

## **Komunikasi Organisasi, Stres Kerja dan Kinerja Karyawan: Dukungan Sosial Sebagai Variabel Moderasi**

**Benita Ruth Ayu Rudianto**

*Universitas Katolik Soegijapranata*  
Email: benita.ayuu@gmail.com

**Monika Palupi Murniati**

*Universitas Katolik Soegijapranata*  
palupi@unika.ac.id

### **Abstract**

*This study examine moderating effect of social support on the relationship between organizational communication and employee performance and also between job stress and employee performance. Results show that social support modify the effect of organizational communication to job stress. This indicates that family and colleagues support are able to create good communication and mitigate stressful negative effects. In addition, this study also examine moderating effect of job stress on the relationship between organizational communication and performance. Results show that job stress mediate the effect organizational communication on employee performance. Effective communication among employees lead to a lower level of stress and thus increase employee performance..*

**Keywords:** *organizational communication, job stress, social support, employee performance*

### **Abstrak**

Penelitian ini bertujuan untuk menguji pengaruh moderasi dukungan sosial pada hubungan komunikasi organisasi dan stres kerja serta efeknya terhadap kinerja karyawan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa terdapat pengaruh dukungan sosial sebagai moderator efek komunikasi organisasi terhadap stres kerja. Dukungan yang diterima dari keluarga maupun rekan kerja mampu menciptakan komunikasi yang baik dan dapat menghadapi stres yang dialami. Hasil penelitian ini juga menunjukkan bahwa terdapat pengaruh stres kerja sebagai mediator efek komunikasi organisasi terhadap kinerja karyawan. Komunikasi yang berjalan baik antar karyawan pada lingkungan organisasi menyebabkan tingkat stres yang dihadapi karyawan dapat turun sehingga kinerja karyawan meningkat.

**Kata kunci:** komunikasi organisasi, stres kerja, dukungan sosial, kinerja karyawan

## 1. PENDAHULUAN

Kualitas suatu perusahaan ditentukan oleh kinerja pekerjaan dari karyawan pada perusahaan tersebut. Untuk itu, perusahaan harus meningkatkan kinerja pekerjaan karyawan yang dimiliki. Sutiadi (2003) mendefinisikan kinerja adalah suatu hasil kerja yang dicapai seorang dalam melaksanakan tugas-tugas yang dibebankan kepadanya yang didasarkan atas kecakapan, pengalaman dan kesungguhan serta waktu. Lebih spesifik, Baron dan Greenberg (1990) menyatakan kinerja mengacu pada *job performance*, *work outcomes* atau *task performance*. Kinerja individu diartikan sebagai apa yang telah dihasilkan oleh individu dalam suatu organisasi.

Kinerja dapat dilihat dari berbagai unsur. Setidaknya ada empat unsur yang dapat dilekatkan pada kinerja: hasil pekerjaan, faktor-faktor yang mempengaruhinya, pencapaian tujuan organisasi, dan periode waktu tertentu (Pabundu, 2006). Sementara, faktor-faktor yang mempengaruhi kinerja dibedakan menjadi dua: faktor internal dan faktor eksternal. Faktor internal yaitu faktor yang dihubungkan dengan sifat-sifat seseorang. Sedangkan faktor eksternal adalah faktor-faktor yang mempengaruhi kinerja seseorang yang berasal dari lingkungan seperti perilaku; sikap; tindakan-tindakan rekan kerja, bawahan atau pimpinan; fasilitas kerja; dan iklim organisasi.

Ada beberapa faktor yang menghambat kinerja pekerjaan karyawan, salah satunya adalah stres kerja. Stres kerja dapat menurunkan kinerja karyawan dan berakibat pada menurunnya kinerja perusahaan. Stres kerja merupakan beban kerja yang berlebihan, perasaan susah dan ketegangan emosional yang menghambat *performance* individu (Robbins, 2004). Perusahaan harus mengurangi tingkat stres pada karyawan untuk meningkatkan kualitas dari perusahaan itu sendiri. Stres merupakan kondisi dinamik yang dihadapi individu berkaitan dengan peluang, kendala (*constraints*), atau tuntutan (Robbins, 2003). Dalam kaitannya dengan pekerjaan, semua dampak dari stres tersebut akan menjurus pada menurunnya kinerja, efisiensi dan produktivitas kerja yang bersangkutan. Stres yang dihadapi oleh karyawan berkorelasi dengan penurunan prestasi kerja, peningkatan ketidakhadiran kerja, serta keinginan untuk berpindah pekerjaan.

Mangkunegara (2007) secara singkat mengatakan bahwa stres kerja adalah suatu perasaan yang menekan atau rasa tertekan yang dialami karyawan dalam menghadapi pekerjaannya. Stres merupakan interaksi antara seseorang dengan lingkungannya dengan ciri ketegangan emosional yang mempengaruhi kondisi fisi dan mental seseorang. Para ahli merumuskan tiga kelompok faktor *stressor*, yaitu: faktor-faktor lingkungan, faktor-faktor organisasional, dan faktor-faktor individual. Namun, stres pada tingkat rendah atau moderat diperlukan karena bersifat fungsional yang berperan sebagai pendorong peningkatan kinerja karyawan. Manajemen perlu mengambil tindakan jika gejala yang timbul akan berakibat pada stres yang berat atau stres yang diperkirakan berlangsung lama sehingga dikhawatirkan para karyawan tidak mampu mengatasi dan menurunkan kinerjanya.

Faktor lingkungan yang menjadi sumber stres adalah peran. Katz dan Kahn (1978) dalam Brahmasari dan Suprayetno (2008) menyatakan peran yang dimainkan individu merupakan sumber terjadinya stres. Terlebih lagi jika terjadi ketidakjelasan peran (*role ambiguity*), konflik dalam menjalankan peran (*role conflict*), atau beban peran yang berlebih atau terlalu sedikit (*role overload-underload*). Stres kerja dipengaruhi oleh kondisi organisasi, seperti penetapan arah dan kebijaksanaan organisasi, perubahan strategi organisasi, dan keuangan, tuntutan kerja, tanggung jawab atas orang lain, perubahan waktu kerja, hubungan yang kurang baik antar kelompok kerja dan konflikperan (Gibson dkk., 1994 dalam Almasitoh, 2011).

Namun, penelitian Chen *et al.*, (2006) menunjukkan bahwa tingkat stres tidak berhubungan dengan komunikasi organisasi atau kinerja. Tingkat stres tidak berkurang dengan adanya peningkatan komunikasi organisasi dan memiliki dampak yang kecil pada kinerja pekerjaan. Lebih jauh, hasil penelitian Chen *et al.*, 2006 menunjukkan bahwa stres kerja dan komunikasi organisasi merupakan variabel independen yang tidak berdampak satu sama lain.

