

ABSTRAK

Setiap perusahaan harus mampu memberikan kinerja yang baik, termasuk dalam pengelolaan sumber daya manusia. Peran HR sangat penting untuk mencapai keberhasilan dalam mengelola dan mengatur sumber daya manusia. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui tingkat stres kerja di kalangan karyawan produksi sebuah perusahaan manufacture, untuk mengukur tingkat kinerja karyawan, dan menguji pengaruh stres kerja yaitu *Work Overload*, *Role Conflict* dan *Role ambiguity* pada kinerja karyawan. Kemudian penelitian ini meneliti peran moderasi dari dukungan sosial (dari pengawas dan rekan kerja) tentang hubungan diatas.

Penelitian ini merupakan penelitian kuantitatif dengan menggunakan kuesioner. Data dikumpulkan melalui survei dan diisi oleh 50 pekerja bagian produksi sebuah perusahaan manufacture di surabaya. Metode sampling yang cocok digunakan untuk penelitian ini. PLS digunakan untuk analisis data secara statistik. Hasil Penelitian menunjukkan hubungan negatif yang signifikan antara *work overload* dengan kinerja, hubungan negatif tidak signifikan antara *role conflict* dan kinerja, hubungan negatif signifikan antara *role ambiguity* dengan kinerja. Dukungan dari rekan kerja dan atasan memiliki efek moderasi yang signifikan pada *work overload* dan *role ambiguity*.

Penelitian ini menjelaskan secara lebih ringkas dan jelas tentang kondisi karyawan. Hasil penelitian dapat membantu perusahaan untuk mengurangi efek negatif dari *work overload*, *role conflict* dan *role ambiguity* pada karyawan. Perusahaan dapat menerapkan kebijakan dan program yang dapat meningkatkan kinerja karyawan. Penelitian kedepan dapat menguji efek moderasi dari variabel lain.

Kata kunci: *work overload*, *role conflict*, *role ambiguity*, kinerja, dukungan sosial.

ABSTRACT

Every company must be able to provide good performance, including in the management of human resources. The role of HR is very important to achieve success in managing and managing human resources. This study aims to determine the level of job stress among employees producing a manufacturing company, to measure the level of employee performance, and test the effect of work stress namely Work Overload, Role Conflict and Role ambiguity on employee performance. Then this study examined the role of moderation from social support (from supervisors and coworkers) about the relationship above.

This research is a quantitative study using a questionnaire. Data was collected through a survey and filled by 50 production workers in a manufacturing company in Surabaya. The sampling method suitable for this study. PLS is used for statistical data analysis. The results showed a significant negative relationship between work overload and performance, a non-significant negative relationship between role conflict and performance, a significant negative relationship between role ambiguity and performance. Support from coworkers and superiors has a significant moderating effect on work overload and role ambiguity.

This research explains more concisely and clearly about the condition of employees. The results of the study can help companies to reduce the negative effects of work overload, role conflict and role ambiguity on employees. Companies can implement policies and programs that can improve employee performance. Future research can examine the moderating effects of other variables.

Keywords: *work overload, role conflict, role ambiguity, job performance, Sosial Support.*