

**PENGARUH BEBAN KERJA TERHADAP STRES KERJA  
CUSTOMER SERVICE DI PT DEBITO KORPORINDO  
UTAMA**

**SKRIPSI**

**OLEH :**

**Rakha Safero Madris Islamey**

**19.860.0174**



**FAKULTAS PSIKOLOGI  
UNIVERSITAS MEDAN AREA  
MEDAN  
2024**

**UNIVERSITAS MEDAN AREA**

© Hak Cipta Di Lindungi Undang-Undang

Document Accepted 3/10/24

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  
Access From (repository.uma.ac.id)3/10/24

**PENGARUH BEBAN KERJA TERHADAP STRES KERJA  
CUSTOMER SERVICE DI PT. DEBITO KORPORINDO  
UTAMA**

**SKRIPSI**

*Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat Untuk Memperoleh*

*Gelar Sarjana Di Fakultas Psikologi*

*Universitas Medan Area*

**OLEH:**

**RAKHA SAFERO MADRIS ISLAMEY**

**198600174**

**PROGRAM STUDI PSIKOLOGI**

**FAKULTAS PSIKOLOGI**

**UNIVERSITAS MEDAN AREA**

**MEDAN**

**2024**

**UNIVERSITAS MEDAN AREA**

© Hak Cipta Di Lindungi Undang-Undang

Document Accepted 3/10/24

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  
Access From (repository.uma.ac.id)3/10/24

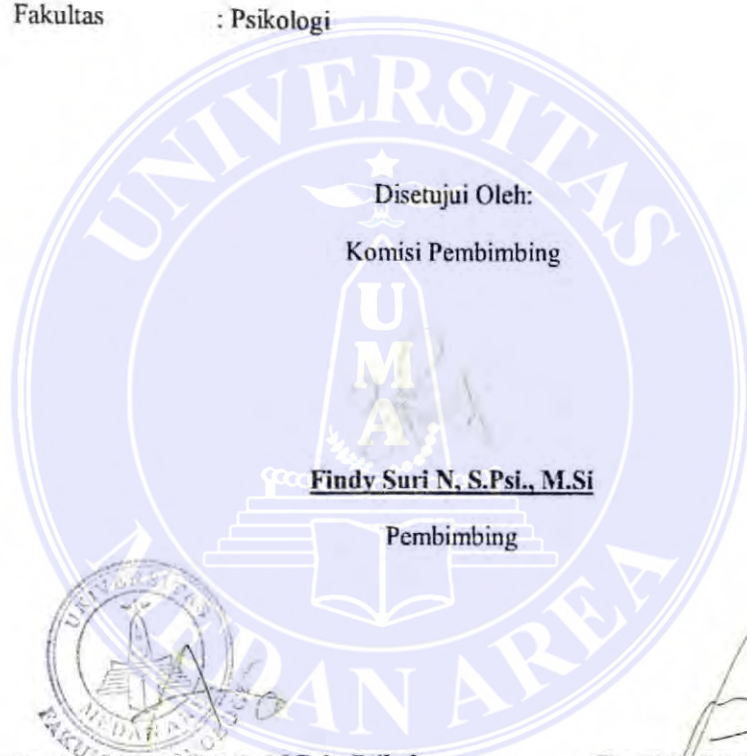
## HALAMAN PENGESAHAN

Judul Skripsi : Pengaruh Beban Kerja Terhadap Stres Kerja *Customer Service*  
di PT. Debito Korporindo Utama

Nama : Rakha Safero Madris Islamey

NPM : 198600174

Fakultas : Psikologi



Dr. Siti Aisyah, S.Psi., M.Psi., Psikolog

Dekan

Faadhil, S.Psi., M.Psi

Ketua Program Studi Psikologi

Tanggal Lulus : 13 September 2024

## HALAMAN PERNYATAAN

Saya menyatakan bahwa skripsi ini yang saya susun, sebagai syarat memperoleh gelar sarjana merupakan hasil karya tulis saya sendiri. Adapun bagian-bagian tertentu dalam penulisan skripsi ini saya kutip dari hasil karya orang lain telah dituliskan sumbernya secara jelas sesuai dengan norma, kaidah dan etika penulisan ilmiah.

Saya bersedia menerima sanksi pencabutan gelar akademik yang saya peroleh dan sanksi-sanksi lainnya dengan pengaturan yang berlaku, apabila dikemudian hari ditemukan adanya plagiat dalam skripsi ini.

