

**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



UIN SUSKA RIAU

OLEH

HABIB AFFANDI
NIM. 12170111634

**KONSENTRASI MANAJEMEN SUMBER DAYA MANUSIA
PROGRAM STUDI S1 MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI DAN ILMU SOSIAL
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SULTAN SYARIF KASIM RIAU
PEKANBARU
TAHUN 2026**

**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

SKRIPSI**PENGARUH BEBAN KERJA TERHADAP KINERJA
KARYAWAN DENGAN DUKUNGAN SOSIAL SEBAGAI
VARIABEL PEMODERASI PADA PEKERJA SEKSI WATER
PT. INDAH KIAT PULP & PAPER PERAWANG**

*Dijadikan Sebagai Salah Satu Syarat untuk Memperoleh Gelar Sarjana Manajemen (S.M)
Pada Program Studi S1 Manajemen pada Fakultas Ekonomi Dan Ilmu Sosial
Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau*



UIN SUSKA RIAU

OLEH

HABIB AFFANDI
NIM. 12170111634

**KONSENTRASI MANAJEMEN SUMBER DAYA MANUSIA
PROGRAM STUDI S1 MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI DAN ILMU SOSIAL
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SULTAN SYARIF KASIM RIAU
PEKANBARU
TAHUN 2026**



LEMBAR PERSETUJUAN SKRIPSI

© Hak cipta dimiliki UIN Suska Riau

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

Hak Cipta Ditanggung

Nama : HABIB AFFANDI

NIM : 12170111634

Program Studi : S1 Manajemen

Konsentrasi : MSDM

Fakultas : Ekonomi dan Ilmu Sosial

Semester : X (Sepuluh)

Judul Skripsi : PENGARUH BEBAN KERJA TERHADAP KINERJA KARYAWAN

DENGAN DUKUNGAN SOSIAL SEBAGAI VARIABEL PEMODERASI PADA PEKERJA SEKSI WATER PT. INDAH KIAT PULP & PAPER PERAWANG

Disetujui Oleh

DOSEN PEMBIMBING

Dr. Mahyarni, SE, MM
NIP. 19700826 199903 2 001

Mengetahui,

KETUA PROGRAM STUDI

S1 Manajemen

Susnaningsih Mu'at, SE, MM, Ph.D
NIP. 19730909 200604 2 001



Dr. Desri Miftah, S.E., M.M.Ak
NIP. 19740412 200604 2 002

1. Diarangi mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

Nama : HABIB AFFANDI
NIM : 12170111634
Program Studi : S1 Manajemen
Fakultas : Ekonomi dan Ilmu Sosial
Judul Skripsi : PENGARUH BEBAN KERJA TERHADAP KINERJA KARYAWAN DENGAN DUKUNGAN SOSIAL SEBAGAI VARIABEL PEMODERASI PADA PEKERJA SEKSI WATER PT. INDAH KIAT PULP & PAPER PERAWANG
Tanggal Ujian : Senin, 9 Maret 2026

Tim Penguji

KETUA

Dr. Qomariah Lahamid, SE, M.Si
 NIP. 19750704 200710 2 001

SEKRETARIS

Zulhaida, SE, MM
 NIP. 19741204 201411 2 001

PENGUJI 1

Irien Violinda Anggriani, S.E., M.Si
 NIP. 19751106 200710 2 003

PENGUJI 2

Dr. Mahyami, SE, MM
 NIP. 19700826 199903 2 001

UIN SUSKA RIAU

1. Diarangi mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



SURAT PERNYATAAN

© Hak cipta milik UIN Suska Riau
State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : HABIB AFFANDI
 NIM : 1217011163A
 Tempat/Tgl. Lahir : PEDAWANG, 31 JANUARI 2003
 Fakultas/Pascasarjana : EKONOMI dan ILMU SOSIAL
 Prodi : SI MANAJEMEN

Judul Disertasi/ Thesis/ Skripsi/ Karya Ilmiah lainnya*:

"PENGARUH BEBAN KERJA TERHADAP KINERJA KARYAWAN DENGAN
 DUKUNGAN SOSIAL SEBAGAI VARIABEL PEMODERASI PADA PEKERJA
 SEKSI WATER PT. LUDAH KIAT PULP & PAPER PERAWANG

Menyatakan dengan sebenar-benarnya bahwa .

1. Penulisan ~~Disertasi/ Thesis/ Skripsi/ Karya Ilmiah~~ lainnya* dengan judul sebagaimana tersebut di atas adalah hasil pemikiran dan penelitian saya sendiri.
2. Semua kutipan pada karya tulis saya ini sudah disebutkan sumbernya.
3. Oleh karena itu ~~Disertasi/ Thesis/ Skripsi/ Karya Ilmiah~~ lainnya* saya ini, saya nyatakan bebas dari plagiat.
4. Apabila dikemudian hari terbukti terdapat plagiat dalam penulisan ~~Disertasi/ Thesis/ Skripsi/ Karya Ilmiah~~ lainnya* saya tersebut, maka saya bersedia menerima sanksi sesuai peraturan perundang-undangan.

Demikianlah Surat Pernyataan ini saya buat dengan penuh kesadaran dan tanpa paksaan dari pihak manapun juga.

Pekanbaru,
 Yang membuat pernyataan



HABIB AFFANDI

NIM. 1217011163A

1. Diizinkan mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
2. Diizinkan untuk kepentingan penelitian, pendidikan, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
3. Diizinkan untuk kepentingan penelitian, pendidikan, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
4. Diizinkan untuk kepentingan penelitian, pendidikan, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
5. Diizinkan untuk kepentingan penelitian, pendidikan, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
6. Diizinkan untuk kepentingan penelitian, pendidikan, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
7. Diizinkan untuk kepentingan penelitian, pendidikan, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
8. Diizinkan untuk kepentingan penelitian, pendidikan, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
9. Diizinkan untuk kepentingan penelitian, pendidikan, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
10. Diizinkan untuk kepentingan penelitian, pendidikan, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
11. Diizinkan untuk kepentingan penelitian, pendidikan, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
12. Diizinkan untuk kepentingan penelitian, pendidikan, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
13. Diizinkan untuk kepentingan penelitian, pendidikan, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
14. Diizinkan untuk kepentingan penelitian, pendidikan, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
15. Diizinkan untuk kepentingan penelitian, pendidikan, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
16. Diizinkan untuk kepentingan penelitian, pendidikan, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
17. Diizinkan untuk kepentingan penelitian, pendidikan, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
18. Diizinkan untuk kepentingan penelitian, pendidikan, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
19. Diizinkan untuk kepentingan penelitian, pendidikan, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
20. Diizinkan untuk kepentingan penelitian, pendidikan, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.

ABSTRAK

PENGARUH BEBAN KERJA TERHADAP KINERJA KARYAWAN DENGAN DUKUNGAN SOSIAL SEBAGAI VARIABEL PEMODERASI PADA SEKSI WATER PT. INDAH KIAT PULP & PAPER PERAWANG

OLEH

HABIB AFFANDI
NIM. 12170111634

Penelitian ini dilakukan pada PT. Indah Kiat Pulp & Paper Perawang. Penelitian ini bertujuan untuk menguji dan menganalisis pengaruh beban kerja terhadap kinerja karyawan dengan dukungan sosial sebagai variabel pemoderasi. Populasi dalam penelitian dalam ini adalah pekerja seksi water 01 & water 10 pt. indah kiat pulp & paper perawang, yang berjumlah 44 orang. Penelitian ini memiliki sampel berjumlah 39 orang dengan teknik pengumpulan data kuisioner. Analisis data pada penelitian ini menggunakan Smart-PLS 4.0. Pengujian hipotesis digunakan dua model yakni uji outer model untuk membuktikan validitas dan reliabilitas seluruh indikator pada masing masing variabel, dan uji inner model untuk menguji pengaruh antar variabel sesuai hipotesis yang ditetapkan sebelumnya. Hasil penelitian menunjukkan bahwa beban kerja berpengaruh negatif dan signifikan terhadap kinerja karyawan ($p = 0.000$), sedangkan dukungan sosial berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan ($p = 0.000$). Dukungan Sosial memoderasi secara negatif dan signifikan pengaruh beban kerja terhadap kinerja karyawan ($p = 0.045$). Temuan ini mengimplikasikan bahwa dukungan sosial berfungsi sebagai faktor penyangga (*buffer*) yang mampu memperlemah dampak negatif beban kerja, sehingga kinerja karyawan tetap terjaga meskipun berada di bawah tekanan tugas yang tinggi.

Kata Kunci : *Beban kerja, Dukungan Sosial, Kinerja Karyawan*

UIN SUSKA RIAU

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Diarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Diarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

ABSTRACT

**THE INFLUENCE OF WORKLOAD ON EMPLOYEE PERFORMANCE
WITH SOCIAL SUPPORT AS A MODERATING VARIABLE AMONG
WORKERS IN WATER SECTION AT PT. INDAH KIAT PULP & PAPER
PERAWANG**

BY

HABIB AFFANDI
NIM. 12170111634

This research was conducted at PT. Indah Kiat Pulp & Paper Perawang. The study aims to examine and analyze the effect of workload on employee performance, with social support as a moderating variable. The population of this study consists of workers in the Water 01 & Water 10 sections of PT. Indah Kiat Pulp & Paper Perawang, totaling 44 individuals. The research utilized a sample of 39 respondents, with data collected through questionnaires. Data analysis was performed using Smart-PLS 4.0. Hypothesis testing involved two models: the outer model to verify the validity and reliability of all indicators for each variable, and the inner model to test the influence between variables based on the predetermined hypotheses. The results of the study indicate that workload has a significant negative effect on employee performance ($p = 0.000$), while social support has a significant positive effect on employee performance ($p = 0.000$). Furthermore, social support significantly and negatively moderates the effect of workload on employee performance ($p = 0.045$). These findings imply that social support functions as a buffering factor capable of weakening the negative impact of workload, thereby maintaining employee performance even under high task pressure.

Keywords: Workload, Social Support, Employee Performance

UIN SUSKA RIAU

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Diarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Diarang mengumumkannya dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

KATA PENGANTAR



Assalamu'alaikum Warahmatullah Wabarakatuh.

Al-hamdulillahirobbil'alamin, Segala puji dan syukur kehadiran Allah SWT yang telah melimpahkan segala rahmat, karunia dan hidayah-Nya yang diberikan kepada penulis sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dengan baik. Tak lupa pula shalawat serta salam semoga tetap tercurahkan kepada junjungan Nabi Besar Muhammad SAW sebagai uswatun khasanah dalam hidup ini yang telah menuntun umatnya dari alam kegelapan menuju alam yang terang benderang. Alhamdulillah, penulis telah dapat menyelesaikan penelitian skripsi ini yang berjudul **“Pengaruh Beban Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Dengan Dukungan Sosial Sebagai Variabel Pemoderasi Pada seksi water PT. Indah Kiat Pulp & Paper Perawang”**. Penulisan skripsi ini merupakan salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Manajemen studi strata satu (S1) Program Studi Manajemen pada Fakultas Ekonomi dan Ilmu Sosial Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau. Suatu kehormatan bagi penulis untuk mempersembahkan yang terbaik kepada almamater, kedua orang tua, seluruh keluarga dan juga pihak-pihak yang telah membantu penulis dalam menyelesaikan skripsi ini. Oleh karena itu, penulis ingin menyampaikan rasa hormat dan terimakasih kepada :

1. Ibu Prof. Dr. Hj. Leny Nofianti, MS., SE., AK, CA selaku Rektor Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau.



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

2. Ibu Dr. Desrir Miftah, SE, MM, Ak selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Ilmu Sosial Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau.
3. Ibu Dr. Nurlasera, SE, M.Si selaku Wakil Dekan I Fakultas Ekonomi dan Ilmu Sosial Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau.
4. Bapak Dr. Khairil Henry, SE, M.Si, Ak, Wakil Dekan II Fakultas Ekonomi dan Ilmu Sosial Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau.
5. Ibu Dr. Mustiqowati Ummul, SE, M.Si, selaku Wakil Dekan III Fakultas Ekonomi dan Ilmu Sosial Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau
6. Ibu Susnaningsih Mu'at, SE, MM, Ph.D selaku Ketua Program Studi S1 Manajemen Fakultas Ekonomi dan Ilmu Sosial Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau.
7. Ibu Fitri Hidayati, SE, MM selaku sekretaris Program Studi S1 Manajemen di Fakultas Ekonomi dan Ilmu Sosial Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau.
8. Ibu Dr Mahyarni, SE, MM selaku dosen pembimbing proposal dan skripsi yang telah banyak membantu, mengarahkan, membimbing, memberikan saran serta meluangkan waktu untuk memberikan bimbingan dan pengarahan selama proses penyusunan proposal hingga skripsi.
9. Ibu Dr. Hariza Hasyim, S.E., M.Si selaku penasehat akademik yang telah memberikan bimbingan kepada penulis selama masa perkuliahan di Fakultas Ekonomi dan Ilmu Sosial Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim.
10. Bapak dan Ibu Dosen Fakultas Ekonomi dan Ilmu Sosial Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau yang telah memberikan ilmu dan pengetahuan


Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

selama masa perkuliahan.

11. Seluruh Staf dan Karyawan Fakultas Ekonomi dan Ilmu Sosial Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau.
12. Kedua orang tua yang tercinta dan yang tersayang, Ridwan B dan Almh Jamaliah. Terima kasih atas doa, motivasi, semangat, cinta, kasih, sayang, dan pengorbanan yang telah diberikan dan tiada henti. Terimakasih telah menjadi sumber kekuatan terbesar dalam hidup penulis, yang mendorong untuk tidak menyerah bahkan disaat segalanya terasa berat.
13. Sahabat terdekat penulis, M. Reza Alvion, Dony Armansyah, Faiz Maula Yusra, M. Aditya Lukman, M. Fauzan, Ardiansyah Ade Saputra, dan M. Fikri , terima kasih atas motivasi, waktu, dan energi positif yang luar biasa. Meski nanti kita akan menempuh jalan masing-masing, semoga silaturahmi tetap terjaga. Penulis akan selalu mengingat kalian sebagai orang baik yang mewarnai perjalanan hidup ini.
14. Yuanisa Fahdini Putri, yang selalu hadir dengan bantuan, dukungan, kesabaran, semangat, serta kasih sayang yang tulus dalam setiap proses penulis jalani. Terima kasih telah menjadi sumber motivasi yang berarti.
15. Kepada seluruh teman-teman seperjuangan. Terimakasih atas semua dukungan, semangat, nasehat, menjadi penolong dan menemani penulis selama perkuliahan dan dalam proses skripsi ini.
16. Seluruh pihak yang tidak dapat penulis sebutkan satu per satu, namun telah memberikan bantuan dan dukungan yang sangat berarti.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Akhir dari ketulusan dan keterbukaan, skripsi ini penulis persembahkan sebagai bagian dari pemenuhan syarat untuk meraih gelar Sarjana Manajemen di Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau. Semoga skripsi ini dapat memberikan manfaat serta menambah wawasan akan pengetahuan. Penulis menyadari skripsi ini masi jauh dari kata sempurna. Kesempurnaan hanya milik Allah SWT dan kekurangan datangnya dari penulis.

Pekanbaru, 23 Januari 2026

Penulis

Habib Affandi

NIM. 12170111634

UIN SUSKA RIAU



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

DAFTAR ISI

ABSTRAK	i
ABSTRACT	ii
KATA PENGANTAR	iii
DAFTAR ISI	vii
DAFTAR TABEL	x
DAFTAR GAMBAR	xi
DAFTAR LAMPIRAN	xii
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang Masalah	1
1.2 Rumusan Masalah.....	12
1.3 Tujuan Penelitian.....	13
1.4 Manfaat Penelitian.....	13
1.5 Sistematika Penulisan	14
BAB II LANDASAN TEORI	16
2.1 <i>Grand Theory</i>	16
2.1.1 Model <i>Job Demand Resources</i>	16
2.1.2 Theory Of Performance	17
2.2 Kinerja Karyawan.....	18
2.2.1 Pengertian Kinerja Karyawan	18
2.2.2 Faktor Faktor yang Mempengaruhi Kinerja	19
2.2.3 Indikator Kinerja Karyawan	21
2.2.4 Teori-Teori Utama yang Mendasari Kinerja Karyawan	22
2.3 Dukungan Sosial.....	24
2.3.1 Pengertian Dukungan Sosial.....	24
2.3.2 Bentuk Bentuk Dukungan Sosial	25
2.3.3 Indikator Dukungan Sosial	28
2.3.4 Dampak Dukungan Sosial	29
2.3.5 Teori-Teori yang Mendasari Dukungan Sosial.....	31
2.4 Beban Kerja	32
2.4.1 Pengertian Beban Kerja	32



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

2.4.2 Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Beban Kerja	35
2.4.3 Indikator Beban Kerja.....	36
2.4.4 Dampak Beban Kerja.....	38
2.4.5 Teori-Teori yang Relevan.....	39
2.5 Pandangan Islam.....	40
2.6 Penelitian Terdahulu	44
2.7 Variabel Penelitian	47
2.8 Kerangka Pemikiran.....	48
2.9 Hipotesis.....	49
BAB III METODE PENELITIAN	54
3.1 Lokasi Penelitian	54
3.2 Jenis dan Sumber Data.....	54
3.2.1 Jenis Penelitian	54
3.2.2 Sumber Data	54
3.3 Populasi dan Sampel.....	55
3.3.1 Populasi	55
3.3.2 Sampel	56
3.3.3 Teknik Pengambilan Sampel.....	58
3.4 Definisi Operasional Variabel	58
3.5 Metode Analisis Data.....	60
3.5.1 Uji Kualitas data	61
3.5.2 Analisis Outer Model (Model Pengukuran).....	62
3.5.3 Analisis Inner Model (Model Struktural).....	63
3.5.4 Uji Hipotesis.....	64
BAB IV GAMBARAN UMUM PERUSAHAAN	65
4.1 Sejarah Perusahaan PT. Indah Kiat Pulp and Paper Tbk Perawang.....	65
4.2 Visi dan Misi Perusahaan	71
4.2.1 Visi Perusahaan	71
4.2.2 Misi Perusahaan	71
4.3 Logo Perusahaan PT. Indah Kiat Pulp and Paper Tbk Perawang	71
4.4 Gambaran Umum Seksi Water 01 dan Water 10 PT. Indah Kiat Pulp &	



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Paper (IKPP).....	73
BAB V HASIL DAN PEMBAHASAN	75
5.1 Karakteristik Responden	75
5.1.1 Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir.....	75
5.1.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Lama Bekerja.....	76
5.2 Deskripsi Variabel Penelitian	77
5.2.1 Beban Kerja (X)	78
5.2.2 Dukungan Sosial (Z).....	79
5.2.3 Kinerja Karyawan (Y)	81
5.3 Analisis Data	82
5.3.1 Pengujian Model Pengukuran (Outer Model)	83
5.3.2 Pengujian Model Struktural (<i>Structural Model</i>).....	87
5.4 Pembahasan	90
5.4.1 Pengaruh Beban Kerja Terhadap Kinerja Karyawan	90
5.4.2 Pengaruh Dukungan Sosial Terhadap Kinerja Karyawan.....	92
5.4.3 Pengaruh Beban Kerja Terhadap Kinerja Karyawan dengan Dukungan Sosial sebagai variabel moderasi.....	95
BAB VI PENUTUP	99
6.1 Kesimpulan.....	99
6.2 Saran	100
DAFTAR PUSTAKA	102
LAMPIRAN.....	106



DAFTAR TABEL

Tabel 1. 1 : Data Jumlah Karyawan Seksi Water 01 & Water 10 PT. Indah Kiat Pulp & Paper Perawang 1

Tabel 1. 2 : Data Beban Kerja karyawan seksi water 01 & Water 10 PT. Indah Kiat Pulp & Paper 4

Tabel 1. 3 : Data Rata Rata Kinerja Karyawan Seksi Water 01 & Water 10 PT. Indah Kiat Pulp & Paper Perawang..... 6

Tabel 1. 4 : Hasil Pra-Survey Beban Kerja Pada Karyawan Seksi Water 01 & Water 10 Di PT Indah Kiat Pulp & Paper Perawang..... 7

Tabel 2. 1 : Penelitian Terdahulu 44

Tabel 2. 2 : Definisi Operasional Variabel..... 59

Tabel 3. 1 : Jumlah Populasi 55

Tabel 3. 2 : Tabel Instrumen Skala Likert..... 58

Tabel 5. 1 : Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir 75

Tabel 5. 2 : Karakteristik Responden Berdasarkan Lama Bekerja 76

Tabel 5. 3 : Kriteria Interpretasi Skor 77

Tabel 5. 4 : Rekapitulasi Tanggapan Responden Variabel Beban Kerja (X) 78

Tabel 5. 5 : Rekapitulasi Tanggapan Responden Variabel Dukungan Sosial (Z)..... 79

Tabel 5. 6 : Rekapitulasi Tanggapan Responden Variabel Kinerja Karyawan (Y) 81

Tabel 5. 7 : *Outer Loading* 84

Tabel 5. 8 : *Cross Loading*..... 85

Tabel 5. 9 : *Average variance extracted (AVE)* 86

Tabel 5. 10 : Cronbach Alpha & Composite Realibility 87

Tabel 5. 11 : *R-Square* 88

Tabel 5. 12 : *F-Square* 89

Tabel 5. 13 : Hasil Uji Hipotesis..... 90

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2. 1 : Kerangka Pemikiran	49
Gambar 4. 1 : Logo PT. Indah Kiat Pulp and Paper Tbk Perawang	71
Gambar 5. 1 : Diagram Jalur yang telah di rancang.....	83
Gambar 5. 2 : Outer Model	84
Gambar 5. 3 : Inner Model.....	88



- Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
 2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran Surat Izin Riset	107
Lampiran Kuesioner Penelitian.....	107
Lampiran Data Tabulasi.....	111
Lampiran Hasil Output Smartpls	113
Lampiran Dokumentasi.....	113



UIN SUSKA RIAU

- Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
 2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

BAB I PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Dalam dinamika dunia kerja modern, peningkatan produktivitas merupakan salah satu indikator keberhasilan organisasi. Perusahaan dituntut untuk mampu beradaptasi dengan perkembangan zaman serta menghadapi persaingan yang semakin ketat guna mempertahankan daya saingnya. Namun, di balik tuntutan peningkatan produktivitas tersebut, muncul tantangan utama bagi organisasi, yakni bagaimana mengelola beban kerja karyawan agar tetap berada pada tingkat optimal. Beban kerja yang terlalu berat berpotensi menimbulkan stres kerja, kelelahan, bahkan menurunkan kinerja karyawan. Sebaliknya, beban kerja yang terlalu ringan dapat menurunkan motivasi serta keterlibatan dalam pekerjaan (Rahmadanti & Karya, 2023; Ramdhan, 2022).

