

**PENGARUH STRES KERJA DAN DUKUNGAN SOSIAL TERHADAP
KINERJA KARYAWAN PADA MASA PANDEMI COVID-19 DENGAN
KETENANGAN KERJA SEBAGAI VARIABEL *MODERATING*
(Studi Pada LPP RRI Bandar Lampung)**

(Skripsi)

Oleh

**TRIZKA KINANTI DEWI
NPM 1846051010**



**FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS LAMPUNG
BANDAR LAMPUNG
2022**

ABSTRAK

PENGARUH STRES KERJA DAN DUKUNGAN SOSIAL TERHADAP KINERJA KARYAWAN PADA MASA PANDEMI COVID-19 DENGAN KETENANGAN KERJA SEBAGAI VARIABEL *MODERATING* (Studi Pada LPP RRI Bandar Lampung)

Oleh

TRIZKA KINANTI DEWI

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh stres kerja dan dukungan sosial terhadap kinerja karyawan pada masa pandemi Covid-19 dengan ketenangan kerja sebagai variabel *moderating* pada LPP RRI Bandar Lampung. Jenis penelitian ini merupakan jenis penelitian kuantitatif dan bersifat asosiatif dengan unit analisis yang diteliti adalah karyawan LPP RRI Bandar Lampung. Penarikan sampel menggunakan metode *sampling* jenuh yaitu seluruh karyawan sebanyak 81 responden. Pengumpulan data menggunakan observasi, wawancara, dan kuesioner. Analisis data menggunakan analisis deskriptif dan statistik menggunakan *SmartPLS* 3.0 yakni analisis model pengukur (*Outer model*), analisis model struktural (*Inner Model*) dan uji hipotesis penelitian. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa stres kerja dan dukungan sosial memiliki pengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan dan ketenangan kerja tidak mampu memoderasi pengaruh stres kerja dan dukungan sosial terhadap kinerja karyawan.

Kata kunci : stres kerja, dukungan sosial, kinerja karyawan, ketenangan kerja, Covid-19

ABSTRACT

***THE EFFECT OF WORK STRESS AND SOCIAL SUPPORT ON
EMPLOYEE PERFORMANCE DURING THE COVID-19 PANDEMIC WITH
PEACE OF WORK AS A MODERATING VARIABLE
(Study at LPP RRI Bandar Lampung)***

By

TRIZKA KINANTI DEWI

This study aims to determine the influence of work stress and social support on employee performance during the Covid-19 pandemic with peace of work as a moderating variable at LPP RRI Bandar Lampung. This type of research is a type of quantitative and associative research with the analysis unit studied being LPP RRI Bandar Lampung employees. The sampling method used the saturated sampling method, namely all employees as many as 81 respondents. Data collection used observations, interviews, and questionnaires. Data analysis uses descriptive and statistical analysis using SmartPLS 3.0, namely measuring model analysis (Outer Model), structural model analysis (Inner Model) and research hypothesis testing. The results of this study show that work stress and social support each have a significant influence on employee performance and peace of work is unable to moderate the influence of work stress and social support on employee performance.

Keywords: Work Stress, Social Support, Employee Performance, Peace of Work, Covid-19.

**PENGARUH STRES KERJA DAN DUKUNGAN SOSIAL TERHADAP
KINERJA KARYAWAN PADA MASA PANDEMI COVID-19 DENGAN
KETENANGAN KERJA SEBAGAI VARIABEL *MODERATING*
(Studi Pada LPP RRI Bandar Lampung)**

Oleh

TRIZKA KINANTI DEWI

Skripsi

**Sebagai Salah Satu Syarat Untuk Mancapai Gelar
SARJANA ADMINISTRASI BISNIS**

Pada

**Jurusan Ilmu Administrasi Bisnis
Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Lampung**



**FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS LAMPUNG
BANDAR LAMPUNG
2022**

Judul Skripsi : **PENGARUH STRES KERJA DAN DUKUNGAN SOSIAL TERHADAP KINERJA KARYAWAN PADA MASA PANDEMI COVID-19 DENGAN KETENANGAN KERJA SEBAGAI VARIABEL MODERATING (Studi Pada LPP RRI Bandar Lampung)**

Nama : **Trizka Kinanti Dewi**

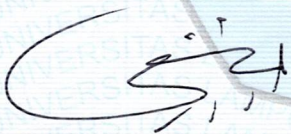
Nomor Pokok Mahasiswa : **1846051010**


Program Studi : **Ilmu Administrasi Bisnis**

Fakultas : **Ilmu Sosial dan Ilmu Politik**

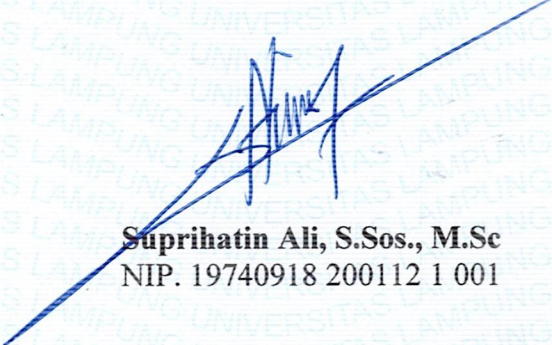


1. Komisi Pembimbing


Dr. Jeni Wulandari, S.A.B., M.Si
NIP. 19850115 200801 2 002


Dra. Fenny Saptiani, M.Si
NIP. 231504630710201

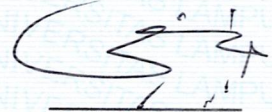
2. Ketua Jurusan Ilmu Administrasi Bisnis


Suprihatin Ali, S.Sos., M.Sc
NIP. 19740918 200112 1 001

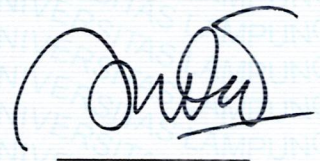
MENGESAHKAN

1. Tim Penguji

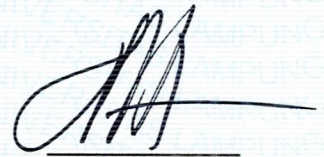
Ketua : **Dr. Jeni Wulandari, S.A.B., M.Si**



Sekretaris : **Dra. Fenny Saptiani, M.Si**



Penguji : **Drs. Dian Komarsyah, M.Si**



2. Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik



Dra. Lita Nurhaida, M.Si

NIP. 19610807 198703 2 001

Tanggal Lulus Ujian Skripsi : **6 September 2022**

PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI

Dengan ini saya menyatakan bahwa:

1. Karya tulis saya, Skripsi ini adalah asli dan belum pernah diajukan untuk mendapatkan gelar akademik (Sarjana), baik di Universitas Lampung maupun perguruan tinggi lainnya.
2. Karya tulis ini murni gagasan, rumusan, dan penelitian saya sendiri tanpa bantuan pihak lain, kecuali arahan dari Komisi Pembimbing.
3. Dalam karya tulis ini tidak terdapat karya atau pendapat yang telah di tulis atau dipublikasikan orang lain, kecuali secara tertulis dengan jelas dicantumkan sebagai acuan dalam naskah dengan disebutkan nama pengarang dan dicantumkan dalam daftar pustaka.
4. Pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya dan apabila di kemudian hari terdapat penyimpangan dan ketidakbenaran dalam pernyataan ini, maka saya bersedia menerima sanksi akademik berupa pencabutan gelar yang telah diperoleh karena karya tulis ini, serta sanksi lainnya sesuai dengan norma yang berlaku di perguruan tinggi.

Bandar Lampung, 26 Agustus 2022
Yang membuat pernyataan



Trizka Kinanti Dewi
NPM. 1846051010

RIWAYAT HIDUP



Penulis bernama Trizka Kinanti Dewi lahir di Palembang, 10 Juli 2000, sebagai anak ketiga dari Bapak Ari Wibisono dan Ibu Elsa Meivianna. Penulis memiliki tiga saudara kandung, dua kakak yang bernama M. Emirio Dito dan Dwina Nurivia A., dan satu adik laki-laki yang bernama M. Arsyia Aulia. Penulis telah menyelesaikan pendidikan di Sekolah Dasar (SD) di SD Negeri 06 Bahagia pada tahun 2012, Sekolah Menengah Pertama (SMP) di SMPN 03 Babelan pada tahun 2015, dan Sekolah Menengah Kejuruan (SMK) di SMK Karya Guna 02 Bekasi pada tahun 2018. Penulis terdaftar sebagai mahasiswi Jurusan Ilmu Administrasi Bisnis, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Lampung melalui jalur Simanila Paralel.

Selama menjadi mahasiswi, penulis aktif menjadi anggota dalam organisasi Himpunan Mahasiswa Jurusan Ilmu Administrasi Bisnis dan menjadi anggota bidang PK periode 2019-2020. Pada tahun 2019 penulis juga aktif menjadi anggota dalam organisasi Badan Eksekutif Mahasiswa (BEM) Universitas Lampung dan menjadi anggota bidang Kesekretariatan. Penulis telah melaksanakan Kuliah Kerja Nyata (KKN) di Kelurahan Kotabaru, Tanjung Karang Timur, Bandar Lampung dan melaksanakan Praktik Kerja Lapangan (PKL) di LPP RRI Bandar Lampung serta ditempatkan pada Divisi Pemberitaan.

MOTTO

“Jadikanlah sabar dan shalat sebagai penolongmu, sesungguhnya Allah beserta orang-orang yang sabar.”

(QS. Al- Baqarah : 153)

“Dan berbuat baiklah, karena sesungguhnya Allah menyukai orang-orang yang berbuat baik.”

(QS. Al- Baqarah : 195)

“Be positive and you will see the positive coming.”

(Bangchan Stray Kids)

“Let’s walk slowly enjoying every step of the journey”

(Mark Lee NCT)

PERSEMBAHAN

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

Dengan mengucapkan puji dan rasa syukur atas kehadiran Allah SWT yang telah memberikan Berkah, Rahmat, Hidayah, Karunia dan Rezeki-Nya.

Penulis mempersembahkan Karya Tulis ini Kepada:

Kedua Orang Tua yang saya cintai dan sayangi

Ayahanda Ari Wibisono dan Ibunda Elsa Meivianna yang telah mendidik, membesarkan serta merawat dengan penuh kasih sayang, dan membimbingku secara tegas dan selalu memberikan yang terbaik untukku. Serta selalu memberikan dukungan dan motivasi tanpa henti untuk keberhasilan dalam hidupku.

Kepada ketiga saudara kandungku. Kakak laki-lakiku Muhammad Emirio Dito, Kakak perempuanku Dwina Nurivia A. dan Adik laki-lakiku Muhammad Arsyia Aulia. Kalian telah memberikan semangat, energi positif dan selalu mendukungku dalam keadaan apapun. Terimakasih kepada semua anggota keluarga yang aku sayangi dan terimakasih atas semua yang telah kalian berikan kepadaku tanpa mengharapkan imbalan apapun.

Kepada teman-teman seperjuanganku di Jurusan Ilmu Administrasi Bisnis, saya berharap semoga ilmu yang telah kita peroleh bersama dapat bermanfaat bagi agama, nusa dan bangsa.

Serta

Almamaterku Tercinta, Universitas Lampung

SANWACANA

Puji syukur atas Kehadirat Tuhan Yang Maha Esa atas segala rahmat dan karunia-Nya sehingga skripsi ini dapat diselesaikan dengan baik. Skripsi dengan judul **“Pengaruh Stres Kerja dan Dukungan Sosial Terhadap Kinerja Karyawan Pada Masa Pandemi Covid-19 Dengan Ketenangan Kerja Sebagai Variabel Moderating (Studi Pada LPP RRI Bandar Lampung)”** sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar sarjana Ilmu Administrasi Bisnis di Universitas Lampung. Dengan segala kerendahan hati, penulis ingin mengucapkan terimakasih kepada:

1. Allah SWT berkat rahmat dan limpahan karunia-Nya penulis dapat menyelesaikan skripsi ini;
2. Ibu Ida Nurhaida, M.Si selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Lampung yang telah memberikan izin untuk melaksanakan penelitian;
3. Bapak Dr. Dedy Hermawan, S.Sos., M.Si selaku Wakil Dekan Bidang Akademik dan Kerjasama Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Lampung;
4. Bapak Dr. Arif Sugiono, S.Sos., M.Si selaku Wakil Dekan Bidang Umum dan Keuangan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Lampung;
5. Bapak Dr. Robi Cahyadi, M.A selaku Wakil Dekan Bidang Kemahasiswaan dan Alumni Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Lampung;
6. Bapak Suprihatin Ali, S.Sos., M.Sc selaku Ketua Jurusan Ilmu Administrasi Bisnis Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Lampung atas izin dan bimbingannya;
7. Ibu Dr. Jeni Wulandari, S.A.B., M.Si selaku Dosen Pembimbing utama, atas bimbingan, motivasi, arahan, kritik, saran dan masukan yang positif kepada penulis serta segala bentuk bantuan selama masa studi penyusunan skripsi.

Semoga ibu senantiasa dalam lindungan-Nya, diberikan kemudahan pada setiap urusannya dan diberikan rahmat-Nya atas kebaikan berkontribusi dalam membantu penulis menyelesaikan skripsi ini;

8. Ibu Dra. Fenny Saptiani, M.Si selaku Pembimbing Kedua, atas bimbingan, motivasi, arahan, kritik, saran dan masukan yang positif kepada penulis serta segala bentuk bantuan selama masa studi penyusunan skripsi;
9. Bapak Drs. Dian Komarsyah, M.Si selaku Dosen Penguji yang telah bersedia meluangkan waktunya, membimbing penulis dengan sabar, memberikan arahan, dan memberikan masukan yang baik untuk skripsi penulis serta segala bentuk bantuan selama masa studi penyusunan skripsi;
10. Bapak dan Ibu Dosen Jurusan Ilmu Administrasi Bisnis Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Lampung, atas bimbingan, nasehar, dan ilmu yang diberikan kepada penulis selama masa studi;
11. Bapak dan Ibu Staf Jurusan Administrasi Bisnis Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Lampung, atas bimbingan, nasehat, dan ilmu yang diberikan kepada penulis selama masa studi;
12. Bapak Drs. Joko Purnomo, M.M. selaku Kepala LPP RRI Bandar Lampung yang telah mengizinkan penulis melakukan penelitian di Lembaga penyiaran tersebut;
13. Bapak Arianto, S.Sos. selaku Subbag SDM LPP RRI Bandar Lampung yang telah mengizinkan penulis dalam memberikan data dan informasi yang berkaitan dengan penelitian;
14. Bapak dan Ibu karyawan Divisi Pemberitaan LPP RRI Bandar Lampung, khususnya Bapak Robby Yudestika yang telah memberikan dukungan instrumental khususnya berupa tenaga dan waktunya dalam memberikan banyak informasi yang berkaitan dengan penelitian. Terimakasih Bapak dan Ibu karyawan Divisi Pemberitaan atas bimbingan, arahan, dan motivasi yang diberikan selama masa PKL hingga pada tahap penelitian. Terimakasih atas ilmu baru dan pengalaman yang diberikan;
15. Bapak dan Ibu staff dan karyawan LPP RRI Bandar Lampung yang telah memberikan bantuan, bimbingan dan ilmu baru kepada penulis selama proses penelitian;

16. Kedua orang tuaku, Ayahanda Ari Wibisono dan yang sangat kucintai Ibunda Elsa Meivianna. Terimakasih atas cinta yang luar biasa, nasehat-nasehat hingga segala bentuk dukungan yang diberikan serta motivasi dalam setiap langkah perjalanan hidup serta perhatian kepada penulis. Terimakasih atas segala pengorbanan yang telah diberikan untuk penulis sampai saat ini. Terimakasih atas kesabaran dan doa di setiap perjalananku sampai titik ini hingga nanti. Terimakasih untuk segala yang telah diberikan. Doaku semoga kalian diberikan kebahagiaan, kesehatan selalu, panjang umur, dan semoga kalian senantiasa selalu dalam lindungan Allah SWT;
17. Ketiga saudara kandungku, terimakasih atas segala bentuk dukungan yang diberikan. Terimakasih Kakak iyo, telah memberikan dukungan berupa materi, karena berkat laptopnya penulis dapat mengerjakan skripsi hingga selesai. Terimakasih Kakak engka, telah memberikan dukungan berupa informasi dan materi, terutama dalam meluangkan waktunya untuk memberikan arahan serta saran kepada penulis dalam proses penyusunan skripsi. Dan terimakasih Adikku AA, telah memberikan banyak bantuan dan penyemangat penulis dalam menyelesaikan skripsi. Semoga kita bisa menjadi orang yang sukses dunia maupun akhirat kelak dan menjadi kebanggaan Ibu;
18. Keluarga besarku, pakde, bude, sepupu, hingga keponakanku, terimakasih telah memberikan dukungan dan motivasi kepada penulis dalam menyelesaikan skripsi;
19. Diriku sendiri, Trizka Kinanti Dewi. Terimakasih atas perjuangan yang luar biasa, menghadapi segala kesulitan dan stres yang dialami. Terimakasih telah memberanikan diri dalam menghadapi ketakutan yang hadir dalam pikiran. Semangat terus ya, karena tantangan baru akan segera datang dan kehidupan baru akan segera dimulai;
20. Kawan-kawan perkuliahan yang telah banyak membantu dalam proses pengerjaan skripsi, Destri Griselda, Nanda Resti, W. Heni Pupita Sari, Sonia Sapitri, Sarah Laura. Terimakasih atas waktu yang diberikan dalam pemberian informasi yang berkaitan dengan skripsi ini;

21. Kawan-kawan paralel *Rich Girls*, (Tri Evita, Destri Griselda, Witri Azzahro, Winda Hasdita, Salsabila Annisa, Khofifah Indah Sari dan Kak Dwi Aprilia). Terimakasih telah menjadi teman baik dan mengisi masa-masa mabaku;
22. Sahabat SMPku, Mia Dwi, terimakasih atas kesediaannya dalam mendengar keluh-kesah dan memberikan saran hingga nasehat disaat penulis sedang merasa stres selama perkuliahan hingga proses pengerjaan skripsi. Terimakasih telah bertahan menjadi sahabat penulis hingga saat ini;
23. Kawan-kawan Kelas Internasional 18, Terimakasih atas segala bentuk dukungan, bantuan serta kesan-kesan indah yang diberikan pada masa perkuliahan;
24. Kawan-kawan KKN, Fera, Adel, Midi, Ali, Daffa, Sion, Cici, Dita, Lucas, Kak Anisa, Bang Ardi dan Bang Ucup. Terimakasih telah menjadi teman baruku dan menjadi begitu dekat semasa kegiatan KKN, dan terimakasih telah memberikan pengalaman baru dimasa perkuliahan;
25. Idol-Idol Kpop kesayanganku (NCT 127, NCT Dream, WayV, Treasure, Blackpink dan Stray Kids). Terimakasih telah menjadi pusat hiburan dan juga sebagai motivasi penulis selama proses penyusunan skripsi;
26. Rekan-rekan seperjuangan, seangkatan Jurusan Ilmu Administrasi Bisnis 2018 yang semua mahasiswanya tidak dapat penulis sebutkan satu-persatu. Terimakasih telah menjadi keluarga baru dimasa perkuliahan ini, dan terimakasih atas kerjasamanya, kekeluargaannya, dan semangat selama ini, semoga kita semua bisa menjadi orang-orang yang sukses dimasa depan;
27. Almamater tercinta, Universitas Lampung.

