

**PERAN DUKUNGAN SOSIAL DALAM MENGELOLA STRESS KERJA
KARYAWAN PT. GUNUNG MAS NUSANTARA**

SKRIPSI

**DIAJUKAN UNTUK MEMENUHI PERSYARATAN MEMPEROLEH
GELAR SARJANA**



DISUSUN OLEH:

ISTIANI (2161201062)

PROGRAM STUDI MANAJEMEN

FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS

UNIVERSITAS ISLAM RADEN RAHMAT MALANG

2025

HALAMAN JUDUL
PERAN DUKUNGAN SOSIAL DALAM MENGELOLA STRESS KERJA
KARYAWAN PT. GUNUNG MAS NUSANTARA

SKRIPSI

DIAJUKAN UNTUK MEMENUHI PERSYARATAN MEMPEROLEH
GELAR SARJANA



UNIVERSITAS ISLAM
RADEN RAHMAT

DISUSUN OLEH:
ISTIANI (2161201062)



UNIVERSITAS ISLAM
RADEN RAHMAT

PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS ISLAM RADEN RAHMAT MALANG

2025

HALAMAN PERSETUJUAN UJIAN SKRIPSI



YAYASAN PERGURUAN TINGGI ISLAM RADEN RAHMAT
UNIVERSITAS ISLAM RADEN RAHMAT
FAKULTAS EKONOMI & BISNIS

Inspiring, Excellent, Humble

TANDA PERSETUJUAN SKRIPSI

Judul : Peran Dukungan Sosial Dalam Mengelola Stress kerja Karyawan
PT. Gunung Mas Nusantara

Disusun oleh : Istiani

NIM : 21612011062

Prodi : Manajemen

Konsentrasi : Sumber Daya Manusia

Telah diperiksa dan disetujui untuk dipertahankan

Didepan tim penguji

Malang, 14 Juli 2025

Mengetahui & menyetujui

Kaprodi,

(Erna Resmiantini ,SMB.,M.Sc)

NIDN.0715069004

Pembimbing,

(Sinollah, Sos., M.AB)

NIDN.0720057401

UNIVERSITAS ISLAM
RADEN RAHMAT

Lantai II, Gedung K.H. Mahmud Zubaidi, Jalan Raya Mojokari 02, Kepanjen – Malang Jawa Timur
Telp: (0341) 399099 – Kode POS: 65163 Email: feb@uniramalang.ac.id Website: <http://www.feb.uniramalang.ac.id>

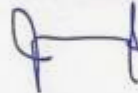
TANDA PENGESAHAN

TELAH DIPERTAHANKAN DI DEPAN MAJELIS PENGUJI SKRIPSI, PROGRAM
STUDI MANAJEMEN FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS, UNIVERSITAS ISLAM
RADEN RAHMAT MALANG:

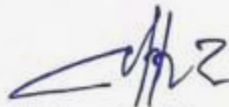
NAMA : Istiani
NIM : 21612011062
HARI : Rabu
TANGGAL : 23 juli 2025
JUDUL : Peran Dukungan Sosial Dalam Mengelola Stress Kerja Karyawan
PT Gunung Mas Nusantara

DINYATAKAN LULUS

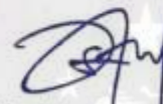
MAJELIS PENGUJI



Erna Resmiatini, SMB., M.Sc
NIDN. 0715069004



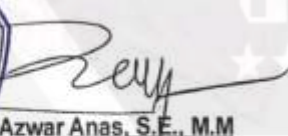
R.M. Mahrus Alie, S.Sos., M.M
NIDN. 0721087601



Sinollah, S.Sos., M.AB
NIDN. 0720057401

MENGESAHKAN,
Fakultas Ekonomi dan Bisnis
Universitas Islam Raden Rahmat Malang
Dekan,




Dr. M. Yusuf Azwar Anas, S.E., M.M
NIDN. 0713047901

HALAMAN PERNYATAAN ORSINILITAS

HALAMAN PERNYATAAN ORSINILITAS

Saya menyatakan dengan sebenar-benarnya bahwa sepanjang pengetahuan saya, di dalam Naskah Skripsi ini tidak terdapat karya ilmiah yang pernah diajukan oleh orang lain untuk memperoleh gelar akademik suatu Perguruan Tinggi, dan tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang lain, kecuali yang secara tertulis dikutip dalam naskah ini dan disebutkan dalam sumber kutipan dan daftar Pustaka.

