

PENGARUH DUKUNGAN SOSIAL DAN BEBAN KERJA TERHADAP STRES KERJA PADA KARYAWAN BPJS KESEHATAN KANTOR CABANG JAKARTA PUSAT

AMELIA SAMSUDI

INAYAH WIBAWANTI

ABSTRAK

Dukungan sosial merupakan salah satu aspek yang berpengaruh dalam dunia kerja. Adanya dukungan sosial dapat meredam bentuk stres kerja yang ada pada lingkungan kerja. Beban kerja yang dialami karyawan pada saat kerja juga merupakan salah satu penyebab karyawan stres kerja. Penulis melakukan penelitian untuk menjawab beserta memahami pengaruh dukungan sosial dan beban kerja terhadap stres kerja yang terjadi pada karyawan BPJS Kesehatan Kantor Cabang Jakarta Pusat. Sampel yang digunakan adalah 97 karyawan yang diambil menggunakan teknik penelitian populasi. Metode yang digunakan adalah angker untuk mengungkap dukungan sosial dan beban kerja terhadap stres kerja. Analisis data yang digunakan adalah *Bivariate Correlation* dan *Multivariate*. Hasil analisis menunjukkan bahwa dukungan sosial dan beban kerja berpengaruh secara signifikan terhadap stres kerja karyawan yang menunjukkan nilai signifikan $r=0,445$ dan $(p)<0,05$. Hal ini membuktikan bahwa dukungan sosial dan beban kerja berpengaruh terhadap stres kerja pada karyawan BPJS Kesehatan Kantor Cabang Jakarta Pusat.

Kata Kunci: Stres Kerja, Dukungan Sosial, Beban Kerja.

THE EFFECT OF SOCIAL SUPPORT AND WORKLOAD ON WORK

STRESS ON BPJS KESEHATAN EMPLOYEES CENTRAL JAKARTA

BRANCH OFFICE

AMELIA SAMSUDI

INAYAH WIBAWANTI

ABSTRACT

Social support is one of the influential aspects in the world of work. The existence of social support can reduce the form of work stress that exists in the work environment. The workload experienced by employees at work is also one of the causes of employee stress. The author conducted a study to answer and understand the effect of social support and workload on work stress that occurs in BPJS Kesehatan employees at the Central Jakarta Branch Office. The sample used was 97 employees who were taken using population research techniques. The method used is an armature to reveal social support and workload on work stress. Analysis of the data used is Bivariate Correlation and Multivariate. The results of the analysis show that social support and workload have a significant effect on employee work stress which shows a significant value of $r = 0.445$ and $(p) < 0.05$. This proves that social support and workload affect work stress for BPJS Kesehatan employees at the Central Jakarta Branch Office.

Keywords: *Work Stress, Social Support, Workload.*

1. Latar Belakang

Keberadaan karyawan memegang peranan penting dalam menggerakkan sebuah perusahaan atau organisasi yang bergerak dibidang pelayanan. Khususnya pada era globalisasi saat ini, perkembangan berbagai organisasi yang bergerak dibidang pelayanan semakin pesat sehingga menyebabkan meningkatnya persaingan yang mengharuskan sebuah organisasi pelayanan memiliki kualitas karyawan yang baik. Permasalahan dapat timbul dari pekerjaan yang mempunyai tanggung jawab dalam melayani peserta. Hal ini membuat sebuah organisasi pelayanan membutuhkan karyawan yang sehat dalam pikiran, fisik, maupun mental. Apabila karyawan mengalami tidak sehat pikiran, fisik, ataupun mental maka dapat mengakibatkan menurunnya kualitas pekerjaan. Maka dari itu karyawan membutuhkan dukungan sosial dari lingkungan keluarga, lingkungan kerja, maupun lingkungan pertemanan. Tak jarang besarnya tuntutan pekerjaan membuat karyawan merasa bekerja dibawah tekanan, yang mana apabila karyawan tidak mampu menyesuaikan diri maka lama kelamaan dapat menimbulkan dampak berupa stres kerja bagi karyawan (Fahmi, 2016). Begitupula dengan pernyataan (Setiyana, 2013) bahwa tuntutan yang terlalu tinggi dapat menyebabkan karyawan mengalami stres kerja.

