

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

2.1 Landasan Teori

2.1.1 Stres Kerja (*Work Stress*)

Secara umum stres merupakan suatu kondisi ketegangan yang mempengaruhi emosi, proses berfikir dan kondisi fisik seseorang menurut (Handoko dalam Hanim, 2016). Stres kerja seorang individu yang merasakan situasi interaksi antara pekerja dalam pekerjaannya yang mengancam reaksi psikologis, kognitif dan fisiologi dan dapat menyebabkan kelelahan fisik dan mental (Huang et al., 2021). Stres kerja dihasilkan oleh efek langsung dari faktor lingkungan kerja pada individu. Stres kerja di kondisi saat ini, dapat menyebabkan ambiguitas peran, terlalu banyak pekerjaan, konflik di dalam peran, dan tekanan waktu selama bekerja dari rumah, sehingga mengurangi kepuasan kerja menurut (Kim dalam Irawanto et al., 2021).

Stres kerja dapat berupa kecemasan, ketegangan, kejenuhan, kesal dan sikap yang mengakibatkan menunda-nunda suatu pekerjaan yang menjadikan gejala psikologis akibat stres (Salmah, 2015). Pekerjaan-pekerjaan yang membutuhkan tuntutan berlebihan dan saling bertentangan, tugas yang tidak jelas, adanya wewenang dan tanggungjawab tidak jelas, hal yang dapat menimbulkan stres ketidakpuasan. Timbulnya stres kerja cenderung akan mengalami perubahan produktivitas, perputaran karyawan, kurangnya

tanggung jawab, perubahan dalam kebiasaan seperti makan, merokok, konsumsi alkohol, kegelisahan/*anxiety*, dan tidur yang tidak teratur (Salmah, 2015).

Jika seseorang tidak mencapai keseimbangan antara usaha dan penghargaan, mereka mungkin akan mengalami stres kerja, emosi negatif, dan reaksi stres yang tidak nyaman (Huang et al., 2021). Berbagai faktor yang terjadi dalam stres kerja (Marliani dalam Asti et al., n.d., 2018) mengutarakan faktor-faktor penyebab stres kerja yaitu :

1. Faktor lingkungan kerja : kondisi dimana lingkungan fisik, manajemen perusahaan, ataupun lingkungan sosial yang berada di lingkungan pekerjaan.
2. Faktor pribadi : secara umum faktor pribadi sebagai pemicu stres yang dikelompokkan sebagai berikut :
 - a) Kurangnya bahkan tidak adanya dukungan sosial, yang artinya stres akan muncul pada karyawan yang tidak mendapatkan dukungan sosial. Dukungan sosial yang dimaksud dari lingkungan dalam pekerjaan (dukungan dari atasan, rekan kerja, serta bawahan) adapula dukungan dari lingkungan luar dari keluarga.
 - b) Tidak mendapatkan kesempatan dalam berpartisipasi pengambilan keputusan di perusahaan atau organisasi. Masalah tersebut berkaitan dengan hak dan kewenangan karyawan dalam menjalankan tanggung jawab tugas dan pekerjaannya. Karyawan

mengalami stres kerja ketika mereka tidak bisa memutuskan persoalan yang menjadi tanggung jawab dan kewenangannya. Stres kerja juga terjadi ketika karyawan tidak dilibatkan dalam pengambilan keputusan yang menyangkut diri karyawan karena merasa tidak dianggap.

- c) Tipe kepribadian yang berbeda antara karyawan satu dengan lainnya. Kepribadian yang sering merasa diburu-buru dalam melaksanakan pekerjaannya, tidak sabar, konsentrasi pada lebih dari satu pekerjaan dalam waktu yang sama, cenderung memiliki rasa tidak puas terhadap hidup, berkompetisi dengan karyawan lain meskipun dalam situasi yang nonkompetitif.
- d) Manajemen yang tidak sehat. Karyawan mengalami stres kerja ketika gaya kepemimpinan cenderung neurotis. Seorang pemimpin yang sangat *sensitive*, tidak percaya orang lain (khususnya bawahan), perfeksionis, perasaan yang berlebihan dengan suasana hati atau peristiwa sehingga mempengaruhi keputusan di tempat kerja. Kecurigaan yang timbul terhadap bawahan, membesarkan peristiwa/kejadian yang sepele, menyebabkan karyawan tidak bisa leluasa menjalankan pekerjaannya, sehingga muncul stres.
- e) Peristiwa atau pengalaman pribadi. Stres kerja sering disebabkan adanya pengalaman pribadi yang menyakitkan. Pengalaman pribadi tersebut seperti kematian pasangan, perceraian, sekolah, anak sakit

atau gagal sekolah, hamil yang tidak diharapkan, peristiwa traumatis, bahkan masalah pelanggaran hukum.