Apabila ternyata di dalam Naskah Skripsi ini dapat dibuktikan terdapat unsur-unsur penjiplakan, saya bersedia skripsi dibatalkan, serta diproses sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku (UU No. 20 Tahun 2003, Pasal 25 ayat (2)) yang berbunyi Lulusan perguruan tinggi yang karya ilmiahnya digunakan untuk memperoleh gelar akademik, profesi, atau vokasi terbukti merupakan penjiplakan, dibatalkan gelanya. Dan Pasal 70 ayat (1) yang berbunyi Lulusan karya ilmiahnya digunakan untuk mendapatkan gelar akademik, profesi, atau vokasi sebagaimana dimaksud dalam Pasal 25 ayat (2) terbukti merupakan hasil penjiplakan dipidana dengan pidana penjara paling lama dua tahun dan/atau pidana denda paling banyak Rp200.000.000,00 (dua ratus juta rupiah).

Malang, 28 Juni 2025 Yang

menyatakan,



Istiani

UNIVERSITAS ISLAM
RADEN RAHMAT

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur penulis ucapkan kepada Allah SWT, yang telah memberikan rahmat dan karunia-Nya berupa ilmu akhirnya penulis dapat menyelesaikan proposal skripsi yang berjudul Peran Dukungan Sosial dalam Mengelola Stress Kerja Karyawan PT. Gunung Mas Nusantara.

Tujuan penulisan skripsi ini untuk memenuhi persyaratan memperoleh gelar sarjana pada Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Islam Raden Rahmat Malang.

Sehubungan dengan itu penulis mengucapkan banyak penghargaan dan terimakasih kepada :

1. Teruntuk cinta pertama peneliti, Ayahanda tercinta Armarhum Sutrisno, beliau sudah lebih dulu di panggil oleh yang kuasa saat peneliti berusia 11 bulan, Ayah memang tidak sempat menemani penulis dalam perjalanan selama menempuh pendidikan. Alhamdulillah penulis sudah berada di tahap ini, menyelesaikan karya tulis sederhana ini, Semoga Allah SWT melapangkan kubur dan menempatkan ayah di tempat yang paling mulia di sisi Allah SWT. Amin Allahumma Amin
2. Teruntuk Wanita cantikku Ibunda isnaini Wanita hebat yang sudah membesarkan dan mendidik anak anak nya, Terimakasih saya ucapkan yang tidak henti hentinya memberi doa dan dukungan sampai titik ini. Sehat selalu mak emak harus ada di setiap pencapaian dan perjalanan hidup saya. *I LOVE YOU MORE MORE MORE*
3. Drs.Imron Rosyandi Hamid,S.E.,M.Si selaku Rektor Universitas Islam Raden Rahmat yang telah memberikan dukungan dan motivasi kepada seluruh mahasiswa
4. Bapak Prof M.Yusuf Azwar Anas,S.E.,M.M selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis yang telah memberikan dukungan penuh atas terselesainya proposal skripsi ini.
5. Ibu Erna Resmiatini, S.M.B., M.Sc selaku Ketua Program Studi Manajemen yang telah memberikan dukungan serta arahan kepada mahasiswa manajemen khususnya bagi penulis sampai bisa menyelesaikan proposal skripsi ini.
6. Bapak Sinollah, S.Sos., M.AB selaku Dosen Pembimbing yang telah memberikan bimbingan dengan sabar dan pengarahan yang sangat telaten sampai hingga penulis dapat menyelesaikan proposal skripsi ini.
7. Seluruh karyawan PT. Gunung Mas Nusantara yang berperan penting dalam penelitian dan penulisan proposal skripsi ini.
8. Teruntuk kakak pertama saya Taufiq Rosyadi dan Istri Yuli prihandini terima kasih banyak atas dukungannya secara moril maupun materil, terimakasih juga atas segala motivasi dan dukungannya yang di berikan kepada penulis sehingga mampu mampu menyelesaikan studinya sampai sarjana
9. Teruntuk kakak kedua saya Irfan Arif dan istri Wardiyatul Husna terima kasih banyak atas dukungannya, semangat, ilmu serta nasihat yang di berikan kepada penulis sehingga mampu mampu menyelesaikan studinya sampai sarjana
10. Teruntuk keponakan keponakan tercinta M.Afnan Aisar dan Hilya Shanum , terimakasih atas kelucuan kelucuan yang membuat penulis merasa Bahagia, sehingga penulis semangat untuk mengerjakan skripsi ini sampai selesai
11. Teruntuk keluarga besar terutama bapak Malik dan emak Ma'ah yang merawat saya dari bayi dan keluarga besar lain yang tidak bisa saya

