

# WORK FAMILY CONFLICT DAN BEBAN KERJA TERHADAP STRES KERJA DIMODERASI DUKUNGAN SOSIAL PADA BANK NTB SYARIAH

Elsyah Azani Putri<sup>1</sup>, Isra Dewi Kuntary Ibrahim<sup>2\*</sup>, Aryan Agus Pratama<sup>3</sup>

<sup>1,3</sup>Universitas Bumigora, Indonesia

<sup>2</sup>Universitas Mataram, Indonesia

[azaniputrielsyah@gmail.com](mailto:azaniputrielsyah@gmail.com), [israibrahim@staff.unram.ac.id](mailto:israibrahim@staff.unram.ac.id)\*, [aryan@universitasbumigora.ac.id](mailto:aryan@universitasbumigora.ac.id)

## ABSTRACT

### Info Artikel :

Diterima 27 September 2024

Direview 16 Oktober 2024

Disetujui 29 Oktober 2024

### Keywords :

Job Stress, Social Support, Work Family Conflict, Workload.

**Purpose** - The aim of this research is test and analyse 'The Effect of Work Family Conflict and Workload on Work Stress with Social Support Moderated at NTB Syariah Bank'.

**Design/methodology** - The method used in this research is quantitative research. The population at Bank NTB Syariah in the officer section consists of employees with the positions of analysts, dealers, jurists, and internal control of branches with a total of 186 employees and in the staf section consists of employees with permanent employee status for customer service positions, tellers and administrative assistants, as well as outsourcing for sales funding positions, call centres, and the equivalent with a total of 492 employees and a total of 678 employees. The population in this study is 102 employees in staff and officer positions.

**Findings** - The conclusion of this study is that work family conflict on job stress shows positive and significant results so that the hypothesis in this study is accepted. Workload on work stress shows positive and significant results so that the hypothesis in this study is accepted. Work family conflict on job stress with moderated social support shows a negative value, meaning that it can weaken or the hypothesis in this study is accepted. Workload on work stress with moderated social support shows a positive value, meaning that it cannot be able to weaken or the hypothesis in this study is rejected.


### Publishing Institution :

Program Studi Manajemen, Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Muhammadiyah Palembang.

**Alamat :** Jl. Jend. Ahmad Yani 13 Ulu Palembang Sumatera Selatan (30263)

E-Mail :

[motivasi.feb.ump@gmail.com](mailto:motivasi.feb.ump@gmail.com)

Access this article online	
Quick Response Code:	<b>Website:</b> <a href="http://jurnal.um-palembang.ac.id/motivasi">http://jurnal.um-palembang.ac.id/motivasi</a>
	p-ISSN:2548-1622 e-ISSN: 2716-4039JurnalMOTIVASI

## A. PENDAHULUAN

Pada dua tahun terakhir ini, dunia industri digemparkan dengan tingginya karyawan memilih resign dari pekerjaannya. CNBC Indonesia (2023) mencatat hampir 70% karyawan Gen Z berencana untuk resign dari pekerjaannya. Generasi Z yaitu generasi kerja terbaru, yang lahir antara tahun 1995 hingga tahun 2012, Gen Z juga dikatakan sebagai generasi net atau generasi internet (Stillman

2017). Rentang usia generasi ini berada pada rentang 25-34 tahun yang merupakan angkatan kerja yang masih aktif dan paling produktif (Amalia 2022). Alasan-alasan ini secara garis besar mengarah pada alasan yang berkaitan dengan kesehatan mental dan beban kerja. Situasi ini tentu sangat membahayakan perusahaan karena dapat mengakibatkan perusahaan tidak berjalan dengan baik (optimal), oleh karena itu perusahaan perlu mengantisipasi agar tidak terjadi dengan cara

mengelola atau memperkuat sumber daya manusia (SDM).

Adapun kondisi yang sering dialami oleh pegawai perbankan khususnya pada bagian Staf dan Officer. Seringkali dijumpai banyak pegawai yang bekerja lebih dari 8 jam sehari, sehingga juga banyak pegawai yang harus lembur untuk memenuhi kebutuhan kerja seperti menyelesaikan administrasi nasabah dan juga merekap dan menginput data, sehingga hal ini yang membuat stres kerja yang tinggi. Menurut Hakim (2022), stres kerja adalah komponen signifikan dalam perusahaan terutamanya terkait dengan kinerja karyawan. Operasional atau kinerja yang baik mampu membantu perusahaan tersebut menghasilkan keuntungan. Kebalikannya, bilamana operasional atau kinerja menurun maka bisa menimbulkan kerugian bisnis. Sehingga, kinerja pegawai harus mendapat perhatian dengan melakukan penelitian terkait variabel stres kerja.

Stres berlebihan bisa mengganggu kemampuan seseorang dalam lingkungannya (Hartono 2013). Dengan demikian, mengatasi stres di tempat kerja harus dilaksanakan dengan benar dan konsisten dan pimpinan harus menyikapinya karena akan berdampak pada kinerja perusahaan. Kondisi dan situasi seperti ini, perusahaan harus peka dan mampu membuat perencanaan yang baik untuk meminimalisir terjadinya stres kerja. Berdasarkan hasil penelitian Aima (2022) menyebut stres kerja pegawai dapat disebabkan karena adanya *Work Family Conflict* (WFC) dan beban kerja. Keadaan ini dapat menimbulkan banyak dampak negatif seperti keluar dari pekerjaannya.

