-----------|------------------|------------------------------|--------------------------|-----------------|------------|
| BK1       | 0.858            |                              |                          |                 | Valid      |
| BK2       | 0.910            |                              |                          |                 | Valid      |
| BK3       | 0.870            |                              |                          |                 | Valid      |
| BK4       | 0.868            |                              |                          |                 | Valid      |

|              |       |       |       |  |              |
|--------------|-------|-------|-------|--|--------------|
| <b>BK5</b>   | 0.902 |       |       |  | <b>Valid</b> |
| <b>BK6</b>   | 0.901 |       |       |  | <b>Valid</b> |
| <b>BK7</b>   | 0.868 |       |       |  | <b>Valid</b> |
| <b>BK8</b>   | 0.880 |       |       |  | <b>Valid</b> |
| <b>BK9</b>   | 0.878 |       |       |  | <b>Valid</b> |
| <b>DSK1</b>  |       | 0.904 |       |  | <b>Valid</b> |
| <b>DSK10</b> |       | 0.850 |       |  | <b>Valid</b> |
| <b>DSK11</b> |       | 0.880 |       |  | <b>Valid</b> |
| <b>DSK12</b> |       | 0.862 |       |  | <b>Valid</b> |
| <b>DSK2</b>  |       | 0.893 |       |  | <b>Valid</b> |
| <b>DSK3</b>  |       | 0.861 |       |  | <b>Valid</b> |
| <b>DSK4</b>  |       | 0.878 |       |  | <b>Valid</b> |
| <b>DSK5</b>  |       | 0.878 |       |  | <b>Valid</b> |
| <b>DSK6</b>  |       | 0.890 |       |  | <b>Valid</b> |
| <b>DSK7</b>  |       | 0.893 |       |  | <b>Valid</b> |
| <b>DSK8</b>  |       | 0.890 |       |  | <b>Valid</b> |
| <b>DSK9</b>  |       | 0.887 |       |  | <b>Valid</b> |
| <b>KPG1</b>  |       |       | 0.903 |  | <b>Valid</b> |
| <b>KPG2</b>  |       |       | 0.915 |  | <b>Valid</b> |
| <b>KPG3</b>  |       |       | 0.883 |  | <b>Valid</b> |
| <b>KPG4</b>  |       |       | 0.867 |  | <b>Valid</b> |
| <b>KPG5</b>  |       |       | 0.886 |  | <b>Valid</b> |
| <b>KPG6</b>  |       |       | 0.894 |  | <b>Valid</b> |
| <b>KPG7</b>  |       |       | 0.900 |  | <b>Valid</b> |
| <b>KPG8</b>  |       |       | 0.883 |  | <b>Valid</b> |

|      |  |  |       |       |       |
|------|--|--|-------|-------|-------|
| KPG9 |  |  | 0.920 |       | Valid |
| SK1  |  |  |       | 0.903 | Valid |
| SK2  |  |  |       | 0.894 | Valid |
| SK3  |  |  |       | 0.899 | Valid |
| SK4  |  |  |       | 0.890 | Valid |
| SK5  |  |  |       | 0.899 | Valid |
| SK6  |  |  |       | 0.897 | Valid |

Sumber: Data diolah di tahun 2026

Berdasarkan hasil uji loading factor pada tabel 4.12, seluruh indikator penelitian memiliki nilai *loading factor* di atas ambang batas 0,70, sehingga seluruh butir pernyataan dinyatakan valid. Pada variabel Beban Kerja dengan sembilan indikator (BK1 hingga BK9), nilai loading factor berada pada rentang antara 0,858 hingga 0,910. Variabel Dukungan Sosial Keluarga juga menunjukkan hasil yang valid dengan dua belas indikator (DSK1 hingga DSK12) yang memiliki nilai antara 0,821 hingga 0,898.

Seluruh indikator pada variabel Konflik Peran Ganda (KPG1 hingga KPG9) menunjukkan nilai antara 0,883 hingga 0,920, serta variabel Stres Kerja (SK1 hingga SK6) yang memiliki nilai antara 0,890 hingga 0,903. Nilai tersebut menunjukkan bahwa seluruh indikator mampu merefleksikan konstruk yang diukur dengan sangat baik, sehingga dapat disimpulkan bahwa model pengukuran telah memenuhi kriteria convergent validity secara optimal.

#### **B. Average Variance Extracted (AVE)**

Selain menggunakan *loading factor* untuk mengetahui valid atau tidaknya suatu variabel penelitian, dalam *convergent validity* juga dapat diketahui melalui nilai *average variance extracted* (AVE). AVE memiliki kriteria nilai bahwa setiap konstruk memiliki nilai lebih tinggi dari >0,5.

**Tabel 4.13**  
**Nilai Average Variance Extracted (AVE)**

| <p>Sumber: Data diolah di tahun 2026</p> <p>Berdasarkan hasil</p> | Variabel   | Average variance extracted (AVE) | Keterangan |
|-------------------------------------------------------------------|------------|----------------------------------|------------|
|                                                                   | <b>BK</b>  | 0.778                            | Valid      |
|                                                                   | <b>DSK</b> | 0.776                            | Valid      |
|                                                                   | <b>KPG</b> | 0.800                            | Valid      |
|                                                                   | <b>SK</b>  | 0.805                            | Valid      |

pengolahan data menggunakan SmartPLS pada tabel 4.13 di atas, dapat diketahui bahwa seluruh variabel dalam penelitian ini telah memenuhi kriteria validitas konvergen. Nilai *Average Variance Extracted* (AVE) untuk variabel Beban Kerja ( $X_1$ ) adalah sebesar 0,778, variabel Konflik Peran Ganda ( $X_2$ ) sebesar 0,800, variabel Dukungan Sosial Keluarga ( $Z$ ) sebesar 0,776, dan variabel Stres Kerja ( $Y$ ) sebesar 0,805. Seluruh variabel tersebut memiliki nilai AVE yang jauh di atas ambang batas yang dipersyaratkan, yaitu 0,50. Nilai AVE tertinggi ditemukan pada variabel Stres Kerja (0,805), yang berarti bahwa indikator-indikator dalam variabel tersebut mampu menjelaskan lebih dari 81% varians dari konstruknya. Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa semua variabel dalam penelitian ini memiliki validitas konvergen yang sangat baik dan dapat digunakan untuk pengujian hipotesis selanjutnya. Peran Ganda dan Stres Kerja juga menunjukkan nilai yang valid, dengan nilai AVE masing-masing sebesar 0.762, 0.789 dan 0.761

#### 4.3.2.2 Discriminant Validity

Pada penelitian kali ini, untuk menguji *Discriminant Validity* terdapat dua model yang biasanya digunakan oleh peneliti yaitu dengan *Fornell-Larcker* dan *Cross Loading*. Kedua model pengujian ini digunakan untuk mengetahui dan

mengukur seberapa jauh nilai suatu konstruk benar benar berbeda dari variabel lainnya. Berikut tabel yang disajikan sebagai berikut:

**Tabel 4.14**  
**Nilai Fornell-Larcker Criterion**

|            | <b>BK</b> | <b>DSK</b> | <b>KPG</b> | <b>SK</b> |
|------------|-----------|------------|------------|-----------|
| <b>BK</b>  | 0.882     |            |            |           |
| <b>DSK</b> | -0.975    | 0.881      |            |           |
| <b>KPG</b> | -0.976    | 0.977      | 0.895      |           |
| <b>SK</b>  | 0.966     | -0.979     | -0.963     | 0.897     |

Sumber: Data diolah di tahun 2026

Berdasarkan hasil uji yang ditunjukkan pada tabel 4.14 Uji *cross loading* digunakan untuk menilai validitas diskriminan dengan membandingkan korelasi indikator terhadap konstruknya sendiri dengan korelasi terhadap konstruk lainnya. Berdasarkan hasil pengolahan data pada tabel tersebut, dapat disimpulkan hal-hal sebagai berikut:

1. Variabel Beban Kerja (BK): Seluruh indikator (BK1-BK9) memiliki nilai korelasi tertinggi terhadap variabel BK itu sendiri (0,858 hingga 0,910) dibandingkan korelasi terhadap variabel DSK, KPG, atau SK.
2. Variabel Dukungan Sosial Keluarga (DSK): Indikator DSK1 hingga DSK 12 secara konsisten memiliki nilai *loading* paling tinggi pada kolom DSK (0,850 hingga 0,904) dibandingkan kolom lainnya.
3. Variabel Konflik Peran Ganda (KPG): Indikator KPG 1 hingga KPG 9 terbukti valid secara diskriminan karena memiliki nilai korelasi terkuat terhadap konstruk KPG (0,867 hingga 0,920).
4. Variabel Stres Kerja (SK): Seluruh indikator SK1 hingga SK6 memiliki nilai korelasi tertinggi pada variabel SK (0,890 hingga 0,903) dibandingkan pada variabel lainnya.

**Tabel 4.15**  
**Nilai Cross Loading**

| <b>Indikator</b> | <b>Beban Kerja (X1)</b> | <b>Dukungan Sosial Keluarga (Z)</b> | <b>Konflik Peran Ganda (X2)</b> | <b>Stres Kerja (Y)</b> | <b>Keterangan</b> |
|------------------|-------------------------|-------------------------------------|---------------------------------|------------------------|-------------------|
| <b>BK1</b>       | 0.858                   | -0.827                              | 0.817                           | 0.831                  | Valid             |
| <b>BK2</b>       | 0.910                   | -0.884                              | 0.899                           | 0.874                  | Valid             |
| <b>BK3</b>       | 0.870                   | -0.832                              | 0.838                           | 0.824                  | Valid             |
| <b>BK4</b>       | 0.868                   | -0.848                              | 0.834                           | 0.844                  | Valid             |
| <b>BK5</b>       | 0.902                   | -0.878                              | 0.893                           | 0.867                  | Valid             |
| <b>BK6</b>       | 0.901                   | -0.887                              | 0.898                           | 0.876                  | Valid             |
| <b>BK7</b>       | 0.868                   | -0.837                              | 0.832                           | 0.837                  | Valid             |
| <b>BK8</b>       | 0.880                   | -0.869                              | 0.866                           | 0.856                  | Valid             |
| <b>BK9</b>       | 0.878                   | -0.871                              | 0.866                           | 0.858                  | Valid             |
| <b>DSK1</b>      | -0.876                  | 0.904                               | -0.885                          | -0.879                 | Valid             |
| <b>DSK10</b>     | -0.833                  | 0.850                               | -0.838                          | -0.838                 | Valid             |
| <b>DSK11</b>     | -0.860                  | 0.880                               | -0.866                          | -0.860                 | Valid             |
| <b>DSK12</b>     | -0.831                  | 0.862                               | -0.830                          | -0.831                 | Valid             |
| <b>DSK2</b>      | -0.879                  | 0.893                               | -0.888                          | -0.867                 | Valid             |
| <b>DSK3</b>      | -0.843                  | 0.861                               | -0.852                          | -0.864                 | Valid             |
| <b>DSK4</b>      | -0.860                  | 0.878                               | -0.848                          | -0.861                 | Valid             |
| <b>DSK5</b>      | -0.860                  | 0.878                               | -0.853                          | -0.864                 | Valid             |
| <b>DSK6</b>      | -0.881                  | 0.890                               | -0.876                          | -0.873                 | Valid             |
| <b>DSK7</b>      | -0.846                  | 0.893                               | -0.855                          | -0.879                 | Valid             |
| <b>DSK8</b>      | -0.866                  | 0.890                               | -0.858                          | -0.867                 | Valid             |
| <b>DSK9</b>      | -0.864                  | 0.887                               | -0.872                          | -0.858                 | Valid             |
| <b>KPG1</b>      | 0.878                   | -0.874                              | 0.903                           | 0.853                  | Valid             |
| <b>KPG2</b>      | 0.903                   | -0.904                              | 0.915                           | 0.900                  | Valid             |
| <b>KPG3</b>      | 0.876                   | -0.856                              | 0.883                           | 0.841                  | Valid             |
| <b>KPG4</b>      | 0.841                   | -0.852                              | 0.867                           | 0.841                  | Valid             |
| <b>KPG5</b>      | 0.863                   | -0.873                              | 0.886                           | 0.858                  | Valid             |
| <b>KPG6</b>      | 0.870                   | -0.861                              | 0.894                           | 0.865                  | Valid             |
| <b>KPG7</b>      | 0.872                   | -0.889                              | 0.900                           | 0.867                  | Valid             |

|             |       |        |       |       |       |
|-------------|-------|--------|-------|-------|-------|
| <b>KPG8</b> | 0.857 | -0.858 | 0.883 | 0.852 | Valid |
| <b>KPG9</b> | 0.897 | -0.896 | 0.920 | 0.874 | Valid |
| <b>SK1</b>  | 0.878 | -0.891 | 0.881 | 0.903 | Valid |
| <b>SK2</b>  | 0.864 | -0.873 | 0.864 | 0.894 | Valid |
| <b>SK3</b>  | 0.873 | -0.874 | 0.871 | 0.899 | Valid |
| <b>SK4</b>  | 0.864 | -0.880 | 0.843 | 0.890 | Valid |
| <b>SK5</b>  | 0.861 | -0.877 | 0.866 | 0.899 | Valid |
| <b>SK6</b>  | 0.861 | -0.874 | 0.859 | 0.897 | Valid |

Sumber: Data diolah di tahun 2026

Berdasarkan hasil uji pengolahan data menggunakan SmartPLS, seluruh indikator dalam penelitian ini telah memenuhi kriteria validitas diskriminan melalui evaluasi nilai *cross loading*. Syarat terpenuhinya validitas diskriminan adalah nilai korelasi indikator terhadap konstruknya sendiri harus lebih besar dibandingkan nilai korelasinya terhadap konstruk lainnya. Berikut merupakan rincian hasil uji *cross loading* untuk masing-masing variabel.

1. Variabel Beban Kerja (BK): Indikator BK1 sampai BK9 menunjukkan nilai korelasi tertinggi pada kolom BK (rentang 0,858 - 0,910). Nilai ini secara konsisten lebih tinggi dibandingkan korelasinya terhadap variabel DSK, KPG dan SK.
2. Variabel Konflik Peran Ganda (KPG): Indikator KPG 1 sampai KPG 9 memiliki nilai korelasi tertinggi pada kolom KPG dengan rentan nilai (0,883 - 0,920) dibandingkan dengan variabel lainnya dalam model penelitian.
3. Variabel Stres Kerja (SK): Indikator SK 1 sampai SK6 memiliki nilai korelasi tinggi dan sangat kuat pada kolom konstruk SK dengan rentan nilai 0,890 hingga 0,903, yang membuktikan bahwa indikator tersebut secara spesifik mengukur variabel Stres Kerja.
4. Variabel Dukungan Sosial Keluarga (DSK): Seluruh indikator DSK1 sampai DSK 12 memiliki nilai korelasi tertinggi pada konstruknya sendiri dengan rentan nilai 0,850 hingga 0,904 sendiri

Kesimpulan: Melalui pengamatan pada tabel *cross loading* terlihat bahwa setiap indikator memiliki nilai pembandingan (*loading*) paling besar pada variable yang dituju (kolomnya sendiri) dibandingkan pada variabel lain. Hal ini menunjukkan bahwa setiap indikator mampu membandingkan satu konstruk dengan konstruk lainnya secara unik. Dengan demikian, seluruh indikator dalam penelitian ini dinyatakan Valid secara diskriminan.

#### 4.3.3 Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas digunakan untuk mengukur dan membuktikan ketepatan, akurasi, dan konsistensi instrumen penelitian dalam mengukur suatu konstruk. Dalam Smartpls terdapat dua model uji yang bisa digunakan untuk uji reliabilitas, yaitu dengan nilai *Cronbach's Alpha* dan *Composite Reliability* yang dapat dilihat sebagai berikut:

##### 4.3.3.1 Nilai Cronbach's Alpha

Dalam uji reliabilitas instrumen penelitian dikatakan reliabel apabila nilai *Cronbach Alpha* lebih besar dari  $>0,7$  dan nilai *Composite Reliability* semua variabel lebih besar dari  $> 0,7$

**Tabel 4.16**

**Nilai Cronbach's alpha**

| Variabel | Cronbach's alpha | Keterangan |
|----------|------------------|------------|
| BK       | 0.964            | Reliable   |
| DSK      | 0.974            | Reliable   |
| KPG      | 0.969            | Reliable   |
| SK       | 0.961            | Reliable   |

Sumber: Data diolah di tahun 2026

Berdasarkan tabel 4.16 di atas, dapat diketahui bahwa seluruh variabel penelitian memiliki nilai *Cronbach's Alpha* yang sangat tinggi, yakni di atas 0,95. Hal

ini jauh melampaui ambang batas nilai yang disyaratkan sebesar 0,70. Secara rinci reliabilitas masing-masing variabel adalah sebagai berikut:

1. Variabel Konflik Peran Ganda (Z) memiliki tingkat konsistensi tertinggi dengan nilai *Cronbach's Alpha* sebesar 0,974.
2. Variabel Konflik Peran Ganda (X2) memiliki nilai konsistensi sebesar 0,969.
3. Variabel Beban Kerja (X2) memiliki nilai konsistensi sebesar 0,964
4. Variabel Stres Kerja (Y) memiliki nilai konsistensi sebesar 0,952.