sebutkan satu persatu, Terimakasih atas perhatian, nasihat, semangat yang selama ini sudah diberikan

12. Teruntuk teman teman seperjuangan ku, teman-teman alumni A3 manajemen 21, teman teman A1 manajemen 21, teman teman kkn, khususnya Nadiatus sholihah yang telah meluangkan waktunya untuk membantu kendala dalam pengerjaan skripsi dan yang selalu menjadi tempat curhat yang baik
13. Terakhir, untuk diri saya sendiri, Istiani atas kerja keras dan semangat sehingga tidak pernah menyerah dalam mengerjakan tugas akhir skripsi ini, Terimakasih kepada diri saya sendiri yang sudah kuat melewati lika liku kehidupan hingga sekarang, Terimakasih kepada hati yang masih tegar dan Ikhlas menjalani semuanya, Terimakasih pada raga jiwa yang masih kuat dan waras hingga sekarang. Saya bangga pada diri saya sendiri! Kedepannya untuk raga yang tetap kuat, hati yang selalu tegar, Mari bekerjasama untuk lebih berkembang lagi menjadi pribadi yang lebih baik dari hari ke hari.

Malang, 28 Juni 2025

Penulis



UNIVERSITAS ISLAM
RADEN RAHMAT

HALAMAN PERSEMBAHAN

Karya ilmiah skripsi ini penulis dedikasikan kepada:
Ibu, Ayah, dan keluargaku tercinta yang selalu mendoakanku, menyayangiku dengan tulus serta selalu memberi motivasi untuk terus berkembang. Almamater Universitas Islam Raden Rahmat Malang, Fakultas Ekonomi dan Bisnis, terutama Program Studi Manajemen. Bapak Sinollah, S.Sos., M.AB selaku Dosen Pembimbing selama karya ilmiah ini di susun. Dosen pengampu mata kuliah program studi manajemen yang selalu memberikan ilmu serta pengalaman dalam membimbing mahasiswa. Dan tak lupa kepada laptop penulis yang berperan penting mensupport dalam pengerjaan karya tulis ilmiah serta teman-teman seperjuangan yang telah membantu baik secara langsung maupun tidak langsung selama kegiatan penyusunan karya ilmiah berlangsung.



UNIVERSITAS ISLAM
RADEN RAHMAT

ABSTRAKSI

Istiani, 2025. Peran Dukungan Sosial Dalam Mengelola Stress Kerja Karyawan PT. Gunung Mas Nusantara. (Dosen Pembimbing: Sinollah, S,Sos., M.AB)

