

# Pengaruh Understaffing terhadap Stres Kerja Pegawai: Peran Dukungan Sosial sebagai Variabel Moderasi

**Fitria Dwi Kurniawati\***

Master of Management Study Program, Faculty of Economics and Business, Universitas Airlangga, Indonesia

Email: [fitria.dwi.kurniawati-2023@feb.unair.ac.id](mailto:fitria.dwi.kurniawati-2023@feb.unair.ac.id)

**Received : 18 November - 2024**

**Accepted : 28 December - 2024**

**Published online : 04 January - 2025**

## Abstract

*This study aims to analyze the effect of understaffing on employee work stress with the role of social support as a moderating variable. This study focuses on employees of PT XYZ, a company facing operational challenges due to labor shortages. The research method used was quantitative with an explanatory approach, involving 29 employees selected through purposive sampling. The analysis was conducted using Structural Equation Modeling - Partial Least Squares (SEM-PLS). The results showed that understaffing has a significant positive influence on job stress. In addition, social support was shown to positively moderate the relationship, which means that social support can weaken the negative impact of understaffing on job stress. These findings support the Job Demand-Resource (JD-R) theory and provide practical implications for management to improve employee well-being through social support programs. This study also makes a theoretical contribution in understanding the role of work resources in managing high job demands.*

**Keywords:** Understaffing, Job Stress, Social Support.

## Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh understaffing terhadap stres kerja pegawai dengan peran dukungan sosial sebagai variabel moderasi. Studi ini berfokus pada karyawan PT XYZ, sebuah perusahaan yang menghadapi tantangan operasional akibat kekurangan tenaga kerja. Metode penelitian yang digunakan adalah kuantitatif dengan pendekatan eksplanatori, melibatkan 29 karyawan yang dipilih melalui purposive sampling. Analisis dilakukan menggunakan Structural Equation Modeling - Partial Least Squares (SEM-PLS). Hasil penelitian menunjukkan bahwa understaffing memiliki pengaruh positif signifikan terhadap stres kerja. Selain itu, dukungan sosial terbukti memoderasi hubungan tersebut secara positif, yang berarti bahwa dukungan sosial dapat memperlemah dampak negatif understaffing terhadap stres kerja. Temuan ini mendukung teori Job Demand-Resource (JD-R) dan memberikan implikasi praktis bagi manajemen untuk meningkatkan kesejahteraan karyawan melalui program dukungan sosial. Penelitian ini juga memberikan kontribusi teoretis dalam memahami peran sumber daya kerja dalam mengelola tuntutan pekerjaan yang tinggi.

**Kata Kunci:** Understaffing, Stres Kerja, Dukungan Sosial.

## 1. Introduction

PT XYZ adalah sebuah perusahaan yang berkembang pesat dalam industri pelabuhan. PT XYZ telah mengalami ekspansi bisnis yang signifikan sejak didirikan pada tahun 2016. Dengan jumlah karyawan yang telah bertambah dari kurang dari 50 orang menjadi tim yang jauh lebih besar (89 orang) pada tahun 2024. PT XYZ menghadapi berbagai tantangan operasional. Salah satu isu kritis yang muncul adalah kekurangan tenaga kerja



(*understaffing*), yang berdampak besar pada tingkat stres dan kesehatan keseluruhan karyawan. Kekurangan tenaga kerja di PT XYZ telah menyebabkan peningkatan beban kerja bagi karyawan yang ada, memaksa mereka untuk menangani tugas-tugas yang berlebihan dalam tenggat waktu yang ketat. Situasi ini tidak hanya meningkatkan tingkat stres tetapi juga mengkompromikan kesejahteraan dan produktivitas tenaga kerja.

Tekanan yang terus-menerus untuk memenuhi tuntutan bisnis yang berkembang pesat dengan staf yang tidak memadai telah mengakibatkan karyawan mengalami stres kronis, burnout, dan berbagai masalah kesehatan. Kondisi ini dapat menyebabkan penurunan kepuasan kerja, peningkatan tingkat absensi, dan peningkatan turnover, yang pada akhirnya mempengaruhi efisiensi operasional dan kinerja perusahaan. Selain itu, kekurangan tenaga kerja telah membebani kemampuan perusahaan untuk mempertahankan lingkungan kerja yang seimbang, di mana karyawan dapat mengelola tanggung jawab profesional mereka secara efektif tanpa mengorbankan kesehatan mereka.

Penelitian sebelumnya menunjukkan bahwa *understaffing* memiliki dampak signifikan terhadap stres kerja pegawai. *Understaffing* adalah konsep multidimensional yang mencakup tingkat keparahan kekurangan tenaga kerja, jenis kekurangan sumber daya, dan durasi paparan (Hudson & Shen, 2015). Ketika perusahaan seperti PT XYZ mengalami *understaffing*, beban kerja bagi karyawan yang tersisa meningkat secara drastis. Hal ini menyebabkan ketidakjelasan peran (*role ambiguity*) dan peningkatan beban kerja kuantitatif, yang pada gilirannya memicu kelelahan emosional dan penurunan kinerja individu (Hudson & Shen, 2018).

Dalam konteks organisasi, kekurangan tenaga kerja sering kali dikaitkan dengan peningkatan tuntutan kerja yang tidak seimbang dengan jumlah tenaga kerja yang tersedia. Studi oleh Yoe (1988) menunjukkan bahwa beban kerja yang berat di lingkungan pendidikan mengakibatkan stres kerja yang lebih tinggi dan pengalaman positif terkait kekurangan tenaga kerja, seperti merasa lebih dibutuhkan dan tertantang, namun tetap disertai dengan stres berlebih. Di sektor profesional dan perdagangan, *understaffing* meningkatkan persepsi tugas dan komitmen terhadap organisasi, tetapi dampak positif ini lebih terlihat pada pekerja kerah putih dibandingkan pekerja kerah biru (Ganster & Dwyer, 1995).

Di sektor kesehatan, khususnya perawat di rumah sakit, *understaffing* dikaitkan dengan peningkatan risiko keselamatan pasien, termasuk mortalitas yang lebih tinggi, kondisi buruk seperti ulkus tekanan, dan infeksi terkait rumah sakit (Glette et al., 2017). Penelitian ini menegaskan bahwa *understaffing* tidak hanya mempengaruhi kesejahteraan karyawan tetapi juga memiliki implikasi serius terhadap keselamatan dan kualitas layanan yang diberikan.

*Understaffing* juga memiliki dampak signifikan terhadap kesehatan kerja pegawai, terutama di sektor kesehatan. Penelitian Hudson & Shen (2018) menunjukkan bahwa *understaffing* dalam kelompok kerja dapat menyebabkan kelelahan emosional dan masalah kinerja individu, yang dimediasi oleh beban kerja kuantitatif dan ketidakjelasan peran. Dalam lingkungan rumah sakit, *understaffing* tidak hanya meningkatkan risiko kesehatan karyawan tetapi juga mempengaruhi kesehatan pasien. Weigl et al. (2019) menemukan bahwa kekurangan staf di unit rumah sakit berkorelasi dengan peningkatan risiko kesehatan kardiovaskular, seperti tekanan darah tinggi dan kadar kolesterol yang meningkat, terlepas dari beban kerja dan dukungan sosial. Hal ini menunjukkan bahwa kekurangan staf berdampak langsung pada kesehatan fisik karyawan, yang dapat memperburuk kondisi kerja mereka.

