

BAB V PENUTUP

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan yang telah dilakukan mengenai peran dukungan sosial dalam mengelola stres kerja karyawan PT. Gunung Mas Nusantara, dapat disimpulkan beberapa poin penting sebagai berikut:

1. Stres Kerja adalah Realitas yang Kompleks di PT. Gunung Mas Nusantara: Stres kerja merupakan kondisi yang tidak terhindarkan bagi karyawan di PT. Gunung Mas Nusantara, khususnya di bidang industri travel yang dinamis. Pemicu stres bervariasi dan multifaktorial, meliputi beban kerja yang tinggi (terutama saat *peak season*), tekanan dari pelanggan yang tidak sabar, koordinasi internal yang kurang efektif antar departemen, target penjualan yang ambisius dan seringkali tidak realistis, kondisi lalu lintas yang macet, serta tanggung jawab besar atas keselamatan penumpang bagi sopir. Bagi supervisor, stres timbul dari kompleksitas tanggung jawab ganda, konflik antar tim, dan tekanan pengambilan keputusan cepat. Dampak stres ini manifestasi dalam berbagai bentuk, baik emosional dan psikologis (seperti cepat lelah, sulit konsentrasi, penurunan motivasi, gangguan tidur, mudah tersinggung, tertekan, pesimis, *burnout*, mudah marah) maupun fisik (seperti migrain, terganggunya kesehatan fisik, kehilangan nafsu makan, sakit punggung, mata lelah, pegal-pegal, hingga risiko kecelakaan akibat kelelahan). Meskipun demikian, karyawan telah mengembangkan strategi penanganan pribadi demikian, karyawan telah mengembangkan strategi penanganan pribadi demikian, karyawan telah mengembangkan strategi

penanganan pribadi strategi penanganan pribadi keluhan, memprioritaskan tugas, berolahraga, menghabiskan waktu dengan keluarga *brainstorming* tim, mengatur pola tidur, dan mengonsumsi vitamin.

2. Dukungan sosial memainkan peran krusial dalam pengelolaan stres kerja: Dukungan sosial terbukti menjadi komponen integral dan sangat penting dalam membantu karyawan PT. Gunung Mas Nusantara mengelola stres kerja mereka. Penelitian ini mengidentifikasi empat jenis dukungan sosial yang saling melengkapi:

- a. Dukungan Emosional: Berupa pemberian kenyamanan, validasi perasaan, dan menunjukkan bahwa individu tidak sendiri. Dukungan dari pasangan dan empati atasan sangat penting dalam mengurangi beban psikologis stres.
- b. Dukungan Instrumental: Bantuan nyata dan konkret dalam menyelesaikan tugas atau masalah, seperti saling membantu antar rekan kerja dalam menyelesaikan laporan atau arahan jelas dari atasan. Ini meringankan beban kerja aktual dan meminimalkan stres akibat beban berlebih.
- c. Dukungan Informatif: Penyediaan informasi, saran, atau bimbingan yang relevan untuk membantu memahami atau mengatasi situasi. Contohnya adalah tips dari senior atau penjelasan langkah-langkah tugas dari supervisor. Dukungan ini meningkatkan rasa kontrol dan mengurangi ketidakpastian.
- d. Dukungan Penghargaan: Umpan balik positif, pengakuan, dan apresiasi terhadap nilai atau kontribusi. Pujian dari rekan kerja atau atasan, serta pemberian *reward* atau bonus, meningkatkan harga diri, kepercayaan diri, dan motivasi karyawan sebagai penyangga psikologis.