Secara umum, komunikasi merupakan sebuah pentransferan makna maupun pemahaman makna kepada orang lain dalam bentuk lambang-lambang, simbol, atau bahasa-bahasa tertentu sehingga orang yang menerima informasi memahami maksud dari informasi tersebut (Robbins, 1996 dalam Fadhilah, 2010). Sementara, komunikasi organisasi merupakan pertunjukan dan penafsiran pesan diantara unit-unit komunikasi yang merupakan bagian dari suatu organisasi tertentu (Pace dan Faules, 2010). Tujuan komunikasi organisasi adalah untuk membentuk saling pengertian sehingga terjadi kesetaraan kerangka referensi dan kesamaan pengalaman diantara anggota organisasi.

Komunikasi yang baik dari organisasi kepada para anggota dan antar anggota guna mencapai kesamaan makna diharapkan dapat memperlancar pekerjaan dan mengurangi stres kerja yang terjadi akibat kesalahan makna pesan yang diterima. Menurut Luthans (1998) dalam Almasitoh (2011), stres kerja dapat membuat konsentrasi kerja terganggu, kinerja kurang memuaskan dan individu tidak dapat memenuhi tuntutan pekerjaannya karena kurangnya dukungan sosial. Sebaliknya, dukungan sosial dapat mengurangi efek negatif stres sehingga seorang individu dapat memenuhi tuntutan pekerjaannya. Dukungan sosial bisa bersumber dari lingkungan keluarga maupun lingkungan kerja karyawan itu sendiri. Hasil penelitian Newsom dan Schultz (1996) menemukan bahwa kelemahan fisik seseorang dikaitkan dengan sedikitnya dukungan keluarga, dukungan rekan kerja dan berkurangnya perasaan saling memiliki dan tidak adanya dukungan material dari orang lain.

Dukungan sosial adalah suatu kesenangan, perhatian, penghargaan, atau bantuan yang dirasakan dari orang lain atau kelompok (Sarafino, 2008). Dukungan sosial didefinisikan sebagai rasa nyaman, bantuan, atau informasi yang diterima seseorang melalui kontak formal atau informal dengan individu atau kelompok. Dukungan yang diberikan rekan kerja seperti rasa tolong menolong, bersahabat dan bekerja sama akan menciptakan situasi lingkungan kerja yang kondusif dan menimbulkan kepuasan dalam bekerja. Dukungan tersebut akan menurunkan efek negatif dari stres kerja. Dukungan yang diberikan kepada orang-orang yang mengalami stres kerja dapat berupa dukungan instrumen, nasehat dan emosi (Rook, 1987 dalam Almasitoh, 2011). Pihak manajemen perusahaan dapat mengurangi tingkat stres kerja yang dialami karyawan dengan langkah-langkah persuasif. Dukungan sosial dapat menimbulkan pengaruh yang baik bagi karyawan untuk mengurangi stres pada pekerjaan.

Pemilihan dukungan sosial sebagai variabel yang dapat mengurangi stres kerja sesuai dengan penelitian French, dkk (1982) dalam Almasitoh (2011) yang menemukan bahwa dukungan sosial dapat mencegah terjadinya *psychological distress* di lingkungan kerja dan selanjutnya prestasi kerja akan meningkat. Dukungan sosial dianggap efektif sebagai variabel moderasi stres karena dukungan sosial menyangga dampak negatif dari *stressor* dengan menyediakan tingkat perkiraan, tujuan, serta harapan dalam situasi yang menyedihkan dan mengancam. Dukungan sosial mengurangi stres di antara individu yang bekerja, dari pekerja yang tidak terampil hingga profesional yang sangat terlatih, hal tersebut secara konsisten dianggap sebagai teknik efektif dalam menghadapi stres dan dikaitkan dengan keluhan kesehatan yang lebih sedikit selama periode stres yang tinggi.

Penelitian ini bertujuan untuk menguji efek moderasi dukungan sosial terhadap hubungan antara komunikasi organisasi dan stres kerja. Selain dapat mengurangi stres kerja, dukungan sosial membantu menciptakan lingkungan kerja yang mendukung dengan cara mendorong komunikasi terbuka dan pertukaran informasi yang maksimum. Komunikasi

organisasi yang baik mencerminkan terciptanya dukungan sosial yang baik dalam suatu organisasi dan diharapkan dapat mengurangi stres kerja. Selanjutnya, stres kerja yang menurun dapat meningkatkan kinerja pekerjaan karyawan.

## 2. LANDASAN TEORI DAN PERUMUSAN HIPOTESIS

### Komunikasi Organisasi

Komunikasi organisasi adalah komunikasi yang terjadi dalam suatu organisasi di mana terjadi pertukaran pesan dalam suatu jaringan organisasi untuk mencapai kesamaan makna. Menurut Pace dan Faules (2010) dalam Pahrurroji (2014), komunikasi formal dibedakan menjadi: komunikasi ke bawah (*downward communication*), komunikasi ke atas (*upward communication*), komunikasi *horizontal*, dan komunikasi lintas saluran.

Komunikasi ke bawah berawal dari top manajemen, diteruskan ke manajemen menengah, manajemen bawah, kemudian sampai kepada pekerja lapangan. Fungsi komunikasi ke bawah yaitu: informasi mengenai bagaimana melakukan pekerjaan, informasi mengenai dasar pemikiran untuk melakukan pekerjaan, informasi mengenai kebijakan dan praktik-praktik organisasi, informasi mengenai kinerja pegawai, dan informasi untuk mengembangkan rasa memiliki tugas. Media yang digunakan pada komunikasi ke bawah adalah tatap muka, telepon, memo-memo tertulis atau peraturan-peraturan.

Komunikasi ke atas mengalir dari bawah yaitu pekerja lapangan, manajer terbawah, manajer menengah hingga ke top manajemen. Fungsi dari komunikasi ke atas yaitu: laporan pelaksanaan kerja, usulan anggaran, pendapat-pendapat, saran-saran serta rekomendasi. Fungsi utama dari komunikasi ke atas untuk mendapatkan informasi tentang aktivitas-aktivitas dan keputusan-keputusan dari top manajemen. Media yang digunakan dalam komunikasi ke atas adalah tatap muka, laporan, memo tertulis, dan telpon.

Komunikasi horizontal terjadi antara orang-orang yang berbeda dalam jenjang yang sama. Fungsi utama dari komunikasi horizontal adalah saling koordinasi dan membantu pemecahan masalah. Media yang digunakan dalam komunikasi horizontal adalah tatap muka, telepon, memo-memo tertulis, perintah-perintah kerja serta bentuk-bentuk permintaan.

