

**HUBUNGAN ANTARA BEBAN KERJA DENGAN STRES KERJA  
KARYAWAN PT. JASA PENGIRIMAN BARANG CABANG MEDAN  
KATAMSO**

**SKRIPSI**

Diajukan sebagai Salah Satu Syarat Untuk Memperoleh  
Gelar Sarjana di Fakultas Psikologi  
Universitas Medan Area

**OLEH :**

**AL-HILMI NOOR BAMELA BUTAR-BUTAR**

**178600347**



**FAKULTAS PSIKOLOGI  
UNIVERSITAS MEDAN AREA  
MEDAN  
2023**

**UNIVERSITAS MEDAN AREA**

© Hak Cipta Di Lindungi Undang-Undang

1. Dilarang Mengutip sebagian atau seluruh dokumen ini tanpa mencantumkan sumber
2. Pengutipan hanya untuk keperluan pendidikan, penelitian dan penulisan karya ilmiah
3. Dilarang memperbanyak sebagian atau seluruh karya ini dalam bentuk apapun tanpa izin Universitas Medan Area

Document Accepted 2/3/23

Access From (repository.uma.ac.id)2/3/23

**HUBUNGAN ANTARA BEBAN KERJA DENGAN STRES KERJA  
KARYAWAN PT. JASA PENGIRIMAN BARANG CABANG MEDAN  
KATAMSO**

**SKRIPSI**

Diajukan sebagai Salah Satu Syarat Untuk Memperoleh

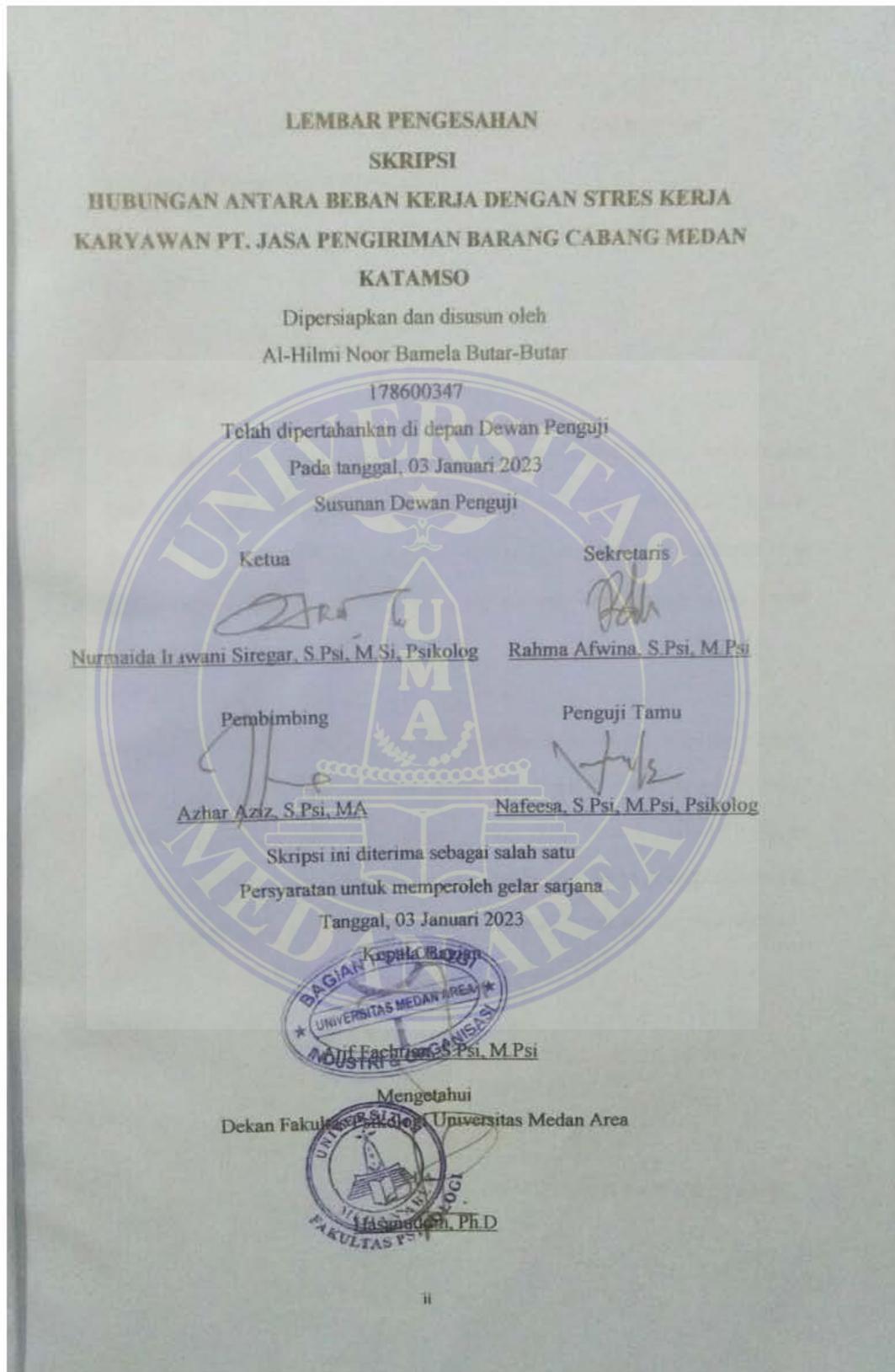
Gelar Sarjana di Fakultas Psikologi

Universitas Medan Area



**FAKULTAS PSIKOLOGI**  
**UNIVERSITAS MEDAN AREA**  
**MEDAN**

**2023**



### LEMBAR PERNYATAAN BEBAS PLAGIASI

Saya yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Al-Hilmi Noor Bamela Butar-Butar  
NIM : 178600347  
Tahun Terdaftar : 2023  
Program Studi : Psikologi Industri & Organisasi

Menyatakan bahwa dalam dokumen ilmiah Skripsi ini tidak terdapat bagian karya ilmiah lain yang telah diajukan untuk memperoleh gelar akademik di suatu lembaga Pendidikan Tinggi, dan juga tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang/lembaga lain, kecuali yang secara lengkap dalam daftar pustaka.

Dengan demikian saya menyatakan bahwa dokumen ilmiah ini bebas dari unsur-unsur plagiasi dan apabila dokumen ilmiah Skripsi ini di kemudian hari terbukti merupakan plagiasi dari hasil karya penulis lain dan/atau dengan sengaja mengajukan karya atau pendapat yang merupakan hasil karya penulis lain, maka penulis bersedia menerima sanksi akademik dan/atau sanksi hukum yang berlaku.

Medan, 03 Januari 2023



Al-Hilmi Noor Bamela Butar-Butar

## HALAMAN PERSETUJUAN PUBLIKASI

Sebagai sivitas akademik Universitas Medan Area, saya yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Al-Hilmi Noor Bamela Butar-Butar  
NPM : 17.860.0347  
Program Studi : Psikologi Industri & Organisasi  
Fakultas : Psikologi  
Jenis Karya : Tugas Akhir

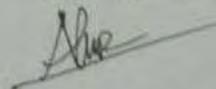
Demikian perkembangan ilmu pengetahuan, menyetujui untuk memberikan kepada Universitas Medan Area **Hak Bebas Royalti Non-eksklusif (NonExclusive Royalty-Free Right)** atas karya ilmiah saya yang berjudul:

**Hubungan Antara Beban Kerja Dengan Stres Kerja Karyawan PT. Jasa Pengiriman Barang cabang Medan Katamso.**

Beserta perangkat yang ada (jika diperlukan), dengan Hak Bebas Royalti Noneksklusif Universitas Medan Area berhak menyimpan, mengalih media/formatkan, mengelolah dalam bentuk pangkalan data (database), merawat dan mempublikasikan tugas akhir/skripsi saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis/pencipta dan sebagai pemilik Hak Cipta.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya,

Medan, 03 Januari 2023  
Yang Menyatakan



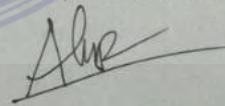
Al-Hilmi Noor Bamela Butar-Butar

## KATA PENGANTAR

Puji dan Syukur penulis ucapkan atas kehadiran Allah Swt yang telah memberikan rahmat dan karunia-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi penelitian ini. Tak hentinya peneliti mengucapkan rasa syukur kepada Allah Swt yang telah memudahkan segala urusan peneliti dalam membuat skripsi penelitian ini. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui **“Hubungan Antara Beban Kerja Dengan Stres Kerja Karyawan PT. Jasa Pengiriman Barang cabang Medan Katamso”**.

Jika ada kekurangan dalam karya tulis ilmiah ini penulis memohon untuk dimaafkan karena kesempurnaan hanya milik Tuhan. Penulis menyadari bahwa karya tulis ilmiah ini jauh dari kata sempurna. Oleh sebab itu kritik dan saran yang bersifat membangun sangat penulis harapkan demi kesempurnaan karya tulis ilmiah ini.

Medan, 03 Januari 2023



Al-Hilmi Noor Bamela Butar-Butar

## DAFTAR ISI

HALAMAN PENGESAHAN.....	ii
HALAMAN PERNYATAAN BEBAS PLAGIASI .....	iii
HALAMAN PERSETUJUAN PUBLIKASI.....	iv
MOTTO .....	v
PERSEMBAHAN .....	vi
KATA PENGANTAR .....	vii
UCAPAN TERIMA KASIH.....	viii
RIWAYAT HIDUP.....	xi
DAFTAR ISI.....	xii
DAFTAR TABEL.....	xv
DAFTAR GAMBAR .....	xvi
DAFTAR LAMPIRAN.....	xvii
ABSTRAK .....	xviii
BAB I PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang Masalah .....	1
B. Identifikasi Masalah.....	11
C. Batasan Masalah .....	12
D. Rumusan Masalah.....	12
E. Tujuan Penelitian .....	12
F. Manfaat Penelitian .....	12
BAB II : TINJAUAN PUSTAKA	
A. Karyawan.....	14
B. Stres Kerja.....	16
1. Defenisi Stres Kerja .....	16
2. Faktor Penyebab Stres Kerja.....	18

3. Gejala-gejala Stres Kerja.....	22
4. Aspek-aspek Stres Kerja .....	25
C. Beban Kerja .....	28
1. Defenisi Beban Kerja .....	28
2. Faktor Beban Kerja .....	29
3. Aspek-aspek Beban Kerja .....	31
4. Dampak Beban Kerja yang Tidak Sesuai.....	32
D. Hubungan Antara Beban Kerja dengan Stres Kerja .....	33
E. Kerangka Konseptual.....	36
F. Hipotesis .....	37

### BAB III : METODOLOGI PENELITIAN

A. Jenis Penelitian .....	38
B. Identifikasi Variabel Penelitian .....	38
C. Definisi Operasional Penelitian .....	39
1. Stres Kerja.....	39
2. Beban Kerja.....	39
D. Subjek Penelitian .....	39
1. Populasi.....	39
2. Sampel.....	40
E. Teknik Pengumpulan Data.....	40
1. Skala Stres Kerja.....	41
2. Skala Beban Kerja.....	41
F. Validitas dan Reliabilitas Alat Ukur .....	41
1. Validitas .....	41
2. Reliabilitas .....	42
G. Analisis Data.....	43
1. Uji Asumsi .....	44
2. Uji Hipotesis .....	45

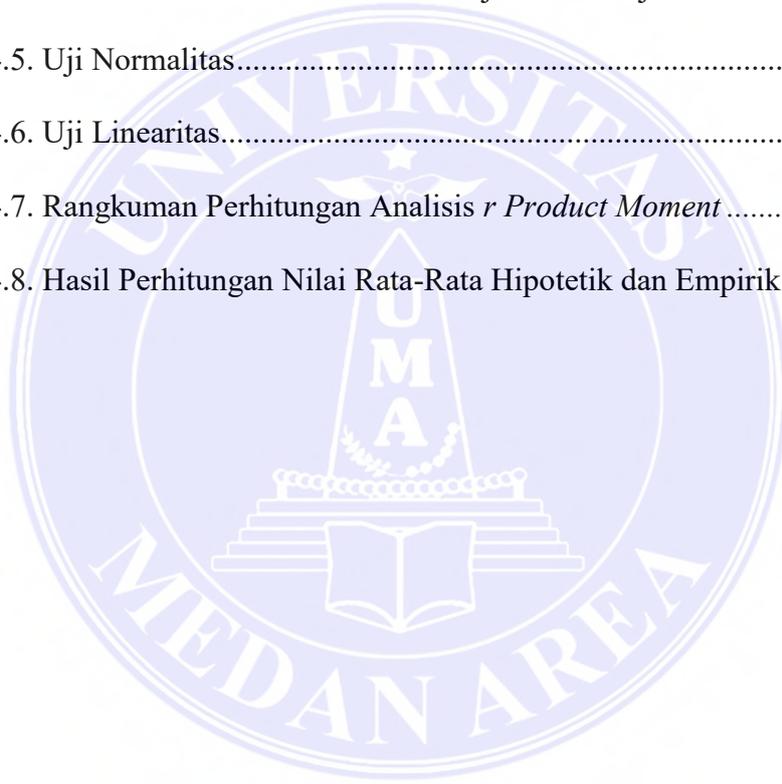
### BAB IV : HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Orientasi Kancan Penelitian.....	46
B. Persiapan Penelitian .....	47
1. Persiapan Administrasi .....	47
2. Persiapan Alat Ukur .....	47
a. Skala Stres Kerja .....	47
b. Skala Beban Kerja .....	49
C. Uji Coba Alat Ukur.....	50
1. Hasil Skala Stres Kerja.....	50
2. Hasil Skala Beban Kerja .....	51

