

TESIS

Pengaruh *Work Overload* dan *Job Stress* melalui *Preceived Organizational Support* terhadap *Job Performance* Pada Pegawai POS Regional VI Makassar.

The Effect Of Work Overload and Job Stress Through Preceived Organizational Support On Job Performance of POS Employee Of Regional VI Makassar.

**DENNY APRIANTO
A012211034**



**PROGRAM STUDI MAGISTER MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS HASANUDDIN
MAKASSAR
2023**

TESIS

Pengaruh *Work Overload* dan *Job Stress* melalui *Preceived Organizational Support* terhadap *Job Performance* Pada Pegawai POS Regional VI Makassar.

The Effect Of Work Overload and Job Stress Through Preceived Organizational Support On Job Performance of POS Employee Of Regional VI Makassar.

Sebagai persyaratan untuk memperoleh gelar Magister

Disusun dan diajukan oleh

**DENNY APRIANTO
A012211034**



**PROGRAM STUDI MAGISTER MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS HASANUDDIN
MAKASSAR
2023**

LEMBAR PENGESAHAN TESIS

PENGARUH WORK OVERLOAD DAN JOB STRESS
MELALUI PERCEIVED ORGANIZATIONAL SUPPORT TERHADAP
JOB PERFORMANCE PADA PEGAWAI POS REGIONAL VI MAKASSAR

diajukan dan disusun oleh :

DENNY APRIANTO

A012211034

Telah dipertahankan dihadapan Panitia Ujian yang dibentuk dalam rangka Penyelesaian Studi Program Magister Prodi Magister Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Hasanuddin Makassar pada tanggal **04 Agustus 2023** dan dinyatakan telah memenuhi syarat kelulusan

Menyetujui,

Pembimbing Utama,



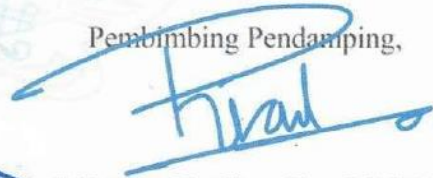
Prof. Dr. Idayanti Nursyamsi, S.E., M.Si
NIP. 196906271994032002

Ketua Program Studi,



Dr. H. M. Sobarsyah, S.E., M.Si
NIP. 196806291994031002

Pembimbing Pendamping,



Prof. Dr. Ria Mardiana Yusuf, S.E., M.Si
NIP. 196705181992032001

Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis



Prof. Dr. H. Abd. Rahman Kadir, S.E., M.Si., CIPM
NIP. 196302051998101001

PERNYATAAN KEASLIAN

Yang bertanda tangan di bawah ini

Nama : Denny Aprianto

Nim : A012211034

Program studi : Magister Manajemen

Jenjang : S2

Menyatakan dengan ini bahwa Tesis dengan **Pengaruh Work Overload dan Job Stress melalui Preceived Organizational Support terhadap Job Performance pada Pegawai POS Regional VI Makassar.**

Adalah karya saya sendiri dan tidak melanggar hak cipta pihak lain. Apabila di kemudian hari Tesis karya saya ini terbukti bahwa sebagian atau keseluruhannya adalah hasil karya orang lain yang saya pergunakan dengan cara melanggar hak cipta pihak lain, maka saya bersedia menerima sanksi.

Makassar, 7 Agustus 2023

Yang Menyatakan,



Denny Aprianto

PRAKATA

Puji dan syukur kepada Tuhan yang maha esa atas pertolongan dan berkatNya sehingga penulis dapat menyelesaikan karya ilmiah ini dengan baik yang berjudul pengaruh work overload dan job stress melalui perceived organization support terhadap job performance pada pegawai POS Regional VI Makassar, dengan adanya karya ilmiah ini dapat memberi pengetahuan baru terhadap masalah-masalah yang dihadapi oleh instansi terkait sehingga mampu melakukan perubahan kedepan.

Penulis menyadari bahwa dalam proses penyusunan dan penelitian tesis ini banyaknya bantuan dan dukungan dari beberapa pihak, oleh karena itu penulis dengan tulus hati mengucapkan rasa terimakasih yang sebesar-besarnya kepada :

1. Bapak Prof. Dr. Ir. Jamaluddin Jompa, M.Sc., selaku Rektor Universitas Hasanuddin Makassar,
2. Bapak Prof. Dr. Abd. Rahman Kadir, SE.,M.Si.,CIPM., selaku Dekan Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Universitas Hasanuddin Makassar dan sebagai tim penguji.
3. Bapak Dr.H.M. Soebarsyah,SE., M.Si., CIPM. Selaku ketua Program Studi Magister Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Hasanuddin Makassar dan sebagai tim penguji .
4. Bapak Dr. Mursalim Nohong, SE.,M.Si.,CRA.,CRP.,CWM. Selaku Wakil Dekan I Fakultas Ekonomi dan Bisnis , Universitas Hasanuddin

Makassar an sebagai tim penguji.

5. Ibu Prof. Dr. Idayanti Nursyamsi, SE.,M.Si selaku Pembimbing Utama dan ketua penasihat sidang yang senantiasa membimbing dan mengarahkan penulis selama menyelesaikan Tesis ini.
6. Ibu Prof. Dr. Ria Mardiana Y., SE., M,Si selaku pembimbing pendamping atas segala bimbingan dan arahnya selama proses penyelesaian Tesis ini.
7. Kepala Kantor POS Regional VI Makassar beserta jajarannya atas kesempatan yang diberikan dalam melaksanakan penelitian selama ini.
8. Para Oranger Kantor Cabang Utama Makassar, Kantor SPP Makassar selaku responden dalam pengisian kuisiner penulis.
9. Bapak/Ibu Staff Program Studi Magister Manajemen atas bantuannya selama pengurusan administrasi kuliah.
10. Para teman seperjuangan Angkatan 2021 Magister Manajemen kelas B1 dan Konsentrasi Sumber Daya Manusia yang selalu memberikan dukungan selama proses penyelesaian tesis ini

Ungkapan terimakasih yang besar atas semua pihak yang telah turut membantu dalam proses penyelesaian tesis ini dari keluarga dan rekan sepelayanan Gereja. Dan dengan segala keterbatasan penulis memohon maaf atas kesalahan baik yang disengaja maupun tidak disengaja mulai

sejak masa perkuliahan, proses bimbingan dan penyelesaian tesis ini terdapat kekurangan dan jauh dari kesempurnaan olehnya penulis memohon masukan untuk perbaikan tesis ini. Semoga Tuhan yang Maha Esa terus memberkati kita.

ABSTRAK

DENNY APRIANTO. *Pengaruh Work Overload dan Job Stress Melalui Perceived Organization Support terhadap Job Performance pada Pegawai POS Regional VI Makassar* (dibimbing oleh Idayanti Nursyamsi dan Ria Mardiana Yusuf)

Penelitian ini bertujuan mengetahui pengaruh *work overload* dan *job stress* melalui *perceived organization support* terhadap *Job Performance* pada Pegawai POS Regional VI Makassar. Penelitian ini merupakan penelitian deskriptif kuantitatif. Sampel dalam penelitian ini adalah Oranger POS Regional VI Makassar yang terbagi di dua kantor, yakni Kantor Cabang Utama Makassar dan SPP Makassar dengan jumlah sampel sebanyak 81 responden yang terdiri dari *oranger mobile*, *oranger antaran*, dan *oranger loket*. Sumber data yang digunakan, yaitu data primer dan data sekunder. Data dikumpulkan melalui penyebaran kuisioner dengan uji validitas dan uji realibilitas terhadap semua item pertanyaan. Pengolahan data menggunakan aplikasi *statistical product and service solution* (SPSS) versi 25 dan analisis jalur untuk menguji signifikansi pengaruh langsung serta pengaruh tidak langsung antara variabel menggunakan uji sobel dan hasilnya signifikan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa semua variabel berpengaruh positif dan signifikan dan nilai koefisien tertinggi, yaitu 0,683. Pengaruh tidak langsung *Job Strees* terhadap *Job Performance* melalui *perceived organization support* dan yang terendah, yaitu 0,347. Pengaruh langsung *Work Overload* terhadap *job performance*.