Medan, 13 September 2024



Rakha Safero Madris Islamey

198600174

**HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI TUGAS  
AKHIR/SKRIPSI/TESIS UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS**

---

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

Nama : Rakha Safero Madris Islamey  
NPM : 198600174  
Program Studi : Psikologi  
Fakultas : Psikologi  
Jenis Karya : Tugas Akhir/Skripsi/Tesis

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

**“Pengaruh Beban Kerja Terhadap Stres Kerja *Customer Service* di PT. Debita Korporindo Utama”.**

Dengan Hak Bebas Royalti Non eksklusif ini Universitas Medan Area berhak menyimpan, mengalihmedia/ formatkan, mengelola dalam bentuk pangkalan data (*database*), merawat dan mempublikasikan tugas akhir/skripsi/tesis saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis/pencipta dan sebagai pemilik Hak Cipta. Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Dibuat di : Medan

Pada tanggal : 13 September 2024

Yang Menyatakan



(Rakha Safero Madris Islamey)

**ABSTRAK**  
**PENGARUH BEBAN KERJA TERHADAP STRES KERJA CUSTOMER SERVICE DI PT DEBITO KORPORINDO UTAMA**

**Rakha Safero Madris Islamey**

**198600174**

[rakhasaf@gmail.com](mailto:rakhasaf@gmail.com)

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk menelaah seberapa besar pengaruh beban kerja terhadap stres kerja pada karyawan bagian *Customer Service* di PT. Debito Korporindo Utama. Jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah pendekatan kuantitatif. Populasi penelitian ini adalah 60 pegawai *Customer Service* (CS) PT Debito Korporindo Utama. Penelitian ini menggunakan analisis regresi sederhana. Berdasarkan hasil analisis dengan menggunakan teknik regresi sederhana, ditemukan bahwa beban kerja berpengaruh terhadap stres kerja. Terlihat dari persamaan regresi linear sederhana  $Y = 18,843 + 0,588 X$ , yang menunjukkan adanya pengaruh positif antara beban kerja dan stres kerja. Angka koefisien determinasi yang didapat dalam penelitian ini yaitu sebesar ( $R^2$ ) 0,434. Angka tersebut berarti bahwa dalam penelitian ini beban kerja memiliki sumbangan efektif sebesar 43,4% terhadap stres kerja. Dari persentase sumbangan tersebut maka diketahui bahwa masih terdapat 56,6% pengaruh dari faktor-faktor lain terhadap stres kerja pada karyawan, dimana faktor-faktor lain tersebut tidak diungkap dalam penelitian ini.