Semoga tugas akhir yang sederhana ini dapat memberikan manfaat bagi siapapun yang membacanya.

Bandar Lampung, 26 Agustus 2022

Penulis

Trizka Kinanti Dewi

DAFTAR ISI

	Halaman
DAFTAR ISI	i
DAFTAR TABEL	v
DAFTAR GAMBAR	vi
I. PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	7
1.3 Tujuan Penelitian	7
1.4 Manfaat Penelitian	8
II. TINJAUAN PUSTAKA	9
2.1 Perilaku Organisasi	9
2.1.1 Tujuan Perilaku Organisasi	10
2.1.2 Asumsi Dasar dalam Pendekatan Perilaku Organisasi.....	10
2.2 Kinerja Karyawan	13
2.2.1 Faktor-Faktor Yang Memengaruhi Kinerja Karyawan	14
2.2.2 Indikator Kinerja Karyawan	15
2.3 Stres Kerja.....	16
2.2.1 Gejala Stres	17
2.2.2 Penyebab Stres Kerja	19
2.4 Dukungan Sosial	19
2.4.1 Jenis Dukungan Sosial	21
2.5 Ketenangan Kerja.....	23
2.5.1 Manfaat Ketenangan Kerja	24
2.5.2 Faktor-faktor Yang Memengaruhi Ketenangan Kerja	25
2.6 Tinjauan Teoritis Antar Variabel	27

2.6.1 Pengaruh Stres Kerja Terhadap Kinerja Karyawan	27
2.6.2 Pengaruh Dukungan Sosial Terhadap Kinerja Karyawan.....	27
2.6.3 Pengaruh Stres Kerja dan Dukungan Sosial Terhadap Kinerja Karyawan Dengan Ketenangan Kerja Sebagai Variabel <i>Moderating</i>	28
2.7 Penelitian Terdahulu	30
2.8 Kerangka Pikir	33
2.9 Hipotesis.....	35
III. METODE PENELITIAN	36
3.1 Jenis Penelitian.....	36
3.2 Populasi dan Sampel	36
3.2.1 Populasi	36
3.2.2 Sampel.....	37
3.3 Jenis dan Sumber Data	37
3.3.1 Jenis Data	37
3.3.2 Sumber Data.....	38
3.4 Definisi Konseptual.....	38
3.5 Definisi Operasional.....	40
3.6 Teknik Pengumpulan Data	43
3.7 Teknik Pengukuran Data.....	44
3.8 Analisis Data	45
3.8.1 Analisis <i>Outer Model</i>	46
3.8.1.1 <i>Convergent Validity</i>	46
3.8.1.2 <i>Discriminant Validity</i>	46
3.8.1.3 <i>Composite Reliability</i>	47
3.8.2 Analisis <i>Inner Model</i>	47
3.8.2.1 <i>R-Square (R²)</i>	47
3.8.2.2 <i>F-Square</i>	47
3.8.3 Uji Hipotesis	48
3.8.3.1 <i>T-Statistic</i>	48
3.8.3 Analisis Regresi Moderasi	48
IV. HASIL DAN PEMBAHASAN.....	49

4.1	Gambaran Umum Perusahaan.....	49
4.1.1	LPP RRI Bandar Lampung	49
4.1.2.	Visi dan Misi LPP RRI	51
4.1.3	Tugas Pokok LPP RRI.....	52
4.1.4	Struktur Organisasi	53
4.1.5	Kebijakan LPP RRI Bandar Lampung Pada Masa Pandemi Covid-19	54
4.2	Analisis Deskriptif	55
4.3	Analisis Deskriptif Variabel Penelitian	57
4.4	Analisis <i>Partial Least Square</i> dengan Variabel Moderasi.....	66
4.4.1	Analisis Model Pengukur/ <i>Measurement Model Analysis (Outer Model)</i>	66
4.4.1.1	<i>Convergent Validity</i>	66
4.4.1.2	<i>Composite Reliability</i>	69
4.4.1.3	<i>Average Variance Extracted (AVE)</i>	70
4.4.1.4	<i>Discriminant Validity</i>	71
4.4.2	Analisis Model Struktural/ <i>Structural Model Analysis (Inner Model)</i>	74
4.4.2.1	<i>Path Coefficient</i>	74
4.4.2.2	<i>R-Square</i>	74
4.4.2.3	<i>F-Square</i>	75
4.4.3	Uji Hipotesis	76
4.5	Pembahasan.....	77
4.5.1	Pengaruh Stres Kerja Terhadap Kinerja Karyawan	77
4.5.2	Pengaruh Dukungan Sosial Terhadap Kinerja Karyawan	80
4.5.3	Pengaruh Stres Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Dengan Ketenangan Kerja Sebagai Variabel <i>Moderating</i>	81
4.5.4	Pengaruh Dukungan Sosial Terhadap Kinerja Karyawan Dengan Ketenangan Kerja Sebagai Variabel <i>Moderating</i>	83
V.	PENUTUP	85
5.1	Simpulan	85
5.2	Keterbatasan Penelitian.....	86

5.3 Saran	87
DAFTAR PUSTAKA	89
LAMPIRAN.....	97

DAFTAR TABEL

Tabel	Halaman
1. Penelitian Terdahulu	30
2. Definisi Operasional	40
3. Kriteria Penilaian	45
4. Karakteristik Responden	55
5. Distribusi Frekuensi Variabel Stres Kerja (X_1).....	58
6. Distribusi Frekuensi Variabel Dukungan Sosial (X_2)	60
7. Distribusi Frekuensi Variabel Ketenangan Kerja (Z)	62
8. Distribusi Frekuensi Variabel Kinerja Karyawan (Y)	64
9. Nilai <i>Loading Factor Outer Model</i>	66
10. <i>Composite Reliability</i>	70
11. <i>Average Variance Extracted</i>	71
12. <i>Discriminant Validity</i>	72
13. <i>R-Square</i>	74
14. <i>F-Square</i>	75
15. <i>T-Statistic</i>	76

DAFTAR GAMBAR

Gambar	Halaman
1. Model Perilaku Organisasi.....	12
2. Kerangka Pikir	35
3. RRI Bandar Lampung	49
4. Logo RRI Bandar Lampung.....	51
5. Struktur Organisasi RRI Bandar Lampung	54
6. Hasil <i>Loading Factor Outer Model</i>	68
7. Hasil Estimasi Ulang <i>Outer Loading</i>	69

I. PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Pada penghujung tahun 2019, dunia dihebohkan dengan hadirnya wabah virus Covid-19. Virus yang mematikan ini dengan kilat menyebar ke berbagai negara di dunia, termasuk Indonesia. Bertepatan pada 11 Maret 2020, WHO (Organisasi Kesehatan Dunia) menetapkan virus Covid-19 sebagai sebuah penyebaran penyakit pada hampir semua negara di dunia, serta diresmikan sebagai pandemi (Radhitya et al., 2020). Pandemi Covid-19 yang sudah berlangsung kurang lebih 2,5 tahun ini telah membuat masyarakat dimohon untuk mengurangi kegiatan di luar rumah. Cao et al., (2020) menyebutkan bahwa perubahan dampak pandemi Covid-19 menimbulkan banyak tuntutan dan memaksa individu untuk melakukan penyesuaian atau adaptasi dalam memenuhi tuntutan di lingkungannya.

Tidak hanya itu, kehadiran virus tersebut telah mengubah gaya hidup masyarakat, terutama dalam menjalankan aktivitas pekerjaan, contohnya dengan adanya penerapan *work from home* (WFH), protokol kesehatan, pemberlakuan PHK akibat terganggunya operasional perusahaan selama pandemi, sehingga pengurangan tenaga kerja menjadi solusi yang dilakukan perusahaan. Pada akhir Juli 2020, Kementerian Ketenagakerjaan (Kemenaker, 2020), mencatat jumlah pekerja yang terkena Pemutusan Hubungan Kerja (PHK) maupun yang dirumahkan mencapai 3,5 juta lebih. Lalu berdasarkan data Badan Penyelenggaraan Jaminan Sosial (BPJS), hingga dengan bulan Juli, ada kurang lebih 1,1 juta orang yang dirumahkan, 380.000 orang terjerat Pemutusan

Hubungan Kerja (PHK), dan kurang lebih 630.000 orang pekerja sektor informal terkena dampak Covid-19 (Ruspendi, 2021).

Demi melindungi karyawan agar pekerjaan tetap berjalan dimasa pandemi, maka proses/kegiatan bekerja pun harus mematuhi protokol kesehatan, seperti menerapkan *social distancing* (pembatasan sosial), menggunakan masker, mengadakan pertemuan dengan jumlah terbatas, dan lain sebagainya. Hal ini dilakukan dengan tujuan untuk memutus rantai penyebaran virus Covid-19. Berbagai perubahan kebijakan kerja yang diberlakukan kepada karyawan selama masa pandemi Covid-19 dapat memengaruhi kinerja mereka. Terutama ketika karyawan merasa tidak kompeten untuk menjalankan tugasnya. Sebagaimana penelitian yang dilakukan oleh Roselyn et al., (2021), yang menunjukkan bahwa pandemi Covid-19 berpengaruh negatif terhadap kinerja karyawan. Kinerja karyawan mengalami ketidakstabilan dan mereka harus beradaptasi lagi dengan perubahan yang terjadi.

Secara teoritis, kinerja dapat didefinisikan sebagai suatu hasil kerja yang telah dicapai oleh individu dalam melakukan tugas yang diberikan kepadanya berdasarkan atas kemampuan, pengalaman, integritas, dan ketepatan waktu (Hasibuan, 2016). Kinerja yang baik adalah kinerja yang optimal, yaitu kinerja yang memenuhi standar organisasi dan mendukung tercapainya tujuan organisasi. Terdapat beberapa faktor yang dapat mempengaruhi kinerja terutama pada masa pandemi ini, diantaranya adalah stres kerja (Massie et al., 2018), dan dukungan sosial (Rahmawati & Irwana, 2020).

Menurut Luthans (2011), stres didefinisikan menjadi suatu tanggapan atas keadaan yang dipengaruhi oleh disparatis individu serta proses psikologis, sebagai konsekuensi asal tindakan. Sedangkan menurut Rivai & Vethizal (2018), stres kerja adalah suatu kondisi ketegangan yang membangun ketidakseimbangan fisik dan psikologis, yang mensugesti emosi, proses berpikir serta kondisi karyawan. Dengan hal ini, tekanan itu disebabkan oleh lingkungan kerja dimana karyawan tersebut bekerja. Pandangan lain dipaparkan oleh Nawawi (2016) yang mengatakan bahwa stres kerja adalah suatu kondisi yang dihasilkan dari kapasitas

tuntutan yang tidak seimbang dari realistis dan persepsi dalam tindakan adaptasi organ dan sebagian dimanifestasikan oleh reaksi non-spesifik.

Menurut Suprihanto et al., (2003), dari sudut pandang organisasi, manajemen mungkin tidak khawatir jika karyawan menderita stres yang ringan. Alasan untuk ini bahwa pada beberapa taraf stres dapat memberikan dampak positif, sebab hal ini akan mendorong mereka untuk melakukan pekerjaan yang lebih baik. Sebagaimana penelitian yang dilakukan oleh Wartono (2017), bahwa ada pengaruh yang kuat antara stres kerja dengan kinerja karyawan. Semakin tinggi tingkat stres karyawan, maka akan semakin baik kinerja karyawan, begitu juga sebaliknya. Sejalan dengan hasil penelitian tersebut, Adha (2021) menunjukkan bahwa stres kerja dan kecerdasan emosional secara bersamaan memengaruhi kepuasan kerja karyawan. Hingga 77,4% karyawan mengalami taraf stres yang sedang. Stres kerja yang dialami karyawan dalam kondisi stres kerja yang kurang tinggi, sehingga tidak merasa dalam bekerja selama pandemi Covid-19 dan dapat mencegahnya dengan melakukan pekerjaan yang lebih baik.

Hasil penelitian berbeda dengan temuan oleh Riani & Handayani (2020), yang melakukan penelitian terhadap pustakawan di perguruan tinggi. Hasil temuan menunjukkan bahwa banyak pustakawan banyak yang mengalami stres kerja yang berdampak pada pelayanannya kepada para pemustaka. Kondisi pandemi Covid-19 menuntut pustakawan serta pengelola perpustakaan perguruan tinggi untuk kreatif dan inovatif. Hal-hal baru yang berkaitan dengan teknologi serta sistem, dan pustakawan dipaksa untuk melayani secara permanen dalam keadaan pandemi. Banyak dari pustakawan serta pengelola perpustakaan yang menderita kecemasan, yang mengarah pada stres kerja dan berdampak pada kinerja dan kepuasan kerja. Stres yang disebabkan oleh lingkungan kerja dapat memengaruhi tingkat ketenangan kerja karyawan. Dapat dikatakan bahwa semakin kondusif lingkungan kerja, maka semakin tinggi tingkat ketenangan yang dihadapi karyawan.

Selain stres, faktor lain yang dapat memengaruhi kinerja karyawan yaitu, dukungan sosial. Menurut Sarafino & Smith (2014), dukungan sosial merupakan

suatu kesenggangan, perhatian, penghargaan, atau donasi yang dirasakan dari orang lain atau kelompok. Dukungan sosial didefinisikan menjadi kenyamanan, dukungan, atau informasi yang diterima seseorang melalui kontak formal atau informal dengan individu atau kelompok. Dukungan sosial adalah hubungan sosial dimana orang-orang di dalamnya saling mendukung dalam bentuk kenyamanan, bantuan, atau isu yang diterima.

Karyawan yang bekerja di suatu perusahaan tentunya membutuhkan dukungan dari orang-orang di sekitar, baik dukungan dari internal maupun dukungan keluarga. Dalam menghadapi peristiwa yang menekan, individu membutuhkan dukungan sosial. Individu dengan tingkat dukungan sosial yang tinggi cenderung memiliki tingkat stres yang rendah dibandingkan mereka yang tidak memiliki dukungan sosial. Dukungan sosial juga dibutuhkan dalam menghadapi situasi pandemi Covid-19. Santoso (2020) menyatakan dukungan sosial dalam situasi pandemi Covid-19 berperan efektif untuk mengatasi tekanan psikologis yang dialami individu pada masa-masa sulit, serta memberikan keyakinan diri, meningkatkan mekanisme koping dan kualitas hidup.

Konsep dukungan sosial dibedakan berdasarkan bentuk dan sumber dukungan sosial. Lingkungan sosial memiliki potensi untuk memediasi dukungan sosial bagi individu. Berdasarkan penelitian Suryaningrum (2015) dukungan sosial yang rendah akan memengaruhi taraf stres kerja seseorang. Dukungan sosial berasal dari orang-orang terdekat yang memiliki hubungan yang bermakna bagi individu tersebut. Dukungan sosial yang dimaksud di sini adalah dukungan sosial yang diperoleh dari lingkungan kerja yaitu rekan kerja serta keluarga, dan teman di luar lingkungan kerja. Sumber dari dukungan sosial dapat berasal dari lingkungan kerja (*supervisor*, rekan kerja, bawahan), juga lingkungan keluarga (pasangan, anak, atau saudara kandung).

Dukungan sosial yang diterima oleh seseorang dapat memberikan dampak positif terhadap kinerja mereka. Hal ini didukung penelitian yang dilakukan oleh Rahmawati & Irwana (2020), serta Adnyaswari & Adnyani (2017), bahwa dukungan sosial memiliki pengaruh positif terhadap kinerja. Dengan demikian,

dukungan sosial yang positif dapat meningkatkan kinerja karyawan. Dukungan yang diberikan rekan kerja seperti tolong menolong, persahabatan dan kerja sama, akan menciptakan lingkungan yang kondusif dan kedamaian di tempat kerja, sehingga hal tersebut dapat menimbulkan ketenangan karyawan dalam bekerja. Melakukan pekerjaan diiringi dengan suasana batin yang tenang akan memperoleh hasil (kinerja) yang lebih baik. Atau bisa dikatakan apabila terdapat suatu ketenangan dalam bekerja maka pekerjaan yang dihasilkan juga akan baik.

Busro (2018) secara perinci menjelaskan, bahwa ketenangan kerja menyangkut masalah ketenangan batin. Ketenangan dalam bekerja merupakan keadaan yang diperlukan oleh setiap pekerja, karena tanpa adanya ketenangan karyawan tidak dapat menyelesaikan pekerjaan dengan baik. Banyak karyawan yang takut sebelum masuk tempat kerja, tak terdapat ketenangan. Semenjak perjalanan, para pemimpin sudah menyerukan pekerjaan. Ketenangan batin karyawan juga bisa dipahami sebagai keadaan batin seseorang. Hal ini tercermin dalam sikap, perilaku, perkataan, ekspresi wajah, keceriaan, yang mampu menyampaikan imbas yang signifikan terhadap prestasi kerja karyawan. Menurut Fahmi (2017) adanya ketenangan jiwa karyawan dalam bekerja, maka akan meningkatkan semangat kerja. Berdasarkan penelitian oleh Natalia (2011) menunjukkan bahwa ketenangan dalam bekerja berpengaruh positif terhadap produktivitas kerja karyawan.