Kata kunci: *work overload*, *job stress*, *perceived organization support*, *job performance*



ABSTRACT

DENNY APRIANTO. *The Effects of Work Overload and Job Stress Through Perceived Organizational Support on Job Performance of POST Employees of Regional VI Makassar* (supervised by Idayanti Nursyamsi and Ria Mardiana Yusuf)

This study aims to determine the effect of work overload and job stress through perceived organizational support on job performance of POST employees of Regional VI Makassar. This research was a quantitative descriptive study. The sample was POST Orangers of Regional VI Makassar divided into two offices, namely the Makassar main branch office and SPP Makassar with a total sample of 81 respondents consisting of mobile orangers, delivery oranges, and counter oranges. The data consisted of primary data and secondary data. The data were collected using questionnaires with validity and reliability tests on all statement items. Data processing used the application of statistical product and service solution (SPSS) version 25 and path analysis to test the significance of the direct and indirect effects among the variables using the Sobel test. The results show that all variables have a positive and significant effect and the highest coefficient value is 0.683 for the indirect effect of job Strees on job performance through perceived organization support, and the lowest one, i.e. 0.347 is the direct effect of work overload on job performance.

Keywords: work overload, job stress, perceived organizational support, job performance



DAFTAR ISI

HALAMAN SAMPUL	i
HALAMAN JUDUL	ii
HALAMAN PENGESAHAN	iii
HALAMAN PERNYATAAN KEASLIAN TESIS	iv
PRAKATA	v
ABSTRAK	viii
ABSTRACK	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.....	9
1.3 Tujuan Penelitian	10
1.4 Kegunaan Penelitian	11
1.5 Batasan Masalah	12
1.6 Sistematika Penulisan	12
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	14
2.1 Manajemen Sumber Daya Manusia	14
2.2 Work Overload.....	19
2.3 Preceived Organizational Support.....	22
2.4 Stress Job	25
2.5 Job Performance	29
2.6 Tinjauan Empiris.....	31
BAB III KERANGKA KONSEPTUAL DAN HIPOTESIS	37
3.1 Kerangka Konseptual	37
3.2 Hipotesis	38

3.3	Hubungan variabel	39
BAB IV METODE PENELITIAN.....		44
4.1	Rancangan Penelitian	44
4.2	Lokasi dan Waktu Penelitian	44
4.3	Populasi dan Sampel.....	45
4.4	Jenis dan Sumber Data	46
4.5	Metode Pengumpulan Data.....	47
4.6	Metode Analisis Data.....	49
4.7	Variabel Penelitian.....	53
4.8	Defenisi Operasional	54
BAB V HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN		57
5.1	Gambaran umum objek penelitian	57
5.2	Karakteristik Responden	63
5.3	Deskripsi variabel penelitian.....	64
5.4	Hasil Penelitian	69
5.5	Pengujian Hipotesis.....	81
5.6	Pembahasan.....	85
BAB VI PENUTUP		92
6.1	Kesimpulan	92
6.2	Saran	93
DAFTAR PUSTAKA.....		95
DAFTAR LAMPIRAN		97

DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Peneliti Terdahulu.....	43
Tabel 4.2 Pengukuran Instrument Penelitian	61
Tabel 4.3 Kategori Koefesien Reabilitas	63
Tabel 4.4 Definisi Operasional	66
Tabel 5.5 Komposisi Jumlah Pegawai.....	72
Tabel 5.6 karakteristik Responden	73
Tabel 5.7 Kategori Deskripsi Variabel	74
Tabel 5.8 Deskripsi Variabel Work Overload	75
Tabel 5.9 Deskripsi Variabel Job Stress	75
Tabel 5.10 Deskripsi Variabel Perceived Organization Support ..	76
Tabel 5.11 Deskripsi Variabel Job Performance	76
Tabel 5.12 Uji Validitas Work Overload.....	78
Tabel 5.13 Uji Validitas Job Stress.....	78
Tabel 5.14 Uji Validitas Perceived Organization Support	78
Tabel 5.15 Uji Validitas Job Performance	79
Tabel 5.16 Kategori Uji Reabilitas	79
Tabel 5.17 Hasil Uji Reabilitas variabel.....	80
Tabel 5.18 Hasil Analisa Jalur Model 1	82
Tabel 5.19 Hasil Analisa Jalur Model 2	84
Tabel 5.20 Hasil Uji Sobel model 1	87
Tabel 5.21 Hasil Uji Sobel Model 2	88

DAFTAR GAMBAR

Gambar 3.1 Kerangka Konseptual	48
Gambar 5.2 Struktur Organisasi.....	72
Gambar 5.3 Model Summary	80
Gambar 5.4 Uji Regresi Model 1	80
Gambar 5.5 Uji Regresi Model 2	81
Gambar 5.6 Uji F	81
Gambar 5.7 Diagram Analisa Jalur	82
Gambar 5.8 Diagram Jalur Model 1	83
Gambar 5.9 Diagram Jalur Model 2	85
Gambar 5.10 Diagram Jalur Model Akhir	86

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Kuisisioner	98
Lampiran 2 Uji Validitas	103
Lampiran 3 Uji Reabilitas	107
Lampiran 4 Output Regresi	107
Lampiran 5 Uji Sobel	109
Lampiran 6 Biodata	111

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Sumber daya manusia adalah sumber daya yang mempunyai peran utama dalam setiap kegiatan organisasi. Meskipun dalam organisasi itu terdapat sarana dan prasarana yang memadai tetapi tanpa ada dukungan dari sumber daya manusia pastinya setiap kegiatan organisasi tidak sepenuhnya akan berjalan dengan baik.

Menurut (Hasibuan, 2019:10) Mengatakan manajemen sumber daya manusia adalah ilmu dan seni mengatur hubungan dan peranan tenaga kerja agar efektif dan efisien membantu terwujudnya tujuan perusahaan, karyawan dan masyarakat. Oleh karena itu SDM harus dikelola dengan baik untuk meningkatkan efektivitas dan efisiensi organisasi. Hal yang paling awal yang dilakukan oleh organisasi adalah bagaimana melakukan perencanaan SDM seperti hal-hal yang detail dan teknis mengenai pegawainya sehingga nantinya akan membentuk manajemen SDM yang baik seperti berapa jumlah pegawai, karakteristik kebutuhannya maupun perencanaan tentang tugas apa yang pegawai itu akan kerjakan.

Manajemen Sumber Daya Manusia (MSDM) menurut (Marwansyah, 2010), manajemen sumber daya manusia dapat diartikan sebagai pendayagunaan sumber daya manusia di dalam organisasi yang dilakukan melalui fungsi-fungsi perencanaan sumber daya manusia, rekrutmen dan seleksi, pengembangan sumber daya manusia, perencanaan dan Work

Overload, pemberian kompensasi dan kesejahteraan, keselamatan dan kesehatan kerja, dan hubungan industrial. Dari pengertian tersebut pada hakikatnya bahwa MSDM terdapat proses dalam menangani berbagai masalah ruang lingkup pegawai, manajer, atau tenaga kerja lainnya yang nantinya akan menunjang aktivitas organisasi demi mencapai visi dan misi organisasi.

Menurut Kurnia dalam Irawati dan Carollina (2017) Beban Kerja merupakan suatu proses analisa terhadap waktu yang digunakan oleh seseorang atau sekelompok orang dalam menyelesaikan tugas tugas suatu pekerjaan (jabatan) atau kelompok jabatan (unit kerja) yang dilaksanakan dalam keadaan/kondisi normal. Beban kerja kadang-kadang juga dapat didefinisikan secara operasional pada berbagai faktor seperti tuntutan tugas atau upaya-upaya yang dilakukan untuk mengukur pekerjaan. Bagaimanapun juga, bukanlah hal yang bijaksana jika hanya mempertimbangkan beban kerja dari satu aspek saja, selama faktor-faktor yang lain mempunyai inter-relasi pada cara-cara yang kompleks. Dengan melihat fenomena yang terjadi beban kerja yang dirasakan oleh pegawai POS tentu berat dikarenakan beberapa hal yang harus di kerjaan dalam masa pandemi seperti penyaluran bantuan langsung tunai , strusturisasi yang butuh penyusaian dan penyusuaian baru terhadap tugas dan fungsi atas tanggung jawab yang luas dikarenakan area tanggungjawab terbagi yang dulunya 1 menjadi 3 bagian.

