

Pengaruh Tuntutan Kerja dan Perceived Supervisor Support Terhadap Stres Kerja Pegawai Samsat di Moderasi Lingkungan Kerja Non Fisik

**Indah Qur'anita¹, Irwan Cahyadi², Susilo Talidobel³, Febria Nurmelia Marlina⁴,
Ega Dwi Putri Marswandi⁵**

^{1,2,3,4,5} Program Studi Manajemen, Universitas Bumigora, Mataram, Nusa Tenggara Barat, Indonesia

e-mail: 2203010079@universitasbumigora.ac.id

Abstrak

Stres kerja merupakan salah satu kondisi yang dapat memengaruhi kesejahteraan psikologis dan kinerja pegawai, terutama ketika tuntutan pekerjaan tidak diimbangi dengan dukungan serta kondisi lingkungan kerja yang memadai. Dalam konteks pelayanan publik, kondisi tersebut penting diperhatikan karena pegawai dituntut memberikan pelayanan secara optimal. Penelitian ini bertujuan menganalisis pengaruh tuntutan kerja dan Perceived Supervisor Support terhadap stres kerja pegawai SAMSAT Kota Mataram serta menguji peran lingkungan kerja non-fisik sebagai variabel moderasi. Penelitian menggunakan pendekatan kuantitatif dengan desain asosiatif kausal. Data diperoleh dari 40 pegawai tetap melalui penyebaran kuesioner terstruktur dan dianalisis menggunakan Structural Equation Modeling-Partial Least Square (SEM-PLS). Hasil penelitian menunjukkan bahwa tuntutan kerja tidak berpengaruh signifikan terhadap stres kerja. Perceived Supervisor Support juga tidak berpengaruh signifikan terhadap stres kerja. Selanjutnya, lingkungan kerja non-fisik tidak mampu memoderasi hubungan antara tuntutan kerja dan stres kerja. Namun, lingkungan kerja non-fisik terbukti secara signifikan memoderasi hubungan antara Perceived Supervisor Support dan stres kerja. Temuan tersebut menunjukkan bahwa dukungan atasan dapat berperan lebih efektif terhadap kondisi psikologis pegawai ketika didukung oleh lingkungan kerja non-fisik yang kondusif, harmonis, dan komunikatif. Dengan demikian, penciptaan lingkungan kerja yang positif menjadi penting dalam mendukung efektivitas dukungan atasan serta membantu mengelola stres kerja pegawai SAMSAT Kota Mataram. Hasil penelitian juga memberikan implikasi bagi pengelolaan sumber daya manusia, khususnya pentingnya memperhatikan kualitas hubungan kerja, komunikasi, serta dukungan pimpinan dalam menciptakan kondisi kerja yang nyaman dan harmonis bagi pegawai SAMSAT.

Kata Kunci: Tuntutan Kerja; Perceived Supervisor Support; Stres Kerja; Lingkungan Kerja Non Fisik

Abstract

Work stress is a condition that can affect employees' psychological well-being and performance, particularly when job demands are not balanced with adequate support and a suitable work environment. In the context of public service, this issue warrants attention because employees are expected to deliver optimal service. This study aims to analyze the impact of job demands and Perceived Supervisor Support on the work stress of employees at the Mataram City SAMSAT (One-Stop Administration Services Office) and to examine the role of the non-physical work environment as a moderating variable. The study employs a quantitative approach with a causal-associative design. Data were collected from 40 permanent employees via structured questionnaires and analyzed using Structural Equation Modeling-Partial Least Squares (SEM-PLS). The results indicate that neither job demands nor Perceived Supervisor Support have a significant effect on work stress. Furthermore, the non-physical work environment does not moderate the relationship between job demands and work stress. However, the non-physical work environment was found to significantly moderate the relationship between Perceived Supervisor Support and work stress. These findings suggest that supervisor support can more effectively influence employees' psychological states when backed by a non-physical work environment that is conducive, harmonious, and communicative. Consequently, creating a positive work environment is crucial for enhancing the effectiveness of supervisor support and helping to manage work stress among Mataram City SAMSAT employees. The study also offers implications for human resource management, highlighting the importance of the quality of working relationships, communication, and leadership support in fostering a comfortable and harmonious work environment for SAMSAT employees.

Keywords: *Job Demands; Perceived Supervisor Support; Job Stress; Non Physical Environment*

LATAR BELAKANG

Instansi pelayanan publik memiliki peran penting dalam memenuhi kebutuhan masyarakat melalui penyelenggaraan layanan yang cepat, tepat, dan bertanggung jawab. Pelaksanaan pelayanan tersebut membutuhkan pegawai yang mampu menjalankan berbagai tugas sesuai target dan tanggung jawab yang telah ditetapkan. Dalam prosesnya, pegawai dapat menghadapi tekanan berupa tingginya tuntutan pekerjaan, keterbatasan waktu, kompleksitas tugas, serta tuntutan untuk memberikan pelayanan secara optimal. Kondisi pekerjaan tersebut apabila tidak diimbangi dengan sumber daya dan dukungan yang memadai dapat menimbulkan tekanan psikologis bagi pegawai (Akbar & Tjenreng, 2025). Salah satu dampak yang dapat muncul adalah stres kerja, yaitu kondisi ketika tuntutan pekerjaan dipersepsikan melebihi kemampuan individu dalam menghadapinya.