Kata kunci : beban kerja, stres kerja, *customer service*

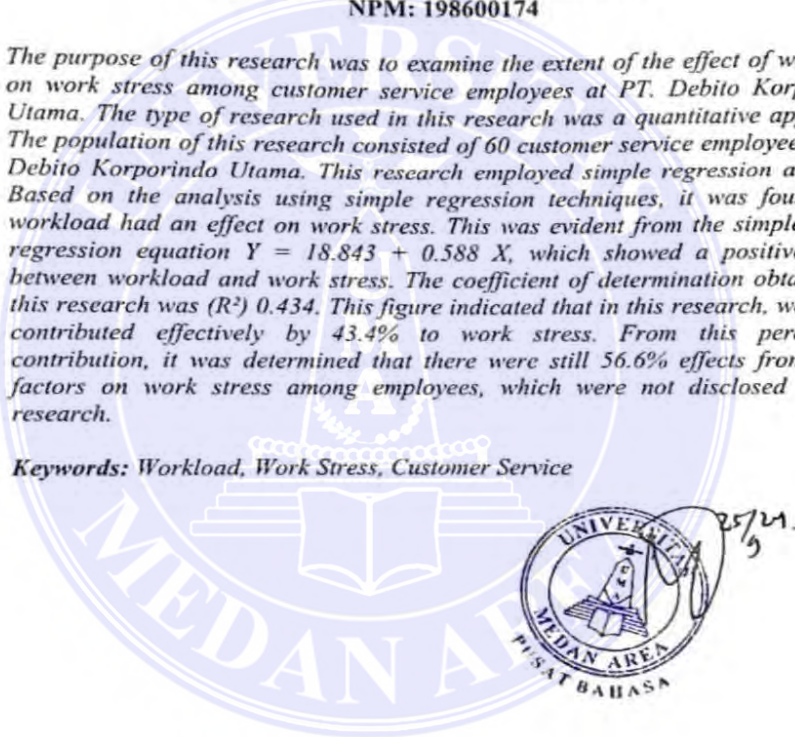
**ABSTRACT**

**THE EFFECT OF WORKLOAD ON WORK STRESS OF CUSTOMER SERVICE EMPLOYEES AT PT DEBITO KORPORINDO UTAMA**

**BY:**  
**RAKHA SAFERO MADRIS ISLAMEY**  
**NPM: 198600174**

*The purpose of this research was to examine the extent of the effect of workload on work stress among customer service employees at PT. Debito Korporindo Utama. The type of research used in this research was a quantitative approach. The population of this research consisted of 60 customer service employees at PT Debito Korporindo Utama. This research employed simple regression analysis. Based on the analysis using simple regression techniques, it was found that workload had an effect on work stress. This was evident from the simple linear regression equation  $Y = 18.843 + 0.588 X$ , which showed a positive effect between workload and work stress. The coefficient of determination obtained in this research was ( $R^2$ ) 0.434. This figure indicated that in this research, workload contributed effectively by 43.4% to work stress. From this percentage contribution, it was determined that there were still 56.6% effects from other factors on work stress among employees, which were not disclosed in this research.*

**Keywords:** *Workload, Work Stress, Customer Service*



## DAFTAR RIWAYAT HIDUP

Peneliti lahir di Pangkalan Brandan, pada tanggal 7 November 2001 dari Ayah Achmad Yani dan Ibu Risma Ulimaz Achmad Br. Pasaribu. Peneliti merupakan anak ketiga dari empat bersaudara. Peneliti menempuh pendidikan di TK Pertamina pada tahun 2005-2007. Kemudian, peneliti melanjutkan pendidikan di SD Patra Niaga pada tahun 2007 hingga 2013. Pada tahun 2013, peneliti melanjutkan pendidikan di SMP Negeri 2 Medan dan lulus pada tahun 2016. Pada tahun 2016, peneliti melanjutkan pendidikan di SMA Negeri 2 Medan dan lulus pada tahun 2019. Selanjutnya, pada tahun 2019 peneliti mendaftar ke perguruan tinggi swasta dan terdaftar sebagai mahasiswa Fakultas Psikologi Universitas Medan Area.



## KATA PENGANTAR

Puji dan syukur penulis panjatkan kepada Allah SWT atas segala Rahmat dan hidayah yang telah diberikan sehingga peneliti dapat menyelesaikan skripsi penelitian yang berjudul “Pengaruh Beban Kerja Terhadap Stres Kerja *Customer Service* di PT Debito Korporindo Utama”, sebagai salah satu syarat dalam meraih gelar sarjana Strata Satu (S1) Program Ilmu Psikologi Fakultas Psikologi Universitas Medan Area.

Selama proses penyusunan skripsi ini, peneliti banyak sekali mendapat bimbingan, arahan, bantuan, dan dukungan penuh dari berbagai pihak. Oleh karena itu, pada kesempatan kali ini peneliti ingin mengucapkan terimakasih yang sebesar – besarnya kepada Ibu Findy Suri, S.Psi, M.Si, selaku dosen pembimbing yang selalu memberikan bimbingan dan arahan dengan penuh kesabaran. Kemudian, penulis sampaikan terimakasih yang sebesar – besarnya kepada Ibu Risma Ulimaz Achmad Br Pasaribu selaku orangtua peneliti, dan Kakak Nabilla Yan Khansa, serta Nikita Fahira Raenisyah.

## DAFTAR ISI

HALAMAN PENGESAHAN .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
HALAMAN PERNYATAAN.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI ..	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
ABSTRAK .....	1
<i>ABSTRACT</i> .....	
DAFTAR RIWAYAT HIDUP .....	3
KATA PENGANTAR .....	4
DAFTAR ISI .....	5
DAFTAR TABEL .....	8
DAFTAR LAMPIRAN.....	9
BAB I.....	1
PENDAHULUAN .....	1
1.1 Latar Belakang Masalah.....	1
1.2 Rumusan Masalah .....	7
1.3 Tujuan Penelitian.....	7
1.4 Hipotesis Penelitian.....	7
1.5 Manfaat Penelitian.....	8
1.5.1 Manfaat teoritis.....	8
1.5.2 Manfaat Praktis.....	8
1.5.2.1 Bagi Perusahaan .....	8
1.5.2.2 Bagi Penulis.....	8
BAB II.....	9
TINJAUAN PUSTAKA.....	9
2.1 Stres Kerja.....	9
2.1.1 Defisini Stres Kerja .....	9
2.1.2 Faktor Yang Mempengaruhi Stres Kerja .....	10