Robbins & Judged alam Yuki (2017) menjelaskan bahwa persepsi dukungan organisasi sebagai suatu tingkat kepercayaan karyawan bahwa

organisasi akan menghargai kontribusi mereka dan peduli akan kesejahteraannya. Menurut Asfar dan Badir (2017), *perceived organizational support* adalah tingkat sejauh mana dukungan dan kepedulian organisasi terhadap kesejahteraan karyawan dalam memenuhi kebutuhan sosio-emosionalnya, atas kontribusi karyawan kepada organisasi. Berdasarkan fenomena yang terjadi dimana realitas dukungan ini sangat penting terhadap karyawan POS untuk meningkatkan kinerja dimana peran Perusahaan belum maksimal dikarenakan beberapa oranger masih mengeluhkan beberapa hal sehingga lewat penelitian ini ingin melihat sejauh mana tingkat dukungan dan dukungan apa saja yang dapat diberikan oleh Perusahaan dalam mengatasi masalah yang dihadapi oleh setiap karyawan.

Menurut (Ekienabor, 2019) *Work stress* terjadi karena adanya interaksi antara individu serta lingkungan yang menghasilkan ketegangan emosional dan memengaruhi kondisi fisik maupun mental seseorang. Stres berasal dari tiga *stressor* yang berbeda yaitu konflik peran, *role overload* dan ambiguitas peran (Zeb & Saeed, 2015). Stres kerja timbul karena adanya ketidakmampuan untuk memenuhi tuntutan dan harapan yang terkait dengan peran tertentu (Potale & Uhing, 2015). Stres kerja dapat dikurangi dengan cara meningkatkan kualitas karyawan di perusahaan dan menyediakan karyawan yang terbaik di lingkungan kerja (Saad et al., 2012). 194. Dengan melihat fenomena yang terjadi pegawai POS khususnya di regional VI juga mengalami beberapa masalah termasuk stress dikarenakan adanya tugas tambahan sebagai penyalur bantuan langsung tunai ditengah

masa pandemi serta target setoran yang harus dicapai oleh para oranger serta target-target yang harus tercapai dalam setiap hari disamping itu juga tingkat stress terjadi karena barang atau paket yang dikelolah harus teliti dan benar sesuai Alamat dan tujuan paket tersebut.

Pada masa pandemi yang berlangsung sejak awal 2020 membawa musibah dalam dunia yang berdampak serius terhadap kesehatan dan berbagai lini kehidupan termasuk dari setor keuangan, pariwisata bahkan dunia pendidikan sekaligus sehingga terjadi penurunan yang luar biasa, terkhusus dalam dunia usaha yang mengalami penurunan pendapatan bahkan sampai mengeluarkan cukup banyak pegawai agar tetap berjalan namun tentu tidak begitu mudah dalam menyikapi perubahan seperti ini oleh karena itu banyak hal yang harus dikerjakan seperti berinovasi dan mengupgrade sumber daya yang ada agar dapat menyesuaikan diri ditengah pandemi ini terkhusus dalam pemanfaatan teknologi.

Dengan hadirnya pandemi ini maka banyak perubahan yang terjadi dalam menyesuaikan setiap perubahan agar tetap fokus dan meningkatkan pendapatan yang baik begitupun di kantor POS Indonesia wilayah 6 Makassar yang bergerak dalam sektor pengiriman barang yang juga terena imbas dari pandemi ini sehingga mengalami beberapa kesulitan. Dalam masa pandemi itu ada beberapa kebijakan yang terjadi seperti adanya perubahan strukur pimpinan, pergeseran pegawai, dan penyatuan kantor wilayah dimana kantor wilayah dari 3 menjadi 1 kantor wilayah yang dimana gabungan tersebut dari Kalimantan, Papua dan Makassar itu sendiri yang kemudian berpusat di kota Makassar, sehingga tentu dengan adanya

penggabungan ini maka beban kerja semakin meningkat, dan disisi lain dalam masa pandemi ini ada penambahan tugas dari pemerintah terhadap PT POS Indonesia yang bekerja sama dalam rangka penyaluran bantuan langsung tunai terhadap keluarga yang tidak mampu di setiap daerah.

PT POS Indonesia kini telah mengalami transformasi besar besaaran dari segi teknologi, dimana POS saat ini juga telah menyediakan layanan berbasis IT yang memudahkan layanan mereka sehingga dapat diakses kapan saja dan dimana saja paket atau barang dapat dijemput dan diantarkan, POS juga telah menyediakan layanan khusus bagi masyarakat yang ingin memitra membuka bisnis jasa pengiriman yang dapat dikelola sendiri secara pribadi ini menggambarkan bahwa POS hadir juga dalam mengatasi kurangnya lapangan kerja sehingga mereka membuka peluang bagi Masyarakat yang ingin memulai bisnis sendiri.

Oranger adalah salah satu bagian penting dalam berkembangannya Perusahaan ini yang menjadi ujung tombak Perusahaan dalam menerima dan mengirimkan barang atau paket yang dapat ditempuh lewat jalur darat, laut dan udara. Oranger ini terbagi 3 bagian yaitu oranger antaran yang bertugas menangani pengiriman paket ke pelanggan, oranger loket orang yang menerima paket dan mengemas paket untuk dapat didistribusikan dan oranger mobile orang yang bertugas melayani jasa customer lewat aplikasi yang dibuat oleh POS itu sendiri.

Fenomena yang terjadi ini tentu membuat perusahaan ini mengalami banyak pergumulan mulai dari Strukturisasi, beban kerja yang bertambah yang kemudian membuat stress karena tugas utama dan tugas tambahan

yang dialami masa pandemi ini sangat berat dimana jika dihubungkan dengan kinerja antar workover load menerangkan bahwa dalam konteks PT POS Indonesia wilayah 6 Makassar ini mempunyai beban yang cukup berat karena dalam masa pandemi ini terjadi perubahan struktur dimana ketika terjadi perubahan struktur ini mempengaruhi gaya kepemimpinan dan kebijakan-kebijakan sebelumnya yang harus menyesuaikan lagi dengan kebijakan dari pimpinan baru dan yang lebih berat adalah mengerjakan tugas tambahan dari 1 kantor menjadi 3 kantor wilayah dan tentu dengan adanya ini perusahaan harus jeli dan mampu melihat kemampuan sumber daya yang ada dengan membuat aturan tambahan dalam masa penyesuaian. Dengan adanya beban kerja yang cukup berat disisi lain perusahaan harus mampu memberikan dukungan yang baik terhadap keberlanjutan pegawai yang bekerja dimana hubungan antara dukungan organisasi inilah menjadi faktor penting dalam melihat kinerja dari pegawai dimana perusahaan harus mampu melihat tanggungjawab ini dengan baik dengan mempertimbangkan setiap beban kerja yang dialami sehingga perusahaan mampu memberi dukungan yang baik agar tercipta sebuah kinerja yang baik pula diantara pegawai yang ada.

Karyawan atau pegawai adalah unsur yang penting dalam menentukan maju mundurnya suatu perusahaan atau instansi. Pegawai yang mampu menampilkan kinerja yang optimal akan membantu perusahaan atau instansi dalam mencapai tujuannya, sehingga setiap perusahaan berusaha untuk meningkatkan kinerja dari setiap pegawainya. Kinerja karyawan merupakan hasil kerja yang dicapai seseorang dalam melaksanakan tugas-

tugas yang dibebankan untuk mencapai target kerja. Seperti Menurut Kasmir (2019:182) kinerja adalah hasil kerja dan tindakan yang dicapai dengan memenuhi tugas dan tanggung jawab yang diberikan dalam jangka waktu tertentu, sedangkan menurut Afandi (2021:83–84) kinerja adalah kesediaan seseorang atau sekelompok orang untuk melakukan atau meningkatkan kegiatan sesuai dengan tanggung jawabnya dengan hasil yang diharapkan.

Dalam menjaga stabilitas organisasi untuk menghadapi tantangan dan perubahan global yang terjadi terutama dalam pengembangan di dunia pendidikan maka diharapkan selalu eksis berdiri dan terus berkarya. Begitu pula di kantor POS saat ini jumlah karyawan tetap maupun kontrak di kantor POS regional VI sebanyak 3927 karyawan yang terbagi di 3 wilayah yaitu Makassar, Kalimantan dan Papua.