Stres kerja berkaitan erat dengan tuntutan kerja yang dihadapi pegawai. Tuntutan kerja mencakup berbagai aspek pekerjaan yang membutuhkan usaha fisik maupun psikologis secara berkelanjutan, seperti beban pekerjaan, tekanan waktu, kompleksitas tugas, tanggung

jawab, dan target kerja. Tuntutan yang tinggi dapat menguras sumber daya fisik dan mental pegawai sehingga meningkatkan kemungkinan munculnya stres kerja (Rahayu, 2021). Hubungan tersebut dapat dijelaskan melalui Job Demands-Resources (JD-R) Theory yang dikembangkan oleh (Demerouti et al., 2023). Teori ini menjelaskan bahwa tuntutan kerja (job demands) berpotensi menimbulkan tekanan apabila tidak diimbangi dengan sumber daya kerja (job resources) yang memadai. Oleh karena itu, tingkat stres tidak hanya ditentukan oleh besarnya tuntutan pekerjaan, tetapi juga oleh ketersediaan sumber daya yang dapat membantu pegawai menghadapi tuntutan tersebut.

Salah satu sumber daya kerja yang relevan adalah Perceived Supervisor Support (PSS), yaitu persepsi pegawai mengenai sejauh mana atasan memberikan perhatian, bantuan, penghargaan, arahan, serta kepedulian terhadap kesejahteraan pegawai. Dukungan atasan dapat membantu pegawai menghadapi tekanan pekerjaan melalui komunikasi yang terbuka, pemberian bimbingan, bantuan dalam penyelesaian tugas, serta dukungan emosional. Dalam perspektif JD-R, dukungan tersebut berfungsi sebagai sumber daya pekerjaan yang dapat membantu mengurangi dampak negatif tuntutan kerja terhadap kondisi psikologis pegawai. Sebaliknya, rendahnya dukungan atasan dapat membuat pegawai merasa kurang diperhatikan dan harus menghadapi berbagai tuntutan pekerjaan secara mandiri, sehingga berpotensi meningkatkan tekanan dan stres kerja (Mori et al., 2022).

Selain dukungan atasan, lingkungan kerja non-fisik juga menjadi aspek penting dalam membentuk kondisi psikologis pegawai. Lingkungan kerja non-fisik mencakup hubungan interpersonal, hubungan antara atasan dan bawahan, komunikasi, dukungan sosial, iklim organisasi, serta suasana emosional yang dirasakan selama bekerja (Deborah Magdalena Harianja et al., 2025). Lingkungan yang harmonis dan komunikatif dapat memberikan rasa aman serta membantu pegawai dalam mengelola tekanan pekerjaan. Sebaliknya, hubungan kerja yang kurang harmonis, komunikasi yang tidak efektif, dan rendahnya dukungan sosial dapat memperburuk tekanan psikologis pegawai. Kondisi tersebut menunjukkan bahwa lingkungan kerja non-fisik tidak hanya berkaitan langsung dengan kenyamanan pegawai, tetapi juga berpotensi mengubah kekuatan hubungan antara tuntutan kerja, dukungan atasan, dan stres kerja.

Persoalan tersebut relevan untuk dikaji pada Kantor SAMSAT Kota Mataram sebagai instansi pelayanan publik yang memiliki tanggung jawab dalam pelayanan administrasi kendaraan bermotor dan pemungutan Pajak Kendaraan Bermotor (PKB). Pegawai SAMSAT berhadapan dengan tuntutan pelayanan masyarakat, target penerimaan, serta kebutuhan menyelesaikan pekerjaan secara cepat dan akurat. Data penerimaan PKB menunjukkan adanya fluktuasi pencapaian target selama periode 2021–2024. Pada tahun 2021, 2022, dan 2023, realisasi penerimaan masing-masing mencapai 95,65%, 96,92%, dan 92,12% dari target, sedangkan pada tahun 2024 realisasi meningkat hingga mencapai 100,90%. Fluktuasi tersebut menunjukkan adanya dinamika dalam pencapaian target penerimaan yang berkaitan dengan pelaksanaan tugas dan tanggung jawab pegawai SAMSAT. Kondisi tersebut semakin terlihat dari data per 22 Mei 2026, ketika target penerimaan PKB yang dibebankan tercatat sebesar Rp71.406.426 juta, sedangkan realisasi yang dicapai baru sebesar Rp20.000.000 juta. Kesenjangan antara target dan realisasi tersebut menunjukkan adanya tantangan dalam pencapaian target organisasi. Di sisi lain, pegawai juga menghadapi tuntutan pelayanan

kepada masyarakat dan penyelesaian administrasi dalam waktu yang terbatas. Situasi tersebut berpotensi menimbulkan tekanan kerja, terutama apabila tuntutan yang dihadapi tidak disertai sumber daya kerja yang memadai.

Dalam kondisi tersebut, dukungan atasan menjadi penting karena arahan, bantuan, perhatian, dan penghargaan terhadap kontribusi pegawai dapat membantu mengelola tekanan pekerjaan. Sebaliknya, rendahnya dukungan atasan dapat membuat pegawai merasa kurang diperhatikan, kurang memperoleh arahan, maupun kurang mendapatkan apresiasi atas pekerjaan yang dilakukan. Kondisi tersebut berpotensi meningkatkan tekanan psikologis dan berdampak pada stres kerja, yang selanjutnya dapat memengaruhi kinerja serta kualitas pelayanan kepada masyarakat (Harmawati et al., 2022).