Berkaitan dengan lokus penelitian, salah satu perusahaan yang harus tetap beroperasi melaksanakan pekerjaan, baik dari rumah maupun dari kantor di masa pandemi adalah Lembaga penyiaran. Lembaga Penyiaran Publik Radio Republik Indonesia (LPP RRI) adalah sebuah organisasi yang bergerak di bidang jasa, yaitu industri penyiaran. Para karyawan LPP RRI Bandar Lampung merasakan dampak dari pandemi Covid-19. Kebijakan yang mengharuskan mereka memberlakukan protokol kesehatan, seperti *social distancing*, tidak boleh berkerumun, sehingga perusahaan harus menerapkan sistem kerja *work from home* secara berselang-seling dengan *work from office*.

Sebagai pekerja pada umumnya, karyawan LPP RRI Bandar Lampung tentunya dihadapkan dengan kondisi yang dilematis. Pada satu sisi, mereka harus bekerja untuk fokus pada misi perusahaan yang menyediakan layanan informasi publik yang akurat dan dapat dipertanggungjawabkan, serta memberikan layanan informasi publik yang cepat dan tepat waktu. Disisi lain, mereka mempunyai kebutuhan serta hasrat yang perlu mendapat perhatian dari perusahaan, khususnya pada masa pandemi virus Covid-19, dimana para karyawan wajib mampu menyesuaikan sistem kerja yang ditetapkan. Kondisi ini tentunya akan menimbulkan stres kerja, sebagai akibatnya ketenangan batin karyawan dapat terganggu dalam melakukan pekerjaan. Hal tersebut dapat menyebabkan menurunnya produktivitas kerja karyawan. Maka, dukungan sosial menjadi hal yang diharapkan untuk membantu mengendalikan kondisi karyawan pada kondisi seperti ini. Menurut Santoso (2020), dalam menghadapi pandemi Covid-19, dukungan sosial sangat dibutuhkan untuk meningkatkan kesejahteraan psikologis dan kesehatan mental yang dapat diperoleh dari orang-orang sekitar, seperti keluarga, teman, maupun kerabat kerja.

Berdasarkan hasil pra riset, selama pandemi Covid-19 kinerja karyawan LPP RRI Bandar Lampung mengalami penurunan, karena adanya kebijakan baru yang mesti dipatuhi oleh setiap karyawan. Karyawan LPP RRI Bandar Lampung juga merasakan ketenangan kerja menjadi berkurang selama pandemi, bahkan karyawan merasa efektivitas kerja mereka menurun dengan adanya perubahan sistem kerja. Ditambah pula karyawan sering timbul rasa cemas saat bekerja, hingga karyawan mengalami stres, terutama dalam penerapan *work from home* atau melakukan pekerjaan dari rumah, juga disaat orang terdekat terpapar virus Covid-19, kemudian harus mematuhi protokol kesehatan. Perasaan mudah lelah juga dirasakan karena penggunaan masker yang mengakibatkan kurangnya asupan oksigen, ditambah lagi beban kerja yang tidak berkurang. Walaupun demikian, karyawan merasa telah cukup banyak menerima dukungan sosial dari lingkungan sekitar. Karyawan mengungkapkan bahwa dukungan sosial sangat berperan penting dalam bekerja, khususnya untuk mengurangi tingkat stres yang dialami

dan meningkatkan semangat kerja (Wawancara dengan Ibu Fathia, karyawan RRI Bandar Lampung, 16/02/22).

Berkenaan dengan uraian dan fenomena di atas, peneliti ingin mengetahui keterkaitan antara stres kerja, dukungan sosial, dan ketenangan kerja selama masa pandemi Covid-19 pada Lembaga Penyiaran Publik RRI Bandar Lampung, sehingga peneliti tertarik untuk melakukan penelitian yang berjudul “Pengaruh Stres Kerja dan Dukungan Sosial Terhadap Kinerja Karyawan Pada Masa Pandemi Covid-19 dengan Ketenangan Kerja Sebagai Variabel *Moderating* (Studi Pada LPP RRI Bandar Lampung)”.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah dikemukakan sebelumnya, maka rumusan masalah penelitian ini yaitu:

1. Apakah terdapat pengaruh stres kerja terhadap kinerja karyawan LPP RRI Bandar Lampung?
2. Apakah terdapat pengaruh dukungan sosial terhadap kinerja karyawan LPP RRI Bandar Lampung?
3. Apakah terdapat pengaruh stres kerja terhadap kinerja karyawan LPP RRI Bandar Lampung dengan ketenangan kerja sebagai variabel *moderating*?
4. Apakah terdapat pengaruh dukungan sosial terhadap kinerja karyawan karyawan LPP RRI Bandar Lampung dengan ketenangan kerja sebagai variabel *moderating*?

1.3 Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah diatas, maka tujuan dalam penelitian ini untuk mengetahui:

1. Pengaruh stres kerja terhadap kinerja karyawan LPP RRI Bandar Lampung.
2. Pengaruh dukungan sosial terhadap kinerja karyawan LPP RRI Bandar Lampung.

3. Pengaruh stres kerja terhadap kinerja karyawan LPP RRI Bandar Lampung dengan ketenangan kerja sebagai variabel *moderating*.
4. Pengaruh dukungan sosial terhadap kinerja karyawan LPP RRI Bandar Lampung dengan ketenangan kerja sebagai variabel *moderating*.

1.4 Manfaat Penelitian

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat bagi pihak-pihak yang membutuhkan, diantaranya yakni:

1. Manfaat Teoritis

Penelitian ini diharapkan dapat melengkapi referensi bagi penelitian selanjutnya dalam kajian perilaku organisasi, khususnya mengenai kinerja, stres kerja, dukungan sosial, dan ketenangan kerja.

2. Manfaat Praktis

- a. Bagi Peneliti

Hasil dari penelitian ini diharapkan dapat menjadi tambahan pengetahuan peneliti mengenai pengaruh stres kerja dan dukungan sosial terhadap kinerja karyawan yang dimoderasi dengan ketenangan kerja.

- b. Bagi Perusahaan

Penelitian ini diharapkan dapat dijadikan bahan masukan atau saran bagi LPP RRI Bandar Lampung dalam menjaga kinerja dan ketenangan kerja karyawan, dengan mengelola stres kerja dan dukungan sosial dengan baik.

II. TINJAUAN PUSTAKA

2.1 Perilaku Organisasi

Menurut Robbins & Judge (2015), perilaku organisasi yakni pengetahuan atau bidang riset yang mempelajari dampak individu, kelompok, dan struktur terhadap perilaku dalam organisasi, dengan tujuan mempraktikkan pengetahuan tersebut untuk meningkatkan daya guna organisasi. Perilaku organisasi adalah studi tentang apa yang dilakukan orang dalam suatu organisasi dan bagaimana perilaku mereka memengaruhi kinerja organisasi. Menurut Cummings (1978) perilaku organisasi merupakan suatu cara berpikir dan suatu cara untuk memahami duduk perkara-masalah serta menjelaskan secara konkret hasil pencarian dari solusi tindakan.

Gibson (2012) mendefinisikan perilaku organisasi dengan berbagai makna. Pertama, perilaku organisasi menunjukkan perilaku manusia secara individu, kelompok, dan pada tingkat organisasi. Kedua, perilaku organisasi bersifat multi-disiplin; menggunakan prinsip, model, teori, dan metode dari disiplin ilmu lain. Sedangkan menurut Thoha (2010) perilaku organisasi adalah studi yang mencakup aspek perilaku manusia dalam suatu organisasi atau suatu kelompok eksklusif. Aspek-aspek ini disebabkan dari pengaruh organisasi terhadap orang-orang dan sebaliknya. Ada dua hal yang menekankan perilaku organisasi. Dengan kata lain, yakni tindakan (*actions*) dan sikap (*attitude*) bersumber dari orang-orang dalam organisasi. Sebagai bidang studi, perilaku organisasi terdiri atas suatu formasi teori maupun model yang disebut *Ways of Thinking* tentang fenomena tertentu (Supartha & Sintaasih, 2017).

Berdasarkan definisi diatas, peneliti dapat menyimpulkan bahwa perilaku organisasi merupakan suatu bidang studi yang menelaah perilaku manusia dalam kerjasama organisasi, yang berdasarkan pada metode ilmiah (*Scientific method*). Perilaku organisasi sangat bermanfaat dalam menemukan sifat-sifat/karakter apa saja yang dibutuhkan oleh pelaku organisasi untuk berperilaku di dalam organisasi.

2.1.1 Tujuan Perilaku Organisasi

Menurut Robbins & Judge (2015) pada dasarnya ada tiga tujuan perilaku organisasi, yaitu perilaku untuk menjelaskan, memprediksi dan mengontrol perilaku manusia.

1. Menjelaskan. artinya penelitian perilaku organisasi berusaha untuk mencari tahu faktor-faktor yang menyebabkan terjadinya perilaku seseorang atau kelompok. Penjelasan fenomena di manajemen sangat penting membantu manajer atau pemimpin tim dalam mencapai target kelompok tim.
2. Meramalkan. perilaku organisasi berarti membantu memprediksi peristiwa organisasi di masa depan. Mengetahui faktor-faktor yang menyebabkan individu atau kelompok mengajukan tindakan mereka serta membantu manajer memprediksi hasil dari suatu program atau kebijakan perusahaan.
3. Mengendalikan. berarti bahwa perilaku organisasi menyediakan banyak sekali strategi manajemen dalam mengarahkan perilaku individu atau kelompok. Aneka macam strategi manajemen kepemimpinan, motivasi dan pengembangan tim kerja yang efektif merupakan model untuk mengendalikan perilaku individu atau kelompok.

2.1.2 Asumsi Dasar dalam Pendekatan Perilaku Organisasi

McShane & Glinow (2017), ilmu perilaku organisasi adalah bidang ilmu yang relatif baru yang pada dasarnya bersifat multidisipliner. Beberapa bidang ilmu yang ikut memberikan kontribusi terhadap perkembangan dari ilmu perilaku organisasi berarti: Psikologi, sosiologi, antropologi, ekonomi, politik serta sejarah.

1. Psikologi

Ilmu psikologi memberikan kontribusi untuk memahami perilaku organisasi, perilaku individu suatu organisasi. Psikologi organisasi berusaha untuk memahami, meramalkan dan mengendalikan perilaku individu dalam organisasi.

2. Sosiologi

Ilmu sosiologi berurusan perihal sistem sosialisasi, kognisi, dan interaksi manusia dalam suatu sistem sosial. Kontribusi ilmu sosiologi untuk memahami sikap organisasi, khususnya perilaku kelompok di dalam organisasi.

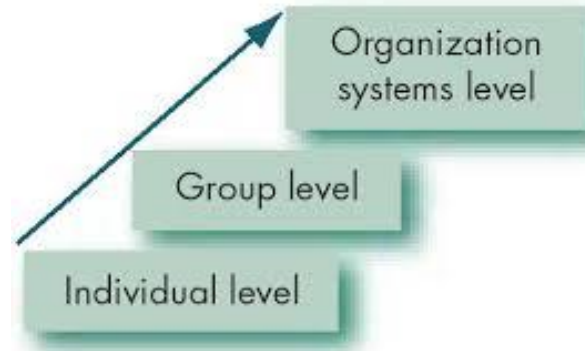
3. Antropologi

Ilmu antropologi mengkaji tentang interaksi antar manusia dan lingkungannya. Orang-orang hidup berkelompok dan mempunyai kebiasaan dan nilai-nilai yang mereka ikuti. Inilah yang disebut dengan kultur atau budaya. Budaya diwujudkan dalam simbol-simbol afiliasi kelompok yang tercermin dalam bentuk bahasa dan keyakinan. Demikian pula, sebuah organisasi membentuk budaya tertentu dan memengaruhi pemikiran serta perilaku anggota organisasi.

4. Politik, Sejarah dan Ekonomi

Ilmu politik menyelidiki perihal perilaku individu serta kelompok didalam suatu lingkungan politik. Sumbangan dari ilmu politik terutama dalam proses memengaruhi, pengalokasian wewenang dan pengelolaan pertarungan. Tentang ilmu sejarah, khususnya keberhasilan dan kegagalan para pemimpin besar di masa lalu. Beberapa model dari ilmu ekonomi mencoba menjelaskan perilaku individu saat mereka dihadapkan pada suatu pilihan. Model ekonomi ini memberikan kontribusi penting, terutama dalam proses pengambilan keputusan.

Menurut Robbins & Judge (2015), terdapat tiga lingkup analisis atau model perilaku organisasi:



Sumber: Robbins & Judge (2015)

Gambar 1 Model Perilaku Organisasi

1. Individu, merupakan karakteristik bawaan individu dalam organisasi.
2. Kelompok, merupakan dinamika perilaku kelompok dan faktor-faktor determinannya.
3. Organisasi, merupakan faktor-faktor organizational yang memengaruhi perilaku.

Berdasarkan unit analisis pada model perilaku organisasi, penelitian ini berada pada kajian perilaku organisasi dalam model individu dan kelompok. Stres kerja dan ketenangan kerja termasuk dalam lingkup analisis model individu, karena stres dan ketenangan mencakup kondisi kejiwaan individu yang dinamis. Sedangkan dukungan sosial merupakan lingkup analisis model kelompok, karena dukungan sosial mengarah pada ketenangan pikiran, perhatian, penghargaan atau bantuan yang diterima individu dari individu lain atau kelompok (Sarafino & Smith, 2014). Kemudian dari ketiga variabel tersebut dapat memengaruhi keefektifan kinerja karyawan baik individual, maupun kinerja kelompok. Menurut Tewel et al., (2017) keefektifan kinerja individual dapat disebabkan oleh beberapa faktor diantaranya sikap, motivasi, stres, kepribadian dan lain sebagainya. Sedangkan keefektifan kinerja kelompok dapat disebabkan oleh faktor-faktor diantaranya komunikasi, konflik, struktur, kepemimpinan dan lain sebagainya.

2.2 Kinerja Karyawan

Kinerja berasal dari istilah *job performance* atau *actual performance* (prestasi kerja atau prestasi sesungguhnya yang dicapai oleh seorang). Menurut Rivai & Vethizal (2018) kinerja adalah perilaku yang konkret, yang ditampilkan setiap orang sebagai prestasi kerja yang didapatkan oleh karyawan sesuai dengan perannya dalam perusahaan. Menurut Mangkunegara & Huddin (2016) pengertian kinerja (prestasi kerja) adalah hasil kerja secara kualitas dan kuantitas yang dicapai oleh seorang pegawai dalam melaksanakan tugasnya sinkron dengan tanggung jawab yang diberikan kepadanya.

Menurut Sutrisno (2012), kinerja adalah keberhasilan individu dalam melaksanakan tugas, hasil kerja yang bisa dicapai oleh individu atau sekelompok orang pada suatu organisasi sesuai dengan kewenangan dan tanggung jawabnya masing-masing, atau tentang bagaimana seseorang diperlukan bisa berfungsi dan berperilaku sesuai dengan tugas yang telah dibebankan kepadanya serta kuantitas, kualitas, dan waktu yang dipergunakan untuk tugas tersebut. Dessler (2013) beropini bahwa kinerja karyawan artinya prestasi aktual karyawan dibandingkan dengan prestasi yang diharapkan dari karyawan. Kinerja karyawan bisa menjadi ilustrasi seberapa banyak mereka memberi kontribusi kepada organisasi sesuai dengan tujuan organisasi yang sudah ditetapkan.

Berdasarkan beberapa definisi kinerja yang dipaparkan diatas, maka dapat disimpulkan bahwa kinerja karyawan merupakan hasil kerja yang dicapai seseorang dalam melakukan pekerjaan organisasi, baik kualitas maupun kuantitas, dan menjalankan pekerjaan sesuai dengan tanggung jawab yang telah ditetapkan organisasi.

2.2.1 Faktor-Faktor Yang Memengaruhi Kinerja Karyawan

Menurut Mangkunegara & Huddin (2016) faktor-faktor yang memengaruhi kinerja antara lain:

1. Faktor Kemampuan (*ability*)

Secara psikologis kemampuan (*ability*) serta kemampuan *reality (knowledge and skill)* artinya karyawan menggunakan IQ di atas rata-rata (110-120) dengan pendidikan yang memadai buat jabatannya dan terampil dalam mengerjakan pekerjaan sehari-hari, maka akan lebih praktis mencapai kinerja yang diharapkan. Oleh karena itu, karyawan perlu ditempatkan pada pekerjaan yang sesuai dengan keahliannya.

2. Faktor Motivasi

Motivasi berbentuk sikap (*attitude*) seorang karyawan ketika menghadapi suatu situasi kerja. Motivasi ialah suatu kondisi yang memotivasi karyawan terarah untuk mencapai tujuan perusahaannya.

Sedangkan menurut Sutrisno (2012) faktor-faktor yang memengaruhi kinerja yakni faktor individu dan faktor lingkungan.

1 Faktor Individu

- a) Usaha (*effort*), menunjukkan sejauh mana sinergi fisik dan psikologis yang digunakan untuk melaksanakan gerakan tugas.
- b) *Abilities*, yaitu karakteristik pribadi yang diperlakukan untuk menyelesaikan suatu tugas.
- c) *Role/Task Perception*, yaitu segala tindakan dan kegiatan yang dianggap perlu oleh individu untuk menyelesaikan suatu pekerjaan.