Beberapa faktor yang terjadi pada stres kerja, hal tersebut mengakibatkan suatu dampak yang terjadi terhadap karyawan yang dibedakan menjadi dua yaitu dampak positif dan negatif menurut Priansa dalam (Putri & Sary, 2020) :

a) Dampak positif dari stres kerja : dapat meningkatkan motivasi pada karyawan, dapat menginspirasi karyawan untuk bisa hidup lebih baik, dan dapat menstimulus karyawan dalam bekerja lebih giat.

b) Dampak negatif dari stres kerja : adanya dampak subjektif seperti depresi, kehilangan kesabaran, kegelisahan, dan merasa kesepian.

Dampak perilaku seperti emosi yang tidak stabil, dan perilaku impulsif dalam bekerja. Dampak kognitif yang terjadi seperti tingkat konsentrasi yang berkurang atau menurun dan ketidakmampuan dalam mengambil keputusan yang baik. Dampak fisiologis yang terjadi denyut jantung dan tekanan darah yang meningkat, mulut kering, panas dingin, berkeringat. Dampak kesehatan seperti kecemasan yang mengakibatkan sulit tidur, mimpi buruk dan sakit kepala. Dampak organisasi karyawan yang terasing dari rekan kerja, produktivitas menurun, menurunnya rasa ikatan kerja dan loyalitas.

2.1.2 Dukungan Sosial (*Social Support*)

Dukungan sosial adalah berbagai bentuk bantuan dan dukungan yang diterima individu berasal dari anggota keluarga, tetangga, teman, dan orang lain ketika seseorang menghadapi tekanan dan kesulitan menurut Gerald dalam (Huang et al., 2021). Dukungan sosial dapat menyangga atau mengurangi tekanan yang dirasakan oleh individu, mengurangi depresi, membantu mencegah masalah fisik dan psikologis karyawan, dan meningkatkan kualitas dan kepuasan hidup (Huang et al., 2021). Hal yang akan dibahas terhadap dukungan sosial berhubungan dengan pekerjaan, untuk bisa mengacu pada meningkatnya pengaruh karyawan di tempat kerja.

Dukungan sosial yang didapatkan dibedakan menjadi dua faktor, berasal dari dalam tempat kerja maupun di luar tempat kerja. Berdasarkan dukungan sosial yang didapatkan dari dalam lingkungan kerja contohnya dukungan yang diterima dari orang lain anggota organisasi seperti rekan kerja, supervisor, dan organisasi itu sendiri. Dukungan sosial yang berasal dari luar lingkungan kerja terkait mengacu pada perhatian dan kesediaan untuk bisa membantu mengungkapkan seorang karyawan yang dibantu oleh pasangan, keluarga, teman atau rekan dekat dalam masalah yang terjadi berkaitan dengan diri individu karyawan (Huang et al., 2021). Dukungan sosial dapat memuaskan kebutuhan individu akan keamanan, kontak sosial, penegasan serta yang dirasakan dalam diri individu. Dukungan sosial memiliki efek positif langsung

pada kesehatan dan keseimbangan fisik dan mental tekanan hidup menurut Sheldon dan Thomas dalam (Huang et al., 2021)

Seseorang dengan mencari dukungan sosial tentu memiliki manfaat bagi diri individu menurut Apollo dan Cahyadi (2012: 261) dukungan sosial dapat mengurangi kecemasan, depresi dan gangguan tubuh bagi orang yang mengalami stres dalam pekerjaan. Menurut Sarafino dalam (LSPS, n.d.) dukungan sosial yang diterima oleh individu memiliki manfaat dengan 5 jenis yaitu :