Dalam mencapai kinerja yang baik maka ada beberapa kriteria yang harus terpenuhi menurut (Tjibrata et al,2017) Kinerja adalah kuantitas atau kualitas yang dihasilkan oleh individu atau kelompok didalam organisasi untuk mencapai tujuan organisasi . Ada beberapa indikator kinerja menurut Kasmir (2019:208–209) yaitu: Kualitas (Mutu) yaitu Pengukuran kinerja dapat dilakukan dengan melihat kualitas (mutu) pekerjaan yang dihasilkan oleh suatu proses tertentu. Kuantitas yaitu untuk mengukur kinerja, juga bisa dilakukan dengan cara melihat dari kuantitas (jumlah) yang dihasilkan seseorang. Waktu yaitu untuk jenis pekerjaan tertentu, ada batas waktu penyelesaian pekerjaan. Lebih jauh, kinerja adalah kemampuan seorang

karyawan untuk melakukan berbagai variasi pekerjaan sesuai dengan kriteria pekerjaan yang dikehendak (Rimadiaz et al., 2017).

Dengan adanya beberapa variabel diatas terkait adanya indikasi pengaruh terhadap kinerja sebuah perusahaan melihat beban kerja yang ada maka peneliti tertarik untuk mengangkat judul yaitu ***“Pengaruh Work Overload, dan Job Stress melalui Preceived Organizational Support terhadap Job Performance Pada Pegawai POS Regional VI Makassar”*** yang distudi kasuskan pada masa pandemi ini.

1.2. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah dijelaskan di atas maka yang menjadi rumusan masalah adalah sebagai berikut :

1. Apakah Work Overload berpengaruh terhadap received organizational support pada pegawai Pegawai POS di Regional VI Makassar ?
2. Apakah Job Stress berpengaruh terhadap received organizational support pada pegawai Pegawai POS di Regional VI Makassar?
3. Apakah Work Overload berpengaruh terhadap Job Performance pada pegawai Pegawai POS di Regional VI Makassar?
4. Apakah Job Stress berpengaruh terhadap Job Performance pada pegawai Pegawai POS di Regional VI Makassar?
5. Apakah received organizational support berpengaruh terhadap Job Performance pada pegawai Pegawai POS di Regional VI Makassar ?
6. Apakah secara tidak langsung Work Overload berpengaruh terhadap Job Performance dengan received organizational support sebagai variabel intervening Pegawai POS di Regional VI Makassar?
7. Apakah secara tidak langsung Job Stress berpengaruh terhadap Job Performance dengan received organizational support sebagai variabel intervening pada Pegawai POS di Regional VI Makassar?

1.3 Tujuan Penelitian

Adapun tujuan penelitian yang ingin dicapai adalah sebagai berikut :

1. Untuk menjelaskan, memahami dan memberi gambaran bagi pengambil keputusan perusahaan tentang pengaruh Work Overload terhadap Received Organizational Support pada pegawai Pegawai POS di Regional VI Makassar.
2. Untuk menjelaskan, memahami dan memberi gambaran bagi pengambil keputusan perusahaan tentang pengaruh Job Stress terhadap Received Organizational Support pada pegawai Pegawai POS di Regional VI Makassar.
3. Untuk menjelaskan, memahami dan memberi gambaran bagi pengambil keputusan perusahaan tentang pengaruh Job Stress terhadap Job Performance pada Pegawai POS di Regional VI Makassar.
4. Untuk menjelaskan, memahami dan memberi gambaran bagi pengambil keputusan perusahaan tentang pengaruh Work Overload terhadap Job Performance pada pegawai BUMN di Pegawai POS di Regional VI Makassar.
5. Untuk menjelaskan, memahami dan memberi gambaran bagi pengambil keputusan perusahaan tentang pengaruh Received Organizational Support terhadap Job Performance pada pegawai Pegawai POS di Regional VI Makassar.
6. Untuk menjelaskan memahami dan memberi gambaran bagi pengambil keputusan perusahaan tentang pengaruh secara tidak langsung Work Overload terhadap Job Performance dengan Organizational Support

sebagai variabel intervening pada Pegawai POS di Regional VI Makassar.

7. Untuk menjelaskan, memahami dan memberi gambaran bagi pengambil keputusan perusahaan tentang pengaruh secara tidak langsung Received Organizational Support terhadap Job Performance dengan Organizational Support sebagai variabel intervening pada Pegawai POS di Regional VI Makassar.

1.4 Kegunaan Penelitian

Adapun manfaat penelitian yang diharapkan dari penelitian ini, yaitu :

1. Secara teoritis

Dengan adanya penelitian ini diharapkan dapat memberikan informasi kepada perusahaan ataupun pihak-pihak yang berkepentingan terutama bagi peneliti berikutnya baik yang penelitian yang berkaitan dengan *Work Overload*, dan *Job Stress Perceived organizational Support* dan *Job Performance*.

2. Secara Praktis

Diharapkan hasil penelitian ini menjadi sumbangsi pemikiran bagi instansi terkait dalam membuat kebijakan ataupun upaya dalam menurunkan *Work Overload*, *Job Stress* dan Meningkatkan kinerja pada setiap pegawai.

1.5 . Batasan Masalah

Adapun batasan masalah dalam penelitian ini adalah sebagai berikut

1. Lingkup penelitian untuk pengambilan data yaitu khusus di Kantor Regional VI Makassar, Kantor Cabang Utama Makassar dan SPP Makassar khususnya yang berstatus Oranger POS.
2. Metode pengambilan data dilakukan dengan menggunakan metode observasi, kuisioner, wawancara dan studi pusaka.
3. Data yang dikumpulkan yang kemudian digunakan sebagai bahan penelitian untuk dianalisis yang berasal dari pegawai di Regional VI Makassar.
4. Pengujian yang dilakukan menggunakan software SPSS (*Statistical Package for the Social Science*) versi 25

1.6. Sistematika Penulisan

Sistematika penulisan tesis ini disusun sebagai berikut :

BAB I PENDAHULUAN

Bab ini berisi uraian tentang latar belakang masalah yang mendasari pentingnya diadakan penelitian, identifikasi, perumusan masalah penelitian, maksud dan tujuan penelitian, kegunaan penelitian yang diharapkan, batasan masalah yang diajukan serta sistematika penulisan.

BAB II TINJAUAN PUSAKA

Bab ini berisikan tinjauan teori atau pustaka yang berupa pengertian dan definisi yang diambil dari kutipan buku yang berkaitan dengan penyusunan tesis serta beberapa literature..

BAB III KERANGKA KONSEPTUAL DAN HIPOTESIS

Bab ini berisikan uraian tentang kerangka konseptual yaitu hubungan antara konsep yang ingin diteliti dan perancangan Uji Hipotesis.

BAB IV METODE PENELITIAN

Bab ini menjelaskan tentang gambaran umum obyek penelitian dimana penelitian ini dilakukan, Populasi dan Sampel Penelitian, Teknik pengumpulan data dan Teknik Analisis Data yang digunakan.

BAB V HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.

Bab ini menjelaskan tentang hasil penelitian. Bab ini menguraikan deskripsi data dan deskripsi hasil penelitian yang diperoleh berdasarkan metode dan prosedur yang diuraikan dalam bab metodologi penelitian yang terdiri atas disajikannya topik sesuai dengan pernyataan-pernyataan analisis data penelitian yang nantinya dijadikan sebagai dasar dalam menarik kesimpulan.

BAB V PENUTUP

Bab ini memaparkan mengenai kesimpulan, implikasi dan tindak lanjut, keterbatasan penelitian, serta saran dari pembahasan yang dilakukan terhadap hasil yang diperoleh dari penelitian.

BAB II

TINJAUAN PUSAKA

2.1 Manajemen Sumber Daya Manusia

Manajemen Sumber Daya Manusia merupakan sebuah wadah untuk mengembangkan manusia agar menjadi sumber daya yang potensial sehingga mampu memberikan kontribusi bagi organisasi. (Mangkunegara, 2013) Manajemen sumber daya manusia merupakan suatu perencanaan, pengorganisasian, pengkoordinasian, pelaksanaan dan pengawasan terhadap pengadaan, pengembangan, pemberian balas jasa, pengintegrasian dan pemisahan tenaga kerja dalam rangka mencapai tujuan organisasi.