Komunikasi lintas saluran yaitu informasi yang diberikan melewati batasan-batasan fungsional dan diantara orang-orang yang bekerja pada jenjang yang sama, yaitu tidak saling menjadi atasan maupun bawahan. Misalnya, karyawan pada bagian teknik, akunting dan personalia mengumpulkan data, laporan rencana persiapan, kegiatan koordinasi, dan saling memberi nasihat kepada manajer mengenai pekerjaan pegawai di organisasi.

Sebaliknya, arus komunikasi informal terjadi diluar saluran-saluran yang ditentukan. Fungsi utama komunikasi informal dalam organisasi adalah memelihara hubungan sosial dan distribusi informasi pribadi. Saluran-saluran komunikasi informal digunakan untuk memenuhi kekurangan arus komunikasi formal.

### Dukungan Sosial

Dukungan sosial merupakan kebersamaan sosial dimana individu yang berada didalamnya saling memberi dukungan, baik berupa rasa nyaman, bantuan, maupun informasi yang diterima. Konsep dukungan sosial dibedakan berdasarkan bentuk dan sumber dukungan sosial. Lingkungan sosial berpotensi memberikan dukungan sosial bagi individu. Dukungan sosial bersumber dari orang-orang terdekat yang memiliki hubungan berarti bagi individu. Menurut Kerasiotis (2001) dalam Suryaningrum (2015), sumber dari dukungan sosial bisa berasal dari lingkungan pekerjaan (*supervisor*, rekan kerja, atau bawahan) maupun lingkungan keluarga (pasangan, anak, atau saudara). Berdasarkan bentuk, dukungan sosial dibedakan menjadi: 1) Dukungan Emosional. Dukungan emosional merupakan perilaku memberi bantuan dalam bentuk sikap memberi perhatian, mendengarkan dan simpati

terhadap orang lain. Dukungan emosional tampak pada sikap menghargai, percaya, peduli dan tanggap terhadap individu yang didukunginya. Dukungan ini yang paling sering muncul pada interaksi sosial antar individu. 2) Dukungan Instrumental. Dukungan Instrumental merupakan bantuan nyata dalam bentuk merespon kebutuhan yang khusus seperti pelayanan barang dan bantuan finansial. 3) Dukungan Informasi. Dukungan informasi berupa saran, nasehat atau bentuk *feedback* kepada individu yang didukunginya. 4) Dukungan Penilaian. Dukungan penilaian merupakan penilaian yang berisi penghargaan yang positif, dorongan maju atau persetujuan terhadap gagasan atau perasaan pada individu yang lainnya.

### **Stres Kerja**

Stres adalah suatu kondisi dinamik dimana seorang individu dikonfrontasikan dengan suatu peluang, kendala (*constraints*), atau tuntutan (*demands*) yang dikaitkan dengan apa yang sangat diinginkannya dan hasilnya dipresepsikan sebagai tidak pasti dan penting (Robbins, 1996 dalam Fadhila, 2010). Stres kerja merupakan reaksi emosional dan psikologis baik berupa tanggapan fisik maupun mental yang berdasar atas perasaan menekan atau tertekan dari interaksi antara karyawan dan pekerjaannya yang menyimpang dari fungsi normalnya dan disebabkan oleh satu atau beberapa faktor yang mengganggu fisiologis dan perilaku yang mengakibatkan produktifitas karyawan dalam melakukan pekerjaannya menjadi turun.

Munculnya stres dapat dikenali dengan beberapa gejala seperti sakit yang dialami karyawan dan perubahan perilaku karyawan. Beehr and Newman (1978) dalam Suryaningrum (2015) menyatakan ada tiga kategori umum dari indikator stres, yaitu : 1) Gejala Fisik. Gejala fisik merupakan gejala yang bisa diamati melalui ilmu kesehatan. Gejala fisik yang terjadi seperti meningkatnya detak jantung dan pernafasan, peningkatan tekanan darah, timbulnya sakit kepala, gangguan lambung, *migraine*, berkeringat dan mudah lelah. 2) Gejala Psikologis. Gejala psikologis merupakan gejala stres yang dapat menyebabkan ketidakpuasan. Gejala psikologi yang terjadi seperti bingung, ketegangan, kecemasan, sensitif, mudah marah, kebosanan, suka menunda-nunda, tertekan, tidak konsentrasi dan komunikasi tidak efektif. 3) Gejala Perilaku. Gejala perilaku yang terjadi seperti penurunan produktivitas, absensi, dan tingkat keluarnya karyawan, agresif, kehilangan nafsu makan, menghindari pekerjaan bahkan minum-minuman keras.

### **Kinerja Karyawan**

Keberhasilan suatu bisnis ditentukan oleh sejauh mana tujuan perusahaan telah tercapai. Agar tujuan perusahaan dapat tercapai, manajemen harus meningkatkan kinerja karyawan. Kinerja adalah hasil kerja secara kualitas dan kuantitas yang dicapai oleh seorang karyawan dalam melaksanakan tugasnya sesuai dengan tanggung jawab yang diberikannya (Mangkunegara, 2000 dalam Septianto, 2010). Ada enam faktor umum yang digunakan untuk mengukur tingkat kinerja karyawan secara individual (Desseler, 2010 dalam Pahrurroji, 2014): kualitas, produktifitas, keterpercayaan, ketersediaan, dan kebebasan. Kinerja merupakan akurasi, ketelitian dan tingkat dapat diterimanya kinerja pekerjaan. Produktifitas merupakan kuantitas dan efisiensi yang dihasilkan pekerjaan dalam periode waktu tertentu. pengetahuan pekerjaan keahlian praktis dan teknik dan informasi yang digunakan dalam pekerjaan. Keterpercayaan merupakan tingkat dimana karyawan dapat dipercaya berkaitan dengan penyelesaian pekerjaan dan penindak lanjutannya. Ketersediaan merupakan tingkatan dimana, karyawan tepat waktu, mengobservasi penentuan waktu istirahat atau jam makan dan keseluruhan catatan kehadiran. Kebebasan merupakan tingkat kinerja pekerjaan dengan sedikit atau tanpa supervisi.

## PENGEMBANGAN HIPOTESIS

Komunikasi penting bagi kelancaran jalannya sebuah organisasi. Komunikasi organisasi adalah proses penyampaian informasi di mana terjadi pertukaran pesan dalam suatu jaringan organisasi untuk mencapai kesamaan makna. Komunikasi yang baik antar anggota organisasi diharapkan mampu memperlancar jalannya pekerjaan agar tidak terjadi kesalahan penyampaian informasi sehingga tujuan organisasi dapat tercapai. Namun, masih ditemukan hambatan-hambatan dalam menciptakan komunikasi yang baik seperti perilaku atasan yang jarang atau bahkan tidak pernah memberikan wewenang kepada bawahannya untuk bertindak sendiri, rasa sungkan untuk menegur atasan, dan merasa tugasnya lebih penting. Hambatan-hambatan yang terjadi karena masalah komunikasi ini memicu stres kerja karyawan dengan pekerjaannya karena tidak semua informasi dapat disampaikan dan menyebabkan tujuan organisasi sulit dicapai.