1. **Informasional** : dukungan yang berupa pemberian saran, sugesti dan informasi yang bermanfaat untuk mengungkapkan atau menyelesaikan masalah. Jenis dukungan ini seperti nasehat, saran, petunjuk, usulan dan pemberian informasi. Sumber yang di dapatkan berupa majalah, buku, harian umum, artikel, dan lain-lain.
2. **Penghargaan** : dukungan penghargaan menyebabkan individu yang menerima dapat membangun rasa menghargai dirinya, percaya diri dan merasa bernilai. Dukungan seperti ini sangat berguna ketika mengalami stres karena tuntutan tugas yang lebih besar dari kemampuan yang dimiliki, sehingga dapat meningkatkan kinerja pada diri karyawan.
3. **Instrumental** : dukungan yang berupa bantuan secara langsung dan nyata seperti memberikan bantuan dalam meringankan tugas orang yang sedang stres.

4. Emosional : dukungan dari ekspresi contohnya empati, perhatian dan turut prihatin kepada seseorang. Dukungan ini menyebabkan penerima akan merasa nyaman, tenang kembali, merasa dimiliki dan dicintai ketika dia mengalami stres, bantuan dalam bentuk semangat, kehangatan personal, dan cinta.
5. Dukungan kelompok : menyebabkan individu merasa bahwa dirinya bagian dari suatu kelompok dimana anggotanya dapat saling berbagi. Menurut Cohen dan Hobbman dukungan sosial terbagi menjadi empat bentuk yaitu :
 - a) *Appraisal support* : adanya bantuan yang berupa nasihat berkaitan dengan pemecahan masalah supaya membantu mengurangi *stressor*.
 - b) *Tangible support* : merupakan bantuan yang nyata berupa tindakan atau bantuan fisik dalam menyelesaikan tugas.
 - c) *Self esteem support* : dukungan yang diberikan kepada orang lain dengan perasaan kompeten atau harga diri individu atau perasaan seseorang bagian dari sebuah kelompok dimana para anggotanya memiliki dukungan yang berkaitan terhadap *self-esteem* seseorang.
 - d) *Belonging support* : dukungan yang menunjukkan perasaan diterima dari bagian suatu kelompok dan rasa kebersamaan.

2.1.3 Kinerja Karyawan (*Job Performance*)

Kinerja merupakan suatu hasil kerja seseorang dalam melaksanakan tugas-tugas yang dibebankan kepada karyawan dalam waktu tertentu dan sesuai dengan tanggung jawabnya (Hanim, 2016). Kinerja karyawan dengan hasil kerja dalam waktu tertentu sesuai dengan tanggung jawabnya, tetapi memiliki hasil kerja dengan kualitas dan kuantitas yang dicapai. Kinerja karyawan memiliki pengaruh yang positif terhadap *organizational commitment*, apabila tidak bisa menyelesaikan tugas yang sesuai, maka akan mempengaruhi kinerja karyawan, kinerja organisasi dan loyalitas kepada organisasi (Khan et al., 2014).

Kinerja pada dasarnya fungsi dari pengetahuan, ketrampilan, kemampuan dan motivasi (Nugroho, 2019). Menurut (Maurice dalam Nugroho 2019) ada pula faktor penentu kinerja karyawan berdasarkan dua kategori teori atribusi yaitu bersifat *internal (dispositional)* dan *external (situasional)*. Teori atribusi yang bersifat *internal* faktor dihubungkan dengan sifat-sifat orang, dan bersifat *external* dihubungkan dengan lingkungan seseorang.

Berdasarkan teori atribusi, terdapat tiga teori yang dijelaskan dengan karakteristik yang dimiliki dalam kinerja karyawan (Nugroho, 2019) :

1. Teori kinerja pada *input* : teori ini berfokus pada *individual centred*, pengukuran atau penilaian terhadap ciri-ciri kepribadian pegawai. Ciri-ciri karakteristik kepribadian yang sering dijadikan obyek

pengukuran adalah pengetahuan, ketrampilan, ketaatan, disiplin, dan loyalitas.