D. Pelaksanaan Penelitian.....	52
E. Analisis Data dan Hasil Penelitian.....	53
F. Uji Asumsi .....	54
1. Uji Normalitas .....	54
2. Uji Linearitas.....	55
G. Hasil Analisis Korelasional .....	56
H. Hasil Perhitungan Mean Hipotetik dan Mean Empirik .....	57
1. Mean Hipotetik.....	57
2. Mean Empirik.....	57
3. Kriteria .....	57
I. Pembahasan .....	59
 BAB V : KESIMPULAN DAN SARAN	
A. Kesimpulan .....	61
B. Saran .....	62
DAFTAR PUSTAKA .....	64
LAMPIRAN.....	67

## DAFTAR TABEL

Tabel 1.1. <i>jobdesk</i> pada bidang <i>Last Mile</i> divisi SDS, Reguler dan COD.....	7
Tabel 4.1. Distribusi Aitem Skala Stres Kerja Sebelum Uji Coba.....	48
Tabel 4.2. Distribusi Aitem Skala Beban Kerja Sebelum Uji Coba .....	49
Tabel 4.3. Distribusi Penyebaran Pernyataan Skala Stres Kerja Sesudah Uji Coba....	50
Tabel 4.4. Distribusi Aitem Skala Beban Kerja Setelah Uji Coba.....	51
Tabel 4.5. Uji Normalitas.....	54
Tabel 4.6. Uji Linearitas.....	55
Tabel 4.7. Rangkuman Perhitungan Analisis <i>r Product Moment</i> .....	56
Tabel 4.8. Hasil Perhitungan Nilai Rata-Rata Hipotetik dan Empirik.....	58



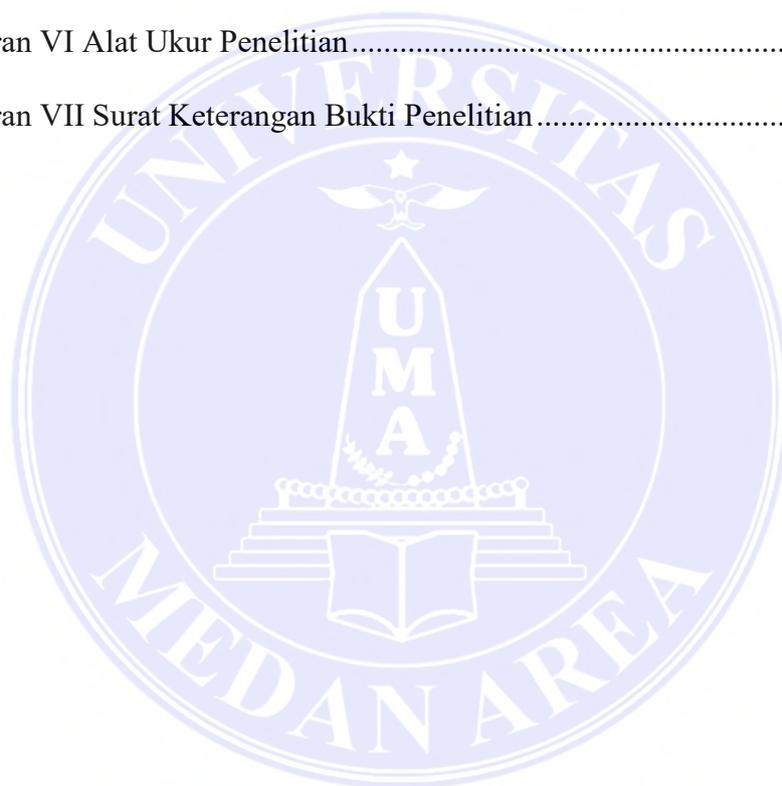
## DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. Kerangka Konseptual .....	36
Gambar 2. Kurva Beban Kerja.....	58
Gambar 3. Kurva Stres Kerja .....	58



## DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran I Data Penelitian .....	67
Lampiran II Uji Validitas Dan Reliabilitas .....	71
Lampiran III Uji Normalitas .....	79
Lampiran IV Uji Linearitas.....	81
Lampiran V Uji Korelasi.....	84
Lampiran VI Alat Ukur Penelitian.....	86
Lampiran VII Surat Keterangan Bukti Penelitian.....	91



## ABSTRAK

### HUBUNGAN ANTARA BEBAN KERJA DENGAN STRES KERJA KARYAWAN PT. JASA PENGIRIMAN BARANG CABANG MEDAN KATAMSO

Oleh:

**AL-HILMI NOOR BAMELA BUTAR-BUTAR**

**NPM: 178600347**

Penelitian ini untuk mengetahui hubungan antara beban kerja dengan stres kerja pada setiap karyawan karena setiap karyawan mempunyai keterbatasan kemampuan baik dari segi fisik maupun mental terhadap beban kerja yang diberikan perusahaan. Metode penelitian ini menggunakan metode kuantitatif. Populasi dan sampel dalam penelitian ini adalah seluruh karyawan PT. Jasa Pengiriman Barang cabang Medan Katamso bagian *Last Mile* devisi SDS (*Same Day Service*), COD (*Cash On Delivery*) dan Reguler yang berjumlah 30 orang, teknik pengambilan sampel dalam penelitian ini menggunakan teknik *Total Sampling*. Metode pengumpulan data dalam penelitian ini menggunakan Skala beban kerja dan skala stress kerja. Teknik analisis data menggunakan teknik korelasi Product Moment dari Karl Pearson, dilihat dari nilai koefisien ( $R_{xy}$ ) yang memiliki nilai 0.549 dengan  $p$  atau signifikansinya  $0,000 < 0,050$ , yang artinya ada hubungan positif dan signifikan antara beban kerja dengan stres kerja pada karyawan PT. Jasa Pengiriman Barang cabang Medan Katamso dengan nilai koefisien determinan ( $r^2$ ) yang memiliki nilai 0.301, dengan sumbangsih sebesar 30,1%. Dengan kata lain, hipotesis diterima. Beban kerja tergolong tinggi (mean empirik = 60,93 > mean hipotetik = 50 dimana selisih nya lebih dari bilang  $SD=6,016$ ), dan untuk stres kerja tergolong tinggi (mean empirik = 90,10 > mean hipotetik = 75 dimana selisih nya lebih dari bilang  $SD = 11,848$ ).

**Kata Kunci:** Beban Kerja, Stres Kerja, Karyawan.

## ABSTRACT

### THE CORRELATION BETWEEN WORKLOAD AND WORK STRESS OF EMPLOYEES OF PT. DELIVERY SERVICES MEDAN KATAMSO BRANCH

By :

**AL-HILMI NOOR BAMELA BUTAR-BUTAR**

**NPM: 178600347**

This study is to determine the correlation between workload and work stress on each employee because each employee has limited abilities both physically and mentally to the workload given by the company. This research method uses quantitative methods. The population and sample in this study were all employees of PT. Delivery Service for Medan Katamso branch for the Last Mile division of SDS (Same Day Service), COD (Cash On Delivery) and Regular, totaling 30 people, the sampling technique in this study used the Total Sampling technique. The data collection method in this study used the workload scale and work stress scale. The data analysis technique uses the Product Moment correlation technique from Karl Pearson, seen from the coefficient value ( $R_{xy}$ ) which has a value of 0.549 with a p or significance of  $0.000 < 0.050$ , which means that there is a positive and significant correlation between workload and work stress on employees of PT. Delivery Service Medan Katamso branch with a determinant coefficient value ( $r^2$ ) which has a value of 0.301, with a contribution of 30.1%. In other words, the hypothesis is accepted. The workload is classified as high (empirical mean = 60.93 > hypothetical mean = 50 where the difference is more than  $SD = 6.016$ ), and for work stress it is high (empirical mean = 90.10 > hypothetical mean = 75 where the difference is more from saying  $SD = 11.848$ ).

Keywords: Workload, Work Stress, Employees.

## **BAB I**

### **PENDAHULUAN**

#### **A. Latar Belakang Masalah**

Pada era globalisasi saat ini, seluruh masyarakat dan industri di Indonesia bahkan dunia mengalami kesulitan dalam perkembangan dan perekonomian yang disebabkan oleh virus Covid-19 yang mewabah saat ini. Hal ini juga berdampak pada pekerja industri yang sudah banyak di PHK oleh pihak perusahaan. Agar tetap bisa bekerja untuk kehidupannya, persaingan dan eksistensi pekerja harus ditunjukkan agar dapat menjadi pilihan perusahaan untuk tetap mendapatkan kontrak kerja yang panjang. Persaingan dan tuntutan profesionalitas yang semakin tinggi menimbulkan banyaknya tekanan-tekanan yang harus dihadapi individu dalam lingkungan kerja. Selain tekanan yang berasal dari lingkungan kerja lingkungan keluarga dan lingkungan sosial juga sangat berpotensi menimbulkan kecemasan. Dampak yang sangat merugikan dari adanya gangguan kecemasan yang sering dialami oleh masyarakat dan karyawan khususnya disebut stres.

Dalam kehidupan sehari-hari kita sering menjumpai orang yang mengalami stres. Stres tersebut tidak hanya dalam kehidupan sosial-ekonominya saja tetapi juga dalam bekerja. Pekerjaan yang terlalu sulit serta keadaan sekitar yang penat juga akan dapat menyebabkan stres dalam bekerja. Stres kerja terjadi pada hampir semua karyawan, baik karyawan pimpinan maupun karyawan non pimpinan. Kondisi kerja yang lingkungannya tidak baik sangat potensial untuk menimbulkan stres bagi karyawannya. Stres kerja yang dialami oleh karyawan

dapat menimbulkan dampak positif dan bahkan dampak negatif bagi karyawan yang bersangkutan dan bagi organisasi. Semua itu tergantung pada kondisi psikologis dan sosial seorang karyawan, sehingga reaksi terhadap setiap kondisi stres sangat berbeda (Tewal et. al. 2017). Misalnya, stres diasosiasikan dengan hal-hal negatif mengingat dampak yang ditimbulkannya, seperti menimbulkan perasaan-perasaan tidak nyaman, tidak percaya diri, penolakan, marah, depresi, dan memicu sakit kepala, sakit perut, insomnia, tekanan darah tinggi atau stroke. Akan tetapi, stres juga memiliki peran positif, di antaranya mendorong orang untuk membangkitkan kesadaran dan menghasilkan pengalaman baru.

Banyak orang yang tidak menyadari gejala timbulnya stres tersebut dalam kehidupannya padahal apabila kita mengetahui lebih awal mengenai gejala stres tersebut kita dapat mencegahnya. Pencegahan ini dapat dilakukan dengan maksud agar terjaminnya keamanan dan kenyamanan dalam bekerja. Apabila seseorang yang mengalami stres melakukan pekerjaan itu malah akan mengganggu kestabilan dalam bekerja. (Wijaya, 2017).

Menurut Mangkunegara (dalam Sari & Rayni, 2020) mengemukakan stres kerja adalah perasaan tertekan yang dialami karyawan dalam menghadapi pekerjaan. Stres kerja ini tampak dari Simptom, antara lain emosi tidak stabil, perasaan tidak tenang, suka menyendiri, sulit tidur, merokok yang berlebihan, tidak bisa rileks, cemas, tegang, gugup, tekanan darah meningkat dan mengalami gangguan pencernaan. Dari reaksi yang disebutkan berupa reaksi fisiologis, psikologis, dan perilaku yang bersumber dari stressor kerja (Waluyo 2013).

Stres dalam bekerja dapat diketahui melalui tiga aspek stres kerja, diantaranya adalah, aspek fisiologis, psikologis, dan perilaku (Beehr, dalam Angwen 2017). Aspek fisiologis merupakan respon tubuh dalam kondisi tertekan atau stres, seperti detak jantung berdebar kencang, kelelahan atau kehilangan daya energi, tekanan darah meningkat, gangguan pernafasan, dan bahkan sampai sulit tidur. Aspek berikutnya adalah aspek psikologis atau emosi. Aspek ini merupakan respon dari keadaan tertekan karena pekerjaan yang dimiliki. Hal ini dapat membuat pekerja merasakan kecemasan berlebihan, mudah tersinggung, mudah marah, turunnya motivasi, turunnya kepercayaan diri, dan sampai menarik diri dari pergaulan. Aspek terakhir adalah aspek perilaku. Aspek ini merupakan respon fisik yang dilampiaskan dalam bentuk sikap dan perilaku, seperti prokrastinasi, menurunnya tingkat produktivitas, menurunnya hubungan interpersonal dengan keluarga maupun teman, dan meningkatnya atau menurunnya nafsu makan.

Ada banyak faktor terjadinya stres kerja pada karyawan, diantaranya adalah beban kerja yang berlebihan. Beban kerja merupakan salah satu faktor yang dapat memengaruhi terjadinya stres pada karyawan yang dimana faktor tersebut paling sering dirasakan oleh setiap karyawan dalam bekerja. Beban kerja itu sendiri misalnya target yang telah ditetapkan perusahaan merupakan suatu beban kerja yang harus ditanggung oleh para karyawannya, Beban kerja yang dirasa cukup berat dapat berpengaruh pada kondisi fisik dan psikis seseorang. Beban kerja yang dibebankan kepada karyawan dapat dikategorikan kedalam tiga kondisi, yaitu beban kerja yang sesuai standar, beban kerja yang terlalu tinggi (*over capacity*) dan beban kerja yang terlalu rendah (*under capacity*). Ketiga

macam beban kerja tersebut dapat terjadi tergantung dari deskripsi pekerjaan yang disusun oleh perusahaan. Semakin banyak deskripsi yang diberikan, maka semakin besar kemungkinan terjadinya *over capacity*, demikian pula sebaliknya.