2 Faktor Lingkungan

- a) Kondisi fisik
- b) Peralatan
- c) Waktu
- d) Materi

- e) Pendidikan
- f) Pengawasan
- g) Desain organisasi
- h) Pelatihan
- i) Keberuntungan

2.2.2 Indikator Kinerja Karyawan

Indikator kinerja digunakan untuk memastikan bahwa kinerja sehari-hari organisasi atau unit kerja yang bersangkutan menunjukkan kemampuan untuk mencapai tujuan dan sasaran yang telah ditetapkan. Menurut Robbins & Judge (2015) indikator kinerja merupakan alat untuk mengukur sejauh mana pencapaian kinerja karyawan.

Dalam mengukur kinerja karyawan secara individu, terdapat beberapa indikator yang dikemukakan oleh Robbins & Judge (2015) diantaranya yakni:

1. Kualitas

Kualitas kerja diukur dengan persepsi karyawan terhadap kualitas kerja yang dihasilkan dan integritas tugas dengan keterampilan dan kemampuan karyawan.

2. Kuantitas

Kuantitas kerja adalah jumlah yang diproduksi dan dinyatakan dalam istilah seperti unit, atau jumlah siklus aktivitas yang diselesaikan.

3. Ketepatan Waktu

Ini adalah tingkat aktivitas yang diselesaikan pada awal waktu yang ditentukan, dengan tujuan berkoordinasi dengan hasil dasar dan memaksimalkan waktu yang terjadi untuk aktivitas lain.

4. Efektivitas

Merupakan tingkat penggunaan sumber daya organisasi (tenaga, dana, teknologi, bahan baku) dimaksimalkan dengan arti meningkatkan hasil setiap unit dalam pemanfaatan sumber daya.

5. Kemandirian

Kemandirian ini adalah karyawan yang dapat melakukan fungsi kerja.

6. Komitmen Kerja

Tingkat di mana karyawan berkomitmen untuk bekerja dengan instansi dan bertanggung jawab terhadap organisasi.

2.3 Stres Kerja

Menurut Handoko (2001), stres kerja artinya suatu kondisi ketegangan yang memengaruhi emosi, proses berfikir, dan kondisi seseorang. Sedangkan berdasarkan Caci et al., (2004) mengungkapkan bahwa stres adalah tuntutan eksternal yang memengaruhi seseorang, seperti objek di lingkungan atau suatu stimulus yang secara objektif berbahaya. Stres juga biasa diartikan sebagai tekanan, ketegangan atau gangguan yang tidak menyenangkan yang bersifat eksternal. Robbins & Judge (2015) berasumsi bahwa stres kerja adalah suatu kondisi dinamis individu ketika dihadapkan pada peluang, batasan, atau tuntutan yang terkait dengan apa yang diinginkannya, dan hasilnya diklaim tidak sempurna tetapi krusial. Sedangkan pandangan lain menurut Hasibuan (2016) menyatakan bahwa stres kerja adalah suatu ketegangan yang menyebabkan tidak seimbangny keadaan psikologis karyawan yang dapat memengaruhi cara berpikir, emosi dan kondisi dirinya sendiri.

Stres adalah masalah yang kompleks dan disalahpahami oleh banyak orang. Istilah stres umumnya berkonotasi negatif terhadap ancaman dan kekurangan sumber daya. Selye (2013) pertama kali mengidentifikasi bahwa stres memiliki aspek negatif (kemarahan) dan positif (*eustress*). Dia mengilustrasikan stres sebagai reaksi tubuh yang tidak spesifik terhadap tuntutan atasannya. Selain itu, stres yang berkepanjangan dikaitkan dengan banyak penyebab kematian, termasuk diantaranya, serangan jantung, kanker, dan bunuh diri (Sahni, 2020).

Sehingga, dapat disimpulkan bahwa stres kerja merupakan suatu kondisi jiwa seseorang yang merasa tertekan dalam menghadapi pekerjaan. Stres kerja dapat

mengakibatkan keadaan emosi seseorang tidak stabil, tidak bisa berpikir dengan baik dan gangguan-gangguan lainnya. Tingkat stres yang tinggi dapat memberikan dampak negatif bagi individu. Semakin tinggi kecemasan dan ketegangan yang dirasakan karyawan maka semakin tinggi pula stres kerja karyawan.

2.3.1 Gejala Stres Kerja

Gejala atau reaksi stres terhadap seseorang dapat bermacam-macam dan hal ini tergantung pada kekuatan konsep dirinya yang akhirnya menentukan konsep dirinya yang akhirnya menentukan besar-kecilnya toleransi orang tersebut terhadap stres. Orang-orang yang kaku atau fanatik terhadap norma-norma dan ambisi yang dipegangnya cenderung mengalami keadaan yang lebih buruk apabila ia tidak berhasil mengatasi stresnya. Stres yang tidak teratasi menimbulkan gejala badaniah (fisiologis), gejala kejiwaan (psikologis), dan gejala sosial. (Robbins & Judge, 2015) menjelaskan terdapat tiga gejala stres yang meliputi:

1) Gejala fisiologis,

Gejala awal yang akan ditimbulkan saat seseorang mengalami stres kerja umumnya ditandai oleh gejala fisiologis. Stres dapat menyebabkan penyakit di dalam tubuh yang ditandai perubahan metabolisme tubuh misalnya sakit kepala, hipertensi, penyakit jantung, nyeri otot dan lain sebagainya.

2) Gejala psikologis,

Stres dapat mengakibatkan ketegangan, kecemasan, mudah marah, kebosanan, sikap senang menunda dan lainnya yang dapat menimbulkan rasa ketidakpuasan terhadap banyak sekali hal terutama dalam hal pekerjaan. Contohnya kecemasan, murung, berkurangnya kepuasan kerja dan lain-lain,

3) Gejala perilaku,

Stres yang berkaitan dengan perilaku artinya seperti perubahan dalam produktivitas, meningkatnya absensi dan tingkat keluarnya karyawan dari perusahaan. Dampak lain misalnya produktivitas kerja yang menurun, kemangkiran, *labour turn over* yang tinggi dan sebagainya.

Menurut Muhammad et al., (2020) ada beberapa sumber stres yang paling umum yaitu:

- 1) *Survival Stress*, stres ini merupakan stres yang biasa disebut dengan *fight or flight*, ini adalah saat individu takut melukai diri sendiri, dan tubuh secara alami bereaksi dengan kekerasan. Akibatnya, bias selamat dari situasi berbahaya (*fight*) atau melarikan diri bersama (*flight*).
- 2) Stres Internal, adalah salah satu jenis stres yang paling krusial untuk dipahami dan dikelola. Stres ini seringkali terjadi ketika kita khawatir perihal hal-hal yang tidak terkendali atau ketika berada dalam situasi yang kita tahu dapat menciptakan stress.
- 3) Stres Lingkungan, ialah reaksi terhadap hal-hal di sekitar kita yang mengakibatkan stres, misalnya kebisingan, keramaian, dan tekanan dari pekerjaan dan keluarga.
- 4) Kelelahan dan Terlalu Banyak Pekerjaan, stres semacam ini menumpuk pada waktu yang lama dan dapat berdampak buruk pada tubuh. Ini juga bisa disebabkan oleh tidak mengetahui bagaimana mengatur waktu dengan baik atau bagaimana meluangkan waktu untuk istirahat serta relaksana.

Stres kerja merupakan tekanan yang tidak disengaja atau ketegangan yang disengaja yang dipertahankan untuk tujuan tertentu. Stres kerja dikonseptualisasikan dari beberapa sudut, yaitu stres sebagai stimulus, stres sebagai respon dan stres sebagai stimulus-respon. Stres sebagai stimulus ialah pendekatan yang berfokus pada lingkungan. Pendekatan ini menganggap stres sebagai akibat dari hubungan antara hasil interaksi antara rangsangan lingkungan dengan respon individu (Robbins & Judge, 2015).

Pendekatan stres sebagai respon, menitikberatkan pada reaksi seseorang terhadap *stressor* serta mendeskripsikan stres sebagai variabel terikat. Misalnya, Karyawan perusahaan merasa stres dan tertekan ketika mereka harus menghasilkan sesuatu yang sinkron dengan waktu yang telah diberikan. Reaksi yang dialami karyawan memiliki dua komponen, yaitu komponen fisiologis yang berupa rangsangan fisik

seperti jantung berdebar, mulut kering, keringat tubuh. Respon psikologis atau fisiologis terhadap *stressor* ini dianggap *strain* atau ketegangan.

2.3.2 Penyebab Stres Kerja

Di lain pihak, stres karyawan juga bisa disebabkan masalah-masalah yang terjadi pada luar organisasi. Penyebab-penyebab stres '*off the job*' menurut (Rivai & Vethizal, 2018) misalnya:

- (a) Masalah keuangan,
- (b) Masalah yang berkaitan dengan anak
- (c) Berbagai masalah fisik
- (d) Masalah perkawinan (misalnya perceraian),
- (e) Perubahan yang terjadi di tempat tinggal,
- (f) Serta masalah pribadi lainnya, seperti kematian kerabat.

Lalu penyebab stres '*on the job*' menurut Handoko (2001), yaitu:

- (a) Beban kerja yang hiperbolik,
- (b) Tekanan/desakan waktu,
- (c) Kualitas pengawasan yang buruk,
- (d) Umpan balik yang tak memadahi pada pencari kerja,
- (e) Kekesalan,
- (f) Konflik antar individu atau kelompok,
- (g) Perbedaan nilai perusahaan dan karyawan,
- (h) Aneka macam bentuk perubahan.

2.4 Dukungan Sosial

Menurut Sarafino & Smith (2014), dukungan sosial mengacu pada ketenangan pikiran, perhatian, penghargaan, atau bantuan yang diterima oleh individu dari individu lain atau kelompok. Mengetahui bahwa orang lain menyukai dan termotivasi untuk melakukan apa saja yang bisa mereka lakukan untuk individu merupakan inti dari dukungan sosial. Menurut Weiss et al., (2013) dukungan sosial sebagai dukungan yang diberikan oleh individu (baik individu yang

profesional maupun non-profesional) yang dapat memahami semua keluhan permasalahan. Dukungan dapat berbentuk komunikasi, dan terkadang komunikasi nonverbal. Individu tersebut menggunakan pengalaman serta pemahaman mereka untuk membantu individu dalam konflik sebagai langkah terakhir dalam menerima kembali keseimbangan psikologis mereka.

Sedangkan menurut Sarason et al., (1990) dukungan sosial secara umum diartikan sebagai keberadaan orang lain yang dapat dipercaya, orang yang dapat membentuk individu memahami bahwa orang lain peduli, berharga, dan menyayangi individu yang terkait. Imroatin & Ranu (2014) mengemukakan bahwa dukungan sosial, yaitu memberi suatu informasi, materi, dan tindakan kepada seseorang agar merasa diberi cinta, perhatian, dan merasa bernilai melalui suatu hubungan sosial. Pandangan lain menurut Johnson & Johnson (2014), menyatakan bahwa dukungan sosial merupakan keberadaan orang lain yang dapat mengemban amanah untuk memberi bantuan, semangat, penerimaan asal perhatian, sehingga mampu mempertinggi kesejahteraan hayati bagi individu yang bersangkutan.

Lieberman (1992) mengemukakan bahwa secara teoritis, dukungan sosial dapat menurunkan terjadinya peristiwa yang dapat menyebabkan kecemasan. Ketika insiden seperti itu muncul, hubungan dengan orang lain dapat memodifikasi atau mengubah persepsi individu tentang insiden tersebut. Dan sebab itu, akan mengurangi potensi munculnya kecemasan. Lambert et al., (2016) memaparkan bahwa dukungan sosial sebagai suatu sumber daya yang bermakna dengan menyalurkan dukungan secara psikologis berupa umpan balik dan bantuan serta motivasi kepada pegawai. Dukungan sosial dapat membantu pegawai dalam mengatasi ketegangan yang diakibatkan oleh stres kerja yang dapat menurunkan kualitas, kepuasan, dan komitmen dalam bekerja.

Menurut Rook & Dooley (2005) ada dua sumber dukungan sosial, yaitu:

1. Sumber Artifisial

Dukungan sosial bantuan merupakan dukungan sosial yang disesuaikan dengan kebutuhan utama seseorang, contohnya dukungan sosial akibat bencana alam yang disebabkan oleh berbagai kontribusi sosial.

2. Sumber Natural

Dukungan sosial alami diterima seorang berasal dari hubungan sosial spontan dalam kehidupan mereka dengan keluarga, teman dekat, atau rekanan. Dukungan sosial ini bersifat non-formal.

Dapat disimpulkan bahwa dukungan sosial merupakan dukungan bantuan yang diberikan dari orang lain berupa informasi, materi maupun tindakan kepada individu sehingga merasa dihargai, dipercaya, dicintai, dan dipedulikan. Dukungan sosial dapat mengurangi potensi munculnya kecemasan, karena dukungan sosial sebagai suatu sumber daya yang menyalurkan dukungan secara psikologis berupa umpan balik dan bantuan serta motivasi.

2.4.1 Jenis Dukungan Sosial

Menurut Friedman et al., (2003) dukungan sosial keluarga dapat berupa dukungan sosial internal keluarga, seperti dukungan dari suami dan istri atau dukungan dari saudara kandung serta dukungan eksternal. Ada empat jenis dukungan sosial yang dijelaskan oleh Friedman et al., (2003) yakni: dukungan sosial informasional, dukungan penilaian, dukungan instrumental, dan dukungan emosional.

1. Dukungan Informasional

Dukungan ini sangat berguna dalam menekan munculnya suatu *stressor*, karena isu yang diberikan bisa menyumbangkan aksi sugesti yang spesifik pada individu. Secara garis besar terdiri dari aspek nasehat, usulan, petunjuk, dan pemberian informasi.

2. Dukungan Penilaian atau Penghargaan

Dimensi ini muncul dari ekspresi reaksi positif oleh orang-orang di sekitarnya, dorongan atau pernyataan persetujuan terhadap inspirasi atau

perasaan individu. Perbandingan positif dengan orang lain seperti mengatakan bahwa orang lain mungkin tidak baik-baik saja.

3. Dukungan Instrumental

Dukungan yang bersifat nyata jika dukungan itu berupa dukungan eksklusif. Dimensi ini menunjukkan dukungan keluarga dalam bentuk nyata terhadap ketergantungan anggota keluarga. Aspek instrumental ini mencakup penyediaan wahana untuk mempermudah atau menolong orang lain, termasuk memberikan kesempatan waktu.

4. Dukungan Emosional

Dengan adanya dukungan emosional dari keluarga memberikan dampak positif bagi pertumbuhan dan perkembangan anggotanya. Dukungan emosional mencakup ekspresi empati contohnya yakni mendengarkan, bersikap terbuka, mempercayai, dapat memahami dan perhatian.

Sedangkan menurut House et al., (1985) terdapat empat aspek dukungan sosial, antara lain:

1. Dukungan emosional, yaitu meliputi ekspresi, kepedulian, dan perhatian terhadap orang yang bersangkutan.
2. Dukungan penghargaan, yaitu terjadi melalui ekspresi positif dari rasa (*appreciation*) untuk orang itu, dorongan maju atau persetujuan dengan ide atau perasaan individu, dan perbandingan positif individu dengan orang lain.
3. Dukungan instrumental, yaitu meliputi bantuan pribadi untuk mempermudah perilaku yang secara langsung untuk mempermudah perilaku secara eksklusif menolong individu. Misalnya bantuan benda, pekerjaan, dan waktu.
4. Dukungan informasi, yaitu mencakup pemberian nasehat, saran-saran, atau umpan balik.

Menurut Smet (dalam Fariza & Syarif, 2014) menjelaskan bahwa dukungan sosial memiliki empat jenis:

1. Emosi, perhatian emosional berupa kehangatan terhadap perasaan seseorang, perhatian dan empati yang diberikan oleh orang lain yang dapat memastikan bahwa dirinya diperhatikan orang lain.
2. Instrumental, adalah bantuan nyata berupa dukungan materi, material dan finansial.
3. Informasi, dapat berupa saran, nasehat, petunjuk yang diperoleh dari orang lain. Sehingga individu dapat menata masalahnya sendiri dan memecahkan mereka sendiri.
4. Penilaian, yang berisi apresiasi, dorongan atau persetujuan terhadap ide atau perasaan orang lain.

2.5 Ketenangan Kerja

Ketenangan didefinisikan sebagai emosi positif yang merefleksikan adanya kedamaian batin (*inner peace*) dan rasa percaya diri (*confidence*) serta keseimbangan (*harmony*) antara tubuh dan pikiran (Cuello & Oros, 2014). Ketenangan batin (ketenangan pikiran) dalam bekerja artinya keadaan yang sangat dibutuhkan oleh sang pekerja ketika menjalankan pekerjaan yang berasal dari atasan. Tanpa ada tingkat kesejahteraan batin yang tinggi, sulit bagi karyawan untuk menyelesaikan pekerjaan. Menurut Busro (2018) Ketenangan batin merupakan suatu suasana batin yang dirasakan oleh seseorang yang bekerja di tempat kerja. Terlepas suasana luar biasa, karena wajib dijalani dalam segala situasi, ketenangan batin yang dirasakan oleh seseorang selama melakukan pekerjaan di kantor. Ketenangan kerja pula bisa diartikan sebagai suatu kondisi ketenangan batin dan ketentraman jiwa yang semuanya berdampak pada kinerja pegawai.

Ciri-ciri orang yang menenangkan pikiran adalah:

1. Tidak mudah panik pada segala situasi dan kondisi;
2. Memiliki rasa percaya diri yang tinggi terhadap kemampuan memecahkan *problem*;
3. Selalu mewaspadaikan aneka macam risiko yang mengancam; dan
4. Sigap beradaptasi dengan berbagai perubahan kondisi internal dan eksternal.

Berdasarkan studi yang telah dilakukan oleh Lee et al., (2013), mereka mengusulkan bahwa ketenangan dapat diukur dengan skala *peace of mind*, yang mencakup dua dimensi yakni ketenangan yang tinggi dan ketenangan yang rendah. Ketenangan yang tinggi diindikasikan dengan pikiran yang bebas dan tenang, puas dengan diri sendiri, gaya hidup membuat damai, kedamaian dalam pikiran, cara hidup membuat damai. Sedangkan ketenangan yang rendah diindikasikan dengan, sulit merasa tenang, merasa cemas dan gelisah.