2. Teori kinerja berorientasi pada proses : teori ini berdasarkan prestasi pegawai diukur dengan cara menilai sikap dan perilaku seorang pegawai selama melaksanakan tugas. Cara ini penjabaran dari pergeseran fokus penilaian dari *input* ke proses yang bagaimana proses tersebut dilaksanakan.
3. Teori kinerja berorientasi pada *output* : teori ini berfokus pada output atau hasil yang diperoleh atau dicapai pegawai.

Adapun delapan bagian dimensi kinerja menurut (Gomes dalam Nugroho, 2019) :

1. Kuantitas Kerja (*Quantity of Work*) : jumlah kerja merupakan volume pekerjaan yang dilakukan dalam suatu periode yang telah ditentukan.
2. Kualitas Kerja (*Quality of Work*) : kualitas yang hendak dicapai berdasarkan syarat kesesuaian dan syarat penerimaan yang telah ditentukan.
3. Pengetahuan Pekerjaan (*Job Knowledge*) : pengetahuan yang luas meliputi pekerjaan dan segala yang terkait dengan detail suatu pekerjaan serta ketrampilannya dalam menjalankannya.

4. Kreativitas (*Creativeness*) : gagasan yang dimunculkan dan suatu tindakan dalam menyelesaikan persoalan yang timbul dengan adanya upaya lebih cepat (*efisien*) dan lebih baik (*efektif*).
5. Kerja Sama (*Cooperation*) : kesiapan dalam bekerjasama dengan orang lain (sesama anggota organisasi) untuk menghadapi dalam bekerja di sebuah tim yang dibentuk oleh organisasi.
6. Ketergantungan (*Dependability*) : kesadaran dengan adanya kepercayaan dalam hal kehadiran dan penyelesaian dalam kerja, sehingga tidak bergantung dengan situasi kondisi yang terjadi.
7. Inisiatif (*Initiative*) : timbulnya semangat dalam melaksanakan tugas-tugas baru dan dalam tanggung jawabnya, keinginan untuk menyelesaikan dengan memanfaatkan situasi dan kondisi di dalam lingkungannya.
8. Kualitas Personal (*Personal Qualities*) : timbul di dalam diri karyawan (kepribadian), semangat, kejujuran, kedisiplinan, kepemimpinan dan integritas pribadi.

Kinerja karyawan didefinisikan sebagai perilaku dalam peran, bahwa karyawan mencapai tujuan yang diharapkan dari organisasi dengan perilaku yang diharapkan organisasi (Wu et al., 2019). Tercapainya tujuan organisasi dengan kinerja karyawan yang baik terdapat berbagai faktor yang mempengaruhi kinerja karyawan tersebut. Menurut Mangkunegara (2012:14)

dalam (Supriatna & Sutisna, 2017) ada tiga faktor yang mempengaruhi kinerja pada umumnya yaitu :

1. Faktor individual :

- a. Latar belakang
- b. Demografi
- c. Kemampuan dan keahlian

2. Faktor psikologi :

- a. *Attitude* (sikap)
- b. *Personality* (kepribadian)
- c. Presepsi
- d. Motivasi
- e. Pelatihan

3. Faktor organisasi :

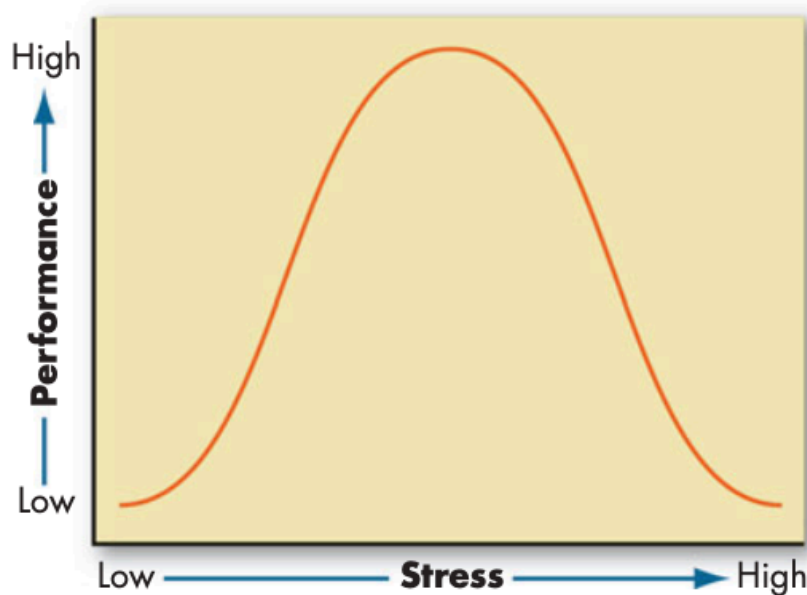
- a. Kepemimpinan
- b. Sumber daya
- c. Struktur
- d. *Job design*
- e. Penghargaan
- f. Penghargaan

