

PENGARUH BEBAN KERJA DAN DUKUNGAN REKAN KERJA TERHADAP KINERJA KARYAWAN DENGAN STRES KERJA SEBAGAI VARIABEL INTERVENING

Gabriel Saulina Batubara¹, Ferryal Abadi²

Fakultas Ekonomi Dan Bisnis, Universitas Esa Unggul, Jakarta

Email: gsaulina88@gmail.com

Abstract

This research discusses the effect of workload and co-worker support on the performance of PT BCA employees with a focus on research on employee work stress levels. The relationship between the variables formed is the purpose of this study that how important it is to pay attention to employees in terms of work stress, workload so that they can measure employee performance. This study uses an online survey method to collect respondent data on employees who work at PT. Bank Central Asia KCU Rawamangun East Jakarta. The sample in this study amounted to 150 respondents. The method used in this study uses factor analysis and structural equation modeling (SEM) and the software used is SPSS 23 and smart PLS software. The findings found in this study indicate that workload, co-worker support, and work stress have an effect on the performance level of PT. Bank Central Asia KCU Rawamangun East Jakarta, work stress is a variable that mediates the effect of workload and co-workers' support.

Keywords: workload, co-worker support, work stress, employee performance.

Abstrak

Penelitian ini membahas pengaruh beban kerja dan dukungan rekan kerja terhadap kinerja karyawan PT Bank Cntral Asia KCU Rawamangun dengan memfokuskan penelitian pada tingkat stress kerja karyawan. Hubungan antar variable yang terbentuk menjadi tujuan penelitian ini bahwa seberapa penting memperhatikan karyawan dari sisi stres kerja, beban kerja sehingga bisa mengukur performa karyawan. Penelitian ini menggunakan metode survey secara online untuk pengumpulan data responden pada karyawan yang bekerja di PT. Bank Central Asia KCU Rawamangun Jakarta Timur. Sampel pada penelitian ini berjumlah 150 responden. Metode yang digunakan pada penelitian ini menggunakan analisis faktor serta permodelan persamaan struktural (SEM) dan software yang digunakan adalah SPSS 23 serta software smart PLS. Temuan yang terdapat pada penelitian ini menunjukkan beban kerja, dukungan rekan kerja, dan stres kerja berpengaruh pada tingkat kinerja karyawan PT. Bank Central Asia KCU Rawamangun Jakarta Timur, stres kerja menjadi variabel yang memediasi pengaruh dari beban kerja dan dukungan rekan kerja.

Kata kunci: Beban Kerja, Dukungan rekan kerja, stres kerja, kinerja karyawan.

PENDAHULUAN

Aset yang paling rentan dan tidak terduga dari suatu instansi/organisasi merupakan sumber daya manusia. Suatu organisasi yang mengelola urusannya sendiri akan selalu memandang manusia sebagai sumber daya yang dinamis yang mampu terus berkembang, dan perubahan tersebut akan mempengaruhi stabilitas serta kelangsungan organisasi. Dengan karakteristik tersebut, sumber daya manusia sebagai aset merupakan penerima beban kerja dan stres kerja yang dihasilkan dari keinginan untuk mencapai visi dan misi organisasi. Ketika beban kerja datang, ada masalah yang dirasakan baik secara positif maupun negatif (Susanto, 2015).

Penelitian ini berfokus pada industri perbankan yang berkaitan dengan masalah stres dan beban kerja mudah ditemukan pada pegawai bank karena memiliki tuntutan kinerja yang profesional pada tugas dan tanggung jawab yang sangat besar (Amrianah, 2019). Penelitian ini membahas pengaruh beban kerja dan dukungan rekan kerja terhadap kinerja karyawan PT Bank Central Asia KCU Rawamangun dengan memfokuskan penelitian pada tingkat stress kerja karyawan. Hubungan antar variable yang terbentuk menjadi tujuan penelitian ini bahwa seberapa penting memperhatikan karyawan dari sisi stres kerja, beban kerja sehingga bisa mengukur performa karyawan.

Terkait dengan tujuan dari penelitian ini ialah untuk mengetahui dan menganalisa dari pengaruh beban kerja, dukungan rekan kerja serta stres kerja terhadap kinerja karyawan yang berkaitan dengan pelayanan. Selain itu juga penelitian ini diharapkan mampu memberikan informasi yang valid terkait pengetahuan tentang beban kerja dan stress kerja untuk ilmu pengetahuan dan pelaku bisnis sebagai orang yang mengelola perusahaan.

TINJAUAN PUSTAKA

Beban kerja adalah serangkaian kegiatan yang membutuhkan proses mental atau keterampilan yang harus diselesaikan baik secara fisik maupun mental selama periode waktu tertentu (Riani & Putra, 2017). Beban kerja dapat dinilai dari ketegangan fisik dan mental, bila beban kerja yang terlalu besar atau kemampuan fisik yang lemah tentu akan menimbulkan gangguan dalam bekerja (Mahendrawan et al., 2015). Beban kerja mengacu pada tingkat stres pekerja karena persepsi bahwa mereka tidak dapat mengatasi atau menjadi produktif dengan beban kerja yang diberikan kepada mereka (De Bruin & Taylor, 2006).