Sehingga dapat disimpulkan bahwa ketenangan kerja merupakan suatu kondisi batin dan pikiran seseorang yang damai, tidak merasakan adanya tekanan dan merasa nyaman selama melakukan pekerjaan. Ketenangan sangat dibutuhkan karyawan agar dapat menyelesaikan pekerjaan dengan baik.

2.5.1 Manfaat Ketenangan Kerja

Bekerja dengan suasana yang tenang akan menyampaikan hasil yang lebih baik. Atau bisa disebut jika terdapat suatu ketenangan yang baik maka produktivitas juga akan baik.

Secara rinci manfaat ketenangan dalam bekerja menurut (Busro, 2018), yaitu mampu:

1. Menaikkan semangat kerja
2. Menaikkan komitmen karyawan
3. Menaikkan loyalitas pegawai
4. Menaikkan dedikasi serta inovasi karyawan
5. Menaikkan kuantitas produk

6. Peningkatan kualitas produk yang didapatkan
7. Peningkatan kinerja karyawan
8. Peningkatan kinerja organisasi

Dengan demikian, manfaat ketenangan kerja dalam jangka panjang sangat penting bagi perkembangan suatu organisasi. Tanpa terdapat ketenangan dalam bekerja, perusahaan dan organisasi akan sangat dirugikan. Oleh sebab itu, sudah saatnya apabila pimpinan untuk selalu mengupayakan terwujudnya ketenangan dalam bekerja para karyawannya, baik fisik maupun mental.

2.5.2 Faktor-Faktor Yang Memengaruhi Ketenangan Kerja

Faktor-faktor yang memengaruhi ketenangan kerja yang bersumber dari internal kantor (Busro, 2018), diantaranya:

1. Kepemimpinan. Semakin demokratis kepemimpinan yang dipraktikkan oleh atasan, maka akan semakin damai pula kondisi batin karyawan.
2. Beban kerja. Beban kerja yang lebih besar yang harus diselesaikan artinya sama dengan taraf ketenangan manusia, dan sebaliknya. Semakin keras dan berat tekanan atau sasaran kerja yang mesti diselesaikan, semakin tinggi tingkat stres seseorang.
3. Lingkungan kerja. Semakin kondusif lingkungan kerja maka semakin baik ketenangan yang dihadapi karyawan, begitu pula sebaliknya. Iklim kerja yang dipenuhi musik merdu menggunakan volume rendah, akan mampu meningkatkan ketenangan kerja. Lingkungan kerja yang bersih, tertata rapi juga akan bisa menaikkan ketenangan kerja.
4. Iklim kerja. Iklim kerja yang nyaman dapat mendorong ketenangan di tempat kerja. Iklim kerja yang kurang kondusif, seperti terjadi persaingan yang tak sehat antar karyawan, perilaku permusuhan antar karyawan, serta berbagai kondisi kerja yang tidak menguntungkan lainnya, memengaruhi ketenangan kerja.
5. Kekompakan dalam bekerja pula akan mampu mempertinggi ketenangan dalam bekerja. Sebagaimana diketahui, seluruh pekerjaan intinya adalah

kerjasama tim, sebagai akibatnya kekompakan dalam bekerja merupakan syarat terjadinya ketenangan dalam bekerja.

6. Budaya organisasi. Semakin baik budaya organisasi yang berkembang pada suatu tempat kerja atau organisasi, semakin meningkat juga taraf ketenangan seseorang dalam bekerja.
7. Disiplin kerja. Sikap terhadap disiplin kerja juga akan meningkatkan kedamaian kerja. Misalnya, orang yang tak terlatih datang datang bekerja karena ketidakstabilan mental atau emosional karyawan gelisah. Tentu hal ini berdampak besar pada kemampuan kerja karyawan.

Berikut ini adalah faktor-faktor yang memengaruhi ketenangan kerja yang datang dari luar atau eksternal kantor, antara lain:

1. Kondisi keluarga. Keluarga yang baik memiliki dampak yang besar terhadap ketenangan kerja karyawan. Jika tidak, kondisi keluarga yang kacau dan tidak harmonis akan memengaruhi ketenangan kerja karyawan.
2. Kekuatan pesaing. Semakin kompetitif pasar, semakin gelisah kondisi mental karyawan, karena perusahaan mungkin tutup dan pensiun pada waktu yang tidak terduga, sehingga terjadi pemutusan hubungan kerja.
3. Gejolak ekonomi. Semakin besar gejolak ekonomi, semakin besar kecemasan karyawan, dan sebaliknya semakin baik situasi ekonomi global maka semakin besar pula tingkat rasa nyaman karyawan.
4. Kebijakan pemerintah. Semakin baik kebijakan pemerintah untuk mendukung dunia usaha, semakin baik tingkat ketenangan batin karyawan, begitu pula sebaliknya. Hal ini juga erat kaitannya dengan situasi politik di tanah air. Semakin baik konstitusi politik negara, maka semakin tenang karyawannya.
5. Dukungan *stakeholder*. semakin banyak pemangku kepentingan yang mendukung keberadaan suatu organisasi atau perusahaan, semakin tenang karyawan dalam bekerja. Jika perusahaan tempat bekerja diharapkan dari banyak pihak, tentu akan mempertinggi ketenangan kerja pegawai. Karyawan merasa percaya, bahwa perusahaan yang diduduki bisa berkembang, karena keberadaannya diperlukan oleh banyak pihak.

2.6 Tinjauan Teoritis Antar Variabel

2.6.1 Pengaruh Stres Kerja Terhadap Kinerja Karyawan

Stres kerja memiliki pengaruh terhadap kinerja. Stres kerja cenderung menurunkan kinerja karyawan, ini ditingkatkan dengan pernyataan yang menunjukkan bahwa stres kerja bisa menjadi pemicu kinerja karyawan menjadi menurun (Hasibuan, 2016). Karyawan yang stres cenderung tegang, aneh dalam berperilaku, marah dan kesal sehingga kinerja karyawan tidak dapat dicapai secara optimal. Terlalu besar stress dapat mengganggu kemampuan seseorang untuk menghadapi lingkungan. Akibatnya, karyawan mengembangkan berbagai gejala stres yang dapat memengaruhi kinerja mereka. Dalam jangka Panjang, karyawan yang tidak dapat mentolerir beban kerja tidak akan dapat bekerja di perusahaan.

Stres yang dialami di tempat kerja telah menjadi isu penting, karena dapat memiliki dampak negatif yang signifikan terhadap organisasi dan kinerja. Tingkat stres yang tinggi dapat mengganggu kinerja pekerja dan mengarah pada perilaku dan sikap kerja yang negatif. Namun, stres tidak selamanya memberikan dampak negatif, sebagian ahli berasumsi bahwa stres dapat memberikan dampak positif dan negatif bagi karyawan. Menurut Buulolo et al., (2021) Stres dapat bermanfaat atau fungsional, tetapi juga dapat memengaruhi kegagalan kinerja. Berarti stres dapat meningkatkan atau menurunkan kinerja, tergantung pada tingkat stres (besar/rendah).

2.6.2 Pengaruh Dukungan Sosial Terhadap Kinerja Karyawan

Taylor (2012) mengatakan dukungan sosial merupakan persepsi oleh orang lain dan memiliki jaringan yang dapat diandalkan untuk dihubungi saat dibutuhkan, dalam situasi sehari-hari atau saat-saat krisis tertentu. Dukungan sosial dinyatakan dapat berpengaruh terhadap kinerja karyawan. Menurut Halbesleben & Buckley (2006) yang mengatakan bahwa adanya dukungan sosial dari lingkungan kerja akan memberikan dampak positif terhadap peningkatan kinerja karyawan, dan adanya dukungan sosial yang positif dari keluarga akan memberikan dampak positif juga terhadap kinerja karyawan. Dalam penelitian yang dilakukan oleh

Muhaimin et al., (2013) dukungan sosial berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja pegawai.

Pada dasarnya, adanya dukungan sosial membuat seorang karyawan merasa bahwa dia diakui oleh atasan atau karyawan lain, dan merasa diperhatikan. Dalam pekerjaan mereka, beban kerja bisa terasa terlalu berat untuk ditangani sendiri tanpa bantuan orang lain. Dengan bantuan yang diberikan oleh rekan kerja, masalah yang dihadapi karyawan memberikan solusi untuk memecahkan masalahnya. Karyawan yang bekerja akan senang bila mendapatkan dukungan dari orang disekitarnya, perasaan senang ini membuat karyawan lebih giat bekerja. Sehingga muncul kinerja karyawan yang diharapkan.

2.6.3 Pengaruh Stres dan Dukungan Sosial Terhadap Kinerja Karyawan Dengan Ketenangan Kerja Sebagai Variabel *Moderating*

Kinerja atau *performance* merupakan suatu tujuan atau hasil yang harus dicapai. Dalam perusahaan profesional, kinerja didefinisikan dalam hal penciptaan nilai yang terkait dengan *input*, proses, dan rantai *output*. Hal ini juga menjelaskan bahwa kinerja karyawan sangat dipengaruhi oleh bagaimana individu merespons kondisi yang memengaruhi proses kerjanya. Ada beberapa kondisi dimana hal itu dapat berdampak pada kinerja seseorang, diantaranya yaitu apabila karyawan merasa tertekan disaat diberikan banyak beban pekerjaan, lingkungan yang tidak kondusif, tidak menerimanya dukungan sosial, hingga perubahan aturan lingkungan kerja yang baru. Hal ini dapat menimbulkan suatu kondisi stres yang buruk bagi karyawan atau yang dikenal dengan stres kerja.

Rivai & Vethizal (2018) menyatakan bahwa stres kerja disebut sebagai suatu kondisi ketegangan, yang mengakibatkan ketidakseimbangan fisik dan mental yang memengaruhi emosi dan pikiran karyawan. Stres yang bersifat negatif dapat memberikan efek yang tidak sehat, seperti individu akan cenderung bereaksi secara berlebihan, bingung, dan tidak dapat berperforma secara maksimal (Walker, 2018). Dalam penelitian yang dilakukan oleh Massie et al., (2018) stres kerja memengaruhi kinerja karyawan dan memberikan efek negatif. Artinya, apabila

stres kerja meningkat maka akan mengurangi potensi kinerja karyawan atau pun sebaliknya.

Dampak psikologis seseorang seperti mengalami stres, kecemasan maupun depresi yang dirasakan akan berdampak pada ketenangan jiwa seseorang. Ketika seseorang mengalami stres, kecemasan bahkan depresi, maka mereka tidak merasakan ketenangan (Kreitzer et al., 2017). Hal ini menunjukkan bahwa karyawan yang merasakan dampak negatif tersebut maka jauh dari ketenangan dan dapat berpengaruh pada proses kerja mereka. Dalam menghadapi peristiwa-peristiwa yang menekan individu di tempat kerja hingga stres yang dialami, individu membutuhkan dukungan sosial, terutama dalam menghadapi perubahan lingkungan yang mengharuskan individu mesti beradaptasi dengan situasi tersebut. Setiawan (2013) mengemukakan bahwa karyawan yang mengalami stres kerja sangat membutuhkan dukungan sosial dari rekan kerja, bawahan, atasan dan anggota keluarga.

Dukungan sosial didefinisikan sebagai perhatian, kepedulian, kenyamanan, penghargaan, ketenangan atau suatu bentuk bantuan yang diberikan kepada orang lain baik secara individu ataupun kelompok. Di saat karyawan mendapatkan lebih banyak dukungan sosial dari lingkungan kerja dan keluarga hingga mereka merasa dipedulikan, dicintai, diperhatikan dan merasakan ketenangan dalam jiwanya, maka karyawan merasa termotivasi untuk melakukan pekerjaan dengan baik. Dengan demikian, dukungan sosial bermanfaat untuk meningkatkan kinerja karyawan. Hal ini diperkuat oleh penelitian dari Mongdong et al., (2021) yakni dukungan sosial memberikan pengaruh positif terhadap kinerja pegawai, yang artinya semakin tinggi dukungan sosial, maka semakin tinggi pula kinerja pegawai.

2.7 Penelitian Terdahulu

Tabel 1 Penelitian Terdahulu

Penulis	Judul	Hasil Penelitian	Perbedaan Penelitian
Cristine Julvia Vol. 16, No. 1, 2016	Pengaruh Stres Kerja dan Konflik Kerja Terhadap Kinerja Karyawan	Hasil penelitian ini membuktikan bahwa stres kerja signifikan berpengaruh negatif terhadap kinerja karyawan. Yang artinya bila stres kerja dikurangi maka kinerja karyawan akan semakin tinggi. Dan diketahui bahwa konflik kerja signifikan berpengaruh positif terhadap kinerja karyawan dari Lewis Coser bahwa konflik bisa berpengaruh positif untuk memperkuat korelasi antara rekan kerja.	<ol style="list-style-type: none"> Objek penelitian terdahulu ini adalah PT Hikari, sedangkan penelitian ini yaitu, LPP RRI Bandar Lampung. Sampel dari penelitian terdahulu ini berjumlah 51 karyawan, sedangkan sampel penelitian ini berjumlah 81 responden karyawan. <ol style="list-style-type: none"> Penelitian terdahulu hanya terdapat dua hipotesis, sedangkan dalam penelitian ini terdapat empat hipotesis.
Cokorda Istri Ari Sintya Dewi, I Made Artha Wibawa Vol. 5, No. 12. 2016	Pengaruh Stres Kerja dan Motivasi Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Pada PT Bank BPD Bali Cabang Ubud	Hasil penelitian ini diketahui bahwa stres kerja berpengaruh negatif dan signifikan terhadap kinerja karyawan pada PT Bank BPD Bali cabang Ubud. Dengan kata lain, semakin stres kerja maka semakin buruk kinerjanya. Motivasi kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan pada PT Bank BPD Bali cabang Ubud. Semakin tinggi motivasi kerja, kinerjanya akan	<ol style="list-style-type: none"> Variabel bebas (X2) yang berbeda dengan penelitian ini. Lokasi penelitian yang terdahulu berada di Ubud, Bali, sedangkan penelitian ini berlokasi di Bandar Lampung. Sampel dari penelitian terdahulu ini berjumlah 47 karyawan, sedangkan penelitian ini berjumlah 81 karyawan.

Penulis	Judul	Hasil Penelitian	Perbedaan Penelitian
		meningkat.	
Latief F, Nur Y Vol. 2 No. 1. 2019	Pengaruh Stres Kerja Terhadap Kinerja Karyawan (Kasus pada PT. Semen Bosowa Maros)	Hasil penelitian terdahulu ini diketahui bahwa stres kerja berpengaruh nyata terhadap kinerja karyawan pada karyawan PT. Semen Bosowa Maros, sedangkan hubungan (korelasi) stress kerja dengan kinerja karyawan dikategorikan hubungan cukup kuat.	<ol style="list-style-type: none"> 1. Sampel penelitian yang berbeda dengan penelitian ini. 2. Teknik pengumpulan data hanya menggunakan observasi dan wawancara, sedangkan penelitian ini menggunakan observasi, wawancara dan kuesioner. 3. Penelitian terdahulu tidak menggunakan variabel moderasi.
Meylin Rahmawati, Irwana Vol. 11, No. 2. 2020	Pengaruh Stres Kerja, Kepuasan Kerja dan Dukungan Sosial Terhadap Kinerja Perawat di Puskesmas Sebatik	Hasil dari penelitian tersebut dapat diperoleh hasil yaitu bahwa stres kerja berpengaruh negatif dan signifikan terhadap kinerja perawat. Kepuasan kerja tidak berpengaruh dan tidak signifikan terhadap kinerja perawat. Serta dukungan sosial berpengaruh positif dan tidak signifikan terhadap kinerja perawat.	<ol style="list-style-type: none"> 1. Lokasi penelitian yang berbeda. 2. Terdapat tiga variabel bebas (X) dalam penelitian terdahulu ini. 3. Penelitian terdahulu tidak menggunakan variabel moderasi.
Aprilia Dinda Surya, Anindra Guspa Vol. 3, No. 1. 2021	Peran Dukungan Sosial Terhadap Stres Kerja Pada Pegawai	Hasil dari penelitian awal ini menunjukkan bahwa dukungan sosial berpengaruh positif signifikan terhadap stres kerja.	<ol style="list-style-type: none"> 1. Variabel penelitian terdahulu ini meneliti dukungan sosial terhadap stres kerja. Sedangkan pada penelitian ini

Penulis	Judul	Hasil Penelitian	Perbedaan Penelitian
	Dinas Sosial Solok Selatan Di Tengah Pandemi Covid-19	Selama masa pandemi Covid-19, dapat disimpulkan bahwa dukungan berperan positif dalam mengurangi stres kerja.	meneliti pengaruh stres kerja dan dukungan sosial terhadap kinerja karyawan. 2. Penelitian terdahulu dilakukan di Kantor Dinas Sosial Solok Selatan. Sedangkan pada penelitian dilakukan di LPP RRI Bandar Lampung.
Pradnya Paramitha Adha 2021	Pengaruh Stres Kerja dan Kecerdasan Emosional Terhadap Kepuasan Kerja Karyawan PT X saat Pandemi Covid-19	Sesuai hasil penelitian tersebut menunjukkan bahwa stres kerja tidak berpengaruh terhadap kepuasan kerja. Kecerdasan emosional berpengaruh terhadap kepuasan kerja secara signifikan. Terdapat pengaruh antara stres kerja serta kecerdasan emosional terhadap kepuasan kerja secara signifikan. Maka disimpulkan bahwa karyawan yang memiliki kepuasan kerja rendah maka stres kerja akan tinggi dan kecerdasan emosional rendah.	1. Lokasi penelitian terdahulu berada di kota Surabaya serta responden seluruh karyawan PT X dengan total 53 karyawan, sedangkan penelitian ini berlokasi di kota Bandar Lampung dengan total sampel 81 karyawan. 2. Variabel terikat (Y) yang digunakan penelitian terdahulu yaitu, Kepuasan Kerja, sedangkan pada penelitian ini adalah Kinerja Karyawan.
Shella Farhatul Azizah, Acep Samsudin, dan Asep Muhamad Ramdan Vol. 5, No. 1. 2021	Peran Dukungan Sosial dan <i>Job Insecurity</i> Terhadap Peningkatan Kinerja Karyawan Hotel di Tengah	Hasil penelitian tersebut menunjukkan bahwa dukungan sosial berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan pada masa Pandemi Covid-19 dan <i>job insecurity</i> berpengaruh	1. Perbedaan subjek dan objek penelitian terdahulu dengan penelitian ini. Penelitian terdahulu dilakukan kepada karyawan hotel X Sukabumi. 2. Perbedaan analisis data. Penelitian

Penulis	Judul	Hasil Penelitian	Perbedaan Penelitian
	Pandemi Covid-19	signifikan terhadap kinerja karyawan pada masa pandemi Covid-19.	terdahulu menggunakan <i>software</i> IBM SPSS, sedangkan penelitian ini menggunakan SmartPLS ver. 3. 3. Penelitian terdahulu hanya terdapat tiga variabel.