Menurut Dessler (2015:3) mendefinisikan bahwa: “Manajemen sumber daya manusia adalah proses untuk memperoleh, melatih, menilai, mengompensasi karyawan dan untuk mengurus relaasi tenaga kerja, kesehatan dan keselamatan, serta hal-hal yang berhubungan dengan keadilan. Sementara Menurut Stephen P. Robbins (2013:4): *“Human resource management is a subset of the study of management that focuses on how to attract, hire, train, motivate and maintain employees”*. (“Manajemen Sumber Daya Manusia merupakan bagian dari ilmu manajemen yang berfokus pada cara menarik, mempekerjakan, melatih, memotivasi, dan memelihara karyawan”). Sumber daya manusia (Hasibuan, 2005) adalah kemampuan terpadu dari daya pikir dan daya fisik yang dimiliki individu. Perilaku dan sifatnya ditentukan oleh keturunan dan

lingkungannya, sedangkan prestasi kerjanya dimotivasi oleh keinginan untuk memenuhi kepuasannya.

Dari berbagai definisi diatas dapat disimpulkan bahwa Manajemen Sumber Daya Manusia adalah bagaimana mendayagunakan sumber daya manusia yang ada sesuai dengan peran setiap individu secara maksimal sehingga tercapainya tujuan dari organisasi.

2.1.1 Fungsi MSDM

Marwansyah (2019) menyebutkan bahwa fungsi manajemen sumber daya manusia meliputi perencanaan sumber daya manusia, rekrutmen atau seleksi, pengembangan SDM, kompensasi, keselamatan dan kesehatan kerja, hubungan industrial, dan penelitian sumber daya manusia.

a. Perencanaan sumber daya manusia

Perencanaan sumber daya manusia merupakan suatu proses yang secara sistematis yang mengkaji ketutuhan sumber daya manusia untuk menjamin tersedianya tenaga kerja dalam jumlah dan mutu, atau kompetensi yang sesuai dengan yang dibutuhkan. Dengan kata lain, perencanaan sumber daya manusia merupakan proses penentuan jumlah dan mutu, atau kualifikasi sumber daya manusia di masa yang akan datang.

b. Rekrutmen dan Seleksi

Rekrutmen merupakan salah satu proses menarik perhatian sejumlah calon karyawan agar mereka melamar

pekerjaan pada sebuah organisasi. Hasil dari rekrutmen adalah sekumpulan pelamar yang memenuhi persyaratan. Sedangkan seleksi adalah proses indentifikasi dan pemilihan pelamar yang paling cocok dengan posisi yang ditawarkan.

c. Pengembangan Sumber daya manusia

Salah satu upaya terencana yang dilakukan oleh manajemen untuk meningkatkan kompetensi pekerja dan kinerja organisasi melalui program-program pelatihan, Pendidikan dan pengembangan.

d. Kompensasi

Pemberian balas jasa sebagai imbalan yang diterima oleh seseorang sebagai balasan atas kontribusinya terhadap organisasi. Imbalan yang diberikan kepada karyawan dapat berupa gaji atau upah, insentif, tunjangan atau pelayanan, dan imbalan non finansial.

e. Keselamatan dan kesehatan kerja

Keselamatan kerja merupakan suatu upaya untuk melindungi para pekerja dari cedera akibat kecelakaan kerja. Sedangkan kesehatan kerja adalah terbebasnya pekerja dari penyakit dan terwujudnya kesejahteraan fisik dan mental pekerja.

f. Hubungan industrial

Sebuah sistem hubungan yang terbentuk antara dalam proses produksi barang atau jasa yang terdiri dari pengusaha, pekerja maupun pemerintah.

g. Penelitian sumber daya manusia

Kegiatan tentang sumber daya manusia sebuah perusahaan dengan maksud memaksimalkan pencapaian tujuan individu dan organisasi. Riset sumber daya manusia juga dapat diartikan sebagai semua kegiatan yang melibatkan proses perencanaan, pengumpulan, analisis dan pelaporan dengan tujuan memperbaiki pembuatan keputusan yang berkaitan dengan identifikasi dan penyelesaian masalah dalam manajemen sumber daya manusia.

2.1.2 Tujuan MSDM

Tujuan-tujuan MSDM terdiri dari empat tujuan, yaitu :

1. Tujuan Organisasional

Ditujukan untuk dapat mengenali keberadaan manajemen sumber daya manusia (MSDM) dalam memberikan kontribusi pada pencapaian efektivitas organisasi. Walaupun secara formal suatu departemen sumber daya manusia diciptakan untuk dapat membantu para manajer, namun demikian para manajer tetap bertanggung jawab terhadap kinerja karyawan. Departemen sumber daya manusia membantu para manajer dalam menangani hal-hal yang berhubungan dengan sumber daya manusia Organisasional.

2. Tujuan Fungsional

Ditujukan untuk mempertahankan kontribusi departemen pada tingkat yang sesuai dengan kebutuhan organisasi. Sumber daya manusia menjadi tidak berharga jika manajemen sumber daya manusia memiliki kriteria yang lebih rendah dari tingkat kebutuhan organisasi

3. Tujuan Sosial

Ditujukan untuk secara etis dan sosial merespon terhadap kebutuhan-kebutuhan dan tantangan-tantangan masyarakat melalui tindakan meminimasi dampak negatif terhadap organisasi. Kegagalan organisasi dalam menggunakan sumber dayanya bagi keuntungan masyarakat dapat menyebabkan hambatan-hambatan

4. Tujuan Personal

Ditujukan untuk membantu karyawan dalam pencapaian tujuannya, minimal tujuan-tujuan yang dapat mempertinggi kontribusi individual terhadap organisasi. Tujuan personal karyawan harus dipertimbangkan jika parakaryawan harus dipertahankan, dipensiunkan, atau dimotivasi. Jika tujuan personal tidak dipertimbangkan, kinerja dan kepuasan karyawan dapat menurun dan karyawan dapat meninggalkan organisasi

2.1.3 Proses MSDM

Proses manajemen sumber daya manusia adalah segala proses yang berkaitan dengan upaya yang dilakukan dari

mulai perencanaan sumber daya manusia, perekrutan, penandatanganan kontrak kerja, penempatan tenaga kerja, hingga pembinaan dan pengembangan tenaga kerja guna menempatkan dan tetap memelihara tenaga kerja pada posisi dan kualifikasi tertentu serta bertanggung jawab sesuai dengan persyaratan yang diberikan kepada tenaga kerja tersebut. Secara garis besar proses manajemen SDM dibagi ke dalam lima bagian fungsi utama yang terdiri dari:

- 1) Human Resource Planning
- 2) Personnel Procurement
- 3) Personnel Development
- 4) Personnel Maintenance
- 5) Personnel Utilization

2.2 . Work Overload

Menurut Hart & Staveland (1988) dalam Tarwaka (2015), bahwa beban kerja merupakan sesuatu yang muncul dari interaksi antara tuntutan tugas-tugas lingkungan kerja dimana digunakan sebagai tempat kerja, keterampilan, perilaku dan persepsi dari pekerja. Beban kerja kadang-kadang juga dapat didefinisikan secara operasional pada berbagai faktor seperti tuntutan tugas atau upaya-upaya yang dilakukan untuk mengukur pekerjaan. Bagaimanapun juga, bukanlah hal yang bijaksana jika hanya mempertimbangkan beban kerja dari satu aspek saja, selama faktor-faktor yang lain mempunyai inter-relasi pada cara-cara yang kompleks.

Menurut (Karatepe, 2013) indikator –indikator work overload adalah sebagai berikut: saya tidak punya cukup waktu untuk menyelesaikan semua pekerjaan saya; beban pekerjaan saya berat dalam pekerjaan saya; saya harus bekerja sangat keras dalam pekerjaan saya; saya harus bekerja sangat cepat dalam pekerjaan saya.

Aspek-aspek beban kerja menurut Hart & Staveland (1988)

1) Tuntutan Mental

Tuntutan Mental yakni potensi yang dimiliki pada setiap individu dalam menerima informasi yang diberikan dengan terbatas, hal tersebut dapat menyebabkan timbulnya tingkatan kerja seseorang dalam mencapai tingkatan kinerja. Kinerja pada setiap individu berbeda terkadang berada pada tingkat rendah serta tidak juga baik jika banyak hal yang tidak dapat diselesaikan, karena seseorang mudah berada pada kebosanan dan sering kali kehilangan keterikatan kerja terhadap pekerjaan yang dilakukan. Kondisi tersebut biasanya disebut berada pada underload serta adanya peningkatan beban kerja sehingga menyebabkan degradasi pada kinerja. Dengan beban kerja yang sangat tinggi atau overload, berakibat hilangnya informasi penting atau hanya berfokus pada salah satu aspek pekerjaan yang dilaksanakan.