Dukungan rekan kerja diartikan sebagai support system yang ada pada diri rekan kerja untuk memotivasi karyawan lain (Dian Maulita, 2015). Sedangkan menurut Wibowo & Tholok (2019) bahwa dukungan rekan kerja adalah seseorang atau sekelompok orang yang memelihara hubungan timbal balik dalam mendukung pekerjaan yang sedang dilakukan. Dukungan rekan kerja mengacu pada karyawan yang saling membantu dalam pelaksanaan tugas mereka dengan berbagi pengetahuan dan pengalaman, serta menawarkan dorongan dan dukungan (George & Zhou, 2001). Dukungan rekan kerja seperti aspek dukungan informasi yang selanjutnya dapat membantu rekan kerja dengan memberikan saran, bimbingan, atau masukan untuk memecahkan masalah di tempat kerja (Mongdong et al., 2021).

Menurut Robbins (2004), Stres di tempat kerja adalah kelebihan beban, perasaan kesulitan dan ketegangan emosional yang mengganggu pekerjaan individu. Selain itu Jeklin (2022) menyatakan, Stres kerja adalah perasaan karyawan yang menekan atau merasa tertekan untuk melakukan pekerjaannya. Sedangkan De Clercq et al. (2020) mengklaim bahwa stres di tempat kerja menyebabkan gangguan fisik dan psikologis cenderung membebani karyawan dan merusak kualitas kerja mereka. Gangguan yang sering diakibatkan oleh stres di tempat kerja adalah kecemasan dan depresi tentang jumlah pekerjaan yang harus mereka hadapi (Wijono, 2010).

Menurut Nabawi (2019) Kinerja karyawan merupakan gambaran tingkat keberhasilan dalam melaksanakan suatu program yang telah ditentukan oleh perusahaan dengan cepat. Kinerja karyawan merupakan hasil kerja seorang pegawai yang ditujukan untuk mencapai tujuan yang diharapkan (Irawati & Carrollina, 2017). Selain itu Mangkunegara (2009) mendefinisikan kinerja karyawan berkaitan dengan kualitas kerja yang diraih pegawai dalam menjalankan job desc yang diberikan kepadanya dijalankan dengan sempurna.

Dalam penelitian yang dilakukan oleh Rindorindo et al. (2019) Menyatakan bahwa beban kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap stres kerja. Sedangkan Wibowo & Handayani (2020) beban kerja memiliki pengaruh yang positif pada beban stress kerja karyawan yang mana hal tersebut memberikan makna bahwa semakin tinggi beban kerjanya maka karyawan akan merasakan stress yang berat.

Salah satu yang dapat dilakukan karyawan saat mengalami stres kerja adalah mendapat dukungan dari rekan kerja (Jayati & Sulistyan, 2021). Dalam penelitian Rahmadia et al. (2019) stress kerja dipengaruhi secara negatif oleh dukungan rekan kerja. Tingginya dukungan dari rekan kerja mampu mengurangi stres kerja dan sebaliknya semakin rendah dukungan rekan kerja maka stres kerja akan sulit dihadapi (Musyaddat et al., 2017).

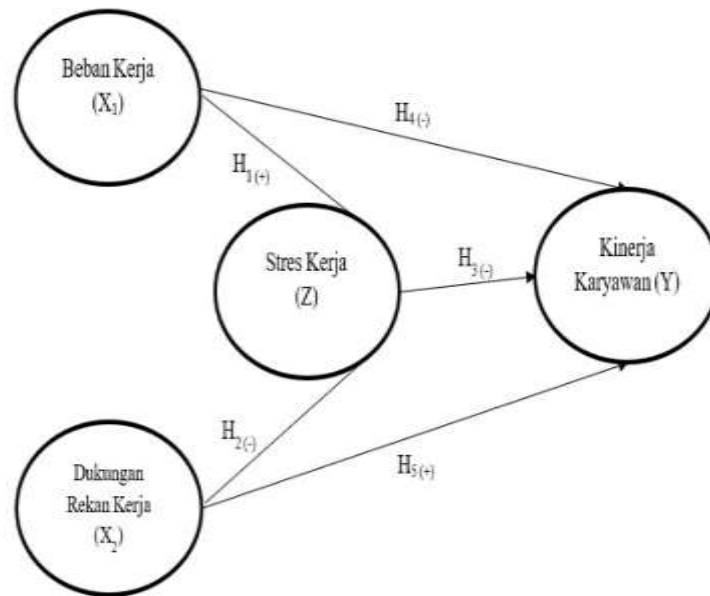
Stres di tempat kerja dapat menyebabkan perasaan tegang dan tertekan ketika tuntutan yang kita hadapi berada di luar kemampuan kita (Mangkunegara, 2009). Menurut hasil studi Chandra (2012) Stres di tempat kerja memiliki pengaruh negatif terhadap kinerja karyawan, untuk itu ketika stres di tempat kerja meningkat, hal itu menyebabkan penurunan kinerja karyawan. Sebaliknya, ketika stres di tempat kerja berkurang, kinerja karyawan meningkat. Dampak stres kerja terhadap kinerja karyawan adalah negatif, yaitu ketika stres kerja rendah, kinerja karyawan meningkat, dan sebaliknya.

Menurut Lukito & Alriani (2018) dalam penelitiannya jika beban kerja terus meningkat tanpa adanya pembagian kerja yang tepat kinerja karyawan akan menurun. Ini dikonfirmasi oleh penelitian yang dilakukan Paramitadewi (2017) dan penelitian Ahmad et al. (2019) menunjukkan bahwa beban kerja berpengaruh negatif dan signifikan terhadap kinerja karyawan. Artinya, semakin tinggi beban kerja, semakin rendah kinerja pekerja.