Apabila seseorang dihadapkan pada banyaknya tuntutan pekerjaan namun ia tidak mampu menyeimbangkan dengan tuntutan keluarganya, maka ia akan merasakan ketidak stabilan emosi yang kemudian akan menurunkan performa kerjanya (Afidah 2022). Berdasarkan uraian penelitian terdahulu Aima (2022) mengungkapkan stres kerja karyawan dapat dipengaruhi kuat oleh beban kerja dan WFC juga pada penelitian terdahulu Tri Wulandari (2018) mengungkapkan dukungan sosial mampu memoderasi WFC terhadap stres kerja dan beban kerja terhadap stres kerja. Akan tetapi, stres kerja karyawan pada suatu perusahaan harus diminimalisir karena berkaitan dengan kesejahteraan karyawan dan kelangsungan perusahaan. Peneliti belum

banyak menemukan penelitian terdahulu yang secara kuantitatif melihat pengaruh dukungan sosial dalam memoderasi hubungan WFC dan beban kerja terhadap stres. Sehingga peneliti tertarik untuk menguji dan menganalisis Pengaruh *Work Family Conflict* dan Beban Kerja Terhadap Stres Kerja dengan Dimoderasi Dukungan Sosial pada Bank NTB Syariah.

## B. KAJIAN PUSTAKA

### Stres Kerja

Menurut (Hakim 2022) stres kerja memegang peranan penting dalam perusahaan, khususnya terhadap kinerja karyawan. Operasional yang baik membantu perusahaan memperoleh keuntungan. Sebaliknya jika kinerja menurun maka dapat merugikan perusahaan. Maka, kinerja pegawai perlu dicermati dan dipelajari kaitannya dengan variabel stres kerja. Oleh karena itu, berlebihan stres mampu membuat seseorang kesulitan dalam mengelola lingkungannya, yang pada akhirnya akan menghambat pelaksanaan tugas dan kewajibannya.

Gejala adalah munculnya suatu sikap atau perasaan. ekspresi kebahagiaan bisa dalam bentuk tawa, kegembiraan dan kegembiraan, dan ekspresi ketidakpuasan bisa dalam bentuk keheningan, kesedihan, kemarahan, dan lain-lain atau bisa juga dikatakan sebagai tanda atau tanda dalam berbagai bentuk dari sesuatu yang abstrak (Silfiana 2021) Stres adalah ketegangan atau emosi yang dirasakan seseorang atau gejala-gejalanya yang abstrak, kutipan (Hasibuan 2018) mengelompokkan gejala-gejala stres menjadi tiga kategori, yaitu gejala fisik, gejala psikologi, dan gejala perlakuan.

### Work Family Conflict

Konflik pekerjaan-keluarga menurut Zahro (2018), konflik pekerjaan-keluarga merupakan bentuk konflik peran, dimana seseorang tidak dapat mengkoordinasikan tuntutan peran pekerjaan dan keluarga. Hal ini sering terjadi ketika upaya seseorang dalam memenuhi tuntutan peran pekerjaannya dipengaruhi oleh kemampuannya dalam memenuhi kebutuhan keluarga, begitu pula sebaliknya. Konflik pekerjaan-keluarga muncul karena adanya ketidak seimbangan secara simultan antara satu peran dengan peran lainnya. Menurut Widiyanto (2018) ada tiga indikator work family conflict, yaitu: 1. *Time-based conflict*, 2. *Strain-based conflict*, 3. *Behavior-based conflict*.

## Beban Kerja

Beban kerja mengacu pada tugas-tugas yang diberikan kepada seorang pekerja atau pegawai yang harus diselesaikan pada waktu tertentu dengan menggunakan keterampilan dan potensi tenaga kerja (A. Wijaya 2019). Beban kerja merupakan serangkaian kegiatan atau tugas yang harus diselesaikan oleh seorang pegawai dalam jangka waktu tertentu. Beban kerja pegawai harus diperhatikan agar beban kerja yang berlebihan tidak menimbulkan stres dan menurunkan kinerja pegawai (Elfadilla 2018). Beban kerja melebihi standar dan harus dipenuhi dalam jangka waktu yang diharapkan. Beban kerja (Wile 2013) merupakan suatu kondisi kerja dengan uraian tugas yang harus diselesaikan dalam jangka waktu tertentu. Menurut (Hamzah 2019) beban kerja merupakan sejumlah aktivitas yang harus dilakukan oleh suatu unit organisasi. Menurut (Koesomowidjojo 2017) indikator beban kerja diantaranya: Kondisi Pekerjaan, Penggunaan Waktu Kerja, Target yang Harus Dicapai.

## Dukungan Sosial

Adanya dukungan sosial dapat mengurangi stres di lingkungan kerja Wibawanti (2022) Dukungan sosial merupakan informasi verbal maupun nonverbal berupa 19 indakan yang diterima melalui keakraban sosial atau kehadiran orang-orang yang mendukung sehingga memberikan manfaat emosional dan perilaku bagi penerima dukungan sosial (Tri Wulandari 2018) Dukungan sosial dapat diartikan sebagai sesuatu yang memberikan manfaat pribadi yang diterima dari orang-orang yang dapat dipercaya. Dari keadaan tersebut individu akan mengetahui bahwa orang lain memperhatikannya, menghormatinya, dan menyayangnya (Maslihah 2011). Menurut (Wile 2013) dukungan sosial memiliki 4 indikator, yaitu: 1. Dukungan emosional, 2. Mendukung apresiasi, 3. Dukungan instrumental, 4. Dukungan informasi.

## Pengaruh Work Family Conflict (WFC) Terhadap Stres Kerja.

Menurut Anggraeni (2016), WFC adalah bentuk konflik antara pekerjaan dan keluarga dengan tuntutan sendiri dan dapat mengurangi keharmonisan dan tanggung jawab kepada keluarga. Menurut (Vanchapo 2020), stres kerja adalah keadaan emosional yang diakibatkan oleh ketidaksesuaian antara beban

kerja dan kemampuan individu untuk mengatasi stres.