Fenomena ini juga nyata terlihat pada industri manufaktur di Indonesia, khususnya industri pulp dan paper. PT. Indah Kiat Pulp & Paper Perawang merupakan salah satu perusahaan besar yang memiliki sistem kerja kompleks dengan ritme kerja yang padat. Pada seksi Water, karyawan dihadapkan pada beban kerja yang tinggi dan tuntutan produktivitas yang terus meningkat.

Tabel 1.1 : Data Jumlah Karyawan Seksi Water PT. Indah Kiat Pulp & Paper Perawang

No	Subbagian Seksi Water	Jumlah Karyawan
	Supervisor FWT WT-1 WT-10	4
	Supervisor FWT WT-8 WT-9	4
	Supervisor WT-Mill Wide Utility Control, HSE & TPM	1

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Diarangi mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

No	Subbagian Seksi Water	Jumlah Karyawan
4	Operator Control Panel WT-1	4
5	Operator Control Panel WT-10	4
6	Operator FWT Treatment Plant WT-1	8
7	Operator FWT Treatment Plant WT-10	4
8	Operator FWT Demin Plant WT-1	4
9	Operator FWT Compressor WT-1	4
10	Operator FWT Compressor WT-10	8
11	Operator Control Panel WT-8 WT-9	4
12	Operator FWT Demin Plant WT-8	4
13	Operator FWT Treatment Plant WT-8	4
14	Operator FWT Demin Plant WT-9	4
15	Operator FWT Treatment Plant WT-9	4
16	Officer Logistic	1
17	Operator Safety	1
18	Operator Heavy Equipment	1
	Total	68

Sumber: PT. Indah kiat Pulp & Paper Perawang Seksi Water, (2025)

Berdasarkan data pada tabel 1.1 karyawan seksi water memiliki jumlah 68 orang yang terbagi ke dalam 18 subbagian fungsional. Struktur organisasi ini menunjukkan adanya pembagian tanggung jawab yang sangat terperinci, mulai dari level pengawasan hingga operasional teknis di lapangan.

Lini kepemimpinan di Seksi Water ini dipegang oleh beberapa Supervisor, di antaranya Supervisor yang menangani unit FWT WT-1 hingga WT-10, serta posisi strategis seperti Supervisor WT-Mill Wide Utility Control yang juga merangkap tanggung jawab HSE & TPM. Kehadiran Supervisor ini menjadi poin krusial dalam variabel Dukungan Sosial, karena peran atasan sangat menentukan dalam memberikan dukungan emosional maupun informasi bagi para operator yang berada di bawah tekanan beban kerja teknis.

Sebagian besar populasi karyawan merupakan tenaga operasional yang tersebar di berbagai instalasi pengolahan air, seperti *Treatment Plant*, *Demin Plant*,



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

hingga *Compressor*. Subbagian dengan jumlah personel terbanyak berada pada posisi Operator FWT Treatment Plant WT-1 dan Operator FWT Compressor WT-10, yang masing-masing memiliki 8 orang karyawan. Banyaknya jumlah operator di unit-unit ini mengindikasikan bahwa beban kerja di titik tersebut mungkin lebih kompleks atau memerlukan rotasi *shift* yang lebih intensif dibandingkan bagian lainnya.

Selain tenaga teknis, terdapat pula peran pendukung seperti Officer Logistic, Operator Safety, dan Operator Heavy Equipment yang masing-masing diisi oleh satu orang personel. Meskipun jumlahnya sedikit, peran mereka sangat menentukan kelancaran kinerja operasional secara keseluruhan. Seksi water pada PT. Indah Kiat Pulp & Paper Perawang terdiri dari 4 seksi water terdapat 4 seksi water, yaitu water 01 & 10 dan water 08 & 09

Dalam penelitian ini, peneliti memutuskan untuk memilih 2 seksi sebagai objek dan sampel dalam penelitian yaitu seksi water 01 dan 10. Hal ini dikarenakan 2 seksi lainnya yaitu water 08 & 09 memiliki lokasi yang jauh dari lokasi penelitian. Sehingga untuk menghemat waktu dan biaya, maka peneliti memutuskan untuk memilih 2 seksi tersebut. Dengan memfokuskan pada dua unit dengan populasi karyawan terbesar, peneliti dapat memperoleh data yang lebih homogen namun kaya akan variasi data teknis. Dengan memfokuskan penelitian pada lokasi Water 01 dan 10 yang saling berdekatan namun jauh dari unit lainnya, peneliti dapat memastikan bahwa kondisi lingkungan fisik seperti suhu, kebisingan, dan kemudahan akses bantuan bersifat konsisten bagi seluruh responden dalam sampel. Penjelasan ini memperkuat orisinalitas data karena mencerminkan kondisi

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Diarangi mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

lapangan yang sebenarnya di PT. Indah Kiat Pulp & Paper Perawang. Hal ini mempermudah proses kontrol terhadap variabel-variabel pengganggu dan memastikan bahwa temuan penelitian mengenai kinerja karyawan benar-benar mencerminkan kondisi lapangan pada area yang memiliki kontribusi paling vital terhadap kelancaran suplai air bagi mesin produksi utama di PT. IKPP Perawang.

Seksi Water (Pengolahan Air) di industri Pulp & Paper (seperti PT. IKPP) memegang peran sangat krusial karena kualitas air sangat menentukan kualitas produk akhir dan kelancaran proses produksi secara keseluruhan. Namun berdasarkan hasil observasi lapangan, terdapat data beban kerja yang dimiliki oleh karyawan PT. Indah Kiat Pulp & Paper, yaitu sebagai berikut:

Tabel 1. 2: Data Beban Kerja karyawan seksi water 01 & Water 10 PT. Indah Kiat Pulp & Paper

NO	Jenis Tugas	Deskripsi	Implikasi Beban Kerja
1	Pengoperasian dan Pemeliharaan (O&M) Peralatan	Memastikan semua unit pengolahan air (klarifikasi, filtrasi, demineralisasi, pompa, dll.) beroperasi sesuai Standar Operasional Prosedur (SOP) dan dalam kondisi prima.	Kuantitatif & Fisik: Membutuhkan patrol rutin, pemeliharaan mendadak, dan seringkali bekerja shift yang panjang.
2	Analisis dan Kontrol Kualitas Air	Melakukan pengambilan sampel, pengujian laboratorium (pH, kekeruhan, zat kimia), dan penyesuaian dosis bahan kimia secara real-time untuk menjaga kualitas air.	Kualitatif & Mental: Membutuhkan ketelitian dan konsentrasi tinggi. Kesalahan dosis dapat merusak mesin mahal atau mencemari lingkungan.
3	Penanganan Gangguan	Cepat mengidentifikasi dan merespons	Kualitatif & Emosional: Memicu tekanan waktu

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Diarangi mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

NO	Jenis Tugas	Deskripsi	Implikasi Beban Kerja
	(Troubleshooting)	masalah operasional mendadak (misalnya: pompa trip, filter buntu, kualitas air menurun drastis) untuk mencegah downtime produksi.	(<i>time pressure</i>) dan stres karena harus mengambil keputusan cepat di bawah situasi kritis.
4	Pencatatan dan Pelaporan Data	Mendokumentasikan semua parameter operasional, hasil analisis, konsumsi bahan kimia, dan melaporkannya kepada supervisor/manajemen.	Kuantitatif & Mental: Tambahan beban administratif di samping tugas lapangan, memerlukan ketelitian digital.
5	Kepatuhan Lingkungan (EHS)	Memastikan proses pengolahan air limbah sesuai dengan regulasi lingkungan yang ketat.	Kualitatif & Tanggung Jawab: Beban tanggung jawab hukum dan etika yang tinggi terhadap lingkungan.

Sumber: PT. Indah Kiat Pulp & Paper Perawang Seksi Water, 2025

Berdasarkan observasi awal dan laporan internal, terdapat indikasi bahwa sebagian karyawan mengalami kelelahan kerja dan penurunan motivasi, yang pada akhirnya memengaruhi kinerja mereka. Fenomena ini tercermin dari tingginya tingkat kelelahan kerja, penurunan motivasi, serta adanya keterlambatan dalam penyelesaian tugas yang berdampak pada kinerja individu dan tim. Karyawan merasa harus menyelesaikan berbagai tugas dalam waktu yang terbatas, dengan tekanan target yang tinggi, sementara sumber daya dan dukungan yang tersedia terbatas. Hal ini menimbulkan stres kerja dan menurunkan kualitas kinerja.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Diarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Diarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Tabel 1. 3: Data Rata Rata Kinerja Karyawan Seksi Water 01 & Water 10 PT. Indah Kiat Pulp & Paper Perawang

Jumlah		Kinerja Karyawan Water			
Tahun	Karyawan	Sangat Baik	Baik	Kurang Baik	Tidak Baik
2020	68	14,71%	75,00%	5,88%	4,41%
2021	68	14,71%	73,53%	5,88%	5,88%
2022	68	13,24%	77,94%	4,41%	4,41%
2023	68	14,71%	75,00%	5,88%	4,41%
2024	68	13,24%	76,47%	5,88%	4,41%

Sumber: PT. Indah Kiat Pulp & Paper Perawang Seksi Water, 2025

Dalam Tabel 1.2 Penilaian kinerja pekerja Seksi Water PT. Indah Kiat Pulp & Paper Perawang dilihat dari persentasenya mengalami flukstasi. Dari data tersebut masih ditemukan kinerja kurang baik dan tidak baik. Hal tersebut dapat berpengaruh dalam mewujudkan sasaran perusahaan.

Di sisi lain, adanya dukungan sosial dari atasan, rekan kerja, maupun organisasi ternyata menjadi salah satu faktor yang dapat memperkuat daya tahan karyawan terhadap tekanan kerja tersebut. Karyawan yang mendapatkan dukungan emosional, informasi, maupun bantuan praktis cenderung lebih mampu menghadapi beban kerja tinggi dan tetap menunjukkan performa yang baik. Salah satu fenomena yang dapat diamati secara langsung adalah keluhan dari karyawan mengenai beban kerja yang dirasakan berat dan melelahkan. Seperti yang disampaikan oleh salah satu pekerja, bahwa ia merasa kelelahan akibat padatnya pekerjaan yang harus diselesaikan. Dalam kondisi tersebut, peran dukungan sosial menjadi penting, karena dapat memberikan semangat, membantu mengurangi tekanan psikologis, serta mendorong peningkatan kinerja. Dukungan sosial yang datang dari rekan kerja, atasan, maupun keluarga diyakini mampu memoderasi dampak negatif beban kerja terhadap kinerja karyawan

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Diarangi mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Namun demikian, sejauh mana dukungan sosial mampu memoderasi atau memperkuat hubungan antara beban kerja dan kinerja karyawan, masih menjadi pertanyaan yang menarik untuk diteliti secara ilmiah. Oleh karena itu, penelitian ini dilakukan untuk menggali lebih dalam bagaimana pengaruh beban kerja terhadap kinerja karyawan dengan mempertimbangkan peran dukungan sosial sebagai variabel pemoderasi.

Burnout yaitu kelelahan fisik, mental dan emosional yang terjadi karena kelelahan diderita dalam jangka waktu yang cukup lama, di dalam situasi yang menuntut keterlibatan emosional yang tinggi. Kelelahan yang terjadi dapat diberasal dari berbagai sumber (Gabriel & Aguinis, 2022). Oleh karena itu, penting bagi organisasi untuk memahami dinamika kerja, termasuk pengaruh beban kerja terhadap kinerja serta bagaimana dukungan sosial dapat berperan sebagai faktor moderasi.

Tabel 1. 4 : Hasil Pra-Survey Beban Kerja Pada Karyawan Seksi Water 01 & Water 10 Di PT Indah Kiat Pulp & Paper Perawang

No	Pernyataan	Rata-rata skor	Kategori
1.	Saya sering diberi tugas dalam jumlah yang banyak untuk diselesaikan dalam waktu yang terbatas.	3.4	Sedang
2.	Saya sering harus bekerja lembur untuk menyelesaikan pekerjaan.	4.1	Tinggi
3.	Pekerjaan saya memerlukan konsentrasi yang sangat tinggi.	3.3	Sedang
4.	Pekerjaan saya menuntut kemampuan yang tinggi untuk berpikir dan menganalisis.	4.4	Tinggi



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

No	Pernyataan	Rata-rata skor	Kategori
5.	Saya merasa terbebani secara mental oleh pekerjaan yang saya lakukan.	3.3	Sedang

Sumber: PT Indah Kiat Pulp & Paper Perawang Seksi Water, 2025

Berdasarkan hasil pra-survey pada 10 Karyawan Seksi Water PT Indah Kiat Pulp & Paper Perawang, beban kerja berada pada kategori sedang hingga tinggi. Karyawan cukup sering lembur (4,1) dan pekerjaan sangat menuntut kemampuan analitis (4,4), sedangkan jumlah tugas (3,4), konsentrasi kerja (3,3), serta beban mental (3,3) berada pada kategori sedang. Hal ini menunjukkan bahwa meskipun karyawan masih mampu beradaptasi, terdapat potensi tekanan kerja yang dapat menimbulkan kelelahan apabila kondisi ini berlangsung terus-menerus.

Di PT Indah Kiat Pulp & Paper Perawang, khususnya di seksi Water, meneliti pengaruh beban kerja terhadap kinerja pada kelompok ini, serta mempertimbangkan peran dukungan sosial sebagai variabel pemoderasi, menjadi penting dalam upaya meningkatkan produktivitas dan kesejahteraan kerja secara berkelanjutan.

Menurut model *Job Demands-Resources* (JD-R), beban kerja sebagai job demand yang tinggi dapat melemahkan kinerja jika tidak disertai sumber daya yang memadai. Dukungan sosial merupakan salah satu job resource yang dapat meningkatkan resiliensi dan motivasi kerja karyawan (Okojie et al., 2023). Oleh karena itu, perlu dilakukan penelitian untuk mengetahui bagaimana pengaruh beban kerja terhadap kinerja karyawan dengan dukungan sosial sebagai variabel pemoderasi.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Seksi Water di PT. Indah Kiat Pulp & Paper Perawang memegang peran krusial dalam proses produksi, di mana kualitas air secara langsung memengaruhi hasil akhir produk. Dalam menjalankan tugasnya, karyawan di seksi ini dihadapkan pada beban kerja yang tinggi, mulai dari pengoperasian dan pemeliharaan peralatan hingga analisis kualitas air. Berdasarkan data yang diperoleh, berbagai jenis tugas yang harus dilakukan karyawan menciptakan tantangan yang signifikan, seperti keharusan untuk bekerja lembur dan mempertahankan konsentrasi tinggi. Observasi menunjukkan bahwa meskipun karyawan telah melakukan tugas sesuai prosedur, mereka mengalami kelelahan dan penurunan motivasi, yang berdampak langsung pada kinerja mereka. Data kinerja menunjukkan adanya fluktuasi, dengan beberapa karyawan masih berada pada kategori kinerja kurang baik, yang menunjukkan adanya masalah dalam memenuhi sasaran perusahaan.

Beban kerja yang tinggi dan tekanan untuk menyelesaikan berbagai tugas dalam waktu yang terbatas berkontribusi terhadap stres kerja yang dialami karyawan. Hasil pra-survey menunjukkan bahwa karyawan merasa terkendala oleh volume pekerjaan yang besar dan harus menghadapi banyak tanggung jawab dalam situasi yang menuntut. Dalam konteks ini, dukungan sosial dari atasan dan rekan kerja menjadi sangat penting sebagai faktor penyeimbang. Dukungan sosial ini dapat memberikan motivasi, membantu karyawan mengurangi stres, serta mendorong mereka untuk tetap berperforma baik meski dalam keadaan tertekan. Namun, terdapat indikasi bahwa tidak semua karyawan merasakan tingkat dukungan yang sama, sehingga berpotensi memengaruhi kinerja masing-masing individu.



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Dalam situasi ketidakpastian ini, penting untuk mengeksplorasi bagaimana dukungan sosial dapat memperkuat ketahanan karyawan dalam menghadapi beban kerja yang tinggi. Penelitian ini bertujuan untuk menggali lebih dalam pengaruh beban kerja terhadap kinerja, dengan mempertimbangkan dukungan sosial sebagai variabel pemoderasi. Model Job Demands-Resources (JD-R) menekankan bahwa beban kerja sebagai tuntutan dapat berlebihan jika tidak diimbangi dengan sumber daya, seperti dukungan sosial, yang dapat meningkatkan motivasi dan resiliensi karyawan. Dengan pemahaman yang lebih baik tentang dinamika ini, PT. Indah Kiat Pulp & Paper diharapkan dapat menciptakan strategi untuk meningkatkan kinerja dan kesejahteraan karyawan secara berkelanjutan.

Meskipun penelitian mengenai beban kerja dan kinerja karyawan telah banyak dilakukan, sebagian besar studi sebelumnya lebih menekankan hubungan langsung antara beban kerja dan kinerja tanpa mempertimbangkan peran dukungan sosial sebagai variabel yang dapat memoderasi hubungan tersebut. Dalam model *Job Demands-Resources* (JD-R), dukungan sosial diakui sebagai salah satu sumber daya kerja yang penting, yang dapat membantu karyawan menghadapi tuntutan kerja yang tinggi. Penelitian terbaru menunjukkan bahwa dukungan sosial tidak hanya berfungsi sebagai buffer terhadap stres kerja, tetapi juga berkontribusi pada peningkatan motivasi dan kinerja karyawan. Dukungan dari rekan kerja, atasan, dan keluarga dapat memberikan rasa aman dan meningkatkan rasa keterhubungan, yang pada gilirannya memperkuat daya tahan individu dalam menghadapi tantangan di tempat kerja (Bakker et al., 2020). Dengan demikian, investasi dalam menciptakan lingkungan kerja yang mendukung dan kolaboratif sangat penting untuk



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

meningkatkan kesejahteraan dan produktivitas karyawan.

Meskipun sejumlah penelitian telah meneliti hubungan antara beban kerja dan dukungan sosial terhadap kinerja karyawan misalnya, penelitian di PT BPR Bank Daerah Gianyar menunjukkan beban kerja dan dukungan sosial keduanya berpengaruh signifikan terhadap kinerja pegawai (Jayanti, 2022). Namun demikian, penelitian tersebut tidak menyertakan analisis interaksi pemoderasi antara beban kerja dan dukungan sosial, mereka hanya meneliti efek langsung. Sementara itu, studi lain seperti oleh Sukowati & Padmantyo (2025) memasukkan dukungan sosial dan beban kerja, tetapi menggunakan burnout sebagai variabel mediasi, bukan sebagai moderator. Oleh karena itu, masih terdapat celah penelitian terkait apakah dukungan sosial benar-benar memperkuat atau memperlemah (memoderasi) pengaruh beban kerja terhadap kinerja, khususnya dalam lingkungan kerja yang sangat menuntut seperti bagian Water di pabrik pulp & paper sebuah konteks industri yang belum banyak diteliti dengan kerangka moderasi dukungan sosial.

Pemilihan dukungan sosial sebagai variabel moderasi dalam penelitian ini didasari oleh peran strategisnya sebagai faktor pelindung (*protective factor*) yang dapat mengintervensi hubungan antara tekanan kerja dan hasil kerja. Secara teoretis, dukungan sosial berfungsi sebagai penyangga (*buffer*) yang mampu memitigasi dampak negatif dari beban kerja yang berlebihan. Ketika seorang pekerja di Seksi Water PT. Indah Kiat menghadapi tuntutan tugas yang tinggi, keberadaan dukungan dari rekan kerja maupun atasan dapat menurunkan ketegangan psikologis dan kelelahan fisik, sehingga penurunan kinerja dapat dipegah. Dukungan ini memberikan rasa aman dan sumber daya tambahan bagi



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

karyawan untuk menyelesaikan masalah teknis maupun administratif, yang pada akhirnya memperkuat resiliensi individu dalam menghadapi tekanan lingkungan kerja.

Berdasarkan fenomena pada latar belakang serta penelitian terdahulu yang telah diuraikan diatas, *research gap* pada penelitian ini adalah dukungan sosial sebagai variabel pemoderasi, jumlah populasi serta lokasi penelitian. Maka penulis tertarik untuk melakukan penelitian mengenai **PENGARUH BEBAN KERJA TERHADAP KINERJA KARYAWAN DENGAN DUKUNGAN SOSIAL SEBAGAI VARIABEL PEMODERASI PADA SEKSI WATER PT. INDAH KIAT PULP & PAPER PERAWANG.**

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang diatas, penulis membuat rumusan masalah penelitian sebagai berikut :

1. Apakah beban kerja berpengaruh terhadap kinerja karyawan pada seksi water PT. Indah Kiat Pulp & Paper Perawang?
2. Apakah dukungan sosial berpengaruh terhadap kinerja karyawan pada seksi water PT. Indah Kiat Pulp & Paper Perawang?
3. Apakah dukungan sosial sebagai variabel pemoderasi berpengaruh antara beban kerja dan kinerja karyawan pada seksi water PT. Indah Kiat Pulp & Paper Perawang?

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

1.3 Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah diatas, maka tujuan dari penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Menganalisis pengaruh beban kerja terhadap kinerja karyawan pada seksi water PT. Indah Kiat Pulp & Paper Perawang
2. Menganalisis peran dukungan sosial sebagai variabel pemoderasi terhadap kinerja karyawan pada seksi water PT. Indah Kiat Pulp & Paper Perawang
3. Menganalisis peran dukungan sosial sebagai variabel pemoderasi dalam hubungan antara beban kerja dan kinerja karyawan di perusahaan tersebut.