Kesimpulan: Karena seluruh variabel memiliki nilai *Cronbach's Alpha* > 0,70 maka dapat disimpulkan bahwa semua instrumen penelitian yang digunakan untuk mengukur variabel-variabel tersebut adalah Reliabel dan konsisten. Dengan demikian, data ini dapat digunakan untuk analisis lebih lanjut pada tahap uji hipotesis.

#### 4.3.3.2 Nilai Composite Reliability

**Tabel 4.17**

**Composite Reliability**

| Indikator  | Composite reliability | Keterangan |
|------------|-----------------------|------------|
| <b>BK</b>  | 0.969                 | Reliable   |
| <b>KPG</b> | 0.973                 | Reliable   |
| <b>SK</b>  | 0.961                 | Reliable   |
| <b>DSK</b> | 0.976                 | Reliable   |

Sumber: Data diolah di tahun 2026

Berdasarkan hasil pengolahan data pada tabel 4.17 di atas, seluruh variabel penelitian memiliki nilai *Composite Reliability* yang sangat baik karena berada di atas angka 0,70.

1. Variabel Beban Kerja (X1) sebesar 0,964.
2. Variabel Konflik Peran Ganda (X2) memiliki nilai reliabilitas tertinggi sebesar 0,974.
3. Variabel Stres Kerja (Y) sebesar 0,961.
4. Variabel Dukungan Sosial Keluarga (Z) sebesar 0,971.

#### 4.4 Analisis Model Struktural (*Inner Model*)

Dalam analisis model struktural atau *inner model* memiliki tujuan yaitu untuk mengetahui hubungan variabel dari variabel laten yang dapat diketahui dengan melihat hubungan antara konstruk, nilai signifikan dan nilai *R-square*. *Inner model* dapat dievaluasi dengan memperhatikan nilai *R-square* (indikator reliabilitas) untuk konstruk dependen dan nilai t-statistik dari pengujian analisis jalur.

##### 4.4.1 R-Square ( $R^2$ )

Analisis model struktural atau inner model pada PLS diawali dengan melihat *R-square* pada setiap variabel laten dependen. Berikut tabel *R-square* dengan menggunakan perkiraan PLS:

**Tabel 4.18**  
**Nilai R-Square**

| Indikator | R-square | R-square adjusted |
|-----------|----------|-------------------|
| SK        | 0.963    | 0.962             |

Sumber: Data diolah di tahun 2026

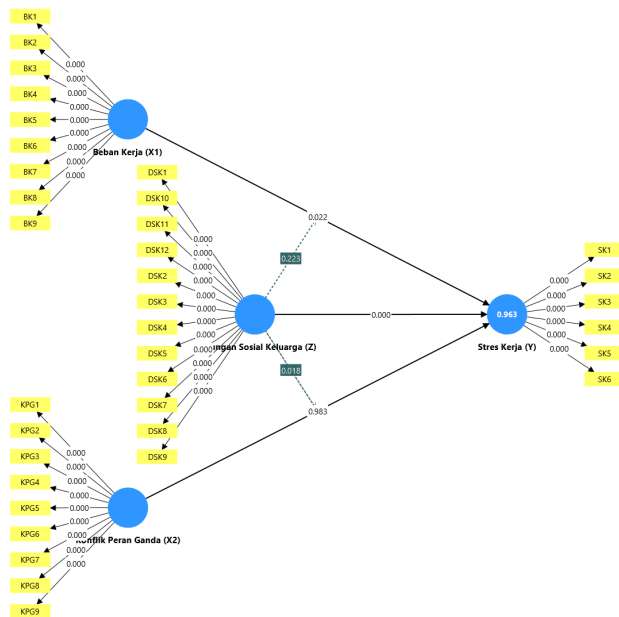
Berdasarkan tabel 4.18 di atas, menunjukkan bahwa nilai *R-square* untuk variabel Stres Kerja (SK) adalah sebesar 0,963, yang menjelaskan bahwa persentase besarnya Stres Kerja dapat dijelaskan oleh variabel Beban Kerja (BK), Konflik Peran Ganda (KPG), dan Dukungan Sosial Keluarga (DSK) adalah sebesar 96,3% dan sisanya sebesar 3,7% dipengaruhi oleh variabel lain di luar dari penelitian ini. Nilai *R-*

*square* sebesar 0,963 ini termasuk dalam kategori kuat, yang berarti kemampuan model pada variabel Beban Kerja, Konflik Peran Ganda, dan Dukungan Sosial Keluarga dalam menjelaskan variabel Stres Kerja adalah sangat tinggi.

#### 4.4.2 Uji Hipotesis (*Bootstrapping*)

Pengujian hipotesis dilakukan untuk mengetahui hubungan antar variabel penelitian dengan melihat Tingkat signifikan dan nilai *parameter path* antar variabel laten. Dasar yang digunakan dalam uji hipotesis secara langsung adalah jika nilai P-Value  $< 0,05$  (pada level signifikan 5%) maka dapat disimpulkan bahwa terdapat pengaruh yang signifikan antara variabel eksogen terhadap variabel endogen.

Berikut secara lengkap penjelasan mengenai pengujian hipotesis yang pada Gambar 4.1:



#### Gambar 4.1

Sumber : Diolah tahun 2026

Berdasarkan hasil uji *bootstrapping* pada Gambar 4.1, berikut adalah ringkasan hasil pengujian hipotesis:

1. Beban Kerja (X1) terhadap Stres Kerja (Y): menunjukkan nilai P-Value = 0,022. Karena  $0,022 < 0,05$ , maka hipotesis diterima, yang berarti Beban Kerja berpengaruh signifikan terhadap Stres Kerja.
2. Konflik Peran Ganda (X2) terhadap Stres Kerja (Y): menunjukkan nilai P-Value = 0,983. Karena  $0,983 > 0,05$ , maka hipotesis ditolak, yang berarti Konflik Peran Ganda tidak memiliki pengaruh signifikan terhadap Stres Kerja.
3. Dukungan Sosial Keluarga (Z) terhadap Stres Kerja (Y): menunjukkan nilai P-Value = 0,000. Karena  $0,000 < 0,05$ , maka hipotesis diterima, yang berarti Dukungan Sosial Keluarga berpengaruh signifikan terhadap Stres Kerja.
4. Interaksi Dukungan Sosial Keluarga dan Beban Kerja terhadap Stres Kerja menunjukkan nilai P-Value = 0,223. Karena  $0,223 > 0,05$ , maka pengaruhnya tidak signifikan.
5. Interaksi Dukungan Sosial Keluarga dan Konflik Peran Ganda terhadap Stres Kerja menunjukkan nilai P-Value = 0,018. Karena  $0,018 < 0,05$ , maka pengaruhnya signifikan.

Tabel 4.19

Hasil Uji Pengaruh Langsung

| Indikator | Original sample (O) | Sample mean (M) | Standar d deviation (STDEV) | T statistics ( O/STDEV ) | P values | Keterangan |
|-----------|---------------------|-----------------|-----------------------------|--------------------------|----------|------------|
|-----------|---------------------|-----------------|-----------------------------|--------------------------|----------|------------|

|                                                           |        |        |       |       |       |                    |
|-----------------------------------------------------------|--------|--------|-------|-------|-------|--------------------|
| <b>Beban Kerja (X1) -&gt; Stres Kerja (Y)</b>             | 0.215  | 0.211  | 0.094 | 2.285 | 0.022 | Hipotesis Diterima |
| <b>Konflik Peran Ganda (X2) -&gt; Stres Kerja (Y)</b>     | -0.002 | 0.001  | 0.084 | 0.021 | 0.983 | Hipotesis Ditolak  |
| <b>Dukungan Sosial Keluarga (Z) -&gt; Stres Kerja (Y)</b> | -0.591 | -0.592 | 0.120 | 4.924 | 0.000 | Hipotesis Diterima |

Sumber: Data diolah di tahun 2026

**Tabel 4.20**

**Hasil Uji Pengaruh Tidak Langsung**

| <b>Indikator</b>                                                             | <b>Original sample (O)</b> | <b>Sample mean (M)</b> | <b>Standard deviation (STDEV)</b> | <b>T statistics ( O/STDEV )</b> | <b>P values</b> | <b>Keterangan</b>  |
|------------------------------------------------------------------------------|----------------------------|------------------------|-----------------------------------|---------------------------------|-----------------|--------------------|
| <b>Dukungan Sosial Keluarga (Z) x Beban Kerja (X1) -&gt; Stres Kerja (Y)</b> | 0.070                      | 0.068                  | 0.057                             | 1.219                           | 0.223           | Hipotesis Ditolak  |
| <b>Dukungan Sosial Keluarga (Z) x Konflik Peran</b>                          | -0.151                     | -0.149                 | 0.064                             | 2.376                           | 0.018           | Hipotesis Diterima |

|                                                     |  |  |  |  |  |  |
|-----------------------------------------------------|--|--|--|--|--|--|
| <b>Ganda<br/>(X2) -&gt;<br/>Stres<br/>Kerja (Y)</b> |  |  |  |  |  |  |
|-----------------------------------------------------|--|--|--|--|--|--|

Sumber: Data diolah di tahun 2026

Berdasarkan tabel 4.19 dan 4.20, maka untuk mengetahui diterima atau ditolak hipotesis dapat dilihat melalui penjelasan dibawah ini:

#### **H1: Pengaruh Beban Kerja Terhadap Stres Kerja**

Berdasarkan hasil pengujian *bootstrapping* pada Tabel 4.19, diperoleh nilai koefisien jalur (*path coefficient*) sebesar 0,215 dengan nilai T-Statistik sebesar 2,285 ( $>1,96$ ) dan P-Value sebesar 0,022 ( $<0,05$ ). Hasil ini menunjukkan bahwa Beban Kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap Stres Kerja. Artinya, semakin tinggi Beban Kerja yang dirasakan karyawan, semakin tinggi pula Stres Kerja yang muncul. Dengan demikian, H1 dinyatakan **diterima**.

#### **H2: Pengaruh Konflik Peran Ganda Terhadap Stres Kerja**

Berdasarkan hasil pengujian *bootstrapping* pada Tabel 4.19, diperoleh nilai koefisien jalur sebesar -0,002 dengan nilai T-Statistik sebesar 0,021 ( $<1,96$ ) dan P-Value sebesar 0,983 ( $>0,05$ ). Hasil ini menunjukkan bahwa Konflik Peran Ganda berpengaruh negatif tetapi tidak signifikan terhadap Stres Kerja. Dengan demikian, H2 dinyatakan **ditolak**.

#### **H3: Pengaruh Dukungan Sosial Keluarga Terhadap Stres Kerja**

Berdasarkan hasil pengujian *bootstrapping* pada Tabel 4.19, diperoleh nilai koefisien jalur sebesar -0,591 dengan nilai T-Statistik sebesar 4,924 ( $>1,96$ ) dan P-Value sebesar 0,000 ( $<0,05$ ). Hasil ini menunjukkan bahwa Dukungan Sosial Keluarga

berpengaruh negatif dan signifikan terhadap Stres Kerja. Artinya, semakin kuat Dukungan Sosial Keluarga yang diterima, semakin rendah Stres Kerja yang dirasakan. Dengan demikian, H3 dinyatakan **diterima**.

#### **H4: Dukungan Sosial Keluarga Memoderasi Pengaruh Beban Kerja Terhadap Stres Kerja**

Berdasarkan hasil uji *bootstrapping* pada Tabel 4.20, interaksi antara Dukungan Sosial Keluarga dan Beban Kerja terhadap Stres Kerja menunjukkan nilai koefisien jalur sebesar 0,070, nilai T-Statistik sebesar 1,219 ( $<1,96$ ) dan P-Value sebesar 0,223 ( $>0,05$ ). Hasil ini menunjukkan bahwa Dukungan Sosial Keluarga tidak mampu memoderasi pengaruh Beban Kerja terhadap Stres Kerja. Dengan demikian, H4 dinyatakan **ditolak**.

#### **H5: Dukungan Sosial Keluarga Memoderasi Pengaruh Konflik Peran Ganda Terhadap Stres Kerja**

Berdasarkan hasil uji moderasi pada Tabel 4.20, interaksi antara Dukungan Sosial Keluarga dan Konflik Peran Ganda terhadap Stres Kerja menunjukkan nilai koefisien jalur sebesar -0,151 dengan nilai t-statistik sebesar 2,376 ( $>1,96$ ) dan P-Value sebesar 0,018 ( $<0,05$ ). Hasil ini menunjukkan bahwa Dukungan Sosial Keluarga memoderasi secara negatif, atau memperlemah, pengaruh Konflik Peran Ganda terhadap Stres Kerja. Dengan demikian, H5 dinyatakan **diterima**.

### **4.5 Pembahasan dan Hasil**

#### **4.5.1 Beban Kerja Terhadap Stres Kerja**

Berdasarkan hasil uji hipotesis pada tabel sebelumnya, dapat disimpulkan bahwa Beban Kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap Stres Kerja dengan nilai koefisien jalur sebesar 0,234. Nilai t-statistik yang diperoleh sebesar 2,687 ( $>1,96$ )

dan nilai *P-value* sebesar 0,004 ( $<0,05$ ). Hal ini membuktikan bahwa peningkatan beban kerja pada karyawan BNI Kanwil Palembang secara nyata menyebabkan peningkatan stres kerja. Bakker and Demerouti (2017) melalui *Job Demands-Resources (JD-R) Model* menyatakan bahwa tuntutan pekerjaan yang tinggi seperti beban kerja merupakan pemicu utama kelelahan psikologis jika tidak diimbangi dengan sumber daya yang memadai. Fakta di lapangan menunjukkan bahwa volume pekerjaan yang besar dengan batasan waktu yang ketat menciptakan tekanan mental yang berkepanjangan bagi karyawan perbankan. Temuan ini didukung oleh beberapa penelitian terdahulu yang relevan, di antaranya yaitu:

1. Hadjri *et al.* (2019) menemukan bahwa beban kerja memiliki pengaruh positif yang signifikan terhadap stres kerja karena adanya target kerja yang melampaui kapasitas normal.
2. Putra & Rahyuda (2020) menyatakan bahwa tuntutan tugas yang berlebihan di sektor perbankan secara konsisten berkorelasi dengan peningkatan gangguan psikososial.
3. Rismayadi & Pertiwi (2021) menegaskan bahwa tekanan beban kerja teknis di industri keuangan merupakan faktor utama pemicu stres yang sulit dihindari tanpa manajemen organisasi yang baik.

#### **4.5.2 Konflik Peran Ganda Terhadap Stres Kerja**

Berdasarkan hasil pengujian hipotesis, ditemukan bahwa Konflik Peran Ganda berpengaruh negatif namun tidak signifikan terhadap Stres Kerja pada karyawan BNI Kanwil Palembang (Koefisien: -0,030, T-statistik: 0,351 ( $<1,96$ ) dan P-value: 0,363 ( $>0,05$ ). Hasil penelitian menunjukkan bahwa tumpang tindih peran antara tanggung jawab domestik dan profesional bukan merupakan pemicu utama timbulnya stres kerja bagi karyawan di instansi tersebut.

Hobfoll *et al.* (2018) melalui *Conservation of Resources (COR) Theory* menyatakan bahwa individu yang memiliki "karavan sumber daya" (*resource caravans*) yang stabil

seperti dukungan organisasi, otonomi kerja, dan dukungan keluarga yang kuat akan memiliki resiliensi yang lebih tinggi dalam menghadapi tuntutan peran. Dalam konteks ini, meskipun karyawan menghadapi potensi konflik peran ganda, ketersediaan sumber daya eksternal dan internal yang memadai memungkinkan mereka untuk memitigasi tekanan tersebut sebelum bertransformasi menjadi stres kerja kronis.