Stres kerja adalah suatu respon adaptif yang dihubungkan oleh karakteristik dan proses psikologi individu yang merupakan suatu konsekuensi dari setiap tindakan eksternal, situasi atau peristiwa yang menempatkan tuntutan psikologis atau fisik khusus pada seseorang (Suwanto,

2014). Menurut Setiawan (2013) stres adalah suatu hal yang banyak ditemukan pada kehidupan sehari-hari, pada berbagai setting kehidupan utamanya banyak ditemukan pada kondisi yang *stressfull*. Stres sendiri dapat digolongkan menjadi dua yaitu Distress dan Eustress. Distress adalah suatu stres yang negatif dan seringkali menghasilkan perilaku karyawan yang disfungsional seperti sering melakukan kesalahan, moral yang rendah, bersikap masa bodoh, dan absen kerja tanpa alasan. Sedangkan arti dari Eustress adalah suatu stres dengan dampak positif menimbulkan efek baik seperti menciptakan tantangan dan perasaan untuk selalu berprestasi serta berperan sebagai faktor motivator yang krisis bagi karyawan.

Setting dalam dunia kerja juga dapat terjadi stres atau juga dikenal dengan stres kerja. Stres kerja adalah interaksi antara kondisi kerja dengan sifat-sifat pekerja yang mengubah fisik maupun psikis yang baik menjadi menurun. Hal ini menunjukkan bahwa stres kerja dapat disebut juga dengan tuntutan pekerjaan yang tidak diimbangi oleh kemampuan karyawan. Stres kerja merupakan kombinasi dari berbagai sumber stres dalam pekerjaan, karakteristik individual dan stresor dari lingkungan pekerjaan. Kondisi yang cenderung menyebabkan stres disebut juga dengan *stressor*. Meskipun stres dapat diakibatkan oleh satu *stressor*, biasanya karyawan mengalami stres karena kombinasi *stressor*. Stres sebagai interaksi yang terjadi antara individu dengan lingkungan penyebabnya ada pada interaksi

individu dengan lingkungan terdekat individu tersebut. Seperti yang dikatakan Robbin (2011) stres sebagai interaksi dalam suatu kondisi dinamik dalam individu yang dikonfrontasikan dengan suatu peluang, kendala atau tuntutan yang dikaitkan dengan apa yang sangat diinginkan dan dihasilkan, kemudian dipresepikan sebagai tidak pasti dan penting.

Smet dalam (Setiawan & Darminto, 2013) mengemukakan ada 3 faktor yang dapat mempengaruhi stres kerja yaitu Kondisi individu, Karakteristik kepribadian, Sosial-kognitif, dan Hubungan dengan lingkungan sosial. Kondisi individu mencakup umur, tahap kehidupan, jenis kelamin, tempramen, faktor-faktor genetik, kondisi fisik, dll. Karakteristik kepribadian dapat dikatakan seperti introvert-ekstrovert, *locus of control*, dll. Sosial-kognitif sebagai dukungan sosial, jaringan sosial, dll. Sedangkan yang termasuk dalam hubungan dengan lingkungan sosial dapat berupa integrasi dalam jaringan sosial, dukungan sosial yang diterima, dll. Robbins (2011) menjelaskan 3 (tiga) faktor utama yang menyebabkan timbulnya stres kerja yaitu Faktor Lingkungan, Faktor Organisasi, dan Faktor Individu. Faktor lingkungan menjadi penyebab stres kerja apabila keadaan lingkungan yang tidak menentu sehingga dapat mempengaruhi tingkat stres pada karyawan seperti ketidakpastian ekonomi, politik, dan perubahan teknologi. Faktor organisasi menjadi faktor yang mempengaruhi

stres kerja apabila tekanan didalam kantor cukup berat, tekanan seperti menghindari kesalahan, menyelesaikan tugas dalam waktu singkat, beban kerja yang berlebih, atasan atau rekan kerja yang tidak menyenangkan. Faktor individu juga dapat menjadi penyebab stres kerja apabila melibatkan masalah keluarga dan karakter yang melekat dalam diri seseorang.