Beban kerja diasumsikan sebagai hipotesis yang menggambarkan upaya yang dilakukan pekerja untuk mencapai batas tertentu dari kinerja (Hart dan Staveland, dalam Angwen, 2017). Menurut Gopher dan Doncin (dalam Angwen, 2017) beban kerja sebagai sebuah kapasitas menerima informasi dari sebuah tugas dengan waktu yang ada. Oleh sebab itu, tidak sedikit perusahaan memberikan tugas kepada karyawan yang terkadang memberatkan para pekerjanya, karena hal tersebut, karyawan sering mengalami stres dikarenakan beban kerja yang berlebih, melebihi jobdes dan lainnya.

Menurut Budiasa (2021), beban kerja adalah persepsi dari pekerja mengenai kegiatan yang harus diselesaikan dalam jangka waktu tertentu serta upaya dalam menghadapi permasalahan dalam pekerjaan. Sedangkan menurut Izzati & Mulyana (2019), menyatakan bahwa, beban kerja adalah kewajiban yang harus karyawan selesaikan, dan waktu yang menjadi penentunya. Kewajiban atau bisa disebut dengan tanggungan setiap pekerja berbeda-beda. Menyesuaikan dengan jabatan, kemampuan, dan pemanfaatan waktu. Ketiganya berperan dalam menentukan seberapa berat beban kerja yang ditanggung oleh setiap pekerja.

Sharini et. al., (dalam Budiasa 2021) menyatakan beberapa faktor yang mempengaruhi beban kerja. Diantaranya adalah dari faktor eksternal. Beban yang berasal dari luar tubuh pekerja (*wring stressor*) seperti :

- a. Tugas yang dilakukan yang bersifat fisik, seperti situasi kerja, tata ruang, tempat kerja, alat dan sarana kerja, kondisi kerja, sikap kerja, sedangkan tugas-tugas yang bersifat mental seperti kompleksitas pekerjaan, tingkat kesulitan pekerjaan, pelatihan atau pendidikan yang diperoleh, tanggung jawab pekerjaan.
- b. Organisasi kerja, seperti masa waktu kerja, waktu istirahat, kerja bergilir, kerja malam, sistem pengupahan, model struktur organisasi, pelimpahan tugas dan wewenang.
- c. Lingkungan kerja meliputi lingkungan kerja fisik, lingkungan kerja biologis, dan lingkungan kerja psikologi.

Selanjutnya ada faktor internal adalah faktor yang berasal dari dalam tubuh akibat dari reaksi beban pekerjaan eksternal. Reaksi tubuh disebut *strain*, berat ringanya *strain* dapat dinilai baik secara objektif maupun subjektif. Faktor internal meliputi faktor somatik (jenis kelamin, umur, ukuran tubuh, status gizi, kondisi kesehatan), faktor psikis (motivasi, persepsi, kepercayaan, keinginan dan kepuasan).

Berdasarkan informasi yang didapatkan, PT. Jasa Pengiriman Barang cabang Medan Katamso adalah sebuah perusahaan yang bergerak di bidang penyedia jasa, khususnya ekspedisi pengiriman yang mencakup seluruh wilayah Medan. PT. Jasa Pengiriman Barang cabang Medan Katamso ini beralamatkan di Jl. Brigjend Katamso No.238 B-C, Kp. Baru, Kec. Medan Maimun. Wilayah cakupan ekspedisi pengiriman barang PT. Jasa Pengiriman Barang cabang Medan Katamso ini terdapat 21 kecamatan, antara lain Medan Tuntungan, Medan

Selayang, Medan Baru, Medan Sunggal, Medan Barat, Medan Petisa, Medan Area, Medan Kota, Medan Timur, Medan Tembung, Medan Deli, Medan Marelan, Medan Labuhan, Medan Polonia, Medan Johor, Medan Maimun, Medan Perjuangan, Medan Belawan, Medan Helvetia, Medan Amplas dan Medan Denai.

Terdapat dua bidang operasional di PT. Jasa Pengiriman Barang cabang Medan Katamso ini, antara lain bagian *First Mile* dan *Last Mile*. Pada bagian *First Mile* dan *Last Mile* ini memiliki masing-masing divisi lagi, diantaranya adalah divisi SDS (*Same Day Service*), divisi reguler dan divisi COD (*Cash On Delivery*). Bagian FM dan LM ini memiliki tiga divisi dengan nama yang sama, tetapi memiliki tugas yang berbeda, yaitu bagian FM terletak dibagian operasional pensortiran barang dan input paket yang datang, dan bagian LM operasional pengantaran paket menuju alamat penerima paket. Bagian FM dan LM dengan masing-masing tiga divisi ini memiliki beban kerjanya masing-masing, tetapi yang paling berat beban kerjanya adalah bagian FM divisi SDS, Reguler dan COD. Dari beberapa wawancara dan observasi yang dilakukan peneliti, area jangkauan SDS lah yang paling luas dibanding divisi lain. Pengantaran paket yang dilakukan divisi SDS ini mencakup seluruh wilayah kecamatan kota Medan. Dengan kata lain divisi SDS melakukan pengantaran paket antar kecamatan. Divisi lain, pengantaran paket yang dilakukan divisi COD dan Reguler, mengantar paket antar kelurahan tetapi lebih banyak angkutan paket yang akan diantar dan divisi COD ditanggung jawabkan mengambil uang dari costumer dan menyerahkan uang costumer ke pihak administrasi.

Pada bidang SDS ini cabang medan katamso ini, total karyawannya berjumlah 10 orang dan setiap karyawan bertanggung jawab atas paket pengiriman yang berjumlah 120 paket perhari oleh pihak perusahaan. Seluruh karyawan harus mengirimkan 120 paket ini keseluruh wilayah kota medan dengan tepat waktu. Jika tidak tepat waktu, para karyawan akan mendapatkan sanksi dari pihak perusahaan, baik skorsing maupun pemotongan gaji. Divisi Reguler total karyawannya berjumlah 10 orang dan setiap karyawan bertanggung jawab atas paket pengiriman yang berjumlah 400 paket perhari oleh pihak perusahaan dengan konsekuensi yang sama. Divisi COD total karyawannya berjumlah 10 orang dan setiap karyawan bertanggung jawab atas paket pengiriman yang berjumlah 300 paket perhari oleh pihak perusahaan dengan konsekuensi yang sama pula.

**Berikut adalah tabel 1.1. *jobdesk* pada bidang *Last Mile* divisi SDS (*Same Day Service*), divisi reguler dan divisi COD (*Cash On Delivery*).**

No	Devisi (Bidang <i>Last Mile</i> )	Total Karyawan	Jumlah Paket / Hari	Cakupan Wilayah
1	SDS ( <i>Same Day Service</i> )	10	120/karyawan	21 Kecamatan/Karyawan
2	Reguler	10	400/karyawan	1 Kecamatan/Karyawan
3	COD ( <i>Cash On Delivery</i> )	10	300/karyawan	1 Kecamatan/Karyawan

Dari beberapa observasi dan hasil wawancara, kurir divisi SDS ini merasa tidak sanggup mengantarkan paket pengiriman karena wilayah paket yang akan diantar ketujuan sangat luas dengan jumlah karyawan kurirnya tidak sebanding

dan begitu pula dengan divisi Reguler yang beban pengantaran paket nya yang terlalu banyak dengan jumlah karyawan yang sedikit dan divisi COD yang memiliki beban paket yang banyak dan harus menunggu costumer jika tidak ada dilokasi pengantaran ditambah dengan tanggung jawabnya memegang uang costumer dan jika terjadi kehilangan atau kekeliruan dalam pembayaran paket, kurir lah yang akan bertanggung jawab atas mengganti rugi atas kekeliruan tersebut. Dengan demikian, karyawan mengalami stres karena beban kerja yang diembannya yang ditandai dengan merasakan kelelahan berlebihan, emosi tidak stabil, pusing, merokok yang berlebihan dan lainnya. Ditambah dengan aturan perusahaan yang tidak mentolerir keterlambatan pengiriman serta kehadiran datang kekantor, mengharuskan karyawan harus cepat menyelesaikan target pengiriman tanpa memperdulikan situasi cuaca dan keselamatannya di jalan raya.

Karyawan sudah meminta dan memberi solusi kepihak perusahaan untuk menambah jumlah karyawan, tetapi tidak di ACC oleh pihak perusahaan dengan alasan tidak efisien, jumlah beban yang ditanggung dengan bidang yang lain sudah sebanding dengan beban kerja di masing-masing bidang. Ditahun 2017 sampai 2018 awalnya jumlah karyawan dibidang SDS, COD dan Reguler ini masing-masing sebanyak 25 orang, namun 2019 perusahaan mengurangi jumlah karyawan menjadi 10 orang dengan alasan Covid-19 dan beberapa hal yang telah dijelaskan diatas.

Studi awal dilakukan oleh peneliti dengan memberikan kuesioner sederhana kepada 30 kurir di PT. Jasa Pengiriman Barang cabang Medan Katamso pada tanggal 27 Mei 2022 dengan hasil 93% karyawan menyatakan bahwa

pekerjaan yang ada membuat energi cepat terkuras. Hal ini menunjukkan bahwa karyawan sering mengalami kelelahan dalam menyelesaikan pekerjaannya dan menunjukkan sikap stres di pekerjaannya, 77% karyawan menyatakan, beban tugas yang diberikan oleh perusahaan kepada karyawan memiliki efek kepada karyawan itu sendiri, seperti cenderung marah. Serta 67% karyawan tidak memiliki semangat untuk bekerja.

Hasil dari skrining atau kuesioner sederhana yang dilakukan peneliti, karyawan tersebut menunjukkan stres kerja akibat tanggungan beban dari perusahaan, sudah dilakukannya dan memberi masukan-masukan atas keluhan yang dialami karyawan, tetapi tidak di ACC oleh pihak perusahaan dikarenakan untuk menekan angka pengeluaran tanpa melihat resiko karyawannya pada saat pengantaran paket. Akhirnya karyawanlah yang harus menerima keputusan perusahaan tanpa memikirkan resiko yang ada dikarenakan susahny dizaman sekarang mencari pekerjaan.

Menurut Gawron (dalam Hidayati & Mulyana, 2021), beban kerja merupakan tuntutan pekerjaan berbentuk kegiatan atau prestasi yang harus dicapai dengan batas waktu dari perusahaan. Banyaknya tuntutan tugas atau beban dengan waktu yang terbatas menyebabkan para karyawan mejadi stres. Hal ini tentu sangat berpengaruh terhadap keadaan psikologis karyawan, karena hal tersebut tetap ia pertahankan pekerjaannya dengan sukarela tanpa melihat resiko-resiko yang tidak diinginkan.

Secara psikologis, stres menimbulkan perasaan tidak bahagia, tertekan dan tidak aman. Keadaan ini ditandai dengan timbulnya emosi yang seperti cepat marah, timbulnya rasa bosan sehingga produktivitas kerja menjadi rendah dan sering berbuat kesalahan dalam bekerja. Menurut Siagian (dalam Chandra & Adriansyah, 2017), pada dasarnya berbagai sumber stres dapat digolongkan pada yang berasal dari pekerjaan dan dari luar pekerjaan seseorang. Berbagai hal yang dapat menjadi sumber stres salah satunya beban tugas yang terlalu berat, oleh sebab itu, tuntutan dengan kapasitas kerja harus seimbang sehingga dicapai performansi kerja yang tinggi. Dengan kata lain, tuntutan tugas tidak boleh terlalu rendah dan juga tidak boleh terlalu tinggi karena keduanya dapat menyebabkan stres.

Menurut Robbins dan Judge (dalam Setyawati et. Al., 2018) stres adalah suatu kondisi dinamis dimana karyawan dituntut dalam menyelesaikan tugasnya dengan baik meski bukan dibidangnya atau pun berhubungan dengan jobdesnya. Akibatnya, beban kerja karyawan bertambah dan stres pada karyawan tersebut akan muncul diakibatkan banyaknya tuntutan dan tugas tersebut bukan keahliannya.

Schultz (dalam Kusnadi, 2014) menjelaskan aspek-aspek yang dapat menimbulkan stres kerja adalah beban kerja yang berlebihan, baik secara kualitatif maupun kuantitatif. Individu akan merasa beban kerjanya berlebihan secara kuantitatif apabila terlalu banyak pekerjaan yang harus dia lakukan, sedangkan individu akan merasa bahwa beban kerjanya berlebihan secara kualitatif apabila menurutnya pekerjaannya sulit bagi dirinya.

Berdasarkan uraian diatas dan fenomena yang terjadi di PT. Jasa Pengiriman Barang cabang Medan Katamso, maka peneliti tertarik untuk meneliti tentang Hubungan Antara Beban Kerja Dengan Stres Kerja pada Karyawan PT. Jasa Pengiriman Barang cabang Medan Katamso.

## **B. Identifikasi Masalah**

Masalah yang ingin diteliti dalam penelitian ini adalah hubungan antara beban kerja dan stres kerja pada karyawan. Setiap karyawan memiliki tuntutan dan tekanan dari pekerjaannya, yang apabila tidak mampu untuk mengatasinya individu tersebut akan mengalami tekanan mental dan emosional. Tekanan tersebut apabila dibiarkan secara terus-menerus, maka akan menimbulkan stres pada individu yang bersangkutan. Apabila individu mengalami stres maka akan berdampak terhadap psikologis para pekerja dan hal tersebut dapat mempengaruhi prestasi kerja pada karyawan.