Selain itu, penelitian oleh Glette et al. (2017) mengidentifikasi bahwa *understaffing* di rumah sakit meningkatkan risiko kejadian buruk bagi pasien, termasuk kematian, ulkus tekanan, trombosis vena dalam, dan infeksi terkait rumah sakit. Hal ini menunjukkan bahwa

kesehatan dan keselamatan kerja karyawan juga mempengaruhi kualitas perawatan yang diberikan kepada pasien. Metcalf et al. (2018) menambahkan bahwa understaffing di unit perawatan respirasi rumah sakit menyebabkan meningkatnya tingkat perawatan yang terlewat, yang dapat diatasi dengan sistem informasi yang terintegrasi dan kerjasama tim yang baik.

*Understaffing* juga berdampak pada hasil yang sensitif terhadap perawatan perawat, seperti infeksi luka bedah, infeksi saluran kemih, pneumonia, dan trombosis vena dalam. Twigg et al. (2015) menemukan bahwa pergeseran kerja yang kekurangan staf meningkatkan prevalensi hasil ini, menunjukkan bahwa menjaga tingkat staf yang memadai adalah kunci untuk meningkatkan kualitas perawatan pasien.

Berdasarkan penelitian terdahulu dapat diidentifikasi bahwa *understaffing* dapat mempengaruhi stress kerja karyawan. Namun, belum ada penelitian yang menguji bagaimana dampak *understaffing* pada PT XYZ. Oleh karena itu, sangat penting untuk menguji dampak kekurangan tenaga kerja terhadap stres karyawan di PT XYZ. Selain itu, penelitian ini menggunakan dukungan sosial sebagai variabel moderasi. Hal ini bertujuan untuk menguji apakah dukungan sosial dapat memperkuat atau memperlemah pengaruh *understaffing* pada stress kerja karyawan PT XYZ.

Penelitian terdahulu menunjukkan berbagai dampak negatif dari understaffing pada karyawan, terutama di sektor kesehatan, baik dalam aspek fisik maupun kinerja. Hudson & Shen (2018) menemukan bahwa understaffing kelompok kerja dapat menyebabkan kelelahan emosional dan masalah kinerja individu, yang dimediasi oleh beban kerja kuantitatif dan ambiguitas peran. Penelitian oleh Weigl et al. (2019) menunjukkan bahwa understaffing di unit rumah sakit berhubungan dengan peningkatan risiko kesehatan kardiovaskular yang merugikan bagi perawat, meskipun beban kerja dan dukungan sosial dapat mempengaruhi hasil tersebut. Selain itu, Metcalf et al. (2018) mengungkapkan bahwa understaffing di unit perawatan rumah sakit dapat menyebabkan peningkatan perawatan yang terlewat, namun implementasi sistem informasi terintegrasi dan kerjasama antar karyawan dapat membantu mengurangi masalah ini. Andel et al. (2021) melaporkan bahwa selama pandemi COVID-19, kombinasi antara understaffing personal dan keahlian mengarah pada peningkatan "near misses" di kalangan perawat, dengan understaffing personal meningkatkan penggunaan workaroud keselamatan, sementara understaffing keahlian mengarah pada kegagalan kognitif yang lebih tinggi. Terakhir, Peutere et al. (2022) menemukan bahwa understaffing perawat di rumah sakit terkait dengan peningkatan risiko kematian pasien, meskipun pengalaman kerja yang singkat tidak menunjukkan hubungan serupa. Penelitian-penelitian ini menggambarkan pentingnya pengelolaan staf yang memadai untuk menghindari konsekuensi negatif terhadap kesehatan dan kinerja di lingkungan kerja, khususnya dalam sektor kesehatan.

Penelitian ini menginvestigasi menyeluruh terhadap isu ini akan memberikan wawasan berharga tentang bagaimana kekurangan tenaga kerja mempengaruhi karyawan dan menyoroti kebutuhan akan solusi strategis dalam penanganan tenaga kerja. Dengan memahami sejauh mana masalah ini, PT XYZ dapat menerapkan langkah-langkah untuk mengurangi stres, mempromosikan lingkungan kerja yang lebih sehat, dan meningkatkan kesejahteraan karyawan secara keseluruhan. Penelitian ini tidak hanya akan berkontribusi pada peningkatan efisiensi operasional perusahaan tetapi juga memastikan keberlanjutan dan pertumbuhan PT XYZ dengan mendorong budaya kerja yang mendukung dan sehat.

Berdasarkan *research gap* yang telah dijelaskan sebelumnya, penelitian ini bertujuan untuk menguji Pengaruh *Understaffing* terhadap Stres Kerja Karyawan PT XYZ, serta

menguji moderasi Dukungan Sosial pada hubungan antara *Understaffing* terhadap Stres Kerja Karyawan PT XYZ.

## 2. Tinjauan Pustaka

### 2.1. Job Demand-Resources (JD-R) Theory

Teori *Job Demand-Resources* (JD-R) adalah kerangka kerja yang digunakan untuk memahami keseimbangan antara tuntutan pekerjaan (*job demands*) dan sumber daya pekerjaan (*job resources*) dalam konteks lingkungan kerja (Bakker & Demerouti, 2007). *Job demands* merujuk pada aspek-aspek fisik, psikologis, sosial, atau organisasi dari pekerjaan yang membutuhkan usaha fisik atau mental yang berkelanjutan, yang dapat menyebabkan kelelahan atau stres jika terlalu tinggi.

Contoh dari *job demands* termasuk beban kerja yang berat, tekanan waktu, dan kondisi kerja yang menantang. Sebaliknya, *job resources* adalah aspek-aspek pekerjaan yang membantu dalam mencapai tujuan pekerjaan, mengurangi tuntutan pekerjaan, dan mendorong pertumbuhan dan perkembangan pribadi. Contoh dari *job resources* termasuk dukungan sosial, otonomi, dan kesempatan pengembangan (Bakker & Demerouti, 2017).

Dalam konteks penelitian ini, teori JD-R sangat relevan karena understaffing dapat dianggap sebagai peningkatan *job demands* yang signifikan. Kekurangan staf dapat meningkatkan beban kerja karyawan yang ada, meningkatkan tekanan waktu, dan menciptakan kondisi kerja yang lebih menantang. Hal ini dapat menyebabkan stres kerja dan berdampak negatif pada kesehatan karyawan jika tidak diimbangi dengan *job resources* yang memadai. Dukungan sosial, sebagai salah satu *job resources*, dapat memainkan peran penting dalam memoderasi dampak negatif dari understaffing. Dukungan dari rekan kerja, atasan, atau keluarga dapat membantu karyawan mengatasi beban kerja yang meningkat dan mengurangi tingkat stres, sehingga menjaga kesehatan kerja mereka (Bakker et al., 2023).

Oleh karena itu, penelitian ini berusaha untuk menguji bagaimana understaffing (peningkatan *job demands*) mempengaruhi stres kerja dan kesehatan pegawai, serta bagaimana dukungan sosial (*job resources*) dapat memoderasi hubungan ini. Dengan menggunakan teori JD-R sebagai landasan teoretis, penelitian ini dapat memberikan wawasan yang lebih mendalam tentang mekanisme di balik dampak understaffing dan pentingnya sumber daya pekerjaan dalam menjaga kesejahteraan karyawan (Bakker et al., 2023).