Sumber: Data diolah (2022)

2.8 Kerangka Pikir

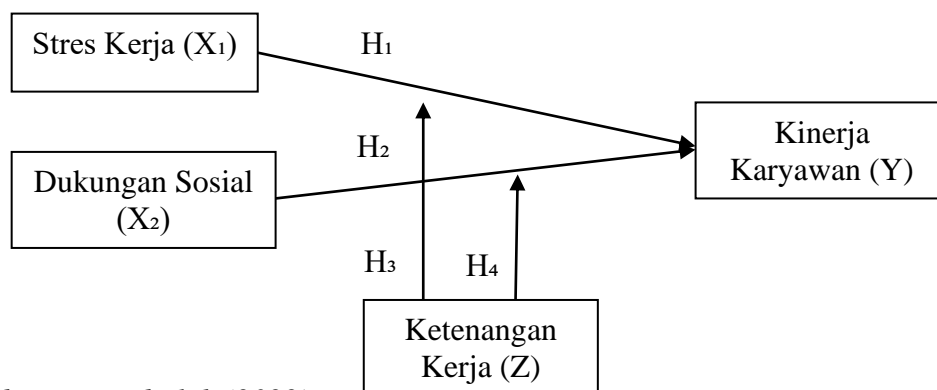
Kinerja merupakan hasil kerja yang dicapai seseorang baik secara kualitas juga kuantitas dalam melaksanakan tugasnya sesuai dengan tanggung jawab yang diberikan perusahaan kepadanya. Kinerja dapat diukur melalui enam indikator, yaitu kualitas, kuantitas, ketepatan waktu, efektivitas, kemandirian, dan komitmen kerja. Terdapat berbagai faktor yang dapat memengaruhi kinerja karyawan berdasarkan penelitian terdahulu, diantaranya stres kerja dan dukungan sosial.

Stres kerja merupakan suatu tekanan dan ketegangan yang dialami karyawan di tempat kerja, yang disebabkan oleh adanya ketegangan yang memengaruhi baik psikologis, perilaku, maupun fisik seseorang. Hal tersebut timbul dari faktor-faktor seperti jadwal kerja yang menuntut, hubungan antar rekan kerja, dan lainnya yang berkaitan dengan pekerjaan. Stres kerja yang negatif akan membuat karyawan tidak bekerja secara efektif, dan jika stres tersebut tidak dapat terkontrol, maka timbul keinginan untuk mengundurkan diri dari pekerjaannya. Beban kerja yang berlebihan, waktu kerja yang menekan, konflik kerja, lingkungan kerja yang tidak mendukung dan masalah-masalah dalam keluarga dapat menyebabkan karyawan mengalami stres kerja. Ditengah pandemi Covid-19 banyaknya perubahan yang terjadi, yang mengharuskan karyawan untuk mengubah aturan dan sistem kerja mereka sehingga berbeda dari biasanya. Perubahan ini memicu banyak kendala yang menyebabkan karyawan merasa terdesak hingga mengalami stres kerja.

Dukungan sosial merupakan transaksi interpersonal yang mencakup afinitas, penegasan, dan bantuan sesuai pendapat lain. Dukungan sosial pada umumnya mendeskripsikan tentang peranan atau juga imbas yang dapat disebabkan oleh orang sekitar yang berarti seperti keluarga, teman, saudara, dan rekan kerja. Dukungan sosial melibatkan kesejahteraan individu dengan mengurangi tingkat keparahan stres dari suatu perkara. Terdapat beberapa kelompok dukungan sosial yang berbeda, yakni meliputi dukungan emosional, penilaian, informasi, dan instrumental. Dukungan sosial sangat diperlukan untuk meningkatkannya kesejahteraan psikologis dalam menghadapi masa pandemi Covid-19 yang mampu didapatkan dari lingkungan sekitar, ibarat keluarga, teman, bahkan kerabat kerja.

Sementara itu, ketenangan kerja adalah suatu kondisi batin dan pikiran yang dirasakan seseorang selama dalam melakukan aktivitas pekerjaan di tempat kerja. Ketenangan batin karyawan juga dapat disebut sebagai keadaan batin seseorang yang tercermin pada tindakan, sikap, perilaku, perkataan, kebahagiaan, raut wajah, yang dapat memberikan pengaruh yang signifikan bagi kinerja karyawan. Ketenangan kerja ditentukan dari tiga indikator, yakni meliputi pikiran bebas dan tenang, puas dengan diri sendiri, dan gaya hidup membuat damai. Ketenangan batin dalam bekerja sangat diperlukan oleh para pekerja ketika menjalankan pekerjaan mereka. Tanpa ada ketenangan batin yang tinggi, maka karyawan tidak dapat menyelesaikan pekerjaan secara maksimal.

Berdasarkan penelitian terdahulu, terdapat pengaruh stres kerja dan dukungan sosial terhadap kinerja karyawan yang dimoderasi dengan ketenangan kerja. Sehingga, berdasarkan penjelasan diatas, maka dapat disusun kerangka pikir sebagai berikut:



Sumber: Data diolah (2022)

Gambar 2 Kerangka Pikir

1.9 Hipotesis

Berdasarkan kerangka pikir yang telah diuraikan, maka hipotesis dalam penelitian adalah sebagai berikut:

1. H₀₁ : Tidak terdapat pengaruh stres kerja terhadap kinerja karyawan LPP RRI Bandar Lampung
 H_{a1} : Terdapat pengaruh stres kerja terhadap kinerja karyawan LPP RRI Bandar Lampung
2. H₀₂ : Tidak terdapat pengaruh dukungan sosial terhadap kinerja karyawan LPP RRI Bandar Lampung
 H_{a2} : Terdapat pengaruh dukungan sosial terhadap kinerja karyawan LPP RRI Bandar Lampung
3. H₀₃ : Tidak terdapat pengaruh stres kerja terhadap kinerja karyawan LPP RRI Bandar Lampung dengan ketenangan kerja sebagai variabel moderasi
 H_{a3} : Terdapat pengaruh stres kerja terhadap kinerja karyawan LPP RRI Bandar Lampung dengan ketenangan kerja sebagai variabel moderasi
4. H₀₄ : Tidak terdapat pengaruh dukungan sosial terhadap kinerja karyawan LPP RRI Bandar Lampung dengan ketenangan kerja sebagai variabel moderasi
 H_{a4} : Terdapat pengaruh dukungan sosial terhadap kinerja karyawan LPP RRI Bandar Lampung dengan ketenangan kerja sebagai variabel moderasi

III. METODE PENELITIAN

3.1 Jenis Penelitian

Jenis penelitian dari penelitian ini adalah penelitian yang menggunakan pendekatan kuantitatif yang bersifat asosiatif. Pendekatan penelitian kuantitatif yang dikemukakan oleh Sugiyono (2017) didefinisikan sebagai penelitian berlandaskan pemikiran positif, bertujuan untuk mempelajari populasi atau sampel definit, mengumpulkan data memakai instrumen penelitian, analisis data bersifat kuantitatif atau statistik, dengan tujuan menguraikan dan menguji hipotesis yang telah ditetapkan. Menurut Arikunto (2013) Penelitian kuantitatif adalah suatu proses menemukan pengetahuan yang menggunakan data berupa angka sebagai alat menganalisis data tentang apa yang ingin dilakukan.

3.2 Populasi dan Sampel

3.2.1 Populasi

Menurut Sugiyono (2017) Populasi adalah area generalisasi yang terdiri atas obyek atau subyek yang memiliki kualitas dan karakteristik tertentu yang ditentukan oleh peneliti untuk mengkaji dan kemudian ditarik kesimpulan. Dengan demikian, dapat dikatakan bahwa populasi adalah seluruh subjek penelitian yang akan dijadikan bahan generalisasi dari hasil penelitian. Berdasarkan definisi di atas, maka populasi dalam penelitian ini adalah seluruh karyawan LPP RRI

Bandar Lampung yang berjumlah 81 karyawan yang terdiri dari tujuh divisi yaitu, Tata Usaha, Sumber Daya Manusia (SDM), Keuangan, Umum, Layanan dan Pengembangan Umum (LPU), Siaran, Pemberitaan, dan Teknologi dan Media Baru (TMB).

3.2.2 Sampel

Menurut Sugiyono (2017) sampel didefinisikan sebagai bagian dari jumlah dan sifat-sifat yang dimiliki oleh populasi. Ketika populasinya besar, dan peneliti mempunyai keterbatasan apa yang dapat peneliti lakukan dalam hal waktu, tenaga, dana, sarana, dan dalam jumlah populasi yang sangat besar. Oleh karena itu, peneliti mesti merogoh sampel yang benar-benar representatif (dapat mewakili). Sampel pada penelitian ini adalah 81 karyawan LPP RRI Bandar Lampung. Teknik pengambilan sampel dalam penelitian ini menggunakan teknik *non probability sampling* yaitu teknik sampling jenuh atau sensus. Sampling jenuh adalah teknik pengambilan sampel yang menggunakan semua anggota populasi dijadikan sebagai sampel. Sampel ini digunakan jika populasi relatif kecil. Maka dari penjabaran diatas, teknik penarikan sampel yang digunakan sebagai penelitian sebanyak 81 karyawan di LPP RRI Bandar Lampung.

3.3 Jenis dan Sumber Data

3.3.1 Jenis Data

Jenis data pada penelitian ini adalah data kuantitatif. Menurut Sugiyono (2017) data kuantitatif adalah data yang berbentuk angka atau data yang diangkakan (*scoring*). Jadi data kuantitatif merupakan data yang mempunyai kecenderungan dapat dianalisis dengan model atau teknik statistik. Data tersebut bersifat angka atau skor yang didapatkan dari hasil pengisian kuesioner oleh responden.

3.3.2 Sumber Data

Sumber data dapat memberikan informasi tentang penelitian terkait. Dalam penelitian ini, peneliti menggunakan data primer dan data sekunder sebagai sumber data.

1. Data Primer

Menurut Sugiyono (2017) yang dimaksud dengan data primer adalah sumber data yang eksklusif memberikan data hanya kepada pengumpul data. Data dikelompokkan sendiri oleh peneliti, langsung dari sumber aslinya atau tempat objek penelitian dilakukan. Dalam penelitian ini, data primer diperoleh melalui wawancara dan kuesioner oleh responden, yaitu karyawan LPP RRI Bandar Lampung.

2. Data Sekunder

Menurut Indriantoro & Supomo (2013) data sekunder adalah sumber data penelitian (diperoleh dan dicatat oleh pihak ketiga) yang diperoleh secara tidak langsung oleh peneliti melalui media yang terhubung. Data sekunder adalah data yang diperoleh dari sumber kedua atau sumber sekunder yang diperlukan seperti referensi yang didapat dari buku, penelitian terdahulu maupun jurnal yang berkaitan dengan stres kerja, dukungan sosial, dan ketenangan kerja.

3.4 Definisi Konseptual

Definisi konseptual merupakan komponen penelitian yang bersifat abstraksi, yang menelaah tentang pemaknaan konsep yang digunakan. Berdasarkan penjelasan teori yang telah dipaparkan sebelumnya, maka definisi konseptual dari masing-masing variabel, sebagai berikut:

1. Stres kerja (X1)

Handoko (2001) menyatakan stres merupakan suatu keadaan yang tidak menyenangkan yang dialami seseorang dalam bekerja yang disebabkan oleh suatu kondisi yang dapat memengaruhi emosi, proses berpikir, dan kondisi fisik seseorang. Menurut Robbins & Judge (2015) terdapat tiga gejala stres kerja yaitu, psikologis, fisiologis dan perilaku.

2. Dukungan sosial (X2)

Imroatin & Ranu (2014) mengemukakan bahwa dukungan sosial, yaitu memberi suatu informasi, materi, dan tindakan kepada seseorang agar merasa diberi cinta, perhatian, dan merasa bernilai melalui suatu hubungan sosial. Menurut House et al., (1985) terdapat empat aspek dukungan sosial yaitu, emosional, penghargaan, instrumental dan informasi.

3. Kinerja Karyawan (Y)

Sutrisno (2012) mengemukakan kinerja adalah keberhasilan individu dalam melaksanakan tugas, hasil kerja yang bisa dicapai oleh individu atau sekelompok orang pada suatu organisasi sesuai dengan kewenangan dan tanggung jawabnya masing-masing, atau tentang bagaimana seseorang diperlukan bisa berfungsi dan berperilaku sesuai dengan tugas yang telah dibebankan kepadanya serta kuantitas, kualitas, dan waktu yang dipergunakan untuk tugas tersebut. Kinerja dapat diukur melalui enam indikator yang dipaparkan oleh Robbins & Judge (2015) diantaranya yakni kualitas, kuantitas, ketepatan waktu, efektivitas, kemandirian dan komitmen kerja.

4. Ketenangan Kerja (Z)

Menurut Busro (2018) bahwa ketenangan kerja merujuk pada suatu kondisi kebatinan seseorang karyawan yang damai, lepas dari masalah, tanpa ada konflik batin yang mengganggu pikiran dan perasaan. Lee et al., (2013) mengusulkan bahwa ketenangan dapat diukur menggunakan tiga indikator, yakni pikiran bebas dan tenang, puas dengan diri sendiri, dan damai dengan keadaan.

3.5 Definisi Operasional

Dalam definisi operasional variabel menguji dua variabel, yaitu variabel independen dan variabel dependen. Definisi operasional variabel merupakan seperangkat instruksi lengkap untuk mengamati dan mengukur suatu variabel atau konsep untuk menguji integritasnya (Sugiyono, 2017). Definisi operasional variabel merupakan definisi yang diberikan pada suatu variabel dan konstruk dengan mempertimbangkan melihat dimensi atau sifat perilaku yang ditunjukkan oleh konsep pula mengkategorikannya ke dalam elemen yang dapat diamati dan diukur. Dalam penelitian ini memiliki dua variabel bebas (*Independent Variable*) yakni Stres kerja (X1) dan Dukungan Sosial (X2), terdapat variabel terikat (*Dependent Variable*) yakni, Kinerja Karyawan (Y), dan terdapat variabel moderasi (*Moderating*) yakni, Ketenangan Kerja (Z).

Berdasarkan definisi konsep diatas, maka definisi operasional untuk masing-masing variabel dan indikatornya sebagai berikut:

Tabel 2 Definisi Operasional

Variabel	Definisi Konseptual	Indikator	Item	Skala
Stres Kerja (X ₁)	Kondisi ketegangan yang dirasakan seseorang dalam bekerja yang dapat mempengaruhi emosi, psikologis, dan fisik seseorang.	Psikologis	1. Munculnya kecemasan	<i>Likert</i>
			2. Munculnya perasaan marah dan sensitif	
			3. Kebosanan di tempat kerja	
			4. Kelelahan mental	
			5. Penurunan fungsi intelektual	
		Fisiologis	1. Tekanan darah meningkat	
			2. Jantung sering berdebar	

Variabel	Definisi Konseptual	Indikator	Item	Skala
			3. Timbulnya gangguan lambung	
			4. Kelelahan fisik	
			5. Timbulnya ketegangan otot	
			6. Gangguan tidur hingga sakit kepala	
		Perilaku	1. Bermalas-malasan	
			2. Menghindari pekerjaan	
			3. Kinerja dan produktivitas menurun	
			4. Makan berlebihan sebagai pelarian	
			5. Kecenderungan bunuh diri atau menyakiti diri sendiri	
			6. Kemungkinan berkomunikasi menjadi berkurang.	
Dukungan Sosial (X ₂)	Derajat dukungan yang diberikan kepada individu oleh orang yang memiliki hubungan emosional yang dekat dengan individu tersebut.	Emosional	1. Mendapatkan perhatian	<i>Likert</i>
			2. Mendapatkan kasih sayang	
			3. Mendapatkan kepercayaan	
		Penilaian/ Penghargaan	1. Dorongan terhadap perasaan seseorang	
			2. Mendapat pandangan positif	
		Instrumental	1. Menerima bantuan dalam menyelesaikan	

Variabel	Definisi Konseptual	Indikator	Item	Skala
			tugas.	
			2. Menerima bantuan berupa materi.	
			3. Menerima bantuan berupa tindakan	
		Informasi	1. Pemberian saran	
			2. Mendapat respon yang baik	
Kinerja Karyawan (Y)	Hasil kerja yang dicapai seseorang dalam melakukan pekerjaan organisasi, baik kualitas maupun kuantitas, dan menjalankan pekerjaan sesuai dengan tanggung jawab yang ditetapkan organisasi.	Kualitas	1. Kemampuan dalam menyelesaikan pekerjaan	<i>Likert</i>
			2. Bekerja dengan penuh ketelitian	
			3. Hasil kerja sesuai standar yang ditetapkan	
		Kuantitas	1. Cepat dalam menyelesaikan tugas	
		Ketepatan Waktu	1. Selalu tepat waktu dalam menyelesaikan pekerjaan	
			2. Tepat waktu pada jam masuk kerja	
		Efektivitas	1. Bekerja sesuai target perusahaan	
		Kemandirian	1. Inisiatif untuk menyelesaikan pekerjaan	
Komitmen Kerja	1. Bertanggung jawab atas pekerjaan yang diberikan perusahaan			
Ketenangan Kerja (Z)	Suatu kondisi kebatinan	Pikiran bebas dan tenang	1. Pikiran yang bebas dan tenang	<i>Likert</i>

Variabel	Definisi Konseptual	Indikator	Item	Skala
	seseorang yang damai, lepas dari masalah, tanpa ada konflik batin yang mengganggu pikiran dan perasaan.	Puas dengan diri sendiri	2. Merasa puas/ nyaman dengan diri sendiri	
		Damai dengan keadaan	3. Mampu berdamai dengan keadaan/kondisi apapun	

Sumber: Data diolah (2022)

3.6 Teknik Pengumpulan Data

Pengumpulan data dapat dilakukan dalam *setting* yang berbeda, dalam berbagai sumber, dan dengan berbagai cara. Metode pengumpulan yang dilakukan dalam penelitian ini terdiri dari; melakukan survei dan menggunakan beberapa metode untuk mengumpulkan data sebanyak-banyaknya, yaitu:

1. Observasi

Observasi adalah kegiatan pemfokusan perhatian terhadap suatu objek dengan menggunakan seluruh alat indera. Observasi dapat dilakukan secara sistematis dan non sistematis. Menurut Khasanah (2020) mendefinisikan observasi sebagai teknik untuk melihat serta mengamati berbagai transformasi fenomena sosial yang terus tumbuh serta berkembang. Observasi dilakukan dengan cara terjun langsung ke lokasi penelitian dan memperoleh data atau fakta tentang dengan permasalahan yang diperlukan dalam penyusunan skripsi ini. Dalam penelitian ini, lokasi penelitian berlokasi di kantor LPP RRI Bandar Lampung yang berlokasi di Pahoman, Enggal, Bandar Lampung.