Penelitian ini mengkaji peran dukungan sosial dalam mengelola stres kerja karyawan di PT. Gunung Mas Nusantara. Latar belakang penelitian menunjukkan bahwa perkembangan ilmu pengetahuan dan teknologi yang pesat berdampak pada industri dan organisasi, menuntut pengelolaan sumber daya manusia yang efektif untuk menjaga kenyamanan dan kinerja karyawan. Stres kerja menjadi isu krusial yang dapat memengaruhi kesejahteraan dan produktivitas karyawan, di mana riset global menyoroti kesehatan mental sebagai kekhawatiran utama. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis stress kerja dan peran dukungan sosial karyawan serta mengidentifikasi faktor-faktor pendukung dan penghambatnya di PT. Gunung Mas Nusantara. Manfaat penelitian diharapkan dapat memperkaya wawasan teoritis mengenai dukungan sosial dan stres kerja, menjadi alat evaluasi bagi PT. Gunung Mas Nusantara, memberikan kontribusi bagi pengembangan ilmu manajemen sumber daya manusia di kalangan akademisi, serta menjadi sarana implementasi pengetahuan bagi penulis. Secara metodologi, penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan wawancara sebagai metode pengumpulan data utama. Berdasarkan wawancara dengan karyawan PT. Gunung Mas Nusantara, ditemukan bahwa stres kerja disebabkan oleh beban kerja berlebihan, tekanan waktu, supervisi yang kurang baik, umpan balik yang tidak memadai, dan kurangnya wewenang. Dukungan dari keluarga dan rekan kerja terbukti membantu mengurangi stres yang dirasakan karyawan.

Kata Kunci: Dukungan Sosial, Stress Kerja Karyawan dan Manajemen Sumber Daya Manusia.

UNIVERSITAS ISLAM
RADEN RAHMAT

ABSTRACT

Istiani, 2025. *The Role of Social Support In Managing Work Stress Of PT. Gunung Mas Nusantara Employees. (Supervisor: Sinollah, S,Sos., M.AB)*

This study examines the role of social support in managing employee work stress at PT. Gunung Mas Nusantara. The background of the study shows that the rapid development of science and technology has an impact on industry and organizations, demanding effective human resource management to maintain employee comfort and performance. Work stress is a crucial issue that can affect employee well-being and productivity, with global research highlighting mental health as a major concern. This study aims to analyze the role of social support in managing employee work stress and identify supporting and inhibiting factors at PT. Gunung Mas Nusantara. The benefits of this research are expected to enrich theoretical insights regarding social support and work stress, become an evaluation tool for PT. Gunung Mas Nusantara, contribute to the development of human resource management science among academics, and become a means of knowledge implementation for the author. Methodologically, this study uses a qualitative approach with interviews as the main data collection method. Based on interviews with PT. Gunung Mas Nusantara employees, it was found that work stress is caused by excessive workload, time pressure, poor supervision, inadequate feedback, and lack of authority. Support from family and coworkers has been shown to help reduce stress felt by employees.

Keywords: Social Support, Employee Work Stress and Human Resource Management.



UNIVERSITAS ISLAM
RADEN RAHMAT

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL.....	i
HALAMAN PERSETUJUAN UJIAN SKRIPSI	ii
HALAMAN PENGESAHAN UJIAN SKRIPSI.....	iii
HALAMAN PERNYATAAN ORSINILITAS.....	iv
KATA PENGANTAR	v
HALAMAN PERSEMBAHAN.....	vii
ABSTRAKSI.....	viii
ABSTRACT.....	ix
DAFTAR ISI	x
DAFTAR TABEL	xii
DAFTAR GAMBAR.....	xiii
DAFTAR LAMPIRAN	xiv
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	6
1.3 Tujuan Penelitian.....	7
1.4 Manfaat Penelitian.....	7
BAB II KAJIAN PUSTAKA	9
2.1.Kajian Empiris	9
2.2.Kajian Teoritis.....	12
2.2.1.Stress Kerja	12
2.2.2.Dukungan Sosial	18
2.3.Kerangka Berfikir.....	26
BAB III METODE PENELITIAN.....	29
3.1 Rancangan Penelitian	29
3.2 Lokasi dan Waktu Penelitian	29
3.3 Fokus Penelitian.....	30
3.4 Sumber Data	31
3.5 Metode Pengumpulan Data	33
3.6 Instrumen Penelitian.....	35
3.8 Teknik Analisis Data.....	39
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	42
4.1 Hasil Penelitian.....	42
4.1.1 Teknik Penelitian.....	42
4.1.2 Sejarah PT. Gunung Mas Nusantara.....	43
4.1.3.Susunan Pengelola PT. Gunung Mas Nusantara.....	46
4.2 Penyajian Data Hasil Penelitian.....	46
4.2.1. Pengolahan Data Penelitian	46
4.2.2 Stress Kerja yang Dialami Karyawan PT. Gunung Mas Nusantara	47
4.2.3 Peran Dukungan Sosial dalam mengelola stress kerja karyawan PT. Gunung Mas Nusantara	50
4.2.4. Faktor Pendukung dan Penghambat Peran Dukungan Sosial dalam Mengelola Stress Kerja Karyawan PT. Gunung Mas Nusantara	57
4.3 Pembahasan	61
4.3.1. Stress Kerja yang Dialami Karyawan PT. Gunung Mas Nusantara	61
4.3.2. Peran Dukungan Sosial dalam Mengelola Stres Kerja	64
4.3.3. Faktor Pendukung dan Penghambat Peran Dukungan Sosial ...	66