### 2.2. Job Stress Theory

Teori Stres Kerja (*Job Stress Theory*) adalah kerangka konseptual yang menjelaskan bagaimana berbagai faktor dalam lingkungan kerja dapat menyebabkan stres pada karyawan (Lazarus & Folkman, 1986). Faktor-faktor ini sering kali melibatkan tuntutan pekerjaan yang tinggi, seperti beban kerja yang berlebihan, tenggat waktu yang ketat, dan lingkungan kerja yang penuh tekanan, yang semuanya dapat meningkatkan tingkat stres karyawan. Ivancevich & Ganster (2014) menyebutkan bahwa kekurangan sumber daya, seperti dukungan sosial yang memadai, juga berkontribusi terhadap stres kerja. Teori ini menekankan bahwa ketidakseimbangan antara tuntutan pekerjaan dan sumber daya yang tersedia untuk mengatasinya dapat menyebabkan reaksi stres, yang berdampak negatif pada kesejahteraan fisik dan mental karyawan (Bolger et al., 1989).

Dalam konteks penelitian ini, teori Stres Kerja sangat relevan karena understaffing dapat dilihat sebagai faktor yang meningkatkan tuntutan pekerjaan secara signifikan. Understaffing menciptakan beban kerja yang lebih besar bagi karyawan yang ada,

meningkatkan tekanan untuk menyelesaikan tugas dengan sumber daya yang terbatas, dan menyebabkan ketidakpastian serta peran ganda yang menambah kompleksitas pekerjaan mereka. Hal ini dapat menyebabkan peningkatan tingkat stres di kalangan karyawan. Selain itu, teori ini juga menyoroti pentingnya dukungan sosial sebagai buffer yang dapat mengurangi dampak negatif dari tuntutan pekerjaan yang tinggi. Dukungan sosial dari rekan kerja, atasan, atau keluarga dapat memberikan bantuan emosional dan instrumental yang membantu karyawan mengatasi tekanan kerja, sehingga mengurangi tingkat stres dan dampak negatifnya terhadap kesehatan kerja (Dawans et al., 2018).

Oleh karena itu, penelitian ini menguji bagaimana understaffing (sebagai faktor peningkatan tuntutan pekerjaan) mempengaruhi stres kerja dan kesehatan pegawai, serta bagaimana dukungan sosial dapat memoderasi hubungan ini. Menggunakan teori Stres Kerja sebagai landasan teoretis, penelitian ini dapat memberikan wawasan yang lebih mendalam tentang mekanisme di balik dampak understaffing dan pentingnya dukungan sosial dalam menjaga kesejahteraan karyawan di PT XYZ (Karasek & Bryant, 2012).

### 2.3. Kerangka Hipotesis

#### 2.3.1. Pengaruh *Understaffing* terhadap Stres Kerja Karyawan PT XYZ

Berdasarkan penelitian terdahulu, terdapat banyak bukti yang menunjukkan bahwa understaffing memiliki pengaruh signifikan terhadap stres kerja karyawan. Hudson & Shen (2018) menemukan bahwa understaffing dalam kelompok kerja menyebabkan kelelahan emosional dan masalah kinerja individu, yang dimediasi oleh beban kerja kuantitatif dan ambiguitas peran. Ini menunjukkan bahwa ketika jumlah staf tidak mencukupi, beban kerja yang lebih berat dan ketidakjelasan dalam peran kerja dapat meningkatkan stres kerja karyawan.

Selain itu, penelitian oleh Weigl et al. (2019) menunjukkan bahwa understaffing di unit rumah sakit berkorelasi dengan peningkatan risiko kesehatan kardiovaskular yang merugikan pada perawat, yang dapat dianggap sebagai manifestasi fisik dari stres kerja yang meningkat. Penelitian ini menekankan bahwa understaffing tidak hanya mempengaruhi kesehatan mental tetapi juga kesehatan fisik para pekerja.

Dalam konteks PT XYZ, *understaffing* dapat menyebabkan karyawan harus menangani beban kerja yang lebih besar, berpotensi melebihi kapasitas mereka, yang pada gilirannya meningkatkan tingkat stres. Tanpa jumlah staf yang memadai, karyawan mungkin merasa kewalahan dengan tugas-tugas yang harus diselesaikan, menghadapi tekanan waktu yang ketat, dan mengalami penurunan dalam kualitas pekerjaan mereka. Hal ini konsisten dengan temuan Hudson dan Shen (2018) bahwa beban kerja yang berlebihan dan ambiguitas peran yang meningkat adalah faktor mediasi utama antara understaffing dan stres kerja. Oleh karena itu, hipotesis pertama dalam penelitian ini adalah:

H<sub>1</sub>: Understaffing berpengaruh terhadap Stres Kerja Karyawan PT XYZ

Hipotesis H<sub>1</sub> yang menyatakan bahwa understaffing berpengaruh terhadap stres kerja karyawan PT XYZ didukung oleh bukti empiris dari penelitian sebelumnya. Penurunan jumlah staf yang memadai berpotensi menyebabkan peningkatan beban kerja dan ketidakjelasan peran, yang semuanya berkontribusi pada peningkatan tingkat stres kerja karyawan.

#### 2.3.2. Moderasi Dukungan Sosial pada hubungan antara *Understaffing* terhadap Stres Kerja Karyawan PT XYZ

Penelitian oleh Almeida, Orgambidez Ramos, dan Santos (2019) menunjukkan bahwa dukungan sosial secara signifikan memprediksi kepuasan kerja dan dapat mengurangi tingkat

stres yang dirasakan oleh karyawan. Dalam konteks understaffing, dukungan sosial dapat menyediakan sumber daya emosional dan instrumental yang membantu karyawan mengatasi beban kerja yang berlebihan dan tekanan waktu yang ketat.

Studi oleh Joiner & Bartram (2004) menemukan bahwa dukungan sosial dari atasan dan rekan kerja berhubungan negatif dengan stres kerja, termasuk peran konflik, ambiguitas peran, beban kerja, dan ketidakcukupan sumber daya. Dukungan sosial membantu karyawan merasa dihargai dan dipahami, yang dapat meningkatkan kemampuan mereka untuk menghadapi tantangan yang dihadapi akibat understaffing.

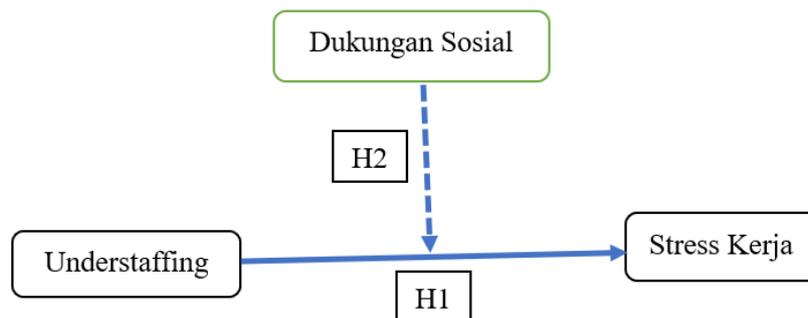
Hudson & Shen (2018) juga menunjukkan bahwa understaffing yang berkelanjutan dapat menyebabkan kelelahan emosional dan penurunan kinerja individu. Namun, penelitian lain menunjukkan bahwa dukungan sosial dapat berfungsi sebagai buffer atau pelindung terhadap efek negatif ini. Sebagai contoh, Heron dan Bruk-Lee (2020) menemukan bahwa dukungan sosial dari rekan kerja dan atasan dapat mengurangi dampak stres pada komitmen organisasi afektif dan kinerja keselamatan.