2.1.3 Aspek – aspek yang mempengaruhi stres kerja.....	12
2.1.4 Indikator Stres Kerja.....	15
2.2 Beban Kerja.....	18
2.2.1 Pengertian Beban Kerja .....	18
2.2.2 Faktor – Faktor Yang Mempengaruhi Beban Kerja .....	19
2.2.3 Aspek Beban Kerja .....	23
2.2.4 Jenis Beban Kerja .....	25
2.3 Pengaruh Antara Beban Kerja dan Stres Kerja Karyawan .....	28
2.4 Kerangka Konseptual.....	30
.....	30
BAB III.....	31
METODE PENELITIAN.....	31
3.1 Waktu dan Tempat Penelitian .....	31
3.2 Bahan dan Alat Penelitian.....	31
3.3 Metode Penelitian .....	31
3.4 Identifikasi Variabel Penelitian .....	31
3.5 Definisi Operasional Variabel.....	32
3.6 Populasi dan Sampel Penelitian .....	33
3.6.1 Populasi.....	33
3.6.2 Sampel.....	33
3.6.3 Teknik Pengambilan Sampel.....	33
3.7 Metode Pengumpulan Data.....	34
3.8 Validitas dan Reliabilitas .....	35
3.8.1 Validitas Alat Ukur.....	35
3.8.2 Reliabilitas Alat Ukur .....	35
3.9 Metode Analisis Data .....	36
3.10 Persiapan Alat Ukur.....	36
3.11 Uji Coba Alat Ukur Penelitian .....	39
3.12 Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas Skala Beban Kerja.....	39
3.13 Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas Skala Stres Kerja.....	41

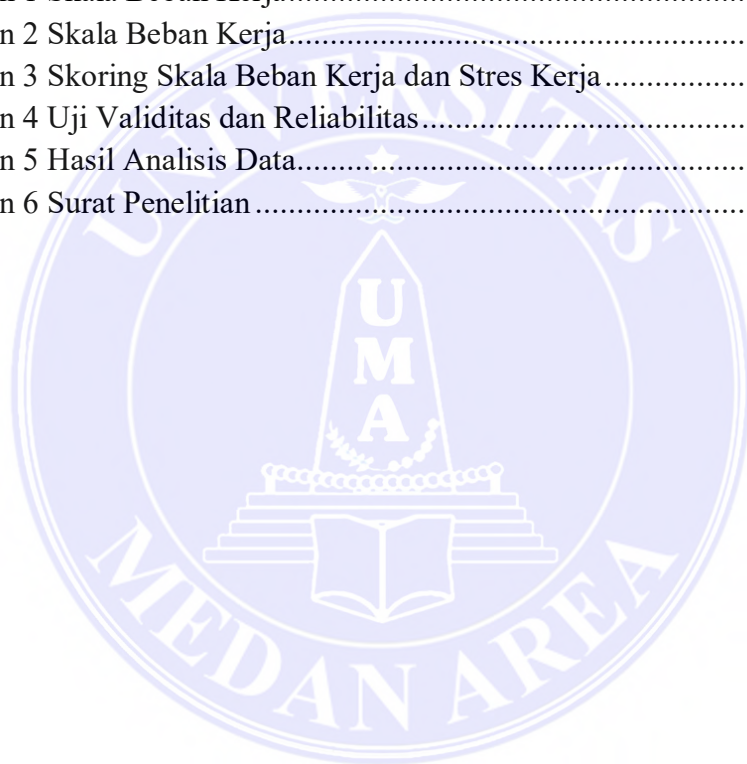
3.14 Pelaksanaan Penelitian .....	42
BAB IV .....	43
HASIL DAN PEMBAHASAN .....	43
4.1 Hasil Penelitian .....	43
4.1.1 Uji Normalitas .....	43
4.1.2 Uji Linearitas .....	44
4.1.3 Uji Hipotesis .....	45
4.1.4 Hasil Perhitungan Mean Hipotetik dan Mean Empirik.....	47
4.1.5 Kriteria .....	47
4.2 Pembahasan.....	49
BAB V.....	52
SIMPULAN DAN SARAN .....	52
5.1 Simpulan .....	52
5.2 Saran .....	52
5.2.1 Bagi Perusahaan .....	52
5.2.2 Bagi Responden .....	53
5.2.3 Bagi Peneliti Selanjutnya.....	53
DAFTAR PUSTAKA .....	54

## DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Distribusi Skala Beban Kerja Sebelum Uji Coba .....	38
Tabel 1.2 Skala Stres Kerja Sebelum Uji Coba.....	39
Tabel 1.3 Distribusi Skala Beban Kerja Setelah Uji Coba.....	41
Tabel 1.4 <i>Reliability Statistics of</i> Beban Kerja.....	41
Tabel 1.5 Distribusi Skala Stres Kerja Setelah Uji Coba.....	42
Tabel 1.6 <i>Reliability Statistics of</i> Stres Kerja.....	42
Tabel 1.7 Hasil Perhitungan Uji Normalitas Sebaran.....	44
Tabel 1.8 Hasil Perhitungan Uji Linearitas.....	45
Tabel 1.9 Hasil Analisis Regresi Sederhana .....	46
Tabel 1.10 Hasil Perhitungan Koefisien Determinasi.....	47
Tabel 1.11 Hasil Perhitungan Mean Hipotetik dan Mean Empirik.....	49

## DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Skala Beban Kerja.....	51
Lampiran 2 Skala Beban Kerja.....	57
Lampiran 3 Skoring Skala Beban Kerja dan Stres Kerja.....	64
Lampiran 4 Uji Validitas dan Reliabilitas.....	70
Lampiran 5 Hasil Analisis Data.....	73
Lampiran 6 Surat Penelitian.....	80



# BAB I

## PENDAHULUAN

### 1.1 Latar Belakang Masalah

Karyawan adalah individu yang secara langsung diarahkan oleh seorang manajer untuk menjalankan tugas sebagai pelaksana, dengan tujuan menghasilkan karya sesuai harapan dalam mencapai tujuan organisasi yang telah ditetapkan. Menurut Hasibuan (2016), pengertian karyawan adalah seseorang yang menyediakan jasa, baik dalam bentuk pemikiran maupun tenaga, dan menerima imbalan atau kompensasi yang telah ditetapkan sebelumnya.

Karyawan menjadi perencana, pelaksana, dan pengendali yang selalu terlibat dalam pencapaian tujuan organisasi atau industri. Karyawan mendukung pencapaian tujuan, tetapi mereka juga memiliki pemikiran, perasaan, dan keinginan yang membentuk sikap mereka terhadap pekerjaan mereka. Sikap ini akan membentuk dan mempengaruhi prestasi kerja, dedikasi, dan semangatnya terhadap tugas yang dipercayakan kepadanya.

Manajemen sumber daya manusia merupakan upaya untuk menggerakkan dan mengendalikan suatu organisasi agar dapat mencapai tujuannya. Hasibuan (2013) Mengkomunikasikan bahwa "Manajemen adalah ilmu tentang penggunaan sumber daya manusia secara efektif untuk mencapai tujuan tertentu." Mendorong karyawan untuk memenuhi janji mereka sangat penting karena manusia berperan aktif dalam kebijakan dan merupakan salah satu faktor yang dapat membantu perusahaan mencapai tujuannya. Sumber daya manusia memegang peranan penting dalam

mendorong kegiatan untuk mencapai tujuan, karena kegiatan bisnis suatu perusahaan akan berjalan dengan lancar apabila terdapat sumber daya manusia yang handal. Setiap organisasi maupun perusahaan akan selalu berusaha untuk meningkatkan kinerja karyawan, dengan harapan dan maksud apa yang menjadi tujuan dan misi perusahaan akan tercapai.

Penguatan sumber daya manusia adalah suatu proses kegiatan usaha yang bertujuan untuk lebih memperkuat “kekuatan manusia” melalui transformasi dan pengembangan manusia itu sendiri, seperti keterampilan, kepercayaan diri, wewenang, dan tanggung jawab, serta praktik kegiatan organisasi yang ditujukan untuk itu (Sedarmayanti, 2007; Suryadewi et al., 2014).