2. Kuesioner

Pengumpulan data yang dilakukan peneliti juga menggunakan kuesioner. Pengumpulan data dilakukan dengan memberikan angket/kuesioner pada sampel penelitian. Menurut Sugiyono (2017) angket atau kuesioner adalah

metode pengumpulan data yang dilakukan dengan cara memberi serangkaian pertanyaan atau jawaban secara tertulis kepada responden. Menurut Malhotra et al., (2017) kuesioner adalah seperangkat pertanyaan yang dirancang untuk mendapatkan informasi selengkap mungkin, baik itu formulir atau jadwal, formulir wawancara, atau instrumen pengukuran. Untuk memudahkan peneliti dalam memperoleh jawaban responden maka digunakan *skala likert* dalam penelitian ini.

3. Wawancara

Menurut Sugiyono (2017) wawancara digunakan sebagai teknik pengumpulan data untuk menemukan masalah yang perlu diselidiki, dan ketika peneliti ingin mengetahui lebih banyak hal-hal dari responden. Metode wawancara yang digunakan dalam penelitian ini adalah wawancara semi terstruktur. Tujuan menggunakan wawancara semi terstruktur adalah untuk menemukan permasalahan secara lebih terbuka. Responden diminta untuk mengemukakan pendapat dan idenya.

3.7 Teknik Pengukuran Data

Teknik pengukuran data dalam penelitian ini yakni menggunakan *Skala likert*. *Skala likert* merupakan skala penelitian yang digunakan untuk mengukur sikap dan pendapat. Skala ini sering kali digunakan karena skala ini memberi banyak kesempatan kepada responden untuk mengungkapkan perasaannya dalam bentuk persetujuan atau *agreement* terhadap suatu pernyataan. Menurut Sugiyono (2017) bahwa *skala likert* digunakan untuk mengukur sikap, pendapat, dan persepsi individu atau kelompok terhadap peristiwa dan fenomena sosial. Alternatif jawaban oleh responden dalam *skala likert* akan diberi skor sebagai berikut.

Tabel 3 Kriteria Penilaian

Item	Nilai/Score
Sangat tidak setuju	1
Tidak setuju	2
Netral	3
Setuju	4
Sangat setuju	5

Sumber: Data diolah (2022)

3.8 Analisis Data

Analisis data adalah cara untuk mengolah data mentah menjadi informasi yang mudah dipahami dan membantu dalam memecahkan masalah penelitian. Dalam penelitian ini, peneliti menggunakan analisis data deskriptif untuk menemukan penjelasan dan gambaran umum responden. Data dari penelitian ini diolah menggunakan pendekatan *partial least square (PLS)*.

Menurut Sholiha & Salamah (2015) PLS adalah model persamaan *structural equation modeling (SEM)* yang berbasis komponen atau *variance*. Analisis statistika menggunakan *SmartPLS*. SEM adalah Teknik analisis multivariat yang umum digunakan untuk menganalisis hubungan struktural yang *relative* sulit diukur pada saat yang bersamaan. Dengan menggunakan SEM, tidak hanya dapat mengenali hubungan kausal (langsung dan tidak langsung) dengan variabel atau komponen yang diamati, tetapi juga menentukan komponen yang berkontribusi pada pembentukan komponen. Oleh karena itu, hubungan sebab-akibat antar variabel atau komponen lebih informatif, lengkap, dan akurat.

Rozandy et al., (2013) mengatakan kelebihan metode ini adalah tidak memerlukan asumsi dan dapat diestimasi dengan jumlah sampel yang relatif sedikit, dan PLS dapat digunakan tidak hanya untuk mengkonfirmasi teori, tetapi juga untuk menjelaskan apakah ada hubungan antara variabel laten. Dalam pemodelan persamaan struktural, terdapat dua jenis model yang terbentuk: model pengukuran (*Outer model*) dan model struktural (*Inner model*).

3.8.1 Analisis Outer Model

Pengujian *Outer model*, dikenal sebagai *outer relation* atau *model measurement model*, mendefinisikan bagaimana setiap blok indikator berhubungan dengan variabel latennya. Pengujian *outer model* meliputi *convergent validity*, *discriminant validity* dan *composite reliability*.

3.8.1.1 Convergent Validity

Convergent validity dari *measurement model* dengan indikator refleksi dapat dilihat dari korelasi antara skor item/indikator dengan skor variabelnya (*construct score*) yang dihitung dengan PLS. indikator individual dianggap reliabel apabila memiliki nilai korelasi di atas 0,70. Namun, loading 0,50 hingga 0,60 dapat diterima selama fase penelitian pengembangan skala. Berdasarkan pada *result for outer loading* menunjukkan adanya indikator memiliki loading di bawah 0,60 dan tidak signifikan.

3.8.1.2 Discriminant Validity

Discriminant validity terjadi ketika dua instrumen berbeda yang mengukur dua konstruk yang diharapkan tidak berkorelasi menghasilkan skor yang tidak berkorelasi. *Discriminant validity* model pengukuran menggunakan indeks refleksi dinilai menggunakan pengukuran *cross-loading* menggunakan konstruk. Menurut Ghozali & Latan (2014), metode *discriminant validity* terdiri dari pengujian validitas diskriminan menggunakan indikator reflektif, yaitu melihat nilai *cross-loading* setiap variabel harus $>0,7$. Metode lain yang dapat digunakan adalah dengan membandingkan nilai *square root of average variance extracted* (AVE) masing-masing konstruk dengan korelasi antar konstruk lainnya dalam model. Dikatakan bernilai baik untuk *discriminant validity*. Disarankan nilai AVE lebih besar dari 0,50.

3.8.1.3 *Composite Reliability*

Pengujian selanjutnya yaitu *composite reliability* dari blok indikator yang mengukur konstruk. Jika nilai *composite reliability* di atas 0,60 maka konstruk dianggap *reliable*. Dapat dilihat juga dengan melihat reliabilitas konstruk atau variabel laten, yang diukur dengan melihat nilai *cronbach alpha* dari blok indikator yang mengukur konstruk. Jika nilai *Cronbach alpha* lebih besar dari 0,7 maka konstruk dianggap dapat *reliable*.

3.8.2 Analisis *Inner Model*

Inner model, merupakan spesifikasi hubungan antar variabel laten (model struktural), disebut juga hubungan internal dan menggambarkan hubungan antarvariabel laten berdasarkan teori *content research*. Tahapan analisis yang digunakan pada evaluasi model struktural diantaranya, *R-square* untuk konstruk dependen, *Stone-GeisserQ-square* untuk relevansi prediktif, dan uji t.

3.8.2.1 *R-Square (R²)*

Saat mengevaluasi suatu struktur, nilai *R-square* dari setiap nilai variabel endogen awalnya dianggap sebagai kekuatan prediksi dari model structural. Perubahan *R-square* (R^2) dapat digunakan untuk menjelaskan pengaruh variabel laten ekstrinsik tertentu terhadap variabel laten intrinsik, apakah berpengaruh signifikan atau tidak. Nilai *R-square* sebesar 0,75, 0,50, dan 0,25 menunjukkan bahwa model tersebut kuat, sedang dan lemah. Semakin tinggi nilai *R-square*, semakin baik model prediksi dan model penelitian yang diusulkan (Ghozali & Latan, 2014).

3.8.2.2 *F-Square (Effect Size)*

Nilai *F-Square* pada penelitian ini menunjukkan bahwa besarnya pengaruh variabel endogen terhadap eksogen. Variabel eksogen dalam penelitian ini adalah stres kerja, dukungan sosial dan ketenangan kerja, sedangkan variabel endogen dalam penelitian ini adalah kinerja karyawan. Kriteria penilaian *F-Square* menurut Henseler et al., (2015) adalah sebagai berikut:

1. $F_2 = <0.02 - 0.15 \rightarrow$ efek kecil variabel eksogen terhadap variabel endogen.
2. $F_2 = 0.15 - 0.35 \rightarrow$ efek medium/sedang variabel eksogen terhadap variabel endogen.
3. $F_2 = >0.35 \rightarrow$ efek besar variabel eksogen terhadap variabel endogen.

3.8.3 Uji Hipotesis

Setelah mengevaluasi *inner model*, selanjutnya mengevaluasi hubungan antar konstruk laten seperti yang telah dihipotesiskan dalam penelitian ini.

3.8.3.1 T-Statistic

Uji t digunakan untuk mengetahui apakah variabel-variabel independen secara langsung berpengaruh nyata atau tidak terhadap variabel dependen, yaitu dengan membandingkan t-hitung dan t-tabel. Uji t digunakan untuk menguji salah satu hipotesis didalam penelitian yang menggunakan analisis regresi linier berganda. Standar dalam uji t adalah jika sig. $<0,05$ maka variabel independen mempengaruhi variabel dependen secara signifikan. Kriteria yang digunakan sebagai dasar perbandingan adalah:

Jika t-hitung $<1,96$ atau sig. $>0,05$ maka hipotesis ditolak

Jika t-hitung $>1,96$ atau sig. $<0,05$ maka hipotesis diterima

3.8.4 Analisis Regresi Moderasi (*Moderated Regression Analysis*)

Analisis ini untuk mengetahui apakah variabel *moderating* akan memperkuat atau memperlemah hubungan antara variabel independen dan variabel dependen. Analisis regresi yang digunakan dalam penelitian ini adalah regresi linier berganda dengan *Moderated Regression Analysis* (MRA) yang diestimasi dengan SEM-PLS untuk mengetahui gambaran mengenai pengaruh stres kerja dan dukungan sosial terhadap kinerja karyawan serta apakah variabel ketenangan kerja mampu memoderasi pengaruh stres kerja dan dukungan sosial dengan kinerja karyawan.

V. PENUTUP

5.1 Simpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan mengenai stres kerja dan dukungan sosial terhadap kinerja karyawan pada masa pandemi Covid-19 dengan ketenangan kerja sebagai variabel *moderating*, maka dapat disimpulkan sebagai berikut:

1. Stres kerja memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kinerja karyawan LPP RRI Bandar Lampung pada Masa Pandemi Covid-19. Hal ini berarti semakin tinggi stres kerja, maka akan semakin rendah kinerja karyawan. Sebagian besar karyawan setuju apabila mereka mengalami kelelahan fisik saat bekerja membuat karyawan tidak bersemangat bekerja, dan kelelahan yang dialami dapat menimbulkan stres kerja yang dapat memengaruhi kinerja karyawan. Beban kerja yang tidak berkurang menjadi penyebab kelelahan fisik yang dialami karyawan selama bekerja dimasa pandemi dan penggunaan masker yang membuat kurangnya asupan oksigen.
2. Dukungan sosial memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kinerja karyawan LPP RRI Bandar Lampung pada Masa Pandemi Covid-19. Hal ini berarti semakin tinggi dukungan sosial, maka akan semakin tinggi kinerja karyawan. Sebagian besar karyawan setuju apabila selama karyawan bekerja khususnya selama masa pandemi, mereka dianggap sebagai karyawan yang dapat diandalkan ditempat kerja, baik oleh atasan maupun sesama rekan kerja. Karena hal itu merupakan salah satu dukungan yang positif bagi karyawan dalam melakukan pekerjaan sehingga dukungan tersebut memengaruhi tingkat kinerja karyawan.

3. Tidak terdapat pengaruh yang signifikan stres kerja terhadap kinerja karyawan LPP RRI Bandar Lampung pada masa pandemi Covid-19 dengan ketenangan kerja sebagai variabel *moderating*. Melihat bahwa usia karyawan yang dominan lebih dari 40 tahun dan masa kerja lebih dari lima tahun, sehingga membuat karyawan memiliki komitmen yang kuat pada pekerjaan walaupun mungkin karyawan tidak memiliki pikiran yang tenang. Karena, dengan masa kerja yang lama, karyawan akan semakin berkembang dan menguasai pekerjaannya dengan lebih baik serta dapat mengatasi berbagai macam persoalan yang berkaitan dengan pekerjaannya. Maka dari itu, ketenangan kerja tidak dapat memperkuat hubungan stres kerja dengan kinerja karyawan.
4. Tidak terdapat pengaruh yang signifikan dukungan sosial terhadap kinerja karyawan LPP RRI Bandar Lampung pada masa pandemi Covid-19 dengan ketenangan kerja sebagai variabel *moderating*. Para karyawan mungkin tidak merasa tenang, terutama pekerja yang telah berkeluarga karena mereka harus mengasuh anak dan mengurus urusan domestik rumah tangga, ditambah juga dengan naiknya biaya-biaya kebutuhan selama pandemi bukan berarti menyebabkan berkurangnya kinerja karyawan. Hal tersebut dapat dipengaruhi oleh komitmen dan loyalitas. Dilihat berdasarkan faktor usia dan masa kerja yang sudah matang, sehingga karyawan semakin komitmen dalam menyelesaikan target perusahaan dan cenderung lebih menguasai pekerjaan mereka. Maka dari itu, ketenangan kerja tidak dapat memperkuat hubungan dukungan sosial dengan kinerja karyawan.

5.2 Keterbatasan Penelitian

Penelitian ini telah diusahakan dan dilaksanakan sesuai dengan pedoman penelitian yang seharusnya dan hasil penelitian ini telah memenuhi persyaratan pengujian PLS-SEM serta didukung teori-teori dan penelitian terdahulu. Namun demikian, masih terdapat beberapa keterbatasan yang ditemui dalam penelitian dan mungkin terdapat beberapa faktor yang lebih diperhatikan oleh peneliti selanjutnya untuk lebih menyempurnakan penelitiannya, karena penelitian ini

tentunya memiliki kekurangan yang perlu lebih ditingkatkan oleh penelitian-penelitian lanjutan. Beberapa keterbatasan penelitian ini antara lain:

1. Keterbatasan dalam mengumpulkan penelitian terdahulu yang menggunakan judul yang serupa khususnya mengenai ketenangan kerja sebagai variabel *moderating*. Sehingga kurangnya dukungan teori dalam menjawab hasil penelitian.
2. Adanya keterbatasan penelitian responden dalam menjawab pertanyaan-pertanyaan kuesioner, yaitu terkadang jawaban yang diberikan oleh responden tidak menunjukkan keadaan sesungguhnya. Hal ini terjadi karena kadang perbedaan pemikiran, anggapan dan pemahaman yang berbeda tiap responden, juga faktor lain seperti faktor kejujuran dalam pengisian pendapat responden dalam kuesionernya.

5.3 Saran

Berdasarkan hasil analisis dan kesimpulan yang telah dikemukakan, maka dapat diajukan beberapa saran yaitu sebagai berikut:

1. Saran Praktis

Bagi pihak manajemen LPP RRI Bandar Lampung, pada penelitian ini diketahui bahwa tingkat stres karyawan tergolong sedang, sedangkan dukungan sosial dan kinerja karyawan tergolong tinggi. Hal ini menunjukkan bahwa perlunya pengelolaan stres ditempat kerja, agar stres yang dirasakan tidak menjadi destruktif bagi kinerja karyawan. Pada penilaian tertinggi pada aspek karyawan merasa diandalkan, menunjukkan perlunya dukungan motivasi dan pemeliharaan lingkungan kerja yang kondusif, karena dengan suasana kerja atau lingkungan kerja yang nyaman dan kondusif akan membuat karyawan bekerja secara optimal. Pemberian beban kerja juga perlu diperhatikan, agar perusahaan memberikan beban pekerjaan yang sesuai dengan kemampuan setiap karyawan sehingga karyawan mampu menyelesaikan pekerjaan dengan lebih baik lagi dan kelelahan yang karyawan alami dapat terkendali, sebab beban kerja yang

lebih besar akan mengganggu ketenangan dalam bekerja dan meningkatkan tingkat stres kerja yang memengaruhi kinerja karyawan.