Stres kerja yang dialami karyawan dapat diringkankan dengan dukungan sosial. Dukungan sosial yang diterima dapat berasal dari teman kerja, bawahan, atasan, maupun keluarga. Dukungan sosial dapat menimbulkan pengaruh yang positif bagi karyawan dengan maksud mengurangi stres kerja di kantor. Namun apabila dukungan sosial yang diberikan ini tidak ada atau sangat kecil, maka stres kerja yang dialami para karyawanpun bisa menjadi tinggi. Menurut (Sarfino, 2014) ada 4 (empat) bentuk dukungan sosial yaitu dukungan emosional berupa ekspresi rasa empati dan perhatian terhadap individu, dukungan penghargaan seperti pernyataan setuju dan penilaian positif terhadap ide-ide, perasaan dan performa orang lain, dukungan instrumental berupa *finansial* atau bantuan dalam mengerjakan tugas-tugas tertentu dan dukungan dalam bentuk informasi berupa pengarahan dan umpan balik tentang bagaimana cara memecahkan persoalan.

Keberadaan dukungan sosial memiliki dua alasan penting yaitu yang pertama, individu membutuhkan bantuan orang lain apabila tujuan atau aktivitas

pekerjaan luas dan kompleks sehingga tidak dapat menyelesaikan sendiri. Kedua, hubungan antara karyawan itu mempunyai nilai sebagai tujuan yaitu pekerjaan yang menuntut hubungan saling membantu. Hal ini diperlukan dukungan sosial untuk mengurangi terjadinya stres kerja. Dukungan sosial dapat berasal dari lingkungan kerja seperti rekan kerja dan atasan, dapat pula berasal dari luar lingkungan kerja seperti keluarga dan juga teman. Dukungan sosial dapat mengurangi beban atau permasalahan yang dialami individu sehingga dapat dikatakan bahwa dukungan sosial merupakan dukungan yang dihasilkan dari interaksi pribadi yang melibatkan salah satu atau lebih dari aspek emosi, informasi, penilaian, dan instrumen sehingga dapat mereduksi beban yang diterima individu. Pada kenyataannya tidak semua orang yang bekerja memiliki dukungan sosial yang baik dari lingkungannya. Ada atau tidaknya dukungan sosial akan mempengaruhi kesehatan psikologis karyawan dalam bekerja.

Stres kerja dapat diakibatkan oleh beban kerja yang terlalu berat. Beban kerja yang terlalu banyak dapat menyebabkan ketegangan dalam diri individu sehingga menimbulkan stres. Hal ini dapat disebabkan oleh tingkat keahlian yang dituntut terlalu tinggi, kecepatan kerja yang sangat terlalu cepat, volume kerja yang terlalu banyak, dan sebagainya. Beban kerja yang berlebihan, merupakan faktor-faktor yang menimbulkan

gangguan kesehatan akibat kerja. Namun, beberapa penelitian membuktikan bahwa faktor-faktor penyebab gangguan kesehatan tersebut tidak murni faktor fisik saja, tetapi juga disertai psikologis. Menurut Tarwaka dalam (Musyaddat, Surati, & Saufi, 2017) indikator beban kerja yang pertama, beban waktu menunjukkan jumlah waktu yang tersedia dalam perencanaan, pelaksanaan dan monitoring tugas atau kerja. Kedua, beban usaha mental yaitu berarti banyaknya usaha mental dalam melaksanakan suatu pekerjaan. Ketiga, beban tekanan psikologis yang menunjukkan tingkat resiko pekerjaan, kebingungan, dan frustrasi. Hal ini didukung dengan pendapat dari Sarafina (Sarfino, 2014) bahwa tuntutan berupa tugas-tugas dapat menyebabkan stres kerja bagi individu. Adapun tuntutan tersebut berupa beban kerja dan jenis dari pekerjaan itu sendiri.

Organisasi pelayanan yang telah disediakan pemerintah untuk meningkatkan kemudahan akses pada fasilitas kesehatan untuk masyarakat Indonesia adalah BPJS Kesehatan. BPJS Kesehatan dengan dilandaskan oleh Undang-undang dasar 1945, undang-undang nomor 40 tahun 2004 tentang sistem jaminan sosial serta undang-undang nomor 24 tahun 2011 tentang penyelenggara jaminan sosial. BPJS Kesehatan merupakan program pemerintah dalam kesatuan Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) yang disersmikan pada tanggal 31 Desember 2013. Untuk BPJS Kesehatan mulai beroperasi sejak tanggal 1 Januari

2014. Pemerintah menargetkan pada tahun 2019 bahwa seluruh masyarakat Indonesia akan dijamin oleh BPJS Kesehatan. Per Februari 2022, jumlah total peserta JKN-KIS adalah 236,8 juta jiwa atau sekitar 86% dari populasi penduduk Indonesia yang mana artinya BPJS Kesehatan masih bekerja memenuhi target sampai seluruh masyarakat Indonesia terjamin kesehatannya.