1.4 Manfaat Penelitian

Adapun manfaat dari penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Kegunaan Teoritis
Penelitian ini memberikan kontribusi terhadap pengembangan ilmu manajemen sumber daya manusia, khususnya terkait teori stres kerja, beban kerja, dan dukungan sosial dalam konteks .
2. Kegunaan Praktis
Hasil penelitian diharapkan dapat menjadi masukan strategis bagi manajemen PT. Indah Kiat Pulp & Paper Perawang dalam mengelola beban kerja dan menciptakan lingkungan kerja yang mendukung bagi karyawan.
3. Kegunaan pihak akademisi
Hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi bahan pembelajaran dan pengaplikasian ilmu pengetahuan dibidang manajemen sumber daya manusia dan dapat menjadi tambahan rujukan untuk penelitian selanjutnya.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

1.5 Sistematika Penulisan

Sistematika pembahasan dalam penelitian ini terdiri dari enam bab yang saling berkaitan. Masing-masing bab secara garis besar dapat dijelaskan sebagai berikut:

BAB I : PENDAHULUAN

Bab I merupakan pendahuluan sebagai dasar dan acuan mengapa penelitian ini dilakukan. Pendahuluan terdiri dari latar belakang masalah, rumusan masalah, tujuan masalah, manfaat penelitian serta sistematika penulisan.

BAB II : LANDASAN TEORI

Bab ini menjelaskan teori-teori yang relevan dengan penelitian. Teori sebagai dasar penyusunan dalam hipotesis. Selain itu, bab ini juga menguraikan penelitian-penelitian terdahulu yang relevan dengan objek penelitian, paradigma penelitian dan juga hipotesis penelitian.

BAB III : METODE PENELITIAN

Bab ini menguraikan tentang lokasi penelitian, jenis dan sumber data, Variabel, definisi operasional Variabel, populasi dan sampel, metode pengumpulan data, definisi dan pengukuran variabel penelitian dll.

BAB IV : GAMBARAN UMUM

Bab ini menjelaskan tentang objek penelitian secara garis besar yang diperlukan untuk pengetahuan umum. dalam penelitian ini seperti menguraikan tentang sejarah singkat objek penelitian, aktivitas objek penelitian dan struktur organisasi.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

BAB V : HASIL DAN PEMBAHASAN

Bab ini membahas hasil analisis pengolahan data dan pembahasan mengenai pengaruh variabel independen terhadap variabel dependen yang diteliti.

BAB VI : PENUTUP

Pada bab ini terdapat kesimpulan dan saran yang merupakan ringkasan dari hasil penelitian yang telah dibahas sebelumnya dan tentang perbaikan yang perlu dilakukan terhadap peneliti yang akan datang terkait dengan temuan masalah penelitian.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

BAB II

LANDASAN TEORI

2.1 *Grand Theory*

2.1.1 Model *Job Demand Resources*

Model Job Demand Resources (JD-R) dikembangkan oleh Demerouti, Bakker, Nachreiner, dan Schaufeli sejak tahun 2001 sebagai kerangka kerja yang fleksibel untuk menjelaskan bagaimana karakteristik pekerjaan (*job characteristics*) dapat memengaruhi kesejahteraan dan kinerja karyawan. Dalam model ini, faktor-faktor kerja dibagi menjadi dua kategori utama: *job demands* (tuntutan pekerjaan) dan *job resources* (sumber daya pekerjaan). *Job demands* mencakup aspek-aspek fisik, psikologis, sosial, atau organisasi yang mengharuskan upaya berkelanjutan dan dapat menimbulkan biaya fisiologis atau psikologis, seperti kelelahan atau stres. Sementara itu, *job resources* adalah karakteristik pekerjaan yang fungsional untuk mencapai tujuan kerja, mengurangi beban dari *job demands*, dan merangsang pertumbuhan pribadi serta perkembangan Demerouti dalam (Skaalvik & Skaalvik, 2018)

Beban kerja (*job demand*) yang dialami pekerja di Seksi Water PT. Indah Kiat Pulp & Paper Perawang dapat dikonseptualisasikan sebagai tuntutan psikologis dan fisik pekerjaan: misalnya, tekanan waktu, volume pekerjaan, atau konflik peran yang menuntut tenaga dan perhatian berkelanjutan. Menurut teori JD-R, semakin tinggi tuntutan pekerjaan tanpa adanya kompensasi sumber daya yang cukup, semakin besar kemungkinan karyawan mengalami kelelahan dan stres, yang akhirnya dapat menurunkan kinerjanya. Studi-studi

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

empiris mendukung hubungan ini: job demands berkorelasi positif dengan kelelahan (*health impairment process*) yang kemudian memengaruhi kinerja negatif (Bakker & Demerouti, 2017)

Dalam model JD-R, dukungan sosial (misalnya dari rekan kerja atau atasan) merupakan salah satu job resource yang sangat krusial. Dukungan sosial dapat berfungsi sebagai penyangga (*buffer*) terhadap efek merugikan dari beban kerja tinggi. Ketika karyawan merasakan bahwa mereka memiliki sumber daya sosial di tempat kerja seperti rekan yang memberikan bantuan emosional, supervisor yang memberi dukungan instrumen, atau tim yang saling membantu maka tekanan beban kerja mungkin tidak langsung berujung pada kelelahan berat atau penurunan kinerja (Skaalvik & Skaalvik, 2018).

2.1.2 Theory Of Performance

Landasan utama dalam melihat hasil kerja karyawan adalah **Teori Kinerja**. Menurut teori ini, kinerja merupakan fungsi dari interaksi antara kemampuan (*ability*), motivasi (*motivation*), dan peluang (*opportunity*). Dalam konteks pekerja Seksi Water di PT. Indah Kiat, kinerja tidak hanya bergantung pada keahlian teknis mengelola air, tetapi juga bagaimana beban kerja yang diberikan dapat dikelola oleh motivasi individu dan didukung oleh lingkungan kerja (dukungan sosial). Kinerja dianggap sebagai hasil perilaku yang dievaluasi berdasarkan kontribusinya terhadap sasaran organisasi (Campbell & Wiernik, 2015).

Teori ini menekankan bahwa kinerja tidak bersifat statis melainkan dinamis, yang berarti dapat berfluktuasi tergantung pada tuntutan lingkungan kerja. Ketika seorang karyawan menghadapi beban kerja yang tinggi, kapasitas mereka untuk mempertahankan kinerja maksimal akan sangat bergantung pada sejauh mana

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

motivasi mereka terjaga dan seberapa besar dukungan (peluang/sumber daya) yang diberikan oleh lingkungan sekitar. Oleh karena itu, dalam penelitian manajemen sumber daya manusia, Teori Kinerja sering digunakan sebagai *Grand Theory* untuk mengevaluasi bagaimana variabel-variabel lain, seperti beban kerja dan dukungan sosial, dapat mempengaruhi efektivitas kerja secara keseluruhan.

2.2 Kinerja Karyawan

2.2.1 Pengertian Kinerja Karyawan

Kinerja merupakan perilaku nyata yang ditampilkan setiap orang sebagai prestasi kerja yang dihasilkan sesuai dengan peran dalam organisasi (Wijonarko et al., 2022). Definisi ini menegaskan bahwa kinerja bukan hanya hasil akhir atau output semata, tetapi juga mencakup proses dan tindakan konkret yang dilakukan individu dalam melaksanakan tugasnya.

Menurut (Robbins & Judge, 2008; Armstrong, 2022) Kinerja merupakan salah satu indikator utama dalam mengevaluasi sejauh mana seorang karyawan mampu memenuhi tanggung jawabnya di tempat kerja. Dalam konteks organisasi, kinerja tidak hanya mencakup hasil akhir dari tugas yang diberikan, tetapi juga proses, sikap, dan etos kerja dalam menyelesaikan pekerjaan. Kinerja karyawan sering kali menjadi cerminan efektivitas manajemen dalam menciptakan lingkungan yang produktif dan mendukung perkembangan sumber daya manusia (Robbins & Judge, 2008; Armstrong, 2022).

Kinerja merupakan salah satu indikator utama dalam mengevaluasi sejauh mana seorang karyawan mampu memenuhi tanggung jawabnya di tempat kerja. Dalam konteks organisasi, kinerja tidak hanya mencakup hasil akhir dari tugas yang diberikan, tetapi juga proses, sikap, dan etos kerja dalam

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

menyelesaikan pekerjaan. Kinerja karyawan sering kali menjadi cerminan efektivitas manajemen dalam menciptakan lingkungan yang produktif dan mendukung perkembangan sumber daya manusia.

Menurut **Mangkunegara (2020)**, "kinerja adalah hasil kerja secara kualitas dan kuantitas yang dicapai oleh seorang karyawan dalam melaksanakan tugasnya sesuai tanggung jawab yang diberikan." Definisi ini menekankan pada pencapaian konkret yang dapat diukur, baik dari segi jumlah pekerjaan yang diselesaikan maupun mutu dari hasil pekerjaan tersebut. Dengan kata lain, kinerja mencakup hasil nyata dari penggunaan kemampuan, keterampilan, dan sumber daya yang tersedia.

Dalam perspektif manajerial, kinerja bukan hanya merupakan outcome, tetapi juga proses yang dipengaruhi oleh berbagai aspek seperti perilaku kerja, penggunaan waktu, dan pengambilan keputusan. Oleh karena itu, pengukuran kinerja yang akurat harus mempertimbangkan berbagai dimensi, termasuk perilaku kerja, keterlibatan, dan kontribusi terhadap tujuan strategis organisasi.

2.2.2 Faktor Faktor yang Mempengaruhi Kinerja

Banyak faktor yang mempengaruhi tingkat kinerja karyawan dalam suatu organisasi. Faktor-faktor ini dapat berasal dari dalam diri karyawan (faktor internal) maupun dari lingkungan kerja dan sistem organisasi (faktor eksternal). Secara umum, pemahaman atas faktor-faktor ini sangat penting dalam merancang intervensi kebijakan SDM yang efektif.

Motivasi kerja, baik intrinsik maupun ekstrinsik, merupakan salah satu

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

penentu utama dalam pencapaian kinerja yang optimal. Penelitian oleh **Saputri (2023)** dan **Amanah (2021)** menunjukkan bahwa karyawan dengan motivasi tinggi lebih berkomitmen dan produktif dibandingkan mereka yang tidak termotivasi. Motivasi memberikan dorongan untuk bekerja lebih keras dan menyelesaikan tugas dengan baik, terutama ketika dihadapkan pada tantangan.

Selain itu, kompensasi dan insentif juga menjadi faktor penting dalam mendorong kinerja. Menurut **Kusuma et al (2020)**, struktur gaji yang adil dan sistem penghargaan berbasis kinerja mampu meningkatkan kepuasan kerja serta semangat untuk berprestasi. Kompensasi bukan hanya mencakup gaji pokok, tetapi juga bonus, tunjangan, dan fasilitas lain yang mendukung kesejahteraan karyawan.

Gaya kepemimpinan berperan dalam menciptakan lingkungan kerja yang kondusif. **Baruno dan Paju (2024)** mengemukakan bahwa kepemimpinan yang partisipatif dan komunikatif dapat mendorong karyawan untuk lebih terlibat dan bertanggung jawab dalam tugasnya. Pemimpin yang mampu membangun kepercayaan dan memberikan arahan yang jelas biasanya mampu mengarahkan tim menuju pencapaian kinerja yang tinggi.

Lingkungan kerja fisik dan psikologis juga berpengaruh terhadap kinerja. **Widjaja (2021)** menekankan pentingnya kenyamanan tempat kerja, ketersediaan fasilitas, serta hubungan sosial antarpegawai dalam menciptakan suasana kerja yang mendukung. Lingkungan kerja yang penuh tekanan dan konflik interpersonal dapat menurunkan semangat dan performa kerja.

Faktor lainnya adalah disiplin dan kepuasan kerja. Disiplin mendorong

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

karyawan untuk patuh terhadap peraturan organisasi, sementara kepuasan kerja mendorong loyalitas dan semangat.

2.2.3 Indikator Kinerja Karyawan

Menurut (Robbins et al., 2015) indikator kinerja adalah alat untuk mengukur tingkat pencapaian kinerja karyawan. Berikut adalah beberapa indikator untuk mengukur kinerja karyawan:

1) Kualitas Kerja

Indikator ini menilai keakuratan dan kesesuaian hasil kerja karyawan dengan standar yang telah ditetapkan. Kualitas kerja yang tinggi mencakup perhatian terhadap detail, kreativitas, dan kemampuan untuk memenuhi ekspektasi yang diinginkan, sehingga dapat meningkatkan reputasi dan efektivitas tim.

2) Kuantitas

Fokus pada jumlah tugas atau proyek yang berhasil diselesaikan dalam waktu tertentu. Indikator ini penting untuk mengevaluasi produktivitas karyawan. Kuantitas yang baik menunjukkan kemampuan manajemen waktu yang efektif dan efisiensi dalam menyelesaikan pekerjaan, namun harus tetap memperhatikan kualitas.

3) Ketepatan Waktu dan Efektivitas

Kemampuan karyawan dalam menyelesaikan tugas sesuai dengan deadline sangat krusial dalam menjaga alur kerja yang lancar. Ketepatan waktu mencerminkan disiplin dan tanggung jawab, serta berperan penting dalam membantu tim dan organisasi merencanakan

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

pekerjaan secara lebih efektif serta memitigasi risiko keterlambatan. Selain itu, penting untuk menilai seberapa baik hasil kerja karyawan berkontribusi terhadap tujuan strategis organisasi. Hal ini mencakup analisis terhadap dampak pekerjaan yang dihasilkan, kesesuaiannya dengan harapan, serta sejauh mana memberikan nilai tambah bagi perusahaan. Efektivitas yang tinggi menunjukkan bahwa hasil kerja tidak hanya selesai, tetapi juga berorientasi pada pencapaian outcome yang lebih besar.

4) Independensi

Indikator ini mengukur seberapa mampu karyawan untuk bekerja tanpa pengawasan terus-menerus. Karyawan yang mandiri dapat mengambil inisiatif, menyelesaikan tugas secara proaktif, dan menunjukkan pemecahan masalah yang efektif. Kemampuan untuk bekerja secara independen menyiratkan kepercayaan diri dan tanggung jawab yang tinggi dalam menyelesaikan pekerjaan.

2.2.4 Teori-Teori Utama yang Mendasari Kinerja Karyawan

1). Teori Dua Faktor (Herzberg, 1959)

Herzberg membedakan dua kategori faktor yang memengaruhi motivasi dan kinerja kerja: motivator dan hygiene factors. Faktor motivator seperti pengakuan, pencapaian, dan tanggung jawab cenderung meningkatkan kepuasan dan memacu kinerja. Sebaliknya, faktor hygiene seperti kondisi kerja, gaji, dan hubungan kerja tidak meningkatkan motivasi secara langsung, namun ketidakhadirannya

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

dapat menyebabkan ketidakpuasan yang berpengaruh pada kinerja.

Teori ini relevan dalam menjelaskan bahwa tidak cukup hanya memberikan kompensasi finansial organisasi juga perlu memberikan tantangan, penghargaan, dan pengakuan untuk meningkatkan kinerja karyawan secara berkelanjutan.

2). Teori Harapan (Expectancy Theory – Vroom, 1964)

Teori harapan menyatakan bahwa individu akan memotivasi dirinya untuk bekerja keras jika mereka percaya bahwa usaha mereka akan menghasilkan kinerja yang baik (*expectancy*), bahwa kinerja tersebut akan diikuti oleh imbalan tertentu (*instrumentality*), dan bahwa imbalan tersebut bernilai bagi mereka (*valence*).

Implikasi dari teori ini adalah bahwa organisasi harus memastikan bahwa sistem penghargaan selaras dengan hasil kerja, serta menjamin bahwa upaya kerja benar-benar akan dihargai secara adil.

3). Teori Tujuan (Goal-Setting Theory – Locke & Latham, 1990)

Menurut teori ini, penetapan tujuan yang jelas dan menantang dapat meningkatkan kinerja. Tujuan memberikan arah dan standar pencapaian bagi karyawan, dan ketika dikombinasikan dengan umpan balik yang berkala, mereka dapat memacu peningkatan performa.

Teori ini menekankan pentingnya partisipasi karyawan dalam penentuan target kerja dan perlunya supervisi dalam memberikan feedback yang konstruktif.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

4). Teori Kompetensi

Teori ini menekankan bahwa kinerja sangat dipengaruhi oleh kompetensi individu, yang mencakup pengetahuan, keterampilan, dan sikap kerja. Kompetensi menjadi dasar dalam menentukan kesesuaian antara individu dengan tuntutan pekerjaan.

Dalam praktik manajemen SDM, teori ini digunakan untuk menyusun standar kompetensi, menyusun program pelatihan, serta sebagai dasar dalam rekrutmen dan promosi. Kinerja tinggi dapat dicapai ketika pekerja memiliki kompetensi yang sesuai dengan tuntutan jabatan dan didukung oleh sistem kerja yang memadai.

2.3 Dukungan Sosial

2.3.1 Pengertian Dukungan Sosial

Dukungan sosial merupakan konsep multidimensional yang menggambarkan sejauh mana individu merasa diperhatikan, dihargai, dan menjadi bagian dari suatu sistem sosial. **Robert dan Greene (dalam Krisna & Ari, 2018)** berpendapat bahwa dukungan sosial meliputi, dukungan emosional, dukungan informasional, dan dukungan konkrit. Dukungan emosional merupakan individu yang bersedia untuk menyimak dan mendengarkan perasaan seseorang, memberikan motivasi serta memberikan kesan yang positif. Dorongan Informasional, yaitu adanya seseorang yang melakukan sesuatu dengan memberikan suatu informasi untuk menyelesaikan masalah. Sedangkan dukungan konkrit merupakan individu memberikan

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

bantuan secara nyata, memberikan suatu barang, atau melakukan sesuatu yang dibutuhkan oleh seseorang.

Lebih lanjut, dukungan sosial dapat berasal dari berbagai sumber, seperti keluarga, teman, pasangan, rekan kerja, maupun komunitas sosial. Dukungan ini tidak hanya bersifat konkret, tetapi juga dapat bersifat perseptual atau subjektif, yaitu bagaimana individu menilai adanya dukungan dalam kehidupan mereka, terlepas dari bantuan yang benar-benar diterima.

Dalam perkembangan teknologi dan digitalisasi, konsep dukungan sosial mengalami transformasi. Kehadiran media sosial dan komunikasi daring memperluas bentuk dukungan sosial melalui pesan dukungan, komentar positif, atau interaksi di platform digital. Menurut Sahrani & Victory (2024), bentuk dukungan sosial kini tidak terbatas pada pertemuan fisik, tetapi juga dapat hadir dalam bentuk like, mention, atau pesan singkat yang menguatkan.

2.3.2 Bentuk Bentuk Dukungan Sosial

Taylor (2018) mengidentifikasi beberapa bentuk dukungan sosial, antara lain:

1. Dukungan Emosional

Dukungan emosional mencakup ekspresi empati dan perhatian yang diberikan oleh orang lain, membantu individu merasa dicintai dan diperhatikan. Bentuk dukungan ini sangat penting dalam situasi yang penuh tekanan, di mana individu mungkin merasa cemas atau tidak berdaya. Kehadiran orang-orang terdekat yang memberikan dukungan emosional dapat memberikan kenyamanan dan mengurangi perasaan

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

kesepian. Misalnya, mendengarkan keluhan seseorang tanpa menghakimi atau memberikan pelukan dapat meningkatkan perasaan diterima dan dipahami.

2. Dukungan Instrumental

Dukungan instrumental adalah bentuk bantuan langsung yang diberikan kepada individu dalam situasi sulit. Ini mencakup penyediaan sumber daya fisik, seperti bantuan finansial, transportasi, atau bantuan dalam menyelesaikan tugas tertentu. Dukungan ini sangat berguna ketika individu menghadapi tantangan praktis yang memerlukan intervensi langsung. Misalnya, seorang teman yang membantu memindahkan barang-barang saat pindahan atau keluarga yang memberikan dukungan keuangan saat menghadapi kesulitan ekonomi merupakan contoh dukungan instrumental yang dapat meringankan beban individu.

3. Dukungan Informasi

Dukungan informasi melibatkan pemberian saran, panduan, atau informasi yang dapat membantu individu dalam mengatasi masalah yang dihadapi. Ini sangat penting dalam situasi di mana individu mungkin tidak tahu cara melanjutkan atau mencari solusi. Memberikan informasi yang relevan dan berguna dapat memberdayakan individu untuk membuat keputusan yang lebih baik. Misalnya, seorang mentor yang memberikan saran tentang karir atau seorang teman yang berbagi pengalaman dalam mengatasi masalah

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

kesehatan mental dapat memberikan dukungan informasi yang signifikan.

4. Dukungan Bimbingan

Dukungan bimbingan adalah bentuk dukungan yang melibatkan pemberian arahan dan nasihat untuk membantu individu menavigasi situasi yang sulit. Ini dapat mencakup memberikan strategi untuk mengatasi stres atau cara mengatasi konflik. Dukungan ini seringkali diberikan oleh orang yang memiliki pengalaman atau pengetahuan dalam bidang tertentu, seperti guru, orang tua, atau konselor. Dengan adanya dukungan bimbingan, individu merasa lebih percaya diri dalam mengambil langkah positif dan menghadapi tantangan yang ada, karena mereka memiliki rujukan yang jelas dan praktis untuk diikuti.

Dalam konteks kontemporer, bentuk-bentuk dukungan ini juga diterjemahkan ke dalam dunia digital. Misalnya, komentar membangun atau dorongan positif dalam grup daring dapat berfungsi sebagai dukungan informasional maupun emosional. **Sahrani & Victory (2024)** menyoroti pentingnya komunikasi digital dalam memenuhi kebutuhan sosial, terutama pada generasi muda yang aktif di media sosial.

Interaksi dalam kelompok daring, komunitas virtual, dan aplikasi chat memberikan sarana baru untuk menyalurkan berbagai bentuk dukungan sosial yang tidak lagi bergantung pada kedekatan geografis. Hal ini menandakan pergeseran paradigma dukungan sosial ke arah yang lebih fleksibel dan

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

terhubung lintas ruang dan waktu.