Sejumlah penelitian terdahulu menunjukkan adanya hubungan antara tuntutan kerja, dukungan atasan, dan stres kerja. (Setyo & Mulyana, 2020) menemukan adanya hubungan signifikan antara tuntutan pekerjaan dan stres kerja. (Setiawati et al., 2022) juga menunjukkan bahwa workload berpengaruh positif dan signifikan terhadap stres kerja, sedangkan supervisor support berpengaruh negatif dan signifikan. Temuan serupa ditunjukkan oleh (Rizki & Purba, 2022) yang menemukan bahwa tuntutan kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap stres kerja. Sementara itu, (Saputro et al., 2024) menunjukkan bahwa dukungan supervisor berpengaruh negatif dan signifikan terhadap stres kerja. Meskipun demikian, hasil penelitian mengenai faktor-faktor yang memengaruhi stres kerja belum sepenuhnya menunjukkan pola yang konsisten. Penelitian terdahulu lebih banyak menguji pengaruh langsung tuntutan kerja atau dukungan atasan terhadap stres kerja, sedangkan peran lingkungan kerja non-fisik sebagai variabel yang dapat mengubah kekuatan hubungan tersebut masih perlu dikaji lebih lanjut. Beberapa kajian menunjukkan bahwa lingkungan kerja non-fisik memiliki keterkaitan dengan stres kerja, sementara penelitian lain menunjukkan bahwa kondisi lingkungan kerja dapat berperan dalam memperkuat maupun memperlemah pengaruh tuntutan pekerjaan.

Meskipun demikian, hasil penelitian mengenai faktor-faktor yang memengaruhi stres kerja belum sepenuhnya menunjukkan pola yang konsisten. Adanya research gap ini mengindikasikan perlunya variabel kontingensi. Oleh karena itu, kebaruan dalam penelitian ini terletak pada pengajuan Lingkungan Kerja Non-Fisik sebagai variabel moderasi. Variabel ini dipilih karena kondisi psikologis dan sosial di tempat kerja diyakini mampu menjadi buffer (penyangga) yang mengubah kekuatan hubungan antara tuntutan kerja maupun dukungan atasan terhadap stres kerja, sebuah pendekatan yang masih jarang dieksplorasi secara spesifik pada sektor birokrasi perpajakan daerah."

Berdasarkan kondisi tersebut, penelitian ini mengembangkan model yang menguji pengaruh Tuntutan Kerja dan Perceived Supervisor Support terhadap Stres Kerja dengan Lingkungan Kerja Non-Fisik sebagai variabel moderasi pada pegawai SAMSAT Kota Mataram. Model tersebut digunakan untuk memperoleh pemahaman yang lebih komprehensif mengenai hubungan antara tuntutan pekerjaan, sumber daya berupa dukungan atasan, dan kondisi lingkungan kerja dalam menjelaskan stres kerja pegawai. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh Tuntutan Kerja dan Perceived Supervisor Support terhadap Stres Kerja serta menguji peran Lingkungan Kerja Non-Fisik dalam memoderasi hubungan kedua variabel tersebut dengan Stres Kerja pada pegawai SAMSAT Kota Mataram.

METODE

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan desain penelitian kausalitas yang bertujuan untuk menganalisis pengaruh Tuntutan Kerja (X_1) dan *Perceived Supervisor Support* (X_2) terhadap Stres Kerja (Y) pada pegawai SAMSAT Kota Mataram, dengan Lingkungan Kerja Non-Fisik (Z) sebagai variabel moderasi. Populasi dalam penelitian ini berjumlah 40 pegawai, sehingga teknik pengambilan sampel yang digunakan adalah sampling jenuh, yaitu seluruh anggota populasi dijadikan sebagai responden penelitian.

Pengumpulan data dilakukan melalui penyebaran kuesioner kepada seluruh pegawai SAMSAT Kota Mataram, sedangkan data sekunder diperoleh dari dokumen dan informasi yang relevan dengan penelitian, termasuk data kepegawaian dan data pencapaian target penerimaan. Instrumen penelitian menggunakan skala Likert lima tingkat, yaitu skor 1 (sangat tidak setuju) sampai dengan skor 5 (sangat setuju). Pengisian kuesioner dilakukan menggunakan metode self-assessment, yaitu responden memberikan penilaian berdasarkan kondisi dan pengalaman yang dirasakan selama melaksanakan pekerjaan. Variabel Tuntutan Kerja (X_1) diukur berdasarkan indikator beban kerja, tekanan waktu, tanggung jawab, dan target pekerjaan. Variabel *Perceived Supervisor Support* (X_2) diukur berdasarkan indikator kepedulian atasan, umpan balik dan bimbingan, perlakuan yang adil, serta komunikasi. Variabel Stres Kerja (Y) diukur berdasarkan indikator absensi, produktivitas, mood, dan interaksi dengan rekan kerja. Sementara itu, Lingkungan Kerja Non-Fisik (Z) sebagai variabel moderasi diukur berdasarkan indikator dukungan atasan, hubungan antarpegawai, penghargaan dan pengakuan, serta suasana kerja.