Berdasarkan survey yang dilakukan peneliti dengan metode wawancara dan observasi di kantor BPJS Kesehatan Kantor Cabang Jakarta Pusat, peneliti menemukan bahwa adanya keluhan karyawan terhadap kurangnya pemahaman peserta BPJS Kesehatan mengenai sistem kerja BPJS Kesehatan sehingga proses kerja menjadi semakin lama, komplain peserta mengenai proses maupun sistem BPJS Kesehatan, deadline laporan keuangan yang diberikan setiap bulan sehingga membutuhkan kecepatan dalam bekerja untuk menyelesaikan laporan, komplain rumah sakit mengenai klaim BPJS, Kantor pelayanan seharusnya menyelesaikan pekerjaan dengan cepat, namun banyaknya komplain dari pihak luar sehingga menambah beban kerja pada karyawan BPJS Kesehatan. Berdasarkan survey pendahuluan yang dilakukan di BPJS Kesehatan kantor cabang Jakarta Pusat, penulis tertarik untuk melakukan pengkajian lebih lanjut terkait dukungan sosial dan beban kerja terhadap stres kerja pada karyawan BPJS Kesehatan kantor cabang Jakarta Pusat dengan Judul “Pengaruh Dukungan sosial dan Beban Kerja terhadap Stres Kerja

pada Karyawan BPJS Kesehatan Kantor Cabang Jakarta Pusat”.

B. RUMUSAN MASALAH

1. Apakah ada pengaruh dukungan sosial terhadap stres kerja?
2. Apakah ada pengaruh beban kerja terhadap stres kerja?
3. Apakah ada pengaruh dukungan sosial dan beban kerja terhadap stres kerja?

C. TUJUAN PENELITIAN

1. Untuk mengetahui adanya pengaruh dari dukungan sosial terhadap stres kerja pada karyawan BPJS Kesehatan Cabang Jakarta Pusat.
2. Untuk mengetahui adanya pengaruh dari beban kerja terhadap stres kerja pada karyawan BPJS Kesehatan Cabang Jakarta Pusat.
3. Untuk mengetahui adanya pengaruh dari dukungan sosial dan beban kerja terhadap stres kerja pada karyawan BPJS Kesehatan Cabang Jakarta Pusat.

D. MANFAAT PENELITIAN

Penelitian ini diharapkan memiliki manfaat baik dalam segi teoritis maupun praktis. Adapun manfaat yang diharapkan adalah sebagai berikut:

1. Manfaat Teoritis

Hasil penelitian diharapkan dapat menambah ulasan dan informasi bagi perkembangan ilmu psikologi terutama psikologi industri dan organisasi yaitu mengenai Pengaruh Dukungan Sosial dan Beban Kerja terhadap Stres Kerja pada Karyawan BPJS Kesehatan Cabang Jakarta Pusat.

Selain itu, dengan adanya penelitian yang dilakukan ini dapat membantu menyediakan referensi bagi peneliti selanjutnya dalam bidang yang sama.

2. Manfaat Praktis

a. Bagi Pembaca

Penelitian ini memberikan gambaran yang cukup jelas mengenai pengaruh dukungan sosial dan beban kerja terhadap stres kerja pada karyawan BPJS Kesehatan Cabang Jakarta Pusat, sehingga pembaca menggunakan informasi tersebut sebagai bahan pertimbangan dalam berperilaku dalam dunia kerja.

b. Bagi Peneliti

Penelitian ini diharapkan dapat membantu untuk menambah dan menerapkan ilmu yang diperoleh dengan berguna bagi perkembangan dan kemajuan ilmu pengetahuan.

2. TINJAUAN PUSTAKA

1. STRES KERJA

Stres merupakan kondisi dalam individu saat menghadapi peluang, kendala, atau tuntutan yang terkait pada keinginannya dan hasilnya yang belum diketahui kepastiannya, hal tersebut dideskripsikan sebagai hal yang penting. Stres juga sebagai bentuk dari kondisi emosi negatif yang berupa ketegangan yang mempengaruhi munculnya reaksi fisiologis, psikologis, dan perilaku (*stress reduction*) yang dilakukan oleh manusia untuk menyesuaikan diri dengan lingkungan yang dapat berupa peristiwa kejadian yang

menekan, mengancam, dan membahayakan (*stressor*) (Taylor, 2015).