2.2 Hubungan antara Stres Kerja-Kinerja

Stres kerja seorang individu yang merasakan situasi interaksi antara pekerja dalam pekerjaannya yang mengancam reaksi pada diri individu (Huang et al., 2021). Reaksi yang ditimbulkan stres tersebut harus bisa menyesuaikan diri dan dapat menyeimbangkan. Manusia membutuhkan stres untuk bisa melakukan suatu kegiatan seperti bekerja dengan normal, hal tersebut supaya menganggap stres sebagai suatu tantangan (Hm et al., 2012).

Gejala stres terkait perilaku yang termasuk salah satunya pengaruh produktivitas, penelitian yang dilakukan untuk mengetahui hubungan stres-kinerja, sehingga pola yang sering dipelajari dari hubungan ini adalah pola U terbalik (Robbins & Judge A, 2013).

Gambar 2.1 Kurva Hubungan antara Stres-Kinerja



Menurut kurva menurut Robbins pada gambar 2.1 menjelaskan bahwa tingkat stres yang rendah hingga sedang dapat meningkatkan kinerja untuk bereaksi. Hal tersebut tidak menganggap diri individu dalam keadaan stres tetapi keadaan bersemangat atau penuh dorongan. Setiap individu mempunyai rentang stres yang optimal yang membuat seseorang merasa nyaman dan bisa berfungsi dengan baik. Jika melewati titik tersebut tambahan stres akan membuat kinerja menurun serta mengurangi kemampuan dalam mengatasinya.

2.3 Penelitian Terdahulu

Penelitian terdahulu merupakan dasar dalam penyusunan penelitian, yang berguna sebagai perbandingan penelitian yang akan dilakukan dengan penelitian sebelumnya yang sudah ada. Melandasi penelitian ini, terdapat penelitian terdahulu sebagai penunjang yang dijelaskan dengan hasil penelitian sebagai berikut :

Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu

No	Pengarang, Tahun, Judul dan Jurnal	Variabel Penelitian	Metode Penelitian	Hasil Penelitian
1	Ying-Hua Huang; Chen-Yu Sung; Wei Tong Chen; Shu-Shun Liu (2021) <i>Relationships between Social Support, Social Status Perception, Social Identity, Work Stress, and Safety Behavior of Construction Site Management Personnel</i>	1. <i>Social status perception</i> 2. <i>Professional indentity</i> 3. <i>Social support</i> 4. <i>Work stress</i> 5. <i>Safety behavior</i>	Sampel dari penelitian ini adalah 50 responden, dengan metode <i>Structural Equation Modeling (SEM)</i> Alat Analisis yang digunakan adalah ANOVA	1. <i>Social status preception</i> berpengaruh signifikan terhadap <i>work stress</i> . 2. <i>Professional indentity</i> memiliki dampak yang signifikan terhadap <i>work stress</i> . 3. <i>Social support</i>