Selanjutnya, Bakker and Demerouti (2017) menjelaskan bahwa temuan ini mencerminkan mekanisme Pengayaan Kerja-Keluarga (*Work-Family Enrichment*) di mana pengalaman positif dari salah satu peran justru menjadi sumber energi untuk peran lainnya, sehingga konflik yang muncul tidak dirasakan sebagai beban psikologis yang menghambat fokus profesional. Profesionalisme yang tinggi serta budaya kerja yang suportif di BNI Kanwil Palembang memungkinkan karyawan melakukan segmentasi peran secara efektif.

Hasil penelitian ini diperkuat oleh studi penelitian terdahulu:

1. Sari & Sudibia (2020) yang menemukan bahwa komitmen profesional yang kuat pada karyawan sektor perbankan mampu mereduksi dampak negatif konflik peran ganda terhadap kondisi psikis.
2. Febrianti *et al.* (2020) menjelaskan bahwa efikasi diri dan kemampuan adaptasi individu yang baik di era kerja modern dapat mencegah eskalasi konflik peran menjadi gangguan stres.
3. Zahara (2021) menyatakan bahwa ketika organisasi memberikan fleksibilitas atau sistem pendukung yang baik, intensitas konflik peran ganda tidak akan memberikan dampak nyata terhadap stres kerja karyawan.

#### **4.5.3 Dukungan Sosial Keluarga Terhadap Stres Kerja**

Hasil pengujian menunjukkan bahwa Dukungan Sosial Keluarga berpengaruh negatif dan signifikan terhadap Stres Kerja dengan nilai koefisien jalur sebesar -0,721, T-statistik 7,051 ( $>1,96$ ) dan P-Value 0,000 ( $<0,05$ ). Temuan ini mengonfirmasi bahwa

semakin tinggi dukungan yang diterima dari keluarga, maka tingkat stres kerja karyawan BNI Kanwil Palembang akan menurun secara signifikan.

Bakker and Demerouti (2017) melalui *Job Demands-Resources (JD-R) Theory* menjelaskan bahwa dukungan sosial merupakan "sumber daya pekerjaan" (*job resources*) eksternal yang krusial. Dalam perspektif modern ini, dukungan keluarga tidak hanya menjadi peredam stres, tetapi juga berfungsi sebagai stimulan kognitif yang membantu karyawan melakukan *recovery* (pemulihan) energi psikologis yang terkuras akibat tuntutan pekerjaan (*job demands*) yang tinggi di bank.

Selain itu, Hobfoll *et al.* (2018) melalui konsep *Resource Caravans* dalam *Conservation of Resources (COR) Theory* menjelaskan bahwa dukungan keluarga menciptakan tumpukan sumber daya yang stabil bagi individu, sehingga meningkatkan resiliensi karyawan saat menghadapi tekanan di kantor. Dukungan emosional dari keluarga membantu menjaga cadangan energi mental agar tidak habis (*resource depletion*), sehingga mencegah timbulnya stres kerja kronis.

Hasil penelitian ini diperkuat oleh studi penelitian terdahulu:

1. Arifin *et al.* (2022) membuktikan bahwa dukungan keluarga di era kerja modern merupakan faktor penentu utama bagi ketahanan mental karyawan dalam menghadapi target organisasi yang agresif.
2. Ramadhan & Nurfalah (2021) menyatakan bahwa interaksi interpersonal yang berkualitas di lingkungan domestik berperan sebagai mekanisme koping eksternal yang efektif menurunkan gejala *burnout*.
3. Pratiwi & Dewi (2019) menekankan bahwa keluarga adalah unit pendukung paling efektif dalam memulihkan kondisi psikologis karyawan perbankan pasca jam kerja yang padat.

#### 4.5.4 Beban Kerja Terhadap Stres Kerja Melalui Dukungan Sosial Keluarga

Berdasarkan hasil uji efek moderasi, diperoleh nilai koefisien sebesar 0,070 dengan nilai T-statistik sebesar 1,222 ( $<1,96$ ) dan P-Value sebesar 0,222 ( $>0,05$ ). Hasil penelitian menunjukkan bahwa Dukungan Sosial Keluarga tidak mampu memoderasi (tidak dapat memperlemah) pengaruh Beban Kerja terhadap Stres Kerja pada karyawan BNI Kanwil Palembang.

Bakker and Demerouti (2017) melalui *Job Demands-Resources (JD-R) Theory* menjelaskan bahwa beban kerja di sektor perbankan dikategorikan sebagai *Job Demands* yang bersifat struktural dan teknis. Meskipun dukungan sosial merupakan *Job Resource* yang penting, namun ia memiliki batasan fungsional. Dukungan emosional dari keluarga tidak memiliki kaitan langsung dengan prosedur kerja atau volume tugas di kantor, sehingga tidak mampu mengintervensi dampak stres yang dihasilkan oleh beban kerja yang bersifat organisasional.

Selanjutnya, Hobfoll *et al.* (2018) dalam *Conservation of Resources (COR) Theory* mengemukakan konsep *resource substitution* (penggantian sumber daya), di mana upaya penggantian sumber daya tidak selalu efektif apabila terdapat ketidaksesuaian fungsional antara jenis sumber daya yang dibutuhkan dengan sumber daya yang tersedia. Dalam konteks karyawan BNI Kanwil Palembang, stres yang bersumber dari beban tugas perbankan yang bersifat teknis dan kaku memerlukan intervensi struktural dari organisasi (*job resources*), sehingga dukungan emosional dari lingkungan keluarga tidak memiliki jangkauan fungsional yang cukup kuat untuk memitigasi tekanan pekerjaan tersebut.

Hasil penelitian ini diperkuat oleh studi penelitian terdahulu:

1. Mulia & Hidayat (2020) menemukan bahwa dukungan sosial tidak signifikan dalam memitigasi stres kerja apabila beban kerja yang diberikan melampaui batas kapasitas fungsional karyawan.

2. Sari *et al.* (2022) menyatakan bahwa dukungan keluarga tidak memiliki jangkauan untuk mereduksi kelelahan mental yang disebabkan oleh tekanan target kuantitatif di industri keuangan.
3. Pratama & Wardani (2024) menegaskan bahwa faktor-faktor teknis pekerjaan lebih efektif dikelola melalui manajemen internal daripada dukungan lingkungan sosial luar.

#### **4.5.5 Konflik Peran Ganda Terhadap Stres Kerja Melalui Dukungan Sosial**

##### **Keluarga**

Berdasarkan hasil uji efek moderasi, diperoleh nilai koefisien sebesar 0,152 dengan nilai T-statistik sebesar 2,377 ( $>1,96$ ) dan P-Value sebesar 0,017 ( $<0,05$ ). Hasil ini membuktikan bahwa Dukungan Sosial Keluarga secara signifikan memoderasi pengaruh Konflik Peran Ganda terhadap Stres Kerja.

Hobfoll *et al.* (2018) melalui *Resource Caravans Theory* menjelaskan bahwa individu yang mendapatkan dukungan dari lingkungan terdekat akan memiliki "karavan" atau tumpukan sumber daya yang kuat untuk menghadapi tuntutan peran yang saling bertentangan. Karena Konflik Peran Ganda bersumber dari hubungan antara rumah dan pekerjaan, maka intervensi berupa dukungan dari keluarga (baik emosional maupun instrumental) menjadi solusi yang relevan untuk meminimalkan tekanan psikologis.

Selanjutnya, Bakker and Demerouti (2017) mengemukakan bahwa dukungan keluarga di sini bertindak sebagai *stress-buffering mechanism* yang modern, di mana dukungan tersebut membantu karyawan melakukan pengisian ulang energi (*energy replenishment*) setelah menghadapi konflik peran. Selain itu, Lapierre *et al.* (2018) menyatakan bahwa dukungan nyata seperti bantuan dalam urusan domestik terbukti efektif dalam mencegah eskalasi konflik menjadi stres kerja yang kronis.

Hasil penelitian ini diperkuat oleh studi penelitian terdahulu:

1. Larasati (2021) dalam studinya menunjukkan bahwa dukungan sosial keluarga adalah pemoderasi terkuat untuk mengurangi stres yang timbul akibat tumpang tindih peran pada karyawan wanita.
2. Wahyuni & Kurniawan (2023) menemukan bahwa interaksi keluarga yang positif dapat memperlemah dampak negatif konflik kerja-keluarga secara signifikan di sektor perbankan.
3. Fauzi & Rahmawati (2025) membuktikan bahwa ketersediaan sistem pendukung di rumah memudahkan karyawan dalam melakukan transisi peran, sehingga tingkat stres kerja tetap terkendali.

## BAB V

### KESIMPULAN DAN SARAN

#### 5.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil analisis data dan pengujian hipotesis menggunakan SmartPLS mengenai pengaruh beban kerja dan konflik peran ganda terhadap stress kerja dengan dukungan sosial keluarga sebagai variabel moderasi pada karyawan PT Bank Negara Indonesia (Persero) Tbk Kanwil Palembang maka diperoleh Kesimpulan sebagai berikut:

1. Beban Kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap Stres Kerja. Hal ini menunjukkan bahwa semakin tinggi tuntutan tugas dan volume pekerjaan yang diterima karyawan, maka akan mengakibatkan peningkatan stres kerja secara nyata.
2. Konflik Peran Ganda tidak berpengaruh signifikan terhadap Stres Kerja. Temuan ini mengindikasikan bahwa tinggi atau rendahnya tekanan yang muncul akibat pembagian peran antara urusan domestik dan profesional tidak menjadi faktor penentu tingkat stres kerja pada karyawan dalam penelitian ini.
3. Dukungan Sosial Keluarga berpengaruh negatif dan signifikan terhadap Stres Kerja. Semakin kuat dukungan, perhatian, dan pengertian yang diberikan oleh keluarga, maka tingkat stres kerja yang dirasakan oleh karyawan akan semakin menurun.
4. Dukungan Sosial Keluarga tidak mampu memoderasi pengaruh Beban Kerja terhadap Stres Kerja. Hal ini menunjukkan bahwa dukungan keluarga tidak dapat memperlemah dampak stres yang ditimbulkan oleh beban kerja yang bersifat teknis dan organisasional di lingkungan perbankan.
5. Dukungan Sosial Keluarga terbukti mampu memoderasi pengaruh Konflik Peran Ganda terhadap Stres Kerja. Dukungan keluarga berperan sebagai variabel penyangga (*buffer*) yang signifikan dalam memperlemah dampak

negatif konflik peran ganda, sehingga tekanan akibat tumpang tindih peran tidak berujung pada stres kerja yang berat.

## **5.2 Saran**

### **5.2.1 Saran Praktis bagi PT Bank Negara Indonesia (Persero) Tbk Kanwil**

#### **Palembang**

Berdasarkan hasil penelitian yang menunjukkan tingginya pengaruh beban kerja terhadap stres kerja, perusahaan disarankan untuk melakukan tindakan teknis sebagai berikut:

#### **1. Redesain Beban Kerja dan Manajemen Target:**

Tindakan: Perusahaan perlu mengimplementasikan sistem workload analysis (analisis beban kerja) secara berkala setiap kuartal. Hasil analisis ini digunakan untuk mendistribusikan ulang target perbankan agar tidak menumpuk pada individu tertentu saja.

Teknis: Menggunakan aplikasi manajemen tugas internal untuk memantau progress pekerjaan secara *real-time*, sehingga atasan dapat melakukan intervensi atau bantuan tenaga tambahan sebelum deadline ketat yang memicu stres karyawan.

#### **2. Kebijakan Fleksibilitas Khusus Karyawan Berkeluarga:**

Tindakan: Mengingat dukungan keluarga sangat krusial dalam meredam konflik peran ganda, perusahaan dapat menerapkan kebijakan *flexible working hours* atau *compressed work week* (misal: memberikan kompensasi waktu

pulang lebih awal di hari tertentu bagi karyawan yang telah memenuhi target mingguan).

Teknis: Menyediakan fasilitas atau program "*Family Day*" atau konseling keluarga yang difasilitasi perusahaan untuk memperkuat *support system* di rumah, sehingga ketenangan emosional karyawan terjaga.

### 3. Program Mitigasi Stores (Employee Assistance Program):

Tindakan: Menyediakan pelatihan manajemen stres dan teknik *mindfulness* yang dilakukan di jam kantor (bukan di hari libur) agar tidak menambah beban waktu karyawan.

Teknis: Mengadakan sesi berbagi (*sharing session*) antar departemen untuk mengidentifikasi hambatan prosedural yang menyebabkan pekerjaan menjadi tidak efisien dan melelahkan secara mental.

### 5.2.2 Saran bagi Penelitian Selanjutnya

Untuk memperluas temuan penelitian ini, penelitian selanjutnya disarankan untuk tidak hanya mengganti variabel secara umum saja, namun mempertimbangkan beberapa variabel berikut, diantaranya yakni:

1. Variabel *Work-Life Enrichment*: Mengingat dukungan keluarga terbukti menjadi pemoderasi yang kuat pada konflik peran, penelitian selanjutnya dapat meneliti bagaimana aspek positif dari keluarga justru meningkatkan performa di kantor (bukan hanya meredam stress).
2. Variabel Digital Stress (*Technostress*): Mengingat sektor perbankan saat ini sangat bergantung pada digitalisasi (*mobile banking*, sistem laporan online),

variabel ini penting untuk diteliti sebagai faktor baru yang mempengaruhi stres kerja selain beban kerja fisik/administratif.

3. Variabel Kepemimpinan *Supportif* (*Family-Supportive Supervisor Behaviors*): Meneliti peran atasan secara spesifik dalam mendukung keseimbangan hidup karyawan, karena dukungan dari atasan di kantor seringkali menjadi faktor penentu apakah beban kerja akan berubah menjadi stres atau tantangan (*challenge*).
4. Metode Kualitatif: Peneliti selanjutnya dapat menggunakan metode wawancara mendalam (*in-depth interview*) untuk menggali lebih jauh mekanisme koping unik yang dilakukan karyawan perbankan dalam memecahkan masalah domestik dan profesional.

## DAFTAR PUSTAKA

- Alfadhea. (2023). Peran konflik peran ganda terhadap stres kerja perawat wanita di Provinsi Banten. *Prosiding Seminar Nasional Psikologi Universitas Esa Unggul*, 1(1), 109–117.
- Arifin, Z., et al. (2022). Pengaruh dukungan keluarga terhadap resiliensi dan stres kerja. *Jurnal Psikologi Terapan*, 10(2), 45–56.
- Arikunto, S. (2016). *Prosedur penelitian: Suatu pendekatan praktik*. Rineka Cipta.
- Arman, A. (2018). Pengaruh modal, nilai produksi, dan tingkat upah terhadap penyerapan tenaga kerja industri kecil di Kota Padang (Skripsi, Universitas Andalas).
- Babapour, A. R., Gahassab-Mozaffari, N., & Fathnezhad-Kazemi, A. (2022). *Nurses' job stress and its impact on quality of life and caring behaviors: A cross-sectional study*. *BMC Nursing*, 21(1), 75. <https://doi.org/10.1186/s12912-022-00817-7>
- Bakker, A. B., & Demerouti, E. (2017). *Job demands-resources theory: Taking stock and looking forward*. *Journal of Occupational Health Psychology*, 22(3), 273–285.
- Barroga, E. (2022). *A practical guide to writing quantitative and qualitative research questions and hypotheses in scholarly articles*. *Journal of Korean Medical Science*, 37(17). <https://doi.org/10.3346/jkms.2022.37.e158>
- Campbell, S., Greenwood, M., Prior, S., Shearer, T., Walkem, K., Young, S., & Walker, K. (2020). *Purposive sampling: Complex or simple? Research case examples*. *Journal of Research in Nursing*, 25(8), 652–661. <https://doi.org/10.1177/17449871209272>
- Chen, I. S. (2024). *Occupational stress: Causes, prevention, and measures*. Hogrefe Publishing.
- Creswell, J. W., & Creswell, J. D. (2018). *Research design: Qualitative, quantitative, and mixed methods approaches (5th ed.)*. SAGE Publications.
- Djam'an, S., & Komariah, A. (2020). *Metodologi penelitian kualitatif*. Alfabeta.