• ASPEK STRES KERJA

Terdapat tiga aspek stres kerja menurut Beehr n yaitu:

1. Aspek Fisiologis

Aspek fisiologis merupakan respon tubuh dalam kondisi tertekan atau stres, seperti jantung berdetak kencang, tekanan darah meningkat, gangguan pernafasan, dan bahkan sampai sulit tidur.

2. Aspek Psikologis

Aspek psikologis atau emosi ini merupakan respon dari keadaan tertekan karena pekerjaan yang dimiliki. Hal ini membuat pekerja merasakan kecemasan berlebihan, mudah tersinggung, mudah marah, turunnya motivasi, turunnya kepercayaan diri, dan sampai menarik diri dari pergaulan.

3. Aspek Perilaku

Aspek ini merupakan respon fisik yang dilampirkan dalam bentuk sikap dan perilaku, seperti prokrastinasi, menurunnya hubungan interpersonal dengan keluarga maupun teman, dan meningkatnya atau menurunnya nafsu makan.

2. DUKUNGAN SOSIAL

Menurut (King, 2016), mengemukakan bahwa dukungan sosial adalah informasi dari orang lain yang menunjukkan bahwa individu dicintai, diperlihatkan, dihargai, dihormati dan dilibatkan dalam jaringan komunikasi dan kewajiban yang timbal balik. Sedangkan menurut (Hoberman, 2013) dukungan sosial mengacu

pada berbagai sumber daya yang disediakan oleh hubungan antar pribadi seseorang.

• ASPEK DUKUNGAN SOSIAL

Ada empat aspek-aspek sosial yang dikemukakan oleh (Sarfino dalam Kusrini 2014, sebagai berikut:

- a) Dukungan Emosional
Dukungan emosional mencakup ungkapan empati, kepedulian, dan perhatian terhadap individu, sehingga individu tersebut merasa nyaman, dicintai, dan diperhatikan. Dukungan ini juga meliputi perilaku seperti memberikan perhatian atau afeksi serta bersedia mendengarkan keluh kesah orang lain.
- b) Dukungan Penghargaan
Dukungan ini terjadi melewati ungkapan hormat positif untuk individu, dorongan untuk maju atau persetujuan dengan gagasan atau perasaan individu dan perbandingan positif individu dengan orang lain. Pemberian dukungan ini bertujuan agar individu mampu melihat segi positif yang ada dalam dirinya dan berfungsi untuk menambah penghargaan diri, membentuk kepercayaan diri dan kemampuan merasa dihargai serta berguna saat individu mengalami tekanan.
- c) Dukungan Instrumental
Dukungan ini merupakan bantuan secara langsung sesuai apa yang dibutuhkan individu, seperti membantu untuk individu keluar dari stres.
- d) Dukungan Informatif
Dukungan ini termasuk pemberian nasihat, petunjuk, saran dan umpan balik yang diperoleh dari orang lain sehingga individu dapat membatasi masalahnya dan mencoba mencari

jalan keluar untuk memecahkan masalahnya.

3. BEBAN KERJA

Johari menjelaskan dalam beban kerja mengacu pada semua aktivitas yang melibatkan karyawan, waktu yang diperlukan untuk melaksanakan tugas dan pekerjaan baik secara langsung maupun tidak langsung. Menurut Yuniarsih dan Suwatno dalam priyatno, 2018 Beban kerja adalah sejumlah proses atau kegiatan yang harus diselesaikan oleh suatu unit organisasi secara sistematis dalam jangka waktu tertentu untuk mendapatkan informasi tentang efisiensi dan efektifitas kerja suatu unit organisasi.

• ASPEK BEBAN KERJA

Teori aspek – aspek beban kerja yang dikemukakan oleh Tarwaka dalam (Rambulangi, 2016)

- a) Beban waktu
Frekuensi waktu yang dimana cepat atau lambatnya pekerjaan yang dilakukan dari kebanyakan pekerjaan tertentu.
- b) Beban mental
Beban kerja yang merupakan selisih antara tuntutan beban kerja dari suatu tugas dengan kapasitas maksimum beban mental seseorang dalam kondisi termotivasi.
- c) Beban psikologis

Istilah yang menggambarkan berbagai gejala kesehatan mental, mulai dari kecemasan ringan seperti stres, depresi, hingga penyakit kejiwaan berat yang merupakan dampak dari adanya beban kerja yang berlebihan.