Di sisi lain, menurut Rahmawati & Irwana (2020) Dalam penelitiannya, ia menemukan bahwa dukungan karyawan memiliki dampak positif terhadap kinerja mereka. Artinya, etika dukungan rekan kerja tinggi maka kinerja karyawan meningkat dan sebaliknya etika dukungan rekan kerja rendah kinerja karyawan menurun. Dalam studi sebelumnya dilakukan oleh (Mukarramah, 2020) dukungan rekan kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan karena dengan dukungan rekan kerja mereka merasa diperhatikan oleh rekan kerja, merasa lebih nyaman, dan merasa diperhatikan. Dengan demikian, karyawan dapat melakukan pekerjaannya secara optimal dan meningkatkan kinerjanya lebih baik lagi.

METODE

Berdasarkan hasil kerangka hipotesa yang telah dijabarkan dapat digambarkan model penelitian sebagai berikut:



Gambar 1. Model Penelitian

H1: Beban Kerja berpengaruh positif terhadap Stres Kerja

H2: Dukungan Rekan Kerja berpengaruh negatif terhadap Stres Kerja

H3: Stres Kerja berpengaruh negatif terhadap Kinerja Karyawan

H4: Beban Kerja berpengaruh negative terhadap Kinerja Karyawan

H5: Dukungan Rekan Kerja berpengaruh positif terhadap Kinerja Karyawan

Dalam penelitian ini terdapat tiga Penelitian ini dalam memperoleh data dengan survei secara online dalam penelitian ini terdapat dua variabel independen yaitu beban kerja dan dukungan rekan kerja, satu variabel intervening yaitu stres kerja serta satu variabel dependen yakni performance karyawan. Pensklaan studi ini memakai rentang skala Likert yakni skala 1-5 skor 1 menunjukkan sangat tidak setuju, skor 2 tidak setuju, skor 3 menandakan netral, skor 4 artinya setuju (S), dan penskalaan yang terakhir adalah skor 5 sangat setuju. Pengukuran variabel beban kerja mengadopsi dari De Bruin & Taylor (2006) dengan jumlah pertanyaan 6 pernyataan, selanjutnya variabel dukungan rekan kerja ada 5 pertanyaan (De Clercq et al., 2020), pengukuran variabel stres kerja memiliki 4 pertanyaan (De Clercq et al., 2020) dan pengukuran variabel kinerja karyawan terdapat 6 pertanyaan yang diajukan serta mengadopsi dari (Wu et al., 2019). Sehingga total pengukurannya berjumlah 21 pernyataan.

Karyawan PT. Bank Central Asia KCU Rawamangun Jakarta Timur merupakan populasi pada studi ini dengan jumlah populasi 240 karyawan. Dengan jumlah populasi tersebut maka sampel yang diambil sebanyak 150 responden. Teknik yang digunakan pada

studi ini adalah Simple Random Sampling. Artinya metode pengambilan sampel ini memiliki probabilitas yang sama bagi setiap bagian populasi untuk dijadikan sampel penelitian (Sugiyono, 2012).

Penelitian ini menggunakan analisis Structural Equation Model Partial Least Square (SEMPLS) untuk mengetahui tingkat signifikan serta keterkaitan antar variabel. Analisis data menggunakan software SPSS 23 dan SmartPLS (Ringle et al., 2015). Penelitian memilih pendekatan kausal-prediktif yang memungkinkan analisis berbagai hubungan secara bersamaan dan memungkinkan estimasi model kompleks serta jalur structural tanpa asumsi data distribusi (Hair et al., 2014). Hasil olah data pada uji validitas dan realibilitas menggunakan software SPSS 23 pada 30 responden sebagai langkah awal yaitu pretest dimana Nilai pengukuran Kaiser-Meyer-Olkin (KMO) dan Measure of Sampling Adequacy (MSA) dilakukan untuk menentukan uji validitas dimana Nilai KMO dari semua variabel (0,633 sampai 0,828) dan nilai MSA (0,588 sampai 0,915) dengan hasil ini nilai KMO dan MSA $\geq 0,50$ sehingga hasil uji analisis faktor pada 30 responden ini sudah sesuai. Uji reliability diukur dengan melihat nilai Cronbach's Alpha setiap variabel, dengan ketentuan jika nilai Cronbach's Alpha mendekati 1 maka dapat dikatakan baik untuk menentukan hasil uji reliabilitas (Hair et al., 2014). Pengolahan data pretest secara lengkap terdapat pada lampiran 5. Berdasarkan hasil analisis data pada pretest diatas menggunakan total 21 pertanyaan dari empat variabel semuanya dinyatakan valid, dan dapat digunakan sebagai kuisisioner.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Kuisisioner dilakukan secara online dengan responden yang terkumpul adalah 150 responden, responden laki-laki ada 76 responden (50,7%) dan sisanya adalah wanita, usia responden paling banyak berikasaran 26-35 Tahun yaitu 40,7% dari total responden, Unit kerja kebanyakan pada karyawan frontliner cabang dengan total 66 responden (44%) dan support cabang 38% dengan masa kerja responden paling sedikit 11-15 tahun hanya 5 responden dan yang paling banyak berkisar 1-5 tahun. Data hasil analisis responden secara lengkap dapat dilihat pada lampiran 4. Penelitian ini melakukan uji outer model dengan melihat dan menganalisis nilai yang terdapat pada hasil olah data dimana uji outer model ini dengan melihat dari nilai Convergent Validity, Discriminant Validity atau Average Variance Extracted (AVE), dan Composite Reliability.

Tabel 1. Uji Outer Loading

<i>Item</i>	<i>Factor Loading</i>	<i>Keterangan</i>
Beban Kerja		
BK1	0,805	Terpenuhi
BK2	0,765	Terpenuhi
BK3	0,788	Terpenuhi
BK4	0,847	Terpenuhi
BK5	0,804	Terpenuhi
BK6	0,733	Terpenuhi

<i>Item</i>	<i>Factor Loading</i>	<i>Keterangan</i>
Beban Kerja		
BK1	0,805	Terpenuhi
BK2	0,765	Terpenuhi
BK3	0,788	Terpenuhi
BK4	0,847	Terpenuhi
BK5	0,804	Terpenuhi
BK6	0,733	Terpenuhi
Dukungan Rekan Kerja		
DRK1	0,864	Terpenuhi
DRK2	0,801	Terpenuhi
DRK3	0,880	Terpenuhi
DRK4	0,771	Terpenuhi
DRK5	0,749	Terpenuhi
Kinerja Karyawan		
KK1	0,800	Terpenuhi
KK2	0,723	Terpenuhi
KK3	0,789	Terpenuhi
KK4	0,714	Terpenuhi
KK5	0,837	Terpenuhi
KK6	0,723	Terpenuhi
Stres Kerja		
SK1	0,852	Terpenuhi
SK2	0,817	Terpenuhi
SK3	0,826	Terpenuhi
SK4	0,823	Terpenuhi

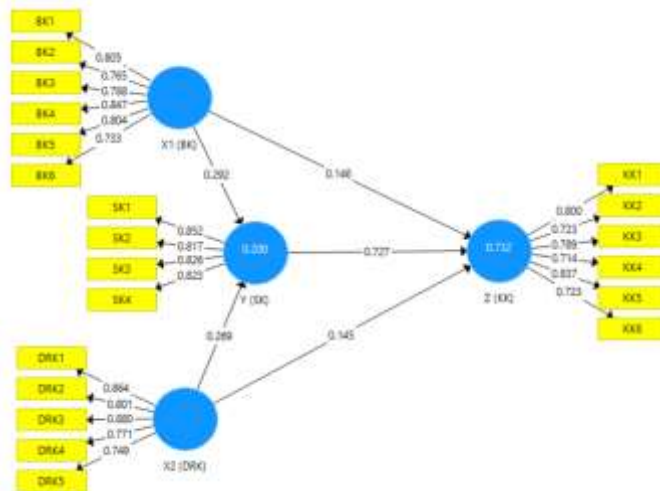
Sumber : Data Primer Dioalah 2022

Berdasarkan nilai outer loading yang telah dimunculkan pada tabel 1 memberikan petunjuk bahwa semua indikator yang ada pada setiap variabel dinyatakan valid dan ideal karena nilai outer loadingnya $>0,70$. Selanjutnya uji Average Variance Extracted (AVE) dikatakan ideal apabila nilainya $\geq 0,50$. Uji composite reliability bisa dikatakan ideal apabila nilai dari hasil olah data $\geq 0,80$ dan pada penilaian Cronbach's Alpha untuk dinyatakan valid dan ideal apabila nilai setiap variabel ≥ 0.70 (Hair et al., 2017).

Table 2. Nilai Average Variance Extracted (AVE), composite reliability, Cronbach's Alpha

Variabel	Cronbach's Alpha	Composite Reliability	Average Variance Extracted (AVE)
X1 (BK)	0,880	0,909	0,625
X2 (DRK)	0,873	0,908	0,663
Y (SK)	0,849	0,898	0,688
Z (KK)	0,859	0,894	0,586

Hasil yang ditunjukkan pada tabel 2 menunjukkan bahwa nilai AVE, composite reliability, Cronbach's Alpha memenuhi kriteria yang telah ditentukan dan artinya setiap variable pada penelitian ini dinyatakan reliable.



Gambar 2. Outer Model

Tabel 3. Uji Hipotesis

Hipotesis	Pernyataan	Original Sample	Standard Deviation	T Statistics	P Values	Keterangan
H1	Beban Kerja berpengaruh positif terhadap Stres Kerja	0,292	0,122	2,393	0,017	Data Mendukung Hipotesis
H2	Dukungan Rekan Kerja berpengaruh negatif terhadap Stres Kerja	0,269	0,105	2,577	0,010	Data tidak Mendukung Hipotesis
H3	Stres Kerja berpengaruh negatif terhadap Kinerja Karyawan	0,727	0,046	15,765	0,000	Data tidak Mendukung Hipotesis
H4	Beban Kerja berpengaruh negative terhadap Kinerja Karyawan	0,146	0,045	3,253	0,001	Data tidak Mendukung Hipotesis
H5	Dukungan Rekan Kerja berpengaruh positif terhadap Kinerja Karyawan	0,145	0,052	2,781	0,006	Data Mendukung Hipotesis

Hasil uji hipotesis peneltia ini menyatakan bahwa setiap hipotesis yang diajukan datanya mendukung atau dinyatakan signifikan karena t hitung > 1,96 dan nilai probabilitas sebesar $0.000 < 0,05$. Oleh sebab itu dengan hasil tersebut setiap hipotesis yang diajukan memiliki pengaruh yang signifikan. pada hipotesis 6 dan 7 dinyatakan dengan hasil indirect effectnya tertera sebagai berikut :



Tabel 4. Indirect effect

Hipoteis	Specific Indirect Effects
X1 (BK) -> Y (SK) -> Z (KK)	0.213
X2 (DRK) -> Y (SK) -> Z (KK)	0.196

Tabel 5. Total effect

Variabel	X1 (BK)	X2 (DRK)	Y (SK)	Z (KK)
X1 (BK)			0.292	0.358
X2 (DRK)			0.269	0.341
Y (SK)				0.727

Pengujian pengaruh tidak langsung dan pengaruh total tertera pada tabel 6 diatas menunjukkan bahwa pengaruh beban kerja terhadap kinerja karyawan melalui stress kerja memiliki pengaruh yang signifikan karena tertera bahwa nilainya 0,213 sudah diatas 1,96. Pengaruh dukungan rekan kerja terhadap kinerja karyawan melalui stress kerja memiliki nilai 0,196 yang artinya pengaruh pada hipotesis ini sudah sesuai atau signifikan.

Koefisien Determinasi

Tabel 8. Koefisien Daeterminan (R²)

Variabel	R Square
Stres Kerja	0,200
Kinerja Karyawan	0,732

Analisis R² memiliki standar penilaian yaitu dengan kriteria 0.67 dianggap kuat, nilai 0.33 dianggap moderat, dan nilai 0.19 dianggap lemah (Hair et al., 2017). Dengan kriteria seperti ini menunjukkan variable stres kerja dipengaruhi oleh beban kerja dan dukungan dari rekan kerja sebesar 20% yang artinya moderate. Variable kinerja karyawan dipengaruhi oleh beban kerja, dukungan dari rekan kerja dan stress kerja sebesar 73,2% yang artinya terdapat pengaruh kuat pada hubungan variable ini.

Pengaruh Beban Kerja (X1) Terhadap Stres Kerja (Z)

Pengaruh yang signifikan dari Beban kerja terhadap stres kerja pada peneltian ini terbukti adanya lewat hasil olah data yang telah dijelaskan, artinya setiap karyawan BCA memiliki merasakan apabila beban pekerjaan yang rendah maka akan menurunkan tingkat stres kerja yang dirasakan namun sebaliknya apabila beban kerja meningkat maka stres kerja pada setiap karyawan akan meningkat juga. Penjelasan tersebut sesuai dengan penelitian yang dilakukan oleh Rizki et al. (2022) bahwa ada penyebab yang meningkatkan stres kerja karyawan yaitu beban kerja yang berlebihan. Peneltian lain juga mendukung hal tersebut bahwa pentingnya memperhatikan distribusi beban pekerjaan pada setiap karyawan

sehingga optimalisasi bisa sesuai dengan kemampuan karyawan, yang memberikan pengaruh pada penurunan stres kerja yang dialami karyawan (Jayati & Sulistyan, 2021). Responden pada penelitian ini juga secara keseluruhan merasakan apabila beban kerja yang diberikan terlalu besar akan memberikan dampak pada tingkat stres mereka terhadap pekerjaan.

Pengaruh Dukungan Rekan Kerja (X2) Terhadap Stres Kerja (Z)

Berdasarkan hasil yang telah dijabarkan diatas bahwa hipotesis yang diajukan tidak sesuai dengan hasil penelitian bahwa dukungan rekan kerja memiliki pengaruh negatif terhadap stres kerja hal ini dikarenakan karyawan di PT. Bank Central Asia KCU Rawamangun memiliki kerjasama team yang harmonis, komunikasi yang baik dalam perusahaan, sehingga walaupun banyak pendingan pekerjaan atau target antar cabang dengan adanya Kerjasama, motivasi dan dukungan dari rekan atau atasan akan menurunkan tingkat stres kerja. Responden pada penelitian ini merasakan bantuan dari rekan kerja ketika menghadapi kendala memberikan tingkat stres mereka menurun. Penjelasan yang sama juga dituturkan oleh Cahyani & Frianto (2019) bahwa dukungan rekan kerja dapat membantu menyelesaikan masalah lebih cepat di tempat kerja sehingga membuat pekerjaan lebih ringan atau dengan kata lain karyawan tidak merasa stres. Penuturan lain juga mengatakan hal serupa dengan adanya dukunga dari rekan kerja memberikan karyawan dapat mengontrol pekerjaan dan tingkat stres kerja yang menurun (Yulia, 2017).

Pengaruh Stres Kerja (Z) Terhadap Kinerja Karyawan (Y)

Hasil peneltian tidak mendukung bahwa stres kerja memiliki dampak yang negatif terhadap kinerja karyawan maka dari itu hipotesis yang diajukan tidak sesuai dengan hasil penelitian ini karena karyawan PT. Bank Central Asia memiliki sistem kerja yang menyenangkan yaitu memiliki sistem upah yang sesuai, banyaknya tunjangan, adanya promosi, insentif bonus tahunan, bonus akhir tahun dan dana rekreasi untuk setiap pegawainya membuat karyawan yang memiliki stres kerja namun tetap memiliki kinerja yang baik, ini berkaitan dengan dengan stres kerja yang rendah akan mampu dengan optimal dalam melakukan setiap pekerjaannya, namun sebaliknya stres kerja yang tinggi memberikan dampak pada kurang fokusnya karyawan dalam menyelesaikan pekerjaannya. pengaruh negatif antara kedua variabel ini sama seperti peneltian yang dilakukan Choiu (2011) stres kerja pada setiap karyawan memberikan efek pada penurunan kinerja karyawan kaitannya dalam hal ini adalah performa karyawan dalam melaksanakan dan menyelesaikan pekerjaan mereka masing-masing. Stres kerja yang berlebih memberikan dampak negatif pada karyawan berupa tidak selesainya pekerjaan yang telah dibebakan kepada karyawan (Chandra, 2012)

Pengaruh Beban Kerja (X1) Terhadap Kinerja Karyawan (Y)

Hasil olah data menunjukkan tidak sejalanannya antara hipotesis dengan hasil penelitian dimana beban kerja berpengaruh negatif terhadap kinerja karyawan karena karyawan di PT.