2) Tuntutan Fisik

Tuntutan Fisik ialah hal yang menimpa kebutuhan fisik yang terdapat deskripsi tentang berapa banyak kegiatan fisik yang dilaksanakan dalam meaksanakan tugas seperti halnya:

mendesak, menarik, menggunting, memotong, mengoperasikan serta lain sebagainya. Sehingga terpaut dengan tugas fisik yang dilaksanakan tersebut apakah tercantum ke dalam jenis rendah ataupun besar, pelan atau kilat, ringat atau berat.

3) Tuntutan Waktu

Tuntutan waktu adalah hal yang terkait dengan kebutuhan pada jumlah atau waktu yang diberikan dengan tekanan pada pekerjaan yang dirasakan selama menjalankan pekerjaan berlangsung. Hal tersebut berkaitan dengan analisis batas waktu merupakan metode primer yang digunakan untuk melihat pada setiap individu dalam menyelesaikan tugas dengan jangka waktu yang diberikan dengan terbatas.

4) Performansi

Performansi dapat diartikan keberhasilan seorang individu dalam melaksanakan pekerjaan yang telah diberikan oleh pimpinan serta dapat mencapai keberhasilan dalam tujuan pekerjaan. Sehingga individu merasa puas dengan penyampaian pada dirinya sendiri dalam menuntaskan pekerjaan sesuai dengan tujuan.

5) Tingkat Usaha

Tingkat usaha yaitu seberapa besar upaya yang dikerjakan oleh individu dalam menjalankan pekerjaan yang dikerjakan. Sehingga usaha hal ini meliputi usaha mental serta fisik untuk melaksanakan pekerjaan.

6) Tingkat Frustrasi

Tingkat frustrasi yakni kondisi yang menyebabkan individu merasa tidak aman, cemas, tidak diperhatikan, dan kebingungan, serta stres dan terganggu yang menyebabkan dalam menjalankan pekerjaan terasa lebih sulit dan berat dari pada sebelumnya, tetapi tidak dengan perasaan yang puas, nyaman, aman, dan kepuasan pada diri yang dirasakan selama menjalankan pekerjaan terasa lebih ringan dan merasa waktu begitu cepat.

2.3 Job Stress

Menurut (Ekiabor, 2019) Work stress terjadi karena adanya interaksi antara individu serta lingkungan yang menghasilkan ketegangan emosional dan memengaruhi kondisi fisik maupun mental seseorang. Stres berasal dari tiga stressor yang berbeda yaitu konflik peran, role overload dan ambiguitas peran (Zeb & Saeed, 2015). Stres kerja timbul karena adanya ketidakmampuan untuk memenuhi tuntutan dan harapan yang terkait dengan peran tertentu (Potale & Uhing, 2015). Stres kerja dapat dikurangi dengan cara meningkatkan kualitas karyawan di perusahaan dan menyediakan karyawan yang terbaik di lingkungan kerja (Saad et al., 2012). 194 Indikator variabel work stress menurut (Lambert et al, 2007) adalah sebagai berikut: seringkali waktu pekerjaan saya membuat saya sangat frustrasi atau marah; saya seringkali dibawah tekanan ketika saya ditempat kerja; ketika saya di tempat kerja, saya sering merasa tegang atau gelisah; saya biasanya tenang

dan santai ketika saya sedang bekerja; ada banyak aspek dari pekerjaan saya yang membuat saya kecewa.

Rivai dan Mulyadi (2013: 308) mengatakan bahwa "Stress kerja adalah dikarenakan adanya ketidakseimbangan antara karakteristik kepribadian karyawan dengan karakteristik aspek-aspek pekerjaannya dan dapat terjadi pada semua kondisi pekerjaan. Zafar, et.al (2015) mengatakan bahwa stres terbagi dua, yaitu Eustress (stres yang dapat merangsang kinerja seseorang dan secara positif dapat mendorong karyawan untuk menghasilkan sesuatu yang lebih baik) dan distress (stres yang menghasilkan efek negatif pada kesehatan dan kinerja karyawan).

Dalam penelitian Riny Chandra (2017), factor faktor yang mempengaruhi work overload, yaitu :

- 1) Time Pressure (tekanan waktu), desakan waktu dapat menjadi work overload ketika hal ini mengakibatkan munculnya banyak kesalahan atau kondisi kesehatan seseorang berkurang.
- 2) Jadwal kerja atau jam kerja, Jumlah waktu untuk melakukan kerja berkontribusi terhadap pengalaman akan tuntutan kerja, yang merupakan salah satu faktor penyebab stres di lingkungan kerja.
- 3) Role ambiguity dan role conflict Role ambiguity atau kemenduaan peran dan role conflict atau konflik peran dapat mempengaruhi persepsi seseorang terhadap beban kerjanya.
- 4) Kebisingan, Pekerja yang kondisi kerjanya sangat bising dapat mempengaruhi efektifitas kerjanya dalam menyelesaikan

tugasnya, dimana dapat mengganggu konsentrasi dan mengganggu pencapaian tugas.

- 5) Informasi overload, banyaknya informasi yang masuk dan diserap pekerja dalam waktu yang bersamaan dapat menyebabkan beban kerja semakin berat.
- 6) Repetitive action, banyaknya pekerjaan yang membutuhkan aksi tubuh secara berulang akan timbul rasa bosan, rasa monoton yang pada akhirnya dapat menghasilkan berkurangnya perhatian.
- 7) Tanggung jawab, setiap jenis tanggung jawab (responsibility) dapat merupakan beban kerja bagi sebagian orang. Tanggung jawab yang berbeda, berbeda pula fungsinya sebagai penekan.

Stres kerja yang dialami seseorang menurut Davis dan Newstrom dalam Rivai dan Mulyadi (2013) disebabkan karena tugas yang terlalu banyak sehingga dapat menimbulkan stres bila kuantitas tugas tidak seimbang dengan kemampuan yang dimiliki karyawan, supervisor yang tidak terampil, batas waktu yang terlalu singkat dalam menyelesaikan pekerjaan, tidak dipercaya dalam melakukan suatu tanggung jawab, ambiguitas peran, berbedanya nilai individu dengan perusahaan, frustrasi, perubahan dalam jenis pekerjaan yang dilakukan dan adanya konflik dalam peran yang dijalankan. Maka dari itu stres kerja dapat dikurangi dengan menggunakan manajemen waktu yang ketat, rileks, banyak beristirahat, santai, belajar untuk mendengarkan, memperbaiki lingkungan, tidak memusingkan hal kecil, banyak tidur, mendapatkan bimbingan, berteman dengan orang-orang optimis, kenali stressor, kendalikan apa yang

dipikirkan. Menurut Hidayanti dan Trisnawati (2016), dimensi dan indikator stres kerja adalah:

1. Ambiguitas Peran Indikator: Pekerjaan yang banyak
2. Work Overload Indikator: Tidak adanya Work Overload
3. Hubungan Kerja Indikator: pikiran yang tidak sejalan dengan rekan kerja, dibuli teman, bekerja diluar jam kantor

2.4 Perceived Organizational Support

Perceived organizational support merupakan dukungan organisasi yang dinilai oleh karyawan mengenai sejauh mana perusahaan menghargai kontribusi, memperhatikan kesejahteraan, dan memperlakukan karyawan dengan adil yang dibentuk berdasarkan pengalaman karyawan terhadap kebijakan serta prosedur organisasi. Dukungan ini akan memberikan pengaruh psikologi dari karyawan dalam bekerja. Dengan adanya kondisi psikologi yang positif pada diri karyawan akan memberikan kemampuan terbaik karyawan kepada organisasi sehingga dapat menguntungkan bagi organisasi. Menurut Rhoades dan Eisenberger (2002), perceived organizational support adalah persepsi yang dimiliki oleh karyawan mengenai sejauh mana organisasi menilai kontribusi, memberi dukungan, dan peduli pada kesejahteraan karyawannya, serta kesediaan organisasi untuk membantu karyawan dalam menyelesaikan pekerjaan dan memenuhi kebutuhan sosio-emosional karyawannya. Menurut Asfar dan Badir (2017), perceived organizational support adalah tingkat sejauh mana dukungan dan kepedulian organisasi terhadap kesejahteraan karyawan dalam memenuhi

kebutuhan sosio-emosionalnya, atas kontribusi karyawan kepada organisasi.