2. Saran Teoritis

Bagi peneliti selanjutnya yang tertarik untuk mengkaji aspek yang sama yaitu tentang stres kerja, dukungan sosial, ketenangan kerja serta kinerja karyawan maka perlunya pengembangan dan evaluasi lebih lanjut dengan memerhatikan gender, masa kerja, status pernikahan hingga usia karyawan. Sebab, mungkin hasil dapat berbeda jika mayoritas responden merupakan perempuan, karena peran domestik, budaya dan emosional. Dan untuk peneliti selanjutnya sebaiknya menguji variabel lain yang diduga kuat dalam memengaruhi kinerja karyawan, sebab untuk saat ini penelitian yang berkaitan dengan ketenangan kerja masih sedikit dan jarang.

DAFTAR PUSTAKA

DAFTAR PUSTAKA

- Adha, P. P. (2021). *Pengaruh stres kerja dan kecerdasan emosional terhadap kepuasan kerja karyawan PT. X saat Pandemi Covid-19*. (Thesis). Universitas Islam Negeri Maulana Malik Ibrahim.
- Adnyaswari, N., & Adnyani, I. (2017). Pengaruh Dukungan Sosial dan Burnout Terhadap Kinerja Perawat Rawat Inap RSUP Sanglah. *E-Jurnal Manajemen Unud*, 6(5), 2474–2500.
- Arikunto, S. (2013). *Prosedur penelitian suatu pendekatan praktik*. Rineka cipta.
- Azizah, S. F., Samsudin, A., & Ramdan, A. M. (2021). Peran Dukungan Sosial dan Job Insecurity Terhadap Peningkatan Kinerja Karyawan Hotel di Tengah Pandemi Covid-19. *JENIUS (Jurnal Ilmiah Manajemen Sumber Daya Manusia)*, 5(1), 133. <https://doi.org/10.32493/jjsdm.v5i1.13149>
- Busro, M. (2018). *Teori-Teori Manajemen Sumber Daya Manusia*. Prenada Media Group.
- Buulolo, F., Dakhi, P., & F.Zalogo, E. (2021). Pengaruh Stres Kerja Terhadap Kinerja Pegawai Pada Kantor Camat Aramo Kabupaten Nias Selatan. *Jurnal Ilmiah Mahasiswa Nias Selatan*, 4(2).
- Caci, H., Baylé, F., Dossios, C., Robert, P., & Boyer, P. (2004). The Spielberger Trait Anxiety Inventory measures more than anxiety. *European Psychiatry: The Journal of the Association of European Psychiatrists*, 18, 394–400. <https://doi.org/10.1016/j.eurpsy.2003.05.003>
- Cao, W., Fang, Z., Hou, G., Han, M., Xu, X., Dong, J., & Zheng, J. (2020). The psychological impact of the COVID-19 epidemic on college students in China. *Psychiatry Research*, 287, 112934.
- Cuello, M., & Oros, L. (2014). Serenity and its relationship to prosocial and aggressive behaviors in Argentinean children. *Journal of Latino/Latin American Studies*, 6(1), 31–39.
- Cummings, L. L. (1978). Toward organizational behavior. *Academy of Management Review*, 3(1), 90–98.

- Dessler, G. (2013). *Fundamentals of human resource management*. Pearson.
- DuBrin, A. J. (1991). Comparison of The Job Satisfaction and Productivity of Telecommuters Versus in-House Employees: A Research Note on Work in Progress. *Psychological Reports*, 68(3_suppl), 1223–1234.
- Fahmi, S. (2017). Pengaruh Stres Kerja dan Konflik Kerja Terhadap Semangat Kerja Karyawan Pada PT Omega Mas Pasuruan. *Jurnal Ekonomi Modernisasi*, 12(3), 107. <https://doi.org/10.21067/jem.v12i3.1462>
- Fariza, D., & Syarif, T. (2014). Hubungan Antara Dukungan Sosial Dengan Stres Menghadapi Ujian Nasional Siswa SMU Kota Palangkaraya. *Pedagogik Jurnal Pendidikan*, 9(1), 103–109.
- Friedman, B., Bowden, V., & Jones. (2003). *Family Health Nursing: Research, Theory, and Practice* (5th ed.). Pearson Education.
- Ghozali. (2014). SEM Metode Alternatif dengan menggunakan Partial Least Squares (PLS). In *Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro*. Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Ghozali, I., & Latan, H. (2014). *Partial Least Squares Konsep, Metode dan Aplikasi Menggunakan Program Warppls 4.0* (2nd ed.). Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Gibson, J. L. (2012). *Organizations: Behavior, Structure, Processes* (14th ed.). Mc Graw-Hill Book Company.
- Hair, J. F., Risher, J. J., Sarstedt, M., & Ringle, C. M. (2019). When to Use and How to Report The Results of PLS-SEM. *European Business Review*, 31(1), 2–24.
- Halbesleben, J. R. B., & Buckley, M. R. (2006). Social Comparison and Burnout: The Role of Relative Burnout and Received Social Support. *Anxiety, Stress & Coping: An International Journal*, 19(3), 259–278. <https://doi.org/10.1080/10615800600747835>
- Handoko, T. H. (2001). *Manajemen Personalia dan Sumber Daya Manusia* (2nd ed.). BPFE.
- Hasibuan, M. (2016). *Manajemen Sumber Daya Manusia* (Revisi). Bumi Aksara.
- Henseler, J., Ringle, C. M., & Sarstedt, M. (2015). A New Criterion for Assessing Discriminant Validity in Variance-Based Structural Equation Modeling. *Journal of the Academy of Marketing Science*, 43(1), 115–135. <https://doi.org/10.1007/s11747-014-0403-8>
- House, J. S., Kahn, R. L., McLeod, J. D., & Williams, D. (1985). Measures and concepts of social support. In *Social support and health*. (pp. 83–108). Academic Press.

- Imroatin, & Ranu Elizabeth, M. (2014). Stres Kerja, Motivasi Kerja, Dengan Dukungan Sosial Sebagai Variabel Moderator. *Jurnal Ilmu Manajemen*, 2(2).
- Indriantoro, N., & Supomo, B. (2013). *Metodology Penelitian Bisnis : Untuk Akuntansi dan Manajemen*. BPFPE.
- Johnson, D., & Johnson, F. (2014). *Joining together : group theory and group skills*. (11th ed.). Pearson.
- Josephine, A., & Harjanti, D. (2017). Pengaruh Lingkungan Kerja terhadap Kinerja Karyawan pada Bagian Produksi melalui Motivasi Kerja sebagai Variabel Intervening pada PT. Trio Corporate Plastic (Tricopla). *Jurnal AGORA*, 5(3), 1–8.
- Juliandi, A. (2018). Structural Equation Model Based Partial Least Square (SEM-PLS): Menggunakan SmartPLS. *Jurnal Pelatihan SEM-PLS Program Pascasarjana Universitas Batam*.
<https://doi.org/10.5281/ZENODO.2538001>
- Kemnaker. (2020). *Imbas Corona, Lebih dari 3,5 Juta Pekerja Kena PHK dan Dirumahkan*. Money.Kompas.Com.
<https://money.kompas.com/read/2020/08/04/163900726/imbas-corona-lebih-dari-3-5-juta-pekerja-kena-phk-dan-dirumahkan?page=all>
- Khasanah, U. (2020). *Pengantar Microteaching*. Deepublish.
- Kreitzer, M. J., Gross, C. R., Waleekhachonloet, O., Reilly-Spong, M., & Byrd, M. (2017). The Brief Serenity Scale: A Psychometric Analysis of A Measure of Spirituality and Well-Being. *Journal of Holistic Nursing*, 27(1), 7–16.
- Lambert, E. G., Minor, K. I., Wells, J. B., & Hogan, N. L. (2016). Social support's relationship to correctional staff job stress, job involvement, job satisfaction, and organizational commitment. *The Social Science Journal*, 53(1), 22–32. <https://doi.org/10.1016/j.soscij.2015.10.001>
- Latief, F., & Nur, Y. (2019). Pengaruh Stres Kerja Terhadap Kinerja Karyawan (Kasus pada PT. Semen Bosowa Maros). *Bongaya Journal of Research in Management*, 2(1), 1–10.
- Lee, Y. C., Lin, Y. C., Huang, C. L., & Fredrickson, B. L. (2013). The Construct and Measurement of Peace of Mind. *Journal of Happiness Studies*, 14(2), 571–590. <https://doi.org/10.1007/s10902-012-9343-5>
- Lieberman, M. A. (1992). *The Effect of Social Support on Respond on Stress. Dalam Bretnitz and Golberger (Eds). Handbook of Stress: Theoretical & Clinical Aspects*. London: Collier MacMillan Publisher.
- Luthans, F. (2011). *Organizational behavior : an evidence-based approach* (12th ed.). McGraw-Hill Irwin.

- Malhotra, N., Nunan, D., & Birks, D. (2017). *Marketing research: An applied approach*. Pearson.
- Mangkunegara, A., & Huddin, M. (2016). The effect of transformational leadership and job satisfaction on employee performance. *Universal Journal of Management*, 4(4), 189–195.
- Massie, R. N., Areros, W. A., Rumawas, W., Ilmu, J., Program, A., & Bisnis, S. A. (2018). Pengaruh Stres Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Pada Kantor Pengelola It Center Manado. *Jurnal Administrasi Bisnis*, 6(2), 41.
- McShane, S., & Glinow, M. A. Von. (2017). *Organizational behavior*. McGraw-Hill Education.
- Mongdong, A., Hartati, M. E., & Sengkey, M. M. (2021). Pengaruh Dukungan Sosial Rekan Kerja Terhadap Kinerja Pegawai Kota Tomohon. *Psikopedia*, 2(1).
<http://ejurnal-mapalus-unima.ac.id/index.php/psikopedia/article/view/1961>
- Muhaimin, B., Pramono, R. E., & Sutrisno. (2013). Pengaruh Dukungan Sosial dan Insentif Terhadap Kinerja Karyawan KUD Tri Jaya Sragen Kabupaten Banyuwangi. *Artikel Ilmiah Hasil Penelitian Mahasiswa 2013*.
- Muhammad, L., Russeng, S., & Tadjuddin, I. (2020). *Manajemen Stres Kerja (Sebuah Kajian Kesehatan Kerja Dari Aspek Psikologis Pada ATC)*. Deepublish.
- Natalia, L. N. (2011). *Pengaruh Pengawasan, Ketenangan dalam Bekerja, dan Ketekunan Terhadap Produktivitas Kerja Karyawan pada PT Florindo Makmur Lampung Tengah. (Skripsi)*. FKIP UNILA.
- Nawawi, H. (2016). *Manajemen Sumber Daya Manusia Untuk Bisnis Yang Kompetitif* (9th ed.). Gadjah Mada University Press.
- Radhitya, T., Nurwati, N., & Irfan, M. (2020). Dampak Pandemi Covid-19 Terhadap Kekerasan Dalam Rumah Tangga. *Kolaborasi Resolusi Konflik*, 2(2), 111–119. www.tribunjogja.com,
- Rahmawati, M., & Irwana, I. (2020). Pengaruh Stres Kerja, Kepuasan Kerja dan Dukungan Sosial terhadap Kinerja Perawat Di Puskesmas Sebatik. *Jurnal Ekonomika*, 11(2).
- Riani, N., & Handayani, N. S. (2020). *Dampak Stres Kerja Pustakawan Pada Masa Pandemi COVID-19 Terhadap Layanan Perpustakaan Perguruan Tinggi*. 15(1). <https://covid19.go.id/peta-sebaran>,
- Rivai, Z., & Vethizal. (2018). *Manajemen Sumber Daya Manusia Untuk Perusahaan Dari Teori Ke Praktik* (3rd ed.). RajaGrafindo Persada.
- Robbins, S., & Judge, T. (2015). Organizational Behavior. In S. Yagan (Ed.),

Organizational Behavior (15th ed.). Pearson Education.

- Rook, K. S., & Dooley, D. (2005). *Dukungan Sosial*. <http://www.e-psikologi.com/>.
- Roselyn, A., Chandra, W., Anggraini, D., Vincent, W., & Utama, T. (2021). Analisis Kinerja Karyawan Dalam Masa Pandemi Covid-19 di PT Permata Niaga KIM1. *Seminar Nasional Sains Dan Teknologi Informasi (SENSASI)*, 245–250. <http://prosiding.seminar-id.com/index.php/sensasi/issue/archivePage%7C245>
- Rozandy, R. A., Santoso, I., & Putri, S. A. (2013). Analisis Variabel-variabel yang Mempengaruhi Tingkat Adopsi Teknologi Dengan Metode Partial Least Square (Studi Kasus pada Sentra Industri Tahu Desa Sendang, Kec. Banyakan, Kediri). *Jurnal Industria*, 1(3), 147–158.
- Ruspendi. (2021). *Dampak Pandemi Covid-19 Terhadap Dunia Usaha dan Persaingan Tenaga Kerja*. Industri.Unpam.Ac.Id. <http://industri.unpam.ac.id/?p=1878>
- Sa'adah, L., Martadani, L., & Taqiyuddin, A. (2021). Analisis Perbedaan Kinerja Karyawan Pada PT Surya Indah Food Multirasa Jombang. *Jurnal Inovasi Penelitian*, 2(2), 515.
- Sahni, J. (2020). Impact of COVID-19 on Employee Behavior: Stress and Coping Mechanism During WFH (Work From Home) Among Service Industry Employees. *International Journal of Operations Management*, 1(1), 35–48. <https://doi.org/10.18775//ijom>
- Santoso, M. D. Y. (2020). Dukungan Sosial Dalam Situasi Pandemi Covid 19. *Jurnal Litbang Sukowati: Media Penelitian Dan Pengembangan*, 5(1), 11–26. <https://doi.org/10.32630/sukowati.v5i1.184>
- Sarafino, E., & Smith, T. (2014). *Health Psychology: Biopsychosocial Interactions* (8th ed.). Wiley.
- Sarason, B., Pierce, G., & Sarason, I. (1990). *Social Support: The Sense of Acceptance and The Role of Relationships* (pp. 97–128). Wiley.
- Sasono, E. (2004). Mengelola stres kerja. *Jurnal Fokus Ekonomi*, 3(2), 305–320.
- Selye, H. (2013). *Stress in health and disease*. Butterworth-Heinemann.
- Setiawan, A. I. (2013). Pengaruh Dukungan Sosial Terhadap Stres Kerja Pada Karyawan. *Character: Jurnal Penelitian Psikologi*, 2(1).
- Sholiha, E. U. N., & Salamah, M. (2015). Structural Equation Modeling-Partial Least Square. *Jurnal Sains Dan Seni ITS*, 4(2), 169–174.
- Stocker, D., Keller, A. C., Meier, L. L., Elfering, A., Pfister, I. B., Jacobshagen,

- N., & Semmer, N. K. (2019). Appreciation by Supervisors Buffers The Impact of Work Interruptions on Well-Being Longitudinally. *International Journal of Stress Management*, 26(4), 331.
- Sugiyono, P. D. (2017). *Metode Penelitian Bisnis: Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, Kombinasi, dan R&D* (Vol. 225). Penerbit CV. Alfabeta.
- Supartha, W., & Sintaasih, D. (2017). *Pengantar Perilaku Organisasi* (1st ed.). CV. Setia Bakti.
- Suprihanto, J., Harsiwi, A. M., & Hadi, P. (2003). Perilaku Organisasional. *STIE KPN*.
- Supriyono, R. . (2008). Pengaruh Usia, Keinginan Sosial, Kecukupan Anggaran, Dan Partisipasi Penganggaran Terhadap Kinerja Manajer Di Indonesia. *Journal of Indonesian Economy and Business*, 21(1), 59–74.
- Suryaningrum, T. (2015). *Pengaruh Beban Kerja dan Dukungan Sosial Terhadap Stres Kerja Pada Perawat RS PKU Muhammadiyah Yogyakarta*. (Skripsi). Universitas Negeri Yogyakarta.
- Sutrisno, E. (2012). *Sumber Daya Manusia*. PT. Gramedia.
- Taylor, S. E. (2012). *Social Support: A Review*. Oxford University Press. <https://doi.org/10.1093/oxfordhb/9780195342819.013.0009>
- Tewal, B., Pandowo, M. C. H., & Tawas, H. N. (2017). *Perilaku Organisasi*. CV. Patra Media Grafindo Bandung.
- Thoha, M. (2010). *Perilaku organisasi: konsep dasar dan aplikasinya*. PT. Raja Grafindo Persada.
- Tietze, S., Musson, G., & Scurry, T. (2006). Improving Services, Balancing Lives? A Multiple Stakeholder Perspective on the Work-Life Balance Discourse. In *Work-Life Integration* (pp. 180–195). Palgrave Macmillan UK. https://doi.org/10.1007/978-1-349-72927-2_11
- Walker, J. (2018). Adolescent stress and depression. *Journal of Youth Development*, 1–5. <https://www.extension.umn.edu/youth/research/adolescent-stress-and-depression/>
- Wartono, T. (2017). Pengaruh Stres Kerja Terhadap Kinerja Karyawan (Studi Pada Karyawan Majalah Mother and Baby). *Jurnal Ilmiah Prodi Manajemen Universitas Pamulang*, 4(2), 41–55.
- Weiss, J. A., Robinson, S., Fung, S., Tint, A., Chalmers, P., & Lunsy, Y. (2013). Family hardiness, social support, and self-efficacy in mothers of individuals with autism spectrum disorders. *Research in Autism Spectrum Disorders*, 7(11), 1310–1317.

- Wirya, K. S., Andiani, N. D., & Telagawathi, N. L. W. S. (2020). Pengaruh Stres Kerja Dan Kepuasan Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Pt. Bpr Sedana Murni. *Prospek: Jurnal Manajemen Dan Bisnis*, 2(1), 50. <https://doi.org/10.23887/pjmb.v2i1.26190>
- Wiyono, G. (2011). *Merancang Penelitian Bisnis dengan Alat Analisis SPSS 17.0 & SmartPLS 2.0. Edisi pertama*. STIM YKPN Yogyakarta.
- Wulandari, J. (2020). Covid19 & Disrupsi. In Sayafarudin, E. Rochana, E. Barnawi, & B. Wardianto (Eds.), *Pusaka Media* (Vol. 1, Issue 9, p. xii+481). Pusaka Media.