Dalam konteks PT XYZ, ketika karyawan menghadapi kondisi understaffing, dukungan sosial dari rekan kerja dan atasan dapat membantu mereka mengelola beban kerja yang berlebihan dengan lebih baik, mengurangi perasaan kelelahan dan stres. Karyawan yang merasa didukung secara sosial lebih mungkin untuk memiliki mekanisme koping yang efektif, merasa lebih puas dengan pekerjaan mereka, dan memiliki kesejahteraan mental yang lebih baik. Oleh karena itu, hipotesis kedua dalam penelitian ini adalah:

H<sub>2</sub>: Dukungan Sosial dapat memoderasi hubungan antara Understaffing terhadap Stres Kerja Karyawan PT XYZ

Hipotesis H<sub>2</sub> yang menyatakan bahwa dukungan sosial dapat memoderasi hubungan antara understaffing dan stres kerja karyawan PT XYZ dapat dijelaskan secara logis dengan merujuk pada bukti empiris yang menunjukkan bahwa dukungan sosial dapat mengurangi dampak negatif dari kondisi kerja yang menantang, termasuk understaffing, dan membantu karyawan mengatasi stres dengan lebih efektif.

## 2.4. Model Penelitian



Gambar 1. Model Penelitian

## 3. Metode Penelitian

### 3.1. Pendekatan Penelitian

Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif dengan pendekatan eksplanatori untuk menganalisis pengaruh understaffing terhadap stres kerja dan kesehatan kerja karyawan PT XYZ serta peran moderasi dukungan sosial (Creswell, 2021). Metode kuantitatif dipilih karena memungkinkan pengumpulan data numerik yang dapat dianalisis secara statistik untuk menemukan pola dan hubungan antara variabel-variabel yang diteliti. Pendekatan

eksplanatori digunakan untuk menjelaskan hubungan sebab-akibat antara understaffing, stres kerja, kesehatan kerja, dan dukungan sosial (Cooper, 2014).

Untuk menguji hipotesis penelitian, teknik Structural Equation Modeling dengan Partial Least Squares (SEM-PLS) digunakan (Hair et al., 2017). SEM-PLS dipilih karena mampu menangani model dengan banyak variabel laten dan indikator, serta dapat memberikan estimasi yang akurat meskipun ukuran sampel relatif kecil. Teknik ini juga memungkinkan pengujian efek langsung dan moderasi dalam satu model analisis, sehingga memberikan hasil yang komprehensif dan reliabel mengenai hubungan antara variabel-variabel penelitian.

### 3.2. Definisi dan Pengukuran Variabel

**Tabel 1. Pengukuran Variabel**

No	Variabel	Aspek	Indikator Perilaku	Kode
1	Understaffing	Kekurangan sumber daya	ketidakmampuan dalam menangani pekerjaan	U1
2	Understaffing	Kondisi dimana perusahaan tidak memiliki jumlah pegawai sesuai dengan yang diperlukan	Penurunan tingkat produktivitas kerja	U2
3	Understaffing	Peningkatan Beban Kerja	Bertambahnya pekerjaan tambahan	U3
4	Understaffing	Kondisi dimana perusahaan memberikan kuantitas pekerjaan yang melebihi beban kerja ideal	Bertambahnya permintaan di luar jam kerja	U4
5	Understaffing	Gangguan pada proses organisasi	Heterogenitas persepsi kerja	U5
6	Understaffing	kondisi dimana perusahaan mengalami hambatan dalam menjalankan fungsi kerjanya sehingga tidak berjalan efisien	Menurunnya sinergi antarpegawai	U6
7	Stres Kerja	Gangguan yang terjadi pada proses mental individu	Gangguan kesehatan mental	SK1
8	Stres Kerja	Gangguan yang terjadi pada sikap individu dalam menjalankan perannya di perusahaan	Gangguan sikap kerja (tidak profesional) baik terhadap perusahaan maupun rekan kerja	SK2
9	Dukungan Sosial	Dukungan emosi: Dukungan yang menunjukkan adanya perhatian perusahaan terhadap kesejahteraan emosional pegawai	Pemberian motivasi kerja	DS1
10	Dukungan Sosial	Dukungan emosi: Dukungan yang menunjukkan adanya perhatian perusahaan terhadap kesejahteraan emosional pegawai	Penyediaan konseling pegawai	DS2
11	Dukungan Sosial	Dukungan Penghargaan: Dukungan berupa apresiasi perusahaan terhadap kontribusi pegawai	Kesempatan promosi jabatan	DS3
12	Dukungan Sosial	Dukungan Penghargaan: Dukungan berupa apresiasi perusahaan terhadap kontribusi pegawai	Pemberian insentif pegawai	DS4
13	Dukungan Sosial	Dukungan instrumental: Dukungan yang diberikan secara langsung baik kepada sesama rekan pegawai maupun atasan	Kepekaan individu terhadap sesama rekan kerja	DS5

No	Variabel	Aspek	Indikator Perilaku	Kode
14	Dukungan Sosial	Dukungan instrumental: Dukungan yang diberikan secara langsung baik kepada sesama rekan pegawai maupun atasan	Kesediaan atasan untuk merespon keluhan pegawai	DS6
15	Dukungan Sosial	Dukungan Informasi: Dukungan informatif yang didapatkan individu berupa pengetahuan maupun job referral	<i>Sharing knowledge</i>	DS7
16	Dukungan Sosial	Dukungan Informasi: Dukungan informatif yang didapatkan individu berupa pengetahuan maupun job referral	<i>Job Referral</i>	DS8
17	Dukungan Sosial	Dukungan jaringan: Dukungan yang diberikan dengan memberikan validasi atas eksistensi individu sebagai bagian dari perusahaan	Penyediaan fasilitas kerja	DS9
18	Dukungan Sosial	Dukungan jaringan: Dukungan yang diberikan dengan memberikan validasi atas eksistensi individu sebagai bagian dari perusahaan	Penyediaan fasilitas pegawai	DS10

### 3.3. Sumber Data

Sumber data dalam penelitian ini berasal dari kuesioner yang dibagikan kepada karyawan PT XYZ. Kuesioner ini dirancang untuk mengumpulkan data terkait tingkat understaffing, stres kerja, dan dukungan sosial yang dirasakan oleh karyawan. Setiap item dalam kuesioner disusun berdasarkan skala Likert untuk memudahkan responden memberikan penilaian terhadap berbagai pernyataan yang mencerminkan kondisi kerja mereka. Data demografis seperti usia, jenis kelamin, masa kerja, dan jabatan juga dikumpulkan untuk memberikan konteks tambahan dalam analisis. Penggunaan kuesioner memungkinkan pengumpulan data secara sistematis dan efisien, sehingga memudahkan proses analisis statistik menggunakan teknik SEM-PLS. Dengan demikian, data yang diperoleh dari kuesioner ini menjadi dasar yang kuat untuk mengevaluasi hipotesis penelitian dan mencapai tujuan penelitian yang telah ditetapkan.

### 3.4. Populasi dan Sampel

Populasi dalam penelitian ini mencakup seluruh karyawan PT XYZ yang beroperasi di sektor pelabuhan. Dengan total populasi yang terdiri dari berbagai jabatan dan tingkatan, penelitian ini berfokus pada karyawan yang langsung terlibat dalam operasional sehari-hari dan yang mengalami dampak langsung dari understaffing. Sampel dalam penelitian ini diambil dengan menggunakan teknik purposive sampling untuk memastikan keterwakilan dari berbagai divisi yang berbeda. Jumlah sampel yang digunakan adalah 29 orang karyawan. Sampel ini dipilih berdasarkan kriteria tertentu yang relevan dengan penelitian, seperti lamanya bekerja di perusahaan dan tingkat keterlibatan dalam tugas operasional. Dengan jumlah sampel yang relatif kecil namun representatif, penelitian ini berupaya untuk menggali secara mendalam mengenai pengaruh understaffing terhadap stres kerja, serta bagaimana dukungan sosial dapat memoderasi hubungan tersebut. Data dari 29 sampel ini kemudian dianalisis menggunakan teknik SEM-PLS untuk mendapatkan hasil yang valid dan reliabel.