	MDPI <i>journal sustainability</i>			berpengaruh negatif dan signifikan terhadap <i>work stress</i> . 4. <i>Work stress</i> berpengaruh negatif dan signifikan terhadap <i>safety behavior</i> .
2	Masood Hassan; Urooj Azmat; Samiullah Sarwar; Iftikhar Hussain Adil; Syed Hussain Mustafa Gillani (2020) <i>Impact of Job Satisfaction, Job Stress and Motivation in Job Performance: A Case from Private Universities of Karachi</i> <i>Arabian Journal of Business and Management Review</i>	1. <i>Job stress</i> 2. <i>Job satisfaction</i> 3. <i>Job motivation</i> 4. <i>Job performance</i>	Sampel dari penelitian ini adalah 360 responden, dengan metode <i>probability sampling</i> . Alat Analisis yang digunakan adalah <i>Exploratory Factor Analysis (EFA)</i> , <i>Principle Component Analysis (PCA)</i> .	1. Hubungan antara <i>job stress</i> berpengaruh signifikan dengan <i>job performance</i> . 2. Hubungan <i>job satisfaction</i> berpengaruh signifikan dengan <i>job performance</i> . 3. Hubungan <i>job motivation</i> berpengaruh signifikan dengan <i>job performance</i> .
3	Rabia Akhtar; Adeel Mustafa (2017) <i>Impact of Occupational Stress on Job Performance: Moderating Role of Social and Supervisor's Support</i> <i>International Journal of Management Sciences and Business Research</i>	1. <i>Supervisor's support</i> 2. <i>Social support</i> 3. <i>Occupational stress</i> 4. <i>Job performance</i>	Sampel dari penelitian ini adalah 251 responden, dengan metode <i>convenience sampling</i> .	1. <i>Occupational stress</i> berpengaruh negatif dan signifikan terhadap <i>job performance</i> . 2. <i>Social Support</i> berpengaruh positif dan signifikan

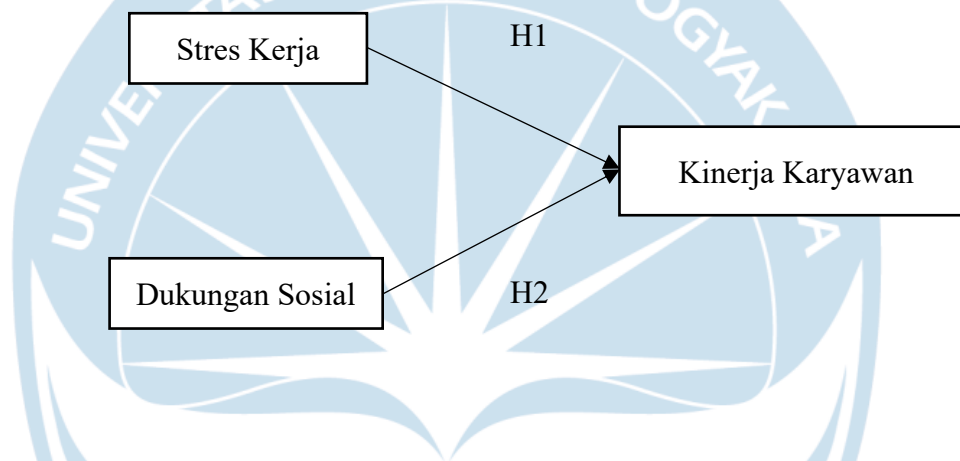
				<p>terhadap <i>job performance</i>.</p> <p>3. <i>Supervisor's support</i> berpengaruh positif dan signifikan terhadap <i>job performance</i>.</p> <p>4. <i>Social support</i> memiliki moderasi hubungan antara <i>occupational stress</i> dan <i>job performance</i> dan berpengaruh negatif.</p> <p>5. <i>Supervisor's support</i> memiliki moderasi hubungan antara <i>occupational stress</i> dan <i>job performance</i> dan berpengaruh negatif.</p>
4	<p>Sarwat Sultan; Safia Rashid (2015)</p> <p><i>Perceived Social Support Mediating the Relationship Between Perceived Stress and Job Satisfaction</i></p> <p><i>i-manager's Journal on Educational Psychology</i></p>	<p>1. <i>Perceived stress</i></p> <p>2. <i>Job satisfaction</i></p> <p>3. <i>Perceived social support</i></p>	<p>Sampel dari penelitian ini adalah 280 responden.</p> <p>Alat analisis SPSS Statitics version 17.</p>	<p>1. <i>Perceived stress</i> berpengaruh negatif dan signifikan hubungan antara <i>job satisfaction</i>.</p> <p>2. <i>Perceived stress</i> berpengaruh negatif dan tidak signifikan</p>