BAB V PENUTUP	71
5.1 Kesimpulan	71
5.2 Saran	73
DAFTAR PUSTAKA.....	76
LAMPIRAN.....	79



UNIVERSITAS ISLAM
RADEN RAHMAT

DAFTAR TABEL

Tabel 1: Persamaan dan Perbedaan dengan Penelitian Terdahulu	11
--	----



UNIVERSITAS ISLAM
RADEN RAHMAT

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. Kerangka Berfikir	27
Gambar 2. Uji Keabsahan Data dalam Penelitian Kualitatif.....	36
Gambar 3. Analisis Data Model Miles dan Huberman.....	40
Gambar 4. Hasil Wawancara	46



UNIVERSITAS ISLAM
RADEN RAHMAT

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 <i>Curriculum vitae</i>	79
Lampiran 2 Pedoman Wawancara	80
Lampiran 3 Dokumentasi bersama Informan Penelitian	81



UNIVERSITAS ISLAM
RADEN RAHMAT

BAB I PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Ketertarikan peneliti meneliti di PT Gunung Mas Nusantara karena perusahaan ini memiliki dinamika operasional dan budaya kerja yang menarik untuk dikaji secara mendalam melalui pendekatan kualitatif, sehingga diharapkan dapat memberikan pemahaman yang komprehensif terhadap fenomena yang menjadi fokus penelitian ini. Perkembangan ilmu pengetahuan dan teknologi yang cepat berdampak pada perkembangan bidang industri dan organisasi (Adnan, 2014). Aspek yang penting dalam bidang industri dan organisasi selain penerapan teknologi adalah sumber daya manusia (karyawan). Sumber daya manusia (SDM) merupakan peran dan aset yang penting bagi perusahaan dalam menjalankan fungsi manajemen untuk mencapai tujuan. Oleh karena itu, perusahaan harus mengelola karyawan dengan baik agar karyawan merasa nyaman (Christy & Amalia, 2017). Keberhasilan atau kegagalan suatu perusahaan berkaitan dengan kualitas SDM yang dimiliki (Robbins & Judge, 2008).

Menurut Fonna (2019) saat ini memasuki era revolusi industri 4.0 yang menuntut kesiapan sumber daya manusia (SDM) dalam penguasaan teknologi yang membuat perusahaan harus lebih kompetitif dalam persaingan. di mana perusahaan perlu untuk menembangkan kualitas sumber daya yang dimilikinya agar tetap bersaing. Peranan sumber daya manusia sangat menentukan keberhasilan perusahaan karena salah satu faktor yang sangat penting dalam proses pencapaian tujuan perusahaan. Sumber daya manusia yang dikembangkan dengan baik mampu menciptakan nilai (*valuable*) dan dapat

menjadi aset yang tidak kelihatan (*intangible*) sehingga bisa meningkatkan kemampuan perusahaan (Kasmawati, 2018).

Perusahaan harus mampu mengembangkan sumber daya manusia yang berkualitas, dan berpotensi agar tercapainya tujuan dari perusahaan, pola pikir dan inovasi yang berasal dari setiap individu di perusahaan akan mampu mewujudkan kesuksesan dari perusahaan. Kecakapan dalam mengelola kinerja karyawan atau pegawainya merupakan salah satu penentu kemajuan kinerja bisnis dan organisasi (Sabrina, 2019).