### 3.5. Teknik Analisis

Penelitian ini menggunakan *Structural Equation Modeling - Partial Least Squares* (SEM-PLS) untuk menguji hubungan antara variabel laten yang kompleks. SEM-PLS sangat berguna dalam penelitian yang memiliki tujuan prediktif dan model yang bersifat eksploratif.

Dalam penelitian ini, SEM-PLS digunakan untuk menganalisis pengaruh implementasi AI terhadap beban kerja karyawan, jumlah pelayanan, dan kepuasan masyarakat.

Evaluasi outer model dalam penelitian ini berfokus pada validitas dan reliabilitas indikator yang mengukur konstruk laten. Validitas konvergen diukur dengan nilai loading factor dan Average Variance Extracted (AVE), di mana nilai lebih dari 0.5 menunjukkan validitas yang memadai. Validitas diskriminan dievaluasi menggunakan kriteria Fornell-Larcker dan cross-loading indikator untuk memastikan konstruk laten berbeda dengan baik. Reliabilitas konstruk diukur menggunakan Composite Reliability (CR) dan Cronbach's Alpha, dengan nilai CR dan Alpha di atas 0.7 menunjukkan konsistensi internal yang baik. Evaluasi ini memastikan bahwa indikator yang digunakan dalam penelitian valid dan reliabel.

Evaluasi inner model bertujuan menguji hubungan struktural antara konstruk laten. Koefisien jalur digunakan untuk menilai kekuatan dan arah hubungan antar konstruk, dengan nilai p-value < 0.05 menunjukkan hubungan yang signifikan. R-Square (R<sup>2</sup>) mengukur seberapa baik model menjelaskan varians dalam konstruk dependen, dengan nilai lebih tinggi menunjukkan kekuatan penjelasan yang lebih baik. F-Square (f<sup>2</sup>) mengukur ukuran efek dari setiap variabel independen, sementara Q-Square (Q<sup>2</sup>) mengevaluasi relevansi prediktif model. Bootstrapping digunakan untuk menguji signifikansi statistik dari koefisien jalur. Evaluasi inner model memastikan bahwa model teoritis memiliki kemampuan penjelasan dan prediktif yang kuat serta mendukung hubungan antara konstruk yang dihipotesiskan.

## 4. Results and Discussion

### 4.1. Hasil Penelitian

#### 4.1.1. Statistik Deskriptif

Adapun hasil statistik deskriptif dalam penelitian ini dapat dilihat pada tabel dibawah

**Tabel 2. Statistik Deskriptif**

	Mean	Med.	Min	Max	Std Dev.	Excess Kurtosis	Skewness	Number of Observations Used
DS1	3.759	4	1	5	0.934	1.559	-1.083	29
DS10	3.655	4	2	5	0.992	-0.863	-0.346	29
DS2	4.034	4	2	5	0.809	0.957	-0.892	29
DS3	3.862	4	2	5	0.73	0.18	-0.331	29
DS4	4.345	5	1	5	0.882	5.835	-2.044	29
DS5	4.379	5	1	5	0.847	7.569	-2.289	29
DS6	4.414	4	3	5	0.617	-0.493	-0.582	29
DS7	4.414	4	3	5	0.617	-0.493	-0.582	29
DS8	3.931	4	2	5	0.907	0.012	-0.734	29
DS9	3.655	4	1	5	1.211	-0.351	-0.753	29
SK1	3.793	4	1	5	1.03	0.623	-0.955	29
SK2	3.69	4	2	5	0.875	0.184	-0.948	29
SK3	3.552	4	1	5	0.932	2.166	-1.374	29
U2	3.724	4	1	5	1.171	0.016	-0.78	29
U3	3.448	4	1	5	0.968	-0.004	-0.809	29
U4	3.483	4	1	5	1.071	0.185	-0.931	29
U5	3.069	3	1	5	1.388	-1.267	-0.049	29
U6	4.172	4	2	5	0.791	0.341	-0.775	29
U1	3.69	4	1	5	1.235	0.164	-0.986	29

Deskripsi statistik deskriptif untuk variabel *Understaffing* (U), Stress Kerja (SK), dan Dukungan Sosial (DS) menunjukkan beberapa karakteristik penting dari data yang digunakan dalam penelitian. Untuk variabel *Understaffing* (U), rata-rata kekurangan pegawai adalah

sekitar 3.690 dengan nilai median yang sama, sedangkan nilai minimum adalah 1.000 dan maksimum adalah 5.000. Standar deviasi yang relatif tinggi menunjukkan variasi yang signifikan dalam data, sementara skewness negatif (-0.986) menunjukkan distribusi yang condong ke kiri.

Variabel Stress Kerja (SK) memiliki pola yang serupa dengan Understaffing, dengan rata-rata dan median yang sama (3.690), serta distribusi yang condong ke kiri dengan skewness sebesar -0.955. Sementara untuk variabel Dukungan Sosial (DS), karakteristiknya berbeda-beda tergantung pada masing-masing subvariabel. Namun, secara umum, rata-rata tingkat dukungan sosial bervariasi antara 3.655 hingga 4.414 dengan median yang mendekati nilai rata-rata. Standar deviasi yang lebih rendah menunjukkan variasi yang lebih rendah dalam data dukungan sosial dibandingkan dengan Understaffing dan Stress Kerja. Analisis statistik deskriptif ini memberikan pemahaman awal tentang distribusi dan variabilitas data yang relevan dalam konteks penelitian, yang dapat menjadi dasar untuk analisis lebih lanjut menggunakan metode SEM PLS.

### 4.1.2. Uji Hipotesis

#### 1) Uji Outer Model

Pengujian Outer Model juga bertujuan untuk mengidentifikasi indikator yang mungkin perlu dimodifikasi atau dihilangkan jika tidak memenuhi standar validitas atau reliabilitas yang diinginkan. Adapun hasil pengujian outer model pada penelitian ini dapat dilihat pada tabel dibawah.

**Tabel 3. Uji Outer Model**

	Dukungan Sosial	Moderasi Dukungan Kerja	Stres Kerja	Understaffing
DS1	0.333			
DS10	0.762			
DS2	0.154			
DS3	0.429			
DS4	-0.362			
DS5	-0.305			
DS6	-0.372			
DS7	-0.418			
DS8	0.77			
DS9	0.389			
SK1			-0.472	
SK2			0.292	
SK3			0.913	
U2				-0.081
U3				0.305
U4				-0.671
U5				0.334
U6				0.139
Understaffing * Dukungan Sosial			1.202	
U1				-0.689

Berdasarkan tabel yang diberikan, kita dapat melihat bahwa variabel Dukungan Sosial (DS) memiliki 10 indikator atau subvariabel, masing-masing memiliki koefisien loading yang menunjukkan hubungan antara subvariabel dengan konstruk utama, yaitu Dukungan Sosial. Nilai koefisien loading yang positif menunjukkan hubungan positif antara subvariabel dan konstruk utama, sementara nilai yang negatif menunjukkan hubungan negatif.

Sebagai contoh, DS1 memiliki koefisien loading sebesar 0.333, yang menunjukkan bahwa subvariabel tersebut memiliki hubungan positif yang cukup kuat dengan konstruk utama Dukungan Sosial. Sebaliknya, DS4 memiliki koefisien loading sebesar -0.362, menunjukkan hubungan negatif dengan konstruk utama. Hal yang sama berlaku untuk subvariabel lainnya dalam Dukungan Sosial.