Teknik analisis data dalam penelitian ini menggunakan metode *Structural Equation Modeling-Partial Least Squares* (SEM-PLS) dengan perangkat lunak SmartPLS 4. Tahapan analisis meliputi pengujian model pengukuran (outer model) melalui uji validitas dan reliabilitas, serta model struktural (inner model) untuk menilai hubungan antarvariabel dan kemampuan model dalam menjelaskan variabel dependen melalui nilai R-Square. Pengujian hipotesis dilakukan menggunakan prosedur bootstrapping dengan melihat nilai t-statistic dan p-value, dengan kriteria signifikansi apabila t-statistic > 1,96 dan p-value < 0,05 pada tingkat signifikansi 5%. Selanjutnya, pengujian efek moderasi dilakukan menggunakan *Moderated Regression Analysis* (MRA) yang diestimasi melalui SEM-PLS.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Penelitian ini melibatkan 40 pegawai SAMSAT Kota Mataram sebagai responden dengan teknik *sampling jenuh*. Pengumpulan data dilakukan selama 3 minggu menggunakan kuisoner penelitian yang di sebarakan kepada 40 pegawai kantor samsat kota mataram. Penyebaran kuisoner dilakukan melalui tautan *Goggle Form* yang dibagikan. Berikut ini adalah beberapa karakteristik responden yang digunakan:

Tabel 1. Karakteristik Responden Bedasarkan Jenis Kelamin

Jenis Kelamin	Jumlah	Presentase (%)
Laki – laki	16	40%
Perempuan	24	60%
Jumlah	40	100%

Tabel 1 menunjukkan distribusi responden berdasarkan jenis kelamin dalam penelitian ini. Responden berjenis kelamin laki-laki berjumlah 16 orang dengan persentase sebesar 40%, sedangkan responden berjenis kelamin perempuan berjumlah 24 orang atau setara dengan 60% dari total responden. Hasil tersebut menunjukkan bahwa responden perempuan mendominasi jumlah responden dalam penelitian ini.

Tabel 2. Status Kepegawaian Samsat Kota Mataram

Status Kepegawaian	Jumlah	Persentasi
PNS/ASN	25	62,5%
Tenaga Kontrak/Honorar	11	27,5%
PPPK	4	10%
Jumlah	40	100%

Tabel 2 menunjukkan bahwa dari 40 responden berdasarkan status kepegawaian, mayoritas responden berstatus PNS/ASN, yaitu sebanyak 25 orang (62,5%). Selanjutnya, responden yang berstatus Tenaga Kontrak/Honorar sebanyak 11 orang (27,5%), sedangkan responden berstatus PPPK sebanyak 4 orang (10%).

Tabel 3. Hasil Nilai *Square Root of Average Variance Extracted (AVE)*

Variabel	<i>Average Variance Extracted (AVE)</i>
Lingkungan Kerja Non Fisik (Z)	0,791
Stres Kerja (Y)	0,600
Tuntutan Kerja (X1)	0,778
<i>Perceived Supervisor Support (X2)</i>	0,637

Tabel 3 menunjukan nilai *Average Variance Extracted (AVE)* dari masing-masing variabel menunjukkan nilai yang lebih besar dari 0,50, yaitu Tuntutan Kerja (X1) sebesar 0,778, *Perceived Supervisor Support (X2)* sebesar 0,637, Stres Kerja (Y) sebesar **0,600**, dan Lingkungan Kerja Non Fisik (Z) sebesar 0,791. Hasil ini menunjukkan bahwa setiap variabel telah memenuhi kriteria validitas konvergen, sehingga indikator-indikator yang digunakan mampu menjelaskan konstruk yang diukur dengan baik.

Tabel 4. Hasil Nilai Composite Reliability dan Cronbach Alpha

Variabel	<i>Composite Reliability</i>	<i>Nilai Cronbach's Alpha</i>	Hasil
Lingkungan Kerja Non Fisik (Z)	0,948	0,947	Reliabel
Stres Kerja (Y)	0,900	0,871	Reliabel
Tuntutan Kerja (X1)	0,944	0,943	Reliabel
<i>Perceived Supervisor Support (X2)</i>	0,926	0,888	Reliabel

Tabel 4 menunjukkan Berdasarkan hasil pengujian reliabilitas pada tabel di atas, dapat diketahui bahwa seluruh variabel penelitian memiliki nilai Composite Reliability dan Cronbach's Alpha lebih besar dari 0,70. Variabel Lingkungan Kerja Non Fisik (Z) memiliki nilai masing-masing sebesar 0,948 dan 0,947, Stres Kerja (Y) sebesar 0,900 dan 0,871, Tuntutan Kerja (X1) sebesar 0,944 dan 0,943, serta *Perceived Supervisor Support* (X2) sebesar 0,926 dan 0,888. Dengan demikian, seluruh variabel dinyatakan reliabel, yang menunjukkan bahwa instrumen penelitian memiliki konsistensi internal yang baik dan layak digunakan untuk mengukur variabel dalam penelitian.

Tabel 5. Nilai R-Square

Variabel	<i>R-Square</i>
stres kerja	0,985

Tabel 5 menunjukkan nilai *R-Square* pada variabel stres kerja sebesar 0,985. Nilai tersebut menunjukkan bahwa model termasuk dalam kategori kuat. Hal ini berarti variabel independen mampu menjelaskan variabel stres kerja sebesar 98,5% sedangkan sisanya sebesar 1,5% dijelaskan oleh faktor lain di luar model penelitian.