Perceived organizational support atau keadilan organisasional berfokus terhadap cara yang digunakan untuk menentukan distribusi sumber daya di antara karyawan berkaitan dengan kesejahteraan. Menurut Rhoades dan Eisenberger (2002), terdapat tiga aspek dalam perceived organizational support, yaitu sebagai berikut:

- 1) Keadilan yang diterima (fairness)

Keadilan merupakan memberikan sesuatu kepada seseorang sesuai dengan haknya. Karyawan akan mengevaluasi keadilan dalam tiga klasifikasi peristiwa yaitu hasil yang mereka terima dari organisasi (keadilan distributif), kebijakan formal atau proses dengan suatu pencapaian dialokasikan (keadilan prosedural) dan perlakuan yang diambil oleh pengambil keputusan antar personal dalam organisasi (keadilan interaksional).

- 2) Imbalan dan kondisi kerja organisasi (organizational rewards and job condition)

Imbalan merupakan sesuatu yang diterima oleh karyawan sebagai hasil dari pekerjaan dan kondisi kerja organisasi merupakan kondisi atau keadaan lingkungan kerja karyawan. Terdapat berbagai imbalan dan kondisi kerja yang diteliti hubungannya dengan POS, seperti pengakuan, gaji, promosi, job security, autonomy, role stressors, pelatihan dan ukuran organisasi.

3) Dukungan atasan (supervisory support)

Dukungan atasan merupakan keterlibatan supervisor (atasan) dalam mengarahkan dan mengevaluasi kinerja bawahan. Supervisor bertindak sebagai agen dalam organisasi. Pandangan karyawan mengenai dukungan supervisor menjadi indikasi dukungan organisasi. Karyawan juga mengembangkan pandangan umum mengenai sejauh mana supervisor menghargai kontribusi dan peduli terhadap kesejahteraan bawahan.

Menurut Rhoades dan Eisenberger (2002), terdapat beberapa indikator yang digunakan dalam mengukur tingkat perceived organizational support dalam sebuah organisasi, yaitu sebagai berikut:

- a. Organisasi menghargai kontribusi karyawan. Sejauh mana organisasi menghargai dan peduli terhadap kontribusi dan peran yang diberikan oleh karyawan dalam sebuah pekerjaan.
- b. Organisasi menghargai usaha ekstra yang telah karyawan berikan. Tidak jarang dalam sebuah organisasi, karyawan memberikan usaha lebih dari yang diwajibkan, dari hal tersebut tak jarang pula organisasi memberikan ekstra juga pada karyawan tersebut.
- c. Organisasi akan memperhatikan segala keluhan dari karyawan. Sejauh mana organisasi mendengarkan, memperhatikan dan peduli dengan keluhan yang dirasakan

oleh karyawan dan menerima saran atau masukan dari karyawan.

- d. Organisasi sangat peduli dengan kesejahteraan karyawan. Se jauh mana organisasi peduli dengan kesejahteraan karyawan dalam melakukan pekerjaannya.
- e. Organisasi akan memberitahu karyawan apabila tidak melakukan pekerjaan dengan baik. Kesalahan dalam sebuah pekerjaan merupakan hal yang wajar, namun organisasi juga harus tetap memantau kinerja dari karyawan. Jika pekerjaan yang dilakukan tidak sesuai dengan standar maka organisasi harus menegur karyawan agar dapat memperbaiki kinerjanya.
- f. Organisasi peduli dengan kepuasan secara umum terhadap pekerjaan karyawan. Organisasi memperhatikan dan mengevaluasi sejauh mana karyawan merasa puas dengan pekerjaan yang diberikan oleh organisasi.
- g. Organisasi menunjukkan perhatian yang besar terhadap karyawan. Se jauh mana organisasi peduli dan memberikan dukungan kepada karyawan, pemberian dukungan ini merupakan salah satu bentuk perhatian dari organisasi kepada karyawan yang bekerja kepadanya.
- h. Organisasi merasa bangga atas keberhasilan karyawan dalam bekerja. Se jauh mana rasa bangga organisasi terhadap pencapaian yang diperoleh karyawan dalam pekerjaannya

2.5 Job Performance

Job performance adalah suatu tindakan yang dilakukan oleh individu untuk berkontribusi terhadap tujuan dari suatu organisasi (Hamid & Hassan, 2015). Kinerja adalah kuantitas atau kualitas yang dihasilkan oleh individu atau kelompok didalam organisasi untuk mencapai tujuan organisasi (Tjibrata et al, 2017). Kinerja adalah proses berkelanjutan yang dilakukan oleh individu atau tim untuk mengukur dan mengidentifikasi kinerja dalam menyesuaikan tujuan strategi dari organisasi (Aguinis, 2007). Lebih jauh, kinerja adalah kemampuan seorang karyawan untuk melakukan berbagai variasi pekerjaan sesuai dengan kriteria pekerjaan yang dikehendak (Rimadias et al., 2017).

Menurut (Inuwa, 2017) indikator dari job performance adalah sebagai berikut: Saya mengerti bagaimana melakukan pekerjaan saya; Saya dapat menyelesaikan jadwal yang tidak terduga dan tepat pada waktunya; Saya menjaga catatan kehadiran yang baik didalam organisasi; Saya dapat menjalankan tugas yang diberikan secara efektif; Saya dapat menjalankan tugas yang diberikan secara efisien; Saya sangat paham dengan prosedur operasi standar pekerjaan saya.

Menurut Hasibuan (2005), prestasi kerja atau kinerja adalah suatu hasil kerja yang dicapai seseorang dalam melaksanakan tugas-tugas yang dibebankan kepadanya yang didasarkan atas kecakapan, pengalaman, dan kesungguhan serta waktu. Prestasi kerja atau kinerja merupakan gabungan dari tiga faktor penting yaitu, kemampuan dan minat seorang pekerja,

kemampuan, dan penerimaan atas penjelasan delegasi tugas, peran, tingkat motivasi seorang pekerja.

Menurut Moeheriono (2010), Pengertian kinerja merupakan gambaran mengenai tingkat pencapaian pelaksanaan suatu program kegiatan atau kebijakan dalam mewujudkan sasaran, tujuan, visi, dan misi organisasi yang dituangkan melalui perencanaan strategis suatu organisasi.

Menurut Gibson (1996) kinerja karyawan adalah hasil yang diinginkan dari pelaku. Menurut Mathis (2006) faktor yang mempengaruhi kinerja karyawan yaitu kemampuan karyawan untuk pekerjaan.

Indikator Penilaian Kinerja

Menurut (Mathis dan Jackson, 2006) indikator kinerja adalah :

1. Kuantitas kerja, diukur dari persepsi karyawan terhadap jumlah aktivitas yang ditugaskan beserta hasilnya.
2. Kualitas kerja, dapat diukur dari persepsi karyawan terhadap kualitas pekerjaan yang dihasilkan serta kesempurnaan tugas terhadap ketrampilan dan kemampuan karyawan. Hasil pekerjaan yang dilakukan mendekati sempurna atau memenuhi tujuan yang diharapkan dari pekerjaan tersebut.
3. Ketepatan waktu, diukur dari persepsi karyawan terhadap suatu aktivitas yang diselesaikan dari awal waktu sampai menjadi output. Dapat menyelesaikan pada waktu yang telah ditetapkan serta memaksimalkan waktu yang tersedia untuk aktivitas yang lain.

4. Efektifitas, pemanfaatan secara maksimal sumber daya dan waktu yang ada pada organisasi untuk meningkatkan keuntungan dan mengurangi kerugian. Kehadiran, tingkat kehadiran karyawan dalam perusahaan dapat menentukan kinerja karyawan. Kinerja dapat berjalan baik apabila karyawan mendapatkan gaji sesuai harapan, mendapatkan pelatihan dan pengembangan, lingkungan kerja yang kondusif, mendapat perlakuan yang sama, pembatasan karyawan sesuai keahliannya serta mendapatkan bantuan perencanaan karir, serta terdapat umpan balik dari perusahaan.

2.6 . Tinjauan Empiris

Tinjauan empiris menurut (Sugiyono, 2005) adalah suatu cara atau metode yang dilakukan yang bisa diamati oleh indera manusia, sehingga cara atau metode yang digunakan tersebut bisa diketahui dan diamati juga oleh orang lain, oleh karena itu peneliti mencoba mencari beberapa referensi pendukung penelitian ini dengan menganalisis beberapa jurnal terkait variabel yang digunakan.