Menurut penelitian yang dilakukan Sudibya (2018) Ditemukan bahwa work family conflict berpengaruh positif signifikan terhadap stres kerja pada pegawai kontrak dinas kebudayaan provinsi bali. (Chung et al. 2023) Hasil menunjukkan bahwa WFC memiliki hubungan positif dengan stres kerja pada tenaga kerja kalangan pelaut. Penelitian yang dilakukan Aima (2022). Hasil penelitian menunjukkan bahwa work-family conflict berpengaruh positif signifikan terhadap stres kerja pada pegawai perempuan di badan kebijakan fiskal dan menurut (Arifudin and Filatrovi 2021) WFC berpengaruh positif terhadap stres kerja pada pekerja wanita di perusahaan perbankan.

Kesimpulannya, adalah bahwa semakin tinggi tingkat *work family conflict* (WFC) seorang pegawai, semakin besar dampaknya terhadap stres kerja pegawai tersebut, sehingga dapat disimpulkan hipotesis yang digunakan adalah:

H1: Diduga *Work Family Conflict* (WFC) Berpengaruh Positif dan Signifikan Terhadap Stres Kerja Pegawai Pada Bank NTB Syariah

## Pengaruh Beban Kerja Terhadap Stres Kerja.

Menurut (Safitri 2020) beban kerja yaitu kondisi pekerjaan berupa uraian tugas yang harus diselesaikan pada batas waktu tertentu. Menurut (Vanchapo 2020) stres kerja adalah keadaan emosional yang diakibatkan oleh ketidaksesuaian antara beban kerja dan kemampuan individu untuk mengatasi stres.

Menurut penelitian yang dilakukan (Rivai 2023) hasil penelitian menunjukkan bahwa beban kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap stres kerja pada RSUD Aisyiyah Padang. Penelitian yang dilakukan (Suarmanayasa 2023) menunjukkan bahwa beban kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap stres kerja pada pekerja krematorium suka duka pengemong pura dalem desa adat buleleng. Hasil penelitian (Tri Wulandari 2018) menunjukkan hasil beban kerja berpengaruh positif signifikan terhadap stres kerja pada kepolisian sector depok barat.

Kesimpulannya, adalah bahwa semakin tinggi tingkat beban kerja seorang pegawai, semakin besar dampaknya terhadap stres kerja pegawai tersebut, sehingga dapat disimpulkan

hipotesis yang digunakan adalah sebagai berikut:

H2: Diduga Beban Kerja Berpengaruh Positif dan Signifikan Terhadap Stres Kerja Pada Pegawai Bank NTB Syariah

### **Pengaruh Dukungan Sosial Memoderasi *Work Family Conflict* (WFC) Terhadap Stres Kerja.**

*Work family conflict* menurut (Zahro 2018) konflik pekerjaan-keluarga sendiri yaitu bentuk konflik peran, dimana tuntutan peran antara pekerjaan dan keluarga tidak dapat dikoordinasikan. Ini biasanya terjadi ketika seseorang upaya memenuhi tuntutan peran pekerjaan dimana upaya tersebut dipengaruhi oleh kemampuan seseorang dalam memenuhi tuntutan keluarga dan sebaliknya.

Hasil penelitian *work-family conflict* berpengaruh signifikan terhadap stres kerja menurut Aima (2022) pada Pegawai Perempuan Dengan Perempuan Di Badan Kebijakan Fiskal. Dukungan sosial terdapat beberapa indikator yang pertama dukungan emosional, dukungan penghargaan, dukungan instrumental, pemberian bantuan materi secara langsung dan juga dukungan informative yang dimana akan berdampak pada *work family conflict* terhadap stres kerja. Selanjutnya dalam konteks hubungan *work family conflict* terhadap stres kerja dan dukungan sosial ini sangat penting dan berpengaruh karena, ketika pegawai memiliki konflik pekerjaan keluarga dan ketika mendapatkan dukungan secara moral maupun sosial dari teman keluarga dan lain- lainnya sehingga hal ini yang membuat pegawai tersebut semangat dan dapat menyeimbangkan pekerjaan dan keluarga yang dimana akan memperkecil resiko dari stres kerja tersebut.

Dukungan sosial dalam keluarga merupakan respon perilaku positif yang digunakan dalam menyelesaikan suatu permasalahan dan dipersepsi dapat mengurangi stres yang diakibatkan dari suatu kejadian tertentu pada perawat rumah sakit Pku Muhammadiyah Yogyakarta. Penelitian (Anggraeni 2016) menunjukkan hasil penelitian menunjukkan bahwa *work family conflict* mempunyai pengaruh yang positif dan signifikan terhadap stres kerja pada perawat wanita di rumah sakit mardiyah rahayu kudu. Dukungan sosial tidak memoderasi pengaruh *work family conflict* terhadap stres kerja. Penelitian (Nur Fauzan 2022) menunjukkan hasil penelitian menunjukkan bahwa dukungan sosial

juga berpengaruh terhadap stres kerja, yang memberikan makna bahwa semakin tinggi dukungan sosial maka semakin rendah tingkat stres kerja. Begitupun sebaliknya.

H3: Dukungan Sosial Mampu Memperlemah Pengaruh *Work Family Conflict* (WFC) Terhadap Stres Kerja Pada Pegawai Bank NTB Syariah.