Dukungan sosial didefinisikan sebagai rasa nyaman, bantuan, atau informasi yang diterima seseorang melalui kontak formal atau informal. Dukungan dari rekan kerja dan keluarga seperti memberi perhatian, memberi nasihat, serta memberi petunjuk untuk menambah pengetahuan rekan kerja dalam mencari jalan keluar pemecahan masalah dibutuhkan agar karyawan menjadi terbuka dan dapat menyampaikan informasi sesuai dengan maksud yang hendak disampaikan. Dukungan sosial dinilai mampu menciptakan komunikasi yang terbuka dan pertukaran informasi yang maksimum sehingga dapat mengurangi masalah yang muncul akibat komunikasi yang ada di lingkungan organisasi dan stres kerja dapat direduksi.

Dukungan sosial telah terbukti mengurangi stres di antara individu yang bekerja, hal tersebut secara konsisten dianggap sebagai teknik yang efektif dalam menghadapi stres dan dikaitkan dengan keluhan kesehatan yang lebih sedikit selama periode stres yang tinggi (Ivancevich et al., 2006).

Berdasarkan uraian di atas, maka diajukan hipotesis alternatif sebagai berikut:

**Ha<sub>1</sub> : dukungan sosial dapat memoderasi efek komunikasi organisasi terhadap stres kerja.**

Dalam mencapai tujuan organisasi dibutuhkan sistem pengendalian manajemen yang baik oleh manajer perusahaan. Sistem pengendalian manajemen adalah sejumlah struktur komunikasi yang saling berhubungan yang mengklasifikasikan proses informasi yang dapat membantu manajer dalam mengkoordinasi bagiannya untuk mengubah perilaku dalam pencapaian tujuan organisasi yang diharapkan pada dasar yang berkesinambungan. Komunikasi berperan penting dalam proses sistem pengendalian manajemen. Komunikasi merupakan alat yang digunakan manajer untuk memberikan informasi dan mengamati kinerja karyawan agar tujuan organisasi dapat tercapai.

Namun, kualitas komunikasi organisasi yang buruk memungkinkan informasi tidak dapat diterima oleh karyawan dengan semestinya. Karyawan bisa saja salah menafsirkan informasi yang diberikan manajemen, bahkan tidak menerima informasi sama sekali. Hal ini akan mengakibatkan stres kerja karyawan. Stres kerja merupakan beban kerja yang berlebihan, perasaan susah dan ketegangan emosional yang menghambat *performance* individu (Robbins, 2004). Manajemen perlu menciptakan komunikasi organisasi yang baik sehingga dapat mengurangi masalah akibat komunikasi yang dapat memicu stres kerja karyawan. Dalam menciptakan komunikasi yang baik diperlukan dukungan sosial antar karyawan dalam organisasi. Dukungan sosial mampu menciptakan komunikasi yang terbuka dan dapat

mereduksi stres kerja akibat komunikasi organisasi yang buruk. Komunikasi organisasi yang terbuka dan pertukaran informasi yang maksimum akan menurunkan stres kerja dan akan meningkatkan kinerja karyawan.

Berdasarkan uraian di atas, maka diajukan hipotesis alternatif sebagai berikut:

**Ha<sub>2</sub> : stres kerja dapat memediasi efek komunikasi organisasi terhadap kinerja karyawan.**

### 3. METODA PENELITIAN

#### Populasi dan Sampel

Populasi yang digunakan dalam penelitian ini adalah manajer menengah perusahaan-perusahaan manufaktur di kota Semarang. Metode penyampelan yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode pengambilan sampel secara acak atau random sampling. Sampel yang digunakan dalam penelitian ini adalah manajer menengah perusahaan-perusahaan manufaktur di kota Semarang yang bersedia mengisi kuesioner dengan lengkap.

Alasan pemilihan manajer menengah perusahaan karena manajer menengah merupakan kunci penting dalam sebuah komunikasi organisasi. Penelitian ini hanya menggunakan satu jenis bidang perusahaan yaitu perusahaan manufaktur di kota Semarang karena penulis ingin melihat fenomena yang berfokus pada perusahaan manufaktur sehingga bisa diperbandingkan karena kinerja operasionalnya yang hampir sama.

#### Sumber Data

Sumber data diperoleh dari manajer menengah perusahaan-perusahaan manufaktur di kota Semarang. Jenis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data primer. Data yang digunakan dalam penelitian ini meliputi data mengenai komunikasi organisasi, stres kerja, dukungan sosial dan kinerja karyawan. Dalam penelitian ini, penulis menggunakan metode survei. Penulis menggunakan kuisisioner personal (*personally administered questionnaires*) sebagai metode survei untuk memperoleh data.

#### Definisi Operasional dan Pengukuran

##### 1. Komunikasi Organisasi

Komunikasi organisasi dalam penelitian ini merupakan persepsi responden mengenai komunikasi yang terjalin dengan baik antara atasan ke bawahan, bawahan keatasan dan antar rekan kerja yang meliputi pengarahan, perintah-perintah, evaluasi, tujuan-tujuan organisasi, peraturan-peraturan, pendapat-pendapat, saran-saran serta rekomendasi, koordinasi dan pemecahan masalah. Alat yang digunakan untuk pengumpulan data adalah kuesioner yang dikembangkan oleh Pace dan Faules (2010) dalam Pahrurroji (2015). Kuesioner mengenai variabel komunikasi organisasi terdiri dari sembilan pertanyaan. Pertanyaan diukur menggunakan skala *likert* yang terdiri atas lima poin dari sangat tidak setuju (1), tidak setuju (2), netral (3), setuju (4), dan sangat setuju (5). Semakin responden sangat setuju dengan pernyataan kuesioner tentang komunikasi organisasi, maka mengidentifikasi bahwa responden memiliki komunikasi organisasi yang baik di lingkungan organisasi.

## 2. Dukungan Sosial

Dukungan sosial dalam penelitian ini merupakan persepsi responden mengenai dukungan yang diterima dari keluarga dan rekan kerja baik atasan maupun bawahan. Alat yang digunakan untuk pengumpulan data adalah kuesioner yang dikembangkan oleh Kerasiotis (2001) dalam Suryaningrum (2015). Kuesioner mengenai variabel dukungan sosial terdiri dari 12 pertanyaan. Pertanyaan diukur menggunakan skala *likert* yang terdiri atas lima poin dari sangat tidak setuju (1), tidak setuju (2), netral (3), setuju (4), dan sangat setuju (5). Semakin responden sangat setuju dengan pernyataan tentang kuesioner dukungan sosial, maka dapat dikatakan bahwa responden memiliki tingkat dukungan sosial yang baik.