4. HIPOTESIS

Berdasarkan uraian kerangka pemikiran diatas, maka peneliti mengajukan hipotesis sebagai berikut:

1. Dukungan Sosial memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap stres kerja.
2. Beban Kerja memiliki pengaruh positif dengan stres kerja pada karyawan.
3. Dukungan Sosial dan Beban Kerja berkorelasi dengan stres kerja Karyawan.

3. METODE PENELITIAN

Teknik pengambilan sampel dalam penelitian ini menggunakan Teknik *purposive sampling*. *Purposive Sampling* adalah Teknik pengambilan sampel secara sengaja sesuai dengan persyaratan sampel yang diperlukan. Menurut (Sugiyono, 2014) bahwa *purposive sampling* adalah teknik pengambilan sampel dengan pertimbangan tertentu (karakteristik). Dalam bahasa sederhana *purposive sampling* adalah tindakan pengambilan sampel dengan sengaja sesuai

dengan ketentuan (sifat-sifat, ciri, kriteria, dan karakteristik) sampel.

Berikut adalah karakteristik sampel yang sudah ditentukan untuk penelitian ini:

- Aktif sebagai Karyawan BPJS Kesehatan Kantor Cabang Jakarta Pusat
- Jenis kelamin perempuan atau laki-laki

4. PELAKSANAAN PENELITIAN

Pengumpulan data peneliti lakukan dengan cara memberikan skala kepada subjek yang menjadi sampel dalam penelitian ini dalam bentuk *Hardcopy* kepada karyawan BPJS Kesehatan Kantor Cabang Jakarta Pusat sebanyak 97 Subjek Partisipan. Pengumpulan data penelitian dilakukan pada tanggal 20 Juli 2022 dengan menyebarkan kuesioner *hardcopy* dan terkumpul dihari yang sama. Setelah data terkumpul, peneliti meng-*input* data *hardcopy* secara manual ke dalam excel dan melakukan *scoring* untuk setiap variabel sesuai dengan banyaknya subjek menggunakan program komputer SPSS 22.0 *for windows*.

5. HASIL PENELITIAN

Pengujian hipotesis antara Dukungan Sosial dengan Stres Kerja dilakukan dengan menggunakan metode analisa *Bivariate Correlation*. Berdasarkan hasil analisis data, diperoleh $r = 0,382$ dan $p = 0,000 < 0,05$. Hal ini memiliki arti bahwa Dukungan sosial dan Stres Kerja memiliki Pengaruh Positif. Maka dari itu, H_0

diterima atau H_1 ditolak, dengan penjelasan H_01 : “Tidak terdapat pengaruh yang signifikan antara Dukungan Sosial terhadap Stres Kerja pada BPJS Kesehatan Kantor Cabang Jakarta Pusat” ditolak. Dan H_1 : “Terdapat Pengaruh yang signifikan antara Dukungan Sosial terhadap Stres Kerja pada karyawan BPJS Kesehatan Kantor Cabang Jakarta Pusat” diterima.

Pengujian hipotesis kedua antara Beban Kerja dengan Stres Kerja dilakukan dengan metode analisis *Bivariate Correlation*. Berdasarkan hasil analisis data, diperoleh $r=0,396$ dan $p= 0,000 < 0,05$. Dengan hal ini, dapat diartikan bahwa Beban Kerja dan Stres Kerja memiliki pengaruh Positif. Maka dengan ini dapat disimpulkan bahwa H_02 ditolak dan H_2 diterima. Dengan penjelasan H_02 : “Tidak dapat pengaruh yang signifikan antara Beban Kerja terhadap Stres Kerja pada Karyawan BPJS Kesehatan Kantor Cabang Jakarta Pusat” ditolak. Dan H_2 : “Terdapat pengaruh yang signifikan antara Beban kerja terhadap Stres Kerja pada Karyawan BPJS Kesehatan Kantor Cabang Jakarta Pusat” diterima.

Hasil uji analisis dilakukan dengan *Multivariate Correlation* menggunakan metode Enter, dapat diperoleh hasil analisis data dengan $r = 0,445$, $R^2 = 0,198$ dan $p= 0,000$ dengan nilai $(p) < 0,05$. Oleh karena itu, H_3 : ”Terdapat pengaruh antara

Dukungan Sosial dan Beban Kerja terhadap Stres Kerja pada Karyawan BPJS Kesehatan Kantor Cabang Jakarta Pusat” diterima dan H_03 : “Tidak Terdapat Pengaruh antara Dukungan Sosial dan Beban Kerja terhadap Stres Kerja pada Karyawan BPJS Kesehatan Kantor Cabang Jakarta Pusat” ditolak.