Dalam penelitian ini menurut hasil pembahasan adinda reza dkk, menghasilkan bahwa pengaruh work overload secara signifikan mempengaruhi kinerja karyawan begitupun dengan perceived organizational support yang ternyata tidak memiliki pengaruh terhadap job stress.

Tabel 2.1 Peneliti terdahulu

No	Peneliti	Judul Penelitian	Variabel Penelitian	Hasil Penelitian
1	Adinda Reza Maulina &	Pengaruh <i>Work Overload</i> dan	$X_1 = \text{Work Overload}$	<i>Work verload</i> memiliki pengaruh

	Dimas Aryo Wicaksono	<i>Perceived Organizational Support</i> dengan <i>Job Stress</i> Pegawai Bank di Masa Pandemi	$X_2 = \text{Perceived Organizational Support}$ $Y = \text{Job Stress}$	signifikan <i>Perceived Organizational Support</i> tidak memiliki pengaruh signifikan dengan <i>Job Stress</i> <i>Work verload</i> dan <i>Perceived Organizational Support</i> memiliki pengaruh signifikan dengan <i>Job Stress</i>
2	Rizqi Nur Hafidhah	The Effect of Perceived Organizational Support, Job Stress, and Organizational Culture on Job Performance	$X_1 = \text{Precieved Organizational Support}$ $X_2 = \text{Job Stress}$ $X_3 = \text{Organization Culture}$ $Y = \text{Job Performance}$	Precieved Organizational Support positif dan berpengaruh signifikan Job Stress berpengaruh negative dan signifikan Organizational Culture berpengaruh positive dan signifikan
3	diana damayanti, santi rimadias, marissa grace haque, denok sunarsi, kosasih, raden roro vemmi kesumadewi	Peran Work Overload, Work Environment, Work Family Conflict & Work Stress Terhadap Job Performance (Studi Pada Petugas Penanganan Prasarana Dan Sarana Umum Jakarta)	$X_1 = \text{Workload}$ $X_2 = \text{Work Environment}$ $X_3 = \text{Work Famili Conflict}$ $Y_1 = \text{Work Stress}$ $Y_2 = \text{Job Performance}$	Workload Berpengaruh Positive dan signifikan terhadap Work Stress Work environment berpengaruh negative work stress Work overload tidak berpengaruh terhadap job performance Work enviroment tidak berpengaruh terhadap job performance Work stress tidak berpengaruh terhadap job performance Work conflict family berpengaruh

				terhadap job performance
4	Malik Abdul Rohman	Pengaruh beban kerja dan stres kerja Terhadap kinerja karyawan Pt honda daya anugrah mandiri Cabang sukabumi	$X_1 = \text{Beban Kerja}$ $X_2 = \text{Stres Kerja}$ $Y_1 = \text{Kinerja}$	Beban Kerja Berpengaruh Positive dan signifikan terhadap Kinerja Stress Kerja Berpengaruh Positive dan signifikan terhadap Kinerja
5	Immanuel Wellem	Pengaruh beban kerja dan dukungan organisasi terhadap Kinerja karyawan pada koperasi kredit Pintu air cabang maumere	$X_1 = \text{Beban Kerja}$ $X_2 = \text{Dukungan Organisasi}$ $Y_1 = \text{Kinerja}$	Beban Kerja Berpengaruh Positive dan signifikan terhadap Kinerja Dukungan Organisasi Berpengaruh Positive dan signifikan terhadap Kinerja
6	Nadia Antonita Christy, Sholihati Amalia	The Influence of Job Stress on Employees Job Performance PT. Catur Kartika Jaya Bandung	$X = \text{stress kerja}$ $Y = \text{kinerja}$	Stress Kerja berpengaruh negatif yang signifikan terhadap kinerja
7	Ketut Metria, I Gede Riana	Pengaruh dukungan organisasi terhadap komitmen Organisasional dan kinerja pegawai	$X = \text{Dukungan Organisasi}$ $Y_1 = \text{Komitmen organisasi}$ $Y_2 = \text{kinerja}$	Dukungan organisasi Berpengaruh Positive dan signifikan terhadap Kinerja Komitmen Organisasi Berpengaruh Positive dan signifikan terhadap Kinerja
8	Micky Dita Avrilia	Pengaruh Stres Kerja (Job Stress) Terhadap Kinerja Karyawan (Studi Pada Restoran Pizza Hut Cabang Semeru Malang)	$X = \text{stress kerja}$ $Y = \text{kinerja}$	Stress kerja berpengaruh signifikan secara simultan dan parsial terhadap kinerja karyawan
9	Ade Agus Diama Purwa Diputra,	Pengaruh stres kerja terhadap kinerja karyawan	$X = \text{Stress kerja}$ $M = \text{Kepuasan kerja}$	stres kerja berpengaruh negatif

	Ida Bagus Ketut Surya	Dimediasi oleh kepuasan kerja karyawan Pt. Destination asia bali	Y = Kinerja	dan signifikan terhadap kepuasan kerja dan kinerja karyawan, kepuasan kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan, kepuasan kerja secara positif dan signifikan memediasi pengaruh stres kerja terhadap kinerja karyawan.
10	Said Kahlil Gibran, Irma Suryani	Pengaruh Work overload dan intimidasi Terhadap kinerja karyawan account Officer pt. bank aceh syariah	X ₁ = Work overload X ₂ =Intimidasi Y= kinerja	Work overload berpengaruh negatif dan signifikan terhadap kinerja Intimidasi berpengaruh negatif dan signifikan terhadap kinerja Work overload dan Intimidasi berpengaruh signifikan
11	Rocky P Rindorindo, Sri Murni, Irvan Trang	Pengaruh beban kerja, stres kerja dan kepuasan kerja terhadap kinerja karyawan hotel gran puri	X ₁ = <i>beban kerja</i> X ₂ = <i>Stress kerja</i> X ₃ = <i>kepuasan kerja</i> Y = <i>Kinerja</i>	Beban kerja dan stress kerja berpengaruh negatif dan signifikan terhadap kinerja karyawan, Kepuasan kerja berpengaruh positif dan signifikan kinerja karyawan.
12	Ronny Riantoko, I Gede Adnyana Sudibya, Desak Ketut Sintaasih	Pengaruh Dukungan Organisasi Terhadap Motivasi Kerja Dan Kinerja anggota Polsek Kuta Utara	X = <i>dukungan organisasi</i> Y ₁ = <i>Motivasi Kerja</i> Y ₂ = <i>Kinerja</i>	Dukungan organisasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap motivasi, Dukungan Organisasi Berpengaruh

				<p>Positive dan signifikan terhadap Kinerja</p> <p>Motivasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja</p>
13	Silviana Mursidta	<p>Pengaruh perceived organizational support (persepsi dukungan organisasi) dan kepuasan kerja terhadap kinerja karyawan pada pt. varia usaha beton gresik</p>		<p>Perceived Organizational Support (Persepsi Dukungan Organisasi) berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan</p> <p>Kepuasan kerja berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan</p> <p>Perceived Organizational Support (Persepsi Dukungan Organisasi) dan kepuasan kerja secara bersama-sama berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan</p>
14	M Azwar Haslip	<p>Pengaruh Stres Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Pada Rumah Sakit Umum Pusat Dr.Wahidin Sudirohusodo Kota Makassar</p>	<p>$X_1 = \text{Stres organisasi}$ $X_2 = \text{Stress kelompok}$ $X_3 = \text{stress individu}$ $Y = \text{Kinerja}$</p>	<p>stres organisasi, stres kelompok dan stres individu secara simultan berpengaruh dan signifikan terhadap kinerja karyawan</p>
15	Siti Munawaroh	<p>Pengaruh Kerja Persepsi Dukungan Organisasi dan Beban Kerja Terhadap Kelelahan Kerja</p>	<p>$X_1 = \text{Presepsi Dukungan Organisasi}$ $X_2 = \text{Beban kerja}$ $Y = \text{Kelelahan Kerja}$</p>	<p>Terdapat pengaruh negatif dan signifikan persepsi dukungan organisasi terhadap kelelahan kerja</p> <p>Terdapat pengaruh positif dan signifikan beban kerja</p>

				terhadap kelelahan kerja Terdapat pengaruh Persepsi Dukungan Organisasi dan Beban Kerja terhadap Kelelahan Kerja
--	--	--	--	---