3. Faktor Pendukung dan Penghambat Dukungan Sosial:

- a. Faktor Pendukung: Dukungan sosial diperkuat oleh beberapa faktor, yaitu: keterbukaan individu karyawan, lingkungan keluarga yang suportif (pengertian, kasih sayang, ketersediaan untuk mendengarkan), solidaritas dan semangat saling membantu antar rekan kerja, serta responsivitas, arahan jelas, pengertian, insentif, fasilitas, kepercayaan, dan jalur komunikasi terbuka dari atasan/manajemen. Lingkungan kerja yang sehat dengan budaya kolaborasi, komunikasi terbuka, dan kepedulian terhadap kesejahteraan karyawan juga sangat mendukung.
- b. Faktor Penghambat: Namun, ada juga faktor yang menghambat efektivitas dukungan sosial, antara lain: budaya kompetitif yang berlebihan antar karyawan, supervisor yang kaku atau kurang *humble*, beban kerja berlebihan yang melebihi *jobdesk* karena kekurangan SDM, ketidakpercayaan antar karyawan atau antara atasan dan bawahan, jarak geografis antar karyawan (misalnya sopir bus), perbedaan karakteristik individu karyawan, kurangnya pemahaman keluarga terhadap beban kerja, keterbatasan waktu berinteraksi dengan keluarga, serta birokrasi yang rumit atau kurangnya apresiasi dari manajemen.

5.2 Saran

Berdasarkan kesimpulan penelitian ini, berikut adalah beberapa saran yang dapat diajukan:

1. Bagi PT. Gunung Mas Nusantara:

- a. Meningkatkan Sistem Dukungan Sosial Formal: Perusahaan dapat mengembangkan program atau kebijakan yang memfasilitasi dukungan sosial antar karyawan, seperti program mentoring, sesi *peer support*,

atau kegiatan kebersamaan untuk mempererat hubungan antar rekan kerja.

- b. Pelatihan Manajemen Stres dan Dukungan Sosial: Mengadakan pelatihan bagi manajer dan supervisor mengenai cara memberikan umpan balik yang konstruktif, delegasi tugas yang jelas, dan meningkatkan kualitas supervisi untuk mengurangi pemicu stres kerja. Selain itu, pelatihan tentang pentingnya dukungan sosial dan cara memberikannya juga dapat diberikan kepada seluruh karyawan.
- c. Evaluasi Beban Kerja: Melakukan evaluasi berkala terhadap beban kerja karyawan untuk memastikan tugas-tugas yang diberikan realistis dan sesuai dengan kapasitas karyawan, sehingga dapat mengurangi tekanan waktu dan beban berlebihan.
- d. Membangun Budaya Perusahaan yang Mendukung: Mendorong terciptanya budaya kerja yang terbuka, saling menghargai, dan suportif di mana karyawan merasa nyaman untuk berbagi masalah dan mencari bantuan tanpa rasa takut dihakimi.

2. Bagi Karyawan:

- a. Proaktif Mencari Dukungan: Karyawan didorong untuk lebih proaktif dalam mencari dukungan dari rekan kerja, atasan, atau keluarga ketika menghadapi stres kerja.
- b. Membangun Jaringan Sosial: Aktif dalam membangun dan memelihara hubungan interpersonal yang positif di tempat kerja maupun di luar pekerjaan untuk menciptakan jaringan dukungan yang kuat.

3. Bagi Penelitian Selanjutnya:

- a. Penelitian selanjutnya dapat memperdalam analisis mengenai jenis dukungan sosial yang paling efektif dalam konteks spesifik PT. Gunung Mas Nusantara, serta mengukur secara kuantitatif dampak dukungan

sosial terhadap tingkat stres dan kinerja karyawan.

- b. Menjelajahi peran faktor individu dan kepribadian karyawan dalam penerimaan dan pemberian dukungan sosial, serta dampaknya terhadap manajemen stres kerja.