Stress kerja merupakan proses yang dapat menyebabkan orang merasa sakit dan tidak nyaman atau cemas karena pekerjaannya, tempat kerja atau pun situasi saat bekerja. Pekerja membutuhkan rasa aman dalam bekerja agar terhindar dari rasa cemas ataupun takut saat bekerja yang dapat menimbulkan stress kerja. Salah satu gejala dari stress kerja adalah kebingungan, stress kerjaan dan ketakutan saat bekerja (Mahawati, 2021).

Riset yang dilakukan *Ipsos Global* (2023) bertajuk "*Health Service Monitor 2023*" menunjukkan bahwa terdapat sebanyak 44% responden dari 31 negara di dunia yang menilai bahwa kesehatan mental menjadi masalah kesehatan yang paling dikhawatirkan. Stres menyebabkan ketidakseimbangan dalam kehidupan karena mengarah pada depresi dan merusak kesehatan, sikap dan perilaku kerja (Manalu et al, 2024). Stress di tempat kerja dapat disebabkan oleh tugas-tugas yang terlalu menantang dan lingkungan yang melelahkan. Stres kerja adalah perasaan tertekan atau rasa tertekan yang dialami karyawan dalam menghadapi pekerjaannya (Deamas, 2020). Oleh karena itu, manajemen stres yang efektif sangat penting untuk menjaga kesejahteraan karyawan dan kinerja organisasi.

Karyawan sering dihadapkan dengan berbagai masalah dalam perusahaan sehingga sangat tidak mungkin untuk terkena stres. Stres pekerjaan dapat

diartikan sebagai tekanan yang dirasakan karyawan karena tugas-tugas pekerjaan tidak dapat mereka penuhi. Artinya, stres muncul saat karyawan tidak mampu memenuhi apa yang menjadi tuntutan pekerjaan. Ketidakjelasan apa yang menjadi tanggung jawab pekerjaan, kekurangan waktu untuk menyelesaikan tugas, tidak ada dukungan fasilitas untuk menjalankan pekerjaan, tugas-tugas yang saling bertentangan, merupakan contoh pemicu stres. Dilihat dari dampak stres yang menghasilkan pengaruh negatif pada kinerja karyawan diperusahaan maka perlunya sumber-sumber positif yang dapat mengurangi dari dampak negatif tersebut. Menurut Ranu (2014), stres kerja akan menurun karena terdapat dukungan dari pimpinan, rekan kerja, dan keluarga. Karyawan yang memiliki stres kerja sangat memerlukan suatu dukungan sosial.

Stres kerja adalah respons karyawan ketika dihadapkan dengan tuntutan dan tekanan kerja yang tidak sesuai dengan pengetahuan dan kemampuannya (Saleh, Russeng & Tadjuddin, 2020). Robbins dan Judge (2008) menyatakan bahwa stres kerja adalah beban kerja yang berlebihan, perasaan tertekan dan ketegangan emosional yang menghambat kinerja karyawan. Stres kerja menurut Asih, Widhiastuti, & Dewi (2018) adalah suatu kondisi dari interaksi manusia dengan pekerjaannya pada suatu kondisi ketegangan yang menciptakan ketidakseimbangan fisik dan psikis, yang memengaruhi emosi, proses berpikir dan kondisi karyawan.

Menurut Prasad et al. (2016), stres kerja disebabkan oleh kurangnya sumber daya dan peralatan, bekerja tidak sesuai jam kerja seperti bekerja lembur dan iklim organisasi dianggap sebagai kontributor stres karyawan. Apabila karyawan yang mengalami stres akan berdampak pada penurunan kinerja, oleh karena itu beban kerja yang berlebihan sebaiknya diminimalisir, sehingga tidak terjadi stres kerja pada karyawan yang akan berakibat pada kinerja yang dihasilkannya (Tallo, 2014).