Peneliti menggunakan analisis *regression* dengan metode *stepwise* bertujuan untuk mengetahui kontribusi variabel bebas secara simultan terhadap variabel terikat dan kontribusi dari masing-masing variabel bebas. Ditemukan $R_2 = 0,198$ Total kontribusi variabel Dukungan Sosial dan Beban Kerja secara simultan memiliki jumlah kontribusi sebesar 62,2% terhadap variabel Stres Kerja pada Karyawan BPJS Kesehatan Kantor Cabang Jakarta Pusat. Dengan rician Variabel Dukungan Sosial berdistribusi 22,7% dan variabel Beban kerja berdistribusi 39,5%. sementara 37,8% merupakan faktor lain yang tidak diteliti oleh peneliti dalam melakukan analisis data.

6. KESIMPULAN, IMPLIKASI DAN SARAN

Berdasarkan hasil analisa data dan pembahasan yang telah diuraikan, maka dari ini dapat kita tarik kesimpulan bahwa:

1. Terdapat Pengaruh positif antara dukungan sosial terhadap stres kerja pada Karyawan BPJS Kesehatan Kantor Cabang Jakarta Pusat.

2. Terdapat Pengaruh positif antara beban kerja terhadap stres kerja pada Karyawan BPJS Kesehatan Kantor Cabang Jakarta Pusat.
3. Terdapat Pengaruh antara dukungan sosial dan beban kerja terhadap stres kerja pada Karyawan BPJS Kesehatan Kantor Cabang Jakarta Pusat.

1. IMPLIKASI

Hasil penelitian ini merupakan bukti ilmiah terdapat Pengaruh dukungan sosial dan beban kerja terhadap stres kerja pada Karyawan BPJS Kesehatan Kantor Cabang Jakarta Pusat. Dengan demikian, hasil dari penelitian ini diharapkan dapat menambah informasi dan ilmu bagi para peneliti dikemudian hari dalam proses penelitian selanjutnya, serta di dalam pengembangan ilmu Psikologi Industri dan Organisasi untuk terciptanya kepedulian terhadap dukungan sosial karyawan dan beban kerja karyawan serta menyadari adanya stres kerja pada karyawan BPJS Kesehatan Kantor Cabang Jakarta Pusat.

2. SARAN

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan, peneliti dapat memberikan saran sebagai berikut:

a. Saran Teoritis

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberi manfaat dan pengembangan untuk ilmu pengetahuan, khususnya dalam bidang Ilmu Psikologi Industri dan Organisasi. Penelitian ini dapat

dijadikan sebagai referensi bagi penelitian selanjutnya untuk meneliti seperti Dukungan Sosial, Beban Kerja, dan Stres Kerja. Kemudian untuk penelitian yang akan datang, apabila akan meneliti variabel yang sama dengan penelitian ini atau variabel yang berpengaruh dengan stres kerja diharapkan dapat melakukan penelitian lanjutan dengan menambah responden penelitian yang berbeda sehingga akan mendapatkan hasil yang lebih baik lagi.

Untuk penelitian selanjutnya, disarankan menggunakan variabel yang berbeda untuk menguji pengaruh stres kerja terhadap karyawan. Peneliti lainnya dapat menggunakan variabel lain seperti kinerja kerja, prokrastinasi kerja, dan variabel bebas lainnya yang belum ada pada penelitian ini.

b. Saran Praktis

Berdasarkan penelitian yang telah dilakukan dan setelah mengetahui hasil penelitian ini, maka peneliti memberi saran terhadap Karyawan BPJS Kesehatan Kantor Cabang Jakarta Pusat bahwa dukungan sosial dan beban kerja dapat mempengaruhi stres kerja sehingga para karyawan dapat memperhatikan fenomena ini sehingga dapat terciptanya lingkungan kerja yang baik dan hasil kerja yang memuaskan.