2.3.3 Indikator Dukungan Sosial

Pengukuran dukungan sosial dilakukan dengan memperhatikan aspek kuantitatif dan kualitatif dari hubungan sosial yang dimiliki individu. Menurut Eisenberger et al., (2020) adapun indikator dukungan sosial meliputi:

1. Dukungan Emosional

Dukungan emosional dari supervisor mencakup perhatian, dorongan, dan empati. Ketika seorang supervisor menunjukkan kepedulian terhadap perasaan karyawan, memberikan dukungan dalam menghadapi stres, dan mendorong mereka dalam situasi yang sulit, karyawan merasa dihargai dan diperhatikan. Dukungan ini dapat membantu mengurangi kecemasan dan meningkatkan rasa keterikatan karyawan terhadap pekerjaan, yang pada gilirannya dapat berkontribusi pada peningkatan kinerja dan kepuasan kerja.

2. Dukungan Instrumental

Dukungan instrumental adalah bentuk dukungan yang lebih praktis di mana supervisor membantu karyawan dalam menyelesaikan pekerjaan dan menyediakan sumber daya yang diperlukan. Ini termasuk memberikan alat atau informasi yang dibutuhkan untuk menyelesaikan tugas tertentu. Dengan dukungan penelitian, karyawan dapat mengatasi beban kerja yang tinggi dan merasa lebih efisien dalam menjalankan tanggung jawab mereka, yang berimplikasi positif terhadap produktivitas.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

3. Pengakuan Kinerja

Pengakuan kinerja melibatkan pujian atau penghargaan yang diberikan oleh supervisor atas pencapaian dan hasil kerja yang baik. Ketika karyawan menerima pengakuan untuk usaha mereka, ini tidak hanya meningkatkan motivasi dan moral mereka, tetapi juga mendorong mereka untuk berusaha lebih baik di masa depan. Pengakuan ini berfungsi sebagai pengingat bahwa upaya mereka dihargai dan diakui, yang berkontribusi pada suasana kerja yang positif. Kepedulian terhadap

4. Kesejahteraan Karyawan

Kepedulian ini menunjukkan bahwa seorang supervisor memperhatikan beban kerja dan kondisi karyawan secara keseluruhan. Dengan memperhatikan kesejahteraan karyawan, termasuk memantau tingkat beban kerja dan stres, supervisor dapat mencegah kelelahan serta meningkatkan kesejahteraan secara keseluruhan. Pendekatan ini menciptakan lingkungan kerja yang lebih sehat, di mana karyawan merasa didukung dan termotivasi untuk memberikan yang terbaik dalam pekerjaan mereka.

2.3.4 Dampak Dukungan Sosial

Febriawati dan Angraini (2021) mendefinisikan dukungan sosial sebagai pertukaran interpersonal yang bersifat positif dan membantu, baik dalam bentuk bantuan emosional, informatif, maupun instrumental, yang dapat mengurangi kecemasan dan meningkatkan perilaku kesehatan individu.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Definisi ini menekankan pentingnya hubungan sosial yang positif dalam memberikan efek psikologis yang menenangkan serta kontribusi terhadap kesejahteraan individu secara menyeluruh. Dukungan sosial emosional biasanya muncul dalam bentuk empati, perhatian, cinta, dan kepedulian dari orang-orang terdekat, seperti keluarga, teman, atau rekan kerja. Bentuk dukungan ini sangat penting dalam menciptakan rasa aman dan memperkuat ketahanan psikologis seseorang, khususnya ketika menghadapi tekanan kerja atau kondisi stres yang tinggi di lingkungan profesional.

Dukungan sosial berperan penting dalam kesehatan mental dan kesejahteraan individu. Penelitian oleh **Dimala & Rohayati (2021)** menunjukkan bahwa dukungan sosial yang tinggi berkorelasi negatif dengan tingkat stres dan kecemasan. Dukungan dari lingkungan sekitar berfungsi sebagai penyangga emosi ketika individu mengalami tekanan, kehilangan, atau kesulitan lainnya.

Selain itu, dukungan sosial terbukti meningkatkan kesejahteraan subjektif, termasuk kepuasan hidup, rasa bahagia, dan harga diri (**Sahrani, 2024**). Individu yang merasa didukung cenderung memiliki pandangan yang lebih optimis terhadap masa depan dan lebih cepat pulih dari kondisi fisik maupun psikologis yang melemahkan (**Putra, 2023**).

Pada lingkungan kerja dan pendidikan, dukungan sosial dapat mengurangi risiko burnout, baik secara emosional maupun fisik. **Saputra et al. (2023)** mencatat bahwa dukungan sosial dari rekan kerja dan atasan sangat berpengaruh dalam menurunkan kelelahan kerja dan menjaga semangat

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

profesionalisme.

Lebih jauh lagi, dukungan sosial juga memperkuat motivasi intrinsik seseorang. **Alfaruqy et al. (2023)** menemukan bahwa pekerja yang merasa didukung memiliki komitmen kerja yang lebih tinggi dan lebih sedikit kecenderungan untuk mengalami disengagement. Dukungan sosial menjadi sumber daya penting dalam mempertahankan energi psikologis dan keterlibatan dalam tugas.

2.3.5 Teori-Teori yang Mendasari Dukungan Sosial

1) Teori Pertukaran Sosial (*Social Exchange Theory*)

Blau (1964) mengemukakan bahwa hubungan sosial bersifat timbal balik, di mana individu memberi dan menerima bantuan dengan harapan imbalan yang sepadan. Dalam konteks dukungan sosial, seseorang akan lebih terbuka menerima dan memberikan dukungan jika ia merasa mendapat nilai emosional atau sosial dari relasi tersebut. Teori ini menekankan pentingnya rasa saling percaya dan manfaat bersama dalam interaksi sosial.

2) Teori Buffering (*Buffering Hypothesis*)

Cohen & Wills (1985) menyatakan bahwa dukungan sosial bertindak sebagai "penyangga" atau pelindung dari stres. Ketika individu menghadapi tekanan, keberadaan dukungan sosial mengurangi dampak negatif stres terhadap kesehatan mental dan fisik. Ini menjelaskan mengapa individu yang memiliki jaringan sosial yang

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

kuat cenderung lebih resilien dan jarang mengalami depresi berat.

3) Teori Kebutuhan Dasar (Maslow, 1943)

Dalam hierarki kebutuhan Maslow, kebutuhan akan cinta dan rasa memiliki menempati tingkat ketiga setelah kebutuhan fisiologis dan keamanan. Dukungan sosial secara langsung berkontribusi pada pemenuhan kebutuhan ini. Ketika seseorang merasa diterima dan dicintai oleh lingkungannya, ia akan lebih mudah berkembang ke kebutuhan aktualisasi diri.

4) Teori Self-Determination (Deci & Ryan, 2000)

Teori ini menjelaskan bahwa manusia memiliki tiga kebutuhan psikologis dasar: otonomi, kompetensi, dan keterikatan (*relatedness*). Dukungan sosial memberikan dasar kuat untuk kebutuhan keterikatan, yang berperan penting dalam pembentukan motivasi intrinsik dan keseimbangan psikologis. Ketika individu merasa dihargai dan didukung, ia lebih termotivasi untuk berkembang dan menunjukkan kinerja optimal.

2.4 Beban Kerja

2.4.1 Pengertian Beban Kerja

Beban kerja adalah sejumlah kegiatan yang harus diselesaikan oleh suatu unit organisasi atau pemegang jabatan secara sistematis dengan menggunakan teknik analisis tertentu (Kirana & Purnamarini, 2023). Pengertian ini menekankan bahwa beban kerja tidak hanya berupa sekadar kumpulan tugas

yang bersifat acak, tetapi merupakan aktivitas-aktivitas yang terstruktur dan harus diselesaikan secara terorganisir, sesuai dengan standar pekerjaan dan tanggung jawab yang diemban.

Beban kerja adalah sekumpulan atau sejumlah kegiatan yang harus diselesaikan oleh pemegang jabatan dalam jangka waktu tertentu untuk mencapai hasil kerja yang diinginkan (**Ratnasari & Buulolo, 2020**). Pengertian ini menyoroti bahwa beban kerja merupakan bagian integral dari sistem kerja dalam organisasi, di mana setiap individu memiliki tugas yang telah dirancang dan ditetapkan berdasarkan peran dan tanggung jawab jabatannya.

Dalam definisi tersebut, kata "sekumpulan atau sejumlah kegiatan" mengacu pada berbagai bentuk tugas atau pekerjaan yang bervariasi dalam hal kompleksitas, prioritas, serta tuntutan fisik dan mental. Beban kerja tidak semata diukur dari kuantitas pekerjaan, tetapi juga dari kualitas dan tingkat kesulitannya. Pekerjaan yang membutuhkan konsentrasi tinggi, pengambilan keputusan cepat, atau kemampuan multitasking termasuk dalam kategori beban kerja tinggi meskipun jumlah tugasnya sedikit.

Ratnasari & Buulolo (2020) secara implisit juga menekankan bahwa beban kerja perlu ditetapkan secara proporsional. Ketika beban kerja tidak seimbang terlalu berat atau terlalu ringan maka akan muncul berbagai dampak negatif terhadap kinerja maupun kesejahteraan karyawan. Beban kerja yang berlebihan dapat menimbulkan stres, kelelahan, hingga burnout, sementara beban kerja yang terlalu ringan bisa menyebabkan kebosanan, demotivasi, dan penurunan produktivitas.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Beban kerja adalah komponen penting dalam manajemen sumber daya manusia dan psikologi kerja, yang mencerminkan jumlah, jenis, dan kompleksitas tugas yang harus diselesaikan oleh individu dalam jangka waktu tertentu. Beban kerja tidak hanya mencakup kuantitas tugas, tetapi juga kualitas atau kompleksitas pekerjaan yang menuntut keterlibatan fisik, mental, dan emosional. **Robbins dan Judge (2021)** menyatakan bahwa beban kerja adalah tingkat tanggung jawab atau tekanan kerja yang ditanggung oleh seseorang dalam jangka waktu tertentu. Definisi ini menekankan adanya tekanan atau tuntutan dalam pekerjaan yang dapat bervariasi tergantung pada jenis pekerjaan, tingkat kesulitan tugas, serta harapan organisasi terhadap hasil kerja.

Selain itu, beban kerja sering dikaitkan dengan persepsi individu terhadap pekerjaan mereka. Dua pekerja yang memiliki jumlah tugas yang sama belum tentu merasakan tingkat beban kerja yang serupa, karena beban kerja juga bersifat subjektif. Faktor internal seperti kemampuan kognitif, pengalaman kerja, serta ketahanan stres sangat memengaruhi persepsi terhadap beban kerja. Dalam konteks ini, beban kerja dapat dipahami sebagai interaksi antara tuntutan pekerjaan dan kapasitas individu untuk memenuhi tuntutan tersebut. Lebih lanjut, dalam perspektif ergonomi, beban kerja mencakup beban fisik dan mental yang ditanggung seseorang akibat interaksi dengan lingkungan kerja. Beban kerja fisik mengacu pada tuntutan tubuh dalam menyelesaikan pekerjaan, seperti mengangkat, mendorong, atau bekerja dalam posisi yang tidak ergonomis. Sementara itu, beban kerja mental merujuk pada tuntutan kognitif dan emosional, seperti memproses informasi yang kompleks,

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

membuat keputusan cepat, atau menghadapi tekanan sosial di tempat kerja. Dengan demikian, beban kerja merupakan konsep multidimensional yang perlu dianalisis dari berbagai sudut pandang.

2.4.2 Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Beban Kerja

Beban kerja tidak muncul secara acak, melainkan dipengaruhi oleh berbagai faktor yang saling berinteraksi satu sama lain. Faktor-faktor ini dapat berasal dari lingkungan fisik, organisasi, sifat pekerjaan, maupun karakteristik individu.

- 1.) Lingkungan kerja memainkan peran penting dalam membentuk beban kerja. Kebisingan yang berlebihan, pencahayaan yang buruk, dan suhu ruang kerja yang tidak nyaman dapat memperburuk persepsi terhadap beban kerja karena meningkatkan stres fisiologis (Arta et al., 2023). Misalnya, pekerja yang berada di ruangan panas dan bising lebih cepat merasa lelah dan kurang fokus, yang pada akhirnya memperbesar persepsi beban.
- 2.) Kompleksitas tugas juga menjadi faktor penentu utama. Hadi et al. (2023) menegaskan bahwa semakin kompleks sebuah pekerjaan, maka semakin besar pula tuntutan kognitif yang harus dikelola oleh pekerja. Kompleksitas ini bisa berupa pengambilan keputusan, multitasking, atau ketidakpastian dalam prosedur kerja. Pekerjaan dengan tingkat kompleksitas tinggi memerlukan konsentrasi yang lebih besar dan dapat menyebabkan kelelahan mental jika tidak disertai dengan dukungan yang memadai.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

- 3.) Jam kerja dan pola shift adalah dimensi waktu yang berdampak langsung terhadap akumulasi beban kerja. **Zakaria et al. (2021)** menunjukkan bahwa kerja lembur dan shift malam meningkatkan tekanan kerja secara signifikan. Pekerja shift malam, misalnya, sering mengalami gangguan ritme sirkadian yang berdampak pada kualitas tidur dan kesehatan mental, yang akhirnya memengaruhi persepsi terhadap beban kerja.
- 4.) Ketersediaan sumber daya, baik berupa teknologi, informasi, maupun tenaga kerja, sangat menentukan efisiensi kerja. **Kirana et al. (2023)** menyoroti bahwa kekurangan sumber daya menyebabkan pekerja harus mengompensasi keterbatasan tersebut dengan usaha ekstra, sehingga beban kerja meningkat. Misalnya, sistem kerja manual yang lambat dapat menyebabkan pekerja kehilangan waktu produktif dan harus mengejar target dengan lebih keras.
- 5.) Dukungan organisasi juga menjadi faktor yang sering diabaikan. Kurangnya supervisi yang jelas, komunikasi yang buruk antar departemen, serta ketidakjelasan dalam pembagian tugas turut memperparah beban kerja. Beban kerja yang tinggi seringkali bukan disebabkan oleh banyaknya pekerjaan, melainkan oleh manajemen kerja yang tidak efisien.

2.4.3 Indikator Beban Kerja

Dalam berbagai sumber yang merujuk pada **Utomo (2012)**, indikator beban kerja secara umum meliputi:

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

1) Kondisi Pekerjaan

Kondisi pekerjaan mencakup berbagai aspek lingkungan dan situasi di mana pekerjaan dilakukan. Ini termasuk faktor-faktor seperti kebisingan, suhu, ergonomi tempat kerja, serta fasilitas yang tersedia. Kondisi yang tidak mendukung, seperti lingkungan kerja yang bising atau tidak nyaman, dapat meningkatkan stres dan kelelahan, sehingga mempengaruhi produktivitas dan kepuasan kerja.

2) Penggunaan Waktu Kerja

Penggunaan waktu kerja merujuk pada bagaimana waktu kerja dibagi dan digunakan dalam menyelesaikan tugas-tugas. Ini termasuk penjadwalan tugas, alokasi waktu untuk berbagai aktivitas, serta manajemen waktu secara keseluruhan. Penggunaan waktu yang tidak efisien atau penjadwalan yang buruk dapat menyebabkan penumpukan tugas dan meningkatkan beban kerja.

3) Target yang Harus Dicapai

Target yang harus dicapai adalah sasaran atau tujuan yang ditetapkan untuk karyawan dalam menjalankan tugas mereka. Target ini bisa berupa kuota produksi, penyelesaian proyek, atau pencapaian hasil tertentu dalam waktu yang ditentukan. Target yang tidak realistis atau terlalu tinggi dapat menyebabkan tekanan yang berlebihan, meningkatkan beban kerja, dan berpotensi menurunkan motivasi serta kinerja karyawan.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

2.4.4 Dampak Beban Kerja

Beban kerja yang tinggi memiliki berbagai dampak negatif terhadap individu maupun organisasi. Salah satu dampak paling nyata adalah penurunan kinerja, sebagaimana diungkapkan oleh **Hadi et al. (2023)**. Ketika pekerja terlalu dibebani, kemampuan mereka untuk bekerja secara efisien dan akurat menurun. Kesalahan kerja menjadi lebih sering terjadi, dan kualitas output pun merosot.

Selain itu, beban kerja tinggi berkontribusi terhadap stres kerja dan burnout. **Arta et al. (2023)** menyoroti bahwa stres kronis akibat tekanan kerja dapat menyebabkan kelelahan emosional, depersonalisasi, dan penurunan rasa pencapaian pribadi. Burnout merupakan salah satu konsekuensi jangka panjang dari beban kerja yang tidak terkendali, yang berdampak buruk pada kesehatan mental dan keberlangsungan kerja karyawan.

Dampak lainnya adalah tingkat turnover yang tinggi. Pekerja yang merasa terbebani secara terus-menerus cenderung mencari alternatif pekerjaan yang lebih ringan atau lebih manusiawi. Ini menyebabkan tingginya angka pergantian karyawan, yang pada akhirnya menimbulkan biaya tambahan bagi perusahaan, baik dari segi rekrutmen maupun pelatihan ulang.

Kepuasan kerja juga menurun akibat beban kerja yang berlebihan. **Nurhandayani et al. (2023)** menyebutkan bahwa pekerja dengan beban kerja tinggi sering merasa tidak dihargai, tidak puas dengan keseimbangan kerja-hidup, dan mengalami konflik peran, yang semuanya menurunkan loyalitas terhadap organisasi. Dalam jangka panjang, hal ini dapat memengaruhi citra

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

perusahaan dan produktivitas kolektif.

2.4.5 Teori-Teori yang Relevan

1). Teori Job Demand-Control (Karasek, 1979)

Teori ini menjelaskan bahwa stres kerja timbul ketika tuntutan pekerjaan (*job demands*) tinggi tetapi kontrol atas pekerjaan (*job control*) rendah. Dalam konteks beban kerja, apabila seseorang tidak memiliki otonomi untuk mengatur cara kerja, mengelola waktu, atau menentukan urutan tugas, maka beban kerja yang tinggi akan memperparah tekanan psikologis. Sebaliknya, apabila kontrol tinggi, individu mampu menyesuaikan diri dengan beban kerja dan mengatur strategi kerja yang paling efektif.

2). Teori Kelelahan Kerja (Job Burnout Theory – Maslach)

Menurut Maslach, burnout adalah hasil dari ketidakseimbangan antara tuntutan pekerjaan yang terlalu tinggi dan sumber daya pribadi yang terbatas untuk menghadapinya. Beban kerja menjadi salah satu faktor utama yang memicu burnout ketika pekerja merasa bahwa mereka tidak mampu lagi memenuhi harapan pekerjaan. Kondisi ini sering ditandai dengan kelelahan emosional, penurunan empati terhadap rekan kerja atau pelanggan, serta penurunan prestasi kerja secara umum.

3). Teori Herzberg (Motivator-Hygiene Theory)

Herzberg membagi faktor-faktor kerja menjadi dua: motivator dan *hygiene factors*. Beban kerja yang tinggi dapat digolongkan sebagai faktor *hygiene* negatif, yang tidak meningkatkan motivasi tetapi dapat

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

menyebabkan ketidakpuasan jika tidak ditangani. Tekanan kerja, sistem kerja yang kaku, serta pengawasan berlebihan merupakan contoh faktor yang jika tidak diatur dengan baik, akan memperburuk persepsi beban kerja dan menurunkan semangat kerja.

4). Teori Expectancy (Vroom, 1964)

Teori ini menekankan pentingnya ekspektasi individu bahwa usaha mereka akan menghasilkan kinerja yang baik dan imbalan yang setimpal. Beban kerja yang tidak realistis dapat merusak hubungan ini. Ketika individu merasa bahwa sekeras apapun mereka bekerja tidak akan cukup untuk memenuhi target atau tidak akan diakui, maka motivasi menurun. Oleh karena itu, beban kerja yang seimbang dengan kapasitas dan harapan karyawan sangat penting untuk mempertahankan produktivitas dan keterlibatan.

2.5 Pandangan Islam

Dalam perspektif Islam, kinerja karyawan dinilai sebagai bagian dari amanah (kepercayaan), tanggung jawab, dan ibadah. Islam menekankan pentingnya profesionalisme, kejujuran, dan etos kerja dalam setiap peran yang diemban, termasuk sebagai karyawan. Hal ini dijelaskan dalam firman Allah dalam Surah Al-Ahzab ayat

(33:72):

إِنَّا عَرَضْنَا الْأَمَانَةَ عَلَى السَّمَوَاتِ وَالْأَرْضِ وَالْجِبَالِ فَأَبَيْنَ أَنْ يَحْمِلْنَهَا وَأَشْفَقْنَ مِنْهَا
وَحَمَلَهَا الْإِنْسَانُ إِنَّهُ كَانَ ظَلُومًا جَهُولًا ﴿٧٢﴾

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Diarangi mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Artinya : “Sesungguhnya Kami telah menawarkan amanat kepada langit, bumi, dan gunung- gunung; tetapi semuanya enggan untuk memikul amanat itu dan mereka khawatir tidak akan melaksanakannya. Lalu, dipikullah amanat itu oleh manusia. Sesungguhnya ia (manusia) sangat zalim lagi sangat bodoh.”

Ayat ini menjelaskan dalam Islam, setiap pekerjaan yang diberikan kepada seseorang bukan sekadar tugas administratif, tetapi merupakan amanah yang harus dijalankan dengan penuh tanggung jawab. Amanah ini bukan hanya kepada manusia (atasan atau perusahaan), tetapi juga kepada Allah SWT. Penolakan langit, bumi, dan gunung-gunung dalam ayat ini menunjukkan betapa beratnya amanah yang dipikul manusia, termasuk amanah profesional dalam pekerjaan sehari-hari.