				<p>hubungan antara <i>perceived social support</i>.</p> <p>3. <i>Perceived social support</i> berpengaruh positif dengan <i>job satisfaction</i>.</p>
5.	<p>Rizqi Nur Hafidhah; S. Martono (2019)</p> <p><i>The Effect of Perceived Organizational Support, Job Stress, and Organizational Culture on Job Performance Management Analysis Journal</i></p>	<p>1. <i>Perceived organizational support</i></p> <p>2. <i>Job stress</i></p> <p>3. <i>Organizational culture</i></p> <p>4. <i>Job performance</i></p>	<p>Sampel dari penelitian ini mengambil 83 responden, dengan metode <i>probability sampling</i>.</p> <p>Alat Analisis SPSS</p>	<p>1. <i>Perceived organizational support</i> berpengaruh positif dan signifikan terhadap <i>job performance</i>.</p> <p>2. <i>Job stress</i> berpengaruh negatif dan signifikan terhadap <i>job performance</i>.</p> <p>3. <i>Organizational Culture</i> berpengaruh positif dan signifikan terhadap <i>job performance</i>.</p> <p>4. <i>Perceived organizational support, work stress, dan organizational culture</i> memiliki pengaruh secara bersamaan dengan <i>job performance</i>.</p>

2.4 Kerangka Penelitian

Dalam penelitian ini, stres kerja dan dukungan sosial berfungsi sebagai variabel independen dan kinerja karyawan berfungsi sebagai variabel dependen. Berdasarkan pemaparan di atas, maka digambarkan kerangka penelitian sebagai berikut

Gambar 2.2 Kerangka Penelitian



2.5 Hipotesis

Terkait teori yang telah diuraikan pada bagian landasan teori yang diatas terkait faktor-faktor yang mempengaruhi stres kerja, dukungan sosial terhadap kinerja karyawan, sebagai berikut :

2.5.1 Pengaruh Stres Kerja terhadap Kinerja Karyawan

Stres kerja mengacu pada kondisi yang dimiliki individu dalam melakukan tugas dan tanggung jawab mereka. Hal ini dilihat bagaimana kondisi fisik dan pikiran setiap karyawan apakah memiliki dampak yang negatif ataupun positif dalam bekerja. Stres kerja tidak hanya mempengaruhi fisik,

psikologis, dan perilaku individu karyawan tetapi juga mempengaruhi kinerja karyawan (Jankingthong & Rurkkhum, 2012).

Hasil penelitian yang dilakukan oleh (Hafidhah & Martono, 2019) membuktikan bahwa stres kerja dapat berdampak negatif terhadap kinerja karyawan. Stres kerja yang timbul dapat mempengaruhi terganggunya kinerja karyawan. Karyawan yang mengalami stres kerja cenderung tidak mampu menyelesaikan pekerjaan dengan baik, karena karyawan mengalami ketegangan serta ketidakseimbangan antara tuntutan pekerjaan dan kemampuan karyawan dalam menyelesaikan pekerjaan menurut Dewi dalam (Hafidhah & Martono, 2019).

Menurut (Robbins & Judge A, 2013) meskipun stres biasanya dibahas dalam konteks negatif, tetapi hal tersebut tidak selalu buruk dapat juga memiliki nilai positif dengan memberikan kesempatan dalam menawarkan potensi yang menguntungkan bagi karyawan dan perusahaan. Stres positif menjadikan para karyawan sebagai tantangan positif dengan meningkatkan kualitas pekerjaan. Berdasarkan pemaparan di atas maka hipotesis yang akan diajukan penelitian ini :

H1 : Stres kerja berpengaruh negatif dan signifikan terhadap kinerja karyawan.

2.5.2 Pengaruh Dukungan Sosial terhadap Kinerja Karyawan

Dukungan sosial meliputi dukungan atasan, rekan kerja dan keluarga yang dialami oleh karyawan dijadikan kepercayaan dalam melaksanakan

tugasnya guna mencari jalan keluar dalam menyelesaikan pekerjaan (Febriyanti & Putra, 2018). Hasil penelitian dari (Akhtnar & Mustafa, 2017) dukungan sosial memiliki pengaruh yang positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan. Penelitian tersebut menghasilkan pengaruh yang positif dan signifikan dikarenakan dukungan sosial adalah metode yang efektif terhadap persepsi dalam pencapaian pada tanggung jawabnya. Berdasarkan pemaparan di atas maka hipotesis yang akan diajukan penelitian ini :

H2 : Dukungan sosial berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan.