

**PENGARUH KOMUNIKASI ORGANISASI DAN STRES
KERJA TERHADAP KINERJA KARYAWAN DENGAN
DUKUNGAN SOSIAL ORGANISASI SEBAGAI VARIABEL
MODERASI**

(Pada PT. Bersama Mencapai Puncak)

SKRIPSI



Oleh:

AJIDA NUR HAMIDAH

NIM: 210501110027

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN FAKULTAS EKONOMI
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI MAULANA MALIK
IBRAHIM MALANG**

2025

**PENGARUH KOMUNIKASI ORGANISASI DAN STRES
KERJA TERHADAP KINERJA KARYAWAN DENGAN
DUKUNGAN SOSIAL ORGANISASI SEBAGAI VARIABEL
MODERASI**

(Pada PT. Bersama Mencapai Puncak)

SKRIPSI

Diajukan Kepada:

Universitas Islam Negeri (UIN) Maulana Malik Ibrahim Malang

Untuk Memenuhi Salah Satu Persyaratan Dalam Memperoleh

Gelar Sarjana Manajemen (S.M.)



Oleh:

AJIDA NUR HAMIDAH

NIM: 210501110027

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN FAKULTAS EKONOMI
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI (UIN) MAULANA MALIK
IBRAHIMMALANG**

2025

LEMBAR PERSETUJUAN

**PENGARUH KOMUNIKASI ORGANISASI DAN STRES
KERJA TERHADAP KINERJA KARYAWAN DENGAN
DUKUNGAN SOSIAL ORGANISASI SEBAGAI
VARIABEL MODERASI
(KARYAWAN PT. BERSAMA MENCAPAI PUNCAK)**

SKRIPSI

Oleh

Ajida Nur Hamidah

NIM : 210501110027

Telah Disetujui Pada Tanggal 10 Juni 2025

Dosen Pembimbing,



Dr. Fauzan Almanshur, ST., M.M

NIP. 197311172005011003

LEMBAR PENGESAHAN

**PENGARUH KOMUNIKASI ORGANISASI DAN STRES KERJA
TERHADAP KINERJA KARYAWAN DENGAN DUKUNGAN
SOSIAL ORGANISASI SEBAGAI VARIABEL MODERASI
(KARYAWAN PT. BERSAMA MENCAIPAIPUNCAK)**

SKRIPSI

Oleh

AJIDA NUR HAMIDAH

NIM : 210501110027

Telah Dipertahankan di Depan Dewan Penguji
Dan Dinyatakan Diterima Sebagai Salah Satu Persyaratan
Untuk Memperoleh Gelar Sarjana Manajemen (S.M.)
Pada 24 Juni 2025

Susunan Dewan Penguji:

Tanda Tangan

1 Ketua Penguji

Dr. Vivin Maharani Ekowati., M.Si., M.M

NIP. 19750426201608012042



2 Anggota Penguji

Sugeng Ali Mansur, S.S., M.Pd

NIP. 197809292014111001



3 Sekretaris Penguji

Dr. Fauzan Almanshur, ST., M.M

NIP. 197311172005011003



Disahkan Oleh:

Ketua Program Studi,



Dr. Muhammad Sulhan, SE, MM

NIP. 197406042006041002

LEMBAR PERNYATAAN

SURAT PERNYATAAN

Yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Ajida Nur Hamidah
NIM : 210501110027
Fakultas/Jurusan : Ekonomi/Manajemen

Menyatakan bahwasanya “Skripsi” yang saya buat ini guna memenuhi persyaratan kelulusan pada Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Islam Negeri (UIN) Maulana Malik Ibrahim Malang dengan judul:

PENGARUH KOMUNIKASI ORGANISASI DAN STRES KERJA TERHADAP KINERJA KARYAWAN DENGAN DUKUNGAN SOSIAL ORGANISASI SEBAGAI VARIABEL MODERASI (Karyawan PT. Bersama Mencapai Puncak) Adalah hasil karya yang saya sendiri, bukan “duplikasi” dari karya orang lain.

Selanjutnya apabila di kemudian hari ada “klaim” dari pihak lain, bukan menjadi tanggung jawab Dosen Pembimbing atau pihak Fakultas Ekonomi, tetap menjadi tanggungjawab saya sendiri. Demikian surat pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya dan tanpa ada paksaan dari siapapun.

Malang, 17 Juni 2025

Hormat saya,



Ajida Nur Hamidah

NIM. 210501110027

HALAMAN PERSEMBAHAN

Alhamdulillah Rabbil 'Alamin. Saya panjatkan rasa syukur tiada akhir kepada Allah SWT. Yang telah memberikan kelancaran, keringanan dan semangat kepada saya untuk segera menyelesaikan pendidikan.

Skripsi ini saya persembahkan kepada seluruh pihak yang telah memberikan dukungan, semangat dan doa untuk tetap memperjuangkan gelar sarjana ini.

Terkhusus kepada ayah Agus Mukammad Huri dan ibu Umi Hanik yang sangat mengusahakan pendidikan terbaik untuk putra-putrinya, memanjatkan doa, memberikan cinta kasih dan dukungan penuh kepada saya. Kemudian, tidak lupa kakak tercinta Lailatin Nazulah dan adik saya M. Dhimyathi Mashuri yang selalu sabar dan bangga atas pencapaian kecil hingga besar saya.

Kepada bapak Fauzan Almanshuri yang telah mengorbankan waktu dan tenaga, membimbing, memberikan arahan dan dukungan. Kepada keluarga besar saya yang selalu menyampaikan motivasi. Kepada sahabat-sahabat saya sewaktu SMA dan kuliah yang terus-menerus memberikan semangat dan memori yang cantik.

Terakhir, kepada penulis Ajida Nur Hamidah yang selalu berusaha bertahan dan memperjuangkan ridho orang tua. Semoga selalu semangat untuk memberikan yang terbaik dan mewujudkan apa yang diridhoi Allah dan orang tua, aamiin.

MOTTO

"Luka-luka di mulut, bisa disembuhkan. Namun, luka-luka yang disebabkan oleh mulut tak bisa disembuhkan"

- Imam Syafi'i

Motto yang menjadi prinsip hidup, Semoga dengan bertambahnya hari, semakin giat untuk memperbaiki diri, salah satunya adalah dengan menjaga lisan dan berbuat baik dalam setiap ucapan.

"Support sistem terbaik adalah diri kita sendiri. Tetaplah tersenyum dan rayakan setiap pencapaian yang telah dirimu raih. Tidak ada pencapaian yang terlalu kecil untuk disyukuri"

Setiap individu harus mampu menjadi *support system* terbaik bagi diri sendiri. Sebab hidup tak selalu mudah, dan tidak setiap saat ada orang yang mengerti. Maka, tetaplah tersenyum dan rayakan setiap pencapaian, sekecil apa pun itu. Karena rasa syukur akan menumbuhkan semangat baru.

KATA PENGANTAR

Assalamu'alaikum Warahmatullah Wabarakatuh

Segala puji syukur kehadiran Allah SWT, yang telah menghadirkan rahmat dan hidayah-Nya. Sehingga penulis dapat merampungkan tugas akhir skripsi dengan judul “Pengaruh Komunikasi Organisasi Dan Stres Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Dengan Dukungan Sosial Sebagai Variabel Moderasi Pada Karyawan Pt. Bersama Mencapai Puncak” dengan lancar. Kemudian shalawat dan salam saya panjatkan kepada Nabi besar Muhammad SAW yang telah menuntun kita semua dari kegelapan menuju jalan kebaikan, yakni Din al-Islam.

Penulis mengetahui bahwa dalam pengerjaan tugas akhir skripsi ini tidak akan tercapai dengan baik tanpa ada bimbingan dan dukungan dari berbagai pihak. Sehingga pada kesempatan ini penulis mengutarakan terima kasih yang tak terhingga kepada berbagai pihak yang telah membantu terselesaikannya tugas akhir skripsi ini dengan lancar. Ucapan terima kasih penulis sampaikan kepada:

1. Prof. Dr. M. Zainuddin, MA, selaku Rektor Universitas Islam Negeri (UIN) Maulana Malik Ibrahim Malang.
2. Dr. Misbahul Munir, Lc., M.Ei., selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Islam Negeri (UIN) Maulana Malik Ibrahim Malang.
3. Muhammad Sulhan, S.E., M.M. selaku Ketua Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Islam Negeri (UIN) Maulana Malik Ibrahim Malang dan Wali Dosen yang telah memberikan arahan serta motivasi

kepada penulis selama masa perkuliahan sampai dengan penyelesaian tugas akhir skripsi ini.

4. Fauzan Almanshur, ST.,MM. Selaku Dosen Pembimbing Skripsi yang telah menghabiskan banyak waktu, pikiran dan tenaga untuk memberikan arahan, motivasi dan juga bantuan kepada penulis dalam penyelesaian tugas akhir skripsi ini.
5. Bapak dan ibu dosen Fakultas Ekonomi Universitas Islam Negeri (UIN) Maulana Malik Ibrahim Malang.
6. Rizky Trisanti selaku HRD PT. Bersama Mencapai Puncak, Rizky Fadia Orbayanti dan Lukman Laili selaku Human Resources PT. Bersama Mencapai Puncak, selaku bagian Human Resources PT. Bersama Mencapai Puncak, serta para leader di outlet Ayam Goreng Nelongso wilayah Malang Raya yang telah berkenan meluangkan waktu dan tenaga untuk membantu penulis dalam proses pengumpulan data demi kelancaran penyusunan skripsi ini.
7. Cinta pertama penulis Bapak Agus Mukammad Huri, Ayahanda Bapak Agus Mukammad Huri, Ibunda Ibu Ummi Hanik yang penuh kasih, kakek dan nenek tercinta yang selalu menjadi sumber doa dan semangat, serta kepada kakak saya Lailatin Nazulah dan adik saya M. Dhimyathi Mashuri yang senantiasa memberikan dukungan dan motivasi selama masa perkuliahan hingga penyusunan tugas akhir skripsi ini.
8. Buya Nadhif Anwar dan Ummah Nury Firdausiah, selaku pengasuh pondok Daruzzahra Ar-Rifa'i, penulis menyampaikan rasa hormat dan terima kasih yang mendalam atas segala bimbingan spiritual, nasihat, serta doa-doa tulus

yang senantiasa mengiringi langkah penulis hingga sampai pada tahap penyelesaian tugas akhir ini.

9. Sahabat-sahabat serta teman dekat penulis di Pondok Daruzzahra Ar-rifa'i 2 yang telah menjadi tempat berkeluh kesah, pelipur lara, dan sahabat seperjuangan yang tulus memberi semangat dan kekuatan jiwa, serta seluruh pihak lainnya yang tidak dapat disebutkan satu persatu, tetapi telah banyak memberikan bantuan, do'a, dan dukungan selama proses penyusunan skripsi ini.
10. Kepada diri saya sendiri, Ajida Nur Hamidah, yang telah bertahan hingga saat ini. Terima kasih telah terus melangkah meski dalam lelah, tetap percaya meski dalam ragu, dan tetap berjuang meski berkali-kali hampir menyerah. Semoga setiap usaha dan air mata yang tercurah menjadi pijakan untuk masa depan yang lebih baik. Amiin.

Akhirnya, dengan penuh kerendahan hati, penulis menyadari bahwa skripsi ini masih jauh dari sempurna. Oleh sebab itu, penulis mengharapkan kritik dan saran yang membangun demi kesempurnaan karya ini. Penulis berharap semoga karya sederhana ini dapat memberikan manfaat bagi semua pihak. Amin ya Robbal 'Alamin.

DAFTAR ISI

LEMBAR SAMPUL	i
LEMBAR PENGAJUAN	ii
LEMBAR PERSETUJUAN	iii
LEMBAR PENGESAHAN	iv
LEMBAR PERNYATAAN	v
HALAMAN PERSEMBAHAN	vi
MOTTO	vii
KATA PENGANTAR.....	viii
DAFTAR ISI	xi
DAFTAR GAMBAR	xv
DAFTAR TABEL	xvi
ABSTRAK	xvii
ABSTRACT	xviii
مستخلص البحث.....	xix
BAB I.....	1
PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah.....	13
1.3 Tujuan Penelitian	13
1.4 Manfaat Penelitian	14
BAB II	16
KAJIAN PUSTAKA.....	16
2.1 Penelitian Terdahulu	16
2.2 Kajian Teoritis.....	26
2.2.1 Komunikasi Organisasi.....	26
2.2.1.1 Pengertian Komunikasi Organisasi	26
2.2.1.2 Indikator Komunikasi	29

2.2.1.3 Komunikasi Organisasi Dalam Islam	30
2.2.2 Stres Kerja	32
2.2.2.1 Definisi Stres Kerja	32
2.2.2.2 Indikator Stres Kerja.....	34
2.2.2.3 Stres Kerja Dalam Perspektif Islam	36
2.2.3 Dukungan Sosial Organisasi	38
2.2.3.1 Pengertian Dukungan Sosial Organisasi	38
2.2.3.2 Komponen Dukungan Sosial.....	41
2.2.3.3 Indikator Dukungan Sosial Organisasi	42
2.2.3.4 Dukungan Sosial Dalam Perspektif Islam	43
2.2.4 Kinerja Karyawan	45
2.2.4.1 Pengertian Kinerja Karyawan.....	45
2.2.4.2 Indikator Kinerja Karyawan	48
2.2.4.3 Kinerja Karyawan dalam Islam	49
2.3 Hubungan Antara Variabel	51
2.3.1 Hubungan Antara Komunikasi Organisasi Dengan Kinerja Karyawan	51
2.3.2 Hubungan Antara Stres Kerja Dengan Kinerja Karyawan	52
2.3.3 Hubungan Moderasi Dukungan Sosial Organisasi antara Komunikasi Organisasi dan Kinerja Karyawan.....	53
2.3.4 Hubungan Moderasi Dukungan Sosial Organisasi antara Stres Kerja dan Kinerja Karyawan	54
2.4 Kerangka Konseptual.....	55
2.5 Hipotesis Penelitian	56
BAB III.....	57
METODE PENELITIAN	57
3.1 Jenis dan Pendekatan Penelitian	57
3.2 Lokasi Penelitian.....	57
3.3 Populasi dan Sampel	59
3.3.1 Populasi.....	59
3.3.2 Sampel	59
3.4 Teknik Pengambilan Sampel.....	60
3.5 Data dan Jenis Data.....	61

3.5.1 Data Primer	61
3.5.2 Data Skunder	62
3.5.3 Teknik Pengumpulan Data.....	62
3.6 Definisi Operasional	64
3.7 Skala Pengukuran.....	67
3.8 Teknik Analisis Data	68
3.9 Metode Analisis Data	68
3.9.1 Analisis Statistik Deskriptif	68
3.9.2 Statistik Inferensial	68
3.10 Uji Moderasi	73
BAB IV	76
HASIL DAN PEMBAHASAN	76
4.1 Gambaran Umum Objek Penelitian	76
4.1.1 Profil Perusahaan	76
4.1.2 Visi dan Misi Perusahaan	77
4.1.2.1 Visi PT Bersama Mencapai Puncak.....	77
4.1.2.2 Misi PT Bersama Mencapai Puncak.....	77
4.1.3 Struktur Organisasi	78
4.1.3.1 Struktur Organisasi PT Bersama Mencapai Puncak.....	78
4.2 Distribusi Karakteristik Responden	78
4.2.1 Distribusi Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	78
4.2.2 Distribusi Responden Berdasarkan Usia	79
4.2.3 Distribusi Responden Berdasarkan Tingkat Pendidikan.....	79
4.2.4 Distribusi Responden Berdasarkan Domisili.....	80
4.3 Distribusi Jawaban Responden	81
4.3.1 Variabel Komunikasi Organisasi	81
4.3.2 Variabel Stres Kerja	84
4.3.3 Variabel Dukungan Sosial Organisasi.....	86
4.3.4 Variabel Kinerja Karyawan.....	90
4.4 Hasil Analisis Dengan <i>Partial Least Squer</i> (PLS).....	94
4.4.1 Analisis Hasil Uji Model Pengukuran (<i>Outer Model</i>)	94
4.4.1.1 Validitas Konvergen	94
4.4.1.2 Validitas Diskriminan	95

4.4.1.3 Uji Reliabilitas.....	98
4.4.2 Analisis Hasil Uji Model Structural (<i>Inner Model</i>)	99
4.4.2.1 R-Square	99
4.4.2.2 F-Square	100
4.4.3 Uji Hipotesis	101
4.4.3.1 Pengaruh Komunikasi Organisasi Terhadap Kinerja.....	101
4.4.3.2 Pengaruh Stres Kerja Terhadap Kinerja Karyawan	102
4.4.4 Uji Hipotesis Dengan Pengaruh Moderasi	102
4.4.4.1 Dukungan Sosial Memoderasi Komunikasi Organisasi terhadap Kinerja Karyawan.....	103
4.4.4.2 Dukungan Sosial Memoderasi Stres Kerja terhadap Kinerja Karyawan.....	103
4.5 Pembahasan.....	104
4.5.1 Pengaruh Komunikasi Organisasi Terhadap Kinerja Karyawan .	104
4.5.2 Pengaruh Stres Kerja Terhadap Kinerja Karyawan	106
4.5.3 Dukungan Sosial Organisasi Memoderasi Komunikasi Organisasi terhadap Kinerja Karyawan	109
4.5.4 Dukungan Sosial Organisasi Memoderasi Stres Kerja terhadap Kinerja Karyawan	112
BAB V.....	116
PENUTUP.....	116
5.1 Kesimpulan	116
5.2 Saran	117
DAFTAR PUSTAKA.....	120
DAFTAR LAMPIRAN	125
LAMPIRAN 1 BUKTI KONSULTASI	125
LAMPIRAN 2 BIODATA DIRI	126
LAMPIRAN 3 SURAT KETERANGAN BEBAS PLAGIARISME	127
LAMPIRAN 4 KUESIONER PENELITIAN	129
LAMPIRAN 5 DISTRIBUSI FREKUENSI	132
LAMPIRAN 6 HASIL UJIAN PENELITIAN.....	135

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Kerangka Konseptual	55
Gambar 4.1 Struktur Organisasi PT Bersama Mencapai Puncak.....	78

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Jam Operasional Karyawan Tahun 2011-2024.....	10
Tabel 1.2 Data Keterlambatan dan Kemangkiran Karyawan Tahun 2024-2025....	11
Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu	20
Tabel 3.1 Lokasi dan Total Karyawan Ayam Goreng Nelongso Tahun 2024	58
Tabel 3.2 Definisi Operasional Variabel	64
Tabel 3.3 Jenis Variabel Moderasi.....	75
Tabel 4.1 Distribusi Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	78
Tabel 4.2 Distribusi Karakteristik Responden Berdasarkan Usia	79
Tabel 4.3 Distribusi Karakteristik Responden Berdasarkan Tingkat Pendidikan .	79
Tabel 4.4 Distribusi Karakteristik Responden Berdasarkan Domisili	80
Tabel 4.5 Distribusi jawaban responden variabel komunikasi organisasi (X1)	81
Tabel 4.6 Distribusi Jawaban Responden Variabel Stres Kerja (X2).....	84
Tabel 4.7 Distribusi Jawaban Responden Variabel Dukungan Sosial (Z).....	87
Tabel 4.8 Distribusi Jawaban Responden Variabel Kinerja Karyawan (Y)	91
Tabel 4.9 Outer Loading	95
Tabel 4.10 Hasil Uji Antar Konstruk (Fornell Larcker Criterion)	96
Tabel 4.11 Nilai Discriminant Validity (Cross Loading)	97
Tabel 4.12 Hasil Nilai Average Variance Extracted (AVE).....	98
Tabel 4.13 Nilai Composite Reliability dan Cronbach's Alpha	98
Tabel 4.14 R-Square.....	99
Tabel 4.15 F-Square	100
Tabel 4.16 Path Coefficients (Bootstrapping)	101
Tabel 4.17 Hasil Uji Efek Moderasi.....	103

ABSTRAK

Hamidah, Ajida Nur., 2025. SKRIPSI. Judul : “Pengaruh Komunikasi Organisasi Dan Stres Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Dengan Dukungan Sosial Organisasi Sebagai Variabel Moderasi Pada Karyawan Pt. Bersama Mencapai Puncak”

Pembimbing : Dr. Fauzan Almanshur, ST., M.M

Kata Kunci : Komunikasi Organisasi, Stres Kerja, Kinerja Karyawan, Dukungan Sosial Organisasi

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh Komunikasi Organisasi dan Stres Kerja terhadap Kinerja Karyawan di PT. Bersama Mencapai Puncak, serta peran moderasi Dukungan Sosial. Latar belakang penelitian ini didasarkan pada pentingnya komunikasi yang efektif dan manajemen stres yang tepat dalam meningkatkan kinerja karyawan, khususnya di industri makanan cepat saji yang menerapkan sistem kerja berbasis *shift*. Pertanyaan penelitian berfokus pada bagaimana kedua variabel independen tersebut memengaruhi kinerja dan apakah Dukungan Sosial memoderasi hubungan-hubungan tersebut.

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan desain penelitian eksplanatori. Sampel terdiri dari 118 responden dari total populasi 167 karyawan, yang dipilih menggunakan teknik sampling jenuh. Data dikumpulkan melalui kuesioner dan dianalisis menggunakan SmartPLS 3.0 untuk menguji hubungan langsung maupun hubungan moderasi di antara variabel-variabel yang diteliti.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa Komunikasi Organisasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kinerja Karyawan. Stres Kerja menunjukkan pengaruh positif namun tidak signifikan terhadap Kinerja Karyawan. Selain itu, Dukungan Sosial terbukti secara positif dan signifikan memoderasi hubungan antara Komunikasi Organisasi dan Kinerja Karyawan. Namun, Dukungan Sosial tidak memoderasi hubungan antara Stres Kerja dan Kinerja Karyawan.

ABSTRACT

Hamidah, Ajida Nur., 2025. Thesis. Title: "The Influence of Organizational Communication and Job Stress on Employee Performance with Social Support as a Moderating Variable at PT. Bersama Mencapai Puncak Employees"

Supervisor: Dr. Fauzan Almanshur, ST., M.M

Keywords: Organizational Communication, Job Stress, Employee Performance, Social Support Organization

This study aims to determine the influence of Organizational Communication and Job Stress on Employee Performance at PT. Bersama Mencapai Puncak, as well as the moderating role of Social Support. The background of this research is based on the importance of effective communication and proper stress management in enhancing employee performance, particularly in the fast-food industry that implements a shift-based work system. The research questions focus on how both independent variables affect performance and whether Social Support moderates these relationships.

This research uses a quantitative approach with an explanatory research design. The sample consisted of 118 respondents from a total population of 167 employees, selected using the saturated sampling technique. Data were collected through questionnaires and analyzed using SmartPLS 3.0 to test both direct and moderating relationships among the variables.

The results show that Organizational Communication has a positive and significant effect on Employee Performance. Job Stress shows a positive but not significant effect on Employee Performance. Additionally, Social Support is proven to positively and significantly moderate the relationship between Organizational Communication and Employee Performance. However, Social Support does not moderate the relationship between Job Stress and Employee Performance.

مستخلص البحث

حميدة، أجيدة نور، 2025. بحثٌ جَامِعِيّ. العنوان: "تأثير الاتصال التنظيمي وضغط العمل على أداء الموظفين مع الدعم الاجتماعي التنظيمي كمتغير معدل لدى موظفي شركة "PT. Bersama Mencapai Puncak".

المشرف : د. فوزان المنصور، ماجستير

الكلمات الرئيسية : الاتصال التنظيمي، ضغط العمل، أداء الموظفين، الدعم الاجتماعي

يهدف هذا البحث إلى دراسة تأثير الاتصال التنظيمي وضغط العمل على أداء موظفي شركة PT.Bersama Mencapai Puncak، بالإضافة إلى دور الدعم الاجتماعي كمتغير معدل. تتبع خلفية البحث من أهمية التواصل الفعال وإدارة ضغط العمل لتحسين الأداء، خاصة في قطاع الوجبات السريعة الذي يعتمد على نظام الورديات. تركز مشكلة البحث على مدى تأثير كل من الاتصال التنظيمي وضغط العمل على الأداء، وإمكانية قيام الدعم الاجتماعي بتعديل هذه العلاقة.

اعتمدت الدراسة على المنهج الكمي من نوع تفسيري، حيث شملت العينة 118 موظفاً من أصل 167 موظفاً باستخدام أسلوب العينة الشاملة. تم جمع البيانات من خلال استبيان وتم تحليلها باستخدام برنامج SmartPLS 3.0 لفحص العلاقات المباشرة وعلاقات التعديل بين المتغيرات.

أظهرت النتائج أن الاتصال التنظيمي يؤثر إيجابياً وبشكل معنوي على أداء الموظفين، بينما ضغط العمل له تأثير إيجابي لكنه غير معنوي على الأداء. كما تبين أن الدعم الاجتماعي يعدل بشكل إيجابي ومعنوي العلاقة بين الاتصال التنظيمي وأداء الموظفين، لكنه لا يعدل العلاقة بين ضغط العمل وأداء الموظفين.

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Perusahaan memiliki peran yang sangat penting dalam rantai bisnis global yang dituntut untuk terus beradaptasi dengan perubahan serta menciptakan inovasi berkelanjutan guna meningkatkan daya saing sekaligus mendukung pertumbuhan serta keberlanjutan perusahaan. Pada tahun 2023, terdapat beberapa perusahaan di Indonesia menunjukkan perkembangan yang signifikan. Data Badan Pusat Statistik mencatat laju pertumbuhan perusahaan mencapai 4,64%, yang mencerminkan pesatnya kemajuan dunia usaha di Indonesia.

Menurut Zahara (2018), keberhasilan suatu perusahaan atau organisasi sangat bergantung pada peran kepemimpinan, yang menjadi faktor utama dalam menjaga keberlangsungan kelompok serta membangun hubungan yang harmonis antara atasan dan bawahan. Dalam konteks ini, komunikasi memegang peran krusial sebagai sarana penyampaian informasi atau pesan di dalam organisasi. Komunikasi yang efektif memungkinkan organisasi berjalan dengan lancar, menciptakan koordinasi yang baik, serta meningkatkan produktivitas karyawan. Sebaliknya, komunikasi yang tidak efektif dapat menimbulkan ketidakteraturan, kesalahpahaman, bahkan konflik yang dapat menghambat pencapaian tujuan organisasi. Penelitian dari Mijaya & Susanti (2023) menjelaskan komunikasi yang baik antara pimpinan dan pegawai juga dapat meminimalkan kesalahpahaman, serta memperkuat hubungan positif antar anggota organisasi. Oleh karena itu,

komunikasi yang efektif dapat membangun hubungan kerja yang harmonis dan memungkinkan para karyawan mempunyai kebebasan untuk menyampaikan aspirasi, dapat menerima umpan balik, dan meningkatkan produktivitas, yang pada akhirnya mendorong terciptanya suasana kerja positif serta meningkatkan semangat dan loyalitas karyawan. Selaras dengan tujuan komunikasi dalam organisasi yaitu untuk menciptakan saling pengertian dan menyatukan pengalaman di antara anggotanya.

Azwina dan Yusuf (2020) menjelaskan dalam menjalankan tugas dan tanggung jawabnya, setiap karyawan memerlukan berbagai jenis informasi untuk memahami pekerjaannya. Informasi tersebut disampaikan melalui komunikasi organisasi agar dapat diterima dengan baik oleh karyawan. Maka dari itu, komunikasi juga dapat menjadi indikator pencegah stres kerja karyawan, dengan adanya komunikasi yang jelas di dalam organisasi atau perusahaan akan memudahkan setiap individu untuk memahami instruksi perusahaan dengan baik demi mencapai tujuan yang sama, sebagaimana dijelaskan oleh Hasibuan (2014), yang menekankan pentingnya komunikasi yang sehat dalam mengurangi tekanan kerja.

Stres yang berlebihan dapat mengurangi motivasi, konsentrasi, serta menghambat karyawan dalam menyelesaikan tugasnya dengan baik (Octasyilva & Musyaffa, 2023). Faktor-faktor seperti tingginya beban kerja, tekanan waktu, dan ketidakjelasan peran sering kali menjadi pemicu stres. Stres yang bersifat negatif biasanya mengakibatkan seseorang kesulitan untuk berinteraksi secara positif dengan lingkungannya, baik di tempat kerja maupun di luar lingkungan kerja. Yang mana karyawan akan menghadapi berbagai gejala negatif pada gilirannya yang

berpengaruh pada prestasi kerjanya (Kartikasari & Harini, 2015). Kemudian, Hasibuan (2017) dalam Nadzif dan Yudiarso (2021) menjelaskan bahwa Stres kerja juga berawal dari tidak tercapainya sebuah kepuasan pada pekerjaannya. Kondisi tersebut dapat menghambat karyawan dalam melaksanakan tugasnya, yang akhirnya menimbulkan stres kerja pada karyawan. Di sisi lain, karyawan yang mampu mengelola emosionalnya dengan baik cenderung lebih fokus, memiliki energi positif, dan menunjukkan hasil kerja lebih optimal. Oleh karena itu, kemampuan dalam mengelola emosi secara efektif menjadi salah satu strategi utama untuk meningkatkan produktivitas karyawan sekaligus menciptakan lingkungan kerja yang positif dan mendukung.

Stres kerja dan komunikasi merupakan dua faktor yang berkontribusi terhadap kinerja karyawan (Nurhidayat, 2022). Oleh karena itu, Kinerja karyawan biasanya diartikan sebagai tingkat penampilan atau perilaku individu dalam melaksanakan tugas pekerjaan. Selain itu, kinerja karyawan menjadi salah satu indikator pengukuran keberhasilan komunikasi organisasi dan stres kerja pada setiap karyawan. Menurut Mangkunegara (2016), kinerja karyawan merupakan *output* kerja yang dicapai oleh seseorang, baik dilihat dari aspek kualitas maupun kuantitas, dalam menjalankan tugas serta tanggung jawab yang dibebankan oleh perusahaan. Pengukuran kinerja karyawan tidak hanya didasarkan pada jumlah pekerjaan yang telah diselesaikan, tetapi juga pada seberapa baik pekerjaan tersebut dilaksanakan sesuai dengan standar atau pedoman yang telah ditetapkan oleh perusahaan atau institusi. Kinerja juga dapat dilihat sebagai cerminan dari

kemampuan setiap individu untuk memenuhi ekspektasi perusahaan melalui pemanfaatan waktu, keterampilan, dan sumber daya yang tersedia.

Kinerja karyawan dipengaruhi oleh berbagai faktor yang saling berkaitan, yang secara signifikan berperan dalam menentukan sejauh mana individu mampu mencapai hasil kerja secara optimal. Mangkunegara (2016) menyatakan bahwa kinerja karyawan dipengaruhi oleh sejumlah faktor, di antaranya kompetensi individu, dukungan sosial, serta dukungan yang diberikan oleh manajemen, yang keseluruhannya berperan penting dalam menunjang pencapaian kinerja yang optimal. Adapun dari faktor-faktor tersebut memiliki karakteristik yang berbeda-beda. Adapun karakteristik dari faktor kompetensi individu mencakup berbagai aspek, antara lain kemampuan dan etos kerja, motivasi dalam bekerja, sikap mental, komunikasi antar pribadi, kondisi fisik pegawai, keterampilan kerja, stres kerja, dan loyalitas kerja. Faktor dukungan sosial mencakup berbagai aspek, seperti kenyamanan lingkungan kerja, ketersediaan sarana dan prasarana, keefektifan komunikasi di dalam organisasi, dan syarat kerja. Kemudian yang terakhir ada karakteristik dukungan manajemen meliputi terciptanya hubungan industrial yang aman dan harmonis, serta pengelolaan pemberian tugas dan sistem kerja yang terstruktur dan efektif. Kedua aspek ini berperan penting dalam menciptakan suasana kerja yang mendukung dan kondusif guna mencapai kinerja yang optimal.

Dukungan sosial merupakan faktor penting yang turut memengaruhi kinerja karyawan dalam organisasi. Menurut Wulandari & Lestari (2018), dukungan sosial adalah bentuk motivasi yang diberikan oleh orang-orang terdekat, yang mampu menciptakan kenyamanan secara psikologis. Oleh karena itu, dukungan sosial dapat

memberikan manfaat dalam memenuhi kebutuhan karyawan saat menghadapi situasi yang sulit. Dukungan ini diwujudkan melalui perilaku saling menolong yang memberikan dampak positif, khususnya bagi individu yang membutuhkan. Dukungan sosial dapat membantu mengatasi masalah psikologis dengan mengurangi kecemasan berlebih serta gangguan lainnya secara umum. Apollo dan Cahyadi (2012) dalam Darmanto dan Ariyanti (2021) mengemukakan bahwa dukungan sosial merupakan bantuan emosional yang membuat individu merasa dihargai, diperhatikan dan dicintai. Selain itu, dukungan tersebut mencakup bantuan yang melibatkan aspek emosional, pemberian informasi, alat atau sarana, serta penilaian positif terhadap individu.

Beberapa penelitian terdahulu telah mengkaji variabel-variabel tersebut. Komunikasi organisasi terbukti memiliki pengaruh yang positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan, sebagaimana ditemukan oleh Nurlelasari et al. (2022). Temuan serupa juga dilaporkan oleh Nurhidayat (2022), Wibowo (2018), dan Utomo (2018), yang menyimpulkan bahwa komunikasi memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan. Namun demikian, hasil penelitian yang dilakukan oleh Nainggolan (2022) menunjukkan adanya hubungan negatif antara komunikasi dan kinerja karyawan. Pandangan ini diperkuat oleh Afuan (2023), yang mengemukakan bahwa komunikasi tidak memberikan pengaruh yang signifikan terhadap kinerja karyawan.

Selain itu, dukungan sosial berperan sebagai variabel moderasi dalam hubungan antara komunikasi organisasi dan kinerja karyawan. Penelitian yang dilakukan oleh Rudianto dan Murniati (2019) mengungkapkan bahwa komunikasi

organisasi memiliki pengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan, dengan dukungan sosial berperan dalam memperkuat hubungan tersebut.

Stres kerja menjadi salah satu unsur yang turut memengaruhi tingkat kinerja karyawan. Apabila stres kerja berada pada tingkat yang berlebihan, maka kinerja karyawan umumnya akan mengalami penurunan. Kondisi ini terjadi karena stres yang berlebihan membuat karyawan merasa tertekan dan kesulitan dalam menyelesaikan tugas yang terlalu berat, sehingga berdampak negatif pada penurunan kinerja. Oleh karena itu, Individu harus mampu mengelola stres yang dialami agar tidak memengaruhi kinerja yang dihasilkan secara negatif. Dewi *et al.*, (2013) dalam Zulhilmi dan Kusumayadi, (2020). Sejalan dengan hal tersebut, Temuan dari penelitian yang telah dilakukan oleh Pretama *et al.* (2018) mengindikasikan bahwa stres kerja memberikan pengaruh yang positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan. Temuan yang sejalan juga disampaikan oleh Fitriano *et al.* (2020), Nurhidayat (2022), Astuty dan Devy (2020), serta Zulhilmi dan Kusumayadi (2020), mengemukakan bahwa stres kerja memiliki andil dalam menentukan terhadap peningkatan kinerja karyawan. Namun demikian, penelitian yang dilakukan oleh Mijaya dan Susanti (2023) mengungkapkan terdapat keterkaitan negatif antara stres kerja dan kinerja karyawan. Pandangan tersebut turut diperkuat oleh temuan Handayani dan Winarningsih (2019), Imroatin dan Ranu (2014), serta Astuty dan Devy (2020), mengindikasikan bahwa stres kerja tidak memberikan pengaruh yang signifikan terhadap kinerja karyawan.

Selain itu, Penelitian ini memiliki tujuan untuk menelaah ataupun menganalisis hubungan antara stres kerja dan kinerja karyawan, dengan memasukkan dukungan

sosial sebagai variabel yang memoderasi hubungan tersebut. Wijaya dan Susanti (2023) mengemukakan bahwa stres kerja memiliki pengaruh negatif terhadap kinerja karyawan, di mana peningkatan tingkat stres cenderung menurunkan produktivitas dan efektivitas dalam pelaksanaan tugas. Namun, pengaruh tersebut dapat diminimalisir dengan adanya dukungan sosial. Dukungan dari rekan kerja, atasan, dan keluarga dapat membantu karyawan dalam mengatasi stres, sehingga kinerja tetap terjaga. Dengan demikian, dukungan sosial berperan sebagai faktor moderasi yang dapat mengurangi dampak negatif stres kerja terhadap kinerja karyawan. Namun, studi yang telah dilaksanakan oleh Astuty dan Devy (2020) menunjukkan bahwa dukungan sosial tidak memberikan efek positif. Hasil penelitian tersebut menyimpulkan bahwa dukungan sosial tidak memiliki peran sebagai faktor moderasi dalam kaitan antara stres kerja dan kinerja karyawan.

Selain komunikasi organisasi dan stres kerja, dukungan sosial termasuk sebagai salah satu elemen penyebab yang turut berkontribusi dalam memengaruhi tingkat kinerja karyawan. Pernyataan tersebut diperkuat oleh temuan Fahada (2024) yang menyatakan bahwa dukungan sosial mempengaruhi performa kerja karyawan. Penemuan yang sejenis turut disampaikan oleh Kartini et al. (2024), Raldianingrat (2024), serta Ananda dan Ganawati (2023), yang mengemukakan bahwa dukungan sosial memberikan dampak yang positif dan signifikan terhadap performa kerja karyawan. Namun demikian, hasil studi yang telah dilaksanakan oleh Suyanto dan Parashakti (2023) menunjukkan adanya keterkaitan yang bersifat negatif antara dukungan sosial dan performa kerja karyawan. Pandangan ini diperkuat oleh Ramadhani (2019), yang menyimpulkan bahwa dukungan sosial tidak

menunjukkan pengaruh yang signifikan terhadap performa kerja karyawan. Dengan demikian, hasil studi sebelumnya menunjukkan adanya perbedaan dalam temuan, diperlukan studi lanjutan untuk mengkaji kembali hubungan tersebut dengan tema yang serupa.

Penelitian ini akan dilakukan di PT Bersama Mencapai Puncak berlokasi di Jl. Cakalang No. 100 A, Polowijen, Kecamatan Blimbing, Kota Malang. Perusahaan ini bergerak di sektor kuliner dan telah berdiri sejak tahun 2011. PT Bersama Mencapai Puncak menaungi lima merek bisnis kuliner yaitu Geprek Kak Ros, Sego Sambel Serumpet, Coklat Klasik, dan yang terakhir Ayam Goreng Nelongso yang menjadi fokus penelitian kali ini.

Berdasarkan temuan dari hasil observasi awal yang telah dilakukan oleh peneliti. Jaringan cabang PT Bersama Mencapai Puncak telah tersebar di berbagai wilayah di Pulau Jawa dan Bali. Ayam Goreng Nelongso menjadi merek unggulan perusahaan ini karena memiliki jumlah cabang terbanyak dibandingkan merek lainnya. Wilayah pemasaran merek ini dikelompokkan ke dalam empat regional, yaitu Jawa Timur 1 yang mencakup Malang Raya, Jawa Timur 2 yang meliputi Surabaya dan sekitarnya, Jawa Timur 3 yang meliputi seluruh wilayah Jawa Timur di luar Malang Raya dan Surabaya, serta Jawa Barat yang meliputi area sekitar Jakarta, Bandung, Bekasi, dan Depok.

Ayam Goreng Nelongso merupakan salah satu *brand* yang bergerak di bidang kuliner dengan konsep makanan cepat saji yang telah berkembang pesat di berbagai wilayah. Ayam Goreng Nelongso menawarkan beragam menu, termasuk olahan

ayam goreng dan bakar, bebek goreng dan bakar, ikan goreng dan bakar, kulit krenyes, jamur krispi, cah kangkung, dan masih banyak lagi.

Dalam penelitian ini, peneliti memusatkan perhatian pada *brand* Ayam Goreng Nelongso yang berada di wilayah Malang Raya. *Brand* tersebut memiliki beberapa *outlet* yang tersebar di berbagai lokasi strategis, sehingga mampu menjangkau konsumen dari berbagai segmen. Fokus hanya diberikan pada sembilan *outlet* Ayam Goreng Nelongso, yaitu di wilayah Blimbing, Suhat, Sukun, Tlogomas, Singosari, Batu, Sawojajar, Lawang, dan Pakis.

Komunikasi organisasi dan stres kerja merupakan dua faktor penting yang berperan dalam memengaruhi tingkat kinerja karyawan. Komunikasi yang efektif dapat memastikan informasi tersampaikan dengan baik, meningkatkan koordinasi antar karyawan, dan meminimalkan potensi kesalahpahaman. Sebaliknya, komunikasi yang tidak efektif dapat memperburuk tingkat stres kerja, yang kemudian pada gilirannya akan berdampak negatif terhadap pencapaian kinerja karyawan. Dalam konteks perusahaan makanan cepat saji seperti PT. Bersama Mencapai Puncak yang mengelola *outlet* Ayam Goreng Nelongso, hal ini menjadi lebih penting karena operasional perusahaan melibatkan berbagai aktivitas dinamis dengan sistem kerja berbasis *shift*.

Sistem *shift* di PT. Bersama Mencapai Puncak dirancang untuk memastikan operasional *outlet* berjalan lancar selama 24 jam. Perusahaan memberlakukan tiga *shift* kerja yaitu pagi, sore, dan malam. Setiap *shift* memiliki jadwal yang spesifik, dengan aturan bahwa karyawan harus datang 30 menit sebelum *shift* dimulai untuk memastikan tidak ada keterlambatan absen. Selain itu, evaluasi kinerja secara rutin

dilakukan untuk memastikan bahwa standar kerja tetap terjaga, baik selama masa *training* maupun setelahnya. Oleh karena itu perusahaan harus lebih memperhatikan keefektifan komunikasi dalam organisasi dengan memastikan *briefing* dilakukan secara jelas, terstruktur, dan dua arah, sehingga karyawan mampu memahami dan menjalankan tugas serta tanggung jawabnya secara jelas dan tepat. Selain itu, komunikasi yang terbuka dan suportif perlu diterapkan untuk membangun hubungan kerja yang harmonis serta mencegah kesalahpahaman yang dapat memengaruhi kinerja. Yang mana hal tersebut dapat menjadikan komunikasi dalam organisasi akan terjalin semakin baik dan berdampak positif terhadap kinerja karyawan (Gusti dan Ratnasari, 2022). Berikut adalah tabel jam operasional di *outlet* Ayam Goreng Nelongso:

Tabel 1.1 Jam Operasional Karyawan Tahun 2011-2024

Shift	Jam Kerja	Kehadiran Minimal Sebelum Shift
Pagi	08.00 - 16.00	07.30
Sore	16.00 - 00.00	15.30
Malam	00.00 - 08.00	23.30

Sumber: PT Bersama Mencapai Puncak

Kehadiran karyawan merupakan salah satu elemen krusial dalam mendukung kelancaran operasional perusahaan, termasuk pada sektor usaha kuliner. Di *outlet* Ayam Goreng Nelongso, kehadiran karyawan dihitung dan direkap secara mingguan, yaitu setiap hari Senin, yang mencakup data terkait kehadiran, izin, sakit, ketidakhadiran tanpa keterangan (*mangkir*), serta keterlambatan. Rekapitulasi mingguan ini kemudian diakumulasikan setiap bulan untuk menentukan pengaruhnya terhadap pendapatan karyawan.

Berdasarkan data yang diperoleh, tingkat keterlambatan karyawan di sembilan outlet terindikasi masih cukup tinggi, dengan sebagian karyawan tercatat mengalami keterlambatan kurang dari 10 menit dalam setiap bulannya, yakni sekitar 30% dari total karyawan yang tercatat terlambat. Di sisi lain, fenomena mangkir atau ketidakhadiran tanpa izin terbilang rendah yakni mencapai angka kasus 8% sampai 10% dalam setahun. Kasus ini biasanya terjadi pada karyawan baru yang belum memiliki pengalaman kerja. Hal ini mengakibatkan perputaran karyawan yang cukup tinggi, di mana karyawan baru yang masuk sering kali hanya bertahan 1-3 bulan sebelum memutuskan untuk mengundurkan diri. Berikut data rekapitulasi karyawan pada *outlet* Ayam Goreng Nelongso pada tahun 2024:

Tabel 1.2 Data Keterlambatan dan Kemangkiran Karyawan Tahun 2024-2025

No.	Keterangan	Presentase
1.	Terlambat	40%
2.	Mangkir	10%

Sumber data dari PT Bersama Mencapai Puncak

Fenomena ini berdampak signifikan, baik terhadap operasional maupun pendapatan *outlet*. Ketidakhadiran dan keterlambatan karyawan menyebabkan beban kerja tambahan bagi tim lain, yang dalam praktiknya memicu terjadinya perangkapan tugas (*double job*), khususnya di bagian kasir. Berdasarkan hasil observasi langsung, kondisi ini terjadi karena adanya kekosongan peran yang seharusnya diisi oleh karyawan lain dalam *shift* yang sama. Akibatnya, karyawan yang hadir harus menanggung beban ganda yang berpotensi menurunkan produktivitas kerja secara keseluruhan dan kualitas pelayanan, yang pada akhirnya

tidak hanya berdampak pada kepuasan pelanggan dan loyalitas mereka terhadap *outlet* saja tapi juga pada tekanan psikologis yang dirasakan karyawan karena beban kerja yang berlebihan. Seperti yang sudah dijelaskan oleh Sukmawati dan Hermana (2024) bahwasannya ketika karyawan mengalami beban kerja yang berlebihan dapat menimbulkan pengaruh yang buruk bagi karyawan, yang akan menjadikan pekerjaan lainnya terbengkalai dan tidak terselesaikan sesuai periode yang sudah ditentukan. Selain itu, beban kerja yang berlebihan dapat memberikan dampak negatif terhadap kinerja karyawan serta berpotensi meningkatkan tingkat stres yang dirasakan oleh karyawan. (Omar dalam Cahyathi & Riana, 2023).

Untuk mengatasi tantangan ini, PT BMP sebagai pengelola Ayam Goreng Nelongso telah menerapkan berbagai langkah strategis untuk meningkatkan produktivitas dan motivasi kerja karyawan. Salah satunya adalah pemberian *reward* bagi karyawan yang mencapai target omset per *shift* maupun yang konsisten hadir tanpa keterlambatan lebih dari 30 menit dalam sebulan. Program yang di berikan oleh PT BMP ini menjadi salah satu bentuk dukungan sosial dalam bentuk dukungan penghargaan (*self acceptance*). Seperti yang dijelaskan oleh Rahama & Izzati (2021) bahwasannya salah satu bentuk dukungan sosial yang dapat diberikan kepada karyawan adalah dukungan dalam bentuk penghargaan atau (*self acceptance*). Yang mana diharapkan hal ini dapat mendorong karyawan untuk lebih disiplin serta meningkatkan produktivitas mereka, sehingga dampak negatif dari tingginya perputaran karyawan dapat diminimalkan.

Berdasarkan uraian sebelumnya yang mengindikasikan adanya variasi hasil dalam penelitian terdahulu, maka menjadi sangat penting untuk melaksanakan

penelitian lebih lanjut. Oleh karena itu, peneliti bermaksud melakukan studi dengan judul. **“Pengaruh Komunikasi Organisasi dan Stres Kerja terhadap Kinerja Karyawan dengan Dukungan Sosial Sebagai Variabel Moderasi pada Karyawan PT Bersama Mencapai Puncak”**.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian latar belakang penelitian tersebut, rumusan masalah yang akan dikaji dalam studi ini dirumuskan sebagai berikut:

1. Apakah komunikasi organisasi berpengaruh terhadap kinerja karyawan PT. Bersama Mencapai Puncak?
2. Apakah stres kerja berpengaruh terhadap kinerja karyawan PT. Bersama Mencapai Puncak?
3. Apakah dukungan sosial dapat memoderasi hubungan komunikasi organisasi terhadap kinerja karyawan PT. Bersama Mencapai Puncak?
4. Apakah dukungan sosial dapat memoderasi hubungan stres kerja terhadap kinerja karyawan PT. Bersama Mencapai Puncak?

1.3 Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah di atas, maka tujuan penelitian adalah sebagai berikut:

1. Untuk menguji dan mengetahui komunikasi organisasi berpengaruh langsung terhadap kinerja karyawan PT. Bersama Mencapai Puncak
2. Untuk menguji dan mengetahui stres kerja berpengaruh langsung terhadap kinerja karyawan PT. Bersama Mencapai Puncak

3. Untuk menguji dan mengetahui dukungan sosial dapat memoderasi hubungan komunikasi organisasi dan stres kerja terhadap kinerja karyawan PT. Bersama Mencapai Puncak
4. Untuk menguji dan mengetahui dukungan sosial dapat memoderasi hubungan stres kerja terhadap kinerja karyawan PT. Bersama Mencapai Puncak

1.4 Manfaat Penelitian

1. Manfaat Teoritis

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi dalam memperluas informasi dan pemahaman mengenai komunikasi organisasi dan stres kerja, serta kaitannya dengan kinerja karyawan yang dipengaruhi oleh peran dukungan sosial sebagai variabel moderasi.

2. Manfaat Praktis

a. Penelitian ini memberikan kesempatan kepada penulis untuk mengaplikasikan pengetahuan di bidang manajemen sumber daya manusia, khususnya dalam menganalisis berbagai faktor yang memengaruhi kinerja karyawan. Selain itu, penelitian ini diharapkan dapat memperluas wawasan pembaca mengenai manajemen sumber daya manusia, terutama terkait pengaruh komunikasi organisasi dan stres kerja terhadap performa karyawan dengan dukungan sosial sebagai faktor yang memoderasi hubungan tersebut.

b. Bagi PT. Bersama Mencapai Puncak Penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi dalam upaya peningkatan kinerja karyawan dengan cara mengoptimalkan faktor-faktor yang berperan sebagai pendorongnya, yaitu

pentingnya komunikasi organisasi dan stres kerja di PT. Bersama Mencapai Puncak.

BAB II

KAJIAN PUSTAKA

2.1 Penelitian Terdahulu

Peneliti mengumpulkan dan menganalisis studi sebelumnya yang memiliki keterkaitan dengan variabel independen dalam penelitian, Peneliti melakukan pengumpulan dan analisis terhadap studi-studi terdahulu yang memiliki relevansi dengan variabel independen yang digunakan dalam studi ini, yaitu Komunikasi Organisasi (X1) serta Stres Kerja (X2, selain itu, terdapat variabel moderasi berupa Dukungan Sosial Organisasi (Z) dan variabel dependen yang berkaitan dengan kinerja karyawan (Y). Penelitian-penelitian sebelumnya disusun dalam tabel dibawah ini sebagai referensi.

1. Hasil penelitian dari Mijaya dan Susanti (2023). Penelitian yang dilakukan mengenai *Pengaruh Stres Kerja, Komunikasi Internal, dan Lingkungan Kerja terhadap Kinerja Pegawai pada Badan Kepegawaian dan Pengembangan Sumber Daya Manusia (BKPSDM) Kabupaten Agam* menggunakan metode analisis data dengan regresi linier berganda. Hasil penelitian menunjukkan bahwa: (1) Stres kerja memiliki pengaruh negatif dan signifikan terhadap kinerja pegawai; (2) Komunikasi internal memberikan pengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja pegawai; serta (3) Lingkungan kerja berpengaruh negatif dan signifikan terhadap kinerja pegawai.
2. Hasil penelitian dari Pratama *et al.*, (2018). *Pengaruh Komunikasi Dan Stres Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Pada PT Benua Asia Indonetnetwork Medan.*

Metode analisis yang digunakan adalah regresi linier berganda, koefisien determinasi uji secara simultan (Uji-F) dan secara parsial (Uji-t). Hasil penelitian ini adalah (1) Variabel stres kerja secara parsial berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan, (2) Variabel komunikasi secara parsial berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan.

3. Penelitian yang dilakukan oleh Makkira et al. (2022) berjudul *Pengaruh Stres Kerja, Komunikasi Kerja, dan Kepuasan Kerja terhadap Prestasi Kerja Karyawan pada PT. Prima Karya Manunggal Kabupaten Pangkep*, menggunakan metode analisis regresi linear berganda. Hasil penelitian menunjukkan bahwa: (1) Stres kerja memiliki pengaruh signifikan terhadap prestasi kerja karyawan; (2) Komunikasi kerja juga berpengaruh signifikan terhadap prestasi kerja karyawan; (3) Kepuasan kerja turut memberikan pengaruh signifikan terhadap prestasi kerja karyawan; serta (4) Secara simultan, stres kerja, komunikasi kerja, dan kepuasan kerja secara bersama-sama berpengaruh signifikan terhadap prestasi kerja karyawan.
4. Penelitian yang dilakukan oleh Imroatin dan Ranu (2014) dengan judul *Stres Kerja, Motivasi Kerja, dengan Dukungan Sosial sebagai Variabel Moderator* menggunakan metode analisis *Structural Equation Modeling* berbasis *Partial Least Square (SEM-PLS)* dengan bantuan perangkat lunak SMARTPLS 2.0 M3. Hasil penelitian menunjukkan bahwa: (1) Stres kerja berpengaruh negatif dan signifikan terhadap motivasi kerja; serta (2) Dukungan sosial terbukti memoderasi hubungan antara stres kerja dan motivasi kerja dengan arah pengaruh yang positif dan signifikan.

5. Hasil penelitian yang dilakukan oleh Rudianto dan Murniati (2019) berjudul *Komunikasi Organisasi, Stres Kerja, dan Kinerja Karyawan: Dukungan Sosial sebagai Variabel Moderasi*, menggunakan metode analisis *Partial Least Square (PLS)*. Hasil penelitian menunjukkan bahwa: (1) Dukungan sosial berperan sebagai variabel moderasi dalam memperkuat pengaruh komunikasi organisasi terhadap stres kerja; dan (2) Stres kerja bertindak sebagai variabel mediasi dalam hubungan antara komunikasi organisasi dan kinerja karyawan.
6. *Stres Kerja, dan Motivasi Kerja terhadap Efektivitas Kerja Karyawan dengan Kepuasan Kerja sebagai Variabel Intervening pada PT Ungaran Sari Garments III Pringapus Unit Pringapus III Departemen Sewing Assembly Line* menggunakan metode analisis regresi linier berganda dengan bantuan software SPSS versi 20.0 for Windows. Hasil penelitian menunjukkan bahwa: (1) Komunikasi organisasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan kerja karyawan; (2) Stres kerja berpengaruh negatif dan signifikan terhadap kepuasan kerja; (3) Motivasi kerja memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan kerja; (4) Komunikasi organisasi dan motivasi kerja secara bersama-sama berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan kerja karyawan; serta (5) Kepuasan kerja memberikan pengaruh positif dan signifikan terhadap efektivitas kerja karyawan.
7. Penelitian yang dilakukan oleh Fasihah et al. (2024) berjudul *Komunikasi dan Stres Kerja terhadap Kinerja Karyawan* menggunakan teknik analisis data dengan bantuan perangkat lunak SPSS. Hasil penelitian menunjukkan bahwa:

(1) Komunikasi memiliki pengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan; (2) Stres kerja juga memberikan pengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan; dan (3) Secara simultan, komunikasi dan stres kerja bersama-sama berpengaruh terhadap kinerja karyawan.

8. Hasil penelitian dari Cindy, Purnama Yanti Purba, Henry Christian Wijaya *et al.*, (2020). Stres Kerja, Komunikasi Dan Lingkungan Kerja Terhadap Kinerja Karyawan PT Indo Prima Nusantara. Metode analisis data yang digunakan adalah analisis regresi linear berganda. Hasil dari penelitian ini adalah (1) stres kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan, (2) komunikasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan, (3) lingkungan kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan
9. Hasil penelitian dari Deni Faisal Mirza, Dian Miami Goretti, Toni A. Alfredo Haloho (2020). Pengaruh Komunikasi Kerja, Stres Kerja Dan Kepuasan Kerja Terhadap Kinerja Karyawan PT. Star Media Internusa Medan. Teknik analisis data yang digunakan adalah analisis statistik deskriptif. Hasil dari penelitian ini adalah (1) komunikasi kerja berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan, (2) stres kerja berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan, dan (3) kepuasan kerja berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan
10. Hasil penelitian dari Putri Handayani dan Winarningsih (2019). Pengaruh Komunikasi Interpersonal, Stress Kerja, Dan Motivasi Terhadap Kinerja

Karyawan PT. Wong Bejo Joyo. Metode analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode linier berganda, uji kelayakan model dan pengujian hipotesis dengan menggunakan SPSS versi 22. Hasil dari penelitian ini adalah (1) komunikasi interpersonal berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan, (2) Stress kerja berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan, (3) Motivasi kerja berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan

Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu

No	Nama, Tahun, Judul Penelitian	Variabel	Metodologi Penelitian	Hasil Penelitian	Perbedaan
1.	Mijaya, R., & Susanti, F.. “Pengaruh stres kerja, komunikasi internal, dan lingkungan kerja terhadap kinerja pegawai pada Badan Kepegawaian dan Pengembangan Sumber Daya Manusia (BKPSDM) Kabupaten Agam”. 2023.	Pengaruh Stres Kerja (X1), Komunikasi Internal (X2), Lingkungan Kerja (Y) Terhadap Kinerja Pegawai (Z)	Analisis regresi linier berganda	- Stres kerja berpengaruh negatif dan signifikan terhadap kinerja pegawai, - Komunikasi internal berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja pegawai, - Lingkungan kerja berpengaruh negatif dan signifikan terhadap kinerja pegawai.	- Tidak ada perspektif keislaman - Analisis data menggunakan SPSS - Lokasi penelitian berbeda.
2.	Pratama, A., <i>et al.</i> “Pengaruh komunikasi dan stres kerja terhadap kinerja karyawan pada PT Benua Asia Indonetnetwork” <i>Medan</i> . 2018.	Komunikasi (X1), Stres Kerja (X2), Kinerja Karyawan (Y)	- Regresi linier berganda - Koefisien determinasi uji secara simultan (Uji-F) dan	Variabel stres kerja secara parsial berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan,	- Tidak ada perspektif keislaman nya - Analisis data menggunakan SPSS

No	Nama, Tahun, Judul Penelitian	Variabel	Metodologi Penelitian	Hasil Penelitian	Perbedaan
			• Secara parsial (Uji-t).	• Variabel komunikasi secara parsial berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan.	• Lokasi penelitian berbeda.
3.	Makkira, M., Syakir, M., & Kurniawan, S. "Pengaruh stres kerja, komunikasi kerja, dan kepuasan kerja terhadap prestasi kerja karyawan pada PT. Prima Karya Manunggal Kabupaten Pangkep". 2022.	Stres Kerja (X1), Komunikasi Kerja (X2), dan Kepuasan Kerja (X3), Prestasi Kerja Karyawan (Y)	• Analisis regresi linear berganda	• Stres kerja berpengaruh signifikan terhadap prestasi kerja karyawan, • Komunikasi kerja berpengaruh signifikan terhadap prestasi kerja karyawan, • Kepuasan kerja berpengaruh signifikan terhadap prestasi kerja karyawan, • Secara simultan stres kerja, komunikasi kerja dan kepuasan kerja berpengaruh signifikan terhadap prestasi kerja karyawan	• Tidak ada perspektif keislaman nya • Analisis data menggunakan SPSS • Lokasi penelitian berbeda.
4.	Imroatin & Ranu, M. E. "Stres kerja, motivasi kerja, dengan dukungan sosial sebagai variabel moderator". 2014.	Stres Kerja (X1), Motivasi Kerja (X2), Dukungan Sosial (Z)	• Smart PLS software.	• Stres kerja berpengaruh negatif dan signifikan terhadap motivasi kerja, • Dukungan sosial memoderasi hubungan antara stres	• Tidak ada perspektif keislaman nya • Analisis data menggunakan SPSS • Lokasi penelitian berbeda.

No	Nama, Tahun, Judul Penelitian	Variabel	Metodologi Penelitian	Hasil Penelitian	Perbedaan
				kerja dengan motivasi kerja berpengaruh positif dan signifikan.	
5.	Rudianto, B. R. A., & Murniati, M. P. "Komunikasi organisasi, stres kerja, dan kinerja karyawan: dukungan sosial". 2019.	Komunikasi Organisasi (X1), Stres Kerja (X2), Kinerja Karyawan (X3), Dukungan Sosial (Y)	Partial Least Square (PLS)	- Dukungan sosial berpengaruh sebagai moderator efek komunikasi organisasi terhadap stres kerja. - Stres kerja berpengaruh sebagai mediator efek komunikasi organisasi terhadap kinerja karyawan.	- Tidak ada perspektif keislaman nya - Analisis data menggunakan SPSS - Lokasi penelitian berbeda.
6.	Melani, P. D., Warso, M. M., & Haryono, A. T. "Pengaruh komunikasi organisasi, stres kerja, dan motivasi kerja terhadap efektivitas kerja karyawan dengan kepuasan kerja sebagai variabel intervening pada PT Ungaran Sari Garments III Pringapus Unit Pringapus III Departemen Sewing Assembly Line". 2016.	Komunikasi Organisasi (X1), Stres Kerja (X2), Dan Motivasi Kerja (X3), Efektivitas Kerja Karyawan (Y), Kepuasan Kerja (Z)	Regresi linier berganda dengan SPSS versi 20.0 <i>for windows</i>.	- Komunikasi organisasi memiliki pengaruh yang positif dan signifikan terhadap kepuasan kerja karyawan. - Stres kerja memiliki pengaruh yang negatif dan signifikan terhadap kepuasan kerja karyawan. - Motivasi kerja memiliki pengaruh yang positif dan signifikan terhadap kepuasan kerja karyawan.	- Tidak ada perspektif keislaman nya - Lokasi penelitian berbeda.

No	Nama, Tahun, Judul Penelitian	Variabel	Metodologi Penelitian	Hasil Penelitian	Perbedaan
				• Komunikasi organisasi dan motivasi kerja memiliki pengaruh yang positif dan signifikan terhadap kepuasan kerja karyawan. • Kepuasan kerja memiliki pengaruh yang positif dan signifikan terhadap efektivitas kerja karyawan.	
7.	Fasihah, N. H., Indriyani, A., & Sucipto, H. <i>et al.</i> "Pengaruh komunikasi dan stres kerja terhadap kinerja karyawan". 2024.	Komunikasi (X1), Stres Kerja (X2), Kinerja Karyawan (Y)	• Pengolah data dengan software SPSS.	• Komunikasi berpengaruh secara signifikan terhadap kinerja karyawan. • Stres kerja berpengaruh secara signifikan terhadap kinerja karyawan. • Komunikasi dan stres kerja berpengaruh terhadap kinerja karyawan	• Tidak ada perspektif keislaman nya • Lokasi penelitian berbeda.

No	Nama, Tahun, Judul Penelitian	Variabel	Metodologi Penelitian	Hasil Penelitian	Perbedaan
8.	Cindy, P. Y. P., Wijaya, H. C., <i>et al.</i> “Stres kerja, komunikasi, dan lingkungan kerja terhadap kinerja karyawan PT Indo Prima Nusantara”. 2020.	Stres Kerja (X1), Komunikasi (X2), Lingkungan Kerja (X3), Kinerja Karyawan (Y)	Analisis regresi linear berganda.	- Stres kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan - Komunikasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan, - Lingkungan kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan	- Tidak ada perspektif keislaman nya - Analisis data menggunakan SPSS - Lokasi penelitian berbeda.
9.	Mirza, D. F., Goretti, D. M., & Haloho, T. A. A. “Pengaruh komunikasi kerja, stres kerja, dan kepuasan kerja terhadap kinerja karyawan PT. Star Media Internusa Medan”. 2020.	Komunikasi Kerja (X1), Stres Kerja (X2), Kepuasan Kerja (X3), Kinerja Karyawan (Y)	Analisis statistik deskriptif	- Komunikasi kerja berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan, - Stres kerja berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan - Kepuasan kerja berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan	- Tidak ada perspektif keislaman nya - Analisis data menggunakan SPSS - Lokasi penelitian berbeda.

No	Nama, Tahun, Judul Penelitian	Variabel	Metodologi Penelitian	Hasil Penelitian	Perbedaan
10.	Handayani, P., & Winarningsih. “Pengaruh komunikasi interpersonal, stres kerja, dan motivasi terhadap kinerja karyawan PT. Wong Bejo Joyo”. 2019.	Komunikasi Interpersonal (X1), Stres Kerja (X2), Motivasi (X3). Kinerja Karyawan (Y)	• Linier berganda dengan SPSS versi 22	• Komunikasi interpersonal berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan, • Stress kerja berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan • Motivasi kerja berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan	• Tidak ada perspektif keislaman nya • Lokasi penelitian berbeda.

Sumber : Data Diolah (2024)

Dari penelitian terdahulu bisa membandingkan antara penelitian sebelumnya dengan penelitian peneliti. Adapun persamaan penelitian peneliti dan penelitian terdahulu adalah sama-sama penggunaan metode kuantitatif serta penekanan pada analisis dan pengkajian mendalam terhadap setiap variabel yang diteliti serta penerapannya. Sedangkan perbedaannya terletak pada penggunaan variabel moderasi yang lebih baru, serta landasan teori yang mengacu pada perspektif Islam dalam mengkaji keempat variabel, sesuatu yang belum dibahas dalam penelitian-penelitian terdahulu.

2.2 Kajian Teoritis

2.2.1 Komunikasi Organisasi

2.2.1.1 Pengertian Komunikasi Organisasi

Kata *communication* berasal dari bahasa Latin *communication* yang biasa dipakai untuk menjelaskan kemampuan manusia memilih label dan simbol tertentu, atau menjelaskan hubungan diantara manusia dan hubungan manusia dengan dunia di sekeliling mereka. Jadi *communication* menjelaskan *to union with or union together with* menjadi satu dengan atau bersama-sama dengan (Liliweri, 2011). Dalam dunia kerja dibutuhkan adanya komunikasi untuk mendukung keefektifan kinerja yang biasanya disebut dengan komunikasi organisasi. Putra (2022) menjelaskan Komunikasi organisasi merupakan proses pengiriman pesan yang bertujuan untuk mencapai sasaran dari isi pesan tersebut, disertai dengan adanya umpan balik atau respons, sehingga pesan dapat tersampaikan dengan baik dan menciptakan komunikasi yang efektif dalam organisasi guna meraih tujuan yang diharapkan. Pernyataan tersebut diperkuat dengan pendapat Pace dan Faules (2006) dalam Melani *et al.*, (2016) yang menyatakan bahwasannya komunikasi organisasi sebagai bentuk penyampaian dan interpretasi pesan di antara berbagai unit komunikasi yang tergabung dalam suatu organisasi tertentu.

Kemudian, adapun faktor-faktor yang mempengaruhi komunikasi organisasi menurut Thoha (2011) dalam Fitriano *et al.*, (2020) terdapat tujuh faktor komunikasi yang berperan dalam menciptakan otoritas yang obyektif di dalam organisasi yaitu:

- a. Sasaran komunikasi harus dipahami dengan jelas

- b. Setiap anggota organisasi wajib mengikuti saluran komunikasi resmi yang telah ditetapkan.
- c. Saluran komunikasi harus sederhana dan seefisien mungkin.
- d. Semua saluran komunikasi formal harus dimanfaatkan sepenuhnya.
- e. Individu yang mengelola komunikasi harus kompeten.
- f. Saluran komunikasi harus tetap lancar selama organisasi beroperasi.
- g. Keabsahan setiap pesan atau informasi yang disampaikan harus dipastikan.

Adapun fungsi komunikasi organisasi Menurut Silvia (2020) dalam bukunya komunikasi organisasi menyatakan ada dua fungsi komunikasi organisasi, yaitu:

1. Fungsi Umum

- a. Komunikasi berperan dalam menyampaikan informasi terbaru terkait sebagian atau seluruh aspek yang berhubungan dengan pekerjaan. Selain itu, komunikasi juga dapat berfungsi sebagai sarana untuk memberikan petunjuk mengenai cara seseorang atau suatu tim melaksanakan tugas tertentu, seperti yang tercantum dalam uraian tugas (*job description*).
- b. Komunikasi berfungsi sebagai sarana untuk mempromosikan gagasan, ide, opini, dan fakta, serta memperkenalkan citra organisasi maupun pandangan tertentu terkait objek layanan. Contohnya dapat ditemukan pada aktivitas public relations (humas), pameran, atau ekspo, dll.
- c. Komunikasi berperan penting dalam meningkatkan kapasitas kemampuan karyawan, memungkinkan mereka untuk belajar dari orang lain mengenai strategi promosi yang efektif, serta memahami bagaimana organisasi membangun citra positif di mata publik.

- d. Komunikasi berperan dalam membentuk struktur organisasi, termasuk pembagian kerja, termasuk hierarki, alokasi wewenang dan tanggung jawab, pengelolaan sumber daya, serta penerapan metode dan teknologi yang digunakan.

2. Fungsi Khusus

- a. Komunikasi berperan dalam meningkatkan keterlibatan karyawan terhadap isu-isu organisasi, yang kemudian diimplementasikan dalam tindakan nyata sesuai arahan yang diberikan.
- b. Komunikasi berfungsi untuk membangun dan memelihara hubungan yang baik antar karyawan, dengan tujuan meningkatkan produktivitas organisasi secara keseluruhan.
- c. Meningkatkan kemampuan karyawan dalam menghadapi dan mengambil keputusan di tengah situasi yang tidak pasti dan penuh ketidakjelasan.

Komunikasi organisasi menjadi alat paling strategis dalam menjalankan berbagai kegiatan organisasi sehingga tugas pokok dan fungsinya dapat terlaksana dalam mencapai tujuan secara efektif dan efisien. Menurut Gibs dan Hotgetts sebagaimana yang dikutip oleh Syafaruddin (2016) bahwa ada empat jenis komunikasi dalam organisasi, yaitu terdiri dari:

- 1. Komunikasi dari atasan kepada bawahan (*downward communication*);
- 2. Komunikasi dari bawahan kepada pimpinan (*upward communication*);
- 3. Komunikasi Horizontal (komunikasi pada level yang sama dalam organisasi);
- 4. Komunikasi Diagonal (komunikasi individu dalam level dan bidang berbeda).

2.2.1.2 Indikator Komunikasi

Menurut Suranto (2010) dalam Siwi *et al.*, (2020) menyatakan bahwa ada enam indikator yang berpotensi digunakan dalam penilaian dan pengukuran komunikasi organisasi, antara lain:

a. Pemahaman

Pemahaman adalah keterampilan dalam menangkap pesan dengan tepat sesuai yang disampaikan oleh komunikator. Komunikasi dianggap efektif jika pesan dapat dipahami dengan akurat, sementara komunikator dinilai efektif jika mampu menyampaikan pesan dengan jelas dan tepat.

b. Kesenangan

Selain keberhasilan dalam menyampaikan informasi dalam komunikasi, juga perlu adanya suasana yang menjadikan keberlangsungan komunikasi menjadi lebih menyenangkan dalam dua belah pihak atau lebih. Dalam tujuan komunikasi tidaklah sekedar transaksi pesan, tetapi dimaksudkan juga agar interaksi terjalin secara menyenangkan untuk membangun dan mempererat hubungan antar sesama manusia.

c. Sikap

Apabila seorang komunikan mengalami perubahan sikap yang selaras dengan isi pesan dan makna yang terkandung di dalamnya. Mempengaruhi orang lain adalah bagian tak terpisahkan dari aktivitas sehari-hari di perkantoran. Dalam berbagai keadaan, kita berupaya membentuk sikap orang lain dan mendorong mereka untuk merespons secara positif sesuai dengan harapan kita.

d. Hubungan yang Baik

Komunikasi yang efektif dalam organisasi dapat mempererat hubungan antar karyawan. Dalam perusahaan komunikasi tidak hanya tentang menyampaikan informasi dan mempengaruhi sikap saja, tetapi juga untuk membangun dan mempererat hubungan antar sesama manusia.

e. Tindakan

Terdapat dua belah pihak yang berkomunikasi kemudian bertindak untuk melakukan kegiatan yang sesuai dengan pesan yang telah dikomunikasikan.

2.2.1.3 Komunikasi Organisasi Dalam Islam

Tujuan utama Islam adalah membawa kebahagiaan dan keselamatan bagi seluruh umat manusia. Ajaran Islam mencakup seluruh aspek kehidupan, baik dalam hal individu, keluarga, masyarakat, dan bangsa, termasuk akidah, ibadah, akhlak, dan muamalah. Bahkan, kualitas dan kuantitas kehidupan di dunia akan memengaruhi kehidupan di akhirat. Islam adalah rahmat bagi seluruh alam (*rahmatan lil 'alamin*), membawa kedamaian dan kesejahteraan bagi semua makhluk ciptaan Tuhan.

Dalam Islam, komunikasi dikenal dengan istilah *al-ittisāl*, yang berasal dari kata *wasala* yang berarti menyampaikan. Hal ini menunjukkan bahwa komunikasi memegang peranan yang sangat penting dalam menyampaikan kebenaran, nilai-nilai moral, serta menjalin hubungan yang harmonis di antara manusia. (Kholil, 2007). seperti yang terdapat dalam Al-quran surat Al-Qashas/28: 51

وَلَقَدْ وَصَّلْنَا لَهُمُ الْقَوْلَ لَعَلَّهُمْ يَتَذَكَّرُونَ (سورة القصص : 51)

Artinya: “Dan Sesungguhnya telah Kami turunkan berturut-turut Perkataan ini (Alquran) kepada mereka agar mereka mendapat pelajaran”. (Qs. Al-Qashas : 51)

Ayat tersebut menunjukkan bahwa Allah telah menyampaikan wahyu-Nya secara berkesinambungan dengan tujuan agar manusia mengambil pelajaran. Ini mencerminkan pentingnya penyampaian pesan yang jelas, konsisten, dan memiliki tujuan edukatif dalam komunikasi.

Rasulullah SAW adalah contoh teladan seorang pemimpin yang hebat. Selain memiliki kecerdasan strategis, beliau juga memiliki kemampuan komunikasi yang luar biasa. Kemampuan beliau dalam menyampaikan pesan dengan jelas dan efektif membuat ajaran Islam mudah dipahami oleh berbagai kalangan. Hal ini menunjukkan bahwa komunikasi yang efektif adalah kunci keberhasilan dalam mempengaruhi orang lain dan mencapai tujuan bersama.

Dalam Alquran dijelaskan Hidayat dan Wijaya (2017), banyak sekali ditemukan ayat-ayat yang membahas tentang prinsip-prinsip serta etika komunikasi efektif. Begitu juga pada sumber pendidikan Islam yang kedua yakni *hadits*, banyak ditemukan tata komunikasi, misal dalam berkomunikasi Rasul SAW tidak menyenangi orang berbicara berbelit-belit berikut *hadits* Nabi SAW:

حَدَّثَنَا أَبُو عَامِرٍ عَبْدُ الْمَلِكِ بْنُ عَمْرِو حَدَّثَنَا زُهَيْرٌ عَنْ زَيْدِ بْنِ أَسْلَمَ سَمِعْتُ ابْنَ عُمَرَ رَجُلَانِ مِنَ الْمَشْرِقِ خَطِيبَانِ عَلَى عَهْدِ رَسُولِ اللَّهِ صَلَّى اللَّهُ عَلَيْهِ وَسَلَّمَ فَقَامَا فَتَكَلَّمَا قَالَ قَدِمَ ثُمَّ قَعَدَا وَقَامَ ثَابِتُ بْنُ قَيْسٍ خَطِيبُ رَسُولِ اللَّهِ صَلَّى اللَّهُ عَلَيْهِ وَسَلَّمَ فَتَكَلَّمَ ثُمَّ قَعَدَ فَعَجِبَ النَّاسُ مِنْ كَلَامِهِمْ فَقَامَ النَّبِيُّ صَلَّى اللَّهُ عَلَيْهِ وَسَلَّمَ فَقَالَ يَا أَيُّهَا النَّاسُ قُولُوا بِقَوْلِكُمْ فَإِنَّمَا تَشْقِيقُ الْكَلَامِ مِنَ الشَّيْطَانِ قَالَ النَّبِيُّ صَلَّى اللَّهُ عَلَيْهِ وَسَلَّمَ إِنَّ مِنْ الْبَيَانِ سِحْرًا

Artinya: *"Telah menceritakan kepada kami Abu Amir Abdul Malik bin Amr; telah menceritakan kepada kami Zuhair dari Zaid bin Aslam, saya mendengar Ibnu Umar berkata, dua orang laki-laki datang dari sebelah timur, keduanya adalah khatib dijamin Rasulullah Shallallahu'alaihi wasallam. Dua orang laki-laki itu berdiri kemudian menyampaikan pidato, lalu duduk kembali. Kemudian Tsabit bin Qais -Khathib Rasulullah Shallallahu'alaihi wasallam- tampil, berpidato, kemudian duduk kembali. Orang-orang menjadi terkesima terhadap pidato mereka. Nabi Shallallahu'alaihi wasallam kontan berdiri dan bersabda: "Wahai sekalian manusia, berbicaralah yang sewajarnya saja, sesungguhnya pembicaraan yang berbelit-belit dari setan." Nabi Shallallahu'alaihi wasallam bersabda: "Sesungguhnya diantara lafadz yang indah terdapat apa yang disebut sihir."*

Dari kedua perspektif tersebut menekankan pentingnya komunikasi yang dilakukan sesuai dengan ketentuan yang terikat oleh aturan hukum. Komunikasi harus dilakukan secara makruf, bijaksana, dan wajar, dengan tetap memperhatikan aspek kepatutan dan kelayakan.

2.2.2 Stres Kerja

2.2.2.1 Definisi Stres Kerja

Stres bukanlah kondisi yang secara alami ada dalam diri seseorang, melainkan proses yang terjadi ketika seseorang berinteraksi dengan orang lain dan lingkungannya, baik secara sosial maupun budaya. Dampak stres kerja dapat bersifat positif maupun negatif. Dampak positif dapat memotivasi karyawan untuk menyelesaikan pekerjaannya dengan semangat dan optimal. Namun, jika stres tidak dapat dikelola dengan baik, hal ini dapat menimbulkan dampak negatif yang merugikan karyawan. Individu yang mengalami stres cenderung mengalami kesulitan dalam berkonsentrasi dan mengoptimalkan potensi dirinya. (Ardhiyaningtyas dan Faisal, 2019).

Menurut Handoko (2016) dalam Fitriano (2020) Stres merupakan keadaan tegang yang berdampak pada emosi, cara berpikir, dan kondisi individu. Kemudian,

stres kerja menurut Anatan dan Ellitan (2007) dalam Imroatin dan Ranu (2014) Yaitu reaksi seseorang terhadap situasi yang dihadapinya, baik dalam berinteraksi dengan orang lain, menjalankan pekerjaan, beradaptasi dengan lingkungan, maupun menghadapi peristiwa yang memerlukan perhatian, yang dapat menghasilkan dampak positif maupun negatif. Pernyataan tersebut didukung oleh pendapat Hasibuan (2019) yang menjelaskan bahwa individu yang mengalami stres cenderung menunjukkan gejala kegelisahan dan mengalami rasa cemas yang berkepanjangan. Mereka sering menunjukkan sikap mudah marah, agresif, kesulitan untuk rileks, serta perilaku yang kurang kooperatif, sehingga biasanya stres timbul akibat ketidaksesuaian pekerjaan yang diberikan terhadap karyawan. Stres kerja dapat mempengaruhi kinerja karyawan, sehingga penting bagi perusahaan untuk memantau dan mengelola tingkat stres yang dialami karyawan agar tujuan dari perusahaan tercapai (Putra, 2022).

Selanjutnya, Luthans (2006) dalam Safrizal (2013) menjelaskan bahwa penyebab stres ada beberapa faktor, yaitu:

- a. Faktor eksternal organisasi merupakan sumber stres yang berasal dari lingkungan di luar organisasi. Stres ini cenderung muncul pada organisasi yang bersifat terbuka, di mana situasi lingkungan eksternal memberikan pengaruh terhadap organisasi tersebut.
- b. Faktor organisasi merupakan sumber stres yang berasal dari lingkungan kerja tempat karyawan berada
- c. Faktor kelompok adalah penyebab stres yang muncul dari hubungan interpersonal karyawan dengan anggota kelompok kerjanya

d. Faktor individu adalah sumber stres yang berasal dari karakteristik atau masalah yang dialami oleh individu dalam organisasi

Sedangkan menurut Robbins (2008) dalam Safrizal (2013) Terdapat beberapa faktor penentu yang memengaruhi tingkat stres seseorang. Faktor-faktor tersebut meliputi:

- a. Faktor lingkungan. Selain memengaruhi struktur organisasi, ketidakpastian kondisi eksternal seperti fluktuasi ekonomi, perubahan kebijakan pemerintah, dan perkembangan teknologi dapat meningkatkan tingkat stres karyawan
- b. Faktor organisasi. Beberapa aspek dalam perusahaan yang berpotensi menjadi pemicu stres, seperti tingginya beban kerja, ambiguitas peran, konflik interpersonal, struktur organisasi yang kaku, dan gaya kepemimpinan yang kurang mendukung
- c. Faktor individu. Stres juga dapat berasal dari masalah pribadi di luar pekerjaan, seperti masalah keluarga, kesulitan ekonomi, serta karakteristik kepribadian yang membuat seseorang lebih rentan terhadap stres.

2.2.2.2 Indikator Stres Kerja

Robbins (2006) mengemukakan bahwa stres kerja dapat dipengaruhi oleh berbagai indikator yang muncul di lingkungan kerja

- a. Tuntutan Tugas,

Tuntutan pekerjaan merupakan salah satu sumber stres yang berkaitan langsung dengan pelaksanaan tugas dan tanggung jawab yang harus dipenuhi oleh karyawan, termasuk di dalamnya metode kerja yang bersifat fisik serta kondisi lingkungan kerja yang dihadapi.

b. Tuntutan Peran

Stres muncul akibat tekanan yang dirasakan karyawan terkait dengan ekspektasi dan tanggung jawab yang diemban pada posisi mereka di perusahaan

c. Tuntutan Antar Pribadi

Indikator ini digunakan untuk mengukur tingkat stres kerja yang timbul sebagai akibat dari interaksi sosial antar karyawan di lingkungan kerja.

d. Struktur Organisasi

Struktur organisasi yang kurang jelas, terutama berkaitan dengan peran, jabatan, wewenang, dan tanggung jawab dapat menimbulkan kebingungan dan stres pada karyawan

e. Kepemimpinan Organisasi

Gaya kepemimpinan yang tidak selaras dengan kondisi organisasi berpotensi menciptakan suasana kerja yang kurang kondusif dan meningkatkan tingkat stres pada karyawan. Selain itu, kepemimpinan yang kurang tepat dapat menimbulkan ketegangan serta ketidaknyamanan dalam lingkungan kerja bagi para karyawan.

Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa indikator-indikator ini memberikan gambaran tentang faktor-faktor yang dapat memicu munculnya tekanan kerja di kalangan karyawan dalam lingkungan perusahaan. Tuntutan yang dikenakan kepada karyawan, Kondisi lingkungan yang kurang mendukung memiliki pengaruh signifikan terhadap meningkatnya kemungkinan seorang karyawan mengalami stres kerja dengan lebih cepat.

2.2.2.3 Stres Kerja Dalam Perspektif Islam

Dalam konteks pendekatan spiritual, beberapa perilaku yang dapat mempengaruhi kesehatan mental dan emosional perlu diselesaikan melalui ajaran agama. Misalnya, seseorang yang mengalami stres akibat banyaknya pekerjaan di sekolah dapat menerapkan strategi seperti berpikir positif, bersyukur, berdoa, berdzikir, dan melakukan relaksasi. Pendekatan spiritual ini mendorong individu untuk berpikir positif agar pekerjaannya dapat terselesaikan, serta memohon pertolongan kepada Allah SWT untuk kemudahan dan kelancaran dalam menyelesaikan tugas. Selain pendekatan spiritual, terdapat metode lain seperti meditasi, yoga, atau olahraga yang juga efektif untuk mengurangi stres. Melalui pendekatan spiritual, individu diharapkan mampu mengatur waktu sebagai strategi untuk mengurangi tingkat stres yang dialami (Rosyanti & Hadi, 2022).

Allah memerintahkan umat Islam untuk menjadikan Al-Qur'an sebagai petunjuk sekaligus penyembuh bagi berbagai persoalan yang dihadapi manusia. Selain itu, Al-Qur'an mendorong seluruh umat beragama Islam untuk tetap tegar dan tidak menyerah saat menghadapi ujian, karena hal tersebut dapat meningkatkan derajat mereka di sisi Allah, sebagaimana dijelaskan dalam QS. Al-Imran Ayat 139

وَلَا يَحْزَنُوا وَلَا يَحْزَنُوا وَأَنْتُمْ الْأَعْلَوْنَ إِنْ كُنْتُمْ مُؤْمِنِينَ (سورة آل عمران : 139)

Artinya : *“Janganlah kamu (merasa) lemah dan jangan (pula) bersedih hati, padahal kamu paling tinggi (derajatnya) jika kamu orang-orang mukmin.”* (QS. Al-Imran: 139)

Dalam Tafsir Al-Mishbah (dalam Shihab, 2002), ayat tersebut memberikan pemahaman bahwa Allah mencegah hamba-Nya untuk bersikap lemah, larut dalam kesedihan, maupun berputus asa ketika menghadapi ujian atau musibah dalam

kehidupan. Allah memerintahkan agar kita tidak melemah ketika menghadapi musuh-Nya, melainkan harus memperkuat fisik dan mental. Jangan menyerah pada keadaan yang dialami, melainkan perkuat ketahanan mental. Perasaan sedih, lemah, dan putus asa merupakan indikasi prasangka negatif terhadap kemampuan diri sendiri yang mencerminkan ketidakmampuan dalam menghadapi ujian dari Allah, padahal Allah selalu berprasangka baik kepada hamba-Nya. Sesungguhnya, kita termasuk golongan yang memiliki derajat yang mulia di hadapan Allah, didunia melalui perjuangan yang diridhai-Nya maupun di akhirat melalui balasan berupa surga. Jika kita adalah orang beriman, maka keimanan kita harus kokoh dalam hati. Jika terluka, jangan merasa lemah atau sedih. Stres juga merupakan salah satu bentuk ujian dari Allah sebagai wujud kasih sayang-Nya, untuk mengangkat derajat kita dan menguji kekuatan iman.

Allah SWT Maha Mengetahui segala isi hati hamba-Nya, dan Apabila seorang hamba memiliki prasangka negatif kepada-Nya, maka Allah akan memperlakukan hamba tersebut sesuai dengan prasangka yang ia miliki. Sebaliknya, jika seorang hamba senantiasa berprasangka baik, maka Allah akan memberikan kebaikan kepadanya. Penjelasan ini sesuai dengan Hadits Shahih Qudsi yang terdapat dalam HR. Bukhari nomor 6951 yang berbunyi:

حَدَّثَنَا أَبُو الْيَمَانِ أَخْبَرَنَا شُعَيْبٌ حَدَّثَنَا أَبُو الزِّنَادِ عَنِ الْأَعْرَجِ عَنْ أَبِي هُرَيْرَةَ أَنَّ رَسُولَ اللَّهِ صَلَّى اللَّهُ عَلَيْهِ وَسَلَّمَ قَالَ قَالَ اللَّهُ أَنَا عِنْدَ ظَنِّ عَبْدِي بِي

Artinya: “Sudah menyampaikan cerita kepada kami Abul Yaman sudah memberikan kabar kepada kami Syu'aib sudah menyampaikan cerita kepada kami Abu Az-Zinad dari Al A'raj dari Abu Hurairah bahwa Rasulullah shallallahu 'alaihi wa sallam bersabda: “Allah berfirman: ‘Aku selalu tergantung prasangka hamba-Ku terhadap-Ku” (HR. Bukhari)

Hadis ini menjelaskan bahwa Allah memperlakukan setiap hamba-Nya sesuai dengan prasangka hamba tersebut terhadap-Nya. Ketika seorang hamba mengalami stres berlebihan, Allah menghendaki agar hamba tersebut tetap berprasangka baik kepada-Nya. Dengan demikian, Allah memberikan pertolongan untuk mengurangi stres melalui berbagai cara dan solusi yang telah disediakan, seperti bersabar, memohon pertolongan kepada-Nya, membaca Al-Qur'an, serta senantiasa mengingat Allah merupakan upaya untuk menenangkan hati dan pikiran, sehingga tercipta ketentraman batin dalam menghadapi berbagai situasi kehidupan.

2.2.3 Dukungan Sosial Organisasi

2.2.3.1 Pengertian Dukungan Sosial Organisasi

Shamila dan Sohail (2013) dalam Milzam *et al.*, (2022) menjelaskan bahwa dukungan sosial berasal dari keluarga, rekan kerja dan atasan. Dukungan sosial merujuk pada interaksi sosial di mana individu dalam suatu kelompok saling memberikan bantuan, baik berupa kenyamanan, pertolongan, maupun informasi. Konsep ini dapat dibedakan berdasarkan jenis dan sumber dukungannya. Lingkungan sosial dapat berperan sebagai sumber dukungan sosial yang penting bagi individu. Dukungan tersebut umumnya diberikan oleh individu-individu terdekat yang memiliki hubungan penting dengan orang yang bersangkutan (Rudianto, 2019). Sarafino (2014) dalam Astuty dan Devy (2020) menjelaskan bahwa dukungan sosial adalah kenyamanan, perhatian, penghargaan yang diperoleh dari orang lain. Kemudian menurut penelitian Cohen S, Mermelstein R., Kamarck T., dan Hoberman, H.M (1985) dalam Astuty dan Devy (2020) Dukungan sosial

dapat diidentifikasi melalui tiga aspek, yaitu *appraisal support*, *belonging support*, dan *tangible support*.

Adapun menurut Hageston dan Cohen (2004) dalam Mohammadi, Asgarizadeh & Bagheri (2018) mendefinisikan Dukungan sosial adalah perilaku tertentu atau umum yang dapat mengubah tekanan psikologis yang dialami individu. Ini berfungsi sebagai salah satu metode untuk menghadapi emosi dengan membantu individu menilai perasaan negatif mereka. Hal ini sejalan dengan pendapat House (dalam Kumalasari & Nur, 2012) yang menyatakan bahwa hubungan interpersonal mencakup aspek-aspek seperti perhatian emosional, informasi, pengakuan, dan bantuan instrumental yang diperoleh seseorang setelah berinteraksi secara sosial. Dengan memberikan dukungan sosial, seseorang dapat mengurangi masalah psikologis yang dihadapi dengan membangun hubungan interpersonal. Dukungan sosial merujuk pada pola persepsi yang diterima individu dari komunitas, jaringan sosial, atau mitra yang dapat dipercaya, sehingga dapat membantu menyelesaikan masalah yang dihadapi.

Dukungan sosial sangat penting untuk dipahami karena menjadi sangat berharga saat seseorang menghadapi masalah dalam situasi tersebut, individu membutuhkan orang-orang terdekat yang dapat dipercaya untuk membantu mengatasi persoalan yang dihadapi. Ketika individu yang memiliki hubungan baik dengan orang lain cenderung memiliki kesehatan mental dan fisik yang baik, kesejahteraan subjektif yang tinggi, serta tingkat morbiditas dan mortalitas yang lebih rendah (David & Oscar, 2017).

Sarafino dalam Suyuthi (2019) menyatakan bahwa faktor-faktor yang harus dipenuhi sehingga dapat menciptakan dukungan sosial yang baik:

- a. Dukungan emosional meliputi ekspresi empati, perhatian, serta rasa peduli terhadap kondisi orang lain. Seperti memberikan ucapan belasungkawa kepada seseorang yang misalnya kehilangan salah satu keluarganya.
- b. Dukungan penghargaan mencakup penyampaian rasa hormat atau penilaian positif, pemberian dorongan untuk berkembang, serta bentuk persetujuan terhadap pemikiran atau perasaan individu, termasuk perbandingan positif dengan orang lain, misalnya orang-orang yang kurang mampu atau lebih buruk keadaannya (menambah penghargaan diri).
- c. Dukungan instrumental. Dukungan untuk memberikan bantuan langsung kepada korban bencana alam.
- d. Dukungan informatif. Dukungan berupa masukan atau saran dan umpan balik. Keberadaan dukungan sosial yang mencerminkan hubungan interpersonal yang positif dapat berperan dalam melindungi individu dari dampak negatif stres. Dukungan sosial memberikan rasa tenang, diperhatikan, dan dicintai, serta meningkatkan rasa percaya diri dan kompetensi diri

Hubungan sosial yang saling mendukung juga dapat meredakan efek stres, membantu individu mengatasi tekanan, dan meningkatkan kesehatan. Selain itu, dukungan sosial terbukti efektif dalam menghadapi tekanan psikologis selama masa-masa sulit. Oleh karena itu, penilaian positif terhadap dukungan sosial menunjukkan bahwa individu merasa bahwa dukungan yang diberikan oleh orang

lain diterima dengan baik dan sesuai dengan kebutuhannya. Sebaliknya, penilaian negatif terhadap dukungan sosial menunjukkan bahwa individu merasa dukungan yang diberikan tidak sesuai dan kurang memenuhi kebutuhan yang ada.

2.2.3.2 Komponen Dukungan Sosial

Wayment & Peplau (1995) dalam Ratnaningrum (2014) menjelaskan bahwa terdapat enam komponen dukungan sosial yang berasal dari hubungan individu dengan individu lain, antara lain:

- a. *Attachment*, terutama diberikan oleh orang-orang terdekat dan orang yang dipercaya, yang menimbulkan ketertarikan emosional dan memberi rasa aman pada individu.
- b. *Social Integration*, yaitu individu yang melakukan kegiatan bersama dengan teman, rekan kerja, tetangga, dan lain-lain, yang memiliki berbagai minat yang sama dengannya
- c. *Reassurance of Worth*, yaitu individu merasa dihargai dan memperoleh pengakuan atas kemampuannya. Hal ini diperoleh karena berhubungan dengan orang lain.
- d. *Guidance*, diperoleh melalui hubungan dengan orang-orang yang dapat dipercaya, yang dapat memberi saran serta informasi kepada individu tersebut
- e. *Reliable- Alliance*, biasanya berasal dari keluarga atau orang-orang yang memiliki hubungan dekat dengan individu yang dapat diandalkan bantuannya dalam segala situasi.

- f. *Opportunity for Nurture*, yaitu individu yang merasa orang lain dapat mengandalkan dirinya dan menumbuhkan rasa tanggung jawab pada diri individu

2.2.3.3 Indikator Dukungan Sosial Organisasi

House (1981) dalam Anandari (2013) menyatakan terdapat indikator-indikator dukungan sosial yang di bagi menjadi empat dimensi antara lain:

- a. Dukungan emosional, yakni bentuk kepedulian yang diwujudkan melalui kesediaan untuk mendengarkan keluhan atau permasalahan seseorang. Dukungan ini memberikan dampak positif dengan membantu individu menyalurkan emosi, mengurangi rasa cemas, serta membuat mereka merasa dihargai dan dicintai. Bentuk dukungan ini mencakup perhatian, empati, serta dorongan semangat.
- b. Dukungan Instrumental, yakni sarana pendukung dalam bentuk bantuan nyata yang diberikan berupa fasilitas atau sumber daya untuk membantu seseorang menyelesaikan tugas atau pekerjaannya. Dukungan ini dapat berupa bantuan jasa maupun dukungan finansial atau material.
- c. Dukungan penghargaan, merupakan bentuk apresiasi terhadap usaha atau pencapaian seseorang. Dukungan ini memberikan pengakuan atas kerja keras individu sehingga dapat meningkatkan rasa percaya diri dan motivasi mereka.
- d. Dukungan informatif, yakni bantuan yang diberikan dalam bentuk informasi atau wawasan untuk membantu seseorang mengatasi permasalahan yang dihadapinya. Dukungan ini mencakup pemberian saran, nasihat, serta

petunjuk yang dapat menjadi panduan dalam mengambil keputusan atau menyelesaikan suatu situasi.

2.2.3.4 Dukungan Sosial Dalam Perspektif Islam

Dalam Al-Quran dan hadist banyak ayat yang menyatakan bahwa Al-Quran merupakan petunjuk bagi manusia dalam meraih kebahagiaan di dunia dan akhirat. Petunjuk tersebut mencakup keseimbangan antara aspek fisik dan spiritual, pelaksanaan ibadah dan pengembangan potensi individu, serta hubungan sosial antar sesama, beserta berbagai aspek lainnya.

Dalam konteks hubungan antar manusia, Al-Qur'an turut memberikan pedoman mengenai cara memberikan dukungan sosial kepada sesama, khususnya kepada mereka yang berada dalam kondisi membutuhkan. Dalam Islam orang muslim diajarkan untuk peduli dengan sesama makhluk, menyenangkan hati, mengasihi dengan sesama, dan saling menyayangi satu sama lain (Damayanti & Hafi, 2020). Petunjuk ini antara lain terlihat dalam QS. Al-Balad ayat 17 sebagai berikut:

ثُمَّ كَانَ مِنَ الَّذِينَ آمَنُوا وَتَوَاصَوْا بِالصَّبْرِ وَتَوَاصَوْا بِالْمَرْحَمَةِ (سورة البلد: 17)

Artinya: *Dan dia (juga) termasuk orang-orang yang beriman dan saling berpesan untuk bersabar dan saling berpesan untuk berkasih sayang. (QS. Al-Balad:17)*

Dalam surah tersebut terdapat salah satu dimensi dukungan sosial adalah dukungan emosional, yang meliputi empati, kasih sayang, kepedulian, serta perhatian dan kepedulian terhadap individu membuat seseorang merasa dihargai, dicintai, dan diperhatikan. Damayanti dan Hafil (2020) mengungkapkan bahwa ajaran Islam menekankan pentingnya kepedulian antar sesama muslim, mengutamakan kebahagiaan orang lain, serta menumbuhkan rasa kasih dan saling

menyayangi di antara sesama. Selain itu, dalam sebuah hadis disebutkan bahwa apabila seseorang membantu sesama hamba, maka Allah SWT akan memberikan pertolongan kepadanya. Dari Abu Hurairah RA, Rasulullah mengatakan :

وَاللَّهُ فِي عَوْنِ الْعَبْدِ مَا كَانَ الْعَبْدُ فِي عَوْنِ أَخِيهِ

Artinya: “Allah SWT senantiasa menolong seorang hamba selama hamba itu menolong saudaranya”. (H.R. Muslim)

Hadis yang diriwayatkan oleh Abu Hurairah RA menyampaikan pesan fundamental tentang pentingnya dukungan sosial dalam ajaran Islam. Dalam hadis tersebut, Rasulullah SAW menegaskan bahwa Allah SWT senantiasa menolong seorang hamba selama hamba tersebut menolong saudaranya. Kelanjutan hadis ini memperjelas makna dukungan sosial, di mana disebutkan bahwa siapa pun yang melepaskan satu kesulitan dari seorang mukmin, maka Allah akan melepaskan satu kesulitan darinya pada hari kiamat. Selanjutnya, siapa yang memudahkan urusan orang yang sedang mengalami kesulitan, Allah akan memudahkan urusannya di dunia dan akhirat. Selain itu, menutupi aib seorang Muslim juga akan dibalas dengan perlindungan Allah terhadap aib pelakunya di dunia dan akhirat. Hadis ini menegaskan bahwa solidaritas, empati, dan kepedulian sosial merupakan nilai-nilai utama yang harus diinternalisasikan dalam kehidupan bermasyarakat. Dengan demikian, hadis ini menjadi landasan teologis bagi penguatan peran sosial individu dalam masyarakat, di mana setiap bentuk bantuan dan dukungan yang diberikan kepada sesama akan berimplikasi positif, tidak hanya bagi penerima, tetapi juga bagi pelaku, baik di dunia maupun di akhirat.

2.2.4 Kinerja Karyawan

2.2.4.1 Pengertian Kinerja Karyawan

Kinerja memiliki peran yang sangat signifikan karena manfaatnya yang telah terbukti nyata. Setiap perusahaan mengharapkan agar karyawannya bekerja dengan penuh dedikasi serta mengoptimalkan Kapabilitas individu yang dimiliki untuk mencapai tingkat kinerja secara optimal. Tanpa pencapaian kinerja yang optimal, keberhasilan perusahaan akan sulit untuk dicapai. Begitu juga dengan Pelaksanaan pekerjaan yang tidak dilakukan dengan sungguh-sungguh dapat menyebabkan rendahnya produktivitas karyawan. Oleh karena itu, tenaga kerja perlu memiliki keterampilan yang relevan dengan bidang pekerjaannya. Keterampilan tersebut berperan penting dalam mendorong produktivitas dan menjadi faktor utama dalam mengoptimalkan kinerja karyawan.

Kinerja dapat didefinisikan sebagai hubungan antara hasil yang dicapai dengan perilaku yang ditunjukkan dalam melaksanakan tugas. Sebagai bentuk perilaku, kinerja merupakan aktivitas individu yang difokuskan pada pelaksanaan kewajiban organisasi yang menjadi beban tanggung jawabnya. Kinerja setiap individu dalam kegiatan tertentu menjadi elemen penting untuk mencapai produktivitas, karena kinerja mencerminkan hasil yang diperoleh melalui kolaborasi antara individu dan sumber daya yang tersedia di perusahaan. Hasil akhir tersebut dicapai berdasarkan mutu dan standar yang telah ditetapkan sebelumnya (Muiz *et al.*, 2022). Gagasan tersebut sejalan dengan pendapat dari Mangkunegara (2015) dalam Erri *et al.* (2021) yang menyatakan bahwa kinerja merupakan hasil kerja yang diperoleh karyawan dalam melaksanakan tanggung jawabnya, ditinjau

dari segi aspek kualitas maupun kuantitas, selaras dengan tanggung jawab yang diembannya.

Adapun menurut Tika (2014) dalam darmanto & Ariyanti (2021), kinerja didefinisikan sebagai hasil dari serangkaian kegiatan yang dilakukan oleh individu dalam suatu organisasi, yang dipengaruhi oleh berbagai faktor dan bertujuan untuk mencapai sasaran organisasi dalam periode waktu tertentu. Kinerja karyawan adalah kontribusi yang diberikan karyawan kepada organisasi atau perusahaan (Pratama *et al.*, 2018). Menurut Saputra (2023), kinerja merupakan ukuran yang menentukan sejauh mana keberhasilan karyawan dalam melaksanakan tugasnya. Pada dasarnya, kinerja bersifat individual, dengan tingkat yang bervariasi pada setiap orang. Manajer mengevaluasi kinerja karyawan berdasarkan seberapa besar upaya yang mereka lakukan dalam menjalankan dan menyelesaikan masing-masing tugas.

Menurut Sastra (2017) mengemukakan bahwa terdapat sejumlah faktor yang memengaruhi kinerja karyawan, di antaranya: (1) faktor internal (disposisional), yaitu aspek-aspek yang berkaitan dengan karakteristik atau sifat individu itu sendiri, dan (2) faktor eksternal, yakni faktor-faktor yang muncul dari lingkungan sekitar individu, seperti perilaku terhadap bawahan atau rekan kerja, sikap kerja, ketersediaan fasilitas, dan iklim organisasi.

Pendapat lain yang dikemukakan oleh Prawirosentono dalam Efendi dkk., (2020), terdapat sejumlah faktor yang berperan dalam memengaruhi kinerja karyawan, yaitu:

a. Efektivitas dan Efisiensi

Kinerja yang efektif adalah Kinerja yang efektif merujuk pada pencapaian tujuan sesuai dengan yang telah direncanakan. Namun, apabila dalam proses pencapaian tersebut terdapat berbagai hambatan, maka kinerja tersebut dianggap kurang efisien. Sebaliknya, jika prosesnya berjalan tanpa hambatan berarti, kinerja dapat dianggap efisien.

b. Wewenang

Otoritas berkaitan dengan mekanisme komunikasi antar karyawan, di mana instruksi yang diberikan oleh seorang anggota kepada anggota lain dalam organisasi formal untuk melaksanakan tugas sesuai dengan peran dan tanggung jawab masing-masing, merupakan wujud kewenangan yang dapat berpengaruh terhadap kinerja karyawan.

c. Disiplin

Disiplin mengacu pada ketaatan terhadap peraturan yang telah ditentukan oleh organisasi, baik melalui regulasi resmi maupun kebijakan informal

d. Prakarsa

Inisiatif merujuk pada kemampuan berpikir dan kreativitas dalam menghasilkan gagasan-gagasan yang dapat digunakan dalam merancang upaya strategi untuk mendukung pencapaian tujuan organisasi.

Kemudian, terdapat Mangkunegara (2017) berpendapat terdapat aspek-aspek dari kinerja karyawan, yaitu:

1. Hasil kerja

2. Kedisiplinan
3. Tanggung jawab
4. Kemampuan kerjasama

2.2.4.2 Indikator Kinerja Karyawan

Menurut Robbins (2006) dalam Silaen (2021) terdapat lima indikator utama yang dapat digunakan sebagai acuan dalam pengukuran kinerja karyawan. Yaitu:

a. Kualitas kerja

Kualitas kerja diukur berdasarkan tingkat kesempurnaan dalam menyelesaikan tugas sesuai dengan keterampilan dan kemampuan karyawan, serta penilaian karyawan terhadap hasil pekerjaannya.

b. Kuantitas kerja

Kuantitas kerja diukur berdasarkan keseluruhan output yang dihasilkan, yang dinyatakan dalam satuan unit maupun jumlah siklus kegiatan yang berhasil diselesaikan.

c. Ketepatan waktu

Menyelesaikan kegiatan tepat waktu serta mengoptimalkan pemanfaatan waktu dengan mengerjakan aktivitas lain secara efektif.

d. Efektivitas

Efektivitas mengacu pada peningkatan hasil dari setiap unit dengan memanfaatkan sumber daya organisasi, termasuk tenaga kerja, dana, dan bahan baku secara maksimal.

e. Komitmen

Komitmen dapat diartikan sebagai sejauh mana kemampuan seorang karyawan dalam melaksanakan tugas serta tanggung jawabnya secara konsisten terhadap organisasi atau perusahaan.

2.2.4.3 Kinerja Karyawan dalam Islam

Bekerja merupakan bentuk ikhtiar manusia dalam memenuhi kebutuhan fisik dan spiritual, yang menjadi amal ibadah apabila dilaksanakan dengan niat ikhlas semata-mata karena Allah SWT. Dalam pandangan Islam, pelaksanaan kinerja merupakan suatu kewajiban. Yusanto (dalam Suprianto dan Machfudz, 2010) mengungkapkan bahwa individu yang menjalankan pekerjaannya dengan akhlak terpuji memiliki nilai yang sejajar dengan ibadah kepada Allah SWT. Dengan demikian, kinerja yang dilandasi oleh niat untuk memperoleh ridha Allah dan dilaksanakan secara optimal serta penuh dedikasi akan bernilai ibadah bagi pelakunya.

Ajaran Islam menganjurkan umatnya untuk menumbuhkan semangat kerja yang tinggi melalui penerapan ilmu pengetahuan yang dimiliki, disertai dengan orientasi mencari ridha Allah SWT. Anjuran ini sejalan dengan kandungan firman Allah dalam QS. At-Taubah ayat 105:

وَقُلْ اَعْمَلُوا فَسَيَرَى اللّٰهُ عَمَلَكُمْ وَرَسُولُهُ ۖ وَالْمُؤْمِنُوْنَ وَسَيُرَدُّوْنَ اِلَىٰ عَلَمِ الْغَيْبِ وَالشَّهَادَةِ فَيُنَبِّئُكُمْ
بِمَا كُنْتُمْ تَعْمَلُوْنَ (سورة التوبة: 105)

Artinya: Katakanlah (Nabi Muhammad), “Bekerjalah! Maka, Allah, rasul-Nya, dan orang-orang mukmin akan melihat pekerjaanmu. Kamu akan dikembalikan kepada (Zat) yang mengetahui yang gaib dan yang nyata. Lalu, Dia akan memberitakan kepada kamu apa yang selama ini kamu kerjakan.” (QS. At-Taubah: 105.)

Pekerjaan yang dilaksanakan dengan penuh ketekunan, kejujuran, dan berlandaskan prinsip kebenaran akan memberikan kontribusi positif baik bagi individu maupun organisasi, serta mampu menghasilkan kinerja yang optimal dan berkualitas. Apabila aktivitas kerja tersebut dilakukan dengan niat tulus semata-mata untuk memperoleh keridhaan Allah SWT, maka pekerjaan tersebut akan bernilai ibadah bagi individu yang menjalankannya dengan penuh kesungguhan.

عَنْ عَائِشَةَ رَضِيَ اللَّهُ عَنْهَا قَالَتْ: قَالَ رَسُولُ اللَّهِ صَلَّى اللَّهُ عَلَيْهِ وَسَلَّمَ: إِنَّ اللَّهَ تَعَالَى يُحِبُّ إِذَا عَمِلَ أَحَدُكُمْ عَمَلًا أَنْ يُتَّقِنَهُ (رواه الطبري والبيهقي)

Artinya: *Dari Aisyah r.a., sesungguhnya Rasulullah s.a.w. bersabda: “Sesungguhnya Allah mencintai seseorang yang apabila bekerja, mengerjakannya secara profesional”. (HR. Thabrani, No: 891, Baihaqi, No: 334).*

Hadis yang diriwayatkan dari Aisyah r.a. menyatakan bahwa Allah mencintai seseorang yang apabila melakukan suatu pekerjaan, maka ia mengerjakannya dengan penuh ketelitian dan profesionalisme. Prinsip ini relevan dalam konteks manajemen sumber daya manusia dan kinerja karyawan, di mana profesionalisme mencakup aspek kompetensi, tanggung jawab, dan integritas dalam pelaksanaan tugas. Pendekatan ini menekankan bahwa kualitas kerja bukan hanya sekadar memenuhi target organisasi, tetapi juga merupakan manifestasi dari nilai-nilai spiritual dan moral. Dengan demikian, hadis ini menjadi dasar normatif bagi pengembangan budaya kerja yang produktif dan beretika, yang pada akhirnya berkontribusi pada keberhasilan organisasi sekaligus mendapatkan keberkahan dan ridha dari Allah SWT. Implementasi prinsip ini dalam praktik kinerja karyawan dapat meningkatkan efektivitas kerja, memperkuat motivasi intrinsik, dan membangun reputasi organisasi yang berkelanjutan.

2.3 Hubungan Antara Variabel

2.3.1 Hubungan Antara Komunikasi Organisasi Dengan Kinerja Karyawan

Mangkunegara (2016) telah menjelaskan salah satu faktor yang menunjang keberhasilan kinerja karyawan dalam organisasi salah satunya adalah keefektifan komunikasi di dalam organisasi. Menurut Suranto (2005) dalam Hidayat *et al.*, (2019), komunikasi yang efektif merupakan salah satu faktor utama yang mendukung peningkatan kinerja organisasi di lingkungan perkantoran. Terdapat korelasi positif dan signifikan antara komunikasi yang efektif dengan tingkat kinerja perkantoran. Perbaikan dalam komunikasi perkantoran akan berdampak langsung pada peningkatan kinerja organisasi tersebut. Hal ini didasarkan pada logika bahwa seluruh aktivitas di dalam perkantoran saling terkait. Ketidak optimalan kinerja di satu divisi akan memberikan dampak negatif pada divisi lainnya, yang pada akhirnya memengaruhi kinerja keseluruhan perkantoran.

Komunikasi yang baik juga berkontribusi pada terciptanya keharmonisan kerja dalam organisasi. Sebaliknya, komunikasi yang kurang efektif dapat mengganggu proses koordinasi, yang berpotensi menyebabkan harmonisasi. Kondisi tersebut dapat menghambat tercapainya target dan tujuan organisasi secara menyeluruh.

Dalam konteks organisasi, komunikasi memiliki peran yang sangat penting, baik melalui komunikasi lisan (seperti berbicara), tertulis (seperti surat atau memo), maupun komunikasi nonverbal (seperti bahasa tubuh). Tanpa komunikasi, sebuah organisasi tidak dapat menjalankan fungsinya dengan baik. Oleh karena itu,

komunikasi sering dianggap sebagai "darah kehidupan" (*life blood*) bagi keberlangsungan organisasi.

2.3.2 Hubungan Antara Stres Kerja Dengan Kinerja Karyawan

Satrio (2015) mengungkapkan bahwa stres kerja dalam organisasi perusahaan merupakan masalah penting yang perlu diperhatikan sejak munculnya tuntutan efisiensi dalam pekerjaan. Stres kerja dapat berdampak pada penurunan produktivitas karyawan, yang pada akhirnya memengaruhi performa perusahaan secara keseluruhan. Robbins (2004) menjelaskan bahwa stres kerja adalah kondisi di mana beban kerja yang berlebihan disertai dengan perasaan kesulitan dan ketegangan emosional yang dapat menghambat kinerja individu. Dalam konteks pekerjaan, stres dapat menyebabkan penurunan kinerja, efisiensi, dan produktivitas individu. Tekanan yang dialami karyawan sering kali berhubungan dengan berkurangnya hasil kerja, meningkatnya absensi, serta munculnya keinginan untuk mencari pekerjaan lain (Rudianto, 2019). Penelitian yang dilakukan oleh Pretama et al. (2018) mengungkapkan bahwa stres kerja secara parsial memiliki pengaruh positif dan signifikan secara parsial terhadap kinerja karyawan. Hasil ini serupa dengan temuan Futriano et al. (2020), yang juga menyatakan bahwa stres kerja memberikan kontribusi positif dan signifikan terhadap peningkatan kinerja. Kedua penelitian tersebut menegaskan adanya keterkaitan yang bermakna secara statistik antara stres kerja dan kinerja karyawan. Namun demikian, hasil berbeda ditunjukkan oleh studi Mijaya dan Susanti (2023), yang menyimpulkan bahwa stres kerja justru memberikan dampak negatif yang signifikan terhadap kinerja karyawan.

2.3.3 Hubungan Moderasi Dukungan Sosial Organisasi antara Komunikasi Organisasi dan Kinerja Karyawan

House (dalam Kumalasari & Nur, 2012) dukungan sosial merupakan bentuk bantuan emosional, informasi, maupun instrumental yang diberikan oleh rekan kerja, atasan, atau lingkungan sekitar kepada individu dalam menghadapi tekanan atau tuntutan pekerjaan. Kehadiran dukungan sosial di lingkungan kerja dapat menciptakan suasana yang positif dan mendorong karyawan untuk berinteraksi secara terbuka. Dalam konteks ini, komunikasi organisasi memainkan peran penting sebagai sarana pertukaran informasi dan makna antar anggota organisasi. Komunikasi yang efektif dapat meningkatkan pemahaman antar karyawan, mengurangi potensi kesalahpahaman, serta memperkuat kolaborasi tim. Ketika komunikasi berjalan lancar dan karyawan merasa terhubung, tingkat stres yang mereka alami cenderung menurun. Kondisi tersebut menimbulkan efek positif dalam meningkatkan kinerja serta efisiensi kerja karyawan. Temuan ini sejalan dengan hasil penelitian Rudianto dan Murniati (2019), yang menyampaikan bahwa komunikasi organisasi berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan, khususnya ketika dipengaruhi oleh peran dukungan sosial sebagai variabel moderasi. Dukungan sosial memiliki peran krusial dalam menciptakan iklim kerja yang kondusif melalui dorongan terhadap komunikasi yang terbuka dan pertukaran informasi yang efektif. Komunikasi organisasi yang berjalan dengan baik mencerminkan adanya dukungan sosial yang memadai di lingkungan kerja, yang pada gilirannya dapat menurunkan tingkat stres kerja. Penurunan stres tersebut

berpotensi berkontribusi dalam meningkatkan kinerja karyawan secara keseluruhan. (Rudianto, 2019).

2.3.4 Hubungan Moderasi Dukungan Sosial Organisasi antara Stres Kerja dan Kinerja Karyawan

Hasil penelitian dari Astuty dan Devy (2020) menunjukkan bahwa dukungan sosial tidak dapat berperan sebagai moderator dalam hubungan antara stres kerja dan kinerja karyawan. Studi tersebut menemukan bahwa dukungan sosial di tempat kerja tidak memengaruhi bagaimana stres kerja memengaruhi kinerja karyawan pada tiga perusahaan benih di Bantul.

Handono & Bashori (2013) mendefinisikan dukungan sosial sebagai hubungan yang memberikan bantuan, baik berupa informasi maupun tindakan nyata, ketika individu mengalami kesulitan. Dukungan tersebut membuat individu merasa diperhatikan, dihargai, dan disayangi. Dukungan sosial dapat berasal dari berbagai sumber, seperti rekan kerja, atasan, keluarga, dan saudara. Dengan adanya dukungan sosial, karyawan akan merasa aman saat menghadapi kesulitan karena keberadaan orang-orang di sekitarnya yang mampu memberikan bantuan.

Seperti yang telah dijelaskan sebelumnya, Dukungan sosial dapat diidentifikasi melalui *appraisal support*, *belonging support*, dan *tangible support*. Namun, penelitian menunjukkan bahwa ketiga aspek dukungan sosial tidak menunjukkan peran sebagai faktor yang memoderasi hubungan antara stres kerja dan kinerja individu. Hal ini disebabkan karena stres yang dialami karyawan, yang berupa kecemasan dan ketegangan akibat beban kerja, bersifat situasional dan tidak

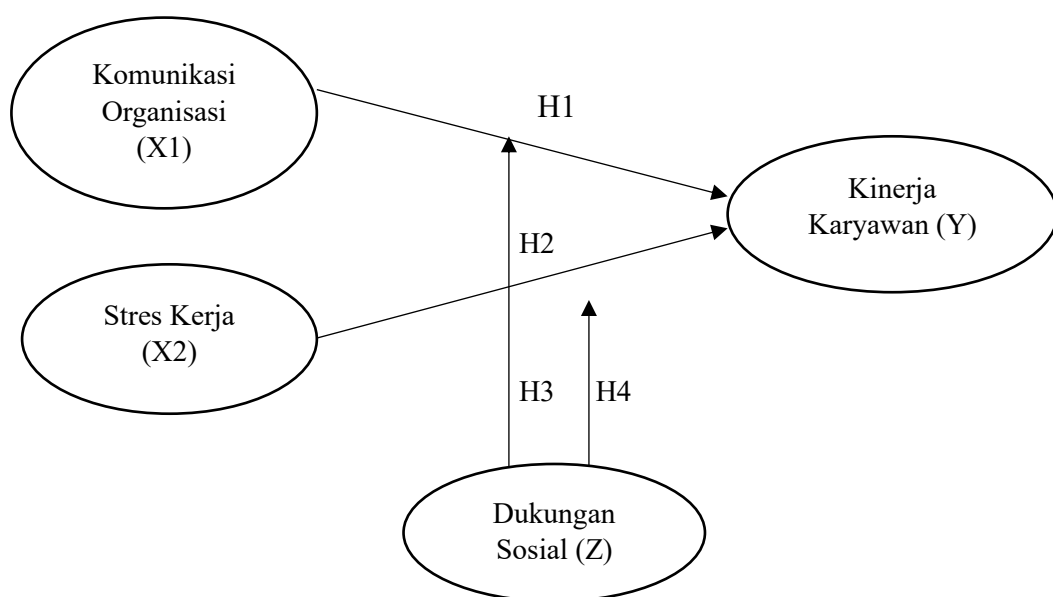
berlangsung lama. Karyawan umumnya merasa cemas dan tegang hanya ketika pesanan sedang menumpuk dan belum terselesaikan (Astuty & Devy, 2020).

Dari hasil yang didapat dukungan sosial terbukti tidak memoderasi stres kerja karena karyawan memiliki beban kerja yang relatif sama, sehingga mengurangi kebutuhan akan dukungan. Hasil pengamatan menunjukkan bahwa karyawan cenderung langsung pulang setelah bekerja karena kelelahan, dan interaksi di luar jam kerja sangat terbatas. Interaksi sosial lebih sering terjadi selama jam kerja dan fokus pada masalah-masalah pekerjaan.

2.4 Kerangka Konseptual

Merujuk pada kajian teoritis yang telah diuraikan sebelumnya, Penelitian ini memiliki tujuan untuk mengkaji pengaruh komunikasi organisasi dan stres kerja terhadap kinerja karyawan, dengan mempertimbangkan dukungan sosial sebagai variabel moderasi, yang diterapkan pada karyawan PT Bersama Mencapai Puncak.

Gambar 2.1 Kerangka Konseptual



2.5 Hipotesis Penelitian

- a. H1 : Diduga Komunikasi Organisasi berpengaruh signifikan terhadap Kinerja Organisasi.
- b. H2 : Diduga Stres Kerja berpengaruh signifikan terhadap Kinerja Organisasi.
- c. H3 : Diduga Dukungan Sosial Organisasi mampu memoderasi hubungan Komunikasi Organisasi terhadap Kinerja Karyawan
- d. H4 : Diduga Dukungan Sosial Organisasi memoderasi hubungan Stres Kerja terhadap Kinerja Karyawan.

BAB III

METODE PENELITIAN

3.1 Jenis dan Pendekatan Penelitian

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif untuk menguji hipotesis yang telah dirumuskan. Data primer dikumpulkan melalui penyebaran kuesioner secara langsung kepada responden, yaitu karyawan PT Bersama Mencapai Puncak. Berdasarkan metode tersebut, jenis penelitian ini termasuk dalam kategori *explanatory research*.

Penelitian ini disebut sebagai penelitian eksplanatori karena bertujuan untuk menguji hipotesis yang telah dirumuskan serta menilai kebenarannya (Supriyanto & Maharani, 2013). Menurut Sugiyono (2013), penelitian eksplanatori merupakan jenis penelitian yang bertujuan untuk menjelaskan posisi dari masing-masing variabel yang diteliti serta mengkaji hubungan antar variabel melalui pengujian hipotesis. Senada dengan hal tersebut, Singarimbun dan Effendi (2011:5) menyebutkan bahwa penelitian yang dirancang untuk mengungkap hubungan kausal antar variabel melalui pengujian hipotesis tergolong ke dalam penelitian eksplanatori (*explanatory research*).

3.2 Lokasi Penelitian

Menurut Nasution (2003) mengatakan bahwa Lokasi penelitian merujuk pada lingkungan sosial yang memiliki tiga unsur utama, yaitu individu yang terlibat, tempat berlangsungnya aktivitas, serta kegiatan yang dapat diamati. Lokasi penelitian yang dituju oleh peneliti adalah PT Bersama Mencapai Puncak, khususnya pada karyawan Ayam Goreng Nelongso di Malang Raya, yaitu:

Tabel 3.1 Lokasi dan Total Karyawan Ayam Goreng Nelongso Tahun 2024

Wilayah	Alamat	Total Karyawan
Batu	Jl. Brantas No.8, Sisir, Kec. Batu, Kota Batu, Jawa Timur 65314	19
Tlogomas	Jl. Raya Tlogomas No.31, Tlogomas, Kec. Lowokwaru, Kota Malang, Jawa Timur 65144	18
Suhat	Jatimulyo, Kec. Lowokwaru, Kota Malang, Jawa Timur 65141	13
Blimbing	Jl. Soekarno Hatta No.23, Mojolangu, Kec. Lowokwaru, Kota Malang, Jawa Timur 65141	12
Singosari	Regency, Jl. Ruko Singosari, Jl. Raya Singosari No.5, Pangetan, Pagentan, Kabupaten Malang, Jawa Timur 65153	18
Sawojajar	Jl. Danau Bratan Raya No.C28 Blok E1, Sawojajar, Kec. Kedungkandang, Kota Malang, Jawa Timur 65139	10
Pakis	Jl. Raya Pakis Jl. Krajan Barat No.12, Krajan, Pakisjajar, Kec. Pakis, Kabupaten Malang, Jawa Timur 65154	12
Lawang	Jl. DR. Wahidin No.12, Krajan, Kalirejo, Kec. Lawang, Kabupaten Malang, Jawa Timur 65216	12
Sukun	Jl. Raya Kepuh Ruko Raya Kepuh No.Kav. 1, Bandungrejosari, Kec. Sukun, Kota Malang, Jawa Timur 65148	11

Sumber: PT Bersama Mencapai Puncak

Dalam Pemilihan lokasi penelitian juga pertimbangan beberapa faktor seperti biaya, tenaga, dan waktu yang akan digunakan. Pemilihan lokasi penelitian didasarkan pada relevansinya dengan permasalahan komunikasi organisasi yang kurang efektif, salah satunya seperti kesalahan karyawan dalam memahami informasi, minimnya komunikasi antara atasan dan karyawan, serta lingkungan komunikasi yang kurang mendukung. Selain itu, penelitian ini juga berkaitan dengan stres kerja, di mana sebagian karyawan mengalami tekanan karena masih beradaptasi dengan dunia kerja, perbedaan karakter rekan kerja, serta pergantian pemimpin dengan gaya kepemimpinan yang berbeda, sehingga mereka harus menyesuaikan kembali aturan lama dengan yang baru. Beban tanggung jawab yang tinggi juga menjadi faktor penyebab stres. Keadaan tersebut berpotensi

menurunkan efektivitas kinerja karyawan sehingga hasil kerja yang dicapai menjadi kurang maksimal, yang pada akhirnya berpengaruh terhadap perusahaan maupun rekan kerja lainnya.

3.3 Populasi dan Sampel

3.3.1 Populasi

Menurut Suharyadi dan Purwanto S. K., (2016) sampel adalah bagian dari populasi. Sampel dipilih oleh peneliti dengan memperhatikan berbagai aspek, seperti masalah yang diidentifikasi dalam penelitian, tujuan yang hendak dicapai, hipotesis yang dirumuskan, metode yang digunakan, serta instrumen penelitian yang diterapkan (Purwanza., 2020). Sugiyono (2017) Apabila populasi memiliki ukuran yang besar sehingga tidak memungkinkan bagi peneliti untuk mempelajari seluruh elemen di dalamnya, maka peneliti dapat mengambil sampel sebagai perwakilan dari populasi tersebut. Jadi, sampel digunakan sebagai representasi populasi ketika ukuran populasi terlalu besar untuk diteliti secara keseluruhan. Berdasarkan jumlah populasi yang ada, peneliti akan meneliti karyawan yang bekerja di PT Bersama Mencapai Puncak yang berjumlah 167 karyawan.

3.3.2 Sampel

Everitt & Scrandal (2010) dalam bukunya I Ketut Swarjana (2022) menyatakan bahwa sampel merupakan sekelompok elemen yang dipilih dari suatu populasi melalui proses tertentu, dengan tujuan untuk meneliti atau memahami karakteristik spesifik dari populasi tersebut. Sampel berfungsi sebagai representasi populasi yang lebih besar sehingga hasil penelitian yang diperoleh dapat digeneralisasi, asalkan sampel diambil secara benar dan memenuhi prinsip-prinsip

statistik. Penggunaan sampel menjadi penting dalam penelitian, terutama ketika populasi terlalu luas atau kompleks untuk dijangkau secara keseluruhan, sehingga pemilihan sampel yang tepat akan mempengaruhi validitas dan reliabilitas hasil penelitian. Kemudian, menurut Cramer & Howitt (2004) menyatakan bahwa sampel adalah sekumpulan kasus yang dipilih dari populasi yang lebih besar, dengan tujuan utama untuk memperkirakan atau menggambarkan karakteristik populasi tersebut.

Dalam konteks penelitian, sampel harus dipilih secara sistematis dan sesuai dengan metode yang relevan agar dapat mewakili populasi secara akurat. Pemilihan sampel yang tidak tepat dapat mengakibatkan bias dan menurunkan validitas hasil penelitian. Oleh karena itu, prosedur pengambilan sampel, seperti *random sampling*, *stratified sampling*, atau metode lainnya, perlu disesuaikan dengan jenis penelitian untuk memastikan bahwa sampel yang diambil benar-benar representatif dan memungkinkan generalisasi hasil penelitian terhadap populasi secara keseluruhan. Hal ini juga mencakup pengendalian faktor-faktor eksternal yang dapat memengaruhi integritas data penelitian. Populasi yang menjadi fokus dalam penelitian ini adalah para karyawan PT Bersama mencapai Puncak yakni sebanyak 167 karyawan

3.4 Teknik Pengambilan Sampel

Teknik pengambilan sampel yang digunakan dalam penelitian ini adalah *simple random sampling*. Menurut Sugiyono (2001:57) teknik *simple random sampling* adalah teknik pengambilan sampel dari anggota populasi yang dilakukan secara acak tanpa memperhatikan strata yang ada dalam populasi itu.

Menurut Sugiyono, rumus penentuan jumlah sampel dalam penelitian kuantitatif digunakan sebagai metode praktis, khususnya ketika populasi berjumlah besar dan pelaksanaan sensus tidak memungkinkan. Ia menjelaskan bahwa tingkat kesalahan atau *error* (e) perlu ditentukan sejak awal sebagai bagian dari perencanaan penelitian, di mana nilai 5% sering dipilih karena dianggap sesuai dengan kebutuhan penelitian sosial yang mengutamakan efisiensi tanpa mengurangi validitas data. Maka dalam penelitian ini ukuran sampel akan ditentukan dengan menggunakan rumus slovin yang memiliki tingkat kesalahan sebesar 5%, di mana n menyatakan ukuran sampel, N merupakan jumlah populasi, dan e adalah margin of error atau tingkat toleransi kesalahan yang ditetapkan, yaitu sebesar 0,05 atau 5%.

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

3.5 Data dan Jenis Data

3.5.1 Data Primer

Berdasarkan pendapat Supriyanto dan Maharani (2019), data primer merupakan data yang diperoleh secara langsung oleh peneliti melalui penyebaran kuesioner. Instrumen ini menghasilkan data kuantitatif berupa angka, disertai dengan penyajian dalam bentuk tabel, analisis statistik, interpretasi, serta simpulan dari hasil penelitian. Pengumpulan data primer dilakukan melalui kuesioner yang dirancang untuk menggali informasi mengenai variabel komunikasi organisasi, stres kerja, kinerja karyawan, serta dukungan sosial, yang ditujukan kepada karyawan PT Bersama Mencapai Puncak sebagai subjek penelitian.

3.5.2 Data Skunder

Menurut Suprianto & Maharani (2019) data sekunder adalah data yang diperoleh peneliti melalui perantara atau media tertentu. Data tersebut mencakup informasi umum terkait perusahaan yang menjadi objek penelitian dan tidak dapat diperoleh melalui penyebaran kuesioner, serta referensi pustaka yang memiliki relevansi dengan topik penelitian.

3.5.3 Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data yang diterapkan dalam penelitian ini mencakup beberapa pendekatan, antara lain:

1. Observasi

Observasi digunakan sebagai metode pengumpulan data ketika peneliti melakukan studi awal dengan tujuan mengamati secara langsung dan mengidentifikasi masalah yang akan diteliti. Menurut Hadi (1986) dalam Sugiyono (2017), observasi merupakan proses yang kompleks yang melibatkan berbagai aspek biologis dan psikologis. Observasi melibatkan pengamatan, pencatatan, serta penafsiran terhadap fenomena yang terjadi di lingkungan penelitian. Dalam observasi, peneliti tidak hanya mengandalkan pancaindra untuk mengamati suatu peristiwa, tetapi juga menggunakan kemampuan analisis untuk memahami pola, hubungan, dan makna dari data yang diperoleh. Dengan demikian, observasi menjadi metode yang efektif dalam mendapatkan data yang objektif dan nyata, terutama ketika informasi yang dibutuhkan tidak dapat diperoleh melalui wawancara atau kuesioner.

2. Kuesioner

Kuesioner adalah sejenis prosedur pengumpulan data yang melibatkan penyediaan serangkaian pertanyaan atau pernyataan tertulis kepada responden untuk dijawab (Priyono dan Chandra., 2023). Kuesioner menjadi metode pengumpulan data yang dianggap efisien ketika peneliti memiliki pemahaman yang jelas mengenai variabel yang akan diukur serta memiliki gambaran yang tepat tentang informasi yang dapat diberikan oleh responden. Dengan menggunakan kuesioner, peneliti dapat menyusun pertanyaan secara terstruktur untuk mendapatkan data yang spesifik dan relevan, terutama jika penelitian memerlukan pengumpulan data dari banyak responden dalam waktu yang relatif singkat. Teknik ini juga memungkinkan peneliti untuk mengevaluasi tanggapan responden secara lebih sistematis, sehingga hasilnya dapat mendukung analisis data secara efektif.

3. Dokumentasi

Merupakan metode pengumpulan data yang dilakukan secara tidak langsung terhadap subjek penelitian, melainkan melalui analisis dokumen (Purwanza., 2020). Dokumen tersebut dapat berupa catatan tertulis, arsip, laporan, atau berbagai bentuk informasi lain yang relevan dengan penelitian. Dengan pendekatan ini, peneliti dapat memperoleh data secara tidak langsung namun tetap mendalam, terutama ketika data primer sulit diakses atau ketika dokumen memberikan wawasan tambahan yang mendukung pemahaman terhadap topik yang diteliti.

3.6 Definisi Operasional

Definisi operasional adalah penjelasan yang mengubah variabel-variabel yang sedang diteliti menjadi bersifat operasional, terkait dengan proses pengukuran variabel-variabel tersebut (Nikmatur, 2017). Definisi operasional memungkinkan sebuah konsep yang bersifat abstrak untuk diubah menjadi sesuatu yang lebih konkret dan dapat diukur. Dengan mendefinisikan variabel secara operasional, peneliti dapat lebih mudah memahami dan mengidentifikasi elemen-elemen yang perlu diukur dalam penelitian. Hal ini tidak hanya memfasilitasi proses pengukuran, tetapi juga meningkatkan kejelasan dan konsistensi dalam pengumpulan data. Dengan demikian, definisi operasional berperan penting dalam memastikan bahwa konsep yang diteliti dapat diinterpretasikan dengan tepat dan hasil penelitian dapat diandalkan. Penelitian ini melibatkan empat variabel utama, komunikasi organisasi, stres kerja, kinerja karyawan, dan dukungan sosial.

Tabel 3. 2 Definisi Operasional Variabel

Variabel	Indikator	Item	Sumber
Komunikasi Organisasi (X1)	1. Pemahaman	Sejauh mana karyawan dapat memahami instruksi atau informasi yang diberikan dalam organisasi tanpa terjadi kesalahpahaman	Suranto AW (2010), dalam (Siwi <i>et al.</i> , 2020)
	2. Kesenangan	Sejauh mana komunikasi dalam organisasi menciptakan suasana yang nyaman dan menyenangkan, sehingga interaksi antar karyawan dapat berlangsung dengan baik serta mempererat hubungan kerja.	
	3. Sikap	Sejauh mana komunikasi dalam organisasi dapat memengaruhi sikap karyawan agar lebih selaras dengan isi pesan yang	

Variabel	Indikator	Item	Sumber
		diterima dan mendorong respons positif sesuai harapan.	
	4. Hubungan yang baik	Sejauh mana komunikasi yang efektif dalam organisasi membantu membangun dan mempererat hubungan antar karyawan, menciptakan lingkungan kerja yang harmonis.	
	5. Tindakan	Sejauh mana komunikasi dalam organisasi mendorong karyawan untuk bertindak sesuai dengan pesan yang diterima dan melaksanakan tugas dengan efektif.	
Stres Kerja (X2)	1. Tuntutan Tugas	Sejauh mana prosedur kerja, beban kerja, dan kondisi lingkungan kerja yang dialami menimbulkan tekanan dalam menyelesaikan tugas.	Robbins (2006) <i>dalam</i> Silaen (2021)
	2. Tuntutan Peran	Sejauh mana peran dan tanggung jawab yang dijalankan dalam perusahaan menimbulkan tekanan dalam bekerja.	
	3. Tuntutan antar Pribadi	Sejauh mana interaksi dengan rekan kerja ataupun atasan menimbulkan tekanan dalam menjalankan tugas pekerjaan.	
	4. Struktur Organisasi	Sejauh mana ketidakjelasan peran, jabatan, wewenang dan tanggung jawab dalam organisasi menyebabkan tekanan dalam pekerjaan.	
	5. Kepemimpinan Organisasi	Sejauh mana gaya kepemimpinan atasan memengaruhi kenyamanan dan tingkat stres dalam bekerja.	
Kinerja Karyawan (Y)	1. Kuantitas	Sejauh mana karyawan dapat mencapai target kerja yang telah ditetapkan perusahaan secara optimal.	Robbins (2006)
	2. Kualitas	Sejauh mana karyawan mampu menyelesaikan pekerjaan dengan cermat,	

Variabel	Indikator	Item	Sumber
		sesuai standar perusahaan, dan memperbaiki kesalahan selama proses bekerja.	
	3. Ketepatan Waktu	Sejauh mana karyawan mampu menyelesaikan pekerjaan sesuai dengan tenggat waktu yang telah ditetapkan tanpa mengalami penundaan.	
	4. Kehadiran	Sejauh mana karyawan selalu hadir tepat waktu dan konsisten dalam menjalankan tugas sebagai bentuk tanggung jawab terhadap pekerjaan.	
	5. Kemampuan Bekerja Sama	Sejauh mana karyawan dapat bekerja sama dengan rekan kerja dan berkontribusi dalam tim untuk mencapai tujuan perusahaan.	
Dukungan Sosial (Z)	1. Dukungan Emosional	- Kemauan rekan kerja atau atasan untuk mendengarkan keluhan karyawan terkait pekerjaan. - Tingkat perhatian, empati, dan dorongan semangat yang diberikan oleh rekan kerja atau atasan.	House 1981 dalam (Anandari, 2013)
	2. Dukungan Instrumental	- Bantuan jasa, finansial, atau material yang diberikan oleh lingkungan kerja dalam mendukung karyawan menyelesaikan pekerjaannya dengan lebih efektif. - Penyediaan fasilitas atau sumber daya yang diberikan oleh rekan kerja atau atasan untuk membantu karyawan dalam menyelesaikan tugas atau pekerjaannya.	
	3. Dukungan Penghargaan	- Pengakuan yang diberikan oleh atasan atau rekan kerja terhadap usaha dan pencapaian karyawan dalam menyelesaikan tugasnya. - Apresiasi dalam bentuk pujian, penghargaan, atau	

Variabel	Indikator	Item	Sumber
		pengakuan yang diberikan kepada karyawan sebagai bentuk motivasi untuk meningkatkan kinerja.	
	4. Dukungan Informatif	- Pemberian saran, nasihat, atau petunjuk dari atasan atau rekan kerja yang membantu karyawan dalam menyelesaikan tugas atau mengatasi permasalahan di tempat kerja. - Akses terhadap informasi atau wawasan yang diberikan oleh lingkungan kerja untuk membantu karyawan dalam pengambilan keputusan atau penyelesaian masalah.	

3.7 Skala Pengukuran

Menurut Sugiyono (2017), skala pengukuran merupakan pedoman yang digunakan untuk menentukan panjang interval pada instrumen ukur guna memperoleh data bersifat kuantitatif selama proses pengukuran berlangsung. Dalam penelitian ini, digunakan skala likert sebagai alat ukur, yang bertujuan untuk menilai perilaku individu melalui sejumlah pernyataan dengan pilihan jawaban berjenjang dalam lima tingkat, yaitu: sangat setuju, setuju, netral, tidak setuju, dan sangat tidak setuju (Likert, 1932 dalam Budiaji, 2013). Skala Likert merupakan skala pengukuran yang diperkenalkan oleh Likert pada tahun 1932. Skala ini terdiri dari empat atau lebih pernyataan yang digabungkan untuk menghasilkan skor yang mencerminkan karakteristik individu, seperti pengetahuan, sikap, atau perilaku. Dalam penelitian ini jawaban responden diklasifikasikan ke dalam lima kategori pilihan antara lain, yaitu: skor 1 diberikan untuk respon Sangat Tidak Setuju (STS), skor 2 untuk respon Tidak Setuju (TS), skor 3 untuk respon Netral (N), skor 4 untuk respon Setuju (S), dan skor 5 untuk respon Sangat Setuju (ST).

3.8 Teknik Analisis Data

Dalam sebuah penelitian, teknik analisis data memegang peranan penting untuk mengolah dan menafsirkan data yang telah dikumpulkan yang nantinya data tersebut akan diolah dengan sedemikian rupa sehingga lebih mudah dipahami.

3.9 Metode Analisis Data

3.9.1 Analisis Statistik Deskriptif

Metode analisis data kuantitatif deskriptif merupakan metode yang membantu menggambarkan, menunjukkan atau meringkas data dengan cara yang konstruktif. Metode ini mengacu pada gambaran statistik yang membantu memahami detail data dengan meringkas dan menemukan pola dari sampel data tertentu. Analisis deskriptif digunakan untuk menginterpretasikan respons responden terhadap pernyataan yang diajukan serta mengamati distribusi frekuensi jawaban dari data yang diperoleh. Jawaban responden dijelaskan menggunakan skala likert dengan lima pilihan alternatif (Supriyanto & Ekowati, 2019). Selain itu, analisis ini juga berfungsi untuk memberikan gambaran yang lebih komprehensif mengenai variabel-variabel yang diteliti dalam penelitian.

3.9.2 Statistik Inferensial

Statistik inferensial merupakan metode yang digunakan untuk menganalisis data yang diambil dari sampel dengan tujuan untuk membuat kesimpulan atau generalisasi mengenai populasi secara keseluruhan (Supriyanto & Ekowati, 2019:29). *Smart PLS (Partial Least Square)* merupakan metode yang *powerful*, tidak banyak asumsi yang mendasari penggunaannya. Data tidak harus berdistribusi normal. Ukuran sampel bisa kecil, sedang dan besar. Teknik pengolahan data dalam

penelitian ini memanfaatkan perangkat lunak Smart PLS versi 3.0. PLS Metode Partial Least Square (PLS) dimanfaatkan untuk menguji dan mengklarifikasi keterkaitan antar variabel (Ghozali, 2008 dalam Supriyanto & Ekowati, 2019). Sedangkan Smart PLS versi 3.0 bertujuan untuk memprediksi pengaruh variabel bebas (X) terhadap variabel terikat (Y) serta menjelaskan hubungan teoritis yang terdapat di antara keduanya (Abdillah & Hartono, 2015).

Model analisis jalur dalam *Smart PLS* mencakup tiga komponen utama, yaitu *inner model* yang menguji dan menentukan hubungan antar variabel laten, *measurement model (outer model)* yang menggambarkan keterkaitan antara variabel laten dengan indikator-indikator yang mengukurnya, serta *weight relation* yang digunakan untuk melihat hasil estimasi hubungan antar variabel. Dengan *Smart PLS*, beberapa analisis yang dapat dilakukan meliputi evaluasi validitas dan reliabilitas model pengukuran, pengujian hubungan kausal antar variabel laten, serta estimasi bobot dan koefisien jalur untuk memahami pengaruh variabel dalam model secara menyeluruh.

1) Model Pengukuran (*Outer Model*)

Model pengukuran atau *outer model* menjelaskan keterkaitan antara indikator-indikator dengan konstruk laten yang diukur. Dalam penelitian ini, *outer model* menggunakan pendekatan indikator formatif, di mana setiap indikator berperan dalam membentuk variabel laten secara keseluruhan. Adapun tahapan-tahapan dalam analisis *outer model* dijelaskan sebagai berikut.

a. Validitas Konvergen

Pengujian validitas konvergen dilakukan dengan meninjau nilai *loading factor*, yang mencerminkan sejauh mana indikator berkorelasi dengan konstruk yang diukur. *Loading factor* merupakan indikator standar yang merepresentasikan besarnya estimasi hubungan antara konstruk laten dan indikator dalam model pengukuran. Dalam pendekatan PLS dengan indikator reflektif, validitas konvergen ditentukan melalui nilai *loading factor*, yaitu korelasi antara skor item atau komponen dengan skor konstruk yang diwakili oleh indikator tersebut. Chin (dalam Abdillah & Hartono, 2015:195) mengemukakan bahwa kriteria minimum untuk menyatakan validitas konvergen terpenuhi adalah nilai *outer loading* di atas 0,7, nilai *communality* lebih dari 0,5, dan nilai *Average Variance Extracted* (AVE) juga melebihi 0,5. Sementara itu, menurut Wiyono (2011), *loading factor* dalam kisaran 0,50 hingga 0,60 masih dapat diterima dan dianggap memenuhi kriteria validitas konvergen dalam model *outer*.

b. Validitas Deskriminan

Validitas diskriminan didasarkan pada prinsip bahwa indikator dari konstruk yang berbeda tidak seharusnya memiliki korelasi yang tinggi satu sama lain. Untuk menguji validitas diskriminan pada indikator reflektif, terdapat beberapa metode yang dapat diterapkan, yaitu: 1) nilai korelasi *Cross Loading* untuk setiap konstruk harus lebih dari 0,70 agar memenuhi kriteria validitas diskriminan; 2) membandingkan nilai *Fornell-Larcker Criterion* dari setiap konstruk dengan nilai korelasi

antar konstruk dalam model; 3) validitas diskriminan dianggap baik apabila nilai *Fornell-Larcker Criterion* pada setiap konstruk lebih tinggi dibandingkan korelasi antar konstruk lainnya.

c. *Composite Reliability*

Pengujian *Composite Reliability* digunakan sebagai alternatif dari *Cronbach's Alpha* dalam mengukur konsistensi internal dan validitas konvergen pada model dengan indikator reflektif. Beberapa ahli berpendapat bahwa *Composite Reliability* memberikan estimasi yang lebih tinggi dan lebih akurat dalam mengevaluasi konsistensi internal suatu konstruk dibandingkan *Cronbach's Alpha*. Ghazali (2014:39) menyatakan bahwa suatu konstruk dapat dikatakan memenuhi kriteria *Composite Reliability* apabila nilai yang dihasilkan mencapai minimal 0,60.

2) Model Struktural (*Inner model*)

Inner model, yang juga dikenal sebagai *inner relation*, menggambarkan hubungan antar variabel laten berdasarkan landasan teori yang menjadi dasar penelitian. atau yang juga dikenal sebagai *inner relation*, merepresentasikan hubungan antar variabel laten yang dibangun berdasarkan kerangka teori yang mendasari penelitian. Model ini berfungsi untuk menguji signifikansi hubungan dalam hipotesis yang diajukan. Dalam pengujian *inner model*, nilai *T-statistic* yang digunakan untuk menguji signifikansi hubungan antar variabel laten harus melebihi angka 1,96 untuk hipotesis dua arah, dan lebih dari 1,64 untuk hipotesis satu arah. Adapun langkah-langkah dalam analisis

data menggunakan model persamaan struktural (*structural equation modeling*) melalui pendekatan *inner model* dalam penelitian ini dijelaskan sebagai berikut.

a. Merancang Model Struktural (*Inner Model*)

Hubungan antar variabel laten digambarkan berdasarkan teori substantif yang mendasari penelitian. Perancangan model struktural untuk hubungan antar variabel laten disesuaikan dengan rumusan masalah dan hipotesis yang telah dirumuskan dalam penelitian.

b. Merancang Model Pengukuran (*Outer Model*)

Dalam perancangan model pengukuran, penting untuk memahami hubungan antara setiap indikator dengan variabel latennya. Selanjutnya, sifat indikator pada masing-masing variabel laten ditentukan, apakah bersifat reflektif atau formatif, sesuai dengan definisi dan karakteristik yang berlaku.

c. Menyusun diagram jalur untuk memvisualisasikan hubungan antar variabel dalam model penelitian.

d. Mengubah diagram jalur menjadi bentuk sistem untuk keperluan analisis menggunakan perangkat lunak.

e. Melakukan estimasi model untuk mendapatkan nilai *Wight*, koefisien jalur, dan nilai *loading* yang akan digunakan dalam interpretasi hasil analisis.

Metode pendugaan parameter (estimasi) dalam *Partial Least Square* (PLS) menggunakan metode kuadrat terkecil (*least squares*). Metode

perhitungan dalam proses estimasi pada PLS dilakukan secara iteratif, dimana proses iterasi akan berhenti ketika kondisi konvergen tercapai. Pendugaan parameter dalam PLS meliputi tiga aspek utama, yaitu:

- a) estimasi bobot (*weight estimate*) digunakan untuk menghitung skor variabel laten dalam analisis model.
- b) estimasi jalur (*path estimate*) yang menghubungkan antar variabel laten serta estimasi *loading* antara variabel laten dengan indikatornya
- c) estimasi rata-rata (*means*) dan parameter lokasi berupa nilai konstanta regresi (intersep) untuk indikator dan variabel laten
- d) Interpretasi model dilakukan berdasarkan hasil analisis dari model struktural yang telah diestimasi.

3.10 Uji Moderasi

Variabel moderasi merupakan variabel yang berperan dalam memperkuat atau memperlemah hubungan antara variabel independen dan variabel dependen dalam suatu model penelitian (Supriyanto & Ekowati, 2019). Interaksi antara variabel komunikasi organisasi (X1), stres kerja (X2), dan dukungan sosial (Z) dihitung melalui proses perkalian, yang kemudian dianalisis sebagai variabel moderasi. Dengan demikian, dukungan sosial (Z) bertindak sebagai moderator yang memengaruhi kekuatan hubungan antara komunikasi organisasi (X1) dan stres kerja (X2) terhadap kinerja karyawan (Y). Adapun klarifikasi mengenai model moderasi dijelaskan sebagai berikut:

- a. Jika variabel moderasi (Z) tidak menunjukkan adanya efek interaksi dengan variabel independen (X), tetapi memberikan pengaruh langsung terhadap

variabel dependen (Y), maka variabel tersebut tidak dapat dikategorikan sebagai moderator. Sebaliknya, variabel Z berperan sebagai variabel independen dalam model penelitian.

- b. Apabila variabel moderasi (Z) berhubungan dengan variabel independen (X) tetapi tidak memiliki pengaruh terhadap variabel dependen (Y), maka variabel tersebut dikategorikan sebagai moderator homologizer, yaitu variabel yang mampu menyamakan atau menyeragamkan hubungan antara variabel bebas dan variabel terikat tanpa memberikan kontribusi langsung terhadap variabel dependen.
- c. Jika variabel moderasi (Z) berinteraksi dengan variabel independen (X) sekaligus memiliki hubungan yang signifikan dengan variabel dependen (Y), maka variabel Z disebut sebagai variabel quasi dependen atau moderasi semu. Hal ini terjadi karena variabel Z dapat berperan ganda sebagai moderator maupun sebagai variabel independen dalam model penelitian.
- d. Jika variabel moderasi (Z) berinteraksi secara signifikan dengan variabel independen (X), namun tidak memiliki pengaruh langsung terhadap variabel dependen (Y), maka variabel Z dikategorikan sebagai moderator murni (*pure moderator*), yakni variabel yang hanya berfungsi memperkuat atau memperlemah hubungan antara variabel bebas dan variabel terikat tanpa memengaruhi Y secara langsung.

Menurut Ghazali (2012), sebelum melakukan analisis regresi moderasi (MRA), perlu dilakukan pengujian asumsi klasik terlebih dahulu untuk memastikan bahwa model regresi yang digunakan telah memenuhi persyaratan yang berlaku.

Pengujian asumsi klasik yang dilakukan dalam penelitian ini mencakup uji normalitas, uji multikolinearitas, uji heteroskedastisitas, serta uji autokorelasi. Uji ini bertujuan untuk menguji kelayakan model regresi sehingga hasil analisis dapat diinterpretasikan secara akurat dan valid. Setelah melakukan pengujian asumsi klasik dan analisis regresi moderasi (MRA), variabel moderasi diklasifikasikan berdasarkan jenisnya sesuai dengan karakteristik dan peranannya dalam memoderasi hubungan antara variabel independen dan variabel dependen.

Tabel 3.3 Jenis Variabel Moderasi

	Berhubungan dengan criterion atau predictor	Tidak berhubungan dengan criterion atau predictor
Tidak berinteraksi dengan predictor	1 Intervening, Exogen, Antecedent, Predictor	2 Moderator (Homologizer)
Berinteraksi dengan predictor	3 Moderator (Quasi Moderasi)	4 Moderator (Pure Moderator)

Sumber: Ghozali (2012)

Berdasarkan tabel di atas, pengelompokan variabel moderasi dilakukan dengan mempertimbangkan dua aspek utama. Pertama, klasifikasi didasarkan pada hubungan antara variabel moderasi dan variabel kriteria (dependen), yaitu apakah variabel moderasi memiliki hubungan atau tidak dengan variabel kriteria. Kedua, pengelompokan juga memperhatikan interaksi antara variabel moderasi dengan variabel prediktor (independen).

BAB IV

HASIL DAN PEMBAHASAN

4.1 Gambaran Umum Objek Penelitian

4.1.1 Profil Perusahaan

PT Bersama Mencapai Puncak, Tbk. (PT BMP) PT Bersama Mencapai Puncak Tbk (PT BMP) merupakan perusahaan yang bergerak di sektor barang konsumsi, dengan fokus utama pada industri kuliner.

PT BMP berawal dari usaha kuliner Ayam Goreng Nelongso, yang didirikan oleh Nanang Suherman dan Yeni Isnawati di Kota Malang. Pada saat itu, mereka melihat peluang besar dalam bisnis kuliner, khususnya di kawasan kampus dan kos-kosan. Mereka merintis konsep usaha kuliner yang beroperasi selama 24 jam dengan harga terjangkau serta layanan *delivery*, sembari memberdayakan mahasiswa sebagai karyawan *part-time*. Seiring dengan perkembangan usaha, PT BMP memperluas bisnisnya ke sektor *supply chain*, mendukung kebutuhan industri HORECA dengan jaringan distribusi yang semakin luas.

Sebagai perseroan terbatas terbuka, PT BMP berdiri sesuai dengan hukum yang berlaku di Republik Indonesia. Perusahaan ini berkedudukan di Kota Malang dengan kantor pusat di Jalan Raya Regency Kav. 9 No. 5 Rt.08/Rw.07, Pagentan, Singosari, Malang. PT BMP didirikan berdasarkan Akta Pendirian No. 08 tertanggal 7 Februari 2018 yang dibuat di hadapan Notaris Robertus Radio Poetra, S.H., M.Kn., dan telah memperoleh pengesahan dari Menteri Kehakiman Republik Indonesia melalui Surat Keputusan No. AHU-0010171.AH.01.01 Tahun 2018.

Dengan lebih dari 300 mitra *supply chain* yang tersebar di wilayah Jawa-Bali, PT BMP tidak hanya berperan sebagai penyedia produk, tetapi juga sebagai mitra strategis dalam mendukung keberhasilan bisnis pelanggan. Didukung oleh tim profesional yang berkomitmen untuk memberikan pelayanan terbaik, PT BMP terus berkembang dan menjadi salah satu pilihan utama dalam industri *supply chain* HORECA. Dengan visi dan misi yang kuat, PT Bersama Mencapai Puncak, Tbk. siap menjadi mitra terpercaya dalam memenuhi kebutuhan bisnis para pelanggan.

4.1.2 Visi dan Misi Perusahaan

4.1.2.1 Visi PT Bersama Mencapai Puncak

Menjadi pemimpin perusahaan *Supply Chain* HORECA nomor satu di Indonesia, Dengan fokus pada industri *hospitality, restoran, cafe*, dan hotel di seluruh wilayah Indonesia. Dan Memastikan layanan yang komprehensif dan berkualitas tinggi untuk memastikan pasokan yang stabil dan berkualitas bagi para pelanggannya

4.1.2.2 Misi PT Bersama Mencapai Puncak

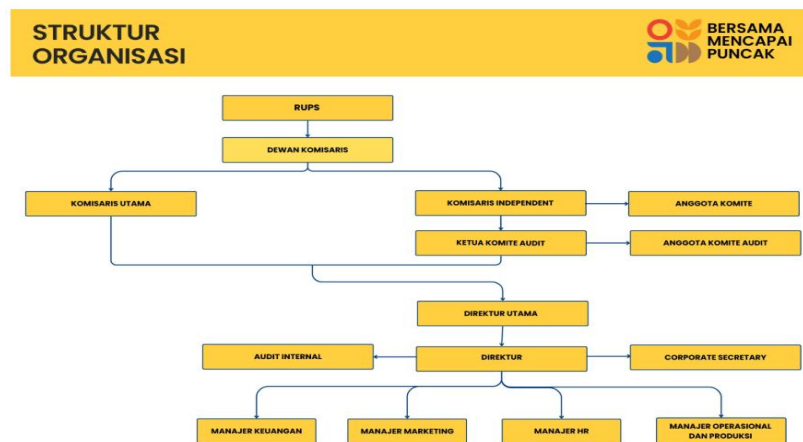
1. Memberi kepuasan kepada seluruh pelanggan dengan berfokus pada penyediaan kualitas produk dan layanan.
2. Membangun organisasi yang terpercaya, sehat, terus bertumbuh, bermanfaat untuk karyawan, *vendor, supplier*, dan masyarakat luas.
3. Selalu menyediakan produk yang terbaik dengan harga yang kompetitif sesuai kebutuhan *customer*.
4. Kreatif dalam mengembangkan produk baru yang dibutuhkan market.

5. Memperluas jaringan outlet dan jaringan distribusi agar mudah dijangkau oleh market.

4.1.3 Struktur Organisasi

4.1.3.1 Struktur Organisasi PT Bersama Mencapai Puncak

Gambar 4. 1 Struktur Organisasi PT Bersama Mencapai Puncak



Sumber: PT. Bersama Mencapai Puncak (2025)

4.2 Distribusi Karakteristik Responden

4.2.1 Distribusi Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

Distribusi karakteristik responden berdasarkan jenis kelamin disajikan pada

Tabel 4.1 berikut ini:

Tabel 4.1 Distribusi Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

Jenis Kelamin	Jumlah Responden	Presentase
Laki-Laki	87	87%
Perempuan	31	31%
Jumlah	118	118%

Sumber: Data Primer Diolah Peneliti (2025)

Berdasarkan table diatas, dapat dilihat bahawasannya moyoritas responden laki-laki berjumlah 87 karyawan (87%) dan responden perempuan berjumlah 31

karyawan (31%). Berdasarkan data yang disajikan, dapat dilihat bahawasannya karyawan PT. Bersama Mencapai Puncak rata-rata ialah berjenis kelamin laki-laki.

4.2.2 Distribusi Responden Berdasarkan Usia

Distribusi karakteristik responden berdasarkan kelompok usia disajikan pada Tabel 4.2 berikut ini:

Tabel 4.2 Distribusi Karakteristik Responden Berdasarkan Usia

Usia	Jumlah Responden	Presentase
15-24	96	96%
25-34	21	21%
35-44	1	1%
Jumlah	118	118%

Sumber: Data Primer Diolah Peneliti (2025)

Berdasarkan tabel tersebut, diketahui bahwa responden berusia antara 15-24 tahun berjumlah 96 karyawan (96%), usia 25-34 tahun sebanyak 21 karyawan (21%), dan usia 35-44 tahun sebanyak 1 karyawan (1%). Berdasarkan data yang disajikan, dapat dilihat bahawasannya karyawan PT. Bersama Mencapai Puncak memiliki rentang usia rata-rata 15-24 tahun.

4.2.3 Distribusi Responden Berdasarkan Tingkat Pendidikan

Distribusi karakteristik responden berdasarkan tingkat pendidikan disajikan pada Tabel 4.3 berikut ini.

Tabel 4.3 Distribusi Karakteristik Responden Berdasarkan Tingkat Pendidikan

Tingkat Pendidikan	Jumlah Responden	Presentase
SMP	12	12%
SMA	30	30%
SMK	63	63%

D1/D2/D3	3	3%
S1/S2/S3	10	10%
Total	118	118%

Sumber: Data Primer Diolah Peneliti (2025)

Berdasarkan data pada tabel tersebut, diketahui bahwa mayoritas karyawan memiliki tingkat pendidikan terakhir SMK, yaitu sebanyak 63 responden atau sebesar 63%. Sementara itu, karyawan yang berpendidikan terakhir SMA berjumlah 30 responden (30%), diikuti oleh lulusan SMP sebanyak 12 responden (12%). Adapun karyawan dengan pendidikan terakhir D1/D2/D3 tercatat sebanyak 3 responden (3%), dan lulusan perguruan tinggi (S1/S2/S3) berjumlah 10 responden atau sebesar 10%. Sehingga dapat disimpulkan bahwa mayoritas karyawan memiliki latar belakang pendidikan terakhir SMK, yang menunjukkan bahwa lulusan pendidikan kejuruan tingkat menengah (SMK) mendominasi struktur pendidikan karyawan di PT. Bersama Mencapai Puncak.

4.2.4 Distribusi Responden Berdasarkan Domisili

Distribusi Karakteristik responden berdasarkan domisili disajikan pada Tabel 4.4 sebagai berikut:

Tabel 4.4 Distribusi Karakteristik Responden Berdasarkan Domisili

Domisili	Jumlah Responden	Presentase
Kota Malang	61	61%
Kabupaten Malang	47	47%
Batu	6	6%
Pujon	1	1%
Pasuruan	1	1%
Lamongan	1	1%
Lumajang	1	1%
Total	118	118%

Sumber: Data Primer Diolah Peneliti (2025)

Berdasarkan data yang disajikan pada tabel di atas, dapat diketahui bahwa sebagian besar responden berdomisili di wilayah Kota Malang sebanyak 61 responden (61%) dan Kabupaten Malang sebanyak 47 responden (47%). Sementara itu, sejumlah kecil responden berasal dari daerah lain, yaitu Kota Batu sebanyak 6 responden (6%), serta masing-masing 1 responden (1%) dari Pujon, Pasuruan, Lamongan, dan Lumajang. Mayoritas karyawan di PT. Bersama Mencapai Puncak berasal dari wilayah Malang Raya, yang terdiri dari Kota Malang, Kabupaten Malang, dan Kota Batu, dengan dominasi terbesar berasal dari Kota Malang.

4.3 Distribusi Jawaban Responden

4.3.1 Variabel Komunikasi Organisasi

Variabel komunikasi organisasi dalam penelitian ini diukur dengan menggunakan lima indikator yang berupa item pernyataan. Distribusi jawaban untuk variabel komunikasi organisasi tersebut disajikan pada Tabel 4.5 berikut ini.

Tabel 4.5 Distribusi jawaban responden variabel komunikasi organisasi (X1)

No	Indikator	Skala Kuesioner					jumlah	Rata-Rata
		1	2	3	4	5		
1	X1.1.1	0	0	49	45	24	118	3,79
2	X1.2.1	3	9	45	45	16	118	3,53
3	X1.3.1	0	4	36	48	30	118	3,88
4	X1.4.1	1	0	36	58	23	118	3,86
5	X1.5.1	0	1	35	59	23	118	3,88

Sumber: data primer diolah peneliti (2025)

Berdasarkan data pada table diatas, dapat dilihat dari jawaban responden yang berkaitan dengan komunikasi organisasi (X1) sebagai berikut:

1. Pernyataan dari X1.1.1 terkait dengan “Saya dapat memahami pesan yang disampaikan oleh rekan kerja atau atasan dengan jelas dan akurat sesuai

dengan maksud yang ingin disampaikan” Distribusi jawaban menunjukkan tidak terdapat responden yang memilih kategori sangat tidak setuju maupun tidak setuju. Sebanyak 49 orang responden memberikan respons netral, 45 responden menyatakan setuju, dan 24 responden memilih sangat setuju. Nilai rata-rata yang diperoleh adalah 3,79. Temuan ini mengindikasikan bahwa mayoritas responden memberikan penilaian yang berada pada rentang netral hingga setuju terhadap pernyataan yang diajukan

2. Pernyataan dari X1.2.1 terkait dengan “Saya merasa komunikasi yang terjadi dalam lingkungan kerja berlangsung dengan suasana yang menyenangkan dan nyaman bagi semua pihak” Berdasarkan hasil distribusi jawaban, tercatat tiga responden memilih kategori sangat tidak setuju dan sembilan responden memilih tidak setuju. Sementara itu, sebanyak 45 responden berada pada posisi netral, 45 responden lainnya menyatakan setuju, dan 16 responden menyampaikan sangat setuju. Rerata skor yang diperoleh adalah 3,53. Temuan ini memperlihatkan bahwa mayoritas responden memberikan penilaian pada kisaran netral hingga setuju terhadap pernyataan yang diberikan
3. Pernyataan dari X1.3.1 terkait dengan “Saya menyesuaikan sikap dan tindakan saya sesuai dengan informasi atau arahan yang diterima di tempat kerja” Merujuk pada distribusi jawaban, tidak ditemukan responden yang memilih opsi sangat tidak setuju, sedangkan sebanyak 4 responden memilih tidak setuju. Sebanyak 36 responden memberikan respons netral, 48 responden menyatakan setuju, dan 30 responden memilih sangat setuju.

Rata-rata skor yang tercatat adalah 3,88. Hasil ini memperlihatkan bahwa mayoritas responden cenderung memberikan persetujuan terhadap pernyataan yang diajukan.

4. Pernyataan dari X1.4.1 terkait dengan “Saya merasa komunikasi dalam organisasi membantu membangun dan mempererat hubungan yang baik antar atasan ataupun karyawan” Distribusi jawaban menunjukkan bahwa satu responden memilih kategori sangat tidak setuju, tidak ada responden yang memilih tidak setuju, sementara 36 responden berada pada posisi netral. Sebanyak 53 responden menyatakan setuju dan 23 responden memilih sangat setuju, dengan rata-rata skor sebesar 3,86. Hasil ini mengindikasikan bahwa sebagian besar responden cenderung memberikan persetujuan terhadap pernyataan yang diajukan, meskipun terdapat pula yang memilih sikap netral maupun sangat setuju.
5. Pernyataan dari X1.5.1 terkait dengan “Komunikasi yang efektif di tempat kerja membantu saya dalam mengambil keputusan dan bertindak sesuai dengan kebutuhan organisasi” Distribusi jawaban menunjukkan bahwa tidak ada responden yang memilih kategori sangat tidak setuju, sedangkan satu responden memilih tidak setuju. Sebanyak 35 responden memberikan tanggapan netral, 59 responden menyatakan setuju, dan 23 responden memilih sangat setuju. Rata-rata skor yang diperoleh adalah 3,88. Temuan ini mengindikasikan bahwa mayoritas responden cenderung memberikan persetujuan terhadap pernyataan yang disampaikan, meskipun terdapat pula responden yang memilih sikap netral dan sangat setuju.

4.3.2 Variabel Stres Kerja

Variabel stres kerja dalam penelitian ini diukur melalui lima indikator yang terdiri dari item pernyataan. Distribusi jawaban terkait variabel stres kerja tersebut disajikan pada Tabel 4.6 berikut ini.

Tabel 4.6 Distribusi Jawaban Responden Variabel Stres Kerja (X2)

No	Indikator	Skala Kuesioner					Jumlah	Rata-Rata
		1	2	3	4	5		
1	X2.1.1	0	1	37	48	32	118	3,94
2	X2.2.1	0	0	37	55	26	118	3,91
3	X2.3.1	0	0	36	51	31	118	3,96
4	X2.4.1	0	0	35	50	33	118	3,98
5	X2.5.1	0	0	37	47	34	118	3,97

Sumber: data primer diolah peneliti (2025)

Berdasarkan data pada tabel di atas, dapat dilihat jawaban responden terkait variabel komunikasi organisasi (X2) sebagai berikut:

1. Pernyataan dari X2.1.1 terkait dengan “Saya merasa Prosedur kerja, beban kerja, dan kondisi lingkungan kerja yang saya alami sering kali menjadi faktor yang memengaruhi tingkat stres saya dalam menyelesaikan tugas”
Distribusi jawaban menunjukkan bahwa tidak ada responden yang memilih kategori sangat tidak setuju, sementara satu responden memilih tidak setuju. Sebanyak 37 responden memberikan tanggapan netral, 48 responden menyatakan setuju, dan 32 responden memilih sangat setuju. Rata-rata skor yang diperoleh adalah 3,94. Temuan ini mengindikasikan bahwa mayoritas responden cenderung memberikan persetujuan terhadap pernyataan yang diajukan.
2. Pernyataan dari X2.2.1 terkait dengan “Saya merasa tekanan yang saya terima dalam menjalankan peran dan tanggung jawab di perusahaan cukup

tinggi dan sering kali menyebabkan stres dalam bekerja” Distribusi jawaban memperlihatkan bahwa tidak ada responden yang memilih kategori sangat tidak setuju maupun tidak setuju. Sebanyak 37 responden memberikan tanggapan netral, 55 responden menyatakan setuju, dan 26 responden memilih sangat setuju, dengan rata-rata skor sebesar 3,91. Temuan ini menunjukkan bahwa sebagian besar responden cenderung menyetujui pernyataan yang diajukan, meskipun masih terdapat sejumlah responden yang memilih sikap netral.

3. Pernyataan dari X2.3.1 terkait dengan “Saya merasa interaksi dengan rekan kerja atau atasan terkadang menimbulkan konflik atau tekanan yang berdampak pada tingkat stres saya dalam bekerja” Distribusi jawaban mengungkapkan bahwa tidak ada responden yang memilih kategori sangat tidak setuju maupun tidak setuju. Sebanyak 36 responden memberikan tanggapan netral, 51 responden menyatakan setuju, dan 31 responden memilih sangat setuju, dengan rata-rata skor mencapai 3,96. Temuan ini menunjukkan bahwa mayoritas responden cenderung memberikan persetujuan terhadap pernyataan yang disampaikan, meskipun sebagian kecil responden memilih sikap netral
4. Pernyataan dari X2.4.1 terkait dengan “Saya merasa ketidakjelasan dalam peran, jabatan, wewenang, dan tanggung jawab di organisasi dapat menyebabkan kebingungan dan meningkatkan tingkat stres saya dalam bekerja” Distribusi jawaban menunjukkan bahwa tidak ada responden yang memilih kategori sangat tidak setuju maupun tidak setuju. Sebanyak 35

responden memberikan tanggapan netral, 50 responden menyatakan setuju, dan 33 responden memilih sangat setuju, dengan rata-rata skor sebesar 3,98. Temuan ini mengindikasikan bahwa mayoritas responden cenderung memberikan persetujuan terhadap pernyataan yang diajukan, meskipun terdapat sejumlah responden yang memilih sikap netral

5. Pernyataan dari X2.5.1 terkait dengan “Saya merasa gaya kepemimpinan atasan sangat memengaruhi suasana kerja, di mana kepemimpinan yang kurang efektif dapat meningkatkan ketegangan dan stres di lingkungan kerja” Distribusi jawaban mengindikasikan bahwa tidak ada responden yang memilih opsi sangat tidak setuju maupun tidak setuju. Sebanyak 37 responden memberikan tanggapan netral, 47 responden menyatakan setuju, dan 34 responden memilih sangat setuju, dengan rata-rata skor sebesar 3,97. Temuan ini menunjukkan bahwa mayoritas responden cenderung memberikan persetujuan terhadap pernyataan yang diajukan, meskipun terdapat sebagian responden yang memilih sikap netral.

4.3.3 Variabel Dukungan Sosial Organisasi

Variabel dukungan sosial dalam penelitian ini diukur melalui lima indikator yang berupa item pernyataan. Distribusi jawaban untuk variabel dukungan sosial tersebut disajikan pada Tabel 4.7 berikut.

Tabel 4. 7 Distribusi Jawaban Responden Variabel Dukungan Sosial (Z)

No	Indikator	Skala Kuesioner					Jumlah	Rata-Rata
		1	2	3	4	5		
1	Z.1.1	4	8	53	35	18	118	3,47
2	Z.2.1	2	13	51	41	11	118	3,39
3	Z.3.1	2	1	49	53	13	118	3,63
4	Z.4.1	1	4	56	42	15	118	3,56
5	Z.5.1	1	3	62	30	22	118	3,59
6	Z.6.1	2	19	54	38	5	118	3,21
7	Z.7.1	0	11	44	48	15	118	3,57
8	Z.8.1	1	7	43	52	15	118	3,62

Sumber: data primer diolah peneliti (2025)

Berdasarkan data pada table diatas, dapat dilihat dari jawaban responden yang berkaitan dengan dukungan sosial organisasi (Z) sebagai berikut:

1. Pernyataan dari Z.1.1 terkait dengan “Saya merasa rekan kerja atau atasan saya selalu bersedia mendengarkan keluhan atau masalah yang saya hadapi di tempat kerja” Distribusi jawaban menunjukkan bahwa empat responden memilih kategori sangat tidak setuju dan delapan responden memilih tidak setuju. Sementara itu, sebanyak 53 responden memberikan tanggapan netral, 35 responden menyatakan setuju, dan 18 responden memilih sangat setuju, dengan rata-rata skor sebesar 3,47. Hasil ini mengindikasikan bahwa mayoritas responden memberikan respons yang berkisar antara netral hingga setuju terhadap pernyataan yang diajukan.
2. Pernyataan dari Z.2.1 terkait dengan “Saya mendapatkan dukungan emosional, seperti perhatian dan semangat, dari rekan kerja atau atasan saat menghadapi kesulitan” Distribusi jawaban menunjukkan bahwa dua responden memilih kategori sangat tidak setuju dan 13 responden memilih

tidak setuju. Sebanyak 51 responden memberikan tanggapan netral, 41 responden menyatakan setuju, dan 11 responden memilih sangat setuju, dengan rata-rata skor sebesar 3,39. Temuan ini mengindikasikan bahwa sebagian besar responden cenderung memberikan respons yang berada pada rentang netral hingga setuju terhadap pernyataan yang diajukan.

3. Pernyataan dari Z.3.1 terkait dengan “Saya menerima bantuan berupa sarana atau fasilitas yang memudahkan saya dalam menyelesaikan pekerjaan” Distribusi jawaban memperlihatkan bahwa dua responden memilih sangat tidak setuju dan satu responden memilih tidak setuju. Sebanyak 49 responden memberikan tanggapan netral, 53 responden menyatakan setuju, dan 13 responden memilih sangat setuju, dengan rata-rata skor sebesar 3,63. Hasil ini menunjukkan bahwa mayoritas responden cenderung memberikan respons yang berkisar antara netral hingga setuju terhadap pernyataan yang diajukan
4. Pernyataan dari Z.4.1 terkait dengan “Saya mendapatkan bantuan dari rekan kerja atau atasan dalam bentuk jasa atau sumber daya saat saya membutuhkannya” Distribusi jawaban memperlihatkan bahwa satu responden memilih sangat tidak setuju dan empat responden memilih tidak setuju, sedangkan 56 responden memberikan tanggapan netral. Sebanyak 42 responden menyatakan setuju dan 15 responden memilih sangat setuju. Rata-rata skor yang diperoleh adalah 3,56. Temuan ini menunjukkan bahwa sebagian besar responden cenderung memberikan respons yang berada pada rentang netral hingga setuju terhadap pernyataan yang diajukan

5. Pernyataan dari Z.5.1 terkait dengan “Saya merasa dihargai oleh rekan kerja atau atasan atas pencapaian yang telah saya raih di tempat kerja” Distribusi jawaban menunjukkan bahwa satu responden memilih sangat tidak setuju dan tiga responden memilih tidak setuju. Sebanyak 62 responden memberikan tanggapan netral, 30 responden menyatakan setuju, dan 22 responden memilih sangat setuju, dengan rata-rata skor sebesar 3,59. Temuan ini mengindikasikan bahwa mayoritas responden cenderung memberikan tanggapan netral dengan kecenderungan sedikit setuju terhadap pernyataan yang diajukan, meskipun terdapat sejumlah responden yang memilih opsi sangat tidak setuju maupun sangat setuju
6. Pernyataan dari Z.6.1 terkait dengan “Saya sering mendapatkan apresiasi atau pengakuan atas kontribusi yang saya berikan dalam pekerjaan” Distribusi jawaban menunjukkan bahwa dua responden memilih sangat tidak setuju dan 19 responden memilih tidak setuju. Sebanyak 54 responden memberikan tanggapan netral, 38 responden menyatakan setuju, dan 5 responden memilih sangat setuju, dengan rata-rata skor sebesar 3,21. Hasil ini mengindikasikan bahwa mayoritas responden cenderung memberikan tanggapan netral dengan kecenderungan sedikit setuju terhadap pernyataan yang diajukan, meskipun terdapat sejumlah responden yang memilih opsi sangat tidak setuju maupun sangat setuju
7. Pernyataan dari Z.7.1 terkait dengan “Saya mendapatkan saran atau bimbingan dari rekan kerja atau atasan yang membantu saya menyelesaikan tugas dengan lebih baik” Distribusi jawaban menunjukkan bahwa tidak ada

responden yang memilih kategori sangat tidak setuju, sementara 11 responden memilih tidak setuju. Sebanyak 44 responden memberikan tanggapan netral, 48 responden menyatakan setuju, dan 15 responden memilih sangat setuju. Rata-rata skor yang diperoleh adalah 3,57. Hasil ini mengindikasikan bahwa mayoritas responden cenderung memberikan persetujuan terhadap pernyataan yang diajukan, meskipun masih terdapat sejumlah responden yang memilih sikap netral dan sebagian kecil yang menyatakan tidak setuju

8. Pernyataan dari Z.8.1 terkait dengan “Saya merasa rekan kerja atau atasan memberikan informasi yang bermanfaat dalam menghadapi tantangan pekerjaan” Distribusi jawaban memperlihatkan bahwa satu responden memilih sangat tidak setuju dan tujuh responden memilih tidak setuju. Sebanyak 43 responden memberikan tanggapan netral, 52 responden menyatakan setuju, dan 15 responden memilih sangat setuju. Rata-rata skor yang diperoleh adalah 3,62. Temuan ini mengindikasikan bahwa mayoritas responden cenderung memberikan persetujuan terhadap pernyataan yang diajukan, meskipun masih terdapat sejumlah responden yang memilih sikap netral dan sebagian kecil yang menyatakan tidak setuju

4.3.4 Variabel Kinerja Karyawan

Variabel kinerja karyawan dalam penelitian ini diukur menggunakan 5 indikator berupa item pernyataan. Distribusi jawaban dari variabel kinerja karyawan tersebut disajikan pada Tabel 4.8 berikut ini.

Tabel 4.8 Distribusi Jawaban Responden Variabel Kinerja Karyawan (Y)

No	Indikator	Skala Kuesioner					Jumlah	Rata-Rata
		1	2	3	4	5		
1	Y.1.1	1	2	51	38	26	118	3,73
2	Y.2.1	1	0	51	43	23	118	3,74
3	Y.3.1	0	2	42	44	30	118	3,86
4	Y.4.1	0	0	51	30	37	118	3,88
5	Y.5.1	0	2	43	44	29	118	3,85
6	Y.6.1	1	0	42	40	35	118	3,92
7	Y.7.1	0	0	43	50	25	118	3,85

Sumber: data primer diolah peneliti (2025)

Berdasarkan data pada table diatas, dapat dilihat dari jawaban responden yang berkaitan dengan dukungan sosial (Y) sebagai berikut:

1. Pernyataan dari Y.1.1 terkait dengan “Saya mampu mencapai target kerja yang telah ditetapkan perusahaan dengan hasil yang optimal” Distribusi jawaban mengungkapkan bahwa satu responden memilih sangat tidak setuju dan dua responden memilih tidak setuju. Sebanyak 51 responden memberikan tanggapan netral, 38 responden menyatakan setuju, dan 26 responden memilih sangat setuju, dengan rata-rata skor sebesar 3,73. Temuan ini menunjukkan bahwa mayoritas responden cenderung memberikan tanggapan yang berkisar antara setuju hingga sangat setuju terhadap pernyataan yang diajukan, meskipun terdapat sebagian kecil responden yang menyatakan tidak setuju, mencerminkan sikap yang relatif positif terhadap pernyataan tersebut
2. Pernyataan dari Y.2.1 terkait dengan “Saya menyelesaikan pekerjaan dengan cermat, sesuai standar perusahaan, serta mampu memperbaiki kesalahan selama proses kerja” Distribusi jawaban menunjukkan bahwa satu responden memilih sangat tidak setuju, sedangkan tidak ada responden yang

memilih tidak setuju. Sebanyak 51 responden memberikan tanggapan netral, 43 responden menyatakan setuju, dan 23 responden memilih sangat setuju, dengan rata-rata skor sebesar 3,74. Hasil ini mengindikasikan bahwa mayoritas responden cenderung bersikap netral dengan kecenderungan sedikit setuju terhadap pernyataan yang diajukan, meskipun terdapat sejumlah kecil responden yang memilih opsi sangat tidak setuju maupun sangat setuju

3. Pernyataan dari Y.3.1 terkait dengan “Saya selalu menyelesaikan pekerjaan tepat waktu tanpa penundaan yang tidak perlu” Distribusi jawaban memperlihatkan bahwa tidak ada responden yang memilih sangat tidak setuju, sementara dua responden memilih tidak setuju. Sebanyak 42 responden memberikan tanggapan netral, 44 responden menyatakan setuju, dan 30 responden memilih sangat setuju. Rata-rata skor yang diperoleh adalah 3,86. Temuan ini mengindikasikan bahwa mayoritas responden cenderung bersikap netral dengan kecenderungan sedikit setuju terhadap pernyataan yang diberikan, meskipun terdapat sejumlah responden yang memilih opsi sangat tidak setuju maupun sangat setuju
4. Pernyataan dari Y.4.1 terkait dengan “Saya memiliki kesadaran penuh terhadap tanggung jawab pekerjaan dengan selalu hadir dan berkontribusi secara maksimal” Distribusi jawaban menunjukkan bahwa tidak ada responden yang memilih kategori sangat tidak setuju maupun tidak setuju. Sebanyak 51 responden memberikan tanggapan netral, 30 responden menyatakan setuju, dan 37 responden memilih sangat setuju, dengan rata-

rata skor sebesar 3,88. Temuan ini mengindikasikan bahwa mayoritas responden cenderung memberikan respons netral dengan kecenderungan menuju setuju hingga sangat setuju terhadap pernyataan yang diajukan

5. Pernyataan dari Y.5.1 terkait dengan “Saya dapat bekerja sama dengan rekan kerja dan memiliki rasa tanggung jawab bersama untuk mencapai tujuan perusahaan” Distribusi jawaban memperlihatkan bahwa tidak ada responden yang memilih sangat tidak setuju, sementara dua responden menyatakan tidak setuju. Sebanyak 43 responden memberikan tanggapan netral, 44 responden menyatakan setuju, dan 29 responden memilih sangat setuju. Rata-rata skor yang diperoleh adalah 3,85. Temuan ini mengindikasikan bahwa mayoritas responden menunjukkan persetujuan terhadap pernyataan tersebut, dengan tingkat dukungan yang signifikan dan penolakan yang sangat minim.
6. Pernyataan dari Y.6.1 terkait dengan “Saya mampu memanfaatkan sumber daya yang tersedia baik dalam bentuk tenaga kerja, dana, ataupun bahan baku secara optimal untuk mencapai hasil kerja yang maksimal.” Distribusi jawaban mengungkapkan bahwa satu responden memilih sangat tidak setuju, sedangkan tidak ada yang memilih tidak setuju. Sebanyak 42 responden memberikan tanggapan netral, 40 responden menyatakan setuju, dan 35 responden memilih sangat setuju, dengan rata-rata skor sebesar 3,92. Temuan ini menunjukkan bahwa mayoritas responden cenderung memberikan respons netral dengan kecenderungan menuju setuju hingga sangat setuju terhadap pernyataan yang diajukan Pernyataan dari Y.7.1

terkait dengan “Saya melaksanakan tugas dan tanggung jawab saya dengan penuh dedikasi terhadap perusahaan.” Hasil distribusi jawaban menunjukkan bahwa tidak ada responden yang memilih opsi sangat tidak setuju maupun tidak setuju. Sebanyak 43 responden memilih sikap netral, 50 responden menyatakan setuju, dan 25 responden memilih sangat setuju. Dengan demikian, rata-rata skor yang diperoleh adalah 3,85. Temuan ini mengindikasikan bahwa mayoritas responden memberikan persetujuan terhadap pernyataan yang diajukan, dengan tingkat dukungan yang tinggi dan penolakan yang sangat minim

4.4 Hasil Analisis Dengan *Partial Least Squer* (PLS)

4.4.1 Analisis Hasil Uji Model Pengukuran (*Outer Model*)

4.4.1.1 Validitas Konvergen

Uji validitas konvergen dilakukan dengan mengamati nilai *loading factor* yang menunjukkan tingkat korelasi antara setiap indikator dengan konstruk yang diukur. *Loading factor* merupakan estimasi bobot yang menggambarkan hubungan antara indikator dan faktor yang bersangkutan. Dalam penelitian ini, aturan praktis yang diterapkan adalah nilai *loading factor* minimal sebesar 0,6, sehingga suatu indikator dianggap valid apabila memenuhi kriteria tersebut. menurut Wiyono (2011), *loading factor* dalam kisaran 0,50 hingga 0,60 masih dapat diterima dan dianggap memenuhi kriteria validitas konvergen dalam model *outer*.

Selanjutnya, nilai *outer loading* untuk masing-masing indikator dalam penelitian ini disajikan berikut ini.

Tabel 4.9 Outer Loading

Variable	Item	Koefisien Korelasi	Keterangan
Komunikasi Organisasi	X1.1.1	0,776	Valid
	X1.2.1	0,749	Valid
	X1.3.1	0,751	Valid
	X1.4.1	0,793	Valid
	X1.5.1	0,799	Valid
Stres Kerja	X2.1.1	0,985	Valid
	X2.2.1	0,974	Valid
	X2.3.1	0,984	Valid
	X2.4.1	0,986	Valid
	X2.5.1	0,987	Valid
Dukungan Sosial	Z.1.1	0,746	Valid
	Z.2.1	0,727	Valid
	Z.3.1	0,772	Valid
	Z.4.1	0,745	Valid
	Z.5.1	0,775	Valid
	Z.6.1	0,692	Valid
	Z.7.1	0,740	Valid
	Z.8.1	0,770	Valid
Kinerja Karyawan	Y.1.1	0,729	Valid
	Y.2.1	0,719	Valid
	Y.3.1	0,794	Valid
	Y.4.1	0,729	Valid
	Y.5.1	0,768	Valid
	Y.6.1	0,825	Valid
	Y.7.1	0,800	Valid

Sumber: data primer diolah peneliti (2025)

Berdasarkan Tabel 4.9, diketahui bahwa nilai koefisien validitas untuk masing-masing variabel Komunikasi Organisasi (X1), Stres Kerja (X2), Kinerja Karyawan (Y), dan Dukungan Sosial (Z) semuanya lebih besar dari 0,60. Hasil tersebut menandakan bahwa setiap indikator memenuhi kriteria validitas, sehingga dapat dikatakan bahwa instrument yang digunakan mampu mengukur setiap variable penelitian dengan baik.

4.4.1.2 Validitas Diskriminan

Evaluasi validitas diskriminan dilakukan dengan membandingkan korelasi antar konstruk, di mana korelasi antara konstruk dengan indikator-indikatornya sendiri harus lebih tinggi dibandingkan korelasi dengan konstruk lainnya. Apabila

kondisi tersebut terpenuhi, maka konstruk tersebut dianggap memenuhi syarat validitas diskriminan (Ghozali & Latan, 2015). Dalam aplikasi SmartPLS 3.0, pengujian validitas diskriminan dapat dilakukan dengan menggunakan dua metode, yaitu *Fornell-Larcker Criterion* dan *Cross Loading*. Sementara itu, Validitas diskriminan melalui *cross loading* dianggap baik jika nilai indikator pada konstruknya sendiri lebih tinggi dibandingkan nilai indikator tersebut pada konstruk lain.

Validitas diskriminan melalui *cross loading* dianggap baik jika nilai indikator pada konstruknya sendiri lebih tinggi dibandingkan nilai indikator tersebut pada konstruk lain (Muhson, 2022).

Selain kedua metode tersebut, validitas diskriminan juga dapat dinilai dengan menggunakan nilai *Average Variance Extracted* (AVE). Nilai AVE yang dianggap memenuhi syarat adalah lebih dari 0,50. AVE mencerminkan seberapa besar proporsi varian indikator yang dapat dijelaskan oleh konstruk laten yang bersangkutan.

Tabel 4.10 Hasil Uji Antar Konstruk (Fornell Larcker Criterion)

	Komunikasi Organisasi	Stres Kerja	Kinerja Karyawan	Dukungan Sosial Organisasi	X1*Z	X2*Z
X1	0.774					
X2	-0,197	0.983				
Y	0.597	-0.152	0.767			
Z	0.585	-0.171	0.532	0.746		
X1*Z	0.110	-0.061	0.251	0.086	1.000	
X2*Z	-0.078	-0.352	0.030	-0.167	0.089	1.000

Sumber: data primer diolah peneliti (2025)

Hasil uji *Fornell Larcker Criterion* dapat dilihat dalam tabel 4.10 menunjukkan bahwa setiap variabel memiliki korelasi tertinggi dengan dirinya

sendiri. Seperti dalam variabel komunikasi organisasi (X1) memiliki kolerasi 0.774 dengan dirinya sendiri, dan lebih tinggi dibandingkan dengan stres kerja (X2) sebesar -0,197, sedangkan untuk kinerja karyawan (Y) sebesar 0,597. Hasil pengujian validitas diskriminan secara lengkap dapat dilihat pada Tabel 4.11.

Tabel 4.11 Nilai *Discriminant Validity* (Cross Loading)

	Komunikasi Organisasi	Stres Kerja	Kinerja Karyawan	Dukungan Sosial Organisasi	X1*Z	X2*2
X1*Z	0.110	-0.061	0.251	0.086	1.000	0.089
X2*Z	-0.078	-0.352	0.030	-0.167	0.089	1.000
KO.1	0.776	-0.129	0.496	0.452	0.151	-0.097
KO.2	0.794	-0.179	0.394	0.539	-0.046	-0.127
KO.3	0.751	-0.053	0.467	0.325	0.176	-0.125
KO.4	0.793	-0.242	0.466	0.560	0.024	-0.138
KO.5	0.799	-0.167	0.476	0.403	0.019	-0.072
SK.1	-0.186	0.985	-0.147	-0.180	-0.055	-0.342
SK.2	-0.193	0.974	-0.156	-0.166	-0.038	-0.366
SK.3	-0.177	0.984	-0.151	-0.150	-0.052	-0.343
SK.4	-0.200	0.986	-0.149	-0.193	-0.068	-0.340
SK.5	-0.213	0.987	-0.145	-0.152	0.090	0.338
KK.1	0.390	0.086	0.729	0.381	0.192	0.001
KK.2	0.424	-0.209	0.719	0.366	0.191	0.038
KK.3	0.426	-0.022	0.794	0.436	0.155	-0.020
KK.4	0.444	-0.081	0.729	0.426	0.135	-0.075
KK.5	0.486	-0.329	0.768	0.480	0.169	0.053
KK.6	0.486	-0.087	0.825	0.383	0.260	-0.005
KK.7	0.532	-0.169	0.800	0.376	0.242	0.014
DS.1	0.436	-0.112	0.427	0.746	0.086	-0.060
DS.2	0.494	-0.098	0.340	0.727	0.111	-0.030
DS.3	0.388	-0.070	0.388	0.772	0.058	-0.162
DS.4	0.384	-0.061	0.384	0.745	0.008	-0.263
DS.5	0.473	-0.031	0.401	0.775	0.103	-0.294
DS.6	0.429	-0.217	0.419	0.692	0.030	-0.057
DS.7	0.412	-0.233	0.435	0.740	0.069	-0.031
DS.8	0.483	-0.183	0.355	0.770	0.051	-0.107

Sumber: data primer diolah peneliti (2025)

Dilihat dalam table 4.11 hasil uji validitas diskriminasi, Korelasi antara indikator dengan konstruknya sendiri menunjukkan nilai yang lebih tinggi dibandingkan dengan korelasi antara indikator tersebut dengan konstruk lain. Selain itu, validitas diskriminan juga dapat diuji dengan membandingkan nilai *Average*

Variance Extracted (AVE) dengan korelasi antar konstruk untuk memastikan perbedaan yang signifikan antar konstruk.

Tabel 4.12 Hasil Nilai Average Variance Extracted (AVE)

Variable	AVE
Komunikasi Organisasi	0.599
Stres Kerja	0.966
Kinerja Karyawan	0.589
Dukungan Sosial	0.557

Sumber: data primer diolah peneliti (2025)

Pada table 4.12 nilai *Average Variance Extracted* (AVE) dalam setiap variable Komunikasi Organisasi, Stres kerja, dukungan sosial Organisasi dan kinerja karyawan memiliki nilai diatas 0.50. dari hasil tersebut dapat disimpulkan bahwa masing-masing konstruk memiliki nilai dengan Tingkat validitas konvergen yang baik, yaitu 50%. Selain itu, nilai AVE untuk interaksi variabel X1, X2, Z dan Y adalah 1.000, yang artinya konstruk interaksi berbentuk sempurna. Berdasarkan hasil analisis, dapat disimpulkan bahwa model penelitian ini telah memenuhi kriteria validitas konvergen, sehingga indikator yang digunakan mampu mempresentasikan konstruk dengan baik

4.4.1.3 Uji Reliabilitas

Tabel 4.13 Nilai Composite Reliability dan Cronbach's Alpha

	Composite Reliability	Cronbach's Alpha	Keterangan
Komunikasi Organisasi	0.882	0.832	<i>Reliable</i>
Stress Kerja	0.993	0.991	<i>Reliable</i>
Kinerja Karyawan	0.909	0.883	<i>Reliable</i>
Dukungan Sosial Organisasi	0.909	0.886	<i>Reliable</i>

Sumber: data primer diolah peneliti (2025)

Berdasarkan hasil uji reliabilitas yang disajikan pada Tabel 4.13, seluruh variabel dalam penelitian ini menunjukkan tingkat konsistensi yang baik. Dilihat

dari nilai *Cronbach's Alpha* yang berada di atas 0.70 tersebut memberikan tanda bahwa pada setiap indikator dalam masing-masing konstruk memiliki konsistensi internal yang memadai. Selain itu, *Composite Reliability* (CR) juga melebihi 0.70, yang menandakan bahwa setiap konstruk memiliki reliabilitas yang tinggi dalam mengukur konsep yang dimaksud.

4.4.2 Analisis Hasil Uji Model Struktural (*Inner Model*)

4.4.2.1 R-Square

Tahap awal dalam evaluasi model struktural pada penelitian ini dilakukan dengan mengamati nilai R-Square pada setiap variabel endogen (dependen). Berdasarkan pendapat Ghazali (2014) yang dikutip dalam Latan (2014) serta Hamid dan Anwar (2019), sebuah model dapat diklasifikasikan sebagai lemah, sedang, atau kuat apabila memiliki nilai R-Square sebesar 0,25, 0,50, dan 0,75 secara berturut-turut. Nilai R-Square yang diperoleh dalam penelitian ini disajikan pada Tabel 4.11.

Tabel 4.14 R-Square

	R Square	R Square Adjusted
Kinerja Karyawan	0.449	0.425

Sumber: data primer diolah peneliti (2025)

Dalam tabel 4.14, nilai R-Square pada variable kinerja karyawan adalah 0.449, yang menandakan bahwa variabel bebas dalam penelitian ini mampu menjelaskan 44,9%, yang mengindikasikan bahwa model tetap stabil dan tidak mengalami *overfitting*. Dari hasil tersebut dapat disimpulkan bahwa hasil dari R Square Adjusted ini dapat dikategorikan moderat dalam menjelaskan setiap variable dependen menurut (Ghozali dan Latan, 2014).

4.4.2.2 F-Square

F-Square adalah ukuran yang digunakan untuk menilai besarnya kontribusi variabel independen terhadap variabel dependen dalam model struktural. Ukuran tersebut dapat digunakankan untuk mengevaluasi efek perubahan pada variable independent terhadap variable dependen, dapat memberikan gambaran seberapa besar dampak dari suatu variable terhadap perubahan dalam model keseluruhan. F-Square dikategoriksn menjadi 3, nilai $>0,02$ dikategorikan kecil, $>0,15$ dikategori sedang, $>0,35$ dikategorikan besar (Coheng, 1988).

Tabel 4.15 F-Square

	F-Square
Komunikasi Organisasi	0.207
Stres Kerja	0.001
Dukungan Sosial Organisasi	0.009
X1*Z	0.052
X2*Z	0.017

Sumber: data primer diolah peneliti (2025)

Berdasarkan nilai F-Square pada tabel 4.15 menunjukkan seberapa besar masing-masing variable terhadap variable dependen. Pada variable komunikasi organisasi (X1) memiliki pengaruh sedang dengan nilai F-Square 0,207. Sementara itu variable stres kerja (X2), kinerja karyawan (Y), dukungan sosial Organisasi (Z) memiliki pengaruh yang lemah dengan nilai yang sangat kecil, antara 0,001, hingga 0,009. Adapun interaksi antar variable variable tersebut, seperti KODS, SKDS, juga menunjukkan pengaruh yang sangat kecil dengan nilai 0.052 dan 0.017. dapat disimpulkan bahwa variable yang mempunyai pengaruh yang besar diantara variable lain yaitu komunikasi organisasi.

4.4.3 Uji Hipotesis

Pengujian hipotesis dibutuhkan untuk mengevaluasi hubungan kausalitas yang telah diusulkan dalam kerangka pemikiran, yaitu pengaruh variable eksogen terhadap variable endogen. Dalam pengujian hipotesis ini dengan menggunakan nilai T-statistik yang lebih dari 1,96 dan P-Values $<0,05$, yang menunjukkan penerimaan hipotesis. Hasil pengujian hipotesis dapat diperoleh melalui metode *Bootstrapping* PLS yang akan disajikan dalam tabel 4.15

Tabel 4.16 Path Coefficients (Bootstrapping)

	Original Sample	T Statistics	P values	Hasil
KO -> KK	0.420	3.707	0.000	Diterima
SK -> KK	0.029	0.360	0.719	Ditolak

Sumber: data primer diolah peneliti (2025)

Berdasarkan hasil *path coefficient* yang diperoleh pada tabel 4.16, dapat dirincikan untuk masing-masing hipotesis pengaruh langsung adalah sebagai berikut:

4.4.3.1 Pengaruh Komunikasi Organisasi Terhadap Kinerja

Hasil pengujian hipotesis pertama menunjukkan bahwa Komunikasi Organisasi (X1) memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap Kinerja Karyawan (Y). Hal ini dibuktikan dengan koefisien jalur sebesar 0,420, nilai T-Statistik sebesar 3,707, dan nilai P-Value sebesar 0,000. Karena nilai T-Statistik (3,707) melebihi nilai kritis T-tabel (1,96) dan tingkat signifikansi (0,000) kurang dari 0,05, maka dapat disimpulkan bahwa Komunikasi Organisasi (X1) memiliki dampak yang positif dan signifikan terhadap Kinerja Karyawan (Y). Dengan demikian, hipotesis pertama diterima.

4.4.3.2 Pengaruh Stres Kerja Terhadap Kinerja Karyawan

Hasil pengujian hipotesis kedua menunjukkan bahwa variabel Stres Kerja (X2) tidak memberikan pengaruh yang signifikan terhadap Kinerja Karyawan (Y), yang ditunjukkan oleh koefisien jalur sebesar 0,029, nilai T-Statistik sebesar 0,360, dan P-Value sebesar 0,719. Karena nilai T-Statistik berada di bawah nilai kritis T-tabel sebesar 1,96 dan nilai signifikansi melebihi 0,05, maka secara empiris dapat disimpulkan bahwa Stres Kerja tidak berpengaruh secara signifikan terhadap Kinerja Karyawan. Oleh karena itu, hipotesis kedua harus ditolak.

4.4.4 Uji Hipotesis Dengan Pengaruh Moderasi

Menurut Baron dan Kenny (1986) yang dikutip oleh Hartono dan Abdillah (2014), pengujian terhadap efek moderasi sebaiknya dilakukan setelah terbukti adanya hubungan utama yang signifikan antara variabel independen dan variabel dependen. Jika hubungan utama ini tidak signifikan, maka pengujian terhadap peran moderasi biasanya dianggap tidak diperlukan, karena besar kemungkinan hasilnya juga tidak akan signifikan. Dalam penelitian ini, pengujian variabel moderasi dilakukan menggunakan perangkat lunak SmartPLS melalui teknik bootstrapping. Evaluasi terhadap signifikansi efek moderasi dilakukan dengan mempertimbangkan nilai P-value dan T-statistik. Jika P-value dari efek moderasi kurang dari 0,05 dan nilai T-statistik melebihi batas kritis T-tabel sebesar 1,96, Dengan demikian, efek moderasi tersebut dianggap signifikan apabila mampu memperkuat atau memperlemah hubungan antara variabel independen dan dependen secara substansial. Namun, jika *P value* melebihi 0,05 dan T-statistik

berada di bawah 1,96, maka variabel moderasi dianggap tidak berperan dalam hubungan tersebut.

Tabel 4.17 Hasil Uji Efek Moderasi

	Original Sample	T Statistics	P Values	Hasil
KO*DS -> KK	0.144	2.201	0.028	Diterima
SK*DS -> KK	0.144	1.512	0.131	Ditolak

Sumber: data primer diolah peneliti (2025)

Berdasarkan tabel 4.17, akan disimpulkan sebagai berikut:

4.4.4.1 Dukungan Sosial Memoderasi Komunikasi Organisasi terhadap

Kinerja Karyawan

Hasil pengujian hipotesis menunjukkan bahwa variabel moderasi dukungan sosial terhadap pengaruh komunikasi organisasi terhadap kinerja memiliki koefisien sebesar 0,144, nilai signifikansi 0,028, dan nilai T-Statistik sebesar 2,201. Karena nilai P-value kurang dari 0,05 dan nilai T-Statistik melebihi nilai kritis T-tabel sebesar 1,96, maka dapat disimpulkan bahwa dukungan sosial berperan sebagai moderator yang signifikan dalam memperkuat pengaruh komunikasi organisasi terhadap kinerja karyawan. Dengan demikian, hipotesis ketiga dapat diterima.

4.4.4.2 Dukungan Sosial Memoderasi Stres Kerja terhadap Kinerja

Karyawan

Hasil pengujian hipotesis menunjukkan bahwa peran moderasi dukungan sosial terhadap pengaruh stres kerja terhadap kinerja karyawan ditandai dengan koefisien sebesar 0,144, nilai signifikansi 0,131, dan nilai t-statistik 1,512. Karena nilai p-value lebih besar dari 0,05 dan t-statistik lebih kecil dari nilai kritis T-tabel

sebesar 1,96, maka dapat disimpulkan bahwa dukungan sosial tidak berperan sebagai variabel moderasi dalam hubungan antara stres kerja dan kinerja karyawan. Oleh karena itu, hipotesis keempat ditolak.

4.5 Pembahasan

4.5.1 Pengaruh Komunikasi Organisasi Terhadap Kinerja Karyawan

Berdasarkan hasil pengujian hipotesis, diketahui bahwa Komunikasi Organisasi (X1) memberikan pengaruh positif dan signifikan terhadap Kinerja Karyawan (Y) di PT. Bersama Mencapai Puncak. Hal ini ditunjukkan oleh koefisien jalur sebesar 0,420, nilai T-Statistik sebesar 3,707, serta P-Value sebesar 0,000. Karena nilai T-Statistik melebihi nilai kritis T-tabel 1,96, maka secara empiris dapat disimpulkan bahwa pengaruh komunikasi organisasi terhadap kinerja karyawan bersifat positif dan signifikan.

Dari hasil penelitian ini menunjukkan bahwa dapat dinyatakan bahwa meningkatnya kualitas Komunikasi Organisasi cenderung diikuti oleh peningkatan kinerja karyawan. Sebaliknya, ketika Komunikasi Organisasi berada pada tingkat yang rendah, kinerja karyawan pun berpotensi mengalami penurunan. Dengan demikian, upaya untuk mengoptimalkan Komunikasi Organisasi diyakini mampu memberikan kontribusi positif terhadap peningkatan performa kerja karyawan.

Berdasarkan hasil pengujian hipotesis pertama, dapat disimpulkan bahwa komunikasi organisasi memberikan pengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan. Temuan ini menunjukkan, semakin tinggi efektivitas komunikasi dalam suatu organisasi, maka kinerja karyawan pun cenderung meningkat. Komunikasi yang jelas dan terbuka memudahkan setiap individu dalam memahami

tugas, wewenang, serta tanggung jawab yang diemban, sehingga mampu meminimalkan kesalahan kerja dan meningkatkan produktivitas. Hal ini sejalan dengan pendapat Azwina dan Yusuf (2020), yang menyatakan bahwa informasi yang diperoleh karyawan melalui komunikasi organisasi membantu memahami pekerjaannya dengan lebih baik. Selain itu, komunikasi yang sehat dalam organisasi juga mampu menurunkan tingkat stres kerja (Hasibuan, 2014), sehingga mendukung peningkatan kinerja secara tidak langsung.

Temuan penelitian dalam ini juga diperkuat oleh hasil-hasil penelitian terdahulu, Nurlelasari et al. (2022) mengemukakan bahwa komunikasi organisasi memiliki dampak yang signifikan terhadap kinerja karyawan, yang menunjukkan bahwa komunikasi yang efektif dapat memperkuat koordinasi, meningkatkan pemahaman tugas, serta membangun hubungan kerja yang positif antar karyawan. Ketika komunikasi di dalam lingkungan kerja berjalan dengan baik, maka koordinasi antar bagian menjadi lebih lancar, kesalahan dapat diminimalkan, dan tujuan organisasi lebih mudah dicapai. Sebaliknya, apabila terdapat hambatan komunikasi di salah satu unit atau divisi, maka akan berdampak pada kinerja unit lain yang saling bergantung, sehingga mempengaruhi performa organisasi secara keseluruhan.

Dalam Islam sangat menekankan pentingnya komunikasi yang dilakukan secara adil, bijaksana, dan sesuai dengan nilai-nilai kebaikan (*makruf*). Komunikasi harus mempertimbangkan aspek kepatutan, kejelasan, dan niat baik, karena pada hakikatnya komunikasi adalah bagian dari akhlak dan tanggung jawab sosial dalam kehidupan sehari-hari.

Selain itu, konsep komunikasi dalam Islam dikenal dengan istilah *al-ittisāl*, berasal dari akar kata *wasala* yang berarti "menyampaikan." Ini menunjukkan bahwa komunikasi memiliki fungsi yang sangat penting dalam menyampaikan pesan kebenaran, sebagaimana ditegaskan dalam firman Allah SWT pada QS. Al-Qashash ayat 51.

وَلَقَدْ وَصَّلْنَا لَهُمُ الْقَوْلَ لَعَلَّهُمْ يَتَذَكَّرُونَ (سورة القصص : 51)

Artinya: “Dan Sesungguhnya telah Kami turunkan berturut-turut Perkataan ini (Alquran) kepada mereka agar mereka mendapat pelajaran”. (Qs. Al-Qashas : 51)

Ayat tersebut menegaskan bahwa Allah SWT menurunkan wahyu-Nya secara terus-menerus agar manusia dapat mengambil pelajaran darinya. Hal ini menggambarkan pentingnya penyampaian pesan yang terstruktur, berkelanjutan, dan bertujuan untuk memberikan pemahaman atau pembelajaran dalam komunikasi.

4.5.2 Pengaruh Stres Kerja Terhadap Kinerja Karyawan

Uji hipotesis kedua menunjukkan bahwa koefisien jalur untuk variabel Stres Kerja (X2) terhadap Kinerja Karyawan (Y) sebesar 0,029, dengan nilai T-statistik 0,360 dan P-value 0,719. Karena nilai T-statistik tersebut lebih kecil dari nilai kritis T-tabel sebesar 1,96 dan P-value melebihi batas signifikansi 0,05, maka dapat disimpulkan bahwa stres kerja tidak memberikan pengaruh yang signifikan terhadap kinerja karyawan. Oleh karena itu, hipotesis yang menyatakan adanya pengaruh positif stres kerja terhadap kinerja karyawan di PT. Bersama Mencapai Puncak harus ditolak.

Temuan dalam penelitian ini menunjukkan bahwa tingkat stres yang dialami oleh karyawan PT. Bersama Mencapai Puncak, tidak cukup kuat untuk memengaruhi kinerja mereka secara signifikan. Ada kemungkinan bahwa karyawan sudah terbiasa menghadapi tekanan kerja atau adanya faktor lain seperti budaya kerja, motivasi pribadi, atau mekanisme pengelolaan stres yang efektif, sehingga dampak negatif dari stres kerja terhadap kinerja menjadi minim. Meskipun secara teoritis stres kerja dapat berdampak negatif terhadap kualitas dan produktivitas kerja, dalam konteks penelitian ini hal tersebut tidak terbukti. Peneliti menduga bahwa kondisi pada karyawan PT. Bersama Mencapai Puncak dipengaruhi oleh sifat atau karakteristik dari responden yang menjadi objek penelitian, yaitu karyawan di bidang kuliner dengan sistem kerja *shift*, yang sudah terbiasa menghadapi tekanan kerja dalam intensitas tinggi dan lingkungan kerja yang dinamis. Selain itu, peneliti juga berasumsi bahwa hasil dari penelitian ini sangat bergantung pada objek dan subjek penelitian. Dugaan awal peneliti yang didasarkan pada teori dan penelitian terdahulu yang menyatakan bahwa stres kerja dapat menurunkan performa individu, ternyata tidak sejalan dengan realitas di lapangan pada karyawan PT. Bersama Mencapai Puncak. Seperti Penelitian yang dilakukan oleh Mijaya dan Susanti (2023) menunjukkan bahwa stres kerja tidak memiliki pengaruh terhadap kinerja pegawai. apabila pegawai mengalami tingkat stres kerja yang tinggi, kondisi tersebut dapat memberikan dampak yang signifikan terhadap kinerjanya, seperti tidak terselesaikannya tugas-tugas sesuai dengan jadwal dan rencana yang telah ditentukan. Akibatnya, kinerja pegawai yang tidak optimal akan memengaruhi kelancaran operasional instansi atau perusahaan. Sebaliknya, ketika

pegawai tidak mengalami stres kerja, maka tugas-tugas dapat diselesaikan tepat waktu, sehingga instansi dapat mencapai target dan tujuan yang telah ditetapkan.

Seperti yang dijelaskan juga oleh Christy & Amalia (2018) menyatakan bahwa stres yang berlebihan, berlangsung dalam waktu lama, dan tidak terselesaikan dapat berdampak buruk pada kesehatan serta kinerja seseorang. Sebaliknya, pegawai yang bebas dari stres cenderung mengalami tingkat kepuasan yang lebih tinggi, sehingga motivasi kerja mereka meningkat dan kinerja mereka pun menjadi lebih baik. Dalam perspektif Islam, stres kerja juga dapat dipahami sebagai bagian dari ujian hidup yang harus dihadapi dengan kesabaran dan keikhlasan. Al-Qur'an mengajarkan agar umat Islam tetap tegar, tidak berputus asa dalam menghadapi berbagai cobaan, karena setiap ujian yang dijalani dengan ketabahan dapat menjadi sarana untuk meningkatkan derajat seseorang di hadapan Allah SWT. Hal ini sebagaimana dinyatakan dalam QS. Al-Imran Ayat 139.

وَلَا تَهِنُوا وَلَا تَحْزَنُوا وَأَنْتُمْ الْأَعْلَوْنَ إِنْ كُنْتُمْ مُؤْمِنِينَ (سورة آل عمران : 139)

Artinya : *“Janganlah kamu (merasa) lemah dan jangan (pula) bersedih hati, padahal kamu paling tinggi (derajatnya) jika kamu orang-orang mukmin.”* (QS. Al-Imran: 139)

Menurut Tafsir Al-Mishbah (dalam Shihab, 2002), ayat tersebut menyampaikan pesan bahwa Allah melarang hamba-Nya untuk bersikap lemah, terlarut dalam kesedihan, serta berputus asa ketika menghadapi ujian atau musibah. Allah memerintahkan agar umat-Nya tetap tangguh, baik secara fisik maupun mental, dalam menghadapi segala tantangan, termasuk musuh-musuh-Nya. Rasa terpuruk atas keadaan yang dialami justru harus diubah menjadi kekuatan batin. Sikap sedih, lemah, dan putus asa mencerminkan prasangka buruk terhadap kemampuan diri sendiri, yang seolah menganggap diri tidak sanggup menjalani

ujian dari Allah. Padahal, Allah selalu memiliki prasangka baik terhadap hamba-Nya yang berusaha dan berserah diri kepada-Nya. Oleh karena itu, stres dipandang sebagai bagian dari ujian hidup yang harus dihadapi dengan kesabaran dan kekuatan mental, sebab setiap cobaan yang dilewati dengan keteguhan hati akan menjadi jalan untuk meningkatkan derajat seseorang di hadapan Allah SWT. Sejalan dengan pendapat peneliti, tidak terdapat karyawan yang mengalami tingkat stres kerja yang signifikan, sehingga stres kerja tidak memberikan pengaruh terhadap kinerja karyawan di PT. Bersama Mencapai Puncak, khususnya pada gerai Ayam Goreng Nelongso. Kondisi ini menjadi salah satu alasan mengapa temuan dalam penelitian ini berbeda dengan hasil penelitian terdahulu

4.5.3 Dukungan Sosial Organisasi Memoderasi Komunikasi Organisasi terhadap Kinerja Karyawan

Berdasarkan temuan dari rumusan masalah sebelumnya, dapat disimpulkan bahwa semakin efektif komunikasi organisasi di lingkungan kerja, maka semakin meningkat pula kinerja pegawai. Sebaliknya, komunikasi yang kurang optimal cenderung menyebabkan penurunan kinerja. Oleh karena itu, memaksimalkan komunikasi organisasi dapat mempengaruhi kinerja setiap karyawan. Hal ini tercermin dari kondisi nyata di PT Bersama Mencapai Puncak, di mana briefing rutin yang dilakukan sebelum setiap shift menjadi momen krusial dalam menyampaikan instruksi kerja, membangun kesamaan pemahaman, dan menciptakan keterlibatan aktif antara pimpinan dan karyawan. Terlebih lagi, sistem kerja shift di Ayam Goreng Nelongso yang berlangsung 24 jam menuntut

koordinasi dan komunikasi lintas waktu yang efektif agar tidak terjadi miskomunikasi antar tim.

Berdasarkan hasil pengujian hipotesis dalam penelitian ini, ditemukan bahwa dukungan sosial berperan sebagai variabel moderasi yang signifikan dalam hubungan antara komunikasi organisasi dan kinerja karyawan di PT. Bersama Mencapai Puncak. Hal ini dibuktikan dengan nilai koefisien sebesar 0,144, nilai signifikansi 0,028, serta nilai T-Statistik sebesar 2,201. Karena nilai P-value kurang dari 0,05 dan T-Statistik melebihi nilai T-tabel sebesar 1,96, maka dapat disimpulkan bahwa dukungan sosial secara signifikan memoderasi pengaruh komunikasi organisasi terhadap kinerja karyawan. Fenomena yang mendukung hal ini dapat dilihat dari adanya program penghargaan bagi karyawan yang disiplin hadir dan mencapai target omset, yang tidak hanya menjadi bentuk apresiasi manajemen, tetapi juga menciptakan iklim kerja suportif. Penghargaan tersebut memberikan dorongan emosional dan psikologis yang memperkuat dampak positif dari komunikasi yang efektif terhadap semangat dan performa kerja karyawan.

Hasil penelitian ini sejalan dengan hipotesis awal yang diajukan oleh peneliti, yaitu bahwa dukungan sosial berperan sebagai variabel moderasi dalam hubungan antara komunikasi organisasi dan kinerja karyawan. Selain itu, hasil dari hipotesis yang diterima juga didukung dengan penelitian oleh Rudianto dan Murniati (2019) mendukung temuan ini dengan menunjukkan bahwa komunikasi organisasi memiliki pengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan, terutama ketika dipengaruhi oleh peran moderasi dukungan sosial. Dukungan sosial berperan dalam memperkuat komunikasi terbuka dan pertukaran informasi yang efektif di

lingkungan kerja, sehingga dapat mengurangi stres kerja dan pada akhirnya meningkatkan kinerja karyawan (Rudianto & Murniati, 2019). Dalam praktik di PT BMP, bentuk dukungan ini juga ditunjukkan melalui tindakan karyawan senior yang secara sukarela membantu membimbing karyawan baru, terutama saat mereka kesulitan menyesuaikan diri dalam lingkungan kerja yang dinamis. Fenomena ini menjadi relevan mengingat tingginya tingkat perputaran karyawan baru yang sering hanya bertahan selama 1–3 bulan karena tekanan kerja dan kurangnya dukungan sosial di awal masa kerja.

House (dalam Kumalasari & Nur, 2012) juga berpendapat bahwa bentuk dukungan sosial dapat berupa dukungan emosional, informasi, maupun instrumental yang diberikan oleh rekan kerja, atasan, atau lingkungan sekitar kepada individu untuk menghadapi tekanan atau tuntutan dalam pekerjaannya. Adapun menurut Wulandari & Lestari (2018) dukungan sosial juga dapat dijadikan sebagai bentuk motivasi yang diberikan kepada orang-orang terdekatnya, yang dapat menciptakan kenyamanan psikologis seseorang agar lebih stabil dan nyaman. Dalam konteks ini, interaksi yang penuh dukungan di lingkungan kerja turut membantu mengurangi kecemasan serta meningkatkan rasa aman psikologis, yang secara langsung berdampak pada peningkatan kualitas kinerja. Oleh karena itu, dukungan sosial dapat memberikan manfaat dalam membantu karyawan untuk mengurangi stres, meningkatkan motivasi, dan memperkuat semangat kerja dalam menjalani aktivitas sehari-hari.

Agama mengajarkan untuk peduli dengan sesama makhluk, menyenangkan hati, mengasihani dengan sesama, dan menyayangi satu sama lain. Dalam Al-qur'an

juga banyak yang menjelaskan tentang dukungan kepada sesama yang membutuhkan. Seperti yang tertera dalam QS. Al-Balad ayat 17 sebagai berikut:

ثُمَّ كَانَ مِنَ الَّذِينَ آمَنُوا وَتَوَاصَوْا بِالصَّبْرِ وَتَوَاصَوْا بِالْمَرْحَمَةِ (سورة البلد: 17)

Artinya: *Dan dia (juga) termasuk orang-orang yang beriman dan saling berpesan untuk bersabar dan saling berpesan untuk berkasih sayang.* (QS. Al-Balad:17)

Dalam surah tersebut menekankan terdapat salah satu dimensi dukungan sosial yang berupa dukungan emosional, seperti rasa empati, kasih sayang, kepedulian, dan perhatian terhadap individu, yang menjadikan seseorang merasa dihargai, dicintai, dan diperhatikan.

4.5.4 Dukungan Sosial Organisasi Memoderasi Stres Kerja terhadap Kinerja Karyawan

Berdasarkan hipotesis yang diajukan sebelumnya oleh peneliti, dukungan sosial diduga dapat memoderasi hubungan antara stres kerja dan kinerja karyawan. Namun, hasil penelitian pada PT. Bersama Mencapai Puncak menunjukkan sebaliknya, yaitu bahwa variabel dukungan sosial tidak berperan sebagai moderator dalam hubungan tersebut. Pengujian hipotesis memperlihatkan bahwa efek moderasi dukungan sosial tidak signifikan, dengan koefisien sebesar 0,144, nilai signifikansi 0,131, dan nilai T-Statistik 1,512. Mengingat nilai P-value lebih besar dari 0,05 dan T-Statistik lebih kecil dari nilai T-tabel sebesar 1,96, maka dapat disimpulkan bahwa dukungan sosial tidak memoderasi pengaruh stres kerja terhadap kinerja karyawan secara signifikan.

Hasil pengujian hipotesis menunjukkan bahwa dukungan sosial tidak memiliki peran yang signifikan sebagai variabel moderasi dalam hubungan antara

stres kerja dan kinerja karyawan. Berdasarkan temuan ini, dapat diduga bahwa tingkat stres yang dialami oleh karyawan bersifat situasional atau sementara, misalnya ketika terjadi lonjakan beban kerja akibat pesanan yang menumpuk atau saat jumlah tenaga kerja berkurang karena adanya izin, keterlambatan, atau ketidakhadiran. Selain itu, efektivitas dukungan sosial sebagai penyangga terhadap stres kerja tampaknya belum optimal. Hal ini tercermin dari dominasi tanggapan netral yang diberikan responden pada berbagai indikator dukungan sosial, seperti perhatian atasan, bantuan rekan kerja, serta bentuk penghargaan atas kontribusi yang diberikan. Tingginya jumlah respon netral ini mengindikasikan bahwa dukungan sosial yang tersedia di lingkungan kerja belum sepenuhnya dirasakan atau disadari secara nyata oleh karyawan. Akibatnya, meskipun dukungan sosial mungkin telah ada, namun persepsi yang kurang kuat terhadap keberadaannya menyebabkan dukungan tersebut tidak cukup efektif dalam meredam dampak stres kerja terhadap kinerja. Hal ini menjelaskan mengapa secara statistik, dukungan sosial tidak memberikan efek moderasi yang signifikan dalam hubungan antara stres kerja dan kinerja karyawan.

Dukungan sosial sendiri dipahami sebagai bantuan atau perhatian yang diberikan saat seseorang menghadapi kesulitan, baik melalui nasihat, kepedulian emosional, maupun tindakan nyata yang membuat individu merasa dihargai dan didukung (Handono & Bashori, 2013). Dukungan tersebut dapat bersumber dari berbagai pihak, seperti rekan kerja, atasan, keluarga, atau lingkungan sosial terdekat. Ketika dukungan diberikan dengan tepat, karyawan biasanya akan merasa lebih aman dan terbantu dalam menghadapi tekanan yang muncul di tempat kerja.

Cohen dkk. (1985) membagi dukungan sosial ke dalam tiga bentuk, yaitu *appraisal support* (dukungan dalam bentuk saran atau penilaian positif), *belonging support* (rasa diterima dan kebersamaan dalam kelompok), serta *tangible support* (bantuan nyata melalui tindakan langsung).

Dalam penelitian yang dilakukan di PT. Bersama Mencapai Puncak, ketiga bentuk dukungan sosial tersebut dapat ditemui dalam lingkungan kerja, ketika terdapat rekan kerja yang saling memberikan saran, rasa kebersamaan antar tim, serta bantuan nyata saat menyelesaikan pekerjaan. Namun, dukungan-dukungan tersebut belum mampu menunjukkan efektivitasnya dalam memperlemah dampak stres kerja terhadap kinerja. Kemungkinan besar, hal ini berkaitan dengan persepsi karyawan terhadap bentuk dukungan yang diterima. Jika dukungan tidak dirasakan secara langsung atau tidak sesuai dengan kebutuhan psikologis masing-masing individu, maka dampaknya pun menjadi kurang signifikan.

Hal ini juga diperkuat oleh penelitian Astuty dan Devy (2020), yang menemukan bahwa dukungan sosial tidak selalu mampu memoderasi hubungan antara stres kerja dan kinerja, terutama ketika dukungan tersebut tidak dirasakan secara nyata atau tidak sesuai dengan kebutuhan psikologis individu yang sedang mengalami tekanan. Artinya, meskipun dukungan diberikan, jika tidak tepat sasaran atau tidak dipersepsikan secara positif oleh penerimanya, maka efeknya dalam mengurangi stres menjadi tidak maksimal. Hal yang sama juga disampaikan oleh Sanjaya (2021), Dukungan sosial tidak berperan sebagai variabel moderasi dalam pengaruh stres kerja terhadap kepuasan kerja.

Dalam Islam sesama manusia diharuskan agar senantiasa menanamkan nilai kasih sayang antar sesama makhluk serta mendorong kepedulian terhadap makhluk lainnya. dalam hadis juga disebutkan bahwa apabila seseorang membantu sesama hamba, maka Allah SWT akan memberikan pertolongan kepadanya. Dari Abu Hurairah RA, Rasulullah mengatakan :

وَاللَّهُ فِي عَوْنِ الْعَبْدِ مَا كَانَ الْعَبْدُ فِي عَوْنِ أَخِيهِ

Artinya: “Allah SWT senantiasa menolong seorang hamba selama hamba itu menolong saudaranya”. (H.R. Muslim)

Hadits yang diriwayatkan oleh Abu Dawud dan At-Tirmidzi menjelaskan pentingnya memberikan dukungan sosial kepada sesama sebagai bentuk motivasi untuk saling membantu antar sesama Muslim dalam berbagai situasi. Dalam konteks ini, Asy-Syaikh Muhammad bin Shalih al-Utsaimin rahimahullah juga menyatakan bahwa Allah SWT akan senantiasa menolong seorang hamba selama ia menolong saudaranya. Pesan utama dari hadits tersebut adalah anjuran untuk menumbuhkan semangat saling tolong-menolong dalam kebaikan, terutama saat orang lain membutuhkan bantuan. Menolong sesama bukan hanya membawa manfaat sosial, tetapi juga menjadi jalan untuk memperoleh pertolongan dari Allah SWT.

BAB V

PENUTUP

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan analisis yang telah dilakukan, jawaban atas rumusan masalah yang diajukan dapat dirumuskan. Dengan demikian, kesimpulan yang diperoleh adalah sebagai berikut:

1. Komunikasi organisasi memberikan pengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan di PT. BMP. Hal ini mengindikasikan bahwa adanya saluran komunikasi yang jelas, terbuka, dan efektif di lingkungan kerja PT. BMP memudahkan karyawan dalam memahami tugas serta tanggung jawabnya, sehingga berdampak baik pada pencapaian kinerja mereka
2. Stres kerja tidak memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kinerja karyawan, meskipun terdapat kecenderungan pengaruh positif antara stres kerja dan kinerja karyawan di PT. Bersama Mencapai Puncak, pengaruh tersebut tidak signifikan. Hal ini diduga karena karakteristik karyawan di PT. Bersama Mencapai Puncak yang sudah terbiasa bekerja di bawah tekanan dalam sistem kerja shift, sehingga stres kerja tidak terlalu memengaruhi kinerja mereka
3. Dukungan sosial organisasi terbukti dapat memoderasi pengaruh antara komunikasi organisasi terhadap kinerja karyawan di PT. Bersama Mencapai Puncak. dukungan sosial terbukti memperkuat pengaruh komunikasi organisasi terhadap kinerja karyawan. Hal ini diduga karena

karyawan yang merasa didukung oleh rekan kerja dan atasan menjadi lebih percaya diri dan termotivasi untuk bekerja, sehingga komunikasi yang baik akan semakin efektif dalam meningkatkan kinerja.

4. Dukungan sosial dari organisasi tidak berperan sebagai variabel moderasi dalam hubungan antara stres kerja dan kinerja karyawan di PT. Bersama Mencapai Puncak. Dengan kata lain, dukungan sosial tidak memengaruhi stres kerja karyawan terhadap kinerjanya. Hal ini diduga karena karyawan telah terbiasa menghadapi tekanan kerja dalam lingkungan kerja yang cepat dan padat, sehingga dukungan sosial tidak banyak mengubah dampak stres terhadap kinerja mereka.

Secara keseluruhan, hasil penelitian ini menunjukkan bahwa komunikasi organisasi memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kinerja karyawan, sementara stres kerja tidak memberikan dampak yang signifikan terhadap kinerja karyawan. Hal ini diduga disebabkan oleh karakteristik karyawan di PT. Bersama Mencapai Puncak yang telah terbiasa bekerja di bawah tekanan dalam sistem kerja shift. Selain itu, dukungan sosial terbukti mampu memperkuat pengaruh komunikasi terhadap kinerja, namun tidak berpengaruh dalam hubungan antara stres kerja dan kinerja. Dengan demikian, faktor internal organisasi seperti komunikasi dan dukungan sosial organisasi lebih menentukan peningkatan kinerja dibandingkan tekanan kerja dalam konteks perusahaan ini.

5.2 Saran

Berdasarkan hasil penelitian dan kesimpulan yang telah diuraikan, peneliti memberikan beberapa saran sebagai berikut:

1. Bagi Instansi

Perusahaan disarankan untuk terus meningkatkan efektivitas komunikasi organisasi, terutama dalam hal penyampaian instruksi kerja, pembagian tugas, dan pelaporan hasil kerja antar divisi. Komunikasi yang terstruktur dan dua arah perlu diperkuat agar setiap karyawan dapat memahami dengan jelas tanggung jawabnya serta memiliki kesempatan untuk menyampaikan kendala atau masukan secara terbuka. Hal ini penting untuk menciptakan koordinasi kerja yang baik dan mencegah kesalahpahaman yang dapat menurunkan produktivitas. Selain itu, meskipun stres kerja dalam penelitian ini tidak berpengaruh signifikan terhadap kinerja, perusahaan tetap perlu memperhatikan beban kerja, durasi *shift*, serta tekanan operasional yang dihadapi karyawan setiap hari. Upaya pencegahan stres dapat dilakukan melalui penyediaan fasilitas kerja yang mendukung, pengaturan jadwal kerja yang adil, serta pelatihan manajemen stres dan penguatan mental bagi karyawan. Dengan demikian, kesejahteraan psikologis karyawan tetap terjaga dan potensi kinerja dapat dimaksimalkan dalam jangka panjang.

2. Bagi Peneliti Selanjutnya

Peneliti selanjutnya disarankan untuk memperhatikan kejelasan karakteristik populasi dan sampel sejak tahap awal penelitian, agar proses pengumpulan data berjalan efektif dan hasil yang diperoleh lebih akurat. Pemilihan objek penelitian juga perlu mempertimbangkan kesesuaian antara variabel yang diteliti dengan kondisi organisasi atau industri yang menjadi fokus penelitian.

Selain itu, penggunaan model analisis yang lebih kompleks, seperti pendekatan dua tahap atau model struktural, dapat dipertimbangkan untuk melihat hubungan langsung maupun tidak langsung antar variabel. Pendekatan ini dinilai mampu memberikan gambaran yang lebih menyeluruh terhadap pengaruh yang terjadi dalam sistem organisasi.

Peneliti selanjutnya juga dapat menambahkan variabel lain yang berpotensi memengaruhi kinerja karyawan secara langsung maupun tidak langsung, seperti motivasi kerja, *work-life balance*, kepuasan kerja, atau budaya organisasi. Dengan menambahkan variabel-variabel tersebut, diharapkan penelitian berikutnya dapat memberikan pemahaman yang lebih komprehensif terhadap faktor-faktor yang memengaruhi kinerja karyawan dalam konteks organisasi modern.

DAFTAR PUSTAKA

- Afuan, M. (2023). "Analisis Pengaruh Servant Leadership dan Komunikasi terhadap Kinerja Karyawan dengan Budaya Organisasi sebagai Variabel Intervening pada PT. Sumbar Andalas Kencana Muara Timpeh Dharmastraya." *Journal of Science Education and Management Business* 2 (1): 71–84. <https://rcf-indonesia.org/jurnal/index.php/JOSEAMB/article/view/192>
- Ananda, Ari, I. K., dan Ganawati, N. (2023). "Pengaruh Kepemimpinan, Pengalaman Kerja dan Dukungan Sosial Terhadap Kinerja Karyawan Pada Dealer Honda Made Ferry Motor Cabang Gianyar." *Wacana Ekonomi (Jurnal Ekonomi, Bisnis dan Akuntansi)* 22 (2): 156–167. <https://doi.org/10.22225/we.22.2.2023.156-167>
- Ardhiyaningtyas Ria Cendana, A. F. (2019). Jurnal Ilmiah Jurnal Ilmiah. *Jurnal Ilmiah Aset*, 9(1), 24–33.
- Astuty I., Devy N,F. (2020). Pengaruh Stres Kerja Terhadap Kinerja Karyawan dengan Dukungan Sosial sebagai Variabel Moderasi. *Jurnal Prosiding UMY Grace (Universitas Muhammadiyah Yogyakarta Undergraduate Conference)*
- Azwina, D., & Yusuf, S. (2020). Pengaruh Komunikasi Organisasi Terhadap Kinerja Karyawan Pada PT. Gapa Citramandiri, Radio Dalam – Jakarta Selatan. *Jurnal Disrupsi Bisnis*, 3(1), 28–43.
- Cahyathi, Ari, I. G. A. W., dan Riana, I. G. (2023). "Peran Work Life Balance Memediasi Beban Kerja terhadap Stres Kerja Karyawan Bank BRI Gatot Subroto Denpasar." *E-Jurnal Ekonomi dan Bisnis Universitas Udayana* 12 (9): 1866–1874. <https://doi.org/10.24843/EEB.2023.v12.i09.p18>
- Cindy, C., Purba, P. Y., Wijaya, H. C., & Anggara, T. (2020). Stres Kerja, Komunikasi dan Lingkungan Kerja terhadap Kinerja Karyawan PT Indo Prima Nusantara. *Journal of Economic, Bussines and Accounting (COSTING)*. <https://doi.org/10.31539/costing.v3i2.1071>
- Darmanto, Fadjar, R., Ariyanti, A. (2021). "Pengaruh Organisasi Pembelajaran, Dukungan Sosial, dan Motivasi Kerja terhadap Kinerja Pegawai PT Bank Mandiri Cabang Bekasi." *Jurnal Pengembangan Wiraswasta* 23 (2): 149–161. <https://doi.org/10.33370/jpw.v23i2.527>.
- Dr. Sahat Simbolon, S.E., M. S. (2023). *Jurnal Ilmu Ekonomi dan Bisnis Analisis Pengaruh Budaya Organisasi , Komunikasi*. 1(1), 19–37.
- Erri, D., Lestari, Ajeng, P., & Asymar, Hasta, H. (2021). Pengaruh Gaya Kepemimpinan Terhadap Kinerja Karyawan Padapt Melzer Global

- Sejahtera Jakarta. *Jurnal Inovasi Penelitian*, 1(9), 1897–1906.
<https://doi.org/10.47492/jip.v1i9.348>
- Evi Zahara. (2018). Peranan Komunikasi Organisasi Pimpinan Organisasi. *Peranan Komunikasi Organisasi Bagi Pimpinan Organisasi*, 1829–7463(April), 8.
- Fahada, D. (2024). “Pengaruh Stres, Dukungan Sosial, dan Motivasi terhadap Kinerja Karyawan.” *Jurnal Manajemen Pendidikan dan Ilmu Sosial* 5 (4): 714–720. <https://doi.org/10.38035/jmpis.v5i4.2047>
- Fasihah N,F., Indriyani A., Sucipto,. Riono. (2024). Pengaruh Komunikasi dan Stres Kerja terhadap Kinerja Karyawan. *Journal of Economic, Management and Entrepreneurship Research (JECMER)*
- Fitri Endah Nurlelasari, Indah Yuni Astuti, Trisna Widuri, dan R. Y. (2022). Volume 3 , Number 1 July 2022. *Journal of Economic and Bussiness.*, 3(1), 1–10.
- Fitriano, A., Chandra, R., Gunawan, A., & Sari, I. (2020). Pengaruh Stres Kerja, Disiplin Kerja dan Komunikasi Kerja Terhadap Kinerja Karyawan. *Jurnal Warta Edisi* 63, Colume 14, Nomor 1: 1-208. *Jurnal Warta*.
- Ghobind Difit Eldiana Putra. (2022). Pengaruh Stres Kerja, Efektivitas Komunikasi Organisasi, Dan Loyalitas Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Sarung Tenun PT. Nabatex Cabang Kabupaten Kediri. *OPTIMAL Jurnal Ekonomi Dan Manajemen*. <https://doi.org/10.55606/optimal.v2i3.464>
- Gusti Y,K., Ratnasari A,N. (2022). Dampak Komunikasi, Stres Kerja, Dan Motivasi Terhadap Kinerja Karyawan Tk-Kb-Taa Al Fatihah Yogyakarta. *Jurnal Riset Akuntansi dan Bisnis Indonesia STIE Widya Wiwaha*
- Handayani P., Winarningsih. (2019). Pengaruh Komunikasi Interpersonal, Stress Kerja, Dan Motivasi Terhadap Kinerja Karyawan Pt. Wong Bejo Joyo. *Jurnal Ilmu dan Riset Manajemen*
- Hasibuan, Melayu S. P. (2014). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta: Bumi Aksara.
- House, J. (1981). Stres kerja dan dukungan sosial. Reading: Addison-Wesley Publishing Company.
- Imroatin, & Ranu, M. E. (2014). Stres Kerja, Motivasi Kerja, Dengan Dukungan Sosial Sebagai Variabel Moderator. *Jurnal Ilmu Manajemen*, 2(April), 600–611.
- Kartikasari, N., & Harini, S. (2015). Jurnal Visionida, Volume 1 Nomor 2, Desember 2015. *Jurnal Informatika*.

- Kartini, Ayu, F., Nurmala, R., dan Saori, S. (2023). "Pengaruh Dukungan Sosial Supervisi dan Budaya Organisasi Terhadap Kinerja Karyawan Fungsional PT. Agronesia Saripetojo Sukabumi." *Journal of Economic, Business and Accounting (COSTING)* 7 (5): 1–12. <https://doi.org/10.31539/costing.v7i5.11657>
- Makkira, M., Syakir, M., Kurniawan, S., Sani, A., & Ngandoh, A. M. (2022). Pengaruh Stres Kerja, Komunikasi Kerja dan Kepuasan Kerja terhadap Prestasi Kerja Karyawan pada PT. Prima Karya Manunggal Kabupaten Pangkep. *Amkop Management Accounting Review (AMAR)*, 2(1), 20–27. <https://doi.org/10.37531/amar.v2i1.141>
- Mangkunegara, A. A. P. 2016. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Bandung: PT Remaja Rosdakarya.
- Maria, E., Edison, & Wandry. (2021). Pengaruh Komunikasi Organisasi, Motivasi Kerja, dan Lingkungan Kerja Terhadap Kinerja Karyawan PT. Swalayan Maju Bersama Medan. *Jurnal Ilmu Manajemen Methonomix*, 4(2), 93–102. <https://methonomi.net/index.php/jm/article/view/207/0>
- Melani P,D., Warso M,M., Haryono A, T. (2016). Penelitian ini bertujuan untuk menguji pengaruh komunikasi organisasi, stres kerja, dan motivasi kerja terhadap efektivitas kerja dengan kepuasan kerja sebagai variabel intervening pada karyawan di departemen. *Journal Of Management*, 2(2).
- Mijaya, R., & Susanti, F. (2023). Pengaruh Stres Kerja, Komunikasi Internal Dan Lingkungan Kerja Terhadap Kinerja Pegawai Pada Badan Kepegawaian Dan Pengembangan Sumber Daya Manusia (BKPSDM) Kabupaten Agam. *Jurnal Economina*. <https://doi.org/10.55681/economina.v2i2.336>
- Mirza, D. F., Goretti., D. M., & Haloho, T. A. A. (2020). Pengaruh Komunikasi Kerja, Stres Kerja dan Kepuasan Kerja Terhadap Kinerja Karyawan PT. Star Media Internusa Medan. *Jurnal Ilmiah Methonomi*.
- Muiz, F. A., Mulia Z, F., & Sunarya, E. (2022). Pengaruh Dukungan Sosial dan Kemampuan Karyawan Terhadap Kinerja Karyawan (studi empiris pada PT.BRIS POEY TRANS). *Journal of Economic, Bussines and Accounting (COSTING)*. <https://doi.org/10.31539/costing.v6i1.4063>
- Nadzif, M. L, dan Yudiarso, A. 2021. "Meta-Analysis Study: A Correlation Between Job Stress and Employee Performance." *Jurnal Diversita* 7(1): 43–52. <https://doi.org/10.31289/diversita.v7i1.4549>
- Nainggolan, H. (2022). "Pengaruh Komunikasi Budaya Organisasi dan Lingkungan Kerja Terhadap Kinerja Karyawan pada PT Andiarta Muzizat (Ninja Xpress)." *Jurnal Ekonomi Bisnis, Manajemen dan Akuntansi (Jebma)* 2 (3): 84–92. <https://doi.org/10.47709/jebma.v2i3.1806>

- Nikmatur, R. (2017). Proses Penelitian, Masalah, Variabel dan Paradigma Penelitian. *Jurnal Hikmah*.
- Nurhidayat, M. A. (2022). Pengaruh Komunikasi Dan Stres Kerja Terhadap Kinerja Karyawan PT. Bumi Agung Wilayah Kota Tangerang Selatan. *Scientific Journal Of Reflection : Economic, Accounting, Management and Business*. <https://doi.org/10.37481/sjr.v5i2.480>
- Octasyilva, A. R. P., & Musyaffa, A. B. (2023). Analisis Tingkat Stres Kerja, Dampak Terhadap Kesehatan dan Kinerja Kerja Karyawan di PT . X. *Jurnal IPTEK*, 7(2), 8–12.
- Pratama, L., Pasaribu, K. N., Sari, P. E., Samvara, M. A., & Andira, I. (2018). Pengaruh Komunikasi Dan Stres Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Pada Pt Benua Asia Indonetnetwork Medan. *Jurnal Ilmiah Simantek*.
- Rahama, K., dan Izzati, U. A. (2021). “Hubungan antara Dukungan Sosial dengan *Psychological Well-Being* pada Karyawan.” *Character: Jurnal Penelitian Psikologi* 8 (7): 94–106.
- Raldianingrat, Welis, Kelana, I. N., dan Ramadani, F. (2024). “Pengaruh Lingkungan Kerja, Tekanan Kerja dan Dukungan Sosial terhadap Kinerja Karyawan Pabrik Pengolahan Kelapa Sawit PT. Tani Prima Makmur Kabupaten Konawe.” *Indonesian Research Journal on Education* 4 (3): 1149–1155. <https://doi.org/10.31004/irje.v4i3.994>
- Ramadhani, Fitri Ayu. (2019). “Pengaruh Dukungan Sosial dan Gaya Kepemimpinan Partisipatif terhadap Kinerja Karyawan pada Divisi Pemasaran PDAM Surya Sembada Kota Surabaya.” *Jurnal Ilmu Manajemen* 7 (2): 410–418.
- Ranu, M. E. (2014). Stres Kerja, Motivasi Kerja, Dengan Dukungan Sosial Sebagai Variabel Moderator. *Jurnal Ilmu Manajemen*, 2(April), 600–611.
- Rudianto, B. R. A. (2019). Komunikasi Organisasi, Stres Kerja dan Kinerja Karyawan: Dukungan Sosial Sebagai Variabel Moderasi. *Jurnal Akuntansi Bisnis*. <https://doi.org/10.24167/jab.v17i1.2291arini>
- Safrizal, H. B. A. (2018). Pengaruh Stres Kerja terhadap Kinerja Karyawan dengan Variabel Intervening Kepuasan Kerja. *BISMA (Bisnis Dan Manajemen)*. <https://doi.org/10.26740/bisma.v5n2.p69-75>
- Sugiyono. (2018). Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D (edisi kedua). Yogyakarta: ALFABETA Bandung.
- Sukmawati R., Hermana C. (2024). Pengaruh Beban Kerja dan Stres Kerja terhadap Kinerja Karyawan. *Jurnal Riset Manajemen dan Bisnis (JRMB)*

- Suyanto, S., & Parashakti, R. D. (2023). Pengaruh Fleksibilitas Kerja, Kebijakan Work From Home, dan Dukungan Organisasi Terhadap Kinerja Karyawan. *AGILITY: Lentera Manajemen Sumber Daya Manusia*, 1(03), 133–142. <https://doi.org/10.59422/lmsdm.v1i03.226>
- Utomo, Y. (2018). Pengaruh Komunikasi Dan Stres Kerja Terhadap Kinerja Karyawan PT. PLN (Persero) Area Gresik. *Jurnal Administrasi Bisnis (JAB)*.
- Wibowo, Fx. P. (2018). “Pengaruh Komunikasi, Konflik, Stres Kerja, dan Lingkungan Kerja terhadap Produktivitas Karyawan (Studi Kasus di Perusahaan Perak Tom’s Silver Yogyakarta).” *Jurnal Manajemen Sumber Daya Manusia* 12 (2): 211–228.
- Wiyono, P. (2011). *Merancang Penelitian Bisnis dengan Alat Analisis SPSS 17.0 & SmartPLS 2.0*. Yogyakarta: UPP STIM YKPN.
- Wulandari, P. D., & Lestari, M. D. 2018. “Pengaruh Penerimaan Diri pada Kondisi Pensiun dan Dukungan Sosial terhadap Kecemasan Menghadapi Masa Pensiun pada Pegawai Negeri Sipil di Kabupaten Badung.” *Jurnal Psikologi Udayana* 5 (2): 87–99.
- Zahara, E. 2018. "Peranan Komunikasi Organisasi Bagi Pimpinan Organisasi." *Jurnal Warta*, no. 56 (April). Universitas Dharmawangsa. ISSN 1829-7463.
- Zulhilmi, M., & Kusumayadi, F. (2020). Analisis Pengaruh Budaya Organisasi dan Stres Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Pada PT. Tugu Mas Yamaha Kota Bima. *Business Management and Entrepreneurship Journal*, 2(4), 13–28. <https://jurnal.unigal.ac.id/index.php/bmej/article/view/3616>

DAFTAR LAMPIRAN

LAMPIRAN 1 BUKTI KONSULTASI



KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI MAULANA MALIK IBRAHIM MALANG
FAKULTAS EKONOMI
Gajayana 50 Malang Telepon (0341) 558881 Faksimile (0341) 558881

JURNAL BIMBINGAN SKRIPSI

IDENTITAS MAHASISWA:

NIM : 210501110027
Nama : Ajida Nur Hamidah
Fakultas : Ekonomi
Program Studi : Manajemen
Dosen Pembimbing : Dr. Fauzan Almanshur, ST., M.M
Judul Skripsi : **PENGARUH KOMUNIKASI ORGANISASI DAN STRES KERJA TERHADAP KINERJA KARYAWAN DENGAN DUKUNGAN SOSIAL ORGANISASI SEBAGAI VARIABEL MODERASI PADA KARYAWAN PT. BERSAMA MENCAI PUNCAK**

JURNAL BIMBINGAN :

No	Tanggal	Deskripsi	Tahun Akademik	Status
1	31 Oktober 2024	Konsultasi Outline Proposal	Ganjil 2024/2025	Sudah Dikoreksi
2	11 November 2024	Konsultasi Proposal Bab 1,2,dan 3	Ganjil 2024/2025	Sudah Dikoreksi
3	28 November 2024	Konsultasi Proposal Bab 1, 2 dan 3	Ganjil 2024/2025	Sudah Dikoreksi
4	13 Januari 2025	Revisi 1,2 dan 3	Genap 2024/2025	Sudah Dikoreksi
5	27 Januari 2025	Proposal Skripsi_Ajida Nur Hamidah	Genap 2024/2025	Sudah Dikoreksi
6	31 Mei 2025	Revisi Bab 4 , 5	Genap 2024/2025	Sudah Dikoreksi
7	3 Juni 2025	Revisi Bab 4, 5	Genap 2024/2025	Sudah Dikoreksi
8	4 Juni 2025	ACC Skripsi	Genap 2024/2025	Sudah Dikoreksi

Malang, 4 Juni 2025

Dosen Pembimbing



Dr. Fauzan Almanshur, ST., M.M

LAMPIRAN 2 BIODATA DIRI

BIODATA PENELITIAN

Nama Lengkap : Ajida Nur Hamidah
Tempat, tanggal lahir : Mojokerto, 9 Juni 2003
Alamat Asal : Jl.RA Kartini, Rt.02, Rw.07 Dinoyo Jatirejo
Mojokerto, Kab. Mojokerto, Jatirejo, Jawa Timur
Telepon : 085231336304
Email : hamidahajida@gmail.com

Pendidikan Formal

2008-2009 : RA Tsamrotut Thufuliyah
2009-2015 : MI Salafiyah Mojogeneng
20015-2018 : MTS Salafiyah Mojogeneng
2018-2021 : MA Bidayatul Hidayah
2021-2025 : Universitas Islam Negeri (UIN) Maulana Malik Ibrahim Malang

Pendidikan Formal

2021-2022 : Program Khusus Perkuliahan Bahasa Arab (PKPBA) Universitas
Islam Negeri (UIN) Maulana Malik Ibrahim Malang
2022-2023 : Program Khusus Perkuliahan Bahasa Inggris (PKPBI) Universitas
Islam Negeri (UIN) Maulana Malik Ibrahim Malang

Pengalaman Organisasi

2022-2023 : Anggota UKM Seni Religius
2022-2023 : Volunteer Jejak Pengabdian Indonesia

LAMPIRAN 3 SURAT KETERANGAN BEBAS PLAGIARISME



KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI MAULANA MALIK IBRAHIM MALANG
FAKULTAS EKONOMI
Gajayana 50 Malang Telepon (0341) 558881 Faksimile (0341) 558881

SURAT KETERANGAN BEBAS PLAGIARISME

Yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Puji Endah Purnamasari, M.M
NIP : 198710022015032004
Jabatan : **UP2M**

Menerangkan bahwa mahasiswa berikut :

Nama : Ajida Nur Hamidah
NIM : 210501110027
Konsentrasi : Manajemen SDM

Judul Skripsi : **PENGARUH KOMUNIKASI ORGANISASI DAN STRES KERJA TERHADAP KINERJA KARYAWAN DENGAN DUKUNGAN SOSIAL ORGANISASI SEBAGAI VARIABEL MODERASI (KARYAWAN PT. BERSAMA MENCAPI PUNCAK)**

Menerangkan bahwa penulis skripsi mahasiswa tersebut dinyatakan **LOLOS PLAGIARISM** dari **TURNITIN** dengan nilai *Originality report*:

SIMILARTY INDEX	INTERNET SOURCES	PUBLICATION	STUDENT PAPER
25%	22%	15%	10%

Demikian surat pernyataan ini dibuat dengan sebenar-benarnya dan di berikan kepada yang bersangkutan untuk dipergunakan sebagaimana mestinya.

Malang, 17 Juni 2025

UP2M



Puji Endah Purnamasari, M.M

KUESIONER PENELITIAN

PENGARUH KOMUNIKASI ORGANISASI DAN STRES KERJA TERHADAP KINERJA KARYAWAN DENGAN DUKUNGAN SOSIAL SEBAGAI VARIABEL MODERASI PADA KARYAWAN PT BERSAMA MENCAPAI PUNCAK

Assalamualaikum Wr. Wb.,

Dengan hormat,

Saya Ajida Nur Hamidah Mahasiswa Program Studi Manajemen UIN Malang memohon ketersediaan Bapak/Ibuk/Saudara/i sekalian untuk berkontribusi dalam pengisian kuesioner dalam memenuhi tugas akhir penelitian ini.

Data yang ada dalam kuesioner ini akan dipergunakan untuk menjawab penelitian tentang "Pengaruh Komunikasi Organisasi dan Stres Kerja Terhadap Kinerja Karyawan dengan Dukungan Sosial Sebagai Variabel Moderasi Pada Karyawan di PT Bersama Mencapai Puncak". Penelitian ini berfokus pada karyawan yang bekerja di Ayam Goreng Nelongso, khususnya di outlet cabang Blimbing, Suhat, Sukun, Tlogomas, Singosari, Batu, Sawojajar, Lawang, dan Pakis, yang berada di bawah naungan PT Bersama Mencapai Puncak.

Informasi yang diberikan oleh Bapak/Ibu/ Saudara/i hanya digunakan untuk kepentingan akademik dan akan dijamin kerahasiaannya oleh peneliti.

Terima Kasih,

Wassalamualaikum Wr. Wb.

LAMPIRAN 4 KUESIONER PENELITIAN

I. IDENTITAS RESPONDEN

1. Nama :
2. Jenis Kelamin :
3. Usia :
4. Pendidikan Terakhir :
5. Domisili :

II. PETUNJUK PENGISIAN

Pahami dengan baik setiap pernyataan berikut, kemudian pilihlah jawaban yang sesuai dengan keadaan anda. Click pada kolom jawaban yang anda pilih dengan mengacu pada teknik skala likert, yaitu:

Keterangan:

1 = Sangat tidak setuju (STS)

2 = Tidak setuju (TS)

3 = Netral (N)

4 = Setuju (S)

5 = Sangat Setuju (SS)

III. DAFTAR PERNYATAAN

A. Komunikasi Organisasi

No	Pernyataan	STS	TS	N	S	SS
1	Saya dapat memahami pesan yang disampaikan oleh rekan kerja atau atasan dengan jelas dan akurat sesuai dengan maksud yang ingin disampaikan					
2	Saya merasa komunikasi yang terjadi dalam lingkungan kerja berlangsung dengan suasana yang menyenangkan dan nyaman bagi semua pihak					
3	Saya menyesuaikan sikap dan tindakan saya sesuai dengan informasi atau arahan yang diterima di tempat kerja.					
4	Saya merasa komunikasi dalam organisasi membantu membangun dan mempererat hubungan yang baik antar atasan ataupun karyawan .					
5	Komunikasi yang efektif di tempat kerja membantu saya dalam mengambil					

	keputusan dan bertindak sesuai dengan kebutuhan organisasi.					
--	---	--	--	--	--	--

B. Stres Kerja

No	Pernyataan	STS	TS	N	S	SS
1	Saya merasa Prosedur kerja, beban kerja, dan kondisi lingkungan kerja yang saya alami sering kali menjadi faktor yang memengaruhi tingkat stres saya dalam menyelesaikan tugas.					
2	Saya merasa tekanan yang saya terima dalam menjalankan peran dan tanggung jawab di perusahaan cukup tinggi dan sering kali menyebabkan stres dalam bekerja.					
3	Saya merasa interaksi dengan rekan kerja atau atasan terkadang menimbulkan konflik atau tekanan yang berdampak pada tingkat stres saya dalam bekerja.					
4	Saya merasa ketidakjelasan dalam peran, jabatan, wewenang, dan tanggung jawab di organisasi dapat menyebabkan kebingungan dan meningkatkan tingkat stres saya dalam bekerja.					
5	Saya merasa gaya kepemimpinan atasan sangat memengaruhi suasana kerja, di mana kepemimpinan yang kurang efektif dapat meningkatkan ketegangan dan stres di lingkungan kerja.					

C. Kinerja Karyawan

No	Pernyataan	STS	TS	N	S	SS
1	Saya mampu mencapai target kerja yang telah ditetapkan perusahaan dengan hasil yang optimal.					
2	Saya menyelesaikan pekerjaan dengan cermat, sesuai standar perusahaan, serta mampu memperbaiki kesalahan selama proses kerja.					
3	Saya selalu menyelesaikan pekerjaan tepat waktu tanpa penundaan yang tidak perlu.					
4	Saya memiliki kesadaran penuh terhadap tanggung jawab pekerjaan dengan selalu hadir dan berkontribusi secara maksimal.					
5	Saya dapat bekerja sama dengan rekan kerja dan memiliki rasa tanggung jawab bersama untuk mencapai tujuan perusahaan .					

6	Saya mampu memanfaatkan sumber daya yang tersedia baik dalam bentuk tenaga kerja, dana, ataupun bahan baku secara optimal untuk mencapai hasil kerja yang maksimal.					
7	Saya melaksanakan tugas dan tanggung jawab saya dengan penuh dedikasi terhadap perusahaan.					

D. DUKUNGAN SOSIAL ORGANISASI

No	Pernyataan	STS	TS	N	S	SS
1	Saya merasa rekan kerja atau atasan saya selalu bersedia mendengarkan keluhan atau masalah yang saya hadapi di tempat kerja.					
2	Saya mendapatkan dukungan emosional, seperti perhatian dan semangat, dari rekan kerja atau atasan saat menghadapi kesulitan.					
3	Saya menerima bantuan berupa sarana atau fasilitas yang memudahkan saya dalam menyelesaikan pekerjaan.					
4	Saya mendapatkan bantuan dari rekan kerja atau atasan dalam bentuk jasa atau sumber daya saat saya membutuhkannya.					
5	Saya merasa dihargai oleh rekan kerja atau atasan atas pencapaian yang telah saya raih di tempat kerja.					
6	Saya sering mendapatkan apresiasi atau pengakuan atas kontribusi yang saya berikan dalam pekerjaan.					
7	Saya mendapatkan saran atau bimbingan dari rekan kerja atau atasan yang membantu saya menyelesaikan tugas dengan lebih baik.					
8	Saya merasa rekan kerja atau atasan memberikan informasi yang bermanfaat dalam menghadapi tantangan pekerjaan.					

LAMPIRAN 5 DISTRIBUSI FREKUENSI

1. Deskripsi Karakteristik Responden

a. Deskripsi Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

Jenis Kelamin	Jumlah Responden	Presentase
Laki-Laki	87	87%
Perempuan	31	31%
Jumlah	118	118%

b. Distribusi Karakteristik Responden Berdasarkan Usia

Usia	Jumlah Responden	Presentase
15-24	96	96%
25-34	21	21%
35-44	1	1%
Jumlah	118	118%

c. Distribusi Karakteristik Responden Berdasarkan Tingkat Pendidikan

Tingkat Pendidikan	Jumlah Responden	Presentase
SMP	12	12%
SMA	30	30%
SMK	63	63%
D1/D2/D3	3	3%
S1/S2/S3	10	10%
Total	118	118%

d. Distribusi Karakteristik Responden Berdasarkan Domisili

Domisili	Jumlah Responden	Presentase
Kota Malang	61	61%
Kabupaten Malang	47	47%
Batu	6	6%
Pujon	1	1%
Pasuruan	1	1%
Lamongan	1	1%
Lumajang	1	1%
Total	118	118%

2. Distribusi Jawaban Responden

a. Distribusi jawaban responden variabel komunikasi organisasi (X1)

No	Indikator	Skala Kuesioner					jumlah	Rata-Rata
		1	2	3	4	5		
1	X1.1.1	0	0	49	45	24	118	3,79
2	X1.2.1	3	9	45	45	16	118	3,53
3	X1.3.1	0	4	36	48	30	118	3,88
4	X1.4.1	1	0	36	58	23	118	3,86
5	X1.5.1	0	1	35	59	23	118	3,88

b. Distribusi Jawaban Responden Variabel Stres Kerja (X2)

No	Indikator	Skala Kuesioner					Jumlah	Rata-Rata
		1	2	3	4	5		
1	X2.1.1	0	1	37	48	32	118	3,94
2	X2.2.1	0	0	37	55	26	118	3,91
3	X2.3.1	0	0	36	51	31	118	3,96
4	X2.4.1	0	0	35	50	33	118	3,98
5	X2.5.1	0	0	37	47	34	118	3,97

c. Distribusi Jawaban Responden Variabel Kinerja Karyawan (Y)

No	Indikator	Skala Kuesioner					Jumlah	Rata-Rata
		1	2	3	4	5		
1	Y.1.1	1	2	51	38	26	118	3,73
2	Y.2.1	1	0	51	43	23	118	3,74
3	Y.3.1	0	2	42	44	30	118	3,86
4	Y.4.1	0	0	51	30	37	118	3,88
5	Y.5.1	0	2	43	44	29	118	3,85
6	Y.6.1	1	0	42	40	35	118	3,92
7	Y.7.1	0	0	43	50	25	118	3,85

d. Distribusi Jawaban Responden Variabel Dukungan Sosial (Z)

No	Indikator	Skala Kuesioner					Jumlah	Rata-Rata
		1	2	3	4	5		
1	Z.1.1	4	8	53	35	18	118	3,47
2	Z.2.1	2	13	51	41	11	118	3,39
3	Z.3.1	2	1	49	53	13	118	3,63
4	Z.4.1	1	4	56	42	15	118	3,56
5	Z.5.1	1	3	62	30	22	118	3,59
6	Z.6.1	2	19	54	38	5	118	3,21
7	Z.7.1	0	11	44	48	15	118	3,57
8	Z.8.1	1	7	43	52	15	118	3,62

LAMPIRAN 6 HASIL UJIAN PENELITIAN

HASIL UJI PENELITIAN

1. Analisis Hasil Uji Model Pengukuran (*Outer Model*)

a. Validitas Konvergen (*Outer Loading*)

Variable	Item	Koefisien Korelasi	Keterangan
Komunikasi Organisasi	X1.1.1	0,776	Valid
	X1.2.1	0,749	Valid
	X1.3.1	0,751	Valid
	X1.4.1	0,793	Valid
	X1.5.1	0,799	Valid
Stres Kerja	X2.1.1	0,985	Valid
	X2.2.1	0,974	Valid
	X2.3.1	0,984	Valid
	X2.4.1	0,986	Valid
	X2.5.1	0,987	Valid
Dukungan Sosial	Z.1.1	0,746	Valid
	Z.2.1	0,727	Valid
	Z.3.1	0,772	Valid
	Z.4.1	0,745	Valid
	Z.5.1	0,775	Valid
	Z.6.1	0,692	Valid
	Z.7.1	0,740	Valid
	Z.8.1	0,770	Valid
Kinerja Karyawan	Y.1.1	0,729	Valid
	Y.2.1	0,719	Valid
	Y.3.1	0,794	Valid
	Y.4.1	0,729	Valid
	Y.5.1	0,768	Valid
	Y.6.1	0,825	Valid
	Y.7.1	0,800	Valid

b. Hasil Uji Antar Konstruk (Fornell Larcker Criterion)

	Komunikasi Organisasi	Stres Kerja	Kinerja Karyawan	Dukungan Sosial Organisasi	X1*Z	X2*Z
X1	0.774					
X2	-0,197	0.983				
Y	0.597	-0.152	0.767			
Z	0.585	-0.171	0.532	0.746		
X1*Z	0.110	-0.061	0.251	0.086	1.000	
X2*Z	-0.078	-0.352	0.030	-0.167	0.089	1.000

c. Nilai Discriminant Validity (*Cross Loading*)

	Komunikasi Organisasi	Stres Kerja	Kinerja Karyawan	Dukungan Sosial Organisasi	X1*Z	X2*2
X1*Z	0.110	-0.061	0.251	0.086	1.000	0.089
X2*Z	-0.078	-0.352	0.030	-0.167	0.089	1.000
KO.1	0.776	-0.129	0.496	0.452	0.151	-0.097
KO.2	0.794	-0.179	0.394	0.539	-0.046	-0.127
KO.3	0.751	-0.053	0.467	0.325	0.176	-0.125
KO.4	0.793	-0.242	0.466	0.560	0.024	-0.138
KO.5	0.799	-0.167	0.476	0.403	0.019	-0.072
SK.1	-0.186	0.985	-0.147	-0.180	-0.055	-0.342
SK.2	-0.193	0.974	-0.156	-0.166	-0.038	-0.366
SK.3	-0.177	0.984	-0.151	-0.150	-0.052	-0.343
SK.4	-0.200	0.986	-0.149	-0.193	-0.068	-0.340
SK.5	-0.213	0.987	-0.145	-0.152	0.090	0.338
KK.1	0.390	0.086	0.729	0.381	0.192	0.001
KK.2	0.424	-0.209	0.719	0.366	0.191	0.038
KK.3	0.426	-0.022	0.794	0.436	0.155	-0.020
KK.4	0.444	-0.081	0.729	0.426	0.135	-0.075
KK.5	0.486	-0.329	0.768	0.480	0.169	0.053
KK.6	0.486	-0.087	0.825	0.383	0.260	-0.005
KK.7	0.532	-0.169	0.800	0.376	0.242	0.014
DS.1	0.436	-0.112	0.427	0.746	0.086	-0.060
DS.2	0.494	-0.098	0.340	0.727	0.111	-0.030
DS.3	0.388	-0.070	0.388	0.772	0.058	-0.162
DS.4	0.384	-0.061	0.384	0.745	0.008	-0.263
DS.5	0.473	-0.031	0.401	0.775	0.103	-0.294
DS.6	0.429	-0.217	0.419	0.692	0.030	-0.057
DS.7	0.412	-0.233	0.435	0.740	0.069	-0.031
DS.8	0.483	-0.183	0.355	0.770	0.051	-0.107

d. Hasil Nilai *Average Variance Extracted* (AVE)

Variable	AVE
Komunikasi Organisasi	0.599
Stres Kerja	0.966
Kinerja Karyawan	0.589
Dukungan Sosial	0.557

e. Nilai Composite Reliability dan Cronbach's Alpha

	Composite Reliability	Cronbach's Alpha	Keterangan
Komunikasi Organisasi	0.882	0.832	<i>Reliable</i>
Stress Kerja	0.993	0.991	<i>Reliable</i>
Kinerja Karyawan	0.909	0.883	<i>Reliable</i>
Dukungan Sosial Organisasi	0.909	0.886	<i>Reliable</i>

f. R-Square

	R Square	R Square Adjusted
Kinerja Karyawan	0.449	0.425

g. F-Square

	F-Square
Komunikasi Organisasi	0.207
Stres Kerja	0.001
Dukungan Sosial Organisasi	0.009
X1*Z	0.052
X2*Z	0.017

h. Path Coefficients (*Bootstrapping*)

	Original Sample	T Statistics	P values	Hasil
KO -> KK	0.420	3.707	0.000	Diterima
SK -> KK	0.029	0.360	0.719	Ditolak

i. Hasil Uji Efek Moderasi

	Original Sample	T Statistics	P Values	Hasil
KO*DS -> KK	0.144	2.201	0.028	Diterima
SK*DS -> KK	0.144	1.512	0.131	Ditolak