Selanjutnya, terdapat variabel Stress Kerja (SK) dan *Understaffing* (U), masing-masing dengan beberapa indikator. SK1, SK2, dan SK3 adalah indikator untuk variabel Stress Kerja, sedangkan U2, U3, U4, U5, dan U6 adalah indikator untuk variabel Understafing. Koefisien loading untuk indikator-indikator ini juga menunjukkan kekuatan hubungan antara indikator dan konstruk utama masing-masing.

Selain itu, terdapat hubungan antara Understafing dan Dukungan Sosial, yang ditandai dengan adanya indikator "Understafing \* Dukungan Sosial" dengan koefisien loading sebesar 1.202. Ini menunjukkan hubungan interaksi antara Understafing dan Dukungan Sosial dalam model. Oleh karena itu, outer model ini memberikan gambaran tentang seberapa baik indikator-indikator mengukur konstruk utama dalam penelitian, serta arah dan kekuatan hubungan antara variabel dalam model.

#### 4.1.3. Uji Inner Model

Pengujian Inner Model membantu dalam memahami sejauh mana variabel-variabel tersebut saling berhubungan dan bagaimana pengaruhnya terhadap satu sama lain dalam konteks penelitian yang sedang dilakukan. Adapun hasil pengujian Inner Model dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

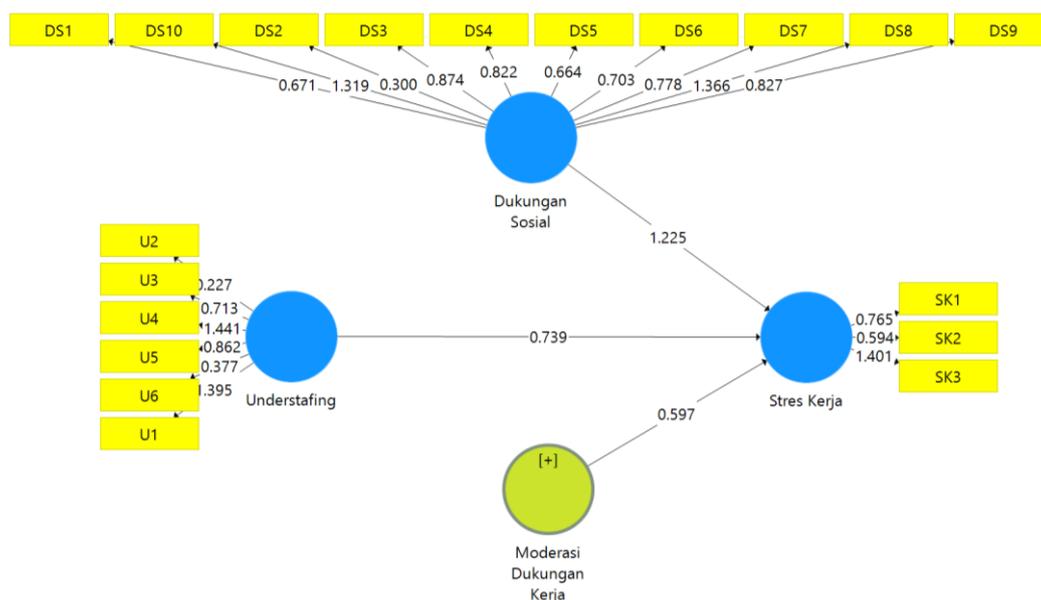
**Tabel 4. Uji Inner Model**

	Stres Kerja
<b>Dukungan Sosial</b>	1.00
<b>Moderasi Dukungan Kerja</b>	1.00
<b>Understafing</b>	1.00

Tabel 4 menunjukkan hubungan antara variabel-variabel dalam konteks Structural Equation Modeling (SEM). Dalam tabel ini, diagonal utama menunjukkan korelasi antara variabel dengan dirinya sendiri, yang selalu bernilai 1 karena variabel tersebut identik dengan dirinya sendiri. Di luar diagonal utama, kita dapat melihat korelasi antara variabel-variabel lain dalam model. Misalnya, hubungan antara Dukungan Sosial dan Moderasi Dukungan Kerja adalah 1.000, yang menunjukkan bahwa korelasi antara kedua variabel tersebut sangat kuat dan positif. Namun, tidak ada hubungan langsung yang ditunjukkan antara variabel Stres Kerja dan variabel lainnya dalam tabel ini, menunjukkan bahwa Stres Kerja mungkin merupakan variabel endogen dalam model, yang dipengaruhi oleh variabel lain tanpa mempengaruhi variabel lainnya dalam model. Kesimpulannya, tabel inner model ini memberikan gambaran tentang hubungan antara variabel-variabel yang diteliti dalam kerangka SEM.

#### 4.1.5. Total Effect

Total effect dalam pengujian SEM mengacu pada total pengaruh atau total efek dari satu variabel terhadap variabel lainnya dalam model struktural. Ini mencakup semua jalur langsung dan tidak langsung antara variabel-variabel tersebut. Adapun total effect dari penelitian ini adalah :



**Gambar 2. Total Effect**

Gambar di atas menunjukkan variabel Dukungan Sosial (DS) memiliki indikator-indikator yang berkontribusi pada konstruk ini dengan koefisien jalur berkisar antara 0.300 hingga 1.366. Koefisien ini menunjukkan seberapa besar kontribusi masing-masing indikator terhadap konstruk Dukungan Sosial. Selanjutnya, variabel *Understaffing* (U) memiliki koefisien jalur antara 0.227 hingga 1.441, yang menggambarkan kontribusi tiap indikator terhadap konstruk Understaffing. Variabel Stres Kerja (SK) memiliki koefisien jalur antara 0.594 hingga 1.401, yang menunjukkan kontribusi masing-masing indikator terhadap konstruk Stres Kerja.

Selain itu, hubungan antara variabel-variabel tersebut menunjukkan adanya pengaruh yang signifikan. Hubungan antara Dukungan Sosial dan Stres Kerja ditunjukkan oleh koefisien jalur sebesar 1.225, yang menunjukkan hubungan positif yang kuat, berarti semakin tinggi dukungan sosial yang dirasakan, semakin tinggi tingkat stres kerja. Begitu pula dengan hubungan antara Understaffing dan Stres Kerja yang memiliki koefisien jalur 0.739, menunjukkan pengaruh positif yang kuat, di mana semakin tinggi tingkat understaffing, semakin besar tingkat stres kerja.

Moderasi Dukungan Kerja yang memiliki koefisien jalur 0.597 menunjukkan adanya pengaruh moderasi positif terhadap hubungan antara Dukungan Sosial dan Stres Kerja. Artinya, dukungan sosial dapat memperkuat dampak understaffing terhadap stres kerja. Secara keseluruhan, hasil analisis ini mengindikasikan bahwa dukungan sosial dan understaffing mempengaruhi stres kerja pegawai secara signifikan, dan dukungan kerja dapat memperbesar pengaruh tersebut.

## 4.2. Pembahasan

### 4.2.1. Pengaruh *Understaffing* terhadap Stres Kerja Karyawan PT XYZ

*Understaffing* memiliki pengaruh signifikan terhadap stres kerja karyawan PT XYZ, yang dapat dijelaskan melalui beberapa penelitian terdahulu. Dalam penelitian ini, hasil uji inner model menunjukkan bahwa understaffing memiliki koefisien jalur sebesar 0.739 terhadap stres kerja, yang berarti bahwa peningkatan understaffing berkorelasi dengan peningkatan stres kerja karyawan. Penemuan ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Hudson dan Shen (2018), yang menemukan bahwa understaffing dapat menyebabkan

kelelahan emosional dan menurunkan kinerja individu, terutama ketika beban kerja kuantitatif dan ambiguitas peran meningkat. Selain itu, penelitian oleh Andel et al. (2021) selama pandemi COVID-19 juga menunjukkan bahwa understaffing berkontribusi pada peningkatan penggunaan solusi sementara dan kegagalan kognitif, yang meningkatkan risiko kesalahan dan kecelakaan kerja.