## 3. Stres Kerja

Stres Kerja dalam penelitian ini diukur melalui indikator yang meliputi gejala fisik, gejala psikologis dan gejala perilaku. Alat yang digunakan untuk pengumpulan data adalah kuesioner yang dikembangkan oleh beehr and Newman (1978) dalam Suryaningrum (2015). Kuesioner mengenai variabel stres kerja terdiri dari 18 pertanyaan. Pertanyaan diukur menggunakan skala *likert* yang terdiri atas lima poin dari sangat tidak setuju (1), tidak setuju (2), netral (3), setuju (4), dan sangat setuju (5). Identifikasi variabel stres kerja berbeda dengan variabel komunikasi organisasi, variabel dukungan sosial dan variabel kinerja karyawan. Semakin responden setuju dengan pernyataan tentang stres kerja, maka responden memiliki tingkat stres kerja yang tinggi. Sebaliknya, semakin responden tidak setuju dengan pernyataan tentang stres kerja, maka responden memiliki tingkat stres kerja yang rendah.

## 4. Kinerja Karyawan

Kinerja karyawan dalam penelitian ini merupakan persepsi responden mengenai kualitas, produksi, pengetahuan kerja, keterpercayaan, ketersediaan dan kebebasan pada perusahaan tempatnya bekerja. Alat yang digunakan untuk pengumpulan data adalah kuesioner yang dikembangkan oleh Dessler (2005) dalam Pahrurroji (2015). Kuesioner mengenai variabel dukungan sosial terdiri dari enam pertanyaan. Pertanyaan diukur menggunakan skala *likert* yang terdiri atas lima poin dari sangat tidak setuju (1), tidak setuju (2), netral (3), setuju (4), dan sangat setuju (5). Semakin responden setuju dengan pernyataan tentang pernyataan kinerja karyawan, maka responden memiliki tingkat kinerja pekerjaan yang baik.

### Alat Pengumpulan Data

Alat pengumpulan data adalah berupa dari data kuesioner. Kuisisioner ditujukan kepada manajer menengah perusahaan-perusahaan manufaktur di kota Semarang. Isi dari kuisisioner berkaitan dengan tingkat komunikasi organisasi, dukungan sosial, stres kerja, serta kinerja karyawan.

## 4. HASIL DAN PEMBAHASAN

### Pengujian Validitas Internal

Pada perhitungan uji validitas internal tahap pertama, terdapat indikator yang tidak valid sehingga dilakukan eliminasi terhadap indikator tersebut dan pengujian dilakukan kembali dengan cara yang sama. Eliminasi dilakukan karena nilai *loading factor* < 0,7 dan nilai AVE < 0,5. Setelah eliminasi, indikator untuk setiap konstruk memiliki nilai *loading factor* > 0,7; nilai AVE > 0,5; dan nilai *communality* > 0,5 seperti yang dapat dilihat pada tabel 1.



**Tabel 1. Validitas Konvergen (setelah eliminasi)**

Variabel	Validitas Konvergen		
	<i>Loading Factor</i>	AVE	<i>Communality</i>
Komunikasi Organisasi		0,668	0,668
	KO 2	0,832	
	KO 3	0,754	
	KO 6	0,822	
	KO 9	0,858	
Dukungan Sosial		0,625	0,625
	DS 2	0,748	
	DS 3	0,738	
	DS 4	0,798	
	DS 5	0,788	
	DS 6	0,750	
	DS 7	0,831	
	DS 8	0,794	
	DS 9	0,748	
	DS 10	0,798	
	DS 11	0,893	
	DS 12	0,797	
Stres Kerja		0,596	0,596
	SK 2	0,703	
	SK 5	0,774	
	SK 6	0,777	
	SK 14	0,820	
	SK 16	0,783	
Kinerja Karyawan		0,643	0,643
	KK 1	0,838	
	KK 2	0,844	
	KK 3	0,820	
	KK 4	0,809	
	KK 5	0,749	
	KK 6	0,748	
Moderasi DS		1,000	1,000
	KO*DS	1,187	

### Pengujian Reliabilitas

Tabel 2 menunjukkan bahwa semua indikator untuk setiap konstruk memiliki nilai *cronbach's alpha* > 0,7 dan *composite reliability* > 0,7 sehingga semua indikator pada tiap konstruk dikatakan reliabel.

**Tabel 2. Ukuran Reliabilitas**

Variabel	<i>Cronbach's Alpha</i>	<i>Composite Reliability</i>
Komunikasi Organisasi	0,834	0,889
Dukungan Sosial	0,940	0,948
Stres Kerja	0,830	0,881
Kinerja Karyawan	0,890	0,915
Moderasi DS	1,000	1,000

### Statistik Deskriptif

Tabel 3 menampilkan statistik deskriptif untuk semua variabel penelitian. Komunikasi organisasi dalam penelitian ini merupakan persepsi responden mengenai komunikasi yang terjalin dengan baik antara atasan ke bawahan, bawahan ke atasan dan antar rekan kerja dalam satu divisi maupun beda divisi. Semakin tinggi skor komunikasi organisasi, maka responden memiliki komunikasi yang baik di lingkungan organisasi. Komunikasi dikatakan tidak baik jika rata-rata mean kurang dari tiga dan dikatakan baik jika rata-rata mean di atas tiga. Berdasarkan rata-rata keseluruhan dari variabel komunikasi organisasi sebesar 3,42 menunjukkan bahwa responden memiliki komunikasi yang terjalin dengan baik.

Dukungan sosial dalam penelitian ini merupakan persepsi responden mengenai dukungan yang diterima dari keluarga dan rekan kerja baik atasan maupun bawahan. Semakin responden sangat setuju dengan pernyataan tentang kuesioner dukungan sosial, maka dapat dikatakan bahwa responden mendapatkan dukungan yang tinggi dari keluarga maupun rekan kerjanya. Dukungan yang diraskan dikatakan rendah jika rata-rata mean kurang dari tiga dan dukungan yang diraskan dikatakan tinggi jika rata-rata mean di atas tiga. Berdasarkan rata-rata keseluruhan dari variabel dukungan sosial sebesar 3,93 mengidentifikasi bahwa responden mendapat dukungan yang tinggi.