DAFTAR PUSTAKA

- Aminah Soleman, S. M. (2011). ANALISIS BEBAN KERJA DITINJAU DARI FAKTOR USIA DENGAN PENDEKATAN RECOMMENDED WEIHT LIMIT. *Arika*.
- Azwar, S. (2014). Metode Penelitian. *Pustaka Pelajar*.
- Beehr, T. A. (2014). Psychological stress in the workplace (psychology revivals). *Routledge*.
- Budianto, A., & Maharani, R. (2019). Pengaruh Beban Kerja Terhadap Stres Kerja dan Kinerja Perawat Rawat Inap Dalam. *The Post Graduate Program of Universitas Galuh*.
- Cozby, P. C., & Bates, S. (2012). *Methods in Behavioral Research*. McGraw-Hill.
- Ekawarna. (2021). *Manajemen Konflik dan Stres*. Bumi Aksara.
- Fahmi, S. (2016). Pengaruh stres kerja dan konflik kerja terhadap semangat kerja. *Jurnal Ekonomi Modernisasi*.
- Hoberman, C. &. (2013). Hubungan antara Dukungan Sosial dengan Penyesuaian Diri masa Persiapan Pensiun pada Karyawan PT Pupuk Kaltim. In M. P. Dian Isnawati dan Prof. Dr. H. Fendy Suhardiadi. *Jurnal Psikologi Industri dan Organisasi*.
- Isnawati, D., & Prof. Dr. H. Fendy Suhardiadi, M. P. (2013). Hubungan antara Dukungan Sosial dengan Penyesuaian Diri Masa Persiapan Pensiun pada Karyawan PT Pupuk Kaltim. *Jurnal Psikologi Industri dan Organisasi*.
- Kasmarani, M. K. (2012). Pengaruh Beban Kerja Fisik dan Mental terhadap Stres Kerja pada Perawat di Instalasi Gawat Darurat (IGD) RSUD Cianjur. *Kesehatan Masyarakat*.
- King, L. A. (2016). *Psikologi Umum*. Salemba Humanika.
- Koesomowidjojo, S. R. (2017). *Panduan Praktis Menyusun Analisis Beban Kerja*. Indonesia: Raih Asa Sukses .
- Maharani, R., & Budianto, A. (2019). Pengaruh Beban Kerja terhadap Stres Kerja dan Kinerja Kerja Perawat Rawat Inap Dalam. *ManagementReview*.
- Mangkunegara, A. P. (2017). *Manajemen Sumber Daya Manusia Perusahaan*. Bandung: PT. Remaja Rosda Karya.
- Musyaddat, L. E., Surati, & Saufi, A. (2017). Pengaruh Dukungan Sosial, Beban Kerja, dan Lingkungan Kerja Terhadap Stres Kerja Perawat Rumah Sakit Jiwa Mutiara Sukma Provinsi Nusa Tenggara Barat. *Jurnal Magister Manajemen*.

- Musyaddat, L. E., Surati, & Saufi, A. (2017). Pengaruh Dukungan Sosial, Beban Kerja, dan Lingkungan Kerja Terhadap Stres Kerja Perawat Rumah Sakit Jiwa Mutiara Sukma Provinsi Nusa Tenggara Barat. *Jurnal Magister Manajemen*.
- Rambulangi, C. J. (2016). HUBUNGAN ANTARA BEBAN KERJA DENGAN KELELAHAN KERJA PEGAWAI. *Psikoborneo*.
- Rivai, V., & Mulyadi, D. (2012). *Kepemimpinan dan Perilaku Organisasi*. Jakarta: Paja Grafindo Persada.
- Robbins, S. P. (2011). *Perilaku Organisasi*. Makassar: Salemba Empat.
- Sarfino. (2014). Hubungan Dukungan Sosial dan Kepercayaan Diri dengan Prestasi Bahasa Inggris Siswa Kelas VIII SMP Negeri 6 Boyolali. *Magister Sains Psikologi*.
- Setiawan, A. I., & Darminto, E. (2013). Pengaruh Dukungan Sosial terhadap Stres Kerja pada Karyawan. *Jurnal Mahasiswa Psikologi*.
- Setiyana, V. Y. (2013). Forgiveness dan stres kerja terhadap perawat. *Jurnal Ilmiah Psikologi Terapan*.
- Sugiyono. (2014). *Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Suwanto. (2014). *Azas-Azas Manajemen Sumber Daya Manusia*. Bandung: Suci Press.
- Taylor, S. (2015). *Health Psychology*. Mac Graw Hill.
- Zaenal, V. R., Ramly, M., Mutis, T., & Arafah, W. (2014). *Manajemen Sumber Daya Manusia Untuk Perusahaan dari Teori Ke Praktik*. Jakarta: PT Rajagrafindo Persada.