Penelitian oleh Weigl et al. (2019) mendukung temuan ini dengan menunjukkan bahwa understaffing di unit rumah sakit berkorelasi dengan peningkatan tekanan darah dan kolesterol total di antara perawat, menunjukkan dampak negatif understaffing pada kesehatan fisik karyawan yang pada akhirnya memperburuk stres kerja. Penelitian ini mengindikasikan bahwa kurangnya staf tidak hanya meningkatkan beban kerja tetapi juga menyebabkan peningkatan tekanan dan ketidakpastian yang mengarah pada stres kerja yang lebih tinggi. Oleh karena itu, understaffing di PT XYZ dapat menyebabkan stres kerja yang signifikan, mengurangi kesejahteraan karyawan dan kinerja operasional keseluruhan, sehingga menekankan perlunya manajemen yang lebih efektif dalam pengaturan staf untuk mengurangi stres kerja karyawan.

Terdapat beberapa alasan mengapa understaffing berpengaruh terhadap stress karyawan. Pertama, menurut teori Job Demand-Resource (JD-R), stres kerja terjadi ketika tuntutan pekerjaan melebihi sumber daya yang tersedia untuk menyelesaikannya (Bakker & Demerouti, 2007). Understaffing merupakan kondisi di mana jumlah pegawai tidak mencukupi untuk menangani beban kerja yang ada, sehingga meningkatkan tuntutan pekerjaan. Kondisi ini mengakibatkan pegawai harus bekerja lebih lama dan lebih keras untuk menyelesaikan tugas-tugas mereka, yang pada akhirnya meningkatkan tingkat stres kerja.

Penelitian yang dilakukan oleh Hudson dan Shen (2018) menunjukkan bahwa understaffing dapat menyebabkan kelelahan emosional dan kinerja kerja individu yang buruk. Penelitian ini menemukan bahwa ketika kelompok kerja kekurangan staf, beban kerja kuantitatif meningkat dan ambiguitas peran muncul, yang keduanya berkontribusi pada peningkatan stres kerja. Selain itu, Andel et al. (2021) menemukan bahwa understaffing selama pandemi COVID-19 meningkatkan penggunaan solusi sementara dan kegagalan kognitif di antara perawat, yang meningkatkan risiko kesalahan dan kecelakaan kerja, sehingga memperburuk stres kerja.

Kedua, penelitian oleh Weigl et al. (2019) menunjukkan bahwa *understaffing* di unit rumah sakit berkorelasi dengan peningkatan tekanan darah dan kolesterol total di antara perawat, menunjukkan dampak negatif understaffing pada kesehatan fisik karyawan yang pada akhirnya memperburuk stres kerja. Kondisi fisik yang menurun akibat tekanan kerja yang berlebihan dapat memperburuk tingkat stres kerja pegawai.

Selain itu, understaffing juga dapat mempengaruhi keseimbangan kehidupan kerja dan keluarga. Pegawai yang bekerja di lingkungan understaffing seringkali harus mengambil lembur atau membawa pekerjaan ke rumah, yang mengurangi waktu mereka untuk istirahat dan menghabiskan waktu bersama keluarga. Hal ini dapat menyebabkan kelelahan kronis dan konflik antara kehidupan kerja dan pribadi, yang pada akhirnya meningkatkan stres kerja (Ganster & Dwyer, 1995).

Dalam konteks PT XYZ, understaffing dapat menyebabkan peningkatan beban kerja dan tekanan waktu pada pegawai, mengurangi kesempatan mereka untuk beristirahat dan pulih, serta mengganggu keseimbangan kehidupan kerja dan keluarga mereka. Semua faktor ini berkontribusi secara signifikan terhadap peningkatan tingkat stres kerja pegawai, sehingga menunjukkan bahwa understaffing memiliki dampak yang signifikan terhadap kesejahteraan dan kinerja pegawai PT XYZ.

#### 4.2.2. Moderasi Dukungan Sosial pada hubungan antara *Understaffing* terhadap Stres Kerja Karyawan PT XYZ

Dukungan sosial dapat memoderasi positif hubungan antara understaffing dan stres kerja pegawai PT XYZ karena beberapa alasan yang dijelaskan melalui teori dan penelitian terdahulu.

Pertama, teori Job Demand-Resource (JD-R) menyatakan bahwa dukungan sosial merupakan salah satu sumber daya kerja yang penting yang dapat membantu mengurangi efek negatif dari tuntutan pekerjaan yang tinggi, seperti yang disebabkan oleh understaffing (Bakker & Demerouti, 2007). Dukungan sosial, baik dari rekan kerja, atasan, maupun keluarga, dapat memberikan bantuan emosional dan praktis yang membantu pegawai mengatasi beban kerja yang berlebihan dan mengurangi tingkat stres mereka.

Penelitian oleh Schaufeli dan Bakker (2004) menunjukkan bahwa dukungan sosial dapat bertindak sebagai buffer terhadap efek negatif dari tuntutan pekerjaan yang tinggi. Dukungan sosial membantu pegawai merasa lebih dihargai dan dipahami, yang dapat meningkatkan kemampuan mereka untuk mengatasi tekanan dan mengurangi perasaan kelelahan dan stres. Dalam konteks understaffing, ketika pegawai merasa didukung oleh rekan kerja dan atasan, mereka lebih mampu mengelola beban kerja yang berlebihan dan tetap termotivasi untuk bekerja.

Kedua, penelitian oleh Karasek dan Theorell (1990) dalam model Demand-Control-Support menunjukkan bahwa dukungan sosial dapat memperkuat kontrol pekerja terhadap pekerjaannya dan mengurangi stres kerja. Ketika pegawai mendapatkan dukungan dari rekan kerja dan atasan, mereka lebih mampu mengatur dan mengontrol tugas-tugas mereka, bahkan dalam kondisi understaffing. Hal ini mengurangi tingkat stres kerja karena pegawai merasa lebih mampu mengatasi tuntutan pekerjaan yang tinggi.

Selain itu, penelitian oleh Dormann dan Zapf (1999) menemukan bahwa dukungan sosial dapat mengurangi efek negatif dari tuntutan pekerjaan yang tinggi terhadap kesejahteraan psikologis pegawai. Dukungan sosial dapat menyediakan sumber daya tambahan yang membantu pegawai menghadapi tekanan kerja yang berlebihan dan mengurangi risiko kelelahan emosional dan fisik.

Dalam konteks PT XYZ, dukungan sosial dari rekan kerja dan atasan dapat memberikan bantuan yang diperlukan untuk mengelola beban kerja yang meningkat akibat understaffing. Dukungan sosial dapat membantu pegawai merasa lebih termotivasi dan dihargai, yang pada gilirannya mengurangi tingkat stres kerja. Misalnya, rekan kerja dapat saling membantu dengan berbagi tugas atau memberikan dukungan emosional, sementara atasan dapat memberikan pengakuan dan penghargaan atas usaha ekstra yang dilakukan oleh pegawai.