UNIVERSITAS ISLAM
RADEN RAHMAT

DAFTAR PUSTAKA

- Abdullah, N. (2010). Penelitian Kualitatif dalam Psikologi. *Magistra*, 22, 72.
- Afsari, T., Levia, N. A., Salsa, P. A., & Octavia, D. G. (2024). Dukungan Keluarga dan Dukungan Sosial Dalam Meningkatkan Kinerja Karyawan. *IJM: Indonesian Journal of Multidisciplinary*, 2(4), 222-233.
- Aisyah, T. S. (2022). *Hubungan Antara Dukungan Sosial Dengan Stres Kerja Pada Pegawai Dinas Tenaga Kerja Kab. Siak* (Doctoral dissertation, Universitas Islam Riau).
- Aryati, A. S., Ilhami, S. D., Putri, O. A., & Risfandini, A. (2021). *Stres: di Era Turbulensi*. Universitas Brawijaya Press.
- Asih, G. Y., Widhiastuti, H., & Dewi, R. (2018). Stres kerja.
- AZZAHRA, A. (2024). Gambaran Dukungan Sosial Penderita Gagal Ginjal Kronik Yang Menjalani Hemodialisa Di Rumah Sakit Umum Daerah Kota Padangsidempuan: STUDI FENOMOLOGI.
- Bengu, H., & Rosiyanti, P. (2024). Penerapan Manajemen Stres Kerja Dalam Meningkatkan Kesejahteraan Karyawan Di Lingkungan Kerja Yang Dinamis Studi Bank Eka Liwa. *Jurnal Ilmiah Kajian Multidisipliner*, 8(11).
- Chaudhry, A. Q. (2012). The Relationship Beetwen Occupational Stres and Job Satisfaction: The case of Pakistan Universities. *International Education Studies*, 5(3), 212–221.
- Deamas, M. (2020). *Pengaruh Stress Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Pada PT. Ace Hardware Cabang Mall Pekanbaru* (Doctoral dissertation, Universitas Islam Riau).
- Fauzan, A. N., & Sovitriana, R. (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), 15-26.
- Fonna, N. (2019). *Pengembangan revolusi industri 4.0 dalam berbagai bidang*. Guepedia.
- Haffas, M. (2022). *Hubungan Dukungan Sosial Dengan Kepuasan Kerja Pada Pegawai Dinas Ketenagakerjaan Kota Banda Aceh* (Doctoral dissertation, UIN Ar-Raniry).
- Handoko, T. Hani. (2001). *Manajemen Personalialia & Sumberdaya Manusia* Cetakan ke-15, Yogyakarta : BPFE-Yogyakarta.
- Harnany, L., & Putra, F. W. (2021). Burnout Pada Guru Sekolah Dasar Fullday: Menguji Peranan Kecerdasan Emosional dan Dukungan Sosial. *Nathiqiyah*, 4(1), 1-17.
- Karina, Z., & Sodik, M. A. (2018). Pengaruh Dukungan Sosial Terhadap Kesehatan.
- Kasmawati, K. (2018). Sumber daya manusia sebagai sumber keunggulan kompetitif. *Idaarah*, 2(2), 229-242.
- King, A. Laura. (2012). *Psikologi Umum (Sebuah Pandangan Apresiatif)*. Jakarta: Salemba Humanikia