Stres Kerja dalam penelitian ini diukur melalui indikator yang meliputi gejala fisik, gejala psikologis dan gejala perilaku. Identifikasi variabel stres kerja berbeda dengan variabel komunikasi organisasi, variabel dukungan sosial dan variabel kinerja karyawan. Semakin responden setuju dengan pernyataan tentang stres kerja, maka responden memiliki tingkat stres yang tinggi dalam bekerja. Stres yang diraskan dikatakan rendah jika rata-rata mean kurang dari tiga dan stres yang diraskan dikatakan tinggi jika rata-rata mean di atas tiga. Berdasarkan rata-rata keseluruhan dari variabel stres kerja sebesar 2,75 mengidentifikasi bahwa responden memiliki tingkat stres yang rendah.

**Tabel 3. Statistik Deskriptif**

Keterangan	Jumlah	KO	DS	SK	KK
Umur:					
22-30	21	3,54	3,99	2,77	3,02
30-40	30	3,52	4,02	2,54	3,00
40-45	19	3,04	3,68	3,08	2,76
45-50	4	3,78	4,06	2,74	2,67
>50	2	2,62	4,17	2,78	2,84
Jenis Kelamin:					
Laki-laki	43	3,41	3,84	2,85	2,85
Perempuan	33	3,43	4,05	2,63	3,03
Pendidikan:					
SMA	1	3,56	4,25	2,78	3,17
S1	61	3,44	3,96	2,73	2,92
S2	3	3,60	4,03	2,74	3,06
Lainnya	11	3,27	3,72	2,86	2,92
Total	76	3,42	3,93	2,75	2,93

Kinerja karyawan dalam penelitian ini merupakan persepsi responden mengenai kualitas, produksi, pengetahuan kerja, keterpercayaan, ketersediaan dan kebebasan pada perusahaan tempatnya bekerja. Semakin responden setuju dengan pernyataan tentang kinerja karyawan, maka responden memiliki tingkat kinerja yang tinggi. Kinerja yang dilakukan dikatakan rendah jika rata-rata mean kurang dari tiga dan kinerja yang dilakukan dikatakan tinggi jika rata-rata mean diatas tiga. Berdasarkan rata-rata keseluruhan dari variabel kinerja karyawan sebesar 2,93 mengidentifikasi bahwa responden memiliki tingkat kinerja yang rendah.

### Pengujian Hipotesis

Hasil pengujian hipotesis disajikan dalam tabel 4. Dari tabel dapat disimpulkan bahwa hipotesis satu yang memprediksi bahwa dukungan sosial memoderasi efek komunikasi organisasi terhadap stres kerja terdukung secara statistik. Efek moderasi dari hasil pengujian di atas dapat dilihat di bagian  $KO*DS \rightarrow SK$ . Nilai t statistik dari moderasi komunikasi organisasi dan dukungan sosial adalah 2,178 lebih besar dari nilai t tabel, 1,96. Artinya interaksi komunikasi organisasi dan dukungan sosial signifikan mempengaruhi stres kerja. Hasil pengujian ini dapat diinterpretasikan bahwa dukungan sosial memoderasi efek komunikasi organisasi terhadap stres kerja.

**Tabel 4. Total Effect**

	Original Sample	Sample Mean	Standart Deviation	T Statistics	P Values
DS $\rightarrow$ KK	0,177	0,190	0,076	2,316	0,021
DS $\rightarrow$ SK	-0,470	-0,467	0,123	3,835	0,000
KO $\rightarrow$ KK	0,082	0,094	0,055	1,487	0,138
KO $\rightarrow$ SK	-0,219	-0,228	0,107	2,053	0,041
KO*DS $\rightarrow$ SK	0,205	0,202	0,094	2,178	0,030
SK $\rightarrow$ KK	-0,376	-0,398	0,091	4,145	0,000

Hipotesis dua yang memprediksi efek mediasi stres kerja terhadap hubungan antara komunikasi organisasi dan kinerja karyawan dapat didukung secara statistik. Efek komunikasi organisasi terhadap kinerja karyawan menunjukkan efek yang tidak signifikan karena  $t$  statistik lebih kecil dari 1,96 yaitu sebesar 1,487. Efek komunikasi organisasi terhadap stres kerja menunjukkan nilai 2,053 artinya komunikasi organisasi berpengaruh signifikan terhadap stres kerja karena  $t$  statistik lebih besar dari  $t$  tabel yaitu 1,96. Efek stres kerja terhadap kinerja karyawan menunjukkan efek yang signifikan karena nilai  $t$  statistik sebesar 4,145 lebih besar dari  $t$  tabel yaitu 1,96.

Efek mediasi dari hasil pengujian di atas dapat dilihat di bagian  $KO \rightarrow KK$ ,  $KO \rightarrow SK$  dan  $SK \rightarrow KK$ . Hasil pengujian di atas menunjukkan bahwa stres kerja memediasi efek komunikasi organisasi terhadap kinerja karyawan. Hasil pengujian menunjukkan signifikansi efek tidak langsung komunikasi organisasi terhadap stres kerja dan efek stres kerja terhadap kinerja karyawan. Efek langsung dari komunikasi organisasi terhadap kinerja karyawan menunjukkan efek yang tidak signifikan, hasil ini menunjukkan bahwa komunikasi organisasi tidak mampu mempengaruhi kinerja karyawan secara signifikan tanpa melalui mediasi stres kerja. Efek mediasi ini disebut *full mediation*. Artinya hipotesis duadapat diterima.

Hasil pengujian berikutnya adalah pengujian *indirect effect* menggunakan *sobel test* yang disajikan dalam tabel 5. Hasil pengujian menunjukkan nilai *p-value* sebesar 0,066 untuk *sobel test*, 0,073 *Aroian test*, dan 0,060 untuk *Goodman test*. Semua hasil pengujian memiliki *p-value* > 0,05 sehingga pengujian *indirect effect* tidak signifikan. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa stres kerja merupakan variabel mediator atau *full mediation*. Jadi, komunikasi organisasi tidak mampu mempengaruhi kinerja karyawan secara signifikan tanpa melalui mediasi stres kerja.

**Tabel 5. Sobel Test**

	Test statistic	Std. error	p-value
Sobel test	1.83404723	0.04489743	0.06664698
Aroian test	1.79238056	0.04594114	0.07307203
Goodman test	1.87876172	0.04382887	0.06027704

## Pembahasan

Hasil pengujian hipotesis satu menunjukkan bahwa dukungan sosial memoderasi efek komunikasi organisasi terhadap stres kerja terdukung secara statistik. Artinya, komunikasi organisasi berpengaruh terhadap stres kerja dengan adanya moderasi dukungan sosial. Dukungan yang diterima dari keluarga maupun rekan kerja mampu menciptakan komunikasi yang baik di lingkungan organisasi sehingga karyawan dapat menerima semua informasi untuk mencapai tujuan organisasi dan dapat menghadapi stres yang dialami.