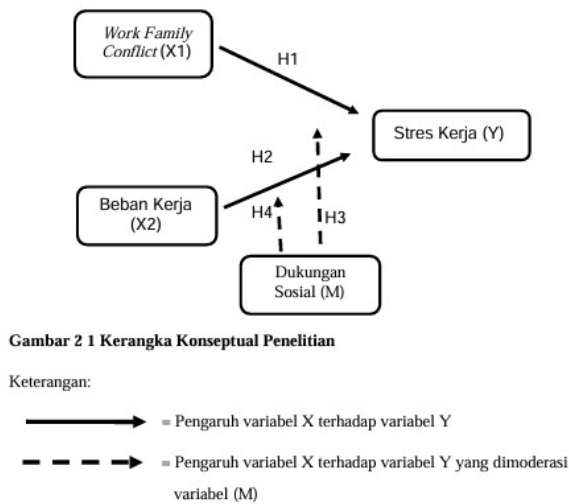
### **Pengaruh Dukungan Sosial Memoderasi Beban Kerja Terhadap Stres Kerja**

Beban kerja mengacu pada tugas-tugas yang diberikan kepada seorang pekerja atau pegawai untuk diselesaikan pada waktu tertentu dengan memanfaatkan keterampilan dan potensi tenaga kerja (Wijaya 2021). Dukungan sosial terdapat beberapa indikator yang pertama dukungan emosional, dukungan penghargaan, dukungan instrumental, pemberian bantuan materi secara langsung dan juga dukungan informatif yang dimana akan berdampak pada beban kerja dan stres kerja. Dalam hubungan beban kerja dan stres kerja hal ini mengemukakan alasan pentingnya dukungan sosial bagi individu, yakni ketika individu membutuhkan bantuan orang lain guna meminta saran/bantuan dan berkeluh kesah mengenai pekerjaannya sehingga beban yang ditanggung menjadi berkurang (Afidah 2022) dan stres kerja yang dialami berkurang.

Dukungan sosial secara simultan berpengaruh dan signifikan terhadap stres kerja pada perawat rumah sakit Pku Muhammadiyah Yogyakarta. dan juga penelitian yang dilakukan oleh (Ranu 2014) Menunjukkan bahwa beban kerja berpengaruh positif signifikan terhadap stress kerja, beban kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap dukungan sosial, stres kerja memiliki pengaruh yang signifikan pengaruh positif terhadap dukungan sosial dan beban kerja pada perusahaan yang bergerak di bidang manufaktur PT Apie Indo Karunia.

H4: Dukungan Sosial Mampu Memperlemah Pengaruh Beban Kerja Terhadap Stres Kerja Pada Pegawai Bank NTB Syariah.

Adapun kerangka konseptual dalam penelitian ini adalah sebagai berikut



Gambar 2.1 Kerangka Konseptual Penelitian

Gambar 1. Kerangka Penelitian

### C. METODE PENELITIAN

Metode pengumpulan data yaitu metode survei untuk mendapat data sampel yang lebih kecil dari jumlah populasi yang besar. Adapun populasi pada Bank NTB Syariah pada pegawai bagian officer terdiri dari pegawai dengan jabatan analis, dealer, yuris, dan kontrol internal cabang dengan total 186 pegawai dan pada bagian staff yaitu pegawai dengan status pegawai tetap untuk jabatan *customer service*, *teller* dan asisten administrasi, serta *outsourcing* untuk jabatan *sales funding*, *call center*, dan yang setara dengan total 492 pegawai serta jumlah keseluruhan yaitu 678 pegawai. Maka dari itu, populasi sampel pada penelitian ini berjumlah 678 orang. Peneliti menggunakan rumus perhitungan metode sensus Arikunto (2002) lebih dari seratus, maka diambil 10-15% atau 20- 25%. Berdasarkan teori diatas peneliti mengambil sampel dari jabatan staf yaitu  $492 \times 15\% = 73,8$  sampel dan untuk jabatan officer yaitu  $186 \times 15\% = 27,9$  sampel sehingga total dari keseluruhan yang akan dijadikan responden yaitu 102 pegawai.

### D. HASIL DAN PEMBAHASAN

#### Karakteristik Responden

Jumlah responden didominasi oleh pegawai perempuan. Jumlah responden laki – laki sebanyak 45 orang dengan persentase 44% sedangkan responden perempuan sebanyak 57 orang dengan persentase 56%. Dominasi pegawai perempuan ini sejalan dengan pendapat (Valentina 2021) yang menyebut industri perbankan memiliki kecenderungan untuk mengutamakan pegawai perempuan dinilai lebih menarik minat nasabah dan lebih ramah serta sopan santun dalam melayani

nasabah. Sehingga, semakin banyak pegawai perempuan diasumsikan dapat memberikan keuntungan bagi perusahaan.

Distribusi jabatan responden terdiri dari staf sebanyak 74 persen dan officer sebanyak 28 persen. Kedua jabatan ini memiliki tugas, tanggung jawab dan peranan yang berbeda. Staf pada dasarnya merupakan satu kesatuan pegawai atau lingkup pegawai di Bank NTB Syariah yang dapat dibedakan dengan tugas, tanggung jawab serta perannya dalam organisasi. Staf pada penelitian ini digambarkan dengan pegawai yang memiliki tugas berinteraksi langsung dengan nasabah maupun calon nasabah yang bertanggung jawab menjelaskan produk-produk perbankan serta menawarkan produk seperti asuransi, investasi, pinjaman dan lain lain. Sedangkan, officer berada dalam sistem perkantoran atau *backoffice* yang bertanggung jawab dalam menindaklanjuti atau memproses permintaan nasabah maupun calon nasabah. Adapun tanggung jawab officer ini melingkupi pengelolaan sistem di lembaga keuangan, melakukan perencanaan pemasaran kredit, pengelola utang dan piutang perusahaan, serta menjaga relasi dengan nasabah.