- Lambert, E. G., Minor, K. I., Wells, J. B., & Hogan, N. L. (2016). *Social support's relationship to correctional staff job stress, job involvement, job satisfaction, and organizational commitment*. *Social Science Journal*, 53(1), 22–32.
- Mahawati, E., Yuniwati, I., Ferinia, R., Rahayu, P. F., Fani, T., Sari, A. P., ... & Bahri, S. (2021). Analisis Beban Kerja dan produktivitas kerja.
- Manalu, T., Pandiangan, G., & Samosir, R. (2024). Manajemen Stres Kerja: Solusi Dampak Pandemi Covid-19. *Jurnal Ekonomi Bisnis, Manajemen dan Akuntansi (JEBMA)*, 4(3), 1351-1357.
- Miles, B. M., Huberman, M., & Johnnny, S. (2014). *Qualitative Data Analysis*. Los Angeles: Sage Publication.
- Moleong. (2017). *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Bandung: PT Remaja Rosdakarya.
- Mufliha, C. P. (2024). *Pengaruh Dukungan Sosial Dan Harga Diri Terhadap Remaja Yang Mengalami Toxic Relationship* (Bachelor's thesis, Fakultas Psikologi UIN Syarif Hidayatullah Jakarta).
- Mukhtar, A. (2021). *Stres Kerja dan Kinerja di Lembaga Perbankan Syariah*. Penerbit NEM.
- Mujiasih, E. (2015). Hubungan Antara Persepsi Dukungan Organisasi (*Perceived Organizational Support*) Dengan Keterikatan Karyawan (*Employee Engagement*). *Jurnal psikologi undip*, 14(1), 40-51.
- Omnihara, H. W., Marpaung, W., & Mirza, R. (2019). Kepercayaan diri ditinjau dari dukungan sosial pada penyandang tuna netra. *Psycho Idea*, 17(2), 114-122.
- Putri, R. H., Pratiwi, M., & Anggraini, D. (2021). Dukungan Sosial Terhadap Resiliensi Pada Karyawan Yang Mengalami PHK Dimasa Pandemi Covid-19. *Psychology Journal of Mental Health*, 3(1), 38-55.
- Prasad, K., Vaidya, R., Kumar, V. A., & Rekha, B. (2016). *A Comparative Analysis on the Causes of Occupational Stress among Men and Women Employees and its Effect on Performance at the workplace of Information Technology Sector*, Hyderabad. *International Journal of Management Excellence*, 7(2), 796.
- Ranu, M. E. (2014). Stres Kerja, Motivasi, dengan Dukungan Sosial sebagai Variabel Moderator. *Jurnal Mahasiswa Universitas Negeri Surabaya*, 2(4), 600– 611.
- Roberts, Albert R dan Gilbert J. (2009). *Buku Pintar Pekerja Sosial – Jilid 2*. Jakarta: Gunung Mulia
- Robbins, S. (2002). *Prinsip-Prinsip Perilaku Organisasi Edisi Kelima*. Jakarta: Erlangga.
- Robbins, S. P., & Judge, T. A. (2008). *Perilaku Organisasi Edisi 12*. 429-450
- Sabrina, R. (2021). *Manajemen sumber daya manusia* (Vol. 1). umsu press.
- Sarafino, E., P. (2011). *Health Psychology: Biopsychosocial Interaction*. Seventh Edition. New York : John Wiley & Sons, Inc
- Sarafino, E.P. & Smith, T.W. (2011). *Health psychology: Biopsychosocial interactions* (7th ed.). Canada: John Milley and Sons Inc Sarafino, E., P.

- (2011). *Health Psychology: Biopsychosocial Interaction*. Seventh Edition. New York : John Wiley & Sons, Inc
- Sarafino, E.P. & Smith, T.W. (2011). *Health psychology: Biopsychosocial interactions* (7th ed.). Canada: John Milley and Sons Inc
- Saleh, L. M., Russeng, S. S., & Tadjuddin, I. (2020). *Manajemen stres kerja (sebuah kajian keselamatan dan kesehatan kerja dari aspek psikologis pada ATC)*. Deepublish.
- Smet. B.(1994). *Psikologi Kesehatan*. Jakarta: PT. Grasindo
- Sugiyono. (2018). *Metode Penelitian Kualitatif* (ketiga ed.). (Suryandari, Penyunt.) Bandung: ALFABETA, CV.
- Tallo, Y. M. G. (2014). Pengaruh Stres Kerja dan Kompensasi terhadap Kinerja Karyawan pada Perhutani Plywood Industry di Kabupaten Kediri Jawa Timur. *Jurnal Ilmiah Mahasiswa FEB*, 3(1), 1–9.
- Tumaruddin, W. O. F., Siregar, N. R., & Marhan, C. (2023). Dukungan Sosial dan Stres Kerja pada Karyawan. *Jurnal Sublimapsi*, 4 (2), 228-238.
- Wartono, T., & Mochtar, S. (2015). Stres dan kinerja di lingkungan kerja yang semakin kompetitif. *Jurnal Ilmiah Prodi Manajemen Universitas Pamulang*, 2(2), 153-171.
- Waruwu, M. (2023). Pendekatan penelitian pendidikan: metode penelitian kualitatif, metode penelitian kuantitatif dan metode penelitian kombinasi (Mixed Method). *Jurnal Pendidikan Tambusai*, 7(1), 2896-2910.