- Duggleby, W., Williams, A., Ghosh, S., Moquin, H., Ploeg, J., Markle-Reid, M., et al. (2020). Home health care nurses' perceptions and experiences of occupational health and safety. *Canadian Journal of Nursing Research*, 52(2), 108–118.
- Fauzi, M. R., & Rahmawati, A. (2025). Analisis Moderasi Dukungan Sosial terhadap Stres Kerja di Era Digital. *Jurnal Manajemen Perbankan Modern*, 12(1), 45-60.
- Febrianti, N. T., et al. (2020). Pengaruh Beban Kerja dan Lingkungan Kerja terhadap Stres Kerja Karyawan. *Jurnal Manajemen dan Organisasi*, 11(1), 15-25.
- Ghozali, I. (2018). *Aplikasi analisis multivariat dengan program IBM SPSS 25* (Edisi 9). Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Greenhaus, J. H., & Beutell, N. J. (1985). Sources of conflict between work and family roles. *Academy of Management Review*, 10(1), 76–88.
- Hadjri, M. Y., et al. (2019). The Effect of Job Stress and Workload on Employee Performance. *International Journal of Scientific and Technology Research*, 8(10), 101-105.
- Hair, J. F., Hult, G. T. M., Ringle, C. M., & Sarstedt, M. (2021). *A primer on partial least squares structural equation modeling (PLS-SEM)* (3rd ed.). SAGE Publications.
- Hayes, A. F. (2018). *Introduction to mediation, moderation, and conditional process analysis: A regression-based approach* (2nd ed.). The Guilford Press.
- Hobfoll, S. E., Halbesleben, J., Neveu, J. P., & Westman, M. (2018). Conservation of Resources in the Organizational Context: The Reality of Resources and Their Consequences. *Annual Review of Organizational Psychology and Organizational Behavior*, 5, 103-128.
- Jerg-Bretzke, L., Limbrecht-Ecklundt, K., Walter, S., Spohrs, J., & Beschoner, P. (2020). Correlations of the “work–family conflict” with occupational stress—A cross-sectional study among university employees. *Frontiers in psychiatry*, 11, 134.  
<https://doi.org/10.3389/fpsyt.2020.00134>

- Jogiyanto. (2018). *Metodologi penelitian sistem informasi: Pendekatan kuantitatif*. Andi Offset.
- Karadaş, A., & Duran, S. (2022). The effect of social support on work stress in health workers during the pandemic: The mediation role of resilience. *Journal of Community Psychology*, 50(3), 1640-1649.  
<https://doi.org/10.1002/jcop.22742>
- Koca, M., Deniz, S., İnceoğlu, F., & Kılıç, A. (2024). The effects of workload excess on quality of work life in third-level healthcare workers: A structural equation modelling perspective. *BMC Health Services Research*, 24, 208.  
<https://doi.org/10.1186/s12913-024-10348-0>
- Kontos, P. C., Grigorovich, A., & Kontos, A. P. (2017). Ethical challenges in the provision of community-based long-term care. *Health Management Forum*, 30(2), 59–63.
- Labrague, L. J., Nwafor, C. E., & Tsaras, K. (2020). Influence of toxic and transformational leadership practices on nurses' job satisfaction, job stress, absenteeism, and turnover intention. *Journal of Nursing Management*, 28(5), 1104–1113.
- Larasati, D. (2021). Peran Dukungan Sosial Keluarga dalam Memoderasi Konflik Peran Ganda. *Jurnal Riset Manajemen*, 8(3), 112-125.
- Li, J. C. M., Cheung, C. K., Sun, I. Y., Cheung, Y. K., & Zhu, S. (2022). Work–family conflicts, stress, and turnover intention among Hong Kong police officers amid the COVID-19 pandemic. *Police Quarterly*, 25(3), 281–309.
- Luthans, F. (2021). *Organizational behavior: An evidence-based approach* (14th ed.). McGraw-Hill Education.
- Mangkunegara, A. A. P. (2022). *Manajemen sumber daya manusia perusahaan* (ISBN 9795149296). Bandung: PT Remaja Rosdakarya.

- Margareta, N. R., & Asfari, N. A. B. (2025). *Job performance: The role of work-family conflict and workplace well-being in Elcorps employees*. *Jurnal Sains Psikologi*, 14(1), 71–82.
- <https://doi.org/10.17977/jsp.v14i1.44>
- Memon, A., Noor, S., & Ismail, H. (2025). Purposive sampling: A review and guidelines for quantitative research. *Journal of Quantitative Methodology Studies*, 7(2), 45–58.
- Misra, D. P. (2021). Formulating hypotheses for different study designs. *Journal of Korean Medical Science*.  
<https://pmc.ncbi.nlm.nih.gov/articles/PMC8728594/>
- Mulia, D., & Hidayat, R. (2020). Analisis Moderasi Dukungan Sosial pada Stres Kerja Sektor Perbankan. *Jurnal Ilmiah Bisnis*, 12(1), 20-34.
- N. K. A., & Saskara, I. A. N. (2023). *Happiness of the sandwich generation in Bali: The role of family, social and Balinese culture*. *Signifikan: Jurnal Ilmu Ekonomi*, 12(2), 355–370.
- <https://doi.org/10.15408/sjie.v12i2.32>
- Neuman, W. L. (2020). *Social research methods: Qualitative and quantitative approaches* (8th ed.). Boston, MA: Pearson Education. ISBN 9780135719732.
- Pratama, A., & Wardani, K. (2024). Evaluasi Beban Kerja Teknis dan Stres Organisasional. *Jurnal Psikologi Industri*, 15(2), 200-215.
- Pratiwi, N., et al. (2025). Analisis beban kerja untuk meningkatkan kinerja pegawai Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Karawang. *MSEJ*, 6(4), 3977–3986.
- Putra, I. G. S., & Rahyuda, A. G. (2020). Pengaruh Beban Kerja Terhadap Stres Kerja Karyawan di PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk Kantor Cabang Denpasar Gajah Mada. *E-Jurnal Manajemen Universitas Udayana*, 9(1), 1-18.

- Rahadi, D. R. (2023). *Pengantar partial least squares structural equation modeling (PLS-SEM)*. ResearchGate Publishing.
- Rusmayadi, B., & Pertiwi, I. P. (2021). Analisis Beban Kerja dan Konflik Peran Terhadap Stres Kerja Karyawan Bank. *Jurnal Ilmiah Manajemen Bisnis dan Ekonomi*, 7(2), 88-100.
- Rivai, V., & Sagala, E. J. (2018). *Manajemen sumber daya manusia untuk perusahaan: Dari teori ke praktik*. Rajawali Pers.
- Robbins, S. P., & Judge, T. A. (2018). *Organizational behavior* (18th ed.). Pearson Education.
- Rocky, M., Hamsyah, M., & Darmawansyah. (2018). Analisis beban kerja mental, fisik, dan psikologis pada karyawan perbankan. *Jurnal Manajemen dan Bisnis*, 19(2), 154–165.
- Saedpanah, K., Ghasemi, M., Akbari, H., Adibzadeh, A., & Akbari, H. (2022). *Effects of workload and job stress on the shift work disorders among nurses: PLS SEM modeling*. *European Journal of Translational Myology*, 33(1), 10909. <https://doi.org/10.4081/ejtm.2022.10909>
- Sani, N. T., Widajati, N., & Harjono, A. E. (2024). The relationship between work demands and social support on work stress during the pandemic. *Journal of Vocational Health Studies*, 7(3), 194–199. <https://doi.org/10.20473/jvhs.V7.I3.2024.194-199>
- Sari, N. L. P. Y., Bagia, I. W., & Telagawathi, N. L. W. S. (2022). Pengaruh beban kerja dan dukungan sosial terhadap stres kerja perawat ruang rawat inap pada Rumah Sakit Umum Daerah Kabupaten Buleleng. *Jurnal Ilmiah Manajemen*, 12(2), 223–235.
- Sari, N. P. N. P., & Sudibia, G. A. (2020). Pengaruh Konflik Peran Ganda dan Beban Kerja terhadap Stres Kerja pada Karyawan Wanita. *E-Jurnal Manajemen Universitas Udayana*, 9(4), 1335-1354.

- Sari, N. P., et al. (2022). Efektivitas Sumber Daya Pekerjaan dalam Mereduksi Stres Karyawan Bank. *Jurnal Manajemen Keuangan dan Perbankan*, 10(4), 310-325.
- Saunders, M., Lewis, P., & Thornhill, A. (2019). *Research methods for business students* (8th ed.). Pearson Education.
- Scholze, A., Tegtmeier, P., & Heinitz, K. (2024). The Job Demands–Resources model as a theoretical lens for research on workload and organizational outcomes. *Journal of Occupational Health Psychology*, 29(2), 123–137. <https://doi.org/10.1037/ocp0000361>
- Sekaran, U., & Bougie, R. (2020). *Research methods for business: A skill-building approach* (8th ed.). John Wiley & Sons.
- Setiawan, R. (2020). *Psikologi industri dan organisasi: Konsep dan aplikasi*. Penerbit Andi.
- Spagnoli, P., Haynes, N. J., Kovalchuk, L. S., Clark, M. A., Buono, C., & Balducci, C. (2020). Workload, workaholism, and job performance: Uncovering their complex relationship. *International Journal of Environmental Research and Public Health*, 17(22), 8465. <https://doi.org/10.3390/ijerph17228465>
- Suprayogi, A., & Santoso, H. (2024). Dukungan Emosional sebagai Penyangga Stres Karier dan Ketahanan Kerja di Sektor Perbankan. *Jurnal Psikologi Terapan*, 12(1), 70-85.
- Wahyuni, S., & Kurniawan, H. (2023). Dinamika konflik peran ganda dan dukungan keluarga pada karyawan perbankan. *Jurnal Ilmu Sosial dan Humaniora*, 11(2), 88–102.
- Wang, Y., Liao, L., Zhao, W., & Chen, J. (2024). *Exploring the impact of workload, organizational support, and work engagement on teachers' psychological well-being*. *Frontiers in Psychology*, 14, 1345740. <https://doi.org/10.3389/fpsyg.2023.1345740>
- Wibowo. (2022). *Manajemen kinerja* (Edisi ke-5). PT RajaGrafindo Persada.

Zahara, S. (2021). Strategi coping dalam mengatasi konflik peran ganda dan stres kerja. *Jurnal Psikologi Industri dan Organisasi*, 10(3), 45–58.

## LAMPIRAN

### LAMPIRAN 1: KUESIONER

Kepada

Yth. Bapak/Ibu/Saudara

Karyawan/ti PT Bank Negara Indonesia (Persero) TBK Kanwil Palembang

Dengan Hormat

Saya yang bertanda tangan di bawah ini adalah mahasiswa Universitas Islam Indonesia

Peneliti : Wildan Ulil Albab

NIM : 19311114

Fakultas : Bisnis dan Ekonomika

Jurusan : Manajemen

Dalam rangka mencari data guna menyusun skripsi dengan judul “ **Pengaruh Beban Kerja dan Konflik Peran Ganda terhadap Stres Kerja dengan Dukungan Sosial Keluarga sebagai Variabel Moderating pada Karyawan di PT Bank Negara Indonesia (Persero) TBK Kanwil Palembang.** Maka peneliti memohon bantuan serta kesediaan Bapak/Ibu, Saudara/I untuk mengisi kuesioner ini. Harapan peneliti agar kuesioner diisi sesuai dengan keadaan yang terjadi saat ini, sehingga dapat menghasilkan data yang benar. Perlu untuk diketahui bahwa tujuan penelitian ini adalah semata-mata untuk tujuan ilmiah, di mana pendapat Bapak/Ibu, Saudara/I akan dipergunakan sebagai penyusunan skripsi. Atas bantuan Bapak/Ibu, Saudara/I saya ucapkan terimakasih.

Hormat Saya

A. **Identitas Responden**

Wildan Ulil Albab

A. IDENTITAS RESPONDEN

1. Nama :
2. Jenis Kelamin
  - a. Laki-laki
  - b. Perempuan
3. Usia
  - a. 20–29 tahun
  - b. 30–39 tahun
  - c. 40–49 tahun
  - d.  $\geq 50$  tahun
4. Pendidikan
  - a. Diploma
  - b. Strata 1
  - c. Strata 2
  - d. Strata 3
5. Status Pernikahan
  - a. Belum Menikah
  - b. Menikah dengan anak
  - c. Menikah tanpa anak
6. Lama Bekerja
  - a. <1 Tahun
  - b. 2 - 5 Tahun
  - c. 6 - 10 Tahun
  - d. 11 - 15 Tahun
  - e. > 15 Tahun

7. Apakah Anda merupakan karyawan di PT Bank Negara Indonesia (Persero) TBK Kanwil Palembang?
- Ya
  - Tidak

**B. Petunjuk Pengisian Kuesioner**

- Pilihlah jawaban yang sesuai dengan diri anda saat ini. Tidak ada jawaban yang dianggap salah, semua jawaban adalah benar.
- Setiap pertanyaan hanya dijawab dengan satu jawaban.
- Isilah pernyataan berikut dengan memberikan silang (X) salah satu dari angka pada kolom jawaban yang dianggap sesuai dengan diri anda

. **Beban Kerja**

Berilah tanda silang (X) pada kolom jawaban yang dianggap paling tepat, pada alternatif jawaban dibawah :

5 = Sangat Tidak Setuju (STS)

4 = Tidak Setuju (TS)

3 = Netral (N)

2 = Setuju (S)

1 = Sangat Setuju (SS)

**Beban Kerja Fisik**

| No. | Pernyataan                                                                              | STS | TS | N | S | SS |
|-----|-----------------------------------------------------------------------------------------|-----|----|---|---|----|
| 1   | Kesehatan fisik yang menurun membuat saya sulit menyelesaikan tugas tepat waktu.        | 5   | 4  | 3 | 2 | 1  |
| 2   | Kondisi fisik saya sering merasa cepat lelah saat harus menyelesaikan pekerjaan harian. | 5   | 4  | 3 | 2 | 1  |

**Beban Kerja Mental / Psikis**

| No. | Pernyataan                                                                                      | STS | TS | N | S | SS |
|-----|-------------------------------------------------------------------------------------------------|-----|----|---|---|----|
| 3   | Saya merasa kurang percaya diri dengan kemampuan saya dalam menyelesaikan tugas secara sempurna | 5   | 4  | 3 | 2 | 1  |
| 4   | Saya merasa hasil kerja saya sering kali belum memenuhi standar yang ditetapkan perusahaan.     | 5   | 4  | 3 | 2 | 1  |

**Beban Waktu**

| No. | Pernyataan                                                                                        | STS | TS | N | S | SS |
|-----|---------------------------------------------------------------------------------------------------|-----|----|---|---|----|
| 5   | Saya merasa kesulitan mengatur waktu sehingga tugas sering menumpuk dan melewati tenggat waktu.   | 5   | 4  | 3 | 2 | 1  |
| 6   | Banyaknya jumlah tugas yang diberikan membuat saya tidak yakin bisa menyelesaikannya dengan baik. | 5   | 4  | 3 | 2 | 1  |

**B. Konflik Peran Ganda**

Berilah tanda silang (X) pada kolom jawaban yang dianggap paling tepat, pada alternatif jawaban dibawah :

5 = Sangat Tidak Setuju (STS)

4 = Tidak Setuju (TS)

3 = Netral (N)

2 = Setuju (S)

1 = Sangat Setuju (SS)

***Time-Based Conflict***

| No. | Pernyataan                                                                                                                               | STS | TS | N | S | SS |
|-----|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----|----|---|---|----|
| 1   | Saya kesulitan membagi waktu antara tanggung jawab pekerjaan dan kebutuhan keluarga.                                                     | 5   | 4  | 3 | 2 | 1  |
| 2   | Tuntutan pekerjaan membuat saya kelelahan sehingga energi untuk keluarga menjadi berkurang.                                              | 5   | 4  | 3 | 2 | 1  |
| 3   | Saya memastikan bahwa waktu yang saya gunakan untuk bekerja tidak mengganggu keikutsertaan saya dalam kegiatan penting bersama keluarga. | 5   | 4  | 3 | 2 | 1  |