Melihat fenomena yang terjadi hubungan antara beban kerja dengan stres kerja yang dialami karyawan adalah mengenai area jangkauan pengantaran paket yang terlalu luas, jumlah karyawan yang sedikit, beban kerja yang banyak, tanggung jawab yang besar, dan karyawan diharuskan selesai dalam satu hari untuk mencapai target. Jika tidak selesai, karyawan akan mendapat sanksi dari pihak perusahaan. Dengan adanya hubungan tersebut peneliti ingin melihat hubungan antara beban kerja dengan stres kerja pada karyawan PT. Jasa Pengiriman Barang cabang Medan Katamso.

### C. Batasan Masalah

Dalam penelitian ini, peneliti membatasi masalah beban kerja dengan stres kerja pada karyawan dibidang *Last Mile* di divisi *Same Day Service* (SDS), *Reguler* dan *Cash On Delivery* (COD).

### D. Rumusan Masalah

Rumusan masalah dalam penelitian ini adalah “Apakah ada hubungan antara beban kerja dengan stres kerja pada karyawan PT. Jasa Pengiriman Barang cabang Medan Katamso?”

### E. Tujuan Penelitian

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui dan menguji secara empiris hubungan antara beban kerja dengan stres kerja.

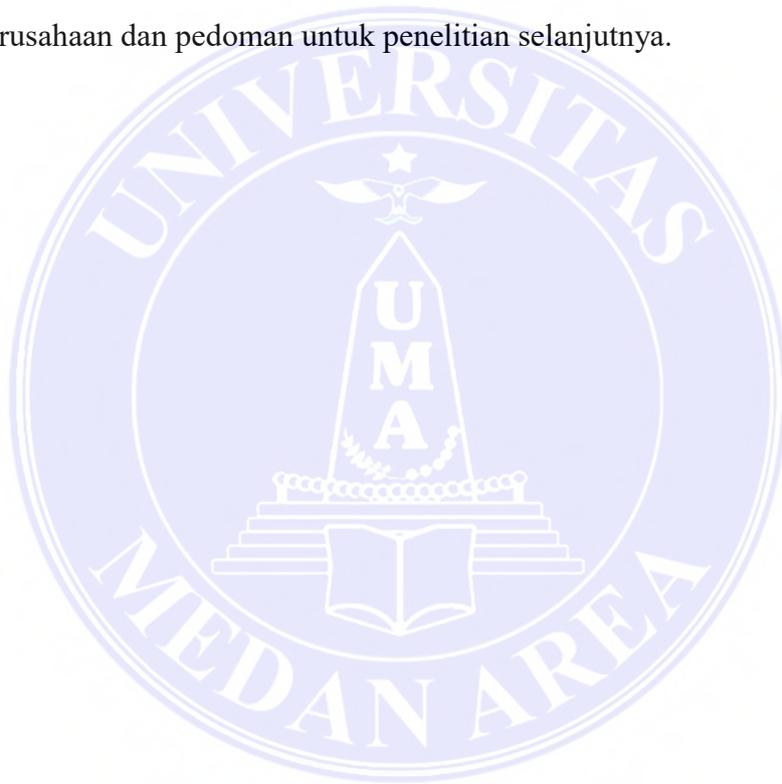
### F. Manfaat Penelitian

#### 1. Manfaat Teoritis

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan sumbangan dalam pengembangan psikologi secara umum dan menambah khasanah pengetahuan dalam bidang Psikologi Industri dan Organisasi, khususnya yang berkaitan dengan persepsi terhadap Stres kerja dengan Beban Kerja, serta dapat digunakan sebagai informasi tambahan atau bahan refrensi bagi peneliti selanjutnya.

## 2. Manfaat Praktis

Hasil penelitian ini diharapkan dapat dijadikan bahan acuan atau rujukan untuk mengambil langkah preventif atau penanganan bagi pihak manajemen organisasi, instansi atau lembaga terkait. Serta dapat menambah pengetahuan dan pemahaman bagi karyawan untuk menghadapi setiap beban kerja yang dialami. Disamping itu dapat digunakan sebagai data tentang kondisi dan potensi karyawan bagi perusahaan dan pedoman untuk penelitian selanjutnya.



## BAB II

### TINJAUAN PUSTAKA

#### A. Karyawan

Karyawan merupakan aset perusahaan dan pelaku utama produksi serta pemasaran hasil. Tidak mungkin strategi bisnis akan tercapai apabila tidak ada pelakunya karena itu karyawan selalu menjadi pusat perhatian berbagai pihak. Sumber daya manusia dalam hal ini adalah karyawan merupakan unsur investasi efektif perusahaan (Ridlo, 2012).

Menurut Abdullah (2014), karyawan adalah sumber daya manusia atau penduduk yang bekerja di suatu institusi baik pemerintah maupun swasta (bisnis). Karyawan atau SDM itu mempunyai potensi yang luar biasa yang mengalahkan sumber daya organisasi lainnya, karena ia mempunyai :

1. Kemampuan fisik, yang dapat digunakannya untuk menggerakkan, mengerjakan, atau menyelesaikan sesuatu pekerjaan yang tidak dapat dilakukan oleh sumber daya atau faktor produksi lainnya.
2. Kemampuan psikis, yang dapat membangkitkan spirit, motivasi, semangat dan etos kerja, kreativitas, inovasi dan profesionalisme dalam bekerja.
3. Kemampuan karakteristik, yang membangkitkan kecerdasan (intelektual, emosional, spiritual, dan sosial) yang membawanya untuk berkembang menjadi lebih mampu dalam menghadapi segala macam tantangan.
4. Kemampuan pengetahuan dan keterampilan, yang mengantarkannya untuk memiliki kompetensi yang diperlukannya dalam melaksanakan pekerjaannya.

5. Pengalaman hidupnya, yang dapat menyempurnakan pertimbangan dalam menyelesaikan persoalan yang menyangkut pekerjaannya.

Dengan bahasa yang lebih ringkas karyawan atau sumber daya manusia (SDM) itu, di satu sisi berfungsi sebagai sumber daya organisasi disamping sumber daya-sumber daya organisasi lainnya [uang (*money*), mesin (*mechine*), bahan baku (*material*), dan metode (*method*)] dengan kemampuannya yang *leading* (berada dimuka) untuk berperan melaksanakan fungsi manajerial (menggerakkan) sumberdaya-sumberdaya organisasi lainnya (uang, mesin, bahan baku, dan metode).

Menurut Undang-Undang Nomor 13 Tahun 2003 pasal 1 ayat 2 mengenai Ketenagakerjaan, karyawan adalah setiap orang yang mampu melakukan pekerjaan guna menghasilkan barang dan jasa baik untuk memenuhi kebutuhan sendiri maupun untuk masyarakat, baik itu di dalam maupun di luar hubungan kerja. (Undang-Undang Nomor 13 Tahun 2003 Pasal 1 Ayat 2 Tentang Ketenagakerjaan). Sedangkan menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI) karyawan ialah orang yang bekerja pada suatu lembaga (kantor, perusahaan, dan lain-lain) dengan mendapat gaji (upah) atau bisa disebut juga sebagai pekerja atau pegawai ([www.kbbi.web.id](http://www.kbbi.web.id), 2021). Disisi lain menurut Marnis (2008), karyawan adalah orang-orang penjual jasa dan pendapatannya merupakan kompensasi yang besarnya telah diketahui terlebih dahulu.

Berdasarkan penjelasan diatas dapat disimpulkan bahwa karyawan adalah orang terpilih dan dibayar (digaji) yang bekerja disuatu instansi dengan menghasilkan barang ataupun jasa yang bernilai guna untuk masyarakat luas dan instansi tersebut.

## **B. Stres Kerja**

### **1. Defenisi Stres Kerja**

Secara umum, menurut Bamaban & Putra (2020), Stres adalah suatu gejala yang terjadi pada seseorang yang muncul dari diri sendiri dan dipengaruhi oleh kondisi lingkungan yang ada di sekitar mereka. Stres dapat terjadi dimanapun termasuk di tempat kerja, oleh karena itu ada empat sumber terjadinya stres yaitu individu, di kelompok, diorganisasi dan ekstraorganisasional yang dari keempatnya akan menghasilkan tingkat stres yang berbeda bergantung bagaimana individu merespon stressor. Widhiastuti, at. Al. (2020), mengatakan Stres sebagai respon adaptif yang dipengaruhi karakteristik pribadi atau proses psikologis, yang merupakan akibat dari tindakan eksternal, situasi, ataupun kejadian yang membebankan tuntutan fisik dan psikologis pada individu.

Menurut Mangkunegara & Puspitasari (2012), Stres kerja adalah perasaan yang dialami karyawan yang diakibatkan oleh situasi, tindakan, atau peristiwa yang menekan yang berasal dari faktor lingkungan, organisasi dan individu dalam menghadapi tugas dan tanggung jawabnya di dalam pekerjaan dan berakibat pada fisiologis, psikologis dan perilaku. Sedangkan menurut Waluyo (2019), stres kerja dapat diartikan sebagai sumber atau stressor kerja yang menyebabkan reaksi

individu berupa reaksi fisiologis, psikologis, dan perilaku. Seperti yang telah diungkapkan di atas, lingkungan pekerjaan dan beban pekerjaan berpotensi sebagai stressor kerja. Stressor kerja merupakan segala kondisi pekerjaan yang dipersepsikan karyawan sebagai suatu tuntutan dan dapat menimbulkan stres kerja.

Menurut definisi WHO (dalam Ekawarna, 2018), stres kerja adalah tanggapan karyawan pada saat tuntutan dan tekanan kerja tidak sesuai dengan pengetahuan dan kemampuan mereka dalam mengatasinya. Sejalan dengan Sasono Eko (dalam Suryani & Yoga, 2018), Terjadinya stres kerja dapat dipahami sebagai keadaan dimana seseorang menghadapi tugas atau pekerjaan yang tidak bisa atau belum bisa dijangkau oleh kemampuannya, contohnya apabila kemampuan seseorang baru sampai angka 5 (lima) tetapi menghadapi pekerjaan yang menuntut kemampuan dengan angka 9 (sembilan), maka sangat mungkin sekali orang itu akan terkena stres.

Menurut Badu & Djafri (2017), stres kerja adalah tekanan yang disebabkan oleh beban pekerjaan dan berbagai hal lain terhadap seorang individu hingga mereka merasa kesulitan untuk menyelesaikan tugas atau kewajiban yang diembannya. Sedangkan menurut Wijaya (2017) Stres kerja merupakan hasil yang diperoleh dalam menangani pekerjaan yang memberikan tuntutan khusus kepada karyawan.

Menurut izzati dan Mulyana (2019) Stres kerja merupakan reaksi psikologis dan fisik terhadap kondisi internal atau suatu perubahan di lingkungannya yang dirasakan mengganggu dan berdampak pada hasil kerja

individu. Sedangkan menurut Asih, dkk. (2018), Stres kerja adalah suatu timbal balik antara karyawan dengan pekerjaannya yang menyebabkan ketegangan dan menyebabkan ketidakseimbangan fisik dan psikis yang berpengaruh terhadap fisik karyawan, proses berpikir dan emosi.

Menurut Morgan & King (dalam Dhania, 2010) stres kerja merupakan suatu kondisi internal yang terjadi pada karyawan yang ditandai dengan gangguan fisik, lingkungan, dan situasi sosial yang berpotensi pada kondisi yang tidak baik. Disuatu kesempatan lain, Suwatno dan Priansa (dalam Chandra & Adriansyah, 2017) menyatakan bahwa stres kerja adalah suatu kondisi dimana terdapat satu atau beberapa faktor di tempat kerja yang berinteraksi dengan pekerja sehingga mengganggu kondisi fisiologis, dan perilaku. Stres kerja akan muncul apabila terdapat kesenjangan antara kemampuan individu dengan tuntutan-tuntutan dari pekerjaannya.

Dari uraian diatas dapat disimpulkan bahwa stres kerja adalah reaksi tubuh pekerja yang berasal dari pekerjaan yang mengganggu penampilan kerja karyawan serta kesehatan pekerja yang bersangkutan.

## **2. Faktor Penyebab Stres Kerja**

Menurut Clarke (dalam patimah 2016), seringkali karyawan mengalami stres dalam menjalankan pekerjaannya, stres yang dialami tersebut disebabkan oleh beberapa faktor yaitu :

### **a) Dorongan Untuk Sukses Yang Datang dari Dalam Diri Individu**

Kondisi dimana dorongan yang sangat kuat dari dalam diri karyawan untuk sukses, jika kemampuan seseorang serta sumber daya yang dimilikinya

tidak cukup untuk mendukung dorongan keinginan untuk sukses dapat menimbulkan stres.

b) Perubahan Pola Kerja

Perubahan pola dan kondisi kerja yang tidak sesuai dengan yang diharapkan oleh karyawan, dapat menimbulkan stres. Misalnya perubahan peraturan kerja, deskripsi pekerjaan yang tidak jelas atau *jobdesk* tidak jelas dan kemajuan teknologi yang digunakan dalam pekerjaan.

c) Kondisi Kerja

Stres dapat timbul karena karyawan tidak mampu mengatasi kondisi pekerjaan disuatu perusahaan, hal ini dapat memicu terjadinya stres pada karyawan, misalnya kebisingan di ruang kerja dan suhu diruangan yang tinggi.

d) Beban Kerja

Jika beban kerja yang diberikan perusahaan kepada karyawan terlalu tinggi, dapat mengakibatkan stres pada karyawan karena tugas yang diberikan bisa berupa ketidakmampuan karyawan dalam menyelesaikan tugasnya maupun waktu yang diberikan perusahaan untuk menyelesaikan tugasnya terlalu singkat dan padat. Sebaliknya, stres juga dapat terjadi pada karyawan jika kondisi pekerjaan yang berulang-ulang dan membosankan.

e) Ketidakpastian

Ketidakpastian tugas serta keterbatasan komunikasi dan umpan balik dapat menyebabkan kebingungan, putus asa dan stres bagi karyawan yang terlibat.

f) Konflik

Stres dapat muncul dari konflik yang timbul dalam pekerjaan karena seseorang karena seseorang tidak ingin melakukan sesuatu atau konflik dengan nilai-nilai individu, sosial dan keluarga.

g) Tanggung Jawab

Tanggung jawab karyawan pada pekerjaan juga dapat menimbulkan stres, hal ini ditunjukkan oleh semakin tinggi tingkat tanggung jawab yang dimiliki karyawan terhadap pekerjaannya, maka semakin tinggi potensi stres yang akan terjadi.

h) Hubungan Kerja

Hubungan yang buruk ditempat kerja antar individu, dapat memicu terjadinya stres dalam pekerjaan, hal ini dapat membuat karyawan tidak fokus dalam menyelesaikan tugas-tugas yang diberikan oleh perusahaan.