Dalam konteks stres kerja, penguatan sumber daya manusia memiliki peran penting dalam menurunkan tingkat stres karyawan. Faktor-faktor seperti ketidakseimbangan beban kerja, kurangnya pelatihan yang sesuai, ketidakjelasan dalam evaluasi kinerja, keamanan pekerjaan yang meragukan, dan konflik antarpribadi dapat menjadi pemicu stres di tempat kerja. Proses transformasi dan pengembangan manusia, termasuk peningkatan keterampilan, kepercayaan diri, wewenang, dan tanggung jawab, mampu membantu karyawan mengelola tugas dan tekanan pekerjaan dengan lebih efisien. Tak hanya itu, implementasi praktik organisasi yang mendukung pengembangan ini juga dapat menciptakan lingkungan kerja yang lebih positif, mengurangi faktor-faktor stres seperti ketidakpastian dan kekurangan dukungan. Oleh karena itu, penguatan sumber daya manusia menjadi strategi yang relevan dalam penanggulangan serta pencegahan stres kerja di lingkungan kerja.



Stres kerja karyawan dapat memiliki dampak yang positif dan negatif pada orang yang terlibat serta organisasi atau perusahaan. Ciri-ciri positif dari stres kerja dapat dilihat ketika kita mempertimbangkan kegunaannya dan keinginan kita untuk menggunakannya.

Tidak sedikit faktor di dalam organisasi yang dapat menyebabkan stres. Tekanan untuk menghindari kesalahan atau menyelesaikan tugas dalam waktu yang sedikit, beban kerja yang berlebihan, atasan yang selalu menuntut dan tidak peka, dan rekan kerja yang tidak menyenangkan seperti penjelasan Cherniss, dkk (dalam Lamongga, 2009) Beban kerja yang berlebihan, tugas yang saling bertentangan, ambiguitas peran, dukungan sosial yang tidak memadai dari rekan kerja, dukungan sosial yang tidak memadai dari atasan, kurangnya kendali atas pekerjaan, peraturan yang ketat, dan kurangnya rangsangan di tempat kerja.

Beban kerja merupakan sekumpulan atau beberapa kegiatan yang harus diselesaikan oleh suatu unit organisasi atau pemegang jabatan dalam jangka waktu tertentu (Sunarso, 2010). Hubungan beban kerja dan stres kerja adalah beban kerja yang berlebihan berarti melakukan terlalu banyak hal baik secara fisik maupun intelektual yang merupakan sumber stres kerja. Beban kerja yang terlalu sedikit atau kurang merupakan akibat dari menerima dan menyelesaikan pekerjaan yang terlalu sedikit dibandingkan dengan waktu yang tersedia menurut standar waktu kerja yang ditetapkan, dan hal ini juga akan menjadi sumber stres. (Munandar, 2008).

Stres kerja dapat menjadi faktor yang memengaruhi kesejahteraan mental dan fisik karyawan, yang pada gilirannya dapat berdampak pada kualitas layanan yang mereka berikan. Bagaimana perusahaan mengatasi stres kerja dan mengurangi beban kerja karyawan customer service akan menjadi hal yang penting. Hal ini tidak hanya memengaruhi kepuasan dan kesejahteraan karyawan, tetapi juga dapat berdampak langsung pada hubungan perusahaan dengan pelanggan. Dengan memahami dinamika stres kerja dan beban kerja yang dihadapi oleh karyawan customer service, penelitian ini akan melibatkan eksplorasi solusi dan praktik manajemen sumber daya manusia yang dapat meningkatkan kesejahteraan karyawan, serta secara positif memengaruhi kinerja perusahaan secara keseluruhan.

Obyek penelitian ini adalah karyawan yang menjabat sebagai *customer service* di PT Debito Korporindo Utama . PT Debito Korporindo Utama dipilih sebagai lokasi penelitian karena merupakan salah satu perusahaan swasta yang berkembang pesat di bidang *cryptocurrency* dan hal ini sangat berkaitan dengan kehidupan finansial di tahun 2022 . PT. Debito Korporindo Utama mempunyai jumlah karyawan yang banyak, oleh karena itu pengelolaan sumber daya manusia harus dijalankan dengan profesional agar tidak terjadi masalah di internal perusahaan yang berkaitan dengan karyawan atau tenaga kerja yang tentu akan berakibat terhadap kinerja di perusahaan tersebut.