Bank Central Asia KCU Rawamangun melakukan tugas sesuai dengan kemampuan, melakukan tugas sesuai keterampilan, melakukan tugas sesuai potensi tenaga kerja, oleh karena itu meskipun karyawan memiliki beban kerja tinggi tetap didukung perusahaan memiliki sarana dan prasarana yang memadai sehingga dapat meningkatkan kinerja karyawan. dengan beban kerja yang tinggi akan cenderung kewalahan dalam melaksanakan pekerjaannya sehingga semakin berat beban pekerjaan maka performa karyawan akan turun, namun hal yang sama juga terjadi apabila beban kerja ringan akan memberikan dampak psikologis ketenagan kerja dan imbasnya adalah produktifitas karyawan meningkat. Mahfudz (2017) pada penelitiannya menyatakan bahwa karyawan dengan beban kerja rendah mampu memberikan segalanya untuk perusahaan atau dengan kata lain kinerja karyawan meningkat. Karyawan dengan stres kerja tinggi juga akan merasakan overload pada pekerjaannya yang berdampak pada performa karyawan dalam melaksanakan pekerjaannya (Hakman et al., 2021).

Pengaruh Dukungan Rekan Kerja (X2) Terhadap Kinerja Karyawan (Y)

Rekan kerja yang mendukung pada pekerjaan memberikan dampak positif kinerja karyawan bahwa responden juga sebagian besar merasakan hal positif apabila mendapat dukungan dari rekan mereka berupa memberikan bantuan apabila adanya kendala sehingga mampu memberikan efek pada peningkatan kinerja karyawan. Demikian juga seperti pada penelitian Mongdong et al., (2021) bahwa dukungan rekan kerja dapat memberikan semangat dalam bekerja dan secara langsung memotivasi karyawan untuk meningkatkan kinerjanya. Rahmawati & Irwana (2020) juga pada penelitiannya menyatakan bahwa peran rekan kerja dalam mendukung karyawan lain memberikan dampak yang signifikan pada tingkat kinerja karyawan lain artinya dukungan rekan kerja berpengaruh positif pada kinerja karyawan.

Pengaruh Beban Kerja (X1) Terhadap Kinerja Karyawan (Y) Melalui Stres Kerja (Z)

Hasil indirect effect antara berpengaruh secara signifikan terhadap kinerja karyawan melalui stres kerja menunjukkan bahwa setiap pekerja yang diberikan beban kerja berlebihan akan menurunkan kinerjanya karena dengan beban kerja berlebihan menimbulkan stres yang memicu kurang optimalnya hasil pekerjaan setiap karyawan.

Demikian juga seperti hasil penelitian yang dilakukan Hakman et al. (2021) bahwa setiap karyawan merasakan bahwa stres kerja yang timbul akibat beban kerja berlebih dapat menurunkan performa karyawan dalam bekerja, serta beban kerja yang sesuai memberikan dampak psikologis berupa kenyamanan saat bekerja yang memberikan ruang bagi pekerja memaksimalkan kemampuan pribadi mereka karena rendahnya tingkat stress mereka (Kriswara et al., 2017)

Pengaruh Dukungan Rekan Kerja (X2) Terhadap Kinerja Karyawan (Y) Melalui Stres Kerja (Z)

Secara bersamaan dukungan kerja bersinergi dengan kinerja karyawan apabila stres kerja yang dialami karyawan tergolong rendah. Hasil penelitian ini juga menunjukkan bahwa

pengaruh tidak langsung antara dukungan rekan kerja terhadap kinerja karyawan melalui stres kerja mendukung hipotesis yang diajukan yang artinya rekan kerja yang memberikan dukungan pada karyawan lain efeknya berupa peningkatan kinerja karyawan namun apabila stres kerja karyawan rendah. Dukungan rekan kerja memberikan manfaat pada karyawan lain agar tetap mampu menjaga kondisi tekanan dalam diri yang tentunya akan berimbas pada performa mereka dalam menyelesaikan tugas kerja Pasaribu et al. (2021). Di sisi lain Rahmawati & Irwana (2020) dalam penelitiannya sangat setuju apabila kinerja karyawan yang meningkat karena adanya peran dari rekan kerja yang mendukung karyawan lain yang memiliki kendala pekerjaan sehingga mampu menurunkan stres kerjanya.

KESIMPULAN

Kesimpulan yang dapat diambil berdasarkan hasil dan analisa yang telah dijabarkan sebelumnya adalah peran dukungan rekan kerja dan optimalisasi beban pekerjaan mampu meningkatkan kinerja karyawan dengan stres kerja yang rendah. Fokus pada penelitian ini berupa tingkat stres kerja yang rendah merupakan indikator meningkatnya kinerja karyawan PT Bank Central Asia KCU Rawamangun karena stres kerja yang dialami karyawan pasti mempengaruhi hasil kerja terkhususkan perusahaan jasa yang tentunya harus memberikan pelayanan yang terbaik pada nasabah sehingga faktor penentu dalam penelitian ini adalah stres kerja yang tentunya tidak mengesampingkan beban kerja yang diberikan pada setiap karyawan dan dukungan dari rekan kerja merupakan salah satu faktor penting untuk menjaga tingkat stres karyawan karena ada motivasi tersendiri apabila rekan kerja memberi dukungan.