Tingkat Pendidikan responden secara keseluruhan berasal dari Pendidikan terakhir sarjana. Perusahaan terutama perusahaan perbankan membutuhkan pegawai dengan latar Pendidikan tingkat sarjana hal ini menjadi alasan tersendiri oleh perusahaan karena dengan tingkat pendidikan tinggi lebih mempunyai wawasan yang sangat luas dan juga memperoleh sumber daya manusia yang berkualitas. Usia responden pada rentang usia 31– 35 tahun sebanyak 51 orang dengan persentase 50%; usia 26-30 tahun sebanyak 38 orang dengan persentase 37%; usia 21-25 tahun sebanyak 7 orang dengan persentase 6%; dan usia diatas 35 tahun sebanyak 6 orang dengan persentase 5%. Ini menggambarkan sebagian besar pegawai berada pada umur 31-35 tahun. Rentang umur ini dapat menggambarkan pengalaman kerja dalam perbankan serta memiliki fokus yang baik dan produktif. Soraya (2018) mengemukakan pada dasarnya umur pegawai dapat menggambarkan produktivitas kerja yang mana semakin meningkat umur seseorang dalam suatu pekerjaan maka semakin produktif.

Masa kerja responden lebih dominan pada rentang 1 – 3 tahun artinya dari hasil responden yang menjawab didominasi oleh pegawai baru yang bekerja selama 1 – 3 tahun,

dapat diasumsikan bahwa pegawai pertama kali masuk kerja pada tahun 2020, dan pada tahun 2020 Bank NTB Syariah sudah berubah menjadi Bank syariah bukan lagi bank konvensional sehingga pada tahun 2018 hingga 2021 masih terdapat pegawai yang melakukan training untuk mengetahui dan mempelajari sistem syariah di perbankan sehingga di tahun 2022 pegawai sudah paham mengenai sistem syariah sehingga masa kera di tahun 2020 hingga tahun 2023 masih dalam proses yang aman dan pegawai yang sedang training di tahun sebelumnya sudah tidak ada lagi di tahun 2022 artinya, pada tahun 2022 jumlah pegawai staf dan officer meningkat yang merupakan pegawai yang sudah siap baik secara pengetahuan dan juga pemahaman mengenai sistem syariah sehingga stres yang digambarkan pada penelitian ini tidak terlihat.

Responden didominasi oleh pegawai yang sudah menikah dengan frekuensi 71 orang serta yang belum menikah sebanyak 31 orang. Hal ini dilakukan untuk mendapatkan gambaran tentang seberapa besar komitmen pegawai terhadap peran yang diisi di perusahaan. Beberapa perusahaan percaya bahwa pegawai yang single menunjukkan dedikasi kerja yang lebih tinggi dibanding mereka yang sudah menikah atau memiliki anak. Adapun tujuan lainnya yaitu untuk mengetahui konflik antar peran dimana tekanan dari peran pekerjaan dan keluarga saling bertentangan sehingga hal ini untuk mengetahui pegawai yang sudah menikah dan belum menikah apakah work family conflict yang dirasakan tinggi atau tidak.

## Uji Validitas

**Tabel 1. Uji Validitas Variabel WFC**

Variabel	Butir pertanyaan	Pearson Correlation	r tabel	Ket
		R hitung		
WFC (X1)	X1.1	0,491	0,361	Valid
	X1.2	0,676	0,361	Valid
	X1.3	0,486	0,361	Valid
	X1.4	0,617	0,361	Valid
	X1.5	0,648	0,361	Valid

Sumber: Data diolah, 2023.

Berdasarkan Tabel 1 hasil uji validitas work family conflict dari semua item instrumen pernyataan dari 1 sampai 5 dapat dilihat menunjukkan hasil yang valid. Semua variabel pada work family conflict mempunyai nilai Pearson Correlation yang lebih besar daripada r tabel yaitu 0,361 sehingga disimpulkan bahwa semua instrumen yang berada pada variabel work family conflict adalah valid.

**Tabel 2. Uji Validitas Variabel Beban Kerja**

Variabel	Butir pertanyaan	Pearson Correlation	r tabel	Ket
		R hitung		
Beban Kerja (X2)	X2.1	0,679	0,361	Valid
	X2.2	0,825	0,361	Valid
	X2.3	0,597	0,361	Valid
	X2.4	0,476	0,361	Valid
	X2.5	0,742	0,361	Valid
	X2.6	0,511	0,361	Valid
	X2.7	0,454	0,361	Valid
	X2.8	0,822	0,361	Valid

Sumber: Data diolah, 2023.

Berdasarkan Tabel 2 hasil uji validitas beban kerja dari semua item instrumen pernyataan dari 1 sampai 8 dapat dilihat menunjukkan hasil yang valid. Semua variabel pada beban kerja mempunyai nilai Pearson Correlation yang lebih besar daripada r tabel yaitu 0,361 sehingga disimpulkan bahwa semua instrumen yang berada pada variabel beban kerja adalah valid.

**Tabel 3. Uji Validitas Variabel Stres Kerja**

Variabel	Butir pertanyaan	Pearson Correlation	r tabel	Ket
		R hitung		
Stres Kerja (Y)	X1.1	0,625	0,361	Valid
	X1.2	0,722	0,361	Valid
	X1.3	0,518	0,361	Valid
	X1.4	0,609	0,361	Valid

Sumber: Data diolah, 2023.

Berdasarkan Tabel 3 hasil uji validitas stres kerja dari semua item instrumen pernyataan dari 1 sampai 4 dapat dilihat menunjukkan hasil yang valid. Semua variabel pada stres kerja mempunyai nilai Pearson Correlation yang lebih besar dari pada r tabel yaitu 0,361 sehingga disimpulkan bahwa semua instrumen yang berada pada variabel streskerja adalah valid.