Menurut Badu dan Djafri (2017) ada beberapa hal penyebab stres adalah sebagai berikut:

a) Faktor Lingkungan

Ketidakpastian ekonomi, misalnya ketika seorang individu merasa cemas terhadap kelangsungan pekerjaan mereka. Ketidakpastian politik, misalkan adanya konflik yang diakibatkan oleh perebutan kekuasaan. Perubahan teknologi, salah satunya ketidakmampuan karyawan dalam menjalankan teknologi yang modern.

b) Faktor Organisasional

Tuntutan tugas, di antaranya desain pekerjaan individual, kondisi pekerjaan, dan tata letak fisik pekerjaan. Tuntutan peran, yaitu beban yang terlalu

berlebih yang diemban seorang individu dalam suatu organisasi. Tuntutan antarpersonal, contohnya hubungan relasi yang buruk atau tidak adanya dukungan dari pihak-pihak tertentu.

c) Faktor Personal

Persoalan keluarga, yaitu masalah finansial yang disebabkan karena tidak memiliki pekerjaan sehingga merusak hubungan keluarga. Persoalan ekonomi, yaitu adanya ketidaksesuaian antara ekspektasi dan realita.

d) Berasal dari Kepribadiannya Sendiri

Berbagai masalah yang telah dijelaskan sebelumnya, baik dari masalah personal, organisasi, dan lingkungan, keseluruhan persoalan ini sangat tidak diharapkan oleh setiap orang dalam situasi apapun, utamanya dalam konteks pekerjaan. Di samping itu, organisasi juga tidak mengharapkan setiap anggotanya mengalami problematika yang demikian. Karenanya, seorang pemimpin atau manajer memiliki andil dalam menyelesaikan masalah-masalah yang dialami para anak buahnya sehingga tidak mengganggu kinerja mereka dan organisasi.

Menurut Stavroula Leka et. al. (dalam Suryani dan Yoga 2018), dalam konteks pekerjaan sehari-hari, karyawan yang mengalami stres banyak disebabkan oleh faktor-faktor antara lain :

- a) Jenis pekerjaan seperti tugas yang monoton, kurang tantangan, kurangnya variasi, tugas yang tidak menyenangkan.
- b) Beban kerja dan kecepatan kerja seperti terlalu sedikit waktu untuk dilakukan, pekerjaan di bawah tekanan waktu, jadwal kerja yang ketat dan tidak fleksibel, jam kerja tak terduga, jadwal shift yang dirancang buruk.

- c) Partisipasi dan kontrol seperti kurangnya partisipasi pengambilan keputusan, kurangnya kontrol (atas metode kerja, bekerja dengan kecepatan tinggi).
- d) Pengembangan Karir, status dan kompensasi seperti keamanan pekerjaan, kurangnya prospek promosi, skema pembayaran yang lemah, pembayaran yang minim, sistem evaluasi kinerja yang tidak jelas, hubungan interpersonal.
- e) Hubungan kerja seperti hubungan yang buruk dengan rekan kerja, penindasan, pelecehan, dan kekerasan, tidak ada prosedur kerja.
- f) Budaya Organisasi seperti komunikasi yang buruk, sistem kepemimpinan yang buruk, kurangnya kejelasan tentang tujuan organisasi.
- g) Masalah pribadi seperti konflik tuntutan pekerjaan dan rumah, kurangnya dukungan di tempat kerja, kurangnya dukungan masalah pekerjaan di rumah.

Berdasarkan uraian diatas maka dapat diambil kesimpulan bahwa faktor-faktor yang mempengaruhi stres kerja karyawan terdapat dua faktor, yakni dari faktor internal dan faktor eksternal. Beban kerja menjadi salah satu dari faktor yang mempengaruhi stres kerja pada karyawan.

### **3. Gejala-Gejala Stres Kerja**

Menurut Stephen P. Robbins dan Timothy A. Judge (dalam Wijaya 2017), stres dapat dikelompokkan menjadi 3 kategori umum, yaitu :

a) Gejala Fisiologis

Pengaruh awal stres biasanya berupa gejala-gejala fisiologis, stres dapat menciptakan perubahan dalam meningkatkan detak jantung dan tarikan nafas, menaikkan tekanan darah, menimbulkan sakit kepala dan memicu serangan jantung. Stres mungkin memiliki efek fisiologis yang membahayakan. Sebagai contoh, salah satu studi menghubungkan tuntutan kerja yang menimbulkan stres dengan meningkatnya kerentanan terhadap penyakit saluran pernapasan atas dan fungsi sistem kekebalan tubuh yang tidak berjalan baik, terutama bagi individu-individu yang memiliki tingkat keyakinan diri rendah.

b) Gejala Psikologis

Stres yang berkaitan dengan pekerjaan dapat menyebabkan ketidakpuasan terkait dengan pekerjaan. Bukti menunjukkan bahwa ketika orang ditempatkan dalam hal tugas, wewenang dan tanggung jawab pemegang jabatan, stres maupun ketidakpuasan akan meningkat. Serupa dengannya, semakin kecil kendali yang orang pegang atas laju pekerjaan mereka, semakin tinggi tingkat stres dan ketidakpuasannya.

c) Gejala Perilaku

Gejala-gejala stres yang berkaitan dengan perilaku meliputi perubahan dalam tingkat produktivitas, kemangkiran, dan perputaran karyawan, selain itu juga perubahan dalam kebiasaan makan, bicara yang gagap dan sebagainya.

Terry Beehr dan John Newman (dalam Waluyo 2019) mengkaji ulang beberapa kasus stres pekerjaan dan menyimpulkan tiga gejala dari stres pada individu, yaitu :

a) Gejala Psikologis

Berikut ini adalah gejala - gejala psikologis yang sering ditemui pada hasil penelitian mengenai stres pekerjaan : kecemasan, ketegangan, kebingungan dan mudah tersinggung. perasaan frustrasi, mudah marah, dan dendam (kebencian), sensitif dan *hyperreactivity*, memendam perasaan, penarikan diri, dan depresi dan tertekan, komunikasi yang tidak efektif, perasaan terkucil dan terasing, kebosanan dan ketidakpuasan kerja, kelelahan mental, penurunan fungsi intelektual, kehilangan spontanitas dan kreativitas, kehilangan semangat, menurunnya rasa percaya diri.

b) Gejala Fisiologis

Gejala-gejala fisiologis yang utama dari stres kerja adalah meningkatnya denyut jantung, tekanan darah, dan kecenderungan mengalami penyakit kardiovaskular, meningkatnya sekresi dari hormon stres (contoh : adrenalin dan nonadrenalin), gangguan gastrointestinal (misalnya gangguan lambung), meningkatnya frekuensi dari luka fisik dan kecelakaan, kelelahan secara fisik dan kemungkinan mengalami sindrom kelelahan yang kronis (*chronic fatigue syndrome*), hilangnya konsentrasi, gangguan pernapasan, termasuk gangguan dari kodisi yang ada, gangguan pada kulit, sakit kepala, sakit pada punggung bagian bawah, ketegangan otot, gangguan tidur, rusaknya fungsi imun tubuh, termasuk risiko tinggi kemungkinan terkena kanker.

c) Gejala Perilaku

Gejala-gejala perilaku yang utama dari stres kerja adalah menunda, menghindari pekerjaan, dan absen dari pekerjaan, menurunnya prestasi

(*performance*) dan produktivitas, meningkatnya penggunaan minuman keras, obat-obatan dan merokok, perilaku sabotase dalam pekerjaan, perilaku makan yang tidak normal (kebanyakan) sebagai pelampiasan, mengarah ke obesitas, perilaku makan yang tidak normal (kekurangan) sebagai bentuk penarikan diri dan kehilangan berat badan secara tiba-tiba, kemungkinan berkombinasi dengan tanda-tanda depresi, meningkatnya kecenderungan berperilaku beresiko tinggi, seperti menyetir dengan tidak hati-hati dan berjudi, meningkatnya agresivitas, vandalisme, dan kriminalitas, menurunnya kualitas hubungan interpersonal dengan keluarga dan teman, kecenderungan untuk melakukan bunuh diri.

Dalam uraian diatas dapat ditarik kesimpulan, bahwa gejala-gejala yang terjadi karena stres dalam pekerjaan dapat meliputi gejala fisiologis, gejala psikologis dan gejala perilaku. Gejala tersebut tidak muncul secara bersamaan, melainkan muncul secara satu persatu.

#### **4. Aspek-Aspek Stres Kerja**

Menurut Beehr dan Newman (dalam Wahyudi & Hadi, 2017) menjelaskan bahwa terdapat beberapa aspek-aspek stres kerja yakni :

##### **a) Fisiologis**

Merupakan perubahan-perubahan yang terjadi terhadap metabolisme organ tubuh yang termasuk dalam aspek fisik. Misalnya seperti gangguan pernafasan, tegangnya otot, tekanan jantung dan tekanan darah meningkat yang mengganggu sistem syaraf seperti menurunnya konsentrasi dan sakit kepala, kelelahan fisik, permasalahan pada respirasi, dan juga susah tidur. Stres kerja banyak berpengaruh

pada sistem pembuluh jantung dan perut serta berperan dalam gangguan tidur dan kelelahan fisik yang berlebihan.

b) Psikologis

Aspek ini sering dijumpai dan diperkirakan sebagai penyebab ketidakpuasan kerja. Karyawan menjadi malas dan tidak memiliki motivasi dalam bekerja dan menyelesaikan tugasnya. Beberapa hal yang termasuk dalam aspek psikologis yakni kecemasan, ketegangan, mudah marah dan kesal, perasaan tertekan, serta hilangnya semangat dalam bekerja.

c) Perilaku

Aspek perilaku yakni perubahan-perubahan tindakan atau situasi dimana produktivitas karyawan menurun. Untuk gangguan perilaku dapat berupa menghindari dan menunda pekerjaan, kinerja dan produktivitas menurun, hubungan interpersonal menurun, naiknya ketergantungan terhadap rokok dan alkohol, meningkatnya perilaku yang beresiko agresif serta meningkatnya frekuensi absensi.

Wijono (dalam Sandra & ifdil, 2015) mengelompokan gejala stres kerja dalam tiga aspek, yakni sebagai berikut.

a) Psikologis

Perubahan psikologis ditandai oleh adanya kecemasan berlarur-larut, sulit tidur, napas tersengal-sengal, menurunnya rasa percaya diri, kehilangan konsentrasi, dan rasa bosan yang tinggi.

b) Fisiologis

Perubahan fisiologis ditandai oleh adanya gejala-gejala seperti merasa letih/lelah, kehabisan tenaga, pusing, dan gangguan pencernaan.

c) Perilaku

Perubahan sikap yang terjadi didalam pekerjaan seperti keras kepala, mudah marah, tidak puas dengan apa yang dicapai, dan sebagainya. Hal ini dapat mempengaruhi stres kerja individu.

Menurut beerh (dalam Angwen, 2017), Stres kerja memiliki tiga aspek, yaitu fisiologis, psikologis, dan perilaku.

1) Aspek Fisiologis

Merupakan respon tubuh dalam kondisi tertekan atau stres, seperti detak jantung berdebar kencang, tekanan darah meningkat, gangguan pernafasan, dan bahkan sampai sulit tidur.

2) Aspek Psikologis

Aspek ini merupakan respon dari keadaan tertekan karena pekerjaan yang dimiliki. Hal ini dapat membuat pekerja merasakan kecemasan berlebihan, mudah tersinggung, mudah marah, turunnya motivasi, turunnya kepercayaan diri, dan sampai menarik diri dari pergaulan.

3) Aspek Perilaku

Aspek ini merupakan respon fisik yang dilampiaskan dalam bentuk sikap dan perilaku, seperti prokrastinasi, menurunnya hubungan interpersonal dengan keluarga maupun teman, dan meningkatnya atau menurunnya nafsu makan.

Jadi dari beberapa penjelasan yang dikemukakan beberapa para ahli diatas dapat disimpulkan bahwa, aspek stres kerja terbagi menjadi tiga, yaitu aspek fisiologis atau fisik, aspek psikologis dan aspek perilaku.