Fenomena yang terjadi pada PT Debito Korporindo Utama adalah banyaknya stres kerja karyawan yang didapatkan dari *customer*, sedangkan perusahaan kurang cepat memberi respon. Tingginya stres kerja karyawan di PT Debito Korporindo Utama sangatlah besar dikarenakan beberapa masalah, diantaranya adalah dalam *problem solving* untuk *customer*, karyawan tidak bisa langsung menyelesaikan

masalah pada saat itu juga, karyawan harus melaporkannya kepada atasan dan harus menunggu solusi dari atasan, dan harus menunggu informasi yang lengkap dari *user* yang bermasalah yang bisa memakan waktu paling lama 22 hari, bisa lebih ataupun kurang, sehingga menyebabkan banyaknya *customer* yang tidak nyaman dan marah, bahkan sampai melontarkan kata – kata yang tidak pantas kepada *customer service*, dan yang paling parah adalah sampai mengancam untuk melaporkan perusahaan dan masalah ini ke pihak berwajib. Hal tersebut menyebabkan karyawan *customer service* mendapatkan *bad rating* dari *customer* nya, yang berdampak pada KPI (*Key Performance Indicator*) yang rendah. KPI yang rendah bisa berujung kepada *Warning Letter* dan Pemutusan Hubungan Kerja. KPI atau yang disebut juga Indikator Kinerja Utama adalah nilai terukur yang menunjukkan seberapa efektif organisasi mencapai tujuan bisnis utama. Perasaan cemas yang berlebihan dan depresi yang akan dialami karyawan *customer service* merupakan stres kerja karena kemampuan pekerja lebih rendah dari pada tuntutan dalam pekerjaan, maka akan muncul kelelahan dan stres yang berlebih, serta berdampak buruk terhadap kesehatan mental karyawan.

Berdasarkan dari wawancara yang saya lakukan ke salah satu *customer service*, didapatkan bahwa. Karyawan dituntut untuk selalu menenangkan *user*, namun hal itu diluar kendali *customer service* dikarenakan tidak semua *user* dapat mengendalikan emosinya dengan baik. Hal ini menjadi salah satu contoh tekanan kerja yang berujung stres kerja dan berdampak pada kesehatan mental.

Dengan adanya permasalahan ini para karyawan *Customer Service* mendapat desakan dan perlakuan serta perkataan yang kurang baik. Hal ini berdampak pada mental karyawan *Customer Service* dikarenakan kurangnya pengertian dari *user*

yang menjadi stres kerja karyawan. Dibalik segala tekanan yang dialami oleh karyawan, karyawan tetap harus menjaga profesionalitasnya agar bisa menghadapi banyak *user* sebaik mungkin dan sesuai SOP Perusahaan. Dalam menjaga keprofesionalitasannya karyawan tetap harus menenangkan *user* yang tidak dapat ditenangkan dan hal itu merupakan beban kerja bagi karyawan.

Hal ini pun dikuatkan dengan wawancara yang dilakukan dengan beberapa karyawan *customer service* PT Debito Korporindo Utama.

Para karyawan setiap hari berjuang keras untuk memberikan pelayanan terbaik kepada customer. Mereka berusaha menanggapi keluhan dengan sabar, menenangkan situasi, dan menyelesaikan masalah yang dihadapi. Namun, tidak semua customer merespons dengan baik. Sering kali, meskipun masalah sudah terselesaikan, mereka tetap menerima rating buruk. Hal ini memberikan beban emosional yang besar.

Ketika hari baru dimulai, tak jarang mereka langsung disambut dengan pesan-pesan berisi makian dan ancaman dari customer. Situasi ini tidak hanya membuat mereka merasa sedih dan down, tetapi juga menimbulkan trauma dan kekhawatiran mendalam. Bad rating, yang tampak sederhana, memiliki dampak yang sangat besar pada kehidupan mereka. Karyawan terus merasa cemas, karena rating buruk dapat berujung pada peringatan resmi dan bahkan pemutusan hubungan kerja (PHK).

Meskipun mereka telah berusaha keras untuk memberikan yang terbaik, tekanan untuk selalu mendapatkan rating bagus semakin memperberat beban pekerjaan mereka. Para karyawan merasa bahwa ketidakpuasan customer, yang terkadang tidak berdasar, membuat mereka tidak dihargai. Tekanan tersebut menciptakan

kecemasan yang terus-menerus, karena mereka sangat bergantung pada pekerjaan ini untuk memenuhi kebutuhan hidup.

Ancaman PHK menjadi bayangan yang selalu hadir dalam pikiran