**Tabel 4. Uji Validitas Variabel Dukungan Sosial**

Variabel	Butir pertanyaan	Pearson Correlation	r tabel	Ket
		R hitung		
Dukungan Sosial (M)	M.1	0,779	0,361	Valid
	M.2	0,774	0,361	Valid
	M.3	0,825	0,361	Valid
	M.4	0,757	0,361	Valid
	M.5	0,388	0,361	Valid
	M.6	0,779	0,361	Valid
	M.7	0,757	0,361	Valid

Sumber: Data diolah, 2023.

Berdasarkan Tabel 4 hasil uji validitas dukungan sosial dari semua item instrumen pernyataan dari 1 sampai 7 dapat dilihat menunjukkan hasil yang valid. Semua variabel pada dukungan sosial mempunyai nilai *Person Correlation* yang lebih besar daripada *r* tabel yaitu 0,361 sehingga disimpulkan bahwa semua instrumen yang berada pada variabel dukungan sosial adalah valid.

### Uji Reliabilitas

**Tabel 5. Uji Reliabilitas**

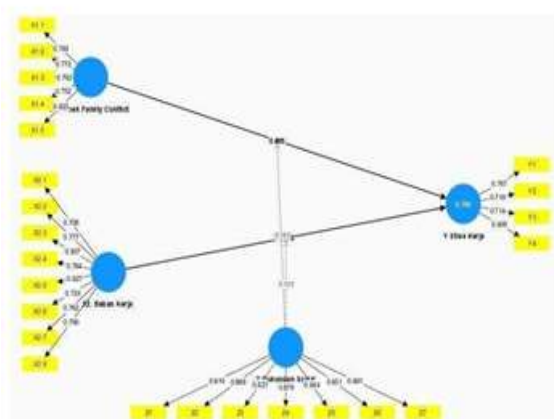
No	Variabel	Nilai <i>Crobach's alpha</i>	Standar <i>Crobach's alpha</i>	Ket
1.	Work Family Conflict (X1)	0,874	0,70	Reliabel
2.	Beban Kerja (X2)	0,874	0,70	Reliabel
3.	Stres Kerja (Y)	0,801	0,70	Reliabel
4.	Dukungan Sosial(M)	0,909	0,70	Reliabel

Sumber: Data diolah, 2023.

Berdasarkan Tabel 5 hasil uji reliabilitas dukungan sosial dari semua variabel memperoleh hasil yang valid. Dapat dilihat bahwa setiap indikator memiliki nilai yang lebih besar dari Standar *Crobach's alpha* yaitu  $>0,70$  maka disimpulkan semua instrumen variabel dalam penelitian ini adalah reliabel dan juga untuk item instrumen tersebut valid untuk dijadikan pernyataan dalam kuesioner yang akan disebarkan kepada responden.

### Analisis Data Partial Least Square (PLS)

Berikut adalah gambar hasil analisis *partial least square* yang diperoleh melalui prosedur algorithm



**Gambar 2. Hasil Analisis PLS**

### Uji Hipotesis

**Tabel 6. Uji Hipotesis**

Hubungan Antar Variabel	Nilai Koefisien	T-Statistics	T-Tabel	P value	Signifikansi	Keterangan hipotesis di terima atau di tolak
Work Family Conflict (X1) → Stres Kerja (Y)	0,409	5,330	1,661	0,000	Positif dan Signifikan	Diterima
Beban Kerja (X2) → Stres Kerja (Y)	0,398	4,670	1,661	0,000	Positif dan Signifikan	Diterima
Dukungan Sosial (M) Memoderasi → Work Family Conflict (X1) Stres Kerja (Y)	-0,155	2,211	1,661	0,027	Negatif	Diterima
Dukungan Sosial (M) Memoderasi → Beban Kerja (X2) Stres Kerja (Y)	0,195	3,237	1,661	0,001	Positif dan Signifikan	Ditolak

Sumber: Data Diolah, 2023.

### Pengaruh Work Family Conflict Terhadap Stres Kerja.

Pada hipotesis 1 dinyatakan bahwa *work family conflict* berpengaruh positif dan signifikan terhadap stres kerja. Melalui hasil uji yang dilakukan terhadap koefisien parameter antara *work family conflict* terhadap stres kerja menunjukkan hasil hubungan yang positif dengan nilai koefisien 0,409, untuk nilai T- Statistics 5,330  $>$  T – Tabel 1,661 dan nilai signifikan dari P Value yaitu 0,000. Artinya, pada nilai P Value tersebut berada di bawah nilai  $\alpha = 0,05$ . Maka dengan hasil yang ditampilkan menunjukkan Hipotesis 1 (H1) diterima.

### Pengaruh Beban Kerja Terhadap Stres Kerja

Pada hipotesis 2 dinyatakan bahwa beban kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap stres kerja. Melalui hasil uji yang dilakukan terhadap koefisien parameter antara beban kerja terhadap stres kerja menunjukkan hasil hubungan yang positif dengan nilai koefisien 0,398, untuk nilai T- Statistics 4,670  $>$  T – Tabel 1,661 dan nilai signifikan dari P Value yaitu 0,000. Artinya, pada nilai P Value tersebut berada di bawah nilai  $\alpha = 0,05$ . Maka dengan hasil yang ditampilkan menunjukkan Hipotesis 2 (H2) diterima.