## **C. Beban Kerja**

### **1. Defenisi Beban Kerja**

Menurut Permendagri Nomor 12 tahun 2008, beban kerja adalah besaran pekerjaan yang harus dipikul oleh suatu jabatan/unit organisasi dan merupakan hasil kali antara volume kerja dan norma waktu. Selanjutnya berdasarkan Undang-undang Kesehatan Nomor 36 tahun 2009 bahwa beban kerja adalah besaran pekerjaan yang harus dipikul oleh suatu jabatan/unit organisasi dan merupakan hasil kali antara jumlah pekerjaan dengan waktu.

Menurut Menpan (dalam Dhania, 2010), beban kerja adalah sekumpulan atau sejumlah kegiatan yang harus diselesaikan oleh suatu unit organisasi atau pemegang jabatan dalam jangka waktu tertentu. Hal yang hampir serupa yang diucapkan oleh Ismara & Prianto (2016) yang menyatakan bahwa, Beban kerja adalah sejumlah kegiatan yang harus diselesaikan oleh karyawan dalam jangka waktu tertentu. Beban kerja berpengaruh positif terhadap stres kerja. Semakin berat beban kerja yang ditanggung, maka akan semakin besar resiko terkena stres dan kinerjanya akan semakin menurun.

Selanjutnya, menurut Budiasa (2021), menyatakan bahwa beban kerja adalah persepsi dari pekerja mengenai kegiatan yang harus diselesaikan dalam

jangka waktu tertentu serta upaya dalam menghadapi permasalahan dalam pekerjaan.

Berdasarkan penjelasan diatas, maka dapat disimpulkan bahwa beban kerja adalah sejumlah tuntutan tugas atau kegiatan yang membutuhkan aktivitas mental dan fisik yang harus diselesaikan dalam jangka waktu tertentu.

## 2. Faktor Beban Kerja

Faktor yang Mempengaruhi Beban Kerja Menurut Rodahl, Adiputra dan Manuaba (didalam Tarwaka, et.al., 2004), bahwa secara umum hubungan antara beban kerja dan kapasitas kerja dipengaruhi oleh berbagai faktor yang sangat kompleks, diantaranya adalah :

### a) Beban Kerja oleh Karena Faktor Eksternal.

Faktor eksternal beban kerja adalah beban kerja yang berasal dari luar tubuh pekerja. Yang termasuk beban kerja eksternal adalah tugas (*task*) itu sendiri, organisasi dan lingkungan kerja. Ketiga aspek ini sering disebut sebagai stressor.

- 1) Tugas-tugas (*tasks*) yang dilakukan baik yang bersifat fisik seperti, stasiun kerja, tata ruang tempat kerja, alat dan sarana kerja, kondisi atau medan kerja, sikap kerja, cara angkat-angkut, beban yang diangkat-angkut, alat bantu kerja, sarana informasi termasuk displai dan control, alur kerja dll. Sedangkan tugas-tugas yang bersifat mental seperti, kompleksitas pekerjaan atau tingkat kesulitan pekerjaan yang mempengaruhi tingkat emosi pekerja, tanggung jawab terhadap pekerjaan dll.
- 2) Organisasi kerja yang dapat mempengaruhi beban kerja seperti, lamanya waktu kerja, waktu istirahat, kerja bergilir, kerja malam, sistem

pengupahan, sistem kerja, musik kerja, model struktur organisasi, pelimpahan tugas dan wewenang dll.

- 3) Lingkungan kerja yang dapat memberikan beban tambahan kepada pekerja adalah, lingkungan kerja fisik seperti: iklim (suhu udara ambien, kelembaban udara, kecepatan rambat udara, suhu radiasi), intensitas penerangan, intensitas kebisingan, vibrasi mekanis, dan tekanan udara, lingkungan kerja kimiawi seperti: debu, gas-gas pencemar udara, uap logam, fume dalam udara dll. Lingkungan kerja biologis seperti: bakteri, virus dan parasit, jamur, serangga, dll. Lingkungan kerja psikologis seperti: pemilihan dan penempatan tenaga kerja, hubungan antara pekerja dengan pekerja, pekerja dengan atasan, pekerja dengan keluarga dan pekerja dengan lingkungan sosial yang berdampak kepada performansi kerja di tempat kerja.

b) Beban Kerja oleh karena Faktor Internal

Faktor internal beban kerja adalah faktor yang berasal dari dalam tubuh itu sendiri sebagai akibat adanya reaksi dari beban kerja eksternal. Reaksi tubuh tersebut dikenal sebagai *strain*. Berat ringannya *strain* dapat dinilai baik secara objektif maupun subjektif. Penilaian secara objektif yaitu melalui perubahan reaksi fisiologis. Sedangkan penilaian subjektif dapat dilakukan melalui perubahan reaksi psikologis dan perubahan perilaku. Karena itu *strain* secara subjektif berkait erat dengan harapan, keinginan, kepuasan dan penilaian subjektif lainnya. Secara lebih ringkas faktor internal meliputi :

- 1) Faktor somatis (jenis kelamin, umur, ukuran tubuh, kesehatan, status gizi).
- 2) faktor psikis (motivasi, persepsi, kepercayaan, keinginan, kepuasan dll.).

Berdasarkan penjelasan diatas, dapat disimpulkan faktor yang mempengaruhi beban kerja yaitu faktor eksternal seperti tugas yang bersifat fisik, organisasi kerja dan lingkungan kerja. Faktor lainnya yaitu faktor internal yang berasal dari dalam tubuh itu sendiri sebagai akibat adanya reaksi dari beban kerja eksternal.

### **3. Aspek-Aspek Beban Kerja**

Menurut Gawron (dalam Ramadhina, 2015) terdapat tiga aspek beban kerja, yaitu beban mental, beban fisik dan waktu.

#### **a) Aspek Beban Mental**

Beban mental merupakan beban yang dirasakan melalui aktivitas mental yang dibutuhkan untuk menyelesaikan pekerjaannya. Beban kerja mental dapat dilihat dari seberapa besar aktivitas mental yang dibutuhkan untuk mengingat hal-hal yang diperlukan seperti konsentrasi, dan membuat keputusan dengan cepat yang berkaitan dengan pekerjaan dan sejauh mana tingkat keahlian dan prestasi kerja yang dimiliki oleh individu.

#### **b) Aspek Beban Fisik**

Beban fisik merupakan beban yang dirasakan melalui kekuatan fisik yang dimiliki individu. Beban fisik dapat dilihat dari banyaknya kekuatan fisik yang mereka gunakan. Apabila beban fisik yang dikeluarkan hampir mencapai batas kemampuan tenaga seorang karyawan, akan membuat karyawan stres dan akan cepat kehabisan tenaga.

c) Aspek Waktu

Waktu merupakan aspek dalam terbentuknya beban kerja yaitu target hasil yang harus diselesaikan dalam waktu tertentu dan monitoring tugas atau kerja yang dipantau pimpinan atau perusahaan terhadap karyawannya. Jika waktu pekerjaan tidak sesuai dengan target yang akan dicapai ditambah dengan monitoring tugas yang secara ketat, akan berpengaruh terhadap produktivitas individu tersebut.

Berdasarkan uraian di atas, maka dapat disimpulkan bahwa ada tiga aspek beban kerja yaitu aspek beban mental yang dilihat dari aktivitas karyawan dalam menyelesaikan tugasnya, beban fisik yang dilihat melalui aktivitas fisik yang digunakan karyawan dan aspek waktu sebagai penyelesaian tugas yang diberikan perusahaan.

#### 4. Dampak Beban kerja yang tidak sesuai

Dampak kelebihan beban kerja menurut Winaya (dalam Achyana, 2016), beban kerja yang tidak sesuai dengan kemampuan tenaga kerja dapat menimbulkan dampak negatif bagi pegawai. Dampak negatif tersebut adalah :

a) Kualitas Kerja Menurun

Beban kerja yang terlalu berat tidak diimbangi dengan kemampuan tenaga kerja, kelebihan beban kerja akan mengakibatkan menurunnya kualitas kerja karena akibat dari kelelahan fisik dan turunnya konsentrasi, pengawasan diri, akurasi kerja sehingga hasil kerja tidak sesuai dengan standar.

b) Keluhan Pelanggan

Keluhan pelanggan timbul karena hasil kerja yaitu karena pelayanan yang diterima tidak sesuai dengan harapan. seperti harus menunggu lama, hasil layanan yang tidak memuaskan.

c) Kenaikan Tingkat Absensi

Beban kerja yang terlalu banyak bisa juga mengakibatkan pegawai terlalu lelah atau sakit. Hal ini akan berakibat buruk bagi kelancaran kerja organisasi.

Jadi dapat disimpulkan bahwa ada banyak dampak-dampak yang terjadi jika pekerja mengalami beban kerja yang tidak sesuai dari segi fisik dan mental, diantaranya ditandai dengan kualitas kerja yang menurun, pelayanan yang buruk, sakit yang mengakibatkan absen kerja.

**D. Hubungan Antara Beban Kerja Dengan Stres Kerja Karyawan PT. Jasa Pengiriman Barang Cabang Medan Katamso**

Menurut Manuaba (dalam Haryanti, dkk, 2013), besar kaitan hubungan antara beban kerja dengan stres kerja pada karyawan. Beban kerja yang berlebihan atau rendah dapat menimbulkan stres kerja. Beban kerja yang terlalu berat dapat mengakibatkan seorang pekerja menderita gangguan atau penyakit akibat kerja. Beban kerja yang terlalu berlebihan akan menimbulkan kelelahan baik fisik atau mental dan reaksi-reaksi emosional seperti sakit kepala, gangguan pencernaan dan mudah marah. Sedangkan pada beban kerja yang terlalu sedikit dimana pekerjaan yang terjadi karena pengulangan gerak akan menimbulkan kebosanan, rasa monoton.

Suharto (Sari & Rayni, 2020), mengatakan bahwa stres kerja sangat terkait dengan beban kerja. Stres kerja merupakan salah satu reaksi terhadap situasi yang sangat menegangkan (stres). Istilah ini sangat terkait dengan istilah-istilah seperti keterasingan, acuh tak acuh, apatis, sinis, pesimis, kelelahan fisik dan mental, atau ketegangan yang teramat. Teori kesesuaian dan model transaksional mengenai Stres kerja menyatakan bahwa interaksi antara individu dengan lingkungannya menentukan apakah situasi kerja menimbulkan stres atau tidak bagi individu tersebut, yang pada akhirnya akan menimbulkan Stres kerja. Teori tersebut mengasumsikan bahwa perilaku manusia merupakan fungsi seseorang dengan lingkungannya dan bahwa kepuasan kerja, stabilitas dan prestasi karyawan tergantung pada kesesuaian antara kepribadian dengan lingkungannya dimana individu tersebut bekerja.

Muhith (dalam Sari & Rayni 2020) fluktuasi beban kerja merupakan bentuk lain dari penyebab timbulnya stres kerja. Akibat negatif dari meningkatnya beban kerja adalah kemungkinan timbul emosi yang tidak sesuai yang diharapkan. Beban kerja yang berlebihan ini sangat berpengaruh terhadap produktifitas. Besarnya tuntutan yang diberikan perusahaan terhadap karyawan yang mengharuskan menyelesaikan tugasnya dalam waktu yang secepatnya memicu terjadinya stres yang mengakibatkan emosi karyawan tidak stabil, mudah marah, sensitif, dan perilaku agresif lainnya.

Kaitan antara beban kerja dengan stres kerja sangatlah besar, dibuktikan dengan adanya beberapa penelitian tentang hubungan antara beban kerja dengan stres kerja dengan hasil penelitian yang dilakukan oleh Angwen (2017). Dari

penelitian yang dilakukannya disimpulkan bahwa hipotesis penelitian diterima dan hasil penelitian menunjukkan bahwa ada hubungan positif antara lingkungan kerja dan beban kerja dengan stres kerja pada PT. Panggung Electric Citrabuana terutama pada aspek-aspek kebersihan dan pencahayaan untuk lingkungan fisik dan *temporal demand* dan *frustration level* untuk beban kerja.

Hasil analisis lain yang diteliti oleh Sari & Rayni (2020), tentang hubungan antara Beban Kerja dengan Stres kerja diperoleh terdapat hubungan yang bermakna antara Beban Kerja dengan Stres terjadi Ruang IGD dan ICU RSI Nashrul Ummah Lamongan, artinya semakin tinggi tingkat beban kerja perawat yang bekerja di Ruang IGD dan ICU, maka Stres kerja yang dirasakan juga akan semakin meningkat, demikian juga sebaliknya jika tingkat beban kerjanya rendah maka Stres kerjanya juga akan rendah.

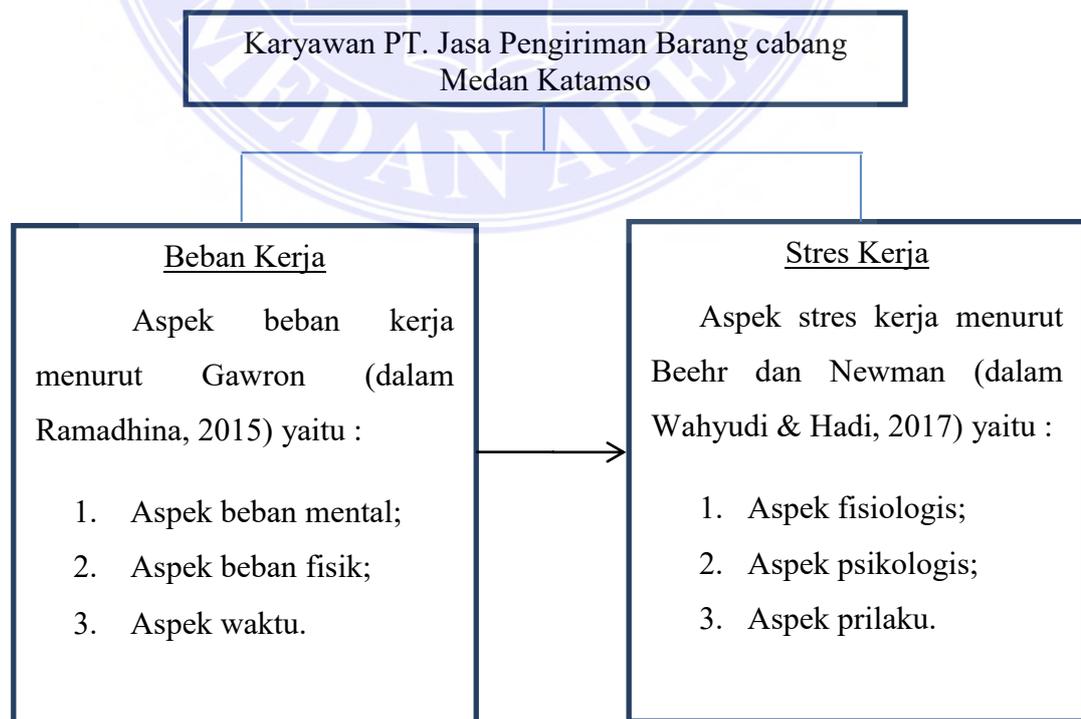
Perawat merasakan bahwa jumlah perawat yang ada tidak sebanding dengan jumlah pekerjaan yang harus diselesaikan. Kondisi ini dapat memicu munculnya stres kerja, karena semua pasien yang berkunjung secara tidak langsung menuntut mendapatkan pelayanan yang efektif dan efisien sehingga permasalahan yang dihadapi pasien segera terselesaikan (Muhith, dalam Sari & Rayni 2020). Begitupula dengan perusahaan, tugas yang berlebihan dengan karyawan yang tidak sebanding dengan banyaknya tugas dapat memicu terjadinya stres dikarenakan pihak perusahaan juga menuntut para karyawannya memiliki produktivitas yang tinggi. Sama halnya dengan beban kerja yang lebih besar dari pada kemampuan tubuh, maka akan terjadi rasa tidak nyaman (tahap awal), kelelahan (*overstess*), cedera, kecelakaan, rasa sakit, penyakit, dan produktivitas

menurun (tahap akhir). Sebaliknya, jika beban kerja lebih kecil dari kemampuan tubuh, maka akan terjadi (*understress*), kejenuhan, kebosanan, kelesuan, kurang produktif dan sakit.

Hasil penelitian lainnya yang dilakukan oleh Haryanti, dkk (2013), menunjukkan bahwa, semakin besar tekanan atau beban kerja yang ditanggung oleh karyawan dari perusahaan, maka semakin besar pula stres yang akan di alami oleh karyawan. Sebaliknya juga demikian, kecilnya beban kerja yang diberikan perusahaan dapat menyebabkan karyawan stres akibat pekerjaan yang monoton atau bosan terhadap pekerjaannya.

#### E. Kerangka Konseptual

Gambar 1. Kerangka Konseptual



## F. Hipotesis

Berdasarkan pemaparan teori di atas, penelitian ini mengajukan hipotesis yaitu ada hubungan yang positif antara beban kerja dengan stres kerja pada karyawan PT. Jasa Pengiriman Barang cabang Medan Katamso, dengan asumsi semakin tinggi beban kerja maka semakin tinggi pula stres kerja. Begitu sebaliknya, semakin rendah beban kerja maka semakin rendah pula stres kerja.



## BAB III

### METODOLOGI PENELITIAN

#### A. Jenis Penelitian

Dalam penelitian ini, peneliti menggunakan penelitian korelasional dengan pendekatan kuantitatif yang menekankan analisis pada data-data numerikal yang diolah melalui metode statistika. Menurut Sugiyono (2013), metode kuantitatif yaitu metode penelitian yang berlandaskan pada filsafat positivisme untuk meneliti populasi atau sampel penelitian. Tujuan dari penelitian korelasi adalah menemukan ada tidaknya hubungan antara dua variabel penelitian. Pada penelitian ini adalah hubungan antara beban kerja dengan stres kerja pada karyawan PT. Jasa Pengiriman Barang cabang Medan Katamso.

#### B. Identifikasi Variabel Penelitian

Dalam penelitian ini terdapat dua variable yaitu, variable bebas (*independent*) dan variable terikat (*dependent*), Variabel tersebut dijelaskan sebagai berikut ;

- 1) Variabel bebas (X) adalah variable yang mempengaruhi variable terikat dan variable bebas dalam penelitian ini adalah beban kerja.
- 2) Variable terikat (Y) adalah variable yang dipengaruhi karena adanya variable bebas dan variable terikat dalam penelitian ini adalah stres kerja.

## C. Definisi Operasional Variabel Penelitian

### 1. Stres Kerja

Stres kerja adalah reaksi tubuh pekerja yang berasal dari pekerjaan yang mengganggu penampilan kerja karyawan serta kesehatan pekerja yang bersangkutan. Stres kerja yang diungkapkan dalam penelitian ini diukur dengan menggunakan skala yang stres kerja yang disusun berdasarkan aspek-aspek stres kerja menurut Beehr dan Newman (dalam Wahyudi & Hadi, 2017), yang meliputi aspek fisiologis, aspek psikologis dan aspek perilaku.

### 2. Beban Kerja

Beban kerja adalah sejumlah tuntutan tugas atau kegiatan yang membutuhkan aktivitas mental dan fisik yang harus diselesaikan dalam jangka waktu tertentu. Beban kerja yang diungkapkan dalam penelitian ini diukur dengan menggunakan skala yang beban kerja yang disusun berdasarkan aspek-aspek beban kerja menurut Gawron (dalam Ramadhina, 2015), yang meliputi aspek beban mental, aspek beban fisik dan aspek waktu.

## D. Subjek Penelitian

### 1. Populasi

Menurut Sugiyono (2013), Populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri Objek/Subjek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya. Dalam penelitian ini populasinya adalah seluruh karyawan PT. Jasa Pengiriman Barang cabang Medan Katamsa bagian *Last Mile* divisi SDS (*Same Day Service*), COD (*Cash On Delivery*) dan Reguler yang berjumlah 30 orang.

## 2. Sampel

Menurut Sugiyono (2013) Sampel adalah bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut. Teknik pengambilan sampel yang digunakan dalam penelitian ini adalah *Teknik Total Sampling*. Menurut Sugiyono (2013) *Total sampling* atau *sampling jenuh* adalah teknik penentuan sampel bila semua anggota populasi digunakan sebagai sampel, sehingga subjek penelitian berjumlah 30 orang karyawan PT. Jasa Pengiriman Barang cabang Medan Katamso.

### E. Teknik Pengumpulan Data

Pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini adalah skala. Skala adalah alat pengumpulan data yang berisi pertanyaan yang disusun untuk mengungkap atribut tertentu melalui respon terhadap pertanyaan tersebut. Skala psikologi yang dipakai dalam penelitian ini berjumlah dua skala yaitu, skala stres kerja dan skala beban kerja. Skala yang digunakan merupakan model likert untuk mengungkap sikap setuju atau tidak setuju terhadap suatu kejadian yang terdiri dari item *favorable* dan *unfavorable*. Skala disusun menggunakan empat alternatif jawaban, yaitu sangat setuju (SS), setuju (S), tidak setuju (TS), dan sangat tidak setuju (STS). Untuk respon dari item *favourable*, jika menjawab SS mendapat nilai 4, S mendapat nilai 3, TS, mendapat nilai 2, dan STS mendapat nilai 1. Sedangkan respon dari item *unfavorable*, jika menjawab SS mendapat nilai 1, S mendapat nilai 2, TS mendapat nilai 3 dan STS mendapat nilai 4.

## 1. Skala Stres Kerja

Skala stres kerja disusun berdasarkan aspek yang dikemukakan oleh Beehr dan Newman (dalam Wahyudi & Hadi, 2017), yaitu aspek fisiologis, aspek psikologis dan aspek perilaku. Skala stres kerja terdiri atas item *favorable* dan item *unfavorable* yang masing-masing terdiri atas empat alternatif jawaban.

## 2. Skala Beban Kerja

Skala beban kerja disusun berdasarkan aspek yang dikemukakan oleh Gawron (dalam Ramadhina, 2015), yaitu beban mental, beban fisik, dan waktu. Skala beban kerja dalam penelitian ini terdiri atas item *favorable* dan item *unfavorable* yang masing-masing terdiri atas empat alternatif jawaban.

## F. Validitas dan Reliabilitas Alat Ukur

### 1. Validitas

Validitas adalah sejauh mana ketepatan dan kecermatan suatu instrumen pengukur dalam melakukan fungsi pengukurannya. Alat ukur dapat dikatakan valid jika kemampuan alat ukur tersebut mencapai pengukuran yang dikehendaki dengan tepat. Teknik validitas yang digunakan dalam penelitian ini adalah *Pearson Product Moment*, dengan taraf signifikansi 5%, jika  $r$  hitung  $>$   $r$  tabel berarti valid, tetapi jika  $r$  hitung  $<$   $r$  tabel berarti tidak valid. Uji validitas ini akan menggunakan alat bantu uji statistic yaitu SPSS. Dengan rumus sebagai berikut:

$$r_{xy} = \frac{\sum XY - \frac{(\sum X)(\sum Y)}{N}}{\sqrt{(\sum X^2) - \frac{(\sum X)^2}{N}} \{ |\sum Y^2| - \frac{(\sum Y)^2}{N} \}}$$

Keterangan :

$r_{xy}$  = Koefisien korelasi antara variable X dengan variable Y

$\sum XY$  = Jumlah hasil perkalian antara variable X dan variable Y

$\sum X$  = Jumlah skor variable X

$\sum Y$  = Jumlah skor variable Y

$\sum X^2$  = Jumlah kuadrat skor X

$\sum Y^2$  = Jumlah kuadrat skor Y

N = Jumlah subjek

## 2. Reliabilitas

Selain valid, alat pengukuran yang digunakan harus reliabel. Reliabilitas merupakan serangkaian alat ukur yang memiliki konsistensi jika pengukuran tersebut dilakukan secara berulang. Hasil pengukuran dapat dipercaya atau diandalkan apabila dalam beberapa kali pelaksanaan terhadap kelompok subjek yang sama didapatkan hasil yang relative sama, selama aspek yang diukur dalam diri subjek tidak berubah.

Pengukuran reliabilitas dilakukan dengan menggunakan rumus *Cronbach's Alpha* sebagai berikut:

$$\alpha = \left( \frac{k}{k-1} \right) \left( \frac{S_r^2 - \sum S_i^2}{S_x^2} \right)$$

Keterangan:

$\alpha$  = Koefisien reliabilitas *Alpha Cronbach*

K = Jumlah aitem pernyataan yang diuji

$\sum S_i^2$  = Jumlah varians skor aitem

$SX^2$  = Varians skor-skor tes (seluruh aitem K)

### G. Teknik Analisis Data

Analisis data adalah proses mencari dan menyusun secara sistematis data yang diperoleh dari hasil wawancara, catatan lapangan, dan bahan-bahan lainnya, sehingga dapat mudah dipahami, dan temuannya dapat diinformasikan kepada orang lain. Analisis data dilakukan dengan mengorganisasikan data, menjabarkannya ke dalam unit-unit, melakukan sintesa, menyusun ke dalam pola, memilih mana yang penting dan yang akan dipelajari, dan membuat kesimpulan yang dapat diceritakan kepada orang lain.

Berdasarkan penjelasan diatas dapat dikemukakan bahwa analisis data adalah proses mencari dan menyusun secara sistematis data yang diperoleh dari hasil wawancara, catatan lapangan, dan bahan lainnya dengan mengorganisasikan data, menjabarkannya ke dalam unit-unit, melakukan sintesa, menyusun ke dalam pola, memilih mana yang penting dan yang akan dipelajari, dan membuat kesimpulan sehingga mudah dipahami oleh diri sendiri maupun orang lain.