Penelitian ini sesuai dengan saran yang telah dinyatakan dalam Chen *et al.*, (2006) agar penelitian selanjutnya menggunakan variabel yang lebih detail yang mempengaruhi hubungan antara komunikasi organisasi dan stres kerja. Pada penelitian ini, digunakan variabel dukungan sosial sebagai variabel moderator. Penambahan variabel moderator sesuai dengan penelitian Ivancevich *et al.*, (2006) yang melaporkan bahwa dukungan yang diterima oleh karyawan berhubungan dengan stres, dukungan sosial dianggap sebagai teknik yang efektif dalam menghadapi stres. Adanya dukungan yang terus-menerus yang diberikan dari orang-rang terdekat seperti keluarga inti, keluarga besar, maupun rekan kerja akan membuat seorang karyawan merasa dihargai dan diperhatikan sehingga lebih tenang saat menghadapi masalah.

Hasil pengujian hipotesis dua menunjukkan bahwa stres kerja memediasi efek komunikasi organisasi terhadap kinerja karyawan terdukung secara statistik. Artinya, komunikasi organisasi berpengaruh terhadap kinerja karyawan dengan mediasi stres kerja. Dalam pengujian statistik, diperoleh hasil signifikan dari efek komunikasi organisasi terhadap stres kerja dan efek stres kerja terhadap kinerja karyawan. Komunikasi yang berjalan baik antar karyawan pada lingkungan organisasi menyebabkan tingkat stres yang dihadapi karyawan dapat turun sehingga kinerja yang dilakukan karyawan dapat meningkat agar tujuan organisasi dapat tercapai dengan maksimal. Hasil ini konsisten dengan Evan dan Johnson (2000) yang melaporkan bahwa stres kerja merupakan satu faktor yang menentukan naik turunnya kinerja karyawan.

Penelitian ini merupakan respon terhadap keterbatasan penelitian Chen *et al.*, (2006) yang menunjukkan bahwa tingkat stres tidak berhubungan baik dengan komunikasi organisasi atau kinerja karena menggunakan sampel dari berbagai bentuk perusahaan sehingga stres yang dihasilkan juga berbeda-beda. Penelitian ini berfokus pada satu bentuk perusahaan yaitu perusahaan manufaktur sehingga tingkat stres dapat diperbandingkan karena kinerja operasionalnya yang hampir sama.

## **5. KESIMPULAN DAN SARAN**

Penelitian ini menguji pengaruh dukungan sosial terhadap hubungan antara komunikasi organisasi dan stres kerja. Di samping mengurangi stres kerja, adanya dukungan sosial dari rekan kerja dan keluarga dapat menciptakan lingkungan kerja yang kondusif dengan cara mendorong komunikasi terbuka dan pertukaran informasi yang maksimum. Selanjutnya, komunikasi organisasi yang efektif mendorong terciptanya dukungan sosial yang dapat mengurangi stres kerja. Selanjutnya, stres kerja yang menurun dapat meningkatkan kinerja pekerjaan karyawan.

Berdasarkan hasil uji model struktural dengan menggunakan *Partial Least Square*, dapat disimpulkan bahwa: 1) Dukungan sosial berpengaruh sebagai moderator efek komunikasi organisasi terhadap stres kerja. 2) Stres kerja berpengaruh sebagai mediator efek komunikasi organisasi terhadap kinerja karyawan.

Generalisasi hasil penelitian harus dilakukan secara hati-hati karena hanya menggunakan perusahaan manufaktur yang ada di kota Semarang. Karena itu, peneliti selanjutnya disarankan menggunakan perusahaan dagang atau perusahaan jasa di luar kota Semarang agar generalisasi dapat dilakukan.

## DAFTAR PUSTAKA

- Almasitoh, U. H. 2011. Stres Kerja Ditinjau dari Konflik Peran Ganda dan Dukungan Sosial pada Perawat. *Psikoislamika, Jurnal Psikologi Islam* 8: 63–82.
- Arif, S. 2011. Pengaruh Gaya Kepemimpinan, Komunikasi Organisasi, dan Motivasi Kerja Terhadap Kinerja Karyawan (Studi Pada PT Bank Tabungan Pensiun Nasional Cabang Semarang). Skripsi tidak diterbitkan, Universitas Diponegoro, Semarang, Indonesia.
- Baihaqi, M. F. 2010. Pengaruh Gaya Kepemimpinan Terhadap Kepuasan Kerja dan Kinerja Dengan Komitmen Organisasi sebagai Variabel Intervening ( Studi Pada PT Yudhistira Ghalia Indonesia Area Yogyakarta). Skripsi tidak diterbitkan, Universitas Diponegoro, Semarang, Indonesia.
- Baron, R. A. and J. Greenberg. 1990. *Behavior in Organizations: Understanding and Managing the Human Side of Work*. Boston: Allyn and Bacon.
- Beehr, T. A. and J. E. Newman. 1978. Job Stress, Employee Health, and Organizational Effectiveness: Analysis, Model, and Literature Review. *Journal Applied Psychology*.
- Brahmasari, A. Ida, dan A. Suprayetno. 2008. Pengaruh Motivasi Kerja , Kepemimpinan dan Budaya Organisasi Terhadap Kepuasan Kerja Karyawan serta Dampaknya pada Kinerja Perusahaan ( Studi kasus pada PT . Pei Hai International Wiratama Indonesia ). *Jurnal Manajemen dan Kewirausahaan* 10(2): 124–135.
- Cash, W. H., and F. E. Fischer. 1987. *Human Resource Planning*. Singapore: Fong and Sons Printers Pte Ltd.
- Chen, Jui-Chen; C. Silverthorne; and Jung-Yao Hung. 2006. Organization Communication, Job Stress, Organizational Commitment, and Job Performance of Accounting Professionals in Taiwan and America. *Leadership and Organization Development Journal* 27(4): 242–249.
- Curtis, D., B. James., J. Floyd, dan L. Jerryl. Winsor. 1999. *Komunikasi Bisnis dan Profesional*. Bandung: PT Remaja Rosdakarya.
- Dessler, G. 2010. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta: PT Indeks.
- Dhania, D. R. 2010. Pengaruh Stres Kerja , Beban Kerja Terhadap Kepuasan Kerja (Studi Pada Medical Representatif Di Kota Kudus). *Jurnal Psikologi I* (1): 15–23.
- Evan, G. W., and D. Johnson. 2000. Stress and Open Office Noise. *Journal of Applied Psychology* 85, 779-783.
- Fadhilah, M. L. 2010. Analisis Pengaruh Stres Kerja terhadap Kepuasan Kerja dengan Dukungan Sosial sebagai Variabel Moderating. Skripsi tidak diterbitkan, Universitas Diponegoro, Semarang, Indonesia.
- French, J. R. P., R. D. Chaplan, and R. V. Harrison. 1982. *The Mechanism of Job and Strain*. England: Wiley.
- Gaffar, H. 2012. Pengaruh Stres Kerja Terhadap Kinerja Karyawan pada PT Bank Mandiri (Persero) Tbk. Kantor Wilayah X Makassar. Skripsi tidak diterbitkan, Universitas Hasanuddin, Makassar, Indonesia.
- Hair, J., F. Joseph, E. Rolph, E. Anderson, L. Ronald , Tatham and W. C. Black. 1992. *Multivariate Data Analysis With Readings*. New York: Macmillan Publishing Company.