### Dukungan Sosial Memoderasi Work Family Conflict Terhadap Stres Kerja.

Pada hipotesis 3 dinyatakan bahwa dukungan sosial memperlemah *work family conflict* terhadap stres kerja. Melalui hasil uji yang dilakukan terhadap koefisien parameter antara dukungan sosial mampu memoderasi memperlemah *work family conflict* terhadap stres kerja menunjukkan hasil hubungan yang negative (memperlemah) dengan nilai koefisien 0,155, untuk nilai T- Statistics 2,211  $>$  T – Tabel 1,661 dan nilai signifikan dari P Value

yaitu 0,027. Artinya, pada nilai P Value tersebut berada di bawah nilai  $\alpha = 0,05$ . Maka dengan hasil yang ditampilkan menunjukkan Hipotesis 3 (H3) diterima.

### **Dukungan Sosial Mampu Memoderasi Beban Kerja Terhadap Stres Kerja.**

Pada hipotesis 4 dinyatakan bahwa dukungan sosial memperlemah beban kerja terhadap stres kerja. Melalui hasil uji yang dilakukan terhadap koefisien parameter antara dukungan sosial mampu memoderasi memperlemah beban kerja terhadap stres kerja namun dalam penelitian ini menunjukkan hasil hubungan yang positif (memperkuat) dengan nilai koefisien 0,195, untuk nilai T- Statistics  $3,237 > T$  -Tabel 1,661 dan nilai signifikan dari P Value yaitu 0,001. Artinya, pada nilai P Value tersebut berada di bawah nilai  $\alpha = 0,05$ . Maka dengan hasil yang ditampilkan menunjukkan Hipotesis 4 (H4) ditolak.

## **E. KESIMPULAN DAN SARAN**

WFC terhadap stres kerja pada Bank NTB Syariah menunjukkan hasil yang positif dan signifikan sehingga hipotesis pada penelitian ini diterima. Beban kerja terhadap stres kerja pada Bank NTB Syariah menunjukkan hasil yang positif dan signifikan sehingga hipotesis diterima. WFC terhadap stres kerja dengan dimoderasi dukungan sosial pada Bank NTB Syariah menunjukkan nilai yang negatif artinya mampu memperlemah atau diterima. Beban kerja terhadap stres kerja dengan dimoderasi dukungan sosial pada Bank NTB Syariah menunjukkan nilai yang positif artinya tidak dapat mampu memperlemah atau hipotesis ditolak.

Berdasarkan keterbatasan dalam penelitian ini, maka disarankan untuk melakukan kajian lebih lanjut mengenai peran dukungan sosial memoderasi pengaruh beban kerja terhadap stres kerja secara spesifik di salah satu cabang bank NTB Syariah maupun bank konvensional lainnya. Selain itu, dapat dikembangkan pada cakupan populasi dan sampel dapat mengakomodir karyawan secara keseluruhan. Selanjutnya, karena penelitian ini memunculkan sudut pandang baru perlu dilakukan kajian mendalam menggunakan pendekatan kualitatif untuk dapat memastikan realita terkait dukungan sosial yang dapat membuka peluang untuk mendapatkan tugas tambahan yang dapat berimplikasi pada

peningkatan beban kerja maupun mengakibatkan stres kerja.

## **F. DAFTAR PUSTAKA**

- Afidah, Lina. 2022. *Dukungan Sosial Sebagai Variabel Moderasi (Studi Kasus Pada Perawat Rumah Sakit Muhammadiyah Rodliyah Achid Moga)*.
- Arifudin, Aldisa, and Eldes Willy Filatrovi. 2021. "Impact of Work Family Conflict and Work Load of The." 2021(3): 874–83.
- Arikunto. 2002. "Metode Penelitian." *Angewandte Chemie International Edition*, 6(11), 951–952. 3(1): 10–27. <https://medium.com/@arifwicaksanaa/pengertian-use-case-a7e576e1b6bf>.
- Chung, Gerard Siew Keong, Xi Wen Chan, Paul Lanier, and Peace Yuh Ju Wong. 2023. "Associations between Work–Family Balance, Parenting Stress, and Marital Conflicts during COVID-19 Pandemic in Singapore." *Journal of Child and Family Studies* 32(1): 132–44.
- Elfadilla, MQ BARATI. 2018. "Karyawan Di BRI SYARIAH KCP Metro Oleh: MQ BARATI ELFADILLA Jurusan: SI-Perbankan Syariah Fakultas: Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Islam INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI ( IAIN ) Metro 1440 H / 2018 M." : 43. [https://repository.metrouniv.ac.id/id/epri nt/1431/1/SKRIPSI\\_MQ BARATI ELFADILLA.pdf](https://repository.metrouniv.ac.id/id/epri nt/1431/1/SKRIPSI_MQ BARATI ELFADILLA.pdf).
- Fajri Busti, Muharramainil, Yuliasri, and Harif Amali Rivai. 2023. "Pengaruh Beban Kerja Dan Resiliensi Terhadap Job Burnout Dengan Stres Kerja Sebagai Variabel Mediasi." *Jurnal Informatika Ekonomi Bisnis* 5: 632–40.
- Hakim. 2022. "Pengaruh Stres Kerja Dan Tekanan Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Di Masa Pandemi Covid 19 PT. Gasing Sulawesi." *E-Jurnal Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Makasar* (8.5.2017): 2003–5.
- Hamzah, Wisnar. 2019. "Pengaruh Beban Kerja Dan Dukungan Sosial Terhadap Kelelahan Kerja." 7(2): 336–43.
- Hartono, Remond Respati. 2013. "Pengaruh Beban Kerja Dan Dukungan Sosial Terhadap Kinerja Karyawan Dengan Stres Kerja Sebagai Variabel Intervening." *Masters thesis, Diponegoro University.*: 853–58.
- Hasibuan, zuhria husnia. 2018. "Pengaruh