DAFTAR PUSTAKA

- Ahmad, Y., Tawal, B., Taroreh, R. N., Ekonomi, F., Manajemen, J., & Ratulangi, U. S. (2019). Pengaruh Stres Kerja, Beban Kerja, Dan Lingkungan Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Pada Pt. Fif Group Manado. *Jurnal EMBA: Jurnal Riset Ekonomi, Manajemen, Bisnis Dan Akuntansi*, 7(3), 2811–2820. <https://doi.org/10.35794/emba.v7i3.23747>
- Amrianah, H. (2019). Pengaruh Stres Kerja terhadap Kinerja Pegawai pada Kantor Bank Sulselbar Cabang Barru. *Meraja Journal*, 2(1), 13–34. <https://merajajournal.com/index.php/mrj/article/download/23/20>
- Cahyani, W., & Frianto, A. (2019). Peran Dukungan Sosial Terhadap Stres Kerja Sebagai Peningkatan Kinerja Karyawan. *Jurnal Ilmu Manajemen*, 7(3), 868–876.
- Chandra. (2012). Pengaruh Beban Kerja dan Stres Kerja terhadap Kinerja Karyawan pada PT. Mega Auto Central Finance Cabang di Langsa. *Universitas Samudra, Jurnal Manajemen Dan Keuangan, Vol 6*.
- Choiu. (2011). Pengaruh stres kerja dan kepuasan kerja terhadap kinerja karyawan pada p.t. Lie fung surabaya. *Jurnal Administrasi Bisnis (JAB)*, Vol 6. No.
- De Bruin, G. P., & Taylor, N. (2006). Development of the sources of work stress inventory. *South African Journal of Psychology*, 35(4), 748–765.

<https://doi.org/10.1177/008124630503500408>

- De Clercq, D., Azeem, M. U., Haq, I. U., & Bouckennooghe, D. (2020). The stress-reducing effect of coworker support on turnover intentions: Moderation by political ineptness and despotic leadership. *Journal of Business Research*, *111*(March 2018), 12–24. <https://doi.org/10.1016/j.jbusres.2020.01.064>
- Dian Maulita. (2015). Pengaruh Dukungan Rekan Kerja dan Etika Profesional Terhadap Kinerja Auditor pada Kantor Akuntan Publik (KAP) di Jakarta. *Jurnal Akuntansi*.
- George, J. M., & Zhou, J. (2001). When openness to experience and conscientiousness are related to creative behavior: An interactional approach. *Journal of Applied Psychology*, *86*(3), 513–524. <https://doi.org/10.1037/0021-9010.86.3.513>
- Hair Jr., J. F., Matthews, L. M., Matthews, R. L., & Sarstedt, M. (2017). PLS-SEM or CB-SEM: updated guidelines on which method to use. *International Journal of Multivariate Data Analysis*, *1*(2), 107. <https://doi.org/10.1504/ijmda.2017.10008574>
- Hakman, Suhadi, & Nani, Y. (2021). Pengaruh Beban Kerja , Stres Kerja , Motivasi Kerja Terhadap Kinerja Perawat Pasien Covid-19. *Nursing Care and Health Technology Journal*, *1*(2), 47–54.
- Irawati, R., & Carrollina, D. A. (2017). Analisis Pengaruh Beban Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Operator Pada Pt Giken Precision Indonesia. *Inovbiz: Jurnal Inovasi Bisnis*, *5*(1), 51. <https://doi.org/10.35314/inovbiz.v5i1.171>
- Jayati, D. D., & Sulistyan, R. B. (2021). Pengaruh Beban Kerja dan Dukungan Rekan Kerja terhadap Stres Kerja Karyawan Dira Kencong. *Proceedings ...*, *4*(1), 335–340. <http://proceedings.stiewidyagamalumajang.ac.id/index.php/progress/article/download/383/337>
- Jeklin, A. (2022). Peran Mediasi Kepuasan Kerja Pada Pengaruh Dukungan Organisasi Dan Lingkungan Kerja Terhadap Kinerja Pegawai Pada Kantor Dinas Ketahanan Pangan Dan Peternakan Provinsi Sumatera Utara. *Jurnal Ekonomi & Ekonomi Syariah*, *5*(Januari), 1–23.
- Jr. Hair, J. F., Black, W. C., Babin, B. J., & Anderson, R. E. (2014). Pearson New International Edition. *British Library Cataloguing-in-Publication Data*, 201–225.
- Kriswara, Y., Sanosra, A., & Rozaid, Y. (2017). Pengaruh Beban Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Dengan Stres Kerja Sebagai Variabel Intervening Pada PT. Yontomo Sukses Abadi Cabang Sidoarjo. *Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Jember*.
- Lukito, L. H., & Alriani, I. M. (2018). Pengaruh Beban Kerja, Lingkungan Kerja, Stres Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Pada PT. Sinarmas Distribusi Nusantara Semarang. *Jurnal Ekonomi Manajemen Dan Akuntansi*, *25*(45), 24–35.
- Mahendrawan, I Gede, Indrawati, A. D. (2015). Pengaruh Beban Kerja dan Kompensasi terhadap Kepuasan Kerja. *E-Jurnal Manajemen Unud*, *4*(11), 3936–3961.
- Mahfudz, M. (2017). Pengaruh Kepuasan Kerja Dan Beban Kerja Terhadap Kinerja Karyawan dan Stres Kerja Sebagai Variabel Mediasi Pada Karyawan Divisi Sales Concumer Pt Bank Negara Indonesia (Persero) Tbk. *Jurnal Eksekutif Volume 14 No. 1*

Juni 2017 Indonesia, 14(1), 51–75.