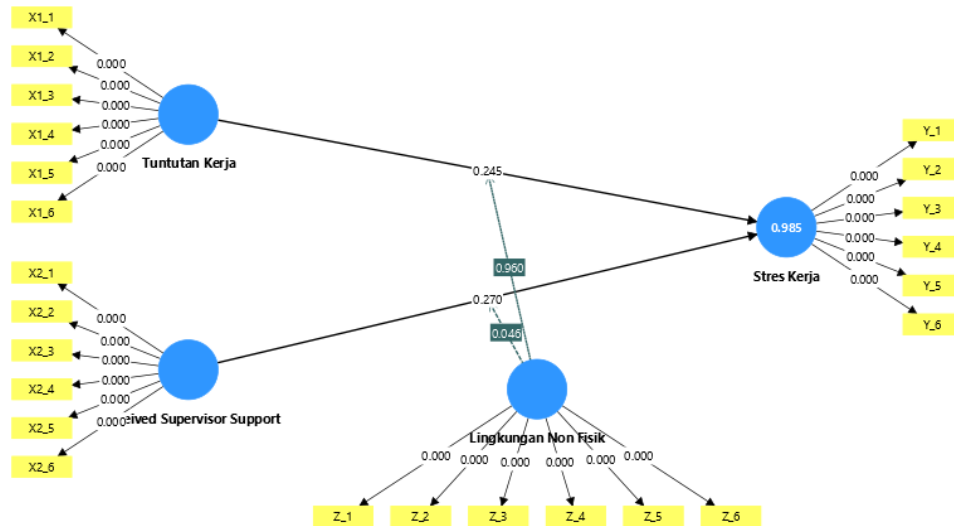
Tabel 6. Hubungan Antar Variabel

Hubungan Antar Variabel	Nilai Koefisien	T-Statistics	P-Values
Tuntutan Kerja -> Stres Kerja	-0,045	1,162	0,245
<i>Perceived Supervisor Support</i> -> Stres Kerja	-0,047	1,104	0,270
Lingkungan Non Fisik x Tuntutan Kerja -> Stres Kerja	0,001	0,051	0,960
Lingkungan Non Fisik x <i>Perceived Supervisor Support</i> -> Stres Kerja	0,049	1,996	0,046

Berdasarkan Tabel 6 pengaruh Tuntutan Kerja terhadap Stres Kerja menghasilkan koefisien -0,045 (*T-Stats* = 1,162, *P-Value* = 0,245), yang menunjukkan tidak ada pengaruh signifikan. Hal ini mengindikasikan bahwa tingginya beban kerja, tekanan waktu, dan target pekerjaan tidak secara langsung meningkatkan stres kerja pegawai. Demikian pula pada variabel *Perceived Supervisor Support* (PSS) terhadap Stres Kerja, diperoleh koefisien -0,047 (*T-Stats* = 1,104, *P-Value* = 0,270), yang berarti dukungan atasan secara langsung tidak berpengaruh signifikan dalam mereduksi tingkat stres kerja pegawai.

Sementara itu, pada pengujian variabel moderasi, Lingkungan Kerja Non-Fisik x Tuntutan Kerja terhadap Stres Kerja memperoleh koefisien 0,001 (*T-Stats* = 0,051, *P-Value* = 0,960), sehingga terbukti tidak mampu memoderasi hubungan antara tuntutan kerja dan stres kerja. Sebaliknya, interaksi Lingkungan Kerja Non-Fisik x *Perceived Supervisor Support* (PSS)

terhadap Stres Kerja menghasilkan koefisien 0,049 ($T\text{-Stats} = 1,996$, $P\text{-Value} = 0,046$), yang membuktikan bahwa Lingkungan Kerja Non-Fisik secara signifikan berperan sebagai variabel pemoderasi (*moderating variable*) yang memengaruhi efektivitas dukungan atasan terhadap stres kerja pegawai.



Gambar 1. Hasil Uji Bootstrapping

Berdasarkan Gambar 1, variabel Stres Kerja memiliki nilai R^2 sebesar 0,985 (98,5%), menunjukkan bahwa variasi stres kerja mampu dijelaskan secara sangat kuat oleh model. Hasil uji $P\text{-Value}$ pada tiap jalur menunjukkan bahwa Tuntutan Kerja ($P = 0,245$) dan *Perceived Supervisor Support* ($P = 0,270$) tidak berpengaruh signifikan secara langsung terhadap Stres Kerja. Selain itu, Lingkungan Kerja Non-Fisik terbukti tidak mampu memoderasi hubungan Tuntutan Kerja terhadap Stres Kerja ($P = 0,960$). Namun, Lingkungan Kerja Non-Fisik secara signifikan berperan sebagai variabel pemoderasi pada hubungan *Perceived Supervisor Support* terhadap Stres Kerja ($P = 0,046$).

PEMBAHASAN

Tuntutan Kerja Berpengaruh negatif dan tidak signifikan terhadap Stres Kerja

Hasil penelitian menunjukkan bahwa Tuntutan Kerja berpengaruh negatif dan tidak signifikan terhadap Stres Kerja pegawai SAMSAT Kota Mataram. Hal ini ditunjukkan oleh nilai koefisien jalur sebesar -0,045, $T\text{-statistics}$ sebesar 1,162, dan $P\text{-values}$ sebesar 0,245. Nilai $T\text{-statistics}$ yang lebih kecil dari 1,96 dan $P\text{-values}$ yang lebih besar dari 0,05 menunjukkan bahwa pengaruh tersebut tidak signifikan, sehingga H_1 ditolak. Temuan ini menunjukkan bahwa peningkatan atau penurunan tuntutan kerja belum mampu menjelaskan perubahan stres kerja secara nyata pada pegawai SAMSAT Kota Mataram. Meskipun pegawai menghadapi target penerimaan PKB, tuntutan pelayanan masyarakat, serta penyelesaian administrasi dalam waktu tertentu, tuntutan tersebut tidak secara langsung meningkatkan stres kerja. Hasil ini tidak sejalan dengan perspektif *Job Demands-Resources* (JD-R) yang

menjelaskan bahwa tuntutan kerja sebagai *job demands* berpotensi meningkatkan tekanan psikologis apabila tidak diimbangi sumber daya kerja yang memadai. Hasil penelitian ini juga berbeda dengan penelitian (Ningrat dan Mulyana, 2020) serta (Riznanda dan Kusumadewi, 2023) yang menemukan bahwa tuntutan kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap stres kerja. Dengan demikian, pada konteks SAMSAT Kota Mataram, tuntutan kerja bukan merupakan faktor utama yang secara signifikan menentukan tingkat stres kerja pegawai.

***Perceived Supervisor Support* Berpengaruh Negatif Dan Tidak Signifikan Terhadap Stres Kerja**

Hasil penelitian menunjukkan bahwa *Perceived Supervisor Support* berpengaruh negatif tetapi tidak signifikan terhadap Stres Kerja. Nilai koefisien jalur sebesar -0,047 menunjukkan arah hubungan negatif, sedangkan nilai *T-statistics* sebesar 1,104 dan *P-values* sebesar 0,270 menunjukkan bahwa pengaruh tersebut tidak signifikan. Dengan demikian, H2 ditolak. Arah negatif menunjukkan bahwa peningkatan dukungan atasan cenderung diikuti oleh penurunan stres kerja, tetapi pengaruh tersebut belum cukup kuat secara statistik. Kondisi ini menunjukkan bahwa dukungan berupa perhatian, bantuan, arahan, komunikasi, maupun penghargaan dari atasan belum menjadi faktor yang secara langsung menentukan tingkat stres kerja pegawai SAMSAT Kota Mataram. Dengan demikian, keberadaan dukungan atasan saja belum tentu mampu menurunkan stres kerja apabila terdapat faktor lain yang lebih dominan memengaruhi kondisi psikologis pegawai. Temuan ini berbeda dengan penelitian terdahulu yang menunjukkan bahwa *Perceived Supervisor Support* berpengaruh negatif dan signifikan terhadap stres kerja, seperti penelitian (Merdiana et al, 2024) dan (Saputro et al, 2024). Perbedaan hasil tersebut menunjukkan bahwa efektivitas dukungan atasan dalam mengurangi stres kerja dapat bergantung pada kondisi lingkungan kerja dan karakteristik organisasi tempat pegawai bekerja.

Pengaruh Motivasi Kerja dan Disiplin Kerja terhadap Kinerja Pegawai

Hasil pengujian menunjukkan bahwa Lingkungan Kerja Non Fisik tidak mampu memoderasi hubungan antara Tuntutan Kerja dan Stres Kerja. Nilai koefisien interaksi sebesar 0,001, *T-statistics* sebesar 0,051, dan *P-values* sebesar 0,960. Karena *T-statistics* lebih kecil dari 1,96 dan *P-values* lebih besar dari 0,05, efek moderasi dinyatakan tidak signifikan sehingga H3 ditolak.

Hasil tersebut menunjukkan bahwa kondisi hubungan antarpegawai, komunikasi, dukungan sosial, dan suasana kerja yang merupakan bagian dari lingkungan kerja non fisik belum mampu memperkuat atau memperlemah hubungan antara tuntutan kerja dan stres kerja. Dengan kata lain, keberadaan lingkungan kerja non fisik tidak mengubah pengaruh tuntutan kerja terhadap stres kerja secara signifikan pada pegawai SAMSAT Kota Mataram. Temuan ini tidak sejalan dengan penelitian (Fahriansyah et al, 2022) yang menemukan bahwa lingkungan kerja non fisik dapat memperkuat pengaruh tuntutan kerja terhadap stres kerja. Perbedaan tersebut dapat menunjukkan bahwa peran lingkungan kerja non fisik sebagai moderator sangat bergantung pada kondisi dan karakteristik organisasi serta persepsi pegawai terhadap lingkungan kerja yang mereka hadapi.

Pengaruh Motivasi Kerja dan Disiplin Kerja terhadap Kinerja Pegawai

Hasil penelitian menunjukkan bahwa Lingkungan Kerja Non Fisik mampu memoderasi hubungan antara *Perceived Supervisor Support* dan Stres Kerja. Hasil pengujian memperoleh koefisien interaksi sebesar 0,049, *T-statistics* sebesar 1,996, dan *P-values* sebesar 0,046. Nilai *T-statistics* lebih besar dari 1,96 dan *P-values* lebih kecil dari 0,05, sehingga efek moderasi dinyatakan signifikan dan H4 diterima. Koefisien interaksi yang positif menunjukkan bahwa lingkungan kerja non fisik memperkuat hubungan antara *Perceived Supervisor Support* dan Stres Kerja. Temuan ini menunjukkan bahwa dukungan atasan tidak berdiri sendiri dalam memengaruhi kondisi psikologis pegawai, tetapi efektivitasnya berkaitan dengan kondisi lingkungan sosial dan psikologis di tempat kerja. Lingkungan kerja yang kondusif, harmonis, dan komunikatif dapat membuat dukungan atasan lebih terasa dan lebih efektif dalam memengaruhi kondisi pegawai. Hasil penelitian ini sejalan dengan perspektif JD-R yang menempatkan dukungan atasan dan lingkungan kerja sebagai *job resources* yang dapat membantu pegawai menghadapi tekanan pekerjaan. Dengan demikian, temuan penelitian menunjukkan bahwa lingkungan kerja non fisik memiliki peran penting bukan sebagai moderator hubungan tuntutan kerja terhadap stres kerja, tetapi sebagai faktor yang mengubah hubungan antara dukungan atasan dan stres kerja. Hal ini memperlihatkan bahwa penciptaan hubungan kerja yang harmonis, komunikasi yang baik, serta dukungan sosial di lingkungan SAMSAT perlu diperhatikan agar dukungan yang diberikan atasan dapat dirasakan secara lebih efektif oleh pegawai.

SIMPULAN

Hasil pengujian statistik mengindikasikan bahwa baik tuntutan pekerjaan maupun dukungan atasan secara mandiri belum mampu memengaruhi tingkat stres kerja pegawai Kantor SAMSAT Kota Mataram secara signifikan. Ketidakmampuan *Perceived Supervisor Support* (PSS) dalam mereduksi stres kerja secara langsung mengarahkan penelitian ini pada temuan kunci lain, di mana Lingkungan Kerja Non-Fisik terbukti gagal memoderasi pengaruh tuntutan kerja, namun secara signifikan mampu memoderasi hubungan antara PSS dan stres kerja. Temuan ini memperkaya eksplanasi teori *Job Demands-Resources* (JD-R) dengan mengonfirmasi bahwa ketersediaan sumber daya (*resources*) berupa dukungan manajerial membutuhkan penguatan dari iklim sosial yang kondusif agar dapat memitigasi tekanan kerja secara optimal. Oleh karena itu, implikasi praktis bagi manajemen SAMSAT Kota Mataram adalah pentingnya mengorientasikan kebijakan internal pada pembentukan suasana kerja non-fisik yang harmonis guna mengaktualisasikan peranan pimpinan dalam menjaga kesejahteraan emosional pegawai. Meskipun demikian, keberlakuan temuan ini masih dibatasi oleh lingkup penelitian yang terbatas pada satu instansi pelayanan publik serta potensi bias subjektivitas akibat penggunaan instrumen survei mandiri. Terlepas dari keterbatasan tersebut, kerangka interaksi dalam model ini memiliki kredibilitas untuk diterapkan pada sektor birokrasi lain yang berorientasi pada target penerimaan daerah. Guna mematangkan pengembangan ilmu ke depan, penelitian selanjutnya direkomendasikan untuk memperluas cakupan sampel hingga skala regional, memadukan pendekatan kuantitatif dengan wawancara kualitatif (*mixed-methods*), serta mengintegrasikan faktor psikologis internal seperti mekanisme koping (*coping mechanism*) dan tingkat kelelahan emosional (*burnout*).

DAFTAR PUSTAKA

- Achmad Fahriansyah, Ezzah Nahrishah, & Rizki Putra. (2022). Pengaruh Konflik, Beban Kerja Terhadap Stres Kerja di Lingkungan Kerja Sebagai Variabel Moderasi. *Jurnal Akutansi Manajemen Ekonomi Kewirausahaan (JAMEK)*, 2(3), 177–184. <https://doi.org/10.47065/jamek.v2i3.272>
- Akbar, M. S. A., & Tjenreng, M. B. Z. (2025). Peran Manajemen Pelayanan Publik dalam Mewujudkan Pelayanan yang Efektif dan Efisien. *Jurnal PKM Manajemen Bisnis*, 5(1), 305–312. <https://doi.org/10.37481/pkmb.v5i1.1301>
- Ariffin, Z. (2023). Dapatkah Persepsi Dukungan Atasan Mengurangi Dampak Negatif Psychological Job Demand Terhadap Work Engagement, Survei Pada Karyawan Pt Global Samudra Borneo Banjarmasin. *Jwm (Jurnal Wawasan Manajemen)*, 11(2), 166–175. <https://doi.org/10.20527/jwm.v11i2.263>
- Basir, M. I. (2023). *Pengaruh Faktor Job Demands Dan Job Resources Dengan Work Engagement Terhadap Burnout Pada Karyawan Di Pt. Maruki* https://repository.unhas.ac.id/id/eprint/29759/%0Ahttps://repository.unhas.ac.id/id/eprint/29759/2/K032202009_tesis_12-10-2023_bab_1-2.pdf
- Binsya, Y., & Siam, S. T. (2025). The Decision to Choose a Boarding House : Location Attractiveness , Service Quality , and Brand Trust. *Target: Jurnal Manajemen Bisnis*, 7(2), 131–140.
- Deborah Magdalena Harianja et al., M. (2025). Analisis Iklim Komunikasi Organisasi dalam Meningkatkan Efektivitas Kerja, Kepuasan Karyawan dan Kualitas Hubungan Antar Anggota di Lingkungan Kerja Modern. *Komunikasi Kewirausahaan*, 1, 13–20. <https://jurnal.umsu.ac.id/index.php/keskap/article/view/14183%0Ahttps://jurnal.umsu.ac.id/index.php/keskap/article/download/14183/8897>.
- Demerouti, E., Bekker, A. B., & Vergel, A. S. (2023). Job Demands-Resources Theory: Ten years later. *Annual Review of Organizational Psychology and Organizational Behavior*, 10, 25–53.
- Fadilah, A., Sarikusumaningtyas, W., & Tanjung, B. J. (2025). *Pengaruh Lingkungan Kerja Dan Masa Kerja Terhadap Produktivitas Kerja Karyawan Pt. Dynaplast Plant 6*. 7(1), 274–294.
- Fadli, M. A. (2024). *Pengaruh Job Resources dan Kepemimpinan Transformasional Terhadap Organizational Commitment dengan Work Engagement Sebagai Mediasi (Studi di PT Pelabuhan Indonesia (Persero))*.
- Harmawati, E., Farida, U., & Santoso, A. (2022). Pengaruh Dukungan Rekan Kerja, Motivasi Kerja dan Disiplin Kerja Terhadap Kinerja Pegawai Dinas Pendidikan Kabupaten Ponorogo. *ISOQUANT: Jurnal Ekonomi, Manajemen Dan Akuntansi*, 6(1), 104–114. <https://doi.org/10.24269/iso.v6i1.1134>
- massie. (2021). Pengaruh Stres Kerja Dan Konflik Kerja Terhadap Kinerja Pegawai Kantor Badan Penanggulangan Bencana Daerah Kabupaten Karo. *Jurnal Ekonomi Bisnis Dan Manajemen*, 8–39.
- Mori, T., Nagata, T., Nagata, M., Odagami, K., & Mori, K. (2022). Perceived Supervisor Support for Health Affects Presenteeism: A Cross-Sectional Study. *International Journal of*

- Environmental Research and Public Health*, 19(7).
<https://doi.org/10.3390/ijerph19074340>
- Mugniyah, A. A., Darwis, A. M., & Wahyuni, A. (2023). Hubungan Lingkungan Kerja Fisik Dan Non Fisik Dengan Stres Kerja. *Hasanuddin Journal of Public Health*, 4(2), 159–170.
<https://doi.org/10.30597/hjph.v4i2.26364>
- Pratomo, A. G., & Syaebani, M. I. (2025). Job Demands dan Resources terhadap Kinerja Tugas. *Jurnal Ilmiah Manajemen Dan Bisnis*, 26(2), 112–134.
<http://jurnal.umsu.ac.id/index.php/mbisnishttp://dx.doi.org/10.30596/jimb.v26i2.26355>
- Rahayu, P. P. (2021). Model Tuntutan Pekerjaan dan Sumber Daya Pekerjaan. *Judicious*, 2(2), 214–218. <https://doi.org/10.37010/jdc.v2i2.603>
- Rizki, L. P., & Purba, D. E. (2022). Moderating Effect of Perceived Remaining Time in the Relationship Between Job Demands and Job Stress. *Asian Academy of Management Journal*, 27(1), 61–78. <https://doi.org/10.21315/aamj2022.27.1.3>
- Saputro, F. R., Kurniawan, I. S., Kusuma, N. T., Manajemen, P. S., & Tamansiswa, U. S. (2024). PENGARUH PERCEIVED SUPERVISOR SUPPORT , PERCEIVED COWORKER SUPPORT DAN PERCEIVED ORGANIZATIONAL SUPPORT TERHADAP STRES KERJA melakukan pekerjaannya . begitu , ketika karyawan mendapatkan dukunganatau perhatian yanglebih dari atasan akan lebih meningkatka. 7, 96–102.
- Sartika, D. (2023). Pengaruh Beban Kerja dan Burnout Terhadap Kinerja Karyawan (Kasus Pada Kurir PT Lazada ELogistics Cabang Tasikmalaya). *Doctoral Dissertation*, 8–35.
- Seman, M. A., Ramdan, M. R., Salleh, M. I., Yee Ong, S. Y., Mohd Fuzi, N., & Ngah, N. S. (2024). The Role of Perceived Supervisor Support and Perceived Organisational Support on Organisational Citizenship Behaviour in Auxiliary Police Services at a Public University: A Pilot Study. *International Journal of Academic Research in Business and Social Sciences*, 14(7). <https://doi.org/10.6007/ijarbss/v14-i7/22218>
- Setiawati, R., Brahmasari, I. A., & Ratih, I. A. B. (2022). The Effects of Workload and Supervisor Support on Work Stress and Employee of Indonesian Navy Account Division Performance in East Java, Indonesia. *Journal of Hunan University Natural Sciences*, 49(12), 218–226. <https://doi.org/10.55463/issn.1674-2974.49.12.22>
- Setyo, N. Q., & Mulyana, O. P. M. (2020). Hubungan Antara Tuntutan Pekerjaan dengan Stress Kerja. *Jurnal Penelitian Psikologi*, 9(3), 99–108.
<https://ejournal.unesa.ac.id/index.php/character/article/view/46393%0Ahttps://ejournal.unesa.ac.id/index.php/character/article/download/46393/39055>
- Susanti, P. S. (2023). Stres Kerja Dan Lingkungan Kerja Non Fisik: Studi Pada Kinerja Karyawan PT Lestari Berkat Sejahtera. *Jurnal Administrasi Bisnis FISIPOL UNMUL*, 11(1), 1. <https://doi.org/10.54144/jadbis.v11i1.9750>
- Zeirliana, E. D. (2025). *Tuntutan kerja dan dukungan sosial sebagai faktor penentu stres kerja: Studi pada karyawan CV. Zeirliana Bersatu - Etheses of Maulana Malik Ibrahim State Islamic University*. <http://etheses.uin-malang.ac.id/73912/>