***Strain-Based Conflict***

| No. | Pernyataan                                                                                                                                | STS | TS | N | S | SS |
|-----|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----|----|---|---|----|
| 4   | Masalah di keluarga sering mengganggu konsentrasi dan menurunkan kinerja saya di kantor.                                                  | 5   | 4  | 3 | 2 | 1  |
| 5   | Saya sering merasa kelelahan akibat tuntutan pekerjaan, sehingga waktu dan energi saya untuk berkumpul dengan keluarga menjadi berkurang. | 5   | 4  | 3 | 2 | 1  |
| 6   | Saya sulit memisahkan urusan pekerjaan dari urusan rumah tangga secara profesional.                                                       | 5   | 4  | 3 | 2 | 1  |

| <i>Behavior-Based Conflict</i> |                                                                                                                                                                   |     |    |   |   |    |
|--------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----|----|---|---|----|
| No.                            | Pernyataan                                                                                                                                                        | STS | TS | N | S | SS |
| 7                              | Kesibukan kerja yang padat membuat saya sering kali melalaikan tanggung jawab di rumah.                                                                           | 5   | 4  | 3 | 2 | 1  |
| 8                              | <b>Saya</b> merasakan bahwa keterampilan dan sikap positif yang saya kembangkan di lingkungan kerja turut berdampak baik pada diri saya dalam kehidupan keluarga. | 5   | 4  | 3 | 2 | 1  |
| 9                              | <b>Kebiasaan atau tekanan di tempat kerja terbawa ke rumah dan memengaruhi interaksi dengan keluarga.</b>                                                         | 5   | 4  | 3 | 2 | 1  |

### C. Stres Kerja

Berilah tanda silang (X) pada kolom jawaban yang dianggap paling tepat, pada alternatif jawaban dibawah :

5 = Sangat Tidak Setuju (STS)

4 = Tidak Setuju (TS)

3 = Netral (N)

2 = Setuju (S)

1 = Sangat Setuju (SS)

| Fisiologis |                                                                                            |     |    |   |   |    |
|------------|--------------------------------------------------------------------------------------------|-----|----|---|---|----|
| No.        | Pernyataan                                                                                 | STS | TS | N | S | SS |
| 1          | Beban kerja yang diberikan perusahaan sering kali melebihi batas kapasitas kemampuan saya. | 5   | 4  | 3 | 2 | 1  |
| 2          | Saya merasa kelelahan secara fisik dan mental akibat tingginya tuntutan pekerjaan.         | 5   | 4  | 3 | 2 | 1  |

|                   |                                                                                                      |            |           |          |          |           |
|-------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------|-----------|----------|----------|-----------|
| 3                 | Saya merasa pekerjaan menyulitkan saya untuk memisahkan kehidupan profesional dan kehidupan pribadi. | 5          | 4         | 3        | 2        | 1         |
| <b>Psikologis</b> |                                                                                                      |            |           |          |          |           |
| <b>No.</b>        | <b>Pernyataan</b>                                                                                    | <b>STS</b> | <b>TS</b> | <b>N</b> | <b>S</b> | <b>SS</b> |
| 4                 | Pekerjaan ini membuat saya merasa cemas dan khawatir secara berlebihan.                              | 5          | 4         | 3        | 2        | 1         |
| 5                 | Saya merasa sangat terbebani oleh target-target yang harus dicapai di tempat kerja.                  | 5          | 4         | 3        | 2        | 1         |
| 6                 | Saya sering memikirkan pekerjaan di luar jam kantor hingga mengganggu waktu istirahat.               | 5          | 4         | 3        | 2        | 1         |
| <b>Perilaku</b>   |                                                                                                      |            |           |          |          |           |
| <b>No.</b>        | <b>Pernyataan</b>                                                                                    | <b>STS</b> | <b>TS</b> | <b>N</b> | <b>S</b> | <b>SS</b> |
| 7                 | Dampak negatif dari pekerjaan ini telah menurunkan kualitas hidup saya secara keseluruhan.           | 5          | 4         | 3        | 2        | 1         |
| 8                 | Saya merasa cemas karena banyaknya tugas yang harus diselesaikan dalam batas waktu yang ketat.       | 5          | 4         | 3        | 2        | 1         |
| 9                 | Saya merasa tertekan karena harus menyelesaikan banyak tugas dalam batas waktu yang ketat.           | 5          | 4         | 3        | 2        | 1         |

#### **D. Dukungan Sosial**

Berilah tanda silang (X) pada kolom jawaban yang dianggap paling tepat, pada alternatif jawaban di bawah ini:

5 = Sangat Setuju (SS)

4 = Setuju (S)

3 = Tidak Berpendapat (TB)  
 2 = Tidak Setuju (TS)  
 1 = Sangat Tidak Setuju (STS)

| Dukungan Emotional    |                                                                                                                                                             |    |   |    |    |     |
|-----------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----|---|----|----|-----|
| No.                   | Pernyataan                                                                                                                                                  | SS | S | TB | TS | STS |
| 1                     | Keluarga memberikan dukungan, motivasi, dan nasihat yang baik saat saya menghadapi masalah.                                                                 | 5  | 4 | 3  | 2  | 1   |
| 2                     | Pasangan/anggota keluarga bersedia mendengarkan keluhan saya terkait pekerjaan.                                                                             | 5  | 4 | 3  | 2  | 1   |
| 3                     | Keluarga saya adalah tempat terbaik untuk berbagi cerita dan memperoleh solusi pribadi.                                                                     | 5  | 4 | 3  | 2  | 1   |
| Dukungan Instrumental |                                                                                                                                                             |    |   |    |    |     |
| No.                   | Pernyataan                                                                                                                                                  | SS | S | TB | TS | STS |
| 4                     | Saya mendapatkan bantuan materi atau finansial langsung dari rekan kerja ketika menghadapi masalah pribadi atau pekerjaan                                   | 5  | 4 | 3  | 2  | 1   |
| 5                     | Saya merasakan bahwa perusahaan menyediakan fasilitas serta peralatan yang cukup memadai untuk mendukung pekerjaan saya agar dapat berjalan secara efektif. | 5  | 4 | 3  | 2  | 1   |
| 6                     | Saya merasa dukungan dari rekan kerja sangat membantu saya dalam memahami dan menyelesaikan pekerjaan                                                       | 5  | 4 | 3  | 2  | 1   |
| Dukungan Informasi    |                                                                                                                                                             |    |   |    |    |     |
| No.                   | Pernyataan                                                                                                                                                  | SS | S | TB | TS | STS |

|                             |                                                                                                                                       |           |          |           |           |            |
|-----------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------|----------|-----------|-----------|------------|
| 7                           | <b>Saya</b> memperoleh penjelasan yang jelas dan mudah dipahami dari rekan kerja mengenai tugas yang menjadi tanggung jawab saya      | 5         | 4        | 3         | 2         | 1          |
| 8                           | <b>Saya</b> mendapatkan bantuan dari rekan kerja ketika menghadapi kesulitan dalam pekerjaan untuk menemukan solusi atau jalan keluar | 5         | 4        | 3         | 2         | 1          |
| 9                           | Saya merasa dukungan dari rekan kerja sangat membantu saya dalam memahami dan menyelesaikan pekerjaan                                 |           |          |           |           |            |
| <b>Dukungan Penghargaan</b> |                                                                                                                                       |           |          |           |           |            |
| <b>No.</b>                  | <b>Pernyataan</b>                                                                                                                     | <b>SS</b> | <b>S</b> | <b>TB</b> | <b>TS</b> | <b>STS</b> |
| 10                          | <b>Keluarga memberikan kepercayaan penuh dan menghargai setiap keputusan karir yang saya ambil.</b>                                   | 5         | 4        | 3         | 2         | 1          |
| 11                          | <b>Saya</b> merasakan bahwa hasil kerja dan kontribusi saya dihargai secara layak oleh rekan kerja serta atasan.                      | 5         | 4        | 3         | 2         | 1          |
| 12                          | Dukungan dari keluarga memudahkan saya dalam menjalani rutinitas harian yang padat.                                                   | 5         | 4        | 3         | 2         | 1          |

## Lampiran 2 : HASIL JAWABAN RESPONDEN PENELITIAN

### 1. Beban Kerja (X<sub>1</sub>)

| BK1 | BK2 | BK3 | BK4 | BK5 | BK6 | BK7 | BK8 | BK9 |
|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|
| 2   | 2   | 1   | 2   | 2   | 2   | 1   | 2   | 2   |
| 1   | 2   | 1   | 1   | 1   | 1   | 2   | 2   | 2   |
| 2   | 1   | 2   | 1   | 2   | 2   | 1   | 1   | 2   |
| 1   | 2   | 2   | 2   | 1   | 2   | 2   | 1   | 1   |
| 2   | 1   | 2   | 2   | 1   | 1   | 1   | 2   | 2   |
| 2   | 2   | 2   | 2   | 1   | 1   | 1   | 2   | 2   |
| 1   | 2   | 1   | 1   | 2   | 2   | 1   | 2   | 1   |
| 1   | 1   | 2   | 2   | 1   | 1   | 2   | 1   | 2   |
| 2   | 1   | 2   | 1   | 2   | 2   | 2   | 1   | 2   |
| 1   | 1   | 2   | 1   | 2   | 2   | 2   | 1   | 2   |
| 2   | 2   | 2   | 2   | 2   | 1   | 2   | 2   | 1   |
| 2   | 1   | 2   | 1   | 2   | 2   | 1   | 1   | 2   |
| 2   | 1   | 2   | 1   | 2   | 1   | 2   | 1   | 1   |
| 2   | 1   | 1   | 1   | 2   | 2   | 1   | 2   | 2   |
| 1   | 2   | 2   | 2   | 1   | 2   | 2   | 1   | 1   |
| 1   | 2   | 1   | 1   | 1   | 1   | 2   | 2   | 2   |
| 1   | 1   | 2   | 1   | 1   | 2   | 1   | 2   | 1   |
| 1   | 1   | 2   | 1   | 2   | 2   | 2   | 2   | 1   |
| 1   | 2   | 1   | 1   | 1   | 1   | 2   | 2   | 2   |
| 1   | 2   | 2   | 2   | 2   | 1   | 2   | 1   | 1   |
| 5   | 5   | 5   | 4   | 4   | 5   | 5   | 5   | 4   |
| 3   | 5   | 4   | 5   | 5   | 5   | 5   | 4   | 5   |
| 2   | 1   | 1   | 2   | 1   | 1   | 2   | 2   | 1   |
| 2   | 2   | 1   | 2   | 1   | 2   | 2   | 2   | 1   |
| 1   | 1   | 1   | 1   | 1   | 2   | 1   | 1   | 1   |
| 3   | 4   | 4   | 3   | 4   | 5   | 4   | 4   | 5   |
| 2   | 1   | 1   | 3   | 1   | 1   | 2   | 1   | 2   |
| 1   | 2   | 1   | 2   | 1   | 2   | 2   | 2   | 2   |
| 1   | 2   | 2   | 2   | 2   | 2   | 1   | 2   | 1   |
| 2   | 1   | 2   | 1   | 1   | 1   | 1   | 2   | 1   |
| 2   | 1   | 2   | 2   | 1   | 2   | 2   | 2   | 2   |
| 2   | 2   | 1   | 2   | 2   | 1   | 2   | 2   | 1   |

|   |   |   |   |   |   |   |   |   |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 |
| 2 | 2 | 1 | 2 | 1 | 2 | 1 | 2 | 2 |
| 2 | 2 | 1 | 2 | 1 | 1 | 2 | 1 | 1 |
| 1 | 1 | 2 | 1 | 1 | 1 | 2 | 1 | 2 |
| 2 | 1 | 2 | 1 | 1 | 1 | 1 | 2 | 2 |
| 2 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 2 | 2 |
| 2 | 1 | 2 | 2 | 2 | 2 | 1 | 2 | 1 |
| 2 | 2 | 2 | 1 | 2 | 2 | 1 | 1 | 2 |
| 1 | 2 | 2 | 1 | 2 | 1 | 1 | 2 | 1 |
| 2 | 1 | 2 | 1 | 2 | 2 | 2 | 1 | 1 |
| 1 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 1 | 2 | 2 |
| 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 1 | 2 | 2 | 1 |
| 5 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 5 | 4 |
| 1 | 2 | 2 | 1 | 2 | 1 | 1 | 1 | 2 |
| 2 | 1 | 2 | 1 | 1 | 2 | 2 | 2 | 2 |
| 5 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 5 | 4 |
| 1 | 2 | 2 | 1 | 2 | 1 | 1 | 2 | 1 |
| 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 |
| 2 | 1 | 1 | 2 | 1 | 2 | 2 | 1 | 1 |
| 1 | 2 | 1 | 2 | 2 | 2 | 1 | 2 | 2 |
| 1 | 2 | 2 | 2 | 1 | 2 | 1 | 2 | 2 |
| 1 | 1 | 1 | 2 | 2 | 2 | 1 | 1 | 2 |
| 5 | 5 | 3 | 3 | 5 | 5 | 3 | 4 | 4 |
| 5 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 5 | 4 |
| 2 | 1 | 1 | 2 | 1 | 1 | 2 | 1 | 2 |
| 1 | 2 | 1 | 1 | 2 | 1 | 1 | 2 | 1 |
| 1 | 1 | 2 | 1 | 1 | 2 | 1 | 2 | 1 |
| 1 | 1 | 1 | 1 | 2 | 2 | 1 | 2 | 1 |
| 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 1 | 2 | 2 | 1 |
| 1 | 2 | 1 | 2 | 1 | 2 | 2 | 1 | 2 |
| 1 | 1 | 2 | 1 | 2 | 2 | 1 | 1 | 2 |
| 2 | 2 | 2 | 1 | 2 | 2 | 1 | 2 | 2 |
| 3 | 1 | 2 | 2 | 1 | 2 | 1 | 3 | 2 |
| 2 | 1 | 1 | 2 | 1 | 2 | 2 | 1 | 2 |
| 1 | 1 | 2 | 2 | 1 | 2 | 2 | 1 | 1 |
| 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 2 | 2 | 1 | 1 | 3 | 3 | 1 | 2 | 1 |

|   |   |   |   |   |   |   |   |   |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| 1 | 2 | 3 | 2 | 3 | 2 | 1 | 3 | 1 |
| 1 | 1 | 2 | 1 | 2 | 1 | 2 | 1 | 2 |
| 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 4 |
| 1 | 2 | 2 | 1 | 2 | 1 | 2 | 1 | 2 |
| 2 | 1 | 2 | 2 | 2 | 2 | 1 | 2 | 1 |
| 1 | 2 | 2 | 1 | 2 | 2 | 1 | 2 | 2 |
| 1 | 2 | 1 | 1 | 1 | 1 | 2 | 2 | 2 |
| 2 | 1 | 2 | 2 | 2 | 1 | 2 | 1 | 1 |
| 2 | 2 | 2 | 1 | 2 | 2 | 1 | 2 | 2 |
| 2 | 1 | 2 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 |
| 2 | 1 | 2 | 2 | 2 | 1 | 1 | 2 | 2 |
| 2 | 1 | 1 | 1 | 2 | 2 | 1 | 1 | 2 |
| 2 | 1 | 2 | 2 | 1 | 1 | 1 | 2 | 2 |
| 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 1 | 1 |
| 1 | 1 | 1 | 2 | 1 | 1 | 2 | 1 | 2 |
| 1 | 2 | 2 | 1 | 2 | 1 | 1 | 2 | 2 |
| 2 | 2 | 1 | 2 | 2 | 2 | 1 | 2 | 2 |
| 3 | 3 | 3 | 1 | 2 | 1 | 2 | 2 | 1 |
| 1 | 1 | 2 | 2 | 1 | 2 | 1 | 1 | 1 |
| 4 | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 5 |
| 2 | 2 | 2 | 1 | 1 | 2 | 1 | 1 | 1 |
| 1 | 2 | 2 | 2 | 1 | 2 | 1 | 2 | 2 |
| 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 1 | 2 |
| 2 | 1 | 2 | 1 | 1 | 1 | 2 | 1 | 1 |
| 5 | 5 | 3 | 3 | 5 | 5 | 3 | 4 | 4 |
| 1 | 2 | 1 | 1 | 2 | 2 | 1 | 1 | 1 |
| 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 |
| 3 | 4 | 4 | 5 | 4 | 5 | 4 | 4 | 5 |
| 2 | 1 | 2 | 1 | 1 | 2 | 2 | 2 | 1 |
| 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 1 | 1 | 2 | 1 |
| 1 | 1 | 2 | 2 | 1 | 2 | 2 | 2 | 2 |
| 1 | 2 | 1 | 1 | 2 | 2 | 2 | 1 | 2 |
| 1 | 2 | 2 | 1 | 2 | 1 | 2 | 2 | 2 |
| 1 | 1 | 3 | 2 | 2 | 2 | 2 | 1 | 2 |
| 1 | 1 | 1 | 2 | 2 | 2 | 1 | 1 | 2 |
| 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 4 |
| 3 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 5 | 4 |

|   |   |   |   |   |   |   |   |   |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| 2 | 2 | 2 | 1 | 3 | 2 | 2 | 1 | 2 |
| 1 | 2 | 2 | 1 | 2 | 2 | 2 | 1 | 1 |
| 2 | 1 | 1 | 2 | 2 | 2 | 1 | 1 | 2 |
| 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 4 |
| 2 | 2 | 1 | 2 | 1 | 2 | 2 | 2 | 1 |
| 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 1 | 2 | 2 | 2 |
| 2 | 1 | 1 | 2 | 2 | 2 | 2 | 1 | 1 |
| 2 | 2 | 1 | 2 | 2 | 2 | 1 | 2 | 2 |
| 2 | 2 | 1 | 2 | 1 | 2 | 1 | 2 | 2 |
| 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 |
| 1 | 2 | 1 | 2 | 2 | 2 | 1 | 2 | 1 |
| 2 | 5 | 4 | 2 | 5 | 5 | 5 | 4 | 5 |
| 2 | 1 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 1 | 2 |
| 2 | 1 | 1 | 2 | 2 | 1 | 2 | 1 | 2 |
| 2 | 1 | 2 | 1 | 2 | 2 | 2 | 1 | 2 |
| 1 | 2 | 1 | 2 | 2 | 2 | 1 | 1 | 2 |
| 2 | 1 | 1 | 2 | 1 | 1 | 1 | 1 | 2 |
| 1 | 2 | 1 | 1 | 2 | 1 | 2 | 1 | 2 |
| 5 | 5 | 3 | 3 | 5 | 5 | 3 | 4 | 5 |
| 2 | 1 | 2 | 1 | 2 | 1 | 2 | 2 | 1 |
| 1 | 1 | 2 | 1 | 2 | 2 | 1 | 2 | 1 |
| 1 | 1 | 2 | 2 | 2 | 2 | 1 | 2 | 2 |
| 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 1 | 2 | 2 | 1 |
| 1 | 2 | 1 | 1 | 2 | 1 | 2 | 1 | 1 |
| 2 | 1 | 1 | 2 | 1 | 1 | 2 | 1 | 2 |
| 1 | 1 | 1 | 2 | 1 | 1 | 1 | 1 | 2 |
| 2 | 1 | 1 | 2 | 1 | 2 | 2 | 1 | 2 |
| 1 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 1 | 2 |
| 1 | 1 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 1 | 2 |
| 2 | 1 | 2 | 2 | 2 | 2 | 1 | 2 | 2 |
| 2 | 1 | 1 | 2 | 1 | 1 | 2 | 2 | 2 |
| 2 | 2 | 1 | 2 | 2 | 1 | 1 | 2 | 2 |
| 1 | 1 | 1 | 2 | 1 | 1 | 1 | 2 | 1 |
| 2 | 1 | 2 | 2 | 2 | 2 | 1 | 2 | 2 |
| 1 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 1 | 1 | 2 |
| 2 | 2 | 2 | 1 | 1 | 1 | 2 | 1 | 2 |
| 1 | 2 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 2 | 1 |

|   |   |   |   |   |   |   |   |   |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| 1 | 1 | 2 | 2 | 1 | 1 | 1 | 2 | 2 |
| 2 | 2 | 2 | 2 | 1 | 2 | 1 | 2 | 1 |
| 1 | 2 | 1 | 1 | 1 | 2 | 1 | 2 | 2 |
| 1 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 1 | 2 | 2 |
| 1 | 1 | 3 | 2 | 2 | 3 | 3 | 2 | 1 |
| 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 4 | 5 | 5 |
| 1 | 2 | 1 | 2 | 1 | 2 | 1 | 2 | 2 |

## 2. Konflik Peran Ganda (X<sub>2</sub>)

| KPG1 | KPG2 | KPG3 | KPG4 | KPG5 | KPG6 | KPG7 | KPG8 | KPG9 |
|------|------|------|------|------|------|------|------|------|
| 5    | 4    | 4    | 4    | 5    | 4    | 4    | 5    | 5    |
| 4    | 5    | 5    | 4    | 4    | 5    | 5    | 5    | 5    |
| 4    | 5    | 4    | 5    | 4    | 5    | 4    | 5    | 4    |
| 5    | 5    | 4    | 5    | 4    | 4    | 4    | 5    | 4    |
| 4    | 5    | 5    | 4    | 5    | 5    | 4    | 5    | 5    |
| 5    | 4    | 4    | 4    | 4    | 5    | 4    | 5    | 4    |
| 4    | 5    | 5    | 5    | 4    | 5    | 4    | 4    | 5    |
| 4    | 5    | 5    | 5    | 4    | 4    | 4    | 5    | 4    |
| 4    | 5    | 4    | 4    | 4    | 5    | 4    | 5    | 4    |
| 4    | 4    | 5    | 4    | 5    | 4    | 5    | 4    | 4    |
| 4    | 5    | 4    | 5    | 4    | 5    | 4    | 4    | 4    |
| 5    | 4    | 5    | 4    | 5    | 4    | 5    | 4    | 4    |
| 5    | 5    | 4    | 5    | 4    | 5    | 5    | 5    | 4    |
| 4    | 4    | 4    | 4    | 5    | 4    | 4    | 4    | 4    |
| 4    | 4    | 5    | 5    | 4    | 5    | 5    | 4    | 5    |
| 5    | 5    | 5    | 5    | 5    | 5    | 5    | 5    | 5    |
| 4    | 5    | 5    | 5    | 5    | 4    | 4    | 5    | 4    |
| 4    | 5    | 4    | 5    | 4    | 5    | 5    | 4    | 4    |
| 5    | 5    | 5    | 5    | 5    | 5    | 5    | 5    | 5    |
| 4    | 4    | 4    | 5    | 5    | 4    | 4    | 4    | 4    |
| 2    | 1    | 1    | 2    | 2    | 2    | 2    | 2    | 1    |
| 1    | 2    | 1    | 2    | 2    | 1    | 1    | 1    | 1    |
| 5    | 5    | 5    | 5    | 4    | 5    | 4    | 4    | 5    |
| 4    | 5    | 4    | 4    | 5    | 4    | 4    | 5    | 4    |
| 5    | 5    | 5    | 4    | 5    | 5    | 5    | 5    | 4    |
| 2    | 1    | 2    | 2    | 2    | 1    | 2    | 1    | 2    |
| 5    | 4    | 5    | 4    | 3    | 5    | 4    | 4    | 5    |
| 4    | 5    | 4    | 5    | 4    | 5    | 4    | 4    | 4    |
| 4    | 5    | 4    | 5    | 4    | 4    | 4    | 4    | 4    |
| 4    | 5    | 5    | 5    | 4    | 5    | 5    | 5    | 5    |
| 4    | 5    | 4    | 4    | 4    | 5    | 4    | 5    | 4    |
| 4    | 5    | 4    | 4    | 5    | 5    | 4    | 4    | 4    |
| 4    | 5    | 4    | 4    | 4    | 4    | 4    | 4    | 4    |
| 4    | 4    | 5    | 4    | 4    | 5    | 4    | 5    | 4    |

|   |   |   |   |   |   |   |   |   |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| 4 | 5 | 5 | 4 | 4 | 5 | 4 | 5 | 4 |
| 5 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 4 |
| 5 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 5 | 4 | 5 |
| 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 5 | 4 | 5 |
| 4 | 5 | 4 | 5 | 5 | 4 | 5 | 4 | 5 |
| 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 |
| 5 | 5 | 4 | 4 | 5 | 5 | 4 | 4 | 5 |
| 4 | 4 | 5 | 5 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 |
| 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 2 | 1 | 2 | 1 | 1 | 2 | 2 | 1 | 2 |
| 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 4 | 5 | 4 |
| 5 | 4 | 5 | 5 | 4 | 5 | 4 | 5 | 5 |
| 2 | 1 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 1 | 2 |
| 4 | 4 | 4 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 4 |
| 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 |
| 5 | 5 | 4 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 5 |
| 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 |
| 4 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 5 | 4 |
| 4 | 5 | 5 | 5 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 |
| 1 | 1 | 2 | 2 | 2 | 1 | 1 | 2 | 1 |
| 2 | 1 | 2 | 1 | 1 | 2 | 2 | 1 | 2 |
| 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 5 | 4 | 4 | 5 |
| 5 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 5 | 5 | 4 |
| 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 4 | 5 | 4 |
| 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 5 | 4 | 4 |
| 4 | 5 | 5 | 4 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 |
| 4 | 5 | 4 | 5 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 |
| 4 | 5 | 5 | 4 | 4 | 5 | 4 | 5 | 4 |
| 4 | 5 | 4 | 4 | 5 | 5 | 4 | 4 | 5 |
| 3 | 4 | 4 | 5 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 5 | 5 | 4 | 5 | 4 | 5 | 4 | 4 | 5 |
| 4 | 4 | 4 | 5 | 5 | 4 | 4 | 4 | 5 |
| 1 | 1 | 2 | 2 | 2 | 3 | 1 | 2 | 1 |
| 4 | 5 | 3 | 4 | 4 | 4 | 5 | 4 | 5 |
| 5 | 4 | 5 | 3 | 4 | 3 | 3 | 5 | 4 |
| 4 | 5 | 5 | 4 | 4 | 5 | 4 | 5 | 4 |

|   |   |   |   |   |   |   |   |   |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| 1 | 1 | 2 | 2 | 2 | 1 | 1 | 2 | 1 |
| 5 | 4 | 5 | 5 | 4 | 5 | 4 | 5 | 4 |
| 4 | 4 | 4 | 5 | 5 | 5 | 4 | 5 | 4 |
| 5 | 4 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 5 | 5 |
| 5 | 4 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 5 |
| 5 | 4 | 4 | 5 | 5 | 4 | 5 | 4 | 4 |
| 5 | 4 | 4 | 2 | 5 | 4 | 5 | 4 | 4 |
| 4 | 4 | 5 | 5 | 4 | 5 | 4 | 5 | 4 |
| 4 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 5 | 4 | 5 |
| 5 | 4 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 5 | 5 |
| 5 | 4 | 4 | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 |
| 5 | 4 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 5 |
| 4 | 5 | 5 | 5 | 4 | 5 | 4 | 5 | 4 |
| 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 5 | 4 | 5 | 5 |
| 5 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 |
| 5 | 4 | 4 | 5 | 3 | 5 | 4 | 5 | 5 |
| 5 | 5 | 4 | 4 | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 |
| 2 | 1 | 1 | 2 | 2 | 1 | 1 | 3 | 1 |
| 5 | 4 | 4 | 5 | 4 | 5 | 4 | 5 | 4 |
| 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 |
| 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 4 |
| 4 | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 | 4 | 5 | 4 |
| 2 | 2 | 1 | 2 | 1 | 1 | 1 | 2 | 1 |
| 5 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 5 | 5 | 4 |
| 4 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 |
| 1 | 1 | 2 | 2 | 1 | 2 | 2 | 3 | 1 |
| 5 | 4 | 5 | 4 | 4 | 5 | 4 | 5 | 5 |
| 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 |
| 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 |
| 5 | 5 | 4 | 4 | 5 | 5 | 4 | 4 | 5 |
| 5 | 4 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 5 | 5 | 4 | 5 | 4 | 3 | 5 | 4 | 4 |
| 4 | 5 | 5 | 5 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 |
| 1 | 1 | 2 | 2 | 2 | 1 | 1 | 2 | 1 |
| 2 | 1 | 2 | 1 | 1 | 2 | 2 | 1 | 2 |
| 4 | 5 | 5 | 3 | 4 | 3 | 5 | 5 | 5 |
| 4 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 5 | 4 |

|   |   |   |   |   |   |   |   |   |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| 4 | 5 | 5 | 4 | 4 | 4 | 5 | 4 | 5 |
| 1 | 1 | 2 | 2 | 2 | 1 | 1 | 2 | 1 |
| 5 | 4 | 5 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 |
| 4 | 5 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 4 | 5 | 5 | 4 | 4 | 4 | 5 | 5 | 4 |
| 5 | 4 | 5 | 5 | 5 | 4 | 5 | 4 | 4 |
| 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 |
| 4 | 4 | 4 | 5 | 4 | 5 | 4 | 4 | 5 |
| 1 | 2 | 2 | 2 | 2 | 1 | 1 | 1 | 1 |
| 4 | 5 | 4 | 5 | 4 | 5 | 4 | 5 | 4 |
| 4 | 5 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 5 | 5 |
| 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 4 | 5 | 4 |
| 5 | 4 | 5 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 5 | 4 | 4 | 5 |
| 5 | 4 | 5 | 4 | 5 | 4 | 4 | 5 | 5 |
| 2 | 1 | 2 | 2 | 1 | 1 | 1 | 2 | 1 |
| 5 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 5 | 5 |
| 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 5 | 4 | 5 | 4 |
| 4 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 5 | 5 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 4 |
| 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 5 | 4 | 4 | 5 |
| 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 |
| 5 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 5 | 5 |
| 4 | 4 | 5 | 5 | 4 | 4 | 4 | 5 | 5 |
| 4 | 5 | 4 | 4 | 5 | 4 | 5 | 4 | 4 |
| 4 | 5 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 5 | 5 |
| 5 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 |
| 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 5 |
| 5 | 4 | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 |
| 5 | 5 | 4 | 4 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 |
| 4 | 5 | 4 | 4 | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 |
| 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 5 | 4 | 4 | 5 |
| 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 4 | 5 | 5 |
| 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 4 |
| 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 4 |

|   |   |   |   |   |   |   |   |   |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| 5 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 5 | 4 | 5 |
| 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 |
| 4 | 5 | 3 | 5 | 4 | 4 | 5 | 3 | 4 |
| 1 | 2 | 2 | 1 | 1 | 2 | 2 | 2 | 1 |
| 4 | 4 | 4 | 5 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 |

### 3. Stres Kerja

| SK1 | SK2 | SK3 | SK4 | SK5 | SK6 |
|-----|-----|-----|-----|-----|-----|
| 1   | 2   | 1   | 1   | 2   | 2   |
| 2   | 2   | 1   | 2   | 1   | 1   |
| 1   | 2   | 2   | 1   | 1   | 2   |
| 1   | 2   | 1   | 2   | 2   | 2   |
| 1   | 2   | 1   | 2   | 2   | 2   |
| 2   | 1   | 2   | 2   | 2   | 1   |
| 1   | 2   | 2   | 2   | 1   | 2   |
| 2   | 1   | 1   | 2   | 2   | 2   |
| 1   | 1   | 2   | 2   | 1   | 2   |
| 2   | 2   | 1   | 1   | 1   | 2   |
| 1   | 1   | 2   | 1   | 1   | 1   |
| 2   | 1   | 2   | 1   | 2   | 2   |
| 2   | 1   | 1   | 2   | 1   | 1   |
| 2   | 2   | 1   | 1   | 2   | 2   |
| 2   | 1   | 2   | 1   | 1   | 2   |
| 2   | 2   | 1   | 2   | 1   | 1   |
| 1   | 1   | 2   | 1   | 2   | 2   |
| 2   | 2   | 1   | 1   | 1   | 1   |
| 2   | 2   | 1   | 2   | 1   | 1   |
| 2   | 2   | 2   | 2   | 2   | 1   |
| 4   | 5   | 5   | 4   | 4   | 4   |
| 4   | 3   | 4   | 4   | 5   | 4   |
| 1   | 1   | 2   | 1   | 2   | 2   |
| 2   | 1   | 1   | 2   | 2   | 1   |
| 1   | 2   | 1   | 1   | 1   | 2   |
| 4   | 4   | 5   | 4   | 4   | 4   |
| 3   | 1   | 3   | 2   | 2   | 3   |
| 2   | 1   | 2   | 2   | 1   | 2   |
| 2   | 2   | 2   | 1   | 2   | 2   |
| 1   | 1   | 1   | 1   | 2   | 1   |
| 1   | 2   | 1   | 1   | 1   | 2   |
| 2   | 2   | 2   | 1   | 2   | 2   |
| 2   | 2   | 2   | 2   | 2   | 2   |
| 2   | 2   | 1   | 2   | 2   | 1   |

|   |   |   |   |   |   |
|---|---|---|---|---|---|
| 2 | 2 | 2 | 1 | 2 | 1 |
| 2 | 2 | 1 | 2 | 1 | 2 |
| 2 | 2 | 2 | 1 | 2 | 2 |
| 1 | 1 | 2 | 2 | 1 | 2 |
| 2 | 1 | 2 | 2 | 2 | 1 |
| 1 | 1 | 1 | 1 | 2 | 1 |
| 1 | 2 | 2 | 2 | 1 | 2 |
| 2 | 1 | 2 | 2 | 1 | 2 |
| 2 | 2 | 2 | 1 | 2 | 1 |
| 2 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 |
| 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 |
| 2 | 1 | 2 | 2 | 2 | 1 |
| 1 | 2 | 1 | 1 | 1 | 2 |
| 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 |
| 1 | 1 | 1 | 2 | 1 | 1 |
| 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 |
| 2 | 2 | 1 | 2 | 1 | 1 |
| 1 | 2 | 2 | 2 | 1 | 2 |
| 2 | 2 | 2 | 1 | 2 | 2 |
| 1 | 2 | 1 | 1 | 2 | 1 |
| 5 | 5 | 5 | 4 | 4 | 5 |
| 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 |
| 2 | 1 | 1 | 1 | 1 | 2 |
| 1 | 1 | 1 | 2 | 2 | 1 |
| 1 | 1 | 2 | 1 | 2 | 2 |
| 1 | 1 | 2 | 1 | 2 | 2 |
| 1 | 2 | 2 | 2 | 1 | 2 |
| 2 | 1 | 2 | 1 | 2 | 1 |
| 2 | 1 | 1 | 1 | 2 | 2 |
| 1 | 1 | 2 | 1 | 1 | 2 |
| 2 | 3 | 2 | 1 | 1 | 2 |
| 1 | 2 | 2 | 1 | 2 | 1 |
| 1 | 2 | 2 | 1 | 2 | 2 |
| 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 2 | 2 | 1 | 1 | 1 | 2 |
| 2 | 2 | 1 | 3 | 1 | 2 |
| 1 | 2 | 2 | 1 | 1 | 1 |

|   |   |   |   |   |   |
|---|---|---|---|---|---|
| 5 | 5 | 5 | 4 | 4 | 5 |
| 2 | 2 | 1 | 2 | 1 | 2 |
| 2 | 2 | 1 | 1 | 2 | 2 |
| 2 | 1 | 2 | 2 | 2 | 2 |
| 1 | 2 | 1 | 1 | 2 | 1 |
| 1 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 |
| 2 | 1 | 1 | 2 | 2 | 2 |
| 2 | 1 | 1 | 2 | 1 | 1 |
| 2 | 2 | 2 | 1 | 1 | 2 |
| 1 | 2 | 2 | 1 | 2 | 2 |
| 1 | 2 | 1 | 2 | 2 | 1 |
| 2 | 2 | 1 | 2 | 2 | 2 |
| 1 | 2 | 1 | 2 | 1 | 1 |
| 1 | 2 | 2 | 1 | 1 | 2 |
| 1 | 2 | 2 | 2 | 2 | 1 |
| 1 | 1 | 3 | 2 | 2 | 1 |
| 2 | 2 | 1 | 2 | 2 | 2 |
| 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 |
| 1 | 2 | 1 | 1 | 1 | 1 |
| 2 | 1 | 2 | 1 | 1 | 1 |
| 2 | 1 | 1 | 2 | 2 | 1 |
| 2 | 1 | 1 | 2 | 1 | 1 |
| 5 | 4 | 5 | 4 | 4 | 5 |
| 2 | 2 | 1 | 1 | 2 | 1 |
| 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 |
| 4 | 5 | 4 | 5 | 4 | 4 |
| 2 | 2 | 1 | 2 | 1 | 2 |
| 1 | 1 | 2 | 1 | 1 | 2 |
| 2 | 2 | 1 | 2 | 2 | 2 |
| 1 | 1 | 2 | 2 | 2 | 2 |
| 1 | 2 | 2 | 1 | 2 | 2 |
| 1 | 1 | 3 | 2 | 2 | 1 |
| 1 | 2 | 1 | 1 | 2 | 1 |
| 5 | 5 | 5 | 4 | 4 | 5 |
| 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 |
| 2 | 1 | 3 | 2 | 2 | 1 |
| 2 | 2 | 1 | 2 | 2 | 1 |

|   |   |   |   |   |   |
|---|---|---|---|---|---|
| 2 | 1 | 2 | 2 | 1 | 2 |
| 5 | 5 | 5 | 4 | 4 | 5 |
| 1 | 2 | 1 | 2 | 1 | 2 |
| 2 | 2 | 2 | 1 | 1 | 1 |
| 2 | 2 | 2 | 2 | 1 | 1 |
| 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 2 |
| 2 | 1 | 2 | 1 | 2 | 1 |
| 2 | 1 | 2 | 2 | 2 | 2 |
| 2 | 2 | 2 | 1 | 2 | 1 |
| 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 2 | 1 | 2 | 1 | 2 | 2 |
| 1 | 1 | 2 | 1 | 1 | 2 |
| 2 | 1 | 1 | 2 | 1 | 2 |
| 1 | 2 | 2 | 1 | 2 | 2 |
| 2 | 2 | 1 | 1 | 2 | 2 |
| 1 | 2 | 2 | 2 | 2 | 1 |
| 5 | 4 | 5 | 4 | 4 | 5 |
| 2 | 2 | 4 | 1 | 2 | 1 |
| 2 | 2 | 1 | 2 | 1 | 2 |
| 1 | 1 | 2 | 2 | 1 | 1 |
| 2 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 |
| 1 | 2 | 2 | 1 | 2 | 1 |
| 2 | 1 | 1 | 1 | 1 | 2 |
| 1 | 1 | 1 | 2 | 1 | 1 |
| 1 | 2 | 1 | 1 | 2 | 2 |
| 2 | 2 | 2 | 2 | 1 | 1 |
| 2 | 2 | 2 | 1 | 2 | 2 |
| 1 | 2 | 2 | 2 | 2 | 1 |
| 1 | 1 | 2 | 2 | 2 | 2 |
| 2 | 2 | 2 | 2 | 1 | 2 |
| 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 2 |
| 1 | 1 | 2 | 2 | 1 | 1 |
| 2 | 2 | 1 | 2 | 1 | 2 |
| 2 | 1 | 2 | 1 | 1 | 2 |
| 1 | 1 | 2 | 2 | 2 | 1 |
| 2 | 1 | 2 | 2 | 2 | 2 |
| 2 | 1 | 2 | 2 | 1 | 1 |

|   |   |   |   |   |   |
|---|---|---|---|---|---|
| 1 | 1 | 2 | 2 | 2 | 1 |
| 1 | 2 | 1 | 2 | 2 | 1 |
| 1 | 3 | 2 | 2 | 1 | 2 |
| 5 | 4 | 4 | 5 | 5 | 4 |
| 1 | 2 | 2 | 1 | 2 | 2 |

#### 4. Dukungan Sosial Keluarga

| DSK 1 | DSK 2 | DSK 3 | DSK 4 | DSK 5 | DSK 6 | DSK 7 | DSK 8 | DSK 9 | DSK1 0 | DSK1 1 | DSK1 2 |
|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|--------|--------|--------|
| 5     | 4     | 5     | 5     | 4     | 4     | 4     | 5     | 4     | 5      | 4      | 5      |
| 5     | 5     | 4     | 5     | 5     | 4     | 4     | 4     | 5     | 5      | 5      | 5      |
| 4     | 5     | 4     | 5     | 5     | 4     | 5     | 5     | 4     | 4      | 5      | 5      |
| 5     | 5     | 4     | 4     | 5     | 5     | 4     | 4     | 5     | 4      | 5      | 5      |
| 4     | 5     | 5     | 4     | 4     | 4     | 5     | 5     | 4     | 4      | 4      | 5      |
| 5     | 4     | 4     | 4     | 4     | 5     | 4     | 4     | 4     | 4      | 5      | 5      |
| 5     | 4     | 4     | 5     | 5     | 4     | 5     | 5     | 4     | 5      | 4      | 5      |
| 5     | 4     | 4     | 4     | 4     | 5     | 4     | 4     | 4     | 5      | 4      | 4      |
| 4     | 4     | 4     | 5     | 4     | 5     | 5     | 5     | 4     | 5      | 5      | 4      |
| 5     | 5     | 5     | 4     | 5     | 4     | 5     | 4     | 4     | 4      | 4      | 5      |
| 4     | 5     | 5     | 4     | 5     | 5     | 5     | 5     | 4     | 5      | 4      | 4      |
| 5     | 5     | 4     | 5     | 5     | 4     | 5     | 4     | 4     | 4      | 5      | 4      |
| 4     | 5     | 5     | 4     | 4     | 4     | 4     | 5     | 5     | 5      | 4      | 5      |
| 5     | 5     | 4     | 4     | 5     | 4     | 4     | 5     | 4     | 4      | 4      | 5      |
| 5     | 5     | 5     | 5     | 4     | 4     | 5     | 4     | 4     | 4      | 5      | 4      |
| 5     | 5     | 4     | 5     | 5     | 4     | 4     | 4     | 5     | 5      | 5      | 5      |
| 5     | 5     | 4     | 4     | 4     | 5     | 4     | 4     | 5     | 4      | 5      | 5      |
| 4     | 4     | 5     | 5     | 4     | 4     | 4     | 4     | 4     | 5      | 4      | 4      |
| 5     | 5     | 4     | 5     | 5     | 4     | 4     | 4     | 5     | 5      | 5      | 5      |
| 4     | 4     | 5     | 5     | 5     | 4     | 4     | 4     | 4     | 4      | 4      | 4      |
| 2     | 1     | 2     | 1     | 2     | 2     | 1     | 1     | 1     | 3      | 2      | 2      |
| 2     | 1     | 2     | 2     | 2     | 2     | 2     | 1     | 2     | 1      | 2      | 2      |
| 5     | 5     | 5     | 5     | 4     | 4     | 5     | 5     | 4     | 5      | 5      | 4      |
| 4     | 4     | 4     | 4     | 4     | 5     | 4     | 4     | 5     | 4      | 5      | 5      |
| 5     | 5     | 5     | 5     | 5     | 5     | 5     | 4     | 5     | 4      | 5      | 4      |
| 1     | 2     | 1     | 1     | 2     | 2     | 2     | 2     | 2     | 2      | 2      | 3      |
| 5     | 4     | 3     | 5     | 3     | 4     | 4     | 3     | 5     | 4      | 5      | 5      |
| 5     | 5     | 4     | 5     | 4     | 5     | 5     | 4     | 4     | 5      | 5      | 4      |
| 4     | 4     | 4     | 4     | 5     | 4     | 4     | 4     | 4     | 4      | 5      | 4      |
| 5     | 4     | 5     | 5     | 4     | 5     | 5     | 4     | 5     | 5      | 4      | 4      |
| 5     | 4     | 5     | 4     | 4     | 4     | 5     | 4     | 5     | 4      | 5      | 4      |
| 4     | 4     | 5     | 4     | 4     | 5     | 4     | 4     | 5     | 4      | 4      | 5      |
| 4     | 4     | 4     | 4     | 4     | 4     | 4     | 4     | 5     | 5      | 5      | 5      |

|   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 5 | 4 |
| 4 | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 | 4 | 5 | 4 | 5 | 4 | 4 |
| 5 | 4 | 5 | 4 | 5 | 5 | 4 | 5 | 4 | 4 | 5 | 4 |
| 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 4 | 5 | 5 | 4 | 4 | 5 |
| 4 | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 | 4 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 |
| 4 | 5 | 4 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 4 | 4 | 5 | 4 |
| 4 | 5 | 4 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 4 | 5 | 4 | 4 |
| 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 4 | 5 | 4 |
| 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 |
| 4 | 5 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 4 | 5 |
| 5 | 4 | 5 | 5 | 4 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 5 |
| 1 | 1 | 2 | 2 | 1 | 2 | 1 | 2 | 2 | 2 | 3 | 3 |
| 4 | 5 | 5 | 4 | 4 | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 | 4 | 5 |
| 5 | 5 | 5 | 4 | 5 | 4 | 4 | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 |
| 1 | 1 | 2 | 2 | 1 | 2 | 1 | 2 | 1 | 2 | 1 | 1 |
| 5 | 5 | 4 | 5 | 4 | 5 | 4 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 |
| 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 |
| 4 | 4 | 5 | 5 | 4 | 4 | 5 | 4 | 5 | 4 | 5 | 4 |
| 5 | 4 | 4 | 4 | 5 | 5 | 4 | 5 | 4 | 5 | 4 | 5 |
| 5 | 5 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 5 |
| 4 | 5 | 5 | 4 | 5 | 4 | 5 | 4 | 5 | 4 | 5 | 4 |
| 1 | 2 | 2 | 2 | 2 | 1 | 2 | 1 | 2 | 2 | 1 | 1 |
| 1 | 1 | 2 | 2 | 1 | 2 | 1 | 2 | 1 | 2 | 1 | 1 |
| 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 4 |
| 5 | 5 | 4 | 4 | 5 | 5 | 5 | 4 | 4 | 5 | 4 | 5 |
| 5 | 5 | 4 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 5 | 5 | 4 |
| 5 | 5 | 4 | 5 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 5 | 4 | 5 |
| 4 | 5 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 5 | 4 | 4 | 4 |
| 5 | 4 | 4 | 5 | 4 | 5 | 4 | 5 | 4 | 5 | 4 | 5 |
| 4 | 4 | 4 | 5 | 5 | 4 | 5 | 4 | 5 | 4 | 5 | 5 |
| 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 5 | 5 | 4 |
| 5 | 3 | 4 | 4 | 5 | 4 | 5 | 4 | 5 | 3 | 4 | 4 |
| 4 | 4 | 5 | 4 | 5 | 5 | 4 | 5 | 4 | 5 | 4 | 4 |
| 5 | 5 | 4 | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 |
| 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 1 | 2 | 1 | 2 | 2 | 1 | 1 |
| 5 | 3 | 5 | 4 | 5 | 4 | 4 | 5 | 4 | 5 | 5 | 4 |

|   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| 3 | 4 | 3 | 5 | 4 | 4 | 5 | 3 | 4 | 3 | 3 | 5 |
| 4 | 5 | 4 | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 |
| 1 | 2 | 2 | 2 | 2 | 1 | 2 | 1 | 2 | 2 | 1 | 1 |
| 4 | 5 | 4 | 5 | 5 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 5 | 4 | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 |
| 5 | 4 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 5 |
| 4 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 5 | 5 | 4 |
| 5 | 4 | 4 | 5 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 |
| 5 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 5 | 2 | 5 | 5 |
| 4 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 | 4 | 5 | 4 | 5 | 4 |
| 4 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 5 | 5 | 5 | 4 | 4 |
| 5 | 4 | 4 | 4 | 5 | 5 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 5 |
| 5 | 5 | 4 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 5 |
| 4 | 5 | 5 | 4 | 4 | 4 | 5 | 5 | 4 | 4 | 5 | 4 |
| 4 | 5 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 5 | 4 |
| 5 | 4 | 4 | 4 | 5 | 5 | 4 | 5 | 4 | 5 | 5 | 4 |
| 5 | 4 | 5 | 4 | 5 | 5 | 4 | 4 | 5 | 5 | 4 | 5 |
| 4 | 5 | 5 | 4 | 4 | 5 | 5 | 4 | 4 | 5 | 5 | 4 |
| 5 | 5 | 5 | 4 | 5 | 4 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 4 |
| 2 | 1 | 2 | 1 | 2 | 1 | 2 | 1 | 2 | 1 | 2 | 2 |
| 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 5 |
| 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 5 |
| 5 | 5 | 4 | 5 | 4 | 4 | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 | 4 |
| 4 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 4 | 5 |
| 2 | 1 | 2 | 2 | 2 | 1 | 1 | 1 | 2 | 2 | 2 | 2 |
| 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 4 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 |
| 4 | 4 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 5 |
| 1 | 2 | 2 | 1 | 1 | 2 | 1 | 2 | 2 | 2 | 2 | 1 |
| 4 | 5 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 5 | 5 | 4 | 5 | 4 |
| 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 4 | 4 | 5 | 4 |
| 4 | 5 | 4 | 5 | 4 | 5 | 4 | 5 | 4 | 5 | 4 | 4 |
| 5 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 4 | 5 | 4 | 4 | 5 |
| 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 |
| 3 | 5 | 5 | 4 | 4 | 5 | 5 | 5 | 4 | 5 | 3 | 4 |
| 4 | 5 | 5 | 4 | 5 | 4 | 5 | 4 | 5 | 4 | 5 | 4 |
| 1 | 2 | 2 | 2 | 2 | 1 | 2 | 1 | 2 | 2 | 2 | 2 |

|   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| 1 | 1 | 2 | 2 | 1 | 2 | 1 | 2 | 1 | 2 | 1 | 1 |
| 5 | 5 | 4 | 3 | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 | 4 | 4 | 5 |
| 5 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 4 | 5 | 4 | 4 |
| 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 5 | 5 | 4 | 4 | 4 |
| 1 | 2 | 2 | 2 | 2 | 1 | 2 | 1 | 2 | 2 | 1 | 1 |
| 5 | 4 | 5 | 5 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 5 |
| 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 |
| 5 | 4 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 |
| 5 | 4 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 4 | 4 | 5 | 5 | 4 |
| 4 | 4 | 5 | 5 | 4 | 5 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 5 |
| 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 4 | 5 | 5 |
| 4 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 5 | 4 | 5 | 4 | 4 |
| 1 | 1 | 1 | 2 | 2 | 1 | 2 | 2 | 2 | 2 | 3 | 4 |
| 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 4 | 4 | 4 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 | 4 | 5 | 4 |
| 4 | 4 | 5 | 4 | 5 | 5 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 |
| 4 | 4 | 5 | 5 | 4 | 5 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 4 | 5 | 4 | 4 | 5 | 5 | 4 | 4 | 4 | 5 | 5 | 4 |
| 4 | 5 | 4 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 |
| 1 | 1 | 2 | 2 | 2 | 1 | 1 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 |
| 4 | 5 | 5 | 4 | 4 | 5 | 5 | 4 | 5 | 4 | 5 | 4 |
| 4 | 4 | 4 | 5 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 4 |
| 4 | 4 | 4 | 5 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 5 | 4 |
| 5 | 4 | 5 | 5 | 4 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 5 |
| 4 | 4 | 5 | 4 | 5 | 4 | 5 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 |
| 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 4 |
| 5 | 4 | 5 | 5 | 4 | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 |
| 4 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 4 | 5 | 4 | 5 | 4 | 4 |
| 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 |
| 4 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 5 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 |
| 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 5 | 4 | 4 | 5 | 5 | 4 |
| 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 |
| 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 |
| 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 4 | 5 | 4 | 5 | 5 | 4 |
| 4 | 4 | 4 | 5 | 5 | 4 | 5 | 4 | 4 | 5 | 4 | 5 |
| 4 | 5 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 5 | 4 | 4 | 4 |

|   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| 5 | 4 | 4 | 4 | 5 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 5 | 4 |
| 4 | 4 | 5 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 5 | 5 | 4 | 5 |
| 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 4 | 5 | 4 | 4 | 5 | 4 | 5 |
| 4 | 4 | 4 | 5 | 4 | 5 | 5 | 4 | 4 | 4 | 5 | 4 |
| 5 | 4 | 5 | 5 | 5 | 4 | 5 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 |
| 4 | 4 | 4 | 5 | 4 | 5 | 5 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 |
| 5 | 3 | 4 | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 3 | 5 | 4 |
| 2 | 2 | 2 | 1 | 2 | 1 | 2 | 2 | 1 | 1 | 1 | 2 |
| 4 | 5 | 4 | 5 | 4 | 4 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 4 |

### Lampiran 3 : Validitas Konvergen

#### 1. Tabel *Loading Factor*

| Indikator | Beban Kerja (X1) | Dukungan Sosial Keluarga (Z) | Konflik Peran Ganda (X2) | Stres Kerja (Y) | Keterangan |
|-----------|------------------|------------------------------|--------------------------|-----------------|------------|
| BK1       | 0.858            |                              |                          |                 | Valid      |
| BK2       | 0.910            |                              |                          |                 | Valid      |
| BK3       | 0.870            |                              |                          |                 | Valid      |
| BK4       | 0.868            |                              |                          |                 | Valid      |
| BK5       | 0.902            |                              |                          |                 | Valid      |
| BK6       | 0.901            |                              |                          |                 | Valid      |
| BK7       | 0.868            |                              |                          |                 | Valid      |
| BK8       | 0.880            |                              |                          |                 | Valid      |
| BK9       | 0.878            |                              |                          |                 | Valid      |
| DSK1      |                  | 0.904                        |                          |                 | Valid      |
| DSK10     |                  | 0.850                        |                          |                 | Valid      |
| DSK11     |                  | 0.880                        |                          |                 | Valid      |
| DSK12     |                  | 0.862                        |                          |                 | Valid      |
| DSK2      |                  | 0.893                        |                          |                 | Valid      |
| DSK3      |                  | 0.861                        |                          |                 | Valid      |
| DSK4      |                  | 0.878                        |                          |                 | Valid      |
| DSK5      |                  | 0.878                        |                          |                 | Valid      |
| DSK6      |                  | 0.890                        |                          |                 | Valid      |

|      |  |       |       |       |       |
|------|--|-------|-------|-------|-------|
| DSK7 |  | 0.893 |       |       | Valid |
| DSK8 |  | 0.890 |       |       | Valid |
| DSK9 |  | 0.887 |       |       | Valid |
| KPG1 |  |       | 0.903 |       | Valid |
| KPG2 |  |       | 0.915 |       | Valid |
| KPG3 |  |       | 0.883 |       | Valid |
| KPG4 |  |       | 0.867 |       | Valid |
| KPG5 |  |       | 0.886 |       | Valid |
| KPG6 |  |       | 0.894 |       | Valid |
| KPG7 |  |       | 0.900 |       | Valid |
| KPG8 |  |       | 0.883 |       | Valid |
| KPG9 |  |       | 0.920 |       | Valid |
| SK1  |  |       |       | 0.903 | Valid |
| SK2  |  |       |       | 0.894 | Valid |
| SK3  |  |       |       | 0.899 | Valid |
| SK4  |  |       |       | 0.890 | Valid |
| SK5  |  |       |       | 0.899 | Valid |
| SK6  |  |       |       | 0.897 | Valid |

## 2. Average Varian Extracted

| Variabel | <i>Average variance extracted (AVE)</i> | Keterangan |
|----------|-----------------------------------------|------------|
| BK       | 0.778                                   | Valid      |
| DSK      | 0.776                                   | Valid      |
| KPG      | 0.800                                   | Valid      |
| SK       | 0.805                                   | Valid      |

#### Lampiran 4 : Validitas Diskriminan

##### 1. Nilai *Fornell- Lercker Criterion*

|     | BK     | DSK    | KPG    | SK    |
|-----|--------|--------|--------|-------|
| BK  | 0.882  |        |        |       |
| DSK | -0.975 | 0.881  |        |       |
| KPG | -0.976 | 0.977  | 0.895  |       |
| SK  | 0.966  | -0.979 | -0.963 | 0.897 |

##### 2. Nilai *Cross Loading*

| Indikator | Beban Kerja (X1) | Dukungan Sosial Keluarga (Z) | Konflik Peran Ganda (X2) | Stres Kerja (Y) | Keterangan |
|-----------|------------------|------------------------------|--------------------------|-----------------|------------|
| BK1       | 0.858            | -0.827                       | 0.817                    | 0.831           | Valid      |
| BK2       | 0.910            | -0.884                       | 0.899                    | 0.874           | Valid      |
| BK3       | 0.870            | -0.832                       | 0.838                    | 0.824           | Valid      |
| BK4       | 0.868            | -0.848                       | 0.834                    | 0.844           | Valid      |
| BK5       | 0.902            | -0.878                       | 0.893                    | 0.867           | Valid      |
| BK6       | 0.901            | -0.887                       | 0.898                    | 0.876           | Valid      |
| BK7       | 0.868            | -0.837                       | 0.832                    | 0.837           | Valid      |
| BK8       | 0.880            | -0.869                       | 0.866                    | 0.856           | Valid      |
| BK9       | 0.878            | -0.871                       | 0.866                    | 0.858           | Valid      |
| DSK1      | -0.876           | 0.904                        | -0.885                   | -0.879          | Valid      |
| DSK10     | -0.833           | 0.850                        | -0.838                   | -0.838          | Valid      |
| DSK11     | -0.860           | 0.880                        | -0.866                   | -0.860          | Valid      |
| DSK12     | -0.831           | 0.862                        | -0.830                   | -0.831          | Valid      |
| DSK2      | -0.879           | 0.893                        | -0.888                   | -0.867          | Valid      |
| DSK3      | -0.843           | 0.861                        | -0.852                   | -0.864          | Valid      |
| DSK4      | -0.860           | 0.878                        | -0.848                   | -0.861          | Valid      |
| DSK5      | -0.860           | 0.878                        | -0.853                   | -0.864          | Valid      |

|             |        |        |        |        |       |
|-------------|--------|--------|--------|--------|-------|
| <b>DSK6</b> | -0.881 | 0.890  | -0.876 | -0.873 | Valid |
| <b>DSK7</b> | -0.846 | 0.893  | -0.855 | -0.879 | Valid |
| <b>DSK8</b> | -0.866 | 0.890  | -0.858 | -0.867 | Valid |
| <b>DSK9</b> | -0.864 | 0.887  | -0.872 | -0.858 | Valid |
| <b>KPG1</b> | 0.878  | -0.874 | 0.903  | 0.853  | Valid |
| <b>KPG2</b> | 0.903  | -0.904 | 0.915  | 0.900  | Valid |
| <b>KPG3</b> | 0.876  | -0.856 | 0.883  | 0.841  | Valid |
| <b>KPG4</b> | 0.841  | -0.852 | 0.867  | 0.841  | Valid |
| <b>KPG5</b> | 0.863  | -0.873 | 0.886  | 0.858  | Valid |
| <b>KPG6</b> | 0.870  | -0.861 | 0.894  | 0.865  | Valid |
| <b>KPG7</b> | 0.872  | -0.889 | 0.900  | 0.867  | Valid |
| <b>KPG8</b> | 0.857  | -0.858 | 0.883  | 0.852  | Valid |
| <b>KPG9</b> | 0.897  | -0.896 | 0.920  | 0.874  | Valid |
| <b>SK1</b>  | 0.878  | -0.891 | 0.881  | 0.903  | Valid |
| <b>SK2</b>  | 0.864  | -0.873 | 0.864  | 0.894  | Valid |
| <b>SK3</b>  | 0.873  | -0.874 | 0.871  | 0.899  | Valid |
| <b>SK4</b>  | 0.864  | -0.880 | 0.843  | 0.890  | Valid |
| <b>SK5</b>  | 0.861  | -0.877 | 0.866  | 0.899  | Valid |
| <b>SK6</b>  | 0.861  | -0.874 | 0.859  | 0.897  | Valid |

### Lampiran 5 : Uji Reliabilitas

#### 1. Nilai *Cronbach's Alpha*

| Variabel   | Cronbach's alpha | Keterangan |
|------------|------------------|------------|
| <b>BK</b>  | 0.964            | Reliabel   |
| <b>DSK</b> | 0.974            | Reliabel   |
| <b>KPG</b> | 0.969            | Reliabel   |
| <b>SK</b>  | 0.961            | Reliabel   |

#### 2. Nilai Composite Reliability

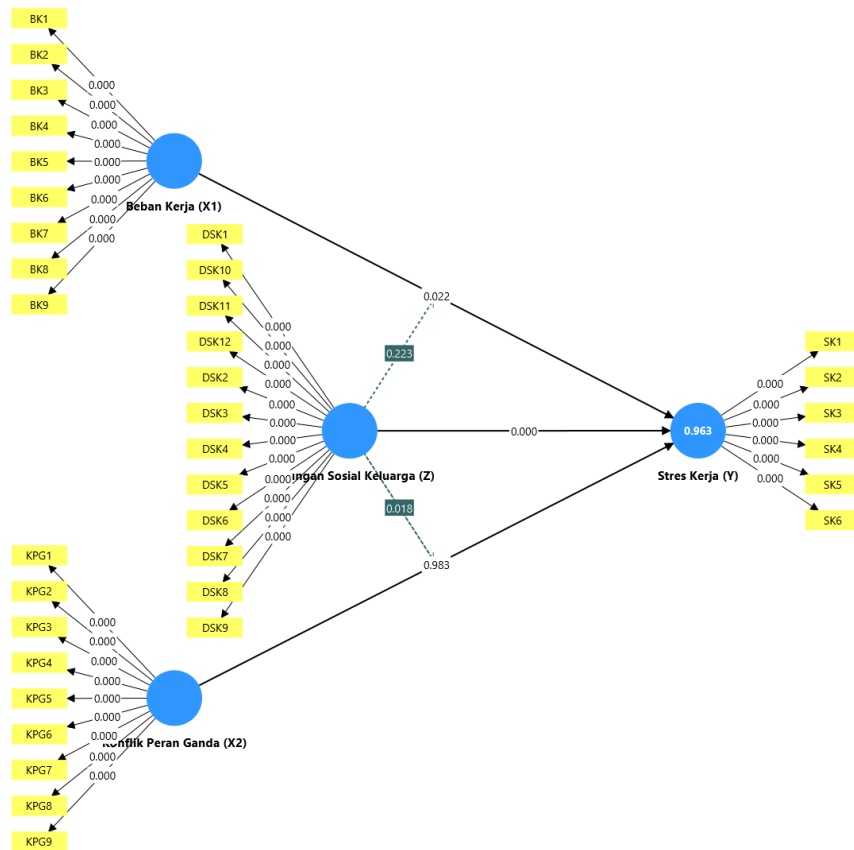
| Indikator  | Composite reliability | Keterangan |
|------------|-----------------------|------------|
| <b>BK</b>  | 0.969                 | Reliabel   |
| <b>DSK</b> | 0.976                 | Reliabel   |
| <b>KPG</b> | 0.973                 | Reliabel   |
| <b>SK</b>  | 0.961                 | Reliabel   |

## Lampiran 6 : Inner Model

### 1. *R-Square* ( $R^2$ )

| Indikator | R-square | R-square adjusted |
|-----------|----------|-------------------|
| SK        | 0.963    | 0.962             |

### 2. Pengujian Hipotesis Pengaruh Langsung dan Mediasi (*Boodstraping*)



**Hasil Uji Pengaruh Langsung**

| Indikator                                       | Original sample (O) | Sample mean (M) | Standard deviation (STDEV) | T statistics ( O/STDEV ) | P values | Keterangan         |
|-------------------------------------------------|---------------------|-----------------|----------------------------|--------------------------|----------|--------------------|
| Beban Kerja (X1) -> Stres Kerja (Y)             | 0.215               | 0.211           | 0.094                      | 2.285                    | 0.022    | Hipotesis Diterima |
| Konflik Peran Ganda (X2) -> Stres Kerja (Y)     | -0.002              | 0.001           | 0.084                      | 0.021                    | 0.983    | Hipotesis Ditolak  |
| Dukungan Sosial Keluarga (Z) -> Stres Kerja (Y) | -0.591              | -0.592          | 0.120                      | 4.924                    | 0.000    | Hipotesis Diterima |

**Tabel 4.20 Hasil Uji Pengaruh Tidak Langsung**

| Indikator                                          | Original sample (O) | Sample mean (M) | Standard deviation (STDEV) | T statistics ( O/STDEV ) | P values | Keterangan        |
|----------------------------------------------------|---------------------|-----------------|----------------------------|--------------------------|----------|-------------------|
| Dukungan Sosial Keluarga (Z) x Beban Kerja (X1) -> | 0.070               | 0.068           | 0.057                      | 1.219                    | 0.223    | Hipotesis Ditolak |

|                                                                                      |        |        |       |       |       |                    |
|--------------------------------------------------------------------------------------|--------|--------|-------|-------|-------|--------------------|
| <b>Stres Kerja (Y)</b>                                                               |        |        |       |       |       |                    |
| <b>Dukungan Sosial Keluarga (Z) x Konflik Peran Ganda (X2) -&gt; Stres Kerja (Y)</b> | -0.151 | -0.149 | 0.064 | 2.376 | 0.018 | Hipotesis Diterima |