- Mangkunegara. (2009). Perencanaan Dan Pengembangan Sumber Daya Manusia. *Bandung : PT Refika Adi-Tama*.
- 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>
- Mukarramah, N. (2020). Pengaruh Dukungan Rekan Kerja Dan Dukungan Keluarga Terhadap Kinerja Dengan Job Embeddedness Sebagai Pemediasi Pada *Jurnal Ilmiah Mahasiswa Ekonomi Manajemen*, 5(4), 647–661. <http://www.jim.unsyiah.ac.id/EKM/article/view/6817>
- Musyaddat, L. E., Surati, & Saufi, A. (2017). Pengaruh Dukungan Sosial, Beban Kerja Dan Lingkungan Kerja Terhadap Stres Kerja Perawat Rumah Sakit Jiwa Mutiara Sukma Provinsi Nusa Tenggara Barat. *Jurnal Magister Manajemen*, 6(4), 1–16.
- Nabawi, R. (2019). Pengaruh Lingkungan Kerja, Kepuasan Kerja dan Beban Kerja Terhadap Kinerja Pegawai. *Maneggio: Jurnal Ilmiah Magister Manajemen*, 2(2), 170–183. <https://doi.org/10.30596/maneggio.v2i2.3667>
- Paramitadewi, K. (2017). Pengaruh Beban Kerja Dan Kompensasi Terhadap Kinerja Pegawai Sekretariat Pemerintah Daerah Kabupaten Tabanan. *E-Jurnal Manajemen Universitas Udayana*, 6(6), 255108.
- Pasaribu, M. D., Lumbanraja, P., Rini, E. S., & Sosial, D. (2021). Bethesda Gunung Sitoli dengan Kejenuhan. *Jurnal Manajemen Terapan Dan Keuangan (Mankeu)*, 10(03), 606–618.
- Rahmadia, F., Sarianti, R., & Fitria, Y. (2019). Pengaruh Lingkungan Kerja Fisik Dan Dukungan Sosial Terhadap Stres Kerja Pada Perawat Rumah Sakit Islam (Rsi) Ibnu Sina Payakumbuh. *Jurnal Ecogen*, 2(2), 110. <https://doi.org/10.24036/jmpe.v2i2.6145>
- Rahmawati, M., & Irwana, I. (2020). Pengaruh Stres Kerja, Kepuasan Kerja Dan Dukungan Sosial Terhadap Kinerja Perawat Di Puskesmas Sebatik. *Jurnal Ekonomika*, 11(2), 0–14. <https://doi.org/10.35334/jek.v11i2.1408>
- Riani, N., & Putra, M. (2017). Pengaruh Stres Kerja, Beban Kerja Dan Lingkungan Kerja Non Fisik Terhadap Turnover Intention Karyawan. *E-Jurnal Manajemen Universitas Udayana*, 6(11), 255226.
- Rindorindo, R. P., Murni, S., Trang, I., Kerja, P. B., Kerja, S., Kepuasan, D. A. N., Terhadap, K., Manajemen, J., & Ekonomi, F. (2019). Pengaruh Beban Kerja, Stres Kerja Dan Kepuasan Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Hotel Gran Puri. *Jurnal EMBA: Jurnal Riset Ekonomi, Manajemen, Bisnis Dan Akuntansi*, 7(4), 5953–5962. <https://doi.org/10.35794/emba.v7i4.26576>
- Ringle, C. M, Wende, S. & Becker, J. M. (2015). *SmartPLS3*. Boenningstedt: SmartPLS GmbH. <https://www.smartpls.com/>
- Rizki, M., Natasha, C., Saputra, E. K., & Abriyoso, O. (2022). Pengaruh Beban Kerja terhadap Stres Kerja Pegawai Satuan Polisi Pamong Praja Kota Tanjungpinang. *Jurnal Pendidikan Tambusai*, 6, 8894–8899.

- Robbins, S. (2004). *Teori Organisasi, Struktur, Desain, dan Aplikasi. (Alih Bahasa: Tim Indeks). New Jersey: Prentice-Hall.*
- Sugiyono. (2012). *Metode penelitian bisnis* (Alfabeta (ed.); p. hlm. 517-520). Alfabeta. <https://opac.perpusnas.go.id/DetailOpac.aspx?id=801250>
- Susanto, B. (2015). Hubungan Persepsi Beban Kera dengan Stress Kerja pada Perawat IGD dan ICU Eka Hospital Pekanbaru. *Jurnal Keperawatan, 2.*
- Wibowo, F. P., & Tholok, F. W. (2019). Pengaruh Pekerjaan, Promosi, Rekan Kerja, Atasan, Lingkungan Kerja Terhadap Produktivitas Kerja Karyawan Studi Kasus Di Pt. Primissima Medari Sleman Yogyakarta. *Sains: Jurnal Manajemen Dan Bisnis, 11(2), 218.* <https://doi.org/10.35448/jmb.v11i2.6060>
- Wibowo, S. A., & Handayani, A. (2020). Hubungan antara Dukungan Sosial dan Beban Kerja dengan Stress Kerja pada Mitra Pengemudi Ojek Online di Komunitas Gojek X. *PSISULA: Prosiding Berkala Psikologi, 2(November), 185–196.*
- Wijono, S. (2010). Psikologi Industri dan Organisasi Suatu Bidang Gerak Psikologi Sumber Daya Manusia. *Jakarta: Kencana.*
- Wu, G., Hu, Z., & Zheng, J. (2019). Role stress, job burnout, and job performance in construction project managers: The moderating role of career calling. *International Journal of Environmental Research and Public Health, 16(13).* <https://doi.org/10.3390/ijerph16132394>
- Yulia, A. R. (2017). Pengaruh Pekerjaan Keluarga dan Dukungan Sosial serta Kecerdasan Emosional Terhadap Stres Kerja dan Kinerja Perawat Wanita di RSD Dr. Soebandi Jember. *Bisma, 11(1), 76.* <https://doi.org/10.19184/bisma.v11i1.6210>