- Ivancevich, J. M. 1994. *Organizations: Behavior, Structure, Processes*. Dalas: Richard D. Irwin, Inc.
- Ivancevich, J. M. 2006. *Perilaku dan Manajemen Organisasi*. Jakarta: Erlangga.
- Katz, D. and R. Kahn. 1978. *The Social Psychology of Organization. Second Edition*. New York: Wiley.
- Kerasiotis, B. C. 2001. Assessment of Post Traumatic Stress Symptoms in Emergency Department Nurses. Disertasi tidak diterbitkan, Ph. D. Hofstra University, New York.
- Kesuma, A. 2009. Analisis Faktor yang Mempengaruhi Struktur Modal Serta Pengaruhnya Terhadap Harga Saham Perusahaan Real Estate yang Go Public di Bursa Efek Indonesia. *Jurnal Manajemen dan Kewirausahaan 11(1)*: 38–45.
- Luthans, F. 1998. *Organizational Behavior*. Singapore: Mc Graw-Hill Books Company.
- Mangkunegara. 2000. *Manajemen Sumber Daya Manusia Perusahaan*. Bandung: PT Remaja Rosdakarya.
- Mangkunegara. 2007. *Manajemen Sumber Daya Manusia Perusahaan*. Cetakan Ke Tujuh. Bandung: PT Remaja Rosdakarya.
- Melati, P. D. , M. Warso, dan A. T. Haryono. 2016. Pengaruh Komunikasi Organisasi, Stres Kerja, Dan Motivasi Kerja Terhadap Efektivitas Kerja Karyawan Dengan Kepuasan Kerja Sebagai Variabel Intervening Pada PT Ungaran Sari Garments III Pringapus Unit Pringapus III Departemen Sewing Assembly Line. *Journal of Management 2(2)*.
- Newsom, J. T. and R. Schultz. 1996. Social Support as a Mediator in the Relation Between Functional Status and Quality of Life in Older a Dulsts. *Psychology and Aging 11(1)*: 34-44.
- Pabundu, T. H. M. 2006. *Budaya Organisasi dan Peningkatan Kinerja Perusahaan*. Jakarta: PT Bhumi Aksara.
- Pace, R. W. dan D. Faules. 2010. *Komunikasi Organisasi: Strategi Meningkatkan Kinerja Perusahaan*. Bandung: Remaja Rosdakarya.
- Pahrurroji. 2015. Pengaruh Kepemimpinan, Komunikasi Organisasi, dan Motivasi Terhadap Kinerja Karyawan PT Citra Makmur Sejahtera Cabang Bogor. Skripsi tidak diterbitkan, Universitas Islam Negeri Syarif Hidayattullah, Jakarta, Indonesia.
- Ranu, M. E. 2014. Stres Kerja, Motivasi Kerja dengan Dukungan Sosial sebagai Variabel Moderator. *Jurnal Ilmu Manajemen 2(2)*: 600-611
- Robbins, S. P. 1996. *Organizational Behavior*. New Jersey: Pearson Prentice Hall.
- Robbins, S. P. 2003. *Perilaku Organisasi. Diterjemahkan oleh tim indeks*. Jakarta: Gramedia.
- Robbins, S. P. 2004. *Teori Organisasi Struktur, Desain, dan Aplikasi. Diterjemahkan oleh tim indeks*. Jakarta: Gramedia.
- Rook, D. W. 1987. The Buying Impulse. *Journal of Consumer Research 6*: 1-28.
- Sarafino, E. P. 2008. *Health Psychology Biopsychosocial Interactions*. New York: John Willey.
- Sehfudin, A. 2011. Pengaruh Gaya Kepemimpinan, Komunikasi Organisasi dan Motivasi Kerja terhadap Kinerja Karyawan. Skripsi tidak diterbitkan, Universitas Diponegoro, Semarang, Indonesia.

- Septianto, D. 2010. Pengaruh Lingkungan Kerja dan Stres Kerja terhadap Kinerja Karyawan. Skripsi tidak diterbitkan, Universitas Diponegoro, Semarang, Indonesia.
- Setyono, A. M. Rahardjo; R. Nugraheni, dan E. Rahardja. 2007. Analisis Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kerja Dan Kinerja *Salesman* ( Studi Kasus Pada PT Adira Finance Cabang Bangkong Semarang ). *Jurnal Studi Manajemen dan Organisasi* 4(2): 70–80.
- Siagan, S. 2002. *Teori Pengembangan Organisasi*. Jakarta: PT Bumi Aksara.
- Suhanto, E. 2009. Pengaruh Stres Kerja dan Iklim Organisasi terhadap *Turnover Intention* dengan Kepuasan Kerja Sebagai Variabel Intervening Sertifikasi. Tesis tidak diterbitkan, Universitas Diponegoro, Semarang, Indonesia.
- Suryaningrum, T. 2015. Pengaruh Beban Kerja dan Dukungan Sosial Terhadap Stres Kerja Pada Perawat RS PKU Muhammadiyah Yogyakarta. Skripsi tidak diterbitkan, Universitas Negeri Yogyakarta, Yogyakarta, Indonesia.
- Sutiadi. 2003. Motivasi Karyawan dan Aktifitas Manajerial Kepemimpinan terhadap Kinerja Karyawan. Tesis tidak diterbitkan, Universitas Brawijaya, Malang, Indonesia.
- Wahyuni, L. 2009. Pengaruh Komunikasi Organisasi Terhadap Kinerja Karyawan Bagian Akuntansi Dengan Komitmen Organisasi Dan Tekanan Pekerjaan Sebagai Variabel Intervening. Tesis tidak diterbitkan, Universitas Diponegoro, Semarang, Indonesia.
- Wijono, S. 2006. Pengaruh Kepribadian Type A dan Peran Terhadap Stres Kerja Manajer Madya. *INSAN* 8(3): 188-197.