Namun yang harus diketahui juga bahwa keadaan stres kerja dapat dikurangi dengan meningkatkan perasaan positif dari diri individu, salah satu caranya adalah dengan memperhatikan tingkat dukungan sosial yang diterima oleh individu. Dukungan sosial yang diterima pegawai dapat membantu individu untuk mengurangi rasa kelelahan akibat beban kerja, tuntutan fisik maupun faktor lainnya yang dapat menyebabkan stres kerja. Sehingga dukungan sosial akan membantu pegawai dalam membangun kondisi kerja yang lebih baik. Dalam mengatasi permasalahan tersebut para pegawai memerlukan suatu dukungan sosial, baik itu dari atasan, rekan sejawat, lingkungan ataupun keluarga.

Dilihat dari dampak stress yang menghasilkan pengaruh negatif pada kinerja karyawan diperusahaan maka perlunya sumber-sumber positif yang dapat mengurangi dari dampak negatif tersebut. Menurut Ranu (2014), stres kerja akan menurun karena terdapat dukungan dari pimpinan, rekan kerja, dan keluarga. Karyawan yang memiliki stres kerja sangat memerlukan suatu dukungan sosial.

Lambert et al. (2016) menyatakan bahwa memberikan dukungan sosial seperti psikologis mendukung, bantuan, umpan balik, dan motivasi untuk para karyawan sangat berharga bagi karyawan. Sistem dukungan sosial dapat memberikan inovasi, yang dapat mengakibatkan lebih cepat mendapatkan solusi untuk masalah di tempat kerja, sehingga pekerjaan menjadi lebih produktif dan menyenangkan. Secara umum, salah satu faktor yang memengaruhi stres kerja adalah tidak adanya dukungan sosial. Dukungan sosial adalah suatu bantuan atau dukungan yang diterima karyawan dari orang lain dalam lingkungan sosial tertentu yang membuat karyawan merasa diperhatikan, dihargai dan dicintai (Haffas, 2022).

Bentuk dukungan sosial berdasarkan pendapat Sarafino dan Smith (2014) yaitu dukungan penghargaan menyediakan perasaan dihargai dan mempunyai harga diri, yaitu ungkapan hormat (penghargaan) positif, dorongan maju,

persetujuan dengan gagasan atau perasaan dan perbandingan positif dengan orang lain yang kurang mampu atau orang dengan keadaan lebih buruk, dukungan informasi meliputi pemberian informasi, nasihat, petunjuk, saran, pengarahan, atau umpan balik yang membantu karyawan mengenal dan menanggulangi masalah, dukungan instrumental, merupakan penyediaan pertolongan secara langsung yang menunjang kelancaran kerja, yaitu bantuan finansial atau bantuan dalam pelaksanaan pekerjaan termasuk memberi waktu untuk menyelesaikan tugas; dan dukungan emosional, membuat karyawan merasa dicintai dan diperhatikan, yaitu ekspresi empati, perhatian dan afeksi dari orang lain.

Dukungan sosial juga berbentuk *appraisal support* (menyelesaikan masalah atau mengurangi stres kerja), *belonging support* (penerimaan dalam kelompok kerja tertentu), *emotional support* (dukungan dalam kebutuhan emosional), *self esteem support* (dukungan dalam pandangan yang baik tentang diri dan kemampuan mengatasi masalah atau mengerjakan tugas), *network support* (dukungan yang menegaskan keterlibatan dalam perusahaan), *informational support* (pemberian informasi yang diperlukan) dan *tangible support* (bantuan fisik untuk menyelesaikan masalah) Omnihara et al, 2019).

Pentingnya pengelolaan sumber daya manusia yang efektif di era perubahan, Penelitian ini relevan untuk memastikan karyawan tetap nyaman dan mampu berkinerja optimal di tengah perubahan tersebut. Stres kerja diidentifikasi sebagai isu sentral yang dapat berdampak negatif pada kesejahteraan dan produktivitas karyawan. Riset global menyoroti kesehatan mental sebagai kekhawatiran utama di lingkungan kerja. Penelitian ini secara spesifik bertujuan untuk memahami pemicu, dampak, dan strategi penanganan stres kerja yang dialami karyawan PT. Gunung Mas Nusantara.