Temuan ini sejalan dengan teori Job Demand-Resource (JD-R) yang dikemukakan oleh Bakker dan Demerouti (2007), yang menyatakan bahwa dukungan sosial merupakan salah satu sumber daya penting yang dapat mengurangi dampak negatif dari tuntutan pekerjaan yang tinggi. Penelitian oleh Schaufeli dan Bakker (2004) juga mengkonfirmasi bahwa dukungan sosial dapat mengurangi perasaan kelelahan dan stres dengan memberikan rasa dihargai dan dipahami kepada karyawan.

Oleh karena itu, dukungan sosial dapat memoderasi positif hubungan antara understaffing dan stres kerja pegawai PT XYZ dengan menyediakan sumber daya tambahan yang membantu pegawai mengatasi tuntutan pekerjaan yang tinggi dan mengurangi perasaan kelelahan dan stres.

## 5. Kesimpulan

Berdasarkan hasil pengujian penelitian, dapat disimpulkan bahwa understaffing berpengaruh positif terhadap stres kerja karyawan di PT XYZ. Penelitian ini juga menunjukkan bahwa dukungan sosial memiliki peran moderasi yang positif terhadap hubungan antara understaffing dan stres kerja. Penelitian ini memberikan bukti bahwa understaffing memang berpengaruh positif terhadap stres kerja dalam konteks kerja di PT XYZ, yang juga mendukung temuan-temuan sebelumnya.

Beberapa langkah yang dapat diambil oleh manajemen PT XYZ untuk mengurangi dampak negatif dari understaffing. Pertama, manajemen perlu melakukan analisis beban kerja karyawan untuk menentukan jumlah pegawai yang tepat sesuai dengan tuntutan pekerjaan. Kedua, perlu dilakukan peningkatan program-program sumber daya manusia untuk membantu mengurangi stres kerja. Ketiga, evaluasi dan monitoring terhadap tingkat stres karyawan perlu dilakukan secara berkelanjutan sebagai langkah mitigasi. Namun, penelitian ini memiliki beberapa keterbatasan, antara lain ukuran sampel yang relatif kecil, yaitu hanya 29 orang, yang dapat membatasi generalisasi temuan penelitian ini. Sampel yang lebih besar akan memberikan hasil yang lebih representatif dan akurat. Selain itu, desain penelitian yang digunakan adalah *cross-sectional*, yang hanya menangkap data pada satu titik waktu. Hal ini menghambat peneliti untuk mengamati perubahan dan dinamika variabel dari waktu ke waktu. Penelitian longitudinal akan lebih ideal untuk memperoleh wawasan yang lebih mendalam mengenai pengaruh understaffing dan dukungan sosial terhadap stres kerja secara berkelanjutan.

Untuk penelitian selanjutnya, disarankan agar menggunakan sampel yang lebih besar untuk meningkatkan akurasi dan representativitas temuan. Penggunaan desain longitudinal juga akan memungkinkan peneliti untuk melihat bagaimana understaffing dan dukungan sosial mempengaruhi stres kerja dalam jangka panjang, sehingga dapat memberikan gambaran yang lebih komprehensif tentang dinamika variabel-variabel tersebut.

## 6. References

- Andel, S. A., Tedone, A. M., Shen, W., & Arvan, M. L. (2021). Safety implications of different forms of understaffing among nurses during the COVID-19 pandemic. *Journal of Advanced Nursing*, 78, 121–130. <https://doi.org/10.1111/jan.14952>
- Bakker, A. B., & Demerouti, E. (2007). The job demands-resources model: State of the art. *Journal of Managerial Psychology*, 22(3), 309–328.
- 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., & Sanz-Vergel, A. (2023). Job demands–resources theory: Ten years later. *Annual Review of Organizational Psychology and Organizational Behavior*, 10, 25–53.
- Bolger, N., DeLongis, A., Kessler, R., & Schilling, E. (1989). Effects of daily stress on negative mood. *Journal of Personality and Social Psychology*, 57, 808–818. <https://doi.org/10.1037/0022-3514.57.5.808>
- Cooper, D. R. (2014). *(CS) Business Research Methods, 12th Edition - Donald R Cooper*.
- Creswell, J. W. (2021). *A concise introduction to mixed methods research*. SAGE publications.
- Dawans, B. von, Trueg, A., Kirschbaum, C., Fischbacher, U., & Heinrichs, M. (2018). Acute social and physical stress interact to influence social behavior: The role of social anxiety. *PLoS ONE*, 13. <https://doi.org/10.1371/journal.pone.0204665>
- Glette, M., Aase, K., & Wiig, S. (2017). The Relationship between Understaffing of Nurses and Patient Safety in Hospitals—A Literature Review with Thematic Analysis. *Open Journal*

- of Nursing*, 07, 1387–1429. <https://doi.org/10.4236/OJN.2017.712100>
- Hair, J., Hollingsworth, C. L., Randolph, A. B., & Chong, A. Y. L. (2017). An updated and expanded assessment of PLS-SEM in information systems research. *Industrial Management & Data Systems*, 117(3), 442–458.
- Hudson, C. K., & Shen, W. (2015). Understaffing. *Organizational Psychology Review*, 5, 244–263. <https://doi.org/10.1177/2041386615576016>
- Hudson, C. K., & Shen, W. (2018). Consequences of Work Group Manpower and Expertise Understaffing: A Multilevel Approach. *Journal of Occupational Health Psychology*, 23, 85. <https://doi.org/10.1037/ocp0000052>
- Ivancevich, J. M., & Ganster, D. C. (2014). *Job stress: From theory to suggestion*. Routledge.
- Joiner, Therese., & Bartram, T. (2004). How empowerment and social support affect Australian nurses' work stressors. *Australian Health Review: A Publication of the Australian Hospital Association*, 28 1, 56–64. <https://doi.org/10.1071/AH040056>
- Karasek, R., & Bryant, P. C. (2012). Signaling Theory: Past, Present, and Future. *Academy of Strategic Management Journal*, 11, 91. <https://consensus.app/papers/signaling-theory-past-present-future-karasek/99aa65e7af7f5eba9d7e6f55241c924c/>
- Lazarus, R. S., & Folkman, S. (1986). Cognitive theories of stress and the issue of circularity. In *Dynamics of stress: Physiological, psychological and social perspectives* (pp. 63–80). Springer.
- Metcalf, A. Y., Wang, Y., & Habermann, M. (2018). Hospital unit understaffing and missed treatments: primary evidence. *Management Decision*, 56, 2273–2286. <https://doi.org/10.1108/MD-09-2017-0908>
- Peutere, L., Pentti, J., Ropponen, A., Kivimäki, M., Härmä, M., Krutova, O., Ervasti, J., Koskinen, A., & Virtanen, M. (2022). Hospital nurse understaffing and short work experience: associations with mortality among patients. *The European Journal of Public Health*, 32. <https://doi.org/10.1093/eurpub/ckac129.179>
- Twigg, D., Gelder, L., & Myers, H. (2015). The impact of understaffed shifts on nurse-sensitive outcomes. *Journal of Advanced Nursing*, 71 7, 1564–1572. <https://doi.org/10.1111/jan.12616>
- Weigl, M., Schmuck, F., Heiden, B., Angerer, P., & Müller, A. (2019). Associations of understaffing and cardiovascular health of hospital care providers: A multi-source study. *International Journal of Nursing Studies*, 99, 103390. <https://doi.org/10.1016/J.IJNURSTU.2019.103390>
- Yoe, J. T. (1988). The effects of workload and understaffing on staff in an educational service setting. *Journal of Environmental Psychology*, 8, 107–121. [https://doi.org/10.1016/S0272-4944\(88\)80002-1](https://doi.org/10.1016/S0272-4944(88)80002-1)