Metode analisis yang digunakan sesuai dengan rencana penelitian adalah teknik korelasi *pearson product moment* dari Karl Pearson, dengan tujuan utama penelitian ini yaitu ingin melihat hubungan antara variable bebas (Stres Kerja)

dengan variable terikat (Beban Kerja). Perhitungan analisis data pada penelitian ini diuji menggunakan SPSS (*Statistical Product and Service Solutions*) versi 20 *for windows*. Dengan rumus sebagai berikut:

$$r_{xy} = \frac{\sum XY - \frac{(\sum X)(\sum Y)}{N}}{\sqrt{(\sum X^2) - \frac{(\sum X)^2}{N}} \{ |\sum Y^2| - \frac{(\sum Y)^2}{N} \}}$$

Keterangan:

$r_{xy}$	= Koefisien korelasi antara variable X dan variable Y
$\sum XY$	= Jumlah hasil perkalian antara variable X dan variable Y
$\sum X$	= Jumlah skor variable bebas (X)
$\sum Y$	= Jumlah skor variable terikat (Y)
$\sum X^2$	= Jumlah kuadrat skor X
$\sum Y^2$	= Jumlah kuadrat skor Y
N	= Jumlah subjek

## 1. Uji Asumsi

### a) Uji Normalitas

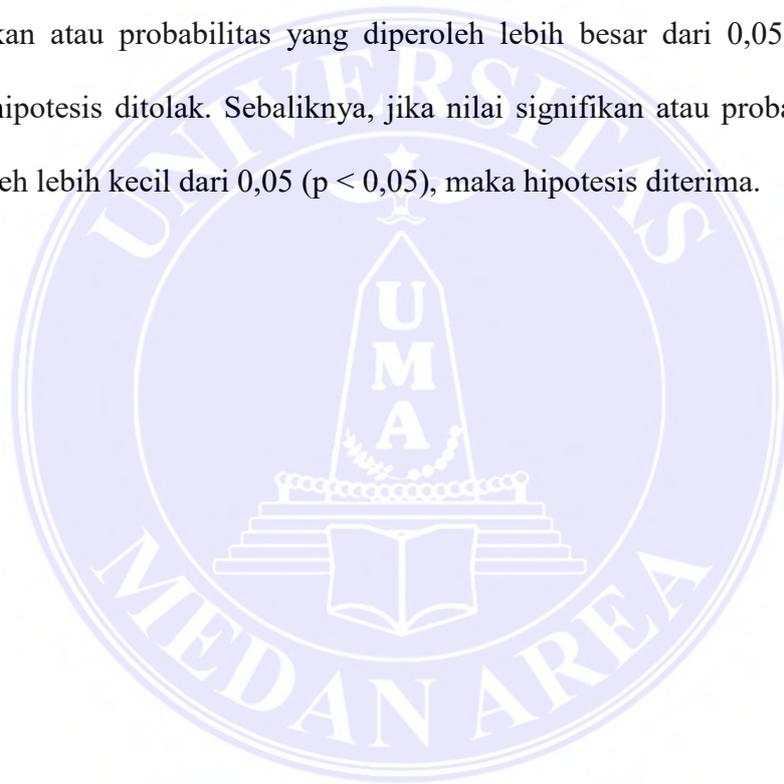
Uji normalitas digunakan untuk melihat apakah data yang didapatkan dari sampel penelitian berdistribusi normal atau tidak. Uji ini dilakukan dengan menggunakan teknik analisis *Komolgorov-smirnov* dalam program *SPSS for windows*. Data dikatakan memenuhi distribusi normal jika signifikan lebih besar daripada 0,05 ( $p > 0,05$ ).

b) Uji Linearitas

Uji linearitas digunakan untuk mengetahui apa terdapat hubungan antara variable bebas dengan variable terikat. Pengujian ini dilakukan dengan menggunakan pengujian *Test For Linearity* dalam program *SPSS*.

**2. Uji Hipotesis**

Pada penelitian ini, uji hipotesis dilakukan dengan menggunakan teknik analisis korelasi *Pearson* dengan bantuan program *SPSS For Windows*. Jika nilai signifikan atau probabilitas yang diperoleh lebih besar dari 0,05 ( $p > 0,05$ ), maka hipotesis ditolak. Sebaliknya, jika nilai signifikan atau probabilitas yang diperoleh lebih kecil dari 0,05 ( $p < 0,05$ ), maka hipotesis diterima.



## BAB V

### KESIMPULAN DAN SARAN

Pada bab ini akan diuraikan kesimpulan dan saran-saran yang diperoleh dari hasil penelitian. Pada bagian pertama akan dijelaskan kesimpulan dari hasil penulis dan pada bagian terakhir akan dikemukakan saran-saran yang nantinya menjadi masukan pada pihak terkait.

#### A. Kesimpulan

Hasil dari penelitian yang telah dilakukan oleh penulis dapat disimpulkan sebagai berikut :

- 1) Berdasarkan hasil penelitian di PT. Jasa Pengiriman Barang cabang Medan Katamso dengan mengambil seluruh karyawan di bagian *Last Mile* devisi SDS (*Same Day Service*), COD (*Cash On Delivery*) dan Reguler, diketahui bahwa hipotesis diterima yang berarti terdapat hubungan positif yang signifikan antara beban kerja dengan stres kerja dilihat dari nilai koefisien ( $r_{xy}$ ) yang memiliki nilai 0,549 dengan p atau signifikansinya  $0,000 < 0,050$ , yang artinya ada hubungan positif dan signifikan antara beban kerja dengan stres kerja karyawan PT. Jasa Pengiriman Barang cabang Medan Katamso. Begitu juga dengan nilai koefisien determinan ( $r^2$ ) yang memiliki nilai 0,301, hal ini setara dengan 30,1% artinya bahwa beban kerja berkontribusi sekitar 30,1% terhadap stres kerja pada karyawan PT. Jasa Pengiriman Barang cabang Medan Katamso.
- 2) Berdasarkan hasil penelitian ini diketahui bahwa beban kerja berdampak terhadap stres kerja pada karyawan PT. Jasa Pengiriman Barang cabang

Medan Katamso dimana beban kerja memberikan kontribusi sebesar 30,1% terhadap stres kerja. Beban kerja adalah salah satu faktor dari stres kerja dimana semakin tinggi beban kerja maka semakin tinggi pula stres kerja pada karyawan. Begitu sebaliknya, semakin rendah beban kerja maka semakin rendah pula stres kerja karyawan.

## B. SARAN

Berdasarkan dari kesimpulan di atas, maka selanjutnya diuraikan saran untuk menjadi masukan pada pihak terkait yaitu :

### 1. Bagi pihak perusahaan

Disarankan kepada pihak perusahaan untuk lebih meninjau dan mempertimbangkan setiap beban kerja yang diberikan kepada karyawan guna untuk menjaga produktivitas karyawan dengan baik seperti mengurangi jumlah paket perharinya yang diantarkan ke *customer* atau menambah jumlah karyawan agar paket yang akan diantarkan perkerjanya lebih efisien, memberikan variasi-variasi dalam bekerja agar karyawan tidak merasakan kebosanan seperti setiap minggunya bertukar devisi, lebih terbuka dan memberikan kesejahteraan kepada karyawan dalam mencari solusi, pengembangan tugas dan meninjau keluhan yang mereka jabarkan seperti aturan baru jika *customer* tidak ada ditempat pengantaran paket yang terdaftar maka *customer* harus mengambil sendiri paketnya di gerai pengiriman barang yang telah disediakan dengan maksud untuk mengefesiensikan waktu karyawan dalam pengiriman barangnya ketempat lain.

2. Bagi peneliti selanjutnya

Penelitian ini dapat dijadikan dan digunakan sebagai bahan perbandingan juga referensi untuk penelitian selanjutnya. Untuk memperdalam penelitian mengenai beban kerja dengan stres kerja serta diharapkan untuk mengkaji lebih banyak sumber agar penelitiannya dapat lebih baik dan lebih lengkap.



## DAFTAR PUSTAKA

- Abdullah, M.M., 2014, *Manajemen dan Evaluasi Kinerja Karyawan*, Yogyakarta: Aswaja Pressindo.
- Achyana, M., 2016, *Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Beban Kerja Room Attendant di Grand Jatra Hotel Pekanbaru*, Jom FISIP Vol. 3 No. 2, 1-12.
- Angwen, A.G., 2017, *Hubungan Antara Lingkungan Fisik dan Beban Kerja Dengan Stres Kerja Pada PT. Panggung Electric Citrabuana*, Calypra: Jurnal Ilmiah Mahasiswa Universitas Surabaya, Vol. 6 No. 2, 577-586.
- Asih, G.Y., Widhiastuti, H. dan Dewi, R., 2018, *Stres Kerja*, Semarang: Semarang University Press.
- Badu, S.Q. dan Djafri, N., 2017, *Kepemimpinan dan Perilaku Kerja*, Gorontalo: Ideas Publishing.
- Bamban J.R. dan Putra, B.I., 2020, *Psikologi Industri*, Sidoarjo: UMSIDA Press.
- Budiasa, I.K., 2021, *Beban Kerja dan Kinerja Sumber Daya Manusia*, Purwokerto Selatan: CV. Pena Persada.
- Chandra, R. dan Adriansyah, D., 2017, *Pengaruh Beban Kerja dan Stres Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Pada PT. Mega Auto Central Finance Cabang di Langsa*, Jurnal Manajemen Dan Keuangan, Vol. 6, No. 1, 670-678.
- Dhania, D.R., 2010, *Pengaruh Stres Kerja, Beban Kerja Terhadap Kepuasan Kerja (Studi Pada Medical Representatif Di Kota Kudus)*, Jurnal Psikologi Universitas Muria Kudus, Vol. 1, No. 1, 15-23.
- Ekawarna, 2018, *Manajemen Konflik dan Stres*, Jakarta Timur: PT. Bumi Aksara.
- Fahmi, S., 2016, *Pengaruh Stress Kerja dan Konflik Kerja Terhadap Semangat Kerja Karyawan Pada PT. Omega Mas Pasuruan*, Jurnal Ekonomi Modernisasi, Vol. 12, No. 3, 107-116.
- Haryanti, Aini, F. dan Purwaningsih, P., 2013, *Hubungan Antara Beban Kerja Dengan Stres Kerja Perawat Di Instalasi Gawat Darurat RSUD Kabupaten Semarang*, Jurnal Manajemen Keperawatan, Vol. 1, No. 1, 48-56.
- Hidayati, S.N.A. dan Mulyana, O.P., 2021, *Hubungan Antara Persepsi Terhadap Beban Kerja Dengan Kepuasan Kerja Pada Karyawan Produksi PT. X*, Jurnal Penelitian Psikologi, Vol. 8, No. 2, 84-93.

- Ismara, K.I. dan Prianto, E., 2016, *Keselamatan dan Kesehatan Kerja*, Solo: CV. Adicandra Media Grafika.
- Izzati, U.A. dan Mulyana, O.P., 2019, *Psikologi Industri & Organisasi*, Surabaya: Bintang Surabaya.
- KBBI *Pengertian Karyawan*. [www.kbbi.web.id](http://www.kbbi.web.id)
- Kusnadi, M.A., 2014, *Hubungan Antara Beban Kerja Dan Self-Efficacy Dengan Stres Kerja Pada Dosen Universitas X*, Jurnal Ilmiah Mahasiswa Universitas Surabaya, Vol. 3, No. 1, 1-15.
- Mangkunegara, A.A.A.P. dan Puspitasari, M., 2015, *Kecerdasan Emosi, Stres Kerja, Dan Kinerja Guru Sma*. Jurnal Kependidikan, Vol. 45, No. 2, 142-155.
- Marnis & Priyono, 2008, *Manajemen Sumber Daya Manusia*, Surabaya: Zifatama Publisher.
- Patimah, S., 2016, *Manajemen Stres Perspektif Pendidikan Islam*, Bandung: Alfabeta.
- Permendagri No. 12 tahun 2008 tentang Pedoman Analisis Beban Kerja. <http://kemendagri.go.id>.
- Ramadhina, C.A., 2015, *Hubungan Beban Kerja Dengan Motivasi Kerja Pada Karyawan PT. Wijaya Karya (Persero) Tbk. SKG Rantau Panjang*, Skripsi. Fakultas Psikologi. Universitas Medan Area.
- Ridlo, I.A., 2021, *Turn Over Karyawan "Kajian Literatur"*, Surabaya : PHMovement Publication.
- Sandra, R. dan Ihdil, 2015, *Konsep Stres Kerja Guru Bimbingan Dan Konseling*, Jurnal Pendidikan Indonesia, Vol. 1, No. 1, 80-85.
- Sari, I.P. dan Rayni, 2020, *Hubungan Beban Kerja Dengan Stres Kerja Perawat di Rsi Nashrul Ummah Lamongan*. Hospital Majapahit, Vol. 12, No. 1, 9-17.
- Setyawati, N.H., Aryani, N.A. dan Ningrum, E.P., 2018, *Stres Kerja Dan Disiplin Kerja Terhadap Kinerja Karyawan*, JRMB Vol. 3, No. 3, 405-412.
- Sugiyono, 2013, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*, Bandung: Alfabeta.

- Suryani. N.K., dan Yoga, G.A.D.M., 2018, *Konflik dan Stres Kerja Dalam Organisasi*, Jurnal Widya Manajemen, Vol. 1, No. 1, 99-113.
- Tarwaka, Bakri, S.H.A. dan Sudiajeng, L., 2004, *Ergonomi Untuk Keselamatan, Kesehatan Kerja, dan Produktivitas*, Surakarta: UNIBA Press.
- Tewal, B., Adolfina, Pandowo, M. dan Tawas, H.N., 2017, *Perilaku Organisasi*, Bandung: CV. Patra Media Grafindo.
- Undang-Undang Nomor 13 Tahun 2003 Pasal 1 Ayat 2 *Tentang Ketenagakerjaan*, <https://kemenperin.go.id>.
- Undang-Undang Kesehatan RI Nomor 36 tahun 2009 *Tentang Kesehatan*, <http://sireka.pom.go.id>.
- Wahyudi, K.Y. dan Hadi, C., 2017, *Hubungan Antara Work-Family Conflict Dengan Stres Kerja Pada Wanita yang Bekerja*, Jurnal Psikologi Industri dan Organisasi, Vol. 6, No. 1, 1-10.
- Waluyo, M., 2019, *Manajemen Psikologi Industri*, Malang: CV. Literasi Nusantara Abadi.
- Widhiastuti, H., Asih, G.Y. dan Kurniawan, Y., 2020, *Mengelola Stres Pada Pekerjaan yang Beresiko Tinggi*, Semarang: USM Press.
- Wijaya, C., 2017, *Perilaku Organisasi*, Medan: LPPPI.
- Wulandari, I.O.P., Susilo, H. dan Iqbal, M., 2015, *Pengaruh Stres Kerja dan Lingkungan Kerja Terhadap Prestasi Kerja*, Jurnal Administrasi Bisnis (JAB), Vol. 1 No. 1, 1-10.