- Disiplin Kerja, Stres Kerja Dan Motivasi Kerja Terhadap Kinerja Pegawai Dinas Tenaga Kerja Padang Lawas.” *Pekan Ilmiah Dosen*.
- Imroatin, and Meylia Elizabeth Ranu. 2014. “Stres Kerja, Motivasi, Dengan Dukungan Sosial Sebagai Variabel Moderator.” *Jurnal Ilmu Manajemen* 2(2): 600–611.
- Koesomowidjojo. 2017. “Pengaruh Beban Kerja, Disiplin Kerja Dan Motivasi Terhadap Kinerja Karyawan Pt. Semen Indonesia Distributor Gresik.” : 12–46. <http://eprints.umg.ac.id/id/eprint/2986>.
- Lala Amalia, Ida Ri'aen. 2022. “Dakwah Virtual, Generasi Z Dan Moderasi Beragama.” 2(1): 32–46.
- Maslihah. 2011. “Kajian Pustaka Dukungan Sosial Dan Optimisme.” : 11–43.
- Metta Astari, Ni Made, and I Gde Adnyana Sudibya. 2018. “Pengaruh Work Family Conflict Terhadap Stres Kerja Dan Kepuasan Kerja.” *E-Jurnal Ekonomi dan Bisnis Universitas Udayana* 7: 1895.
- Nur Fauzan, Afif, and Rilla Sovitriana. 2022. “Dukungan Sosial Dan Beban Kerja Dengan Stres Kerja Pegawai Panti Sosial Bina Karya Harapan Jaya Dinas Sosial DKI Jakarta.” *Jurnal Psikologi Kreatif Inovatif* 2(3): 27–36.
- Safitri, Hety Umriyani. 2020. “Hubungan Beban Kerja Dengan Stres Kerja.” *Psikoborneo: Jurnal Ilmiah Psikologi* 8(2): 174.
- Samsudi, Amelia, and Inayah Wibawanti. 2022. “Pengaruh Dukungan Sosial Dan Beban Kerja Terhadap Stres Kerja Pada Karyawan Bpjs Kesehatan Kantor Cabang Jakarta Pusat.” : 1–13.
- Silfiana, Indri Monika. 2021. “Pengaruh Stres Kerja Dan Konflik Kerja Terhadap Kinerja Pegawai Kantor Badan Penanggulangan Bencana Daerah Kabupaten Karo.” : 8–39. <http://portaluqb.ac.id:808/156/4/BAB11.pdf>.
- Stillman. 2017. “Generasi.” *Generasi Z*: 10–23. <https://kbbi.kemdikbud.go.id/entri/generasi%0>
- Suarmanayasa, I Nengah. 2023. “Pengaruh Beban Kerja Dan Konflik Interpersonal Desa Adat Buleleng.” 5(1): 53–63.
- Tri Wulandari, Minda. 2018. “Pengaruh Beban Kerja Terhadap Stres Kerja Melalui Dukungan Sosial Sebagai Variabel Intervening (Studi Pada Kepolisian Sektor Depok Barat).” *Transcommunication* 53(1): 1–8.
- <http://www.tfd.org.tw/opencms/english/about/background.html%0>
- Tualai, Marhaeny Masye, and M Havidz Aima. 2022. “The Effect Of Work-Family Conflict and Workload on Employee Performance Mediated by Work Stress on Female Employees with Families in the Fiscal Polisy Agency.” *Dinasti International Journal Of Management Science (DIJMS)* 3(4): 668–81. <https://dinastipub.org/DIJMS>.
- Valentina, Fetasya Ayu. 2021. “Hubungan Antara Beban Kerja Dan Tingkat Stres Kerja Pada Guru Tk Di Provinsi Yogyakarta.” *Universitas Ahmad Dahlan* 3(1): 20–27. <http://ejournalmahayati.ac.id/index.php/PSIKOLOGI/article/view/3448>.
- Vanchapo. 2020. “Pengaruh Stres Kerja, Kelelahan Kerja Dan Kualitas Kehidupan Kerja Terhadap Niat Ingin Keluar Tenaga Kesehatan Di Puskesmas Kecamatan Kelapa Gading Pada Masa Pandemi Covid-19.” : 11–29. <http://repository.stei.ac.id/id/eprint/8269>.
- Widiyanto, Afif, and Fauji Sanusi. 2021. “Konflik Peran Ganda Dan Manajemen Stres Kerja Karyawan Wanita Di PT Krakatau Steel ( Persero ) Tbk Pendahuluan.” 5(1): 64–83.
- Wijaya, Andreas. 2019. “Uji Validitas.” : 34–42.
- Wijaya, Dimas Fajar. 2021. “Pengaruh Lingkungan Kerja, Beban Kerja, Disiplin Kerja Dan Motivasi Kerja Terhadap Kepuasan Kerja (Studi Kasus Pada Karyawan Perumda Dharma Jaya).” *Angewandte Chemie International Edition*, 6(11), 951–952.: 2013–15.
- Wile, John. 2013. “Dukungan Sosial.” *Jurnal Ekobis: Ekonomi Bisnis & Manajemen*: 18. [http://www.nikkei.com/article/DGXNASFB0705B\\_X00C13A2L01000/](http://www.nikkei.com/article/DGXNASFB0705B_X00C13A2L01000/).
- Yospran Anggraeni, Rode. 2016. “Pengaruh Work Family Conflict Terhadap Stres Kerja Dengan Dukungan Sosial Sebagai Variabel Moderasi.” : 46. <https://repository.uksw.edu/handle/123456789/21231>.
- Zahro, Binti Fathonatuz. 2018. “Pengaruh Kompensasi, Stres Kerja, Dan Disiplin Kerja Terhadap Kinerja Karyawan (Studi Kasus Di Bank Bukopin Syariah Surakarta).” *Photosynthetica* 2(1): 1–13. <http://link.springer.com/10.1007/978-3-319-76887-8%0>