Ada kebutuhan untuk menganalisis secara mendalam bagaimana dukungan sosial, baik dari keluarga, rekan kerja, maupun atasan berperan dalam membantu karyawan mengatasi stres yang mereka alami. Untuk memastikan efektivitas dukungan sosial, penting untuk mengidentifikasi apa saja yang mendukung dan menghambat peran dukungan sosial tersebut di lingkungan PT. Gunung Mas Nusantara. Meskipun ada banyak studi tentang stres kerja dan dukungan sosial, penelitian ini berfokus pada konteks spesifik PT. Gunung Mas Nusantara. Dengan wawancara terhadap 10 informan dari berbagai posisi (admin, marketing, sopir, supervisor), penelitian ini dapat memberikan gambaran komprehensif dan relevan dengan kondisi internal perusahaan.

Berdasarkan uraian tersebut, memahami stres kerja menjadi penting terutama untuk mengurangi dampak negatif dari stres kerja tersebut. Hal ini terjadi karena stres tidak dapat dihilangkan dari proses kehidupan namun diperlukan untuk proses pertumbuhan dan kematangan pribadi karyawan. Dukungan sosial diharapkan dapat membuat karyawan melakukan pekerjaan dengan baik walaupun dalam situasi yang penuh stres. Oleh karena itu, penulis ingin melakukan penelitian mengenai peran dari dukungan sosial dengan kecenderungan stres kerja pada karyawan PT. Gunung Mas Nusantara di Kabupaten Malang. adapun judul penelitian ini adalah **Peran Dukungan Sosial Dalam Mengelola Stress Kerja Karyawan PT. Gunung Mas Nusantara.**

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian latar belakang masalah yang telah dipaparkan padabagian sebelumnya, maka rumusan masalah dalam penelitian ini yaitu:

1. Bagaimana stress kerja yang dialami karyawan PT. Gunung Mas Nusantara?
2. Bagaimana peran dukungan sosial dalam mengelola stress kerja karyawan PT. Gunung Mas Nusantara?

3. Apa faktor pendukung dan penghambat peran dukungan sosial dalam mengelola stress kerja karyawan PT. Gunung Mas Nusantara?

1.3 Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah yang sudah dijelaskan pada bagian sebelumnya, maka tujuan yang akan dicapai dalam penelitian ini yaitu:

1. Untuk mengetahui dan menganalisis stress kerja yang dialami karyawan PT. Gunung Mas Nusantara.
2. Untuk mengetahui dan menganalisis faktor pendukung dan penghambat peran dukungan sosial dalam mengelola stress kerja karyawan PT. Gunung Mas Nusantara.
3. Untuk mengetahui dan menganalisis stress kerja yang dialami karyawan PT. Gunung Mas Nusantara.

1.4 Manfaat Penelitian

Berdasarkan tujuan penelitian yang hendak dicapai, maka penelitian ini diharapkan mempunyai manfaat dalam pendidikan baik secara langsung maupun tidak langsung. Adapun manfaat penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Manfaat Teoritis

Penelitian ini diharapkan dapat menambah wawasan mengenai peran dukungan sosial dalam mengelola stress kerja karyawan, khususnya di PT (Perseroan Terbatas) bagi mahasiswa sertadapat dijadikan referensi.

2. Manfaat Praktis

a. Bagi PT. Gunung Mas Nusantara

Penelitian ini diharapkan dapat digunakan sebagai alat evaluasi untuk mengetahui sejauh mana peran dukungan sosial dalam mengelola stress kerja karyawan PT. Gunung Mas Nusantara.

b. Bagi Universitas Islam Raden Rahmat Malang dan Akademisi

Penelitian ini diharapkan dapat memperkaya bahan kepustakaan dan

mampu memberikan kontribusi pada pengembangan ilmu manajemen khususnya bidang sumber daya manusia.

c. Bagi Penulis

Penelitian ini diharapkan dapat menjadi sarana yang bermanfaat dalam mengimplementasikan pengetahuan penulis tentang manajemen sumber daya manusia.



UNIVERSITAS ISLAM
RADEN RAHMAT