Karyawan muslim diharapkan tidak bekerja hanya untuk menggugurkan kewajiban, melainkan menyadari bahwa pekerjaannya akan dimintai pertanggungjawaban. Amanah dalam bekerja mencakup ketepatan waktu, kejujuran dalam pelaporan, integritas dalam proses kerja, dan komitmen terhadap target yang telah ditetapkan. Hal ini mencerminkan kesadaran spiritual yang tinggi bahwa setiap aktivitas kerja adalah bentuk pengabdian kepada Allah. Pandangan bekerja sebagai bentuk ibadah terdapat pada surah At-Taubah (9:105):

وَقُلْ اَعْمَلُوا فَسَيَرَى اللّٰهُ عَمَلَكُمْ وَرَسُولُهُ وَالْمُؤْمِنُونَ وَسَتُرَدُّونَ اِلَىٰ عِلْمِ الْغَيْبِ وَالشَّهَادَةِ
 فَيُنَبِّئُكُمْ بِمَا كُنْتُمْ تَعْمَلُونَ ﴿١٠٥﴾

“Katakanlah (Nabi Muhammad), “Bekerjalah! Maka, Allah, rasul-Nya, dan orang- orang mukmin akan melihat pekerjaanmu. Kamu akan dikembalikan kepada (Zat) yang mengetahui yang gaib dan yang nyata. Lalu, Dia akan memberitakan kepada kamu apa yang selama ini kamu kerjakan.”

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Ayat ini menjelaskan Islam mengajarkan bahwa pekerjaan yang dilakukan dengan niat yang ikhlas dan tujuan yang halal merupakan bagian dari ibadah. Ayat ini menunjukkan bahwa Allah, Rasul-Nya, dan umat mukmin mengawasi amal perbuatan manusia, termasuk pekerjaan sehari-hari. Maka dari itu, bekerja tidak hanya dipandang sebagai aktivitas duniawi, tetapi juga sebagai sarana untuk mendapatkan pahala.

Bekerja dengan profesionalisme, ketekunan, dan kejujuran akan menjadi amal saleh jika dilakukan untuk mencari nafkah halal, mencukupi kebutuhan keluarga, serta memberi manfaat bagi masyarakat luas. Ini sejalan dengan konsep ‘amal shalih dalam Islam yang melibatkan kontribusi positif terhadap kehidupan sosial dan ekonomi.

Dalam Islam, dukungan sosial merupakan bagian integral dari nilai-nilai ukhuwah (persaudaraan), ta'awun (tolong-menolong), dan rahmah (kasih sayang) yang menjadi fondasi masyarakat yang beriman. Islam memerintahkan umatnya untuk saling membantu, menasihati, dan memperkuat satu sama lain, baik dalam aspek emosional, spiritual, maupun material. Hal ini dijelaskan dalam firman Allah dalam Al-Ma'idah (5:2) :

تَعَاوَنُوا عَلَى الْإِثْمِ وَالْعُدْوَانِ وَاتَّقُوا اللَّهَ إِنَّ اللَّهَ شَدِيدُ الْعِقَابِ ﴿٢﴾

Artinya : "Dan tolong-menolonglah kamu dalam (mengerjakan) kebajikan dan takwa, dan jangan tolong-menolong dalam berbuat dosa dan permusuhan."

Islam adalah agama yang menekankan pentingnya hubungan sosial yang harmonis dan produktif di antara umatnya. Salah satu prinsip utama yang mendasari hubungan ini adalah perintah untuk *ta'awun*, atau tolong-menolong.



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

© Hak Cipta Milik UIN Suska Riau
State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

Ayat ini menjadi dasar teologis yang kuat bahwa dalam masyarakat Islam, interaksi sosial tidak hanya dibenarkan, tetapi juga diperintahkan dalam konteks yang positif yaitu dalam kebaikan (*al-birr*) dan ketakwaan (*at-taqwa*).

Dukungan sosial, dalam konteks ini, melibatkan berbagai bentuk bantuan dan penguatan, baik berupa dukungan moral, spiritual, maupun material. Memberi semangat kepada rekan kerja, mendengarkan keluh kesahnya, mendoakan kebaikan

baginya, atau bahkan membantu menyelesaikan beban pekerjaannya adalah bentuk nyata dari pelaksanaan ayat ini di lingkungan kerja dan sosial. Ini menunjukkan bahwa dukungan sosial bukan sekadar aspek psikologis, tetapi juga merupakan nilai yang memiliki dimensi ibadah dalam Islam.

Dalam Islam, beban kerja dipandang dari sudut keseimbangan (*tawazun*) antara tanggung jawab dunia dan akhirat. Islam menekankan bahwa manusia diciptakan bukan untuk dibebani secara berlebihan, melainkan untuk bekerja dalam batas kemampuan, dengan menjaga kesehatan fisik, mental, spiritual, dan sosial. Hal ini

dijelaskan dalam firman Allah dalam Al-Insyirah (94:5-6) :

فَإِنَّ مَعَ الْعُسْرِ يُسْرًا ﴿٥﴾

"Karena sesungguhnya sesudah kesulitan itu ada kemudahan. Sesungguhnya sesudah kesulitan itu ada kemudahan."

Ayat ini merupakan sumber penguatan mental dan spiritual yang luar biasa dalam menghadapi beban hidup, termasuk dalam konteks pekerjaan. Dalam

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Diarangi mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

rutinitas kerja sehari-hari, seseorang tidak akan lepas dari tekanan, tantangan, dan kesulitan. Tugas yang menumpuk, target yang tinggi, keterbatasan waktu, serta hubungan kerja yang kompleks adalah realitas yang sering dirasakan oleh para karyawan. Namun, melalui ayat ini, Allah memberikan jaminan bahwa di balik setiap kesulitan pasti akan ada kemudahan.

2.6 Penelitian Terdahulu

Menurut Sugiyono (2019), penelitian terdahulu merupakan hasil riset dari peneliti sebelumnya yang relevan dengan masalah yang akan diteliti, di mana fungsinya adalah untuk memperjelas kerangka pemikiran serta memberikan dasar empiris bagi penyusunan hipotesis. Melalui penelaahan terhadap penelitian terdahulu, seorang peneliti dapat mengidentifikasi persamaan dan perbedaan antara penelitiannya dengan kajian yang sudah ada, baik dari segi variabel, metodologi, maupun objek penelitian. Adapun penelitian terdahulu dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

Tabel 2. 1 : Penelitian Terdahulu

No	Peneliti & Tahun	Judul	Variabel	Metode Analisis	Hasil
	Siddik & Hutashut (2024)	Pengaruh Beban Kerja, Dukungan Sosial dan Insentif terhadap Kinerja Karyawan Pt. Lestari Jaya Raya Kota Medan	Beban Kerja, Dukungan Sosial, Insentif, Kinerja	Regresi Linear Berganda	Beban kerja berpengaruh negatif, dukungan sosial & insentif berpengaruh positif signifikan terhadap kinerja.
	Putri & Padmantlyo (2025)	Pengaruh Beban Kerja Dan Dukungan Sosial Terhadap Kinerja	Beban Kerja, Dukungan Sosial, Burnout, Kinerja	PLS-SEM	Beban kerja berkontribusi ke burnout; dukungan sosial menurunkan

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Diarangi mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

No	Peneliti & Tahun	Judul	Variabel	Metode Analisis	Hasil
2		Karyawan Dengan Burnout Sebagai Variabel Mediasi. El-Mal: Jurnal Kajian Ekonomi & Bisnis Islam Institut Agama Islam Nasional Laa Roiba Bogor			burnout & meningkatkan kinerja.
3	Batubara & Abadi (2022)	Pengaruh beban kerja dan dukungan rekan kerja terhadap kinerja karyawan dengan stres kerja sebagai variabel intervening. Sibatik Journal: Jurnal Ilmiah Bidang Sosial, Ekonomi, Budaya, Teknologi, Dan Pendidikan	Beban Kerja, Dukungan Rekan, Stres, Kinerja	SEM, SPSS & SmartPLS	Dukungan rekan kerja memoderasi dampak beban kerja melalui stres; semua variabel signifikan.
4	Indrayana & Putroh (2024)	Pengaruh beban kerja, stres kerja dan lingkungan kerja terhadap kinerja karyawan. Jurnal Ilmu Ekonomi,	Beban Kerja, Stres, Lingkungan, Kinerja	Regresi Berganda	Beban kerja dan stres berdampak negatif; lingkungan kerja positif dan signifikan terhadap kinerja.

No	Peneliti & Tahun	Judul	Variabel	Metode Analisis	Hasil
		Manajemen Dan Bisnis, 2(1), 9-18.			
	Winoto & Perkasa (2024)	Pengaruh Beban Kerja, Stres Kerja dan Lingkungan Kerja terhadap Kinerja Karyawan UP PKB Pulogadung. Revenue: Lentera Bisnis Manajemen,	Beban Kerja, Stres, Lingkungan, Kinerja	SmartPLS 4.0	Beban kerja berdampak negatif; lingkungan kerja & stres signifikan terhadap kinerja.
6	Rindorindo et al. (2019)	Pengaruh beban kerja, stres kerja dan kepuasan kerja terhadap kinerja karyawan Hotel Gran Puri. Jurnal Emba	Beban Kerja, Stres, Kepuasan, Kinerja	Regresi Linear Berganda	Beban & stres negatif signifikan; kepuasan positif signifikan terhadap kinerja.
	Polakitang et al. (2019)	Pengaruh beban kerja, lingkungan kerja, dan stress kerja terhadap Kinerja karyawan pada pt. Esta group jaya. Jurnal EMBA: Jurnal Riset Ekonomi, Manajemen, Bisnis Dan Akuntansi	Beban Kerja, Lingkungan, Stres, Kinerja	Regresi Linear	Beban kerja tidak signifikan; stres & lingkungan kerja signifikan.
	Saputra &	Pengaruh	Beban Kerja,	Regresi	Beban kerja

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Diarangi mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Diarangi mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

No	Peneliti & Tahun	Judul	Variabel	Metode Analisis	Hasil
8	Marlius (2024)	Beban Kerja, Motivasi Kerja Dan Kepuasan Kerja Terhadap Kinerja Karyawan pada Pdam Tirta Sanjung Buana Sijunjung. Jurnal Bina Bangsa Ekonomika	Motivasi, Kepuasan, Kinerja	Berganda	tidak signifikan; motivasi & kepuasan signifikan positif.
9	Santoso & Widodo (2022)	Pengaruh beban kerja dan lingkungan kerja terhadap kinerja karyawan Dinas Perhubungan Provinsi DKI Jakarta. Jurnal Ilmiah M-Progress, 12(1).	Beban Kerja, Lingkungan, Kinerja	SPSS (Deskriptif & Regresi)	Beban & lingkungan kerja signifikan terhadap kinerja.
10	Surijadi & Musa (2020)	Dampak Beban Kerja dan Lingkungan Kerja Terhadap Kinerja Pegawai. Public Policy, 1(2), 101-114.	Beban Kerja, Lingkungan, Kinerja	Regresi Linear	Beban kerja dan lingkungan signifikan terhadap kinerja; beban tinggi berdampak negatif pada kesehatan.

2.7 Variabel Penelitian

Penelitian ini terdiri dari variabel bebas (Variable Independent), variabel terikat (Variable Dependent) dan variabel moderasi, yaitu :

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

1. Variabel Independent (Variabel Bebas)

Variabel bebas adalah variabel yang berperan sebagai faktor yang memengaruhi atau menjadi penyebab terjadinya perubahan pada variabel terikat (**Sugiyono, 2017**) dan biasanya dilambangkan dengan simbol (X). Dalam penelitian ini, variabel independen yang diteliti mencakup beban kerja.

2. Variabel Dependen (Variabel Terikat)

Variabel dependen adalah variabel yang mengalami perubahan sebagai akibat dari adanya pengaruh variabel independen (**Sugiyono, 2017**) dan biasanya disimbolkan dengan (Y). Dalam penelitian ini, variabel dependen yang dianalisis adalah kinerja karyawan.

3. Variabel Moderasi

Menurut **Sugiyono (2019)**, variabel moderasi adalah Variabel yang mempengaruhi (memperkuat atau memperlemah) hubungan antara variabel independen dan variabel dependen. Dengan kata lain, variabel moderasi tidak berdiri sendiri mempengaruhi variabel dependen, tetapi berfungsi untuk mengubah arah atau kekuatan pengaruh variabel independen terhadap variabel dependen. Variabel moderasi dalam penelitian ini adalah variabel dukungan sosial.

2. Kerangka Pemikiran

Kerangka pemikiran merupakan representasi konseptual yang menjelaskan hubungan antara berbagai variabel yang telah diidentifikasi. Menurut **Sugiyono (2017)**, kerangka berpikir adalah model konseptual yang menggambarkan keterkaitan antara teori dengan sejumlah faktor yang dianggap penting dan relevan

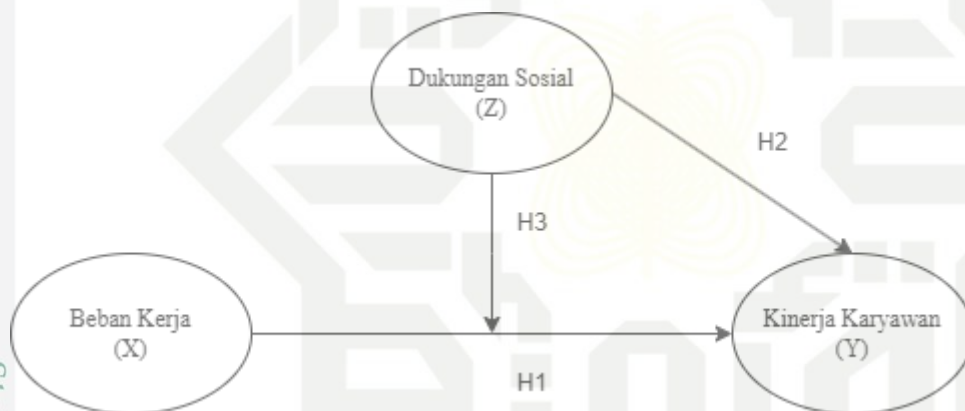
Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Diarangi mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

dengan permasalahan penelitian. Kerangka ini menjelaskan pengaruh antara variabel independen dan variabel dependen, serta melibatkan peran variabel moderasi. Variabel Independen (Variabel Bebas) pada penelitian ini adalah Beban Kerja. Dan Variabel Dependen (Variabel Terikat) adalah Kinerja Karyawan. Serta Variabel Moderasi adalah Dukungan Sosial. Kerangka Berpikir ini bertujuan untuk menggambarkan konsep mekanisme penelitian yang akan dilakukan oleh peneliti (Guarango, 2022).

Berikut ini Peneliti paparkan kerangka pemikiran tersebut.

Gambar 2. 1 : Kerangka Pemikiran



2.9 Hipotesis

Menurut Sugiyono (2017), hipotesis merupakan dugaan sementara terhadap rumusan masalah penelitian yang telah dirumuskan dalam bentuk pertanyaan. Disebut sementara karena jawaban yang diajukan masih bersumber dari teori-teori yang relevan, dan belum didukung oleh data empiris yang diperoleh melalui proses pengumpulan data.

Berdasarkan pengertian tersebut, penulis menyusun hipotesis dalam penelitian ini sebagai berikut:

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

1. Pengaruh Beban Kerja (X1) Terhadap Kinerja Karyawan (Y)

Menurut **Ratnasari & Buulolo (2020)**, Beban kerja adalah sekumpulan atau sejumlah kegiatan yang harus diselesaikan oleh pemegang jabatan dalam jangka waktu tertentu untuk mencapai hasil kerja yang diinginkan. Diduga bahwa beban kerja berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan, khususnya pada pekerja di Seksi Water 01 & water 10 PT. Indah Kiat Pulp & Paper Perawang. , yang dikenal dengan karakteristiknya yang mengutamakan keseimbangan antara pekerjaan dan kehidupan pribadi, dapat merasakan dampak yang lebih besar dari beban kerja yang tinggi. Ketika beban kerja tidak dikelola dengan baik, seperti melalui kondisi pekerjaan yang buruk, penggunaan waktu yang tidak efisien, atau target yang tidak realistis, hal ini dapat menyebabkan stres, penurunan motivasi, dan akhirnya mempengaruhi produktivitas mereka.

Hasil penelitian yang dilakukan oleh **Siddik & Hutashut (2024)** menyatakan bahwa beban kerja berpengaruh negatif dan signifikan terhadap kinerja karyawan. Hal ini sejalan dengan penelitian **Indrayana & Putroh (2024)** yang menyatakan hasil bahwa beban kerja berpengaruh negatif dan signifikan terhadap kinerja karyawan. Namun berbeda dengan penelitian **Siahaan & Wahyudi (2025)** dalam penelitian ini ditemukan bahwa beban kerja memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan. Dengan demikian, berdasarkan tinjauan teoritis dan temuan penelitian terdahulu, hipotesis pertama dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

H1: Diduga Beban Kerja berpengaruh terhadap Kinerja Karyawan pada Pekerja Seksi Water 01 & Water 10 PT. Indah Kiat Pulp & Paper Perawang

2. Pengaruh Dukungan Sosial (Z) Terhadap Kinerja Karyawan (Y)

Menurut **Sahrani & Victory (2024)**, bentuk dukungan sosial kini tidak terbatas pada pertemuan fisik, tetapi juga dapat hadir dalam bentuk like, mention, atau pesan singkat yang menguatkan. Diduga bahwa dukungan sosial berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan, terutama pada pekerja di Seksi Water 01 & Water 10 PT. Indah Kiat Pulp & Paper Perawang. , yang sering kali mencari lingkungan kerja yang kolaboratif dan mendukung, dapat merasakan dampak positif dari dukungan sosial yang diberikan oleh rekan kerja dan manajemen. Dukungan sosial, yang mencakup dukungan emosional, instrumental, dan informasi, dapat meningkatkan rasa keterhubungan dan kepuasan kerja, serta mengurangi stres. Ketika karyawan merasa didukung, mereka lebih mungkin untuk berkomitmen terhadap pekerjaan mereka dan berkontribusi secara maksimal.

Hasil penelitian yang dilakukan oleh **Siddik & Hutashut (2024)** menyatakan bahwa dukungan sosial berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan. Hal ini sejalan dengan penelitian **Sukowati & Padmantlyo (2025)** yang menyatakan hasil bahwa dukungan sosial berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan. Namu

berkebalikan dengan penelitian **Gray (2020)** Studi ini mengaitkan dukungan sosial dengan “*negatif affect*” (perasaan negatif), harga diri kompetensi rendah (*sense of incompetence*), dan ketidakpuasan dengan rekan kerja. Hal ini menunjukkan bahwa efek dukungan sosial pada kinerja bisa negatif jika dukungan dianggap merendahkan atau mengurangi otonomi pekerja. Dengan demikian, berdasarkan tinjauan teoritis dan temuan penelitian terdahulu, hipotesis kedua dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

H2: Diduga Dukungan Sosial berpengaruh terhadap Kinerja Karyawan pada Pekerja Seksi Water 01 & Water 10 PT. Indah Kiat Pulp & Paper Perawang

3. Pengaruh Dukungan Sosial (Z) Sebagai Pemoderasi Pengaruh Beban Kerja (X) Terhadap Kinerja Karyawan (Y)

Menurut **Febriawati dan Angraini (2021)** mendefinisikan dukungan sosial sebagai pertukaran interpersonal yang bersifat positif dan membantu, baik dalam bentuk bantuan emosional, informatif, maupun instrumental, yang dapat mengurangi kecemasan dan meningkatkan perilaku kesehatan individu. Pengaruh dukungan sosial sebagai variabel pemoderasi dalam hubungan antara beban kerja dan kinerja karyawan pada pekerja di Seksi Water 01 & Water 10PT. Indah Kiat Pulp & Paper Perawang dapat dijelaskan dengan mempertimbangkan bagaimana dukungan tersebut dapat mengubah dampak beban kerja terhadap kinerja. Beban kerja yang tinggi

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

sering kali menimbulkan stres dan tekanan, yang dapat mengakibatkan penurunan motivasi dan produktivitas.

Hasil penelitian yang dilakukan oleh **Prasetyo, B., & Suhana, S (2025)** menyatakan bahwa dukungan sosial berpengaruh signifikan sebagai pemoderasi pengaruh beban kerja Terhadap Kinerja Karyawan. Namun bertentangan dengan penelitian **Efendi (2025)** Dukungan sosial dapat mempengaruhi kinerja, namun tidak secara signifikan memoderasi hubungan antara beban kerja dan kinerja. Dengan demikian, berdasarkan tinjauan teoritis dan temuan penelitian terdahulu, hipotesis kedua dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

H3 :Diduga dukungan sosial sebagai variabel pemoderasi berpengaruh antara beban kerja dan kinerja karyawan pada Pekerja Seksi Water 01 & water 10 PT. Indah Kiat Pulp & Paper Perawang

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

BAB III

METODE PENELITIAN

3.1 Lokasi Penelitian

Penelitian ini dilakukan PT. Indah Kiat Pulp & Paper Perawang Pada Seksi Water 01 & 10 di Jl. Raya Minas - Perawang KM.26, Pinang Sebatang, Perawang, Pinang Sebatang, Kec. Tualang, Kabupaten Siak, Riau 28685. Adapun waktu pelaksanaan penelitian direncanakan kurang lebih selama 2 bulan setelah proposal diseminarkan, yang mencakup tahap penyusunan instrumen penelitian, penyebaran kuesioner, pengumpulan data, hingga proses analisis data dan penyusunan laporan penelitian. Objek penelitian merupakan Karyawan pada PT. Indah Kiat Pulp & Paper Perawang Pada Seksi Water 01 & Water 10.

3.2 Jenis dan Sumber Data

3.2.1 Jenis Penelitian

Penelitian ini termasuk dalam jenis penelitian deskriptif kuantitatif, di mana data yang dikumpulkan dari sampel populasi dianalisis menggunakan metode statistik yang relevan, kemudian hasil analisis tersebut diinterpretasikan sesuai dengan tujuan penelitian.

3.2.2 Sumber Data

a) Data Primer

Data primer merupakan data yang diperoleh secara langsung dari sumbernya oleh pengumpul data (Sugiyono, 2017). Dalam penelitian ini, data primer diperoleh melalui penyebaran kuesioner (angket) kepada para responden.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Diarangi mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Diarangi mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

b) Data Sekunder

Data sekunder adalah data yang tidak diperoleh secara langsung oleh pengumpul data dari sumber utamanya (Sugiyono, 2017). Dalam konteks penelitian ini, data sekunder digunakan sebagai pelengkap data primer dan diperoleh dari berbagai sumber seperti buku, literatur, serta bacaan lain yang relevan dan mendukung penelitian.

3.3 Populasi dan Sampel

3.3.1 Populasi

Menurut Sugiyono (2017), populasi merupakan sekumpulan objek atau subjek yang memiliki karakteristik dan ciri-ciri tertentu yang telah ditentukan oleh peneliti sebagai fokus kajian, sehingga dapat dilakukan analisis dan diambil kesimpulan darinya. Adapun jumlah pekerja seksi water PT. Indah Kiat Pulp & Paper yaitu sebagai berikut:

Tabel 3. 1 : Jumlah Populasi

No	Karyawan Seksi Water	Jumlah Karyawan
1	Supervisor FWT WT-1 WT-10	4
2	Supervisor FWT WT-8 WT-9	4
3	Supervisor WT-Mill Wide Utility Control, HSE & TPM	1
4	Operator Control Panel WT-1	4
5	Operator Control Panel WT-10	4
6	Operator FWT Treatment Plant WT-1	8
7	Operator FWT Treatment Plant WT-10	4
8	Operator FWT Demin Plant WT-1	4
9	Operator FWT Compressor WT-1	4
10	Operator FWT Compressor WT-10	8
11	Operator Control Panel WT-8 WT-9	4
12	Operator FWT Demin Plant WT-8	4
13	Operator FWT Treatment Plant WT-8	4
14	Operator FWT Demin Plant WT-9	4
15	Operator FWT Treatment Plant WT-9	4

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Diarangi mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

No	Karyawan Seksi Water	Jumlah Karyawan
16	Officer Logistic	1
17	Operator Safety	1
18	Operator Heavy Equipment	1
	Total	68

Sumber : PT. Indah Kiat Pulp & Paper, 2025

Dengan demikian adapun populasi dalam penelitian ini adalah pekerja pada seksi water PT. Indah Kiat Pulp & Paper yaitu sebanyak 68 orang.

3.3.2 Sampel

Menurut **Sugiyono (2017)**, sampel adalah bagian dari populasi yang menjadi sumber data dalam penelitian, di mana populasi merupakan keseluruhan karakteristik yang dimiliki oleh objek yang diteliti. Sampel diambil dari populasi melalui cara-cara tertentu yang jelas dan lengkap, yang dianggap dapat mewakili populasi tersebut.

Dalam penelitian ini, peneliti menetapkan dua seksi sebagai objek dan sampel penelitian, yaitu seksi Water 01 dan Water 10. Pemilihan ini didasarkan pada pertimbangan bahwa dua seksi lainnya, yakni Water 08 dan Water 09, berada pada lokasi yang relatif jauh dari area penelitian. Oleh karena itu, guna meningkatkan efisiensi waktu dan biaya penelitian, peneliti memfokuskan pengambilan data pada Water 01 dan Water 10. Selain itu, kedua seksi tersebut memiliki jumlah karyawan yang lebih besar sehingga memungkinkan diperolehnya data yang lebih homogen sekaligus tetap mencerminkan variasi karakteristik teknis pekerjaan. Dengan memusatkan penelitian pada Water 01 dan Water 10 yang letaknya saling berdekatan namun terpisah dari unit lainnya, peneliti juga dapat memastikan bahwa kondisi lingkungan fisik kerja, seperti

suhu, tingkat kebisingan, serta kemudahan akses terhadap bantuan operasional, relatif seragam bagi seluruh responden dalam sampel penelitian. Adapun jumlah karyawan pada subbagian seksi water 01 dan water 10 adalah sebanyak 44 orang.

Penelitian ini memfokuskan pengambilan data pada dua unit kerja, yaitu Seksi Water 01 dan Water 10. Pemilihan kedua unit ini didasarkan pada pertimbangan efisiensi waktu dan biaya, mengingat lokasinya yang berdekatan serta memiliki jumlah karyawan yang lebih besar untuk menjamin homogenitas data. Selain itu, kesamaan kondisi lingkungan fisik seperti suhu dan kebisingan di kedua lokasi ini memastikan validitas instrumen dalam mengukur beban kerja secara seragam.

Jumlah awal pada unit Water 01 dan Water 10 berjumlah 44 orang. Namun, peneliti melakukan eliminasi terhadap 5 orang supervisor guna memfokuskan penelitian pada level operator dan staf pendukung. Dengan demikian, diperoleh total populasi sasaran sebanyak 39 karyawan. Mengingat jumlah populasi yang terbatas, penelitian ini menggunakan teknik Sampling Jenuh (*Total Sampling*), di mana seluruh anggota populasi sebanyak 39 orang dijadikan sebagai responden penelitian. Penggunaan teknik ini bertujuan untuk meminimalisir kesalahan generalisasi dan mencakup seluruh variasi jabatan, mulai dari Operator Control Panel, FWT Treatment Plant, Demin Plant, Compressor, hingga Officer Logistic, Safety, dan Heavy Equipment. Dengan demikian, adapun jumlah sampel dalam penelitian ini yaitu 39 responden karyawan di Subbagian Seksi Water 01 & Water 10.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

3.3.3 Teknik Pengambilan Sampel

Berdasarkan variabel-variabel indikator dalam penelitian ini, penulis mengembangkannya menjadi instrumen penelitian dan menggunakan teknik pengumpulan data melalui pertanyaan-pertanyaan dalam kuesioner. Menurut **Sugiyono (2017)** kuesioner atau angket adalah teknik pengumpulan data yang berisi pernyataan atau pertanyaan tertulis bersifat tertutup atau terbuka yang ditujukan kepada responden untuk dijawab. Kuesioner dalam penelitian ini diukur menggunakan skala likert. Menurut **Sugiyono (2017)** skala likert digunakan untuk mengukur pendapat, sikap, dan persepsi individu atau kelompok tentang fenomena sosial yang terjadi. Berdasarkan skala likert jawaban setiap instrumen kuesioner mempunyai bobot skor seperti tercantum pada tabel berikut ini:

Tabel 3. 2 : Tabel Instrumen Skala Likert

Jawaban	Kode	Bobot Skor
Sangat Setuju	SS	5
Setuju	S	4
Netral	N	3
Tidak Setuju	TS	2
Sangat Tidak Setuju	STS	1

3.4 Definisi Operasional Variabel

Menurut Sugiyono (2019), definisi operasional adalah suatu atribut atau sifat atau nilai dari orang, objek, atau kegiatan yang mempunyai variasi tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Diararang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

kesimpulannya. Secara praktis, definisi operasional memberikan petunjuk tentang bagaimana suatu variabel diukur secara empiris di lapangan. Hal ini dilakukan agar variabel-variabel yang ada dalam hipotesis, seperti beban kerja atau kinerja karyawan, dapat dioperasionalkan ke dalam bentuk instrumen penelitian atau kuesioner. Adapun definisi operasional variabel dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

Tabel 3.3 : Definisi Operasional Variabel

NO	Variabel	Definisi	Indikator	Skala/ Ukuran
1	Kinerja Karyawan (Y)	Kinerja karyawan didefinisikan sebagai hasil kerja secara kualitas dan kuantitas yang dicapai oleh seorang pegawai dalam melaksanakan tugasnya sesuai dengan tanggung jawab yang diberikan kepadanya. (Robbins & Judge, 2008).	1. Kualitas Kerja 2. Kuantitas 3. Ketepatan Waktu. 4. Efektivitas. 5. Kemandirian 6. Komitmen Kerja (Robbins & Judge, 2008)	Likert
2	Dukungan Sosial (Z)	Dukungan sosial berfungsi sebagai mekanisme pertukaran sosial di mana dukungan yang diterima akan dibalas oleh karyawan melalui peningkatan usaha dan loyalitas.	1. Dukungan emosional 2. Dukungan instrumental 3. Pengakuan kinerja 4. Kepedulian terhadap kesejahteraan	

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Diarangi mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

NO	Variabel	Definisi	Indikator	Skala/ Ukuran
		(Eisenberger et al., 2020)	karyawan (Eisenberger et al., 2020)	
3	Beban Kerja (X)	Beban kerja adalah sekumpulan atau sejumlah kegiatan yang harus diselesaikan oleh suatu unit organisasi atau pemegang jabatan dalam jangka waktu tertentu. Beban kerja dipandang sebagai perimbangan antara kapasitas diri karyawan dengan tuntutan tugas yang diberikan oleh perusahaan (Utomo, 2012).	1. Jumlah tugas yang diberikan 2. Tingkat kesulitan tugas Waktu 3. Penyelesaian tugas 4. Faktor psikologis dan fisik 5. Ketersediaan waktu istirahat (Utomo, 2012)	Likert

3. Metode Analisis Data

Analisis data adalah suatu proses untuk mengolah serta menyusun data secara sistematis guna memperoleh informasi yang bermanfaat dari hasil pengumpulan data. Melalui analisis ini, peneliti dapat menggambarkan kondisi data, menguji hipotesis yang telah dirumuskan, serta menemukan jawaban atas permasalahan penelitian. Dengan demikian, analisis data berperan penting dalam mendukung pengambilan keputusan berdasarkan informasi yang relevan dan akurat (Sugiyono, 2017).

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

3.5.1 Uji Kualitas data

Dalam penelitian ini, teknik analisis statistik yang dipakai adalah *Partial Least Squares (PLS)* dengan bantuan perangkat lunak Smart PLS 4.0. Smart PLS merupakan *software* yang digunakan untuk pemodelan persamaan struktural berbasis varian (*variance-based SEM*). Metode ini sangat bermanfaat untuk menguji hubungan yang kompleks antara variabel laten dengan indikatornya. Keunggulan utama Smart PLS 4.0 terletak pada kemampuannya mengolah data dengan jumlah sampel relatif kecil, model yang rumit, serta data yang tidak selalu memenuhi asumsi normalitas. Selain itu, *software* ini juga menyediakan beragam fitur analisis untuk menguji validitas dan reliabilitas (analisis model), menganalisis pengaruh serta signifikansi variabel (analisis struktural), hingga menguji hipotesis dan menafsirkan hasil penelitian (Santosa, 2018).

Smart PLS bekerja dengan pendekatan non-parametrik, sehingga tidak mengharuskan data memiliki distribusi normal. Hal ini memberikan keuntungan besar, khususnya pada penelitian bidang sosial maupun bisnis di mana data sering kali tidak berdistribusi normal. Di samping itu, Smart PLS mampu mengakomodasi model dengan jumlah variabel dan hubungan yang kompleks yang umumnya sulit dianalisis menggunakan metode konvensional. Fitur visualisasi yang disediakan juga memudahkan peneliti dalam memahami serta menyajikan hasil analisis.

Kelebihan lainnya adalah Smart PLS dapat menguji hipotesis secara lebih komprehensif, baik pengaruh langsung (*direct effect*), pengaruh

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Diararang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

tidak langsung (*indirect effect*), efek moderasi (*moderation effect*), maupun efek mediasi (*mediation effect*). Dengan demikian, peneliti dapat memperoleh pemahaman lebih mendalam terkait mekanisme hubungan antarvariabel.

Dalam konteks penelitian ini, Smart PLS 4.0 dipakai untuk menganalisis data kuesioner yang diperoleh dari pekerja pada seksi water 01 & 10 PT. Indah Kiat Pulp & Paper Perawang. Variabel laten yang diukur mencakup beban kerja, kinerja karyawan, dan dukungan sosial. Smartpls digunakan untuk menguji hubungan antarvariabel tersebut sekaligus menguji hipotesis yang diajukan.

3.5.2 Analisis Outer Model (Model Pengukuran)

Analisis model pengukuran dilakukan untuk memastikan bahwa indikator yang digunakan dalam penelitian bersifat valid dan reliabel sehingga layak dipakai dalam mengukur variabel laten. Menurut **Santosa (2018)**, terdapat beberapa kriteria yang digunakan dalam menilai validitas dan reliabilitas model pengukuran, yaitu:

- a) *Convergent Validity* (Validitas Konvergen): Dilihat dari nilai loading factor antara variabel laten dengan indikator-indikatornya. Suatu indikator dianggap memenuhi validitas konvergen apabila memiliki nilai lebih besar dari 0,7.
- b) *Discriminant Validity* (Validitas Diskriminan): Diuji melalui nilai cross loading untuk memastikan bahwa setiap konstruk memiliki diskriminasi yang memadai. Hal ini ditunjukkan dengan nilai indikator pada konstruk yang

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

dituju harus lebih tinggi dibandingkan dengan nilai pada konstruk lain.

- c) *Composite Reliability* (Reliabilitas Komposit): Menunjukkan tingkat konsistensi internal dari indikator yang membentuk konstruk. Apabila nilai *Composite Reliability* melebihi 0,7, maka konstruk tersebut dinilai memiliki reliabilitas yang baik.
- d) *Average Variance Extracted (AVE)*: Menggambarkan rata-rata varians yang dapat dijelaskan oleh indikator-indikator pada konstruk. Nilai AVE yang direkomendasikan minimal sebesar 0,5.

3.5.3 Analisis Inner Model (Model Struktural)

Analisis model struktural dilakukan untuk menguji keterkaitan antar variabel laten dalam penelitian. Menurut **Santosa (2018)**, terdapat beberapa indikator yang digunakan untuk menilai kelayakan model struktural, yaitu:

- a) R Square (Koefisien Determinasi): Merupakan nilai determinasi pada konstruk endogen yang menunjukkan seberapa besar variasi variabel dapat dijelaskan oleh model. Nilai R square diklasifikasikan ke dalam tiga kategori, yakni 0,67 menunjukkan tingkat substantial, 0,33 termasuk kategori moderat, dan 0,19 tergolong lemah.
- b) *Effect Size* (F Square): Digunakan untuk menilai kontribusi relatif suatu variabel terhadap model. Nilainya dapat diinterpretasikan sebagai berikut: 0,02 menunjukkan pengaruh kecil, 0,15 menandakan pengaruh sedang, dan 0,35 menunjukkan pengaruh besar pada tingkat struktural.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

3.5.4 Uji Hipotesis

Untuk menentukan diterima atau tidaknya suatu hipotesis yang diajukan, perlu dilakukan pengujian hipotesis dengan menggunakan fungsi *bootstrapping* pada SmartPLS 0.3. Hipotesis dianggap diterima jika tingkat signifikansi lebih kecil dari 0,05 atau *p-value* melebihi nilai kriterinya. Kriteria yang digunakan sebagai dasar perbandingan adalah sebagai berikut:

- Hipotesis diterima jika $t\text{-hitung} > 1,96$ atau nilai $\text{sig} < 0,05$.
- Hipotesis ditolak jika $t\text{-hitung} < 1,96$ atau nilai $\text{sig} > 0,05$.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

BAB IV

GAMBARAN UMUM PERUSAHAAN

4.1 Sejarah Perusahaan PT. Indah Kiat Pulp and Paper Tbk Perawang

PT. Indah Kiat Pulp & Paper (PT. IKPP) adalah sebuah perusahaan yang bergerak di bidang industri pulp dan kertas terpadu dengan status Penanaman Modal Asing (PMA). Indah Kiat Pulp & Paper Corporation pertama kali dipelopori oleh Soetopo Jannto (Yap Sui Kei). Saat itu beliau memimpin Berkat Group. Tahun 1975, Berkat Group yang memiliki banyak anak perusahaan tersebut mengajak : Chung Hwa Pulp Corporation, Taiwan dan Yuen Foong Yu Paper Manufacturing dan Taiwan. Kemudian mereka melakukan survei pertama untuk studi kelayakan dengan lokasi pendirian : Pabrik kertas di Serpong, Tangerang, Jawa Barat dan pabrik pulp di Jawa Tengah, Jambi, Riau serta tujuh daerah lainnya.

Tahun 1976 diurus perizinan pembebasan tanah, pengurusan izin penanaman modal dengan status Penanaman Modal Asing (PMA) dengan izin Presiden tanggal 11 April 1976. Pada tanggal 7 Desember 1976 perusahaan PT. Indah Kiat Pulp & Paper (IKPP) Tbk Perawang kini telah resmi berdiri dengan notaris Ridwan Soesilo, S.H. Permohonan pendirian pabrik dilakukan dengan status PMA, dimaksudkan untuk mendatangkan tenaga asing, karena tenaga lokal belum menguasai tentang pembuatan kertas, disamping memberikan perangsang agar investor asing mau masuk ke Indonesia.

Perencanaan pabrik dan studi kelayakan dilanjutkan pada tahun 1977 untuk menentukan proses, teknologi dan kapasitas produksi. Setelah itu, dilakukan pembangunan pabrik kertas budaya (Wood free printing & writing paper) fase I



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

dengan memasang dua line mesin kertas yang masing-masing berkapasitas 50 ton per hari. Pabrik ini berlokasi di Jl. Raya Serpong, Tangerang-Jawa Barat di tepi sungai Cisadane (IKPP,2025).

Setahun kemudian dilakukan produksi percobaan pada pabrik tersebut dengan hasil cukup memuaskan. Tanggal 01 Juni 1979 dilakukan produksi komersil, sekaligus diadakan hari peresmian lahirnya PT. Indah Kiat Pulp & Paper Tangerang. Adapun tanggal itu dipilih, karena bertepatan dengan tanggal kelahiran Bapak Soetopo, disamping pembuatan logo dan motto : “Turut membangun negara, mencerdaskan bangsa dan melestarikan lingkungan”.

Kemudian tahun berikutnya dilakukan survey ke II di Provinsi Jambi dan Riau sebanyak sepuluh kali, menghasilkan Pabrik Kertas Tangerang fase II dengan memasang mesin kertas line ke-3 yang berkapasitas 50 ton per hari. Akhirnya setelah mempertimbangkan data studi kelayakan lokasi tahun 1975. Khususnya lokasi pabrik yang sesuai dengan sumber bahan baku, pengangkutan dan lain sebagainya, maka studi lanjutan dilakukan di desa Pinang Sebatang dan Perawang, Kecamatan Tualang Kabupaten Siak Provinsi Riau dan pada tanggal 05 September 1981, dilakukan pembebasan tanah dan perizinan.

Tahun 1982 dilakukan pembukaan lahan dan perataan hutan. Hak Pengusahaan Hutan yang dimiliki PT. Indah Kiat Pulp & Paper Tbk Perawang meliputi pemungutan dan penebangan, pemeliharaan dan perlindungan serta penjualan hasil :



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

1. HPH (Hak Penebangan Hutan), pembalakan (Logging) adalah hak pengusahaan hutan dengan tujuan pemanfaatan kayu (Log) untuk di jual dengan prinsip dan azas lestari yang berkesinambungan.

2. HPH (Hutan Tanaman Industri) adalah hak pengelolaan hutan yang tidak produktif menjadi hutan produktif dengan cara penanaman hutan buatan dari jenis yang mempunyai nilai ekonomi tinggi. Izin pemanfaatan kayu adalah hak untuk pemanfaatan kayu dari suatu wilayah hutan yang akan di konversikan menjadi bentuk lain dalam waktu maksimum 1 tahun. Sementara itu pengoperasian mesin kertas line 3 di pabrik kertas Tangerang dilakukan disamping persiapan lokasi pabrik Pulp di desa Pinang Kabupaten Siak Sri Indrapura, Provinsi Riau.

Setahun kemudian pembangunan fisik pabrik fase I dimulai di Provinsi Riau.

Secara bersamaan dibangun pula fasilitas bongkar muat berupa pelabuhan khusus yang dapat disandari oleh Kapal Samudera dengan bobot mati lebih dari 6000 ton, yang berjarak lebih kurang 1.5 km dari lokasi pabrik di tepi Sungai Siak.

Produksi percobaan pabrik Pulp dilakukan ditandai dengan peresmian pabrik oleh Presiden Republik Indonesia Bapak Soeharto, pada tanggal 24 Mei 1984. Saat itu kapasitas pabrik pulp sulfat yang di kelantang (Bleached Kraft Pulp) adalah 75000 per tahun, sehingga kebutuhan pulp untuk pabrik kertas di Tangerang tidak perlu diimpor lagi, melainkan dipenuhi oleh pasokan pulp dari Provinsi Riau. Pabrik ini merupakan pabrik pulp Sulfat Kelantang berbahan baku kayu pertama di Indonesia. Pada tahun ini juga dimulai pembangunan Hutan Tanaman Industri (HTI) tahap II.



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Pada tahun ini PT. Indah Kiat Pulp & Paper sempat mengalami kerugiann disebabkan pengaruh resesi dunia, produksi kualitas masih belum stabil, disamping adanya pengganti-alihan pimpinan dari Bapak Soetopo Jananto kepada Bapak Boediono Jananto, putra pertama beliau. Pada tahun 1986, hak kepemilikan Indah Kiat dibeli oleh "Sinarmas Group" yang dipimpin oleh Bapak Eka Cipta Wijaya, dengan pembagian saham :

1. PT. Satria Perkasa Agung : 67%.
2. Chung Hwa Pulp Corp : 23%.
3. Yuen Fong Paper Manufacturing : 10 %

Setahun kemudian merupakan masa transisi dari Bapak Boedianto Jananto kepada Bapak Teguh Ganda Wijaya, putra dari Bapak Eka Cipta Wijaya. Pada tahun ini pula produksi Pulp 300 ton per hari tercapai setelah dilakukan modifiikasi fasilitas produksi. Adanya pabrik kertas ini menjadikan pabrik kertas Perawang sebagai pabrik Pulp dan Kertas terpadu.

Tahun 1989 dilakukan pembangunan pabrik pulp fase II di Perawang dengan kapasitas 500 ton per hari. Produksi komersil pabrik kertas I ditandai dengan peresmian oleh Presiden Republik Indonesia Bapak Soeharto bertempat di Lokseumawe-Aceh. Kemudian tahun 1990, pembangunan pabrik kertas fase II di Pinang Sebatang dimulai dengan pemasangan mesin kertas berkapasitas 500 ton per hari yang merupakan salah satu mesin kertas budaya terbesar di Asia. Produksi percobaan pabrik pulp fase II dilakukan. Perseroan melakukan penjualan saham kepada masyarakat serta koperasi-koperasi dengan pembagian saham :

1. PT. Puri Nusa Eka Persada : 58.23%



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

2. Cung Hwa Pulp Corp : 19.99%
3. Yuen Fong Yu Paper Manufacturing : 8.69%
4. Masyarakat : 13,09%

Produksi komersial pabrik kertas fase II dan pabrik pulp fase II dilakukan tahun 1991 yang ditandai dengan peresmian oleh Presiden Republik Indonesia Bapak Soeharto di Cikampek Jawa Barat. Sehingga, PT. Indah Kiat Pulp and Paper Corporation merupakan salah satu produsen pulp dan kertas Indonesia yang masuk dalam jajaran 150 besar dunia, dilanjutkan penjualan saham tahap II kepada masyarakat dan 22 koperasi dilakukan dengan pembagian saham :

1. PT. Puri Nusa Eka Persada : 54.39%
2. Cung Hwa Pulp Corporation : 19.99%
3. Yuen Fong Yu Paper Manufacturing : 8.69%
4. Masyarakat : 16.93%

Dan proses persiapan pelaksanaan program bapak angkat-anak angkat dilakukan, yaitu merupakan program keterkaitan industri besar dengan industri kecil oleh departemen perindustrian dan pemda Dati I Riau. Tahun 1992 dimulai persiapan pembangunan fase II pabrik pulp. Penguatan anak angkat dilakukan menyangkut industri kerajinan kulit, industri sepatu kulit, kerajinan batik, konveksi pakaian, pengecoran logam, tenun tradisional Siak, cap logam dan lain lain.

Dan setahun kemudian dilakukan pembangunan fase II pabrik pulp dimulai (pulp 8) dengan kapasitas 1300 ton perhari dimana uji coba produksi dilakukan pada akhir tahun. Disamping itu PT. Indah Kiat juga turut membantu pemerintah

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Diarangi mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

dengan menerima karyawan magang asal timor-timor sebanyak 20 orang berdasarkan Program Department Tenaga Kerja.

Tahun 1994 pabrik pulp fase III beroperasi secara komersial, bergabung bersama-sama pabrik pulp I & II untuk menghasilkan pulp yang bermutu tinggi sehingga kapasitasnya dapat ditingkatkan dari 800 ton menjadi 1200 ton perhari. Kemudian pembangunan pabrik pulp fase IV dilakukan pada tahun berikutnya dengan kapasitas 1600 ton per hari, dimana uji coba operasi dijadwalkan pada akhir tahun.

Tahun 1997 PT. Indah Kiat Pulp & Paper mendapatkan lagi penghargaan Zero Accident (Nihil Kecelakaan) dari Presiden RI, serta mendapat sertifikat ISO 14001. Saat itu perusahaan menerima 5 orang tenaga kerja asal timor-timor. Pada tahun 1998 pembangunan pabrik kertas III dengan kapasitas 1300 ton per hari dicapai dan dimulai pembangunan gedung Training Centre dengan biaya senilai 2 Milyar.

PT. Indah Kiat Pulp & Paper adalah salah satu badan hukum swasta nasional yang dipercaya pemerintah untuk mengusahakan hutan dan Industri hasil hutan dalam bentuk HPH Group :

1. PT. Arara Abadi, luas konsesi +/- 265.000 Ha.
2. PT. Wira Karya Sakti, luas konsesi +/- 220.000 Ha.
3. PT Mapala Rabda, luas konsesi +/- 155.000 Ha.
4. PT. Dexter Timber Perkasa Indonesia, luas konsesi +/- 51.000 Ha.
5. PT. Murini Timber, luas konsesi +/- 116.000 Ha.



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

© Hak Cipta milik UIN Suska Riau State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

1. Diarangi mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

4.2 Visi dan Misi Perusahaan

4.2.1 Visi Perusahaan

Visi dari PT. Indah Kiat Pulp & Paper Tbk (IKPP) Perawang adalah menjadi perusahaan pulp dan kertas yang berstandar internasional dengan kualitas kertas yang sangat baik dan bisa bersaing dengan perusahaan kertas lainnya baik dari tingkat domestik maupun internasional.

4.2.2 Misi Perusahaan

Misi dari PT. Indah Kiat Pulp & Paper Tbk (IKPP) Perawang adalah :

- a. Meningkatkan pangsa pasar di dunia.
- b. Menggunakan teknologi mutakhir dalam pengembangan produk baru serta penerapan efisiensi pabrik.
- c. Meningkatkan sumber daya manusia melalui pelatihan.
- d. Mewujudkan komitmen usaha berkelanjutan di semua kegiatan operasional.
- e. Bekerjasama dengan integritas dan komitmen kepada pelanggan, karyawan dan para pemegang saham dalam waktu yang bersamaan dan menetapkan perhatian kepada pengawasan terhadap kualitas yang perfoma dan prima dari produk kelas PT. IKPP.

4.3 Logo Perusahaan PT. Indah Kiat Pulp and Paper Tbk Perawang



Gambar 4. 1 Logo PT. Indah Kiat Pulp and Paper Tbk Perawang



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Logo PT. Indah Kiat Pulp & Paper (IKPP) merupakan representasi visual yang sarat akan makna filosofis, mencerminkan identitas perusahaan sebagai pemimpin dalam industri kertas dan bubur kertas global. Secara keseluruhan, desain logo ini menggabungkan elemen grafis modern dengan simbolisme alam yang kuat, menciptakan citra perusahaan yang tangguh namun tetap harmonis dengan lingkungannya.

Elemen paling dominan pada logo adalah simbol grafis di dalam kotak merah di sebelah kiri. Simbol tersebut membentuk pola lingkaran yang dinamis, menyerupai gulungan kertas (*paper roll*) yang sedang berputar. Pola ini melambangkan proses produksi yang berkelanjutan, efisiensi operasional, dan komitmen perusahaan untuk terus bergerak maju mengikuti perkembangan teknologi industri. Penggunaan warna merah pada latar belakang simbol ini memberikan kesan energi, keberanian, dan semangat kerja yang tinggi.

Di sisi kanan, terdapat simbol menyerupai daun atau sekop berwarna hijau dengan inisial "IK" di dalamnya. Simbol ini secara langsung merepresentasikan bahan baku utama industri *pulp and paper*, yaitu kayu dan serat alam yang berasal dari hutan tanaman industri. Warna hijau yang digunakan melambangkan komitmen PT. Indah Kiat terhadap aspek keberlanjutan (*sustainability*) dan pelestarian lingkungan dalam menjalankan seluruh kegiatan operasionalnya. Inisial "IK" di tengahnya mempertegas kepemilikan dan integritas merek di bawah naungan grup perusahaan.

Tipografi yang digunakan untuk tulisan "indah kiat" dan keterangan "pulp and paper products" menggunakan jenis huruf *sans-serif* yang tegas dan bersih



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

berwarna abu-abu gelap. Pemilihan gaya huruf ini memberikan kesan profesional, modern, dan mudah dibaca, mencerminkan transparansi serta kejujuran perusahaan dalam berbisnis. Secara visual, perpaduan antara simbol grafis yang dinamis dengan teks yang stabil menciptakan keseimbangan yang melambungkan visi perusahaan untuk menjadi produsen kelas dunia yang terpercaya.

4.4 Gambaran Umum Seksi Water 01 dan Water 10 PT. Indah Kiat Pulp & Paper (IKPP)

Seksi Water 01 dan Water 10 merupakan unit operasional yang sangat krusial dalam struktur produksi di PT. Indah Kiat Pulp & Paper (IKPP) Perawang. Unit ini bertanggung jawab penuh dalam pengelolaan dan penyediaan air industri yang menjadi urat nadi bagi operasional mesin-mesin pembuat bubur kertas (*pulp*) dan kertas (*paper*). Mengingat industri ini sangat bergantung pada ketersediaan air berkualitas tinggi secara kontinu, seksi Water 01 dan 10 berfungsi sebagai garda terdepan yang memastikan kualitas, debit, dan kelancaran distribusi air tidak terganggu selama 24 jam penuh.

Secara teknis, lingkungan kerja di seksi ini melibatkan pengawasan terhadap sistem filtrasi, pemurnian, dan distribusi air skala besar. Pekerja di seksi Water 01 dan 10 sering kali dihadapkan pada beban kerja yang menuntut konsentrasi tinggi, terutama dalam memantau parameter kimia dan fisika air serta melakukan perawatan rutin pada infrastruktur pompa dan pipa. Karena peranannya yang vital, setiap gangguan pada seksi ini dapat berdampak sistemik terhadap seluruh proses produksi pabrik, sehingga menciptakan tekanan kerja yang bersifat konstan dan menuntut respons cepat dari para karyawannya.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Karakteristik unik dari seksi ini tercermin dari komposisi pekerjaannya yang didominasi oleh karyawan senior dengan pengalaman lebih dari 10 tahun. Loyalitas dan masa kerja yang panjang ini menciptakan ikatan emosional dan budaya kerja yang kuat di antara personil, yang secara tidak langsung membentuk sistem dukungan sosial yang solid. Hubungan yang erat antar rekan kerja dan atasan di seksi Water 01 dan 10 menjadi faktor penyeimbang yang membantu para pekerja menghadapi dinamika operasional yang berat, sehingga kinerja tetap dapat dipertahankan meskipun berada di bawah tekanan beban kerja yang tinggi.

Pekerja di unit ini juga dikenal sebagai tenaga lapangan yang memiliki keahlian teknis spesifik, di mana mayoritas personil memiliki latar belakang pendidikan SMA (77,2%) yang telah diperkaya dengan pengalaman praktis selama bertahun-tahun. Hal ini menggambarkan bahwa seksi Water 01 dan 10 dikelola oleh tim yang sangat menguasai medan kerja dan memiliki pemahaman intuitif terhadap sistem perairan di PT. IKPP Perawang. Sinergi antara keahlian teknis, pengalaman panjang, dan dukungan sosial inilah yang menjadi fondasi utama dalam menjaga keberlangsungan suplai air bagi seluruh kegiatan industri perusahaan.

BAB VI PENUTUP

6.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil analisis serta pembahasan yang telah dilakukan, diperoleh kesimpulan sebagai berikut :

1. Berdasarkan hasil penelitian diperoleh uji t menunjukkan bahwa beban kerja (X) memiliki pengaruh negatif dan signifikan terhadap kinerja karyawan (Y). Semakin meningkat beban kerja, maka semakin menurun pula kinerja karyawan di Seksi Water PT. Indah Kiat Pulp & Paper Perawang.
2. Berdasarkan hasil penelitian diperoleh uji t menunjukkan bahwa dukungan sosial (Z) memiliki pengaruh positif yang signifikan terhadap kinerja karyawan (Y). Semakin meningkat dukungan sosial, maka semakin meningkat pula kinerja karyawan di Seksi Water PT. Indah Kiat Pulp & Paper Perawang.
3. Berdasarkan hasil uji moderasi, dukungan Sosial memoderasi secara negatif dan signifikan pengaruh Beban Kerja terhadap kinerja karyawan. Semakin meningkat Dukungan Sosial, maka semakin menurun pengaruh negatif beban kerja terhadap kinerja karyawan di Seksi Water PT. Indah Kiat Pulp & Paper Perawang.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

6.2 Saran

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan, penulis memiliki saran sebagai berikut :

1. Bagi variabel penelitian:
 - a. Variabel Beban Kerja (X), Mengingat beban kerja terbukti menurunkan kinerja secara signifikan, manajemen perlu melakukan analisis beban kerja (Workload Analysis) secara berkala. Perlu ada evaluasi terhadap pembagian shift kerja dan peninjauan kembali standar operasional prosedur (SOP) agar volume pekerjaan tetap berada dalam batas kemampuan fisik dan mental karyawan.
 - b. Variabel Dukungan Sosial (Z), Karena dukungan sosial terbukti mampu memperlemah dampak negatif beban kerja, perusahaan harus memperkuat aspek ini. Hal ini dapat dilakukan dengan menciptakan ruang komunikasi yang lebih terbuka antara atasan dan bawahan, serta mendorong kerja sama tim (*teamwork*) yang solid melalui kegiatan *briefing* yang tidak hanya membahas teknis, tetapi juga memberikan dukungan emosional kepada pekerja.
 - c. Variabel Kinerja Karyawan (Y), untuk menjaga kinerja tetap optimal, perusahaan perlu memberikan sistem *reward* atau apresiasi yang seimbang. Kinerja di seksi Water yang bersifat teknis harus dipantau dengan indikator yang jelas, namun tetap memberikan ruang bagi karyawan untuk beristirahat guna memulihkan kondisi agar kualitas hasil kerja tidak menurun akibat tekanan tugas.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

2. Pihak manajemen PT. Indah Kiat Pulp & Paper, khususnya pada unit penyediaan air (Seksi Water), disarankan untuk menginisiasi program-program yang bersifat penguatan internal tim. Perusahaan dapat mengadakan pelatihan kepemimpinan yang berfokus pada "Empathetic Leadership" bagi para kepala regu atau supervisor agar mereka mampu memberikan dukungan emosional dan informatif yang lebih efektif kepada bawahannya. Selain itu, perusahaan perlu mempertimbangkan pembaruan sistem teknologi atau otomatisasi pada bagian-bagian yang memberikan beban kerja fisik paling berat.
3. Bagi peneliti selanjutnya yang tertarik untuk mendalami topik serupa, disarankan untuk memperluas cakupan variabel penelitian agar mendapatkan temuan yang lebih kaya. Mengingat dukungan sosial dalam penelitian ini terbukti menjadi moderator yang signifikan, peneliti berikutnya dapat mencoba memasukkan variabel lain seperti *Self-Efficacy* (efikasi diri) atau kepuasan kerja untuk melihat faktor internal lain yang mungkin turut memengaruhi kinerja. Selain itu, disarankan pula untuk menggunakan metode penelitian campuran (*mixed methods*) dengan menambahkan sesi wawancara mendalam.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Diarangi mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

DAFTAR PUSTAKA

- Amanah, D. (2021). Pengaruh motivasi terhadap kinerja karyawan. *Jurnal Ekonomi dan Bisnis*, 7(1), 33–42.
- Armstrong, M. (2022). *Armstrong's handbook of performance management* (7th ed.).
- Arta, N., Sari, R. A., & Wulandari, N. (2023). Dampak lingkungan kerja terhadap beban kerja dan burnout. *Jurnal Psikologi Industri*, 14(2), 121–134.
- Astuty, I., & Devy, N. F. (2020). Pengaruh Beban Kerja Terhadap Kinerja Karyawan dengan Dukungan Sosial sebagai Variabel Moderasi. In *Proceedings of Universitas Muhammadiyah Yogyakarta Graduate Conference* (Vol. 1, No. 1, pp. 902-908).
- Bakker, A. B., & Demerouti, E. (2017). Job demands–resources theory: taking stock and looking forward. *Journal of occupational health psychology*, 22(3), 273.
- Bakker, A. B., & Demerouti, E. (2020). Job demands-resources theory: Challenges and future directions. *Journal of Managerial Psychology*, 25(3), 293-317. <https://doi.org/10.1108/JMP-01-2020-0056>
- Baruno, T., & Paju, R. (2024). Kepemimpinan transformasional dan pengaruhnya terhadap kinerja. *Jurnal Ilmu Manajemen*, 18(1), 45–55.
- Batubara, G. S., & Abadi, F. (2022). Pengaruh beban kerja dan dukungan rekan kerja terhadap kinerja karyawan dengan stres kerja sebagai variabel intervening. *Sibatik Journal: Jurnal Ilmiah Bidang Sosial, Ekonomi, Budaya, Teknologi, Dan Pendidikan*, 1(11), 2483-2496.
- Biau, P. M. (1964). *Exchange and power in social life*. John Wiley & Sons.
- Cohen, S., & Wills, T. A. (1985). Stress, social support, and the buffering hypothesis.
- Deci, E. L., & Ryan, R. M. (2000). The "what" and "why" of goal pursuits: Human needs and the self-determination of behavior. *Psychological Inquiry*, 11(4), 227–268. https://doi.org/10.1207/S15327965PLI1104_01
- Dimala, R., & Rohayati, S. (2021). Hubungan dukungan sosial dengan tingkat stres kerja pada perawat. *Jurnal Keperawatan Jiwa*, 10(1), 55–62.
- Efendi, H. S., Komari, N., & Daud, I. (2025). The Effect of Workload on Employee Performance with Organizational Citizenship Behaviour (OCB) and Work Stress as Mediation and Leadership Support as Moderation. *American Journal*



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

of Economic and Management Business (AJEMB), 4(5), 403-420.

- Eisenberger, R., Rhoades Shanock, L., & Wen, X. (2020). Perceived organizational support: Why caring about employees counts. *Annual review of organizational psychology and organizational behavior*, 7(1), 101-124.
- Febriawati, F., & Angraini, R. (2021). Peran dukungan sosial dalam mengurangi kecemasan pada mahasiswa akhir. *Jurnal Psikologi Sosial*, 8(2), 89-97.
- Gabriel, K. P., & Aguinis, H. (2022). How to prevent and combat employee burnout and create healthier workplaces during crises and beyond. *Business Horizons*, 65(2), 183-192.
- Ghozali, I. (2016). *Aplikasi analisis multivariate dengan program IBM SPSS 23*. Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Guarango, M. (2022). Framework development in HR research. *International Journal of Business Frameworks*, 5(1), 25-37.
- Gray, C. E. (2018). You're not helping: Unhelpful workplace social support as a job stressor. University of South Florida.
- Hadi, F., Pratama, A., & Sari, M. (2023). Kompleksitas pekerjaan dan dampaknya terhadap kinerja karyawan pabrik. *Jurnal Manajemen Produktivitas*, 11(2), 144-157.
- House, J. S. (1981). *Work stress and social support*. Addison-Wesley.
- Howe, N., & Strauss, W. (2000). *Millennials rising: The next great generation*. Vintage Books. <https://archive.org/details/millennialsrsin00howe>
- Indrayana, D. S., & Putra, F. I. F. S. (2024). Pengaruh beban kerja, stres kerja dan lingkungan kerja terhadap kinerja karyawan. *Jurnal Ilmu Ekonomi, Manajemen Dan Bisnis*, 2(1), 9-18.
- Karasek, R. A. (1979). Job demands, job decision latitude, and mental strain: Implications for job redesign. *Administrative Science Quarterly*, 24(2), 285-308.
- Khrana, N., & Purnamarini, N. (2023). Analisis beban kerja karyawan shift pada industri pengolahan. *Jurnal Ergonomi Industri*, 9(1), 11-20.
- Kusuma, Y., Hartanto, R., & Pratiwi, N. (2020). Pengaruh kompensasi terhadap kinerja melalui kepuasan kerja sebagai intervening. *Jurnal SDM*, 13(2), 87-96.
- Locke, E. A., & Latham, G. P. (1990). *A theory of goal setting and task performance*.



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

- Mangkunegara, A. P. (2020). *Manajemen sumber daya manusia perusahaan*. Remaja Rosdakarya.
- Maslach, C., Schaufeli, W. B., & Leiter, M. P. (2001). Job burnout. *Annual Review of Psychology*, 52, 397–422. <https://doi.org/10.1146/annurev.psych.52.1.397>
- Ni, E. S., Schweitzer, L., & Lyons, S. T. (2010). New generation, great expectations: A field study of the millennial generation. *Journal of Business and Psychology*, 25(2), 281–292. <https://doi.org/10.1007/s10869-010-9159-4>
- Polakitang, A. F., Koleangan, R., & Ogi, I. (2019). Pengaruh beban kerja, lingkungan kerja, dan stress kerja terhadap Kinerja karyawan pada pt. Esta group jaya. *Jurnal EMBA: Jurnal Riset Ekonomi, Manajemen, Bisnis Dan Akuntansi*, 7(3), 4164-4173.
- Prasetyo, B., & Suhana, S. (2025). Peran moderasi dukungan sosial terhadap pengaruh stres dan beban kerja pada kinerja karyawan. *Jurnal Ilmiah Manajemen, Ekonomi, & Akuntansi (MEA)*, 9(2), 2821-2838.
- Putri, S., & Padmanty, S. (2025). Pengaruh Beban Kerja Dan Dukungan Sosial Terhadap Kinerja Karyawan Dengan Burnout Sebagai Variabel Mediasi. *El-Mal: Jurnal Kajian Ekonomi & Bisnis Islam Учредители: Institut Agama Islam Nasional Laa Roiba Bogor*, 6(1). *Psychological Bulletin*, 98(2), 310–357. <https://doi.org/10.1037/0033->
- PT. Indah Kiat Pulp And Paper Tbk (2025) Profil Perusahaan
- Rasminingsih, N. K. N., Wibawa, I. W. S., & Fahrianto, R. I. (2021). *Pengaruh Beban Kerja dan Work Family Conflict Terhadap Kinerja Karyawan Yang Dimoderasi Dukungan Sosial* (Doctoral dissertation, Udayana University).
- Rindorindo, R. P., Murni, S., & Trang, I. (2019). Pengaruh beban kerja, stres kerja dan kepuasan kerja terhadap kinerja karyawan Hotel Gran Puri. *Jurnal Emba*, 7(4), 5953-5962.
- Robbins, S. P., & Judge, T. A. (2008). *Perilaku Organisasi: Organizational Behavior*. In Salemba Empat : Jakarta.
- Robbins, S. P., Judge, T. A., & Millett, B. (2015). *OB: the essentials*. Pearson Higher Education AU.
- Santoso, M. R., & Widodo, S. (2022). Pengaruh beban kerja dan lingkungan kerja terhadap kinerja karyawan Dinas Perhubungan Provinsi DKI Jakarta. *Jurnal Ilmiah M-Progress*, 12(1).
- Saputra, S. W., & Marlius, D. (2024). Pengaruh Beban Kerja, Motivasi Kerja Dan Kepuasan Kerja Terhadap Kinerja Karyawan pada Pdam Tirta Sanjung Buana Sijunjung. *Jurnal Bina Bangsa Ekonomika*, 17(2), 1181-1194.



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

- Srihaan, B. A. S., & Wahyudi, S. (2025). Pengaruh Beban Kerja Terhadap Kinerja Karyawan pada PT. Adhi Karya. *JIABIS: Jurnal Ilmu Administrasi Bisnis dan Sosial*, 3(1).
- Siddik, A. (2024). Pengaruh Beban Kerja, Dukungan Sosial Dan Insentif Terhadap Kinerja Karyawan Pt. Lestari Jaya Raya Kota Medan (Doctoral dissertation, Universitas Negeri Medan).
- Skaalvik, E. M., & Skaalvik, S. (2018). Job demands and job resources as predictors of teacher motivation and well-being. *Social psychology of education*, 21(5), 1251-1275.
- Sugiyono. (2017). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Alfabeta.
- Sugiyono. (2019). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Alfabeta.
- Surijadi, H., & Musa, M. N. D. (2020). Dampak Beban Kerja dan Lingkungan Kerja Terhadap Kinerja Pegawai. *Public Policy*, 1(2), 101-114.
- Taylor, S. E. (2018). Social support: A review. *Journal of Social Issues*, 74(2), 294-315. <https://doi.org/10.1111/josi.12283>
- Winoto, S. C. N. C. R., & Perkasa, D. H. (2024). Pengaruh Beban Kerja, Stres Kerja dan Lingkungan Kerja terhadap Kinerja Karyawan UP PKB Pulogadung. *Revenue: Lentera Bisnis Manajemen*, 2(01), 1-11.



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Diarangi mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

© Hak cipta milik UIN Suska Riau

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

LAMPIRAN

Lampiran Surat Izin Riset



KEMENTERIAN AGAMA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SULTAN SYARIF KASIM RIAU
FAKULTAS EKONOMI DAN ILMU SOSIAL
كلية العلوم الاقتصادية و الاجتماعية
FACULTY OF ECONOMICS AND SOCIAL SCIENCES
Jl. H.R. Soebrantas No.155 KM.15 Tuahmadani Tampan, Pekanbaru 28298 PO.Box.1004 Telp. 0761-562051
Fax. 0761-562052 Web. www.uin-suska.ac.id, E-mail: fekonsos@uin-suska.ac.id

Nomor : B-7749/Un.04/F.VII/PP.00.9/#11#/2025
Sifat : Biasa
Lampiran : -
Hal : **Mohon Izin Riset**

25 November 2025

Yth. Kepala Pimpinan Seksi Water
Pt. Indah Kiat Pulp & Paper Perawang
Jl. Raya Minas Perawang KM 26 Ds.
Pinang Sebatang Kec. Tualang Kab. Siak,
Riau - 28772

Assalamu'alaikum Wr. Wb.

Dengan hormat, Dekan Fakultas Ekonomi dan Ilmu Sosial Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau dengan ini menyampaikan bahwa mahasiswa :

Nama : Habib Affandi
NIM. : 12170111634
Jurusan : Manajemen
Semester : IX (Sembilan)

bermaksud melakukan **Riset** di tempat Bapak/Ibu dengan judul: "**Pengaruh Beban Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Dengan Dukungan Sosial Sebagai Variabel Pemoderasi Pada Pekerja Pt. Indah Kiat Pulp & Paper Perawang Provinsi Riau**". Untuk itu kami mohon Bapak/Ibu berkenan memberikan izin **Riset** dan bantuan data dalam rangka penyelesaian penulisan skripsi mahasiswa tersebut.

Demikianlah, atas bantuan dan kerjasama Bapak/Ibu diucapkan terima kasih.

Dekan,



Dr. Desrir Miftah, S.E., M.M., Ak
NIP. 19740412 200604 2 002

UIN SUSKA RIAU



Dokumen ini telah ditanda tangani secara elektronik.
Token : TUYsVEsn

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

Lampiran Kuesioner Penelitian

Kepada Yth,

Bapak responden karyawan seksi Water PT. Indah Kiat Pulp & Paper Perawang yang saya hormati,

Nama saya Habib Affandi, mahasiswa program studi S1 Manajemen pada Universitas Islam Negri Sultan Syarif Kasim Riau, yang saat ini sedang mengumpulkan data untuk menyelesaikan skripsi. Saya melakukan penelitian skripsi saya tentang **“Pengaruh Beban Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Dengan Dukungan Sosial Sebagai Variabel Pemoderasi Pada Pekerja PT. Indah Kiat Pulp & Paper Perawang Provinsi Riau”**. Tujuan riset saya adalah untuk menyelidiki pengaruh dari setiap variabel-variabel tersebut terhadap kinerja karyawan.

Petunjuk Pengisian Kuesioner

1. Silahkan Bapak membaca dan memahami setiap pertanyaan dalam kuesioner ini.
2. Pilih salah satu jawaban yang paling sesuai dengan keadaan Bapak dengan memberikan tanda centang (√) pada kolom kuesioner.
Sangat Setuju (SS) = 5
Setuju (S) = 4
Cukup Setuju (CS) = 3
Tidak Setuju (TS) = 2
Sangat Tidak Setuju (STS) = 1
3. Setiap pertanyaan hanya membutuhkan jawaban dari Bapak, dan dimohon untuk memberi jawaban yang sebenarnya.
4. Lembaran yang telah diisi lengkap, mohon dikembalikan kepada peneliti atau kepada yang menyertakan kuesioner ini.
5. Adapun informasi dari Bapak berikan nantinya saya berikan jaminan kerahasiaannya dan tidak akan disalahgunakan. Terima Kasih atas perhatian dan partisipasi Bapak

1. Diararang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

A. Identitas Responden

1. Pendidikan terakhir : SMA/Sederajat D3 S1 S2 S3
 Lainnya
2. Lama Bekerja: \leq 1 Tahun 1-5 Tahun 6-10 Tahun
 \geq 10 Tahun



UIN SUSKA RIAU

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Diarangi mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Diarangi mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

B. Variabel Penelitian

1. Kinerja Karyawan (Y)

No.	Pernyataan	Jawaban				
		SS (5)	S (4)	CS (3)	TS (2)	STS (1)
1.	Saya memastikan pekerjaan yang saya lakukan memenuhi standar kualitas yang ditetapkan.					
2.	Saya mampu menyelesaikan seluruh tugas yang menjadi tanggung jawab saya setiap hari.					
3.	Saya menyelesaikan tugas sesuai waktu yang ditetapkan.					
4.	Saya dapat bekerja secara efektif untuk mencapai tujuan pekerjaan.					
5.	Saya mampu bekerja secara mandiri tanpa harus selalu diawasi.					

2. Dukungan Sosial (Z)

No.	Pernyataan	Jawaban				
		SS (5)	S (4)	CS (3)	TS (2)	STS (1)
1.	Saya merasa didukung secara emosional oleh atasan dan rekan kerja.					
2.	Saya mendapatkan bantuan ketika mengalami kesulitan dalam pekerjaan.					
3.	Hasil kerja saya mendapatkan penghargaan atau pengakuan dari atasan.					
4.	Tempat kerja saya peduli terhadap kesehatan dan kesejahteraan karyawan.					

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Diarangi mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

3. Beban Kerja (X)

No.	Pernyataan	Jawaban				
		SS (5)	S (4)	CS (3)	TS (2)	STS (1)
1.	Jumlah tugas yang banyak dan melampaui kapasitas saya, membuat saya sering					
2.	Tingkat kesulitan yang rumit membuat saya kesulitan dalam menyelesaikannya					
3.	Tenggat waktu yang sedikit tidak memberikan kualitas kerjaan yang					
4.	Pekerjaan yang berlebihan menimbulkan kelelahan fisik maupun tekanan mental					
5.	Beban tugas yang tinggi membuat saya sering melewatkan waktu istirahat					

Lampiran Data Tabulasi

NO	X.1	X.2	X.3	X.4	X.5	Z.1	Z.2	Z.3	Z.4	Y.1	Y.2	Y.3	Y.4	Y.5
1	4	3	4	4	4	4	4	3	4	3	4	4	4	4
2	4	5	4	4	4	4	4	5	4	5	4	4	4	4
3	5	4	4	5	5	5	4	5	4	5	4	4	5	5
4	5	3	5	4	5	4	5	3	5	3	5	5	4	5
5	5	5	3	5	4	5	3	3	3	3	3	3	5	4
6	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
7	4	4	3	5	5	5	5	5	5	5	3	5	5	5
8	5	4	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5
9	5	4	5	5	5	5	5	5	4	5	5	4	5	5
10	5	3	5	4	4	5	4	5	5	5	5	5	4	4
11	4	4	3	4	5	4	4	5	4	5	3	4	4	5
12	3	5	4	4	4	5	5	5	3	5	4	3	4	4
13	5	5	4	4	5	5	4	5	4	5	4	4	4	5
14	4	4	4	5	4	5	4	4	4	4	4	4	5	4
15	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	3
16	4	3	3	3	2	3	2	3	3	3	3	3	3	2
17	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
18	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
19	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
20	4	4	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	4
21	4	5	5	4	5	4	5	5	5	5	5	5	4	5
22	5	4	4	3	5	4	5	5	5	5	4	5	3	5
23	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
24	5	5	5	4	5	4	4	5	5	5	5	5	4	5
25	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
26	5	4	5	5	4	5	4	5	4	5	5	4	5	4
27	5	3	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	5
28	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Diarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Diarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

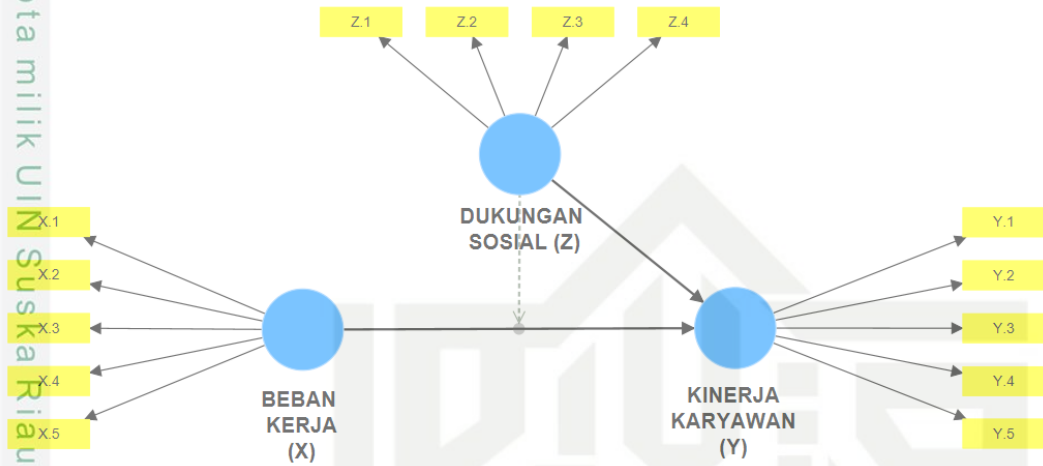
Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

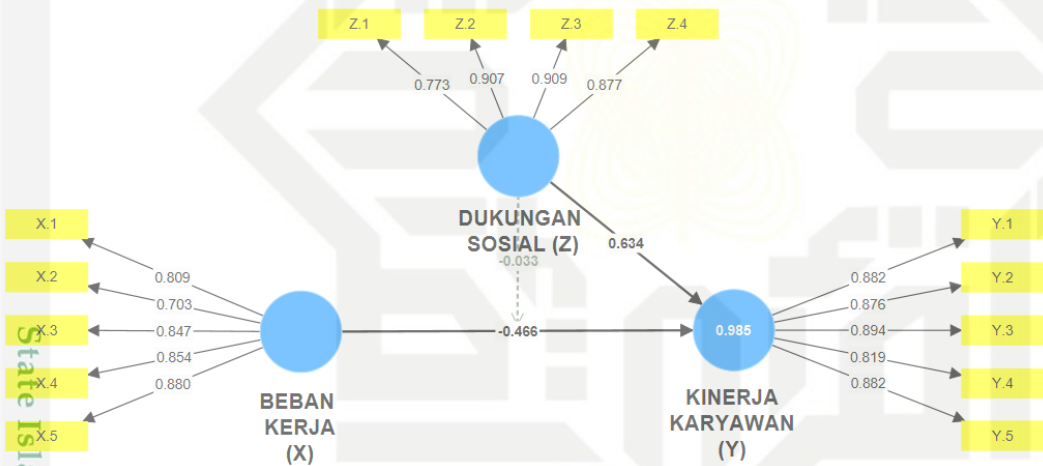
No	X.1	X.2	X.3	X.4	X.5	Z.1	Z.2	Z.3	Z.4	Y.1	Y.2	Y.3	Y.4	Y.5
29	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
30	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
31	4	4	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5
32	5	4	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5
33	5	4	5	5	5	4	5	5	4	5	5	4	5	5
34	4	3	3	3	2	3	2	3	3	3	3	3	3	2
35	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
36	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
37	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
38	4	4	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	4
39	4	5	5	4	5	4	5	5	5	5	5	5	4	5

Lampiran Hasil Output Smartpls

1. Gambar Model



2. Gambar Outer Model



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Diarangi mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Diarangi mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Diarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Diarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

3. Uji Validitas (Outer Loading)

Outer loadings - List		Outer loadings
X.1 ←	BEBAN KERJA (X)	0.809
X.2 ←	BEBAN KERJA (X)	0.703
X.3 ←	BEBAN KERJA (X)	0.847
X.4 ←	BEBAN KERJA (X)	0.854
X.5 ←	BEBAN KERJA (X)	0.880
Y.1 ←	KINERJA KARYAWAN (Y)	0.882
Y.2 ←	KINERJA KARYAWAN (Y)	0.876
Y.3 ←	KINERJA KARYAWAN (Y)	0.894
Y.4 ←	KINERJA KARYAWAN (Y)	0.819
Y.5 ←	KINERJA KARYAWAN (Y)	0.882
Z.1 ←	DUKUNGAN SOSIAL (Z)	0.773
Z.2 ←	DUKUNGAN SOSIAL (Z)	0.907
Z.3 ←	DUKUNGAN SOSIAL (Z)	0.909
Z.4 ←	DUKUNGAN SOSIAL (Z)	0.877

4. Uji Validitas (Cross Loading)

Discriminant validity - Cross loadings			
	BEBAN KERJA (X)	DUKUNGAN SOSIAL (Z)	KINERJA KARYAWAN (Y)
X.1	0.809	-0.636	-0.707
X.2	0.703	-0.653	-0.624
X.3	0.847	-0.816	-0.876
X.4	0.854	-0.786	-0.819
X.5	0.880	-0.868	-0.882
Y.1	-0.811	0.909	0.882
Y.2	-0.847	0.816	0.876
Y.3	-0.797	0.877	0.894
Y.4	-0.854	0.786	0.819
Y.5	-0.880	0.868	0.882
Z.1	-0.792	0.773	0.727
Z.2	-0.816	0.907	0.884
Z.3	-0.811	0.909	0.882
Z.4	-0.797	0.877	0.894

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Diarangi mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Diarangi mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

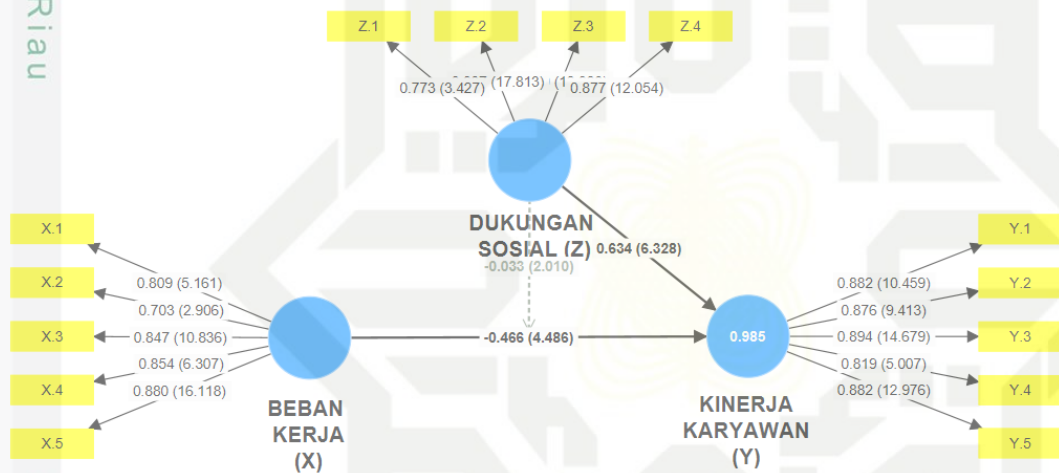
5. Uji Validitas (AVE)

Construct reliability and validity - Overview				
	Cronbach's alpha	Composite reliability (rho_a)	Composite reliability (rho_c)	Average variance extracted (AVE)
BEBAN KERJA (X)	0.878	0.891	0.911	0.674
DUKUNGAN SOSIAL (Z)	0.890	0.898	0.924	0.754
KINERJA KARYAWAN (Y)	0.920	0.921	0.940	0.759

6. Uji Reliabilitas

Construct reliability and validity - Overview				
	Cronbach's alpha	Composite reliability (rho_a)	Composite reliability (rho_c)	Average variance extracted (AVE)
BEBAN KERJA (X)	0.878	0.891	0.911	0.674
DUKUNGAN SOSIAL (Z)	0.890	0.898	0.924	0.754
KINERJA KARYAWAN (Y)	0.920	0.921	0.940	0.759

7. Gambar Inner Model



8. R-Square

R-square - Overview		
	R-square	R-square adjusted
KINERJA KARYAWAN (Y)	0.985	0.984

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Diarangi mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Diarangi mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

9. F-Square

f-square - List

	f-square
BEBAN KERJA (X) -> KINERJA KARYAWAN (Y)	1.786
DUKUNGAN SOSIAL (Z) -> KINERJA KARYAWAN (Y)	3.851
DUKUNGAN SOSIAL (Z) x BEBAN KERJA (X) -> KINERJA KARYAWAN (Y)	0.284

10. Uji Hipotesis

Partial coefficients - Mean, STDEV, T values, p values

	Original sample (O)	Sample mean (M)	Standard deviation (STDEV)	T statistics (O/STDEV)	P values
BEBAN KERJA (X) -> KINERJA KARYAWAN (Y)	-0.466	-0.466	0.104	4.486	0.000
DUKUNGAN SOSIAL (Z) -> KINERJA KARYAWAN (Y)	0.634	0.623	0.100	6.328	0.000
DUKUNGAN SOSIAL (Z) x BEBAN KERJA (X) -> KINERJA KARYAWAN (Y)	-0.033	-0.038	0.017	2.010	0.045

Lampiran Dokumentasi





Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Diarangi mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Diarangi mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



No : 193/PA-IKPP/III/2025
Perihal : Jawaban Permohonan Penelitian

Pinang Sebatang, 27 Agustus 2025

Kepada Yth,
Dr. Mahyarni, SE., M.M
Dekan Fakultas Ekonomi dan Ilmu Sosial,
Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim
Riau
di
Pekanbaru

Dengan hormat.

Berkenaan dengan surat dari Dekan Fakultas Ekonomi dan Ilmu Sosial, Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau no.B-3100/Un.04/F.VII/PP.00.9/05/2025 tentang permohonan izin penelitian dalam rangka memenuhi kewajiban kurikulum, bersama ini kami ucapkan terimakasih.

Sehubungan dengan hal diatas, dengan ini kami sampaikan bahwa PT. Indah Kiat Pulp and Paper Tbk, Perawang Mill dapat mengabulkan permohonan tersebut untuk atas nama :

1. Habib Affandi 12170111634

Dengan judul proposal "Pengaruh Beban Kerja terhadap Kinerja Karyawan dengan Dukungan Sosial sebagai Pemoderasi pada Pekerja Generasi Milenial Seksi Water PT Indah Kiat Pulp and Paper Tbk, Perawang Mill" dengan ini dapat kami terima dan selanjutnya berkaitan jadwal dan hal-hal yang dibutuhkan dapat berkoordinasi dengan unit Public Affair.

Demikian disampaikan atas perhatiannya diucapkan terimakasih.

Hormat kami,
PT. Indah Kiat Pulp & Paper Tbk
Perawang Mill



A f f a n d i, SE., ME
Public Affair Head

Tembusan :
Disampaikan kepada Yang Terhormat,
1. ybs

UIN SUSKA RIAU

PT. Indah Kiat Pulp & Paper Tbk.
Office : Sinarmas Land Plaza Menara II, 7th Floor. JL. M.H. Thamrin No 51, Jakarta 10350, Indonesia - PO Box 4295 JKT 10001
Telp : (021) 3929266-69 (hunting), Fax : (021) 3929276, 3929278
Mill Site : Jl. Raya Minas - Perawang Km 26, Kec. Tualang, Kab. Siak 28772, Riau - Indonesia
Telp : (62-761) 91088, 91030 (hunting), Fax : (62-761) 91373, 91376

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Diarangi mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

BIOGRAFI PENULIS



Skripsi ini disusun oleh Habib Affandi, lahir di Perawang pada tanggal 31 Januari 2003. Penulis merupakan anak pertama dari tiga bersaudara, dari pasangan Bapak Ridwan B dan Almh. Ibu Jamaliah. Penulis adalah Mahasiswa Program Studi S1 Manajemen dengan konsentrasi Manajemen Sumber Daya Manusia, Fakultas Ekonomi dan Ilmu Sosial, Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau. Penulis diterima sebagai mahasiswa pada tahun 2021 melalui jalur Seleksi Bersama Masuk Perguruan Tinggi Negeri (SBMPTN). Selama menempuh pendidikan, penulis aktif dalam kegiatan akademik dan organisasi kemahasiswaan, khususnya dalam Himpunan Mahasiswa Program Studi (HIMAPRO) S1 Manajemen. Pada tahun 2024, penulis melaksanakan Praktek Kerja Lapangan (PKL) di Kantor Dinas Sosial Provinsi Riau yang terletak pada Kota Pekanbaru serta mengikuti Kuliah Kerja Nyata (KKN) di Desa Meskom, Kecamatan Bengkalis, Kabupaten Bengkalis, Provinsi Riau. Skripsi ini berjudul **“Pengaruh Beban Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Dengan Dukungan Sosial Sebagai Variabel Pemoderasi Pada Pekerja Seksi Water PT. Indah Kiat Pulp & Paper Perawang”** dan disusun sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Manajemen (S.M.) pada Program Studi S1 Manajemen, Fakultas Ekonomi dan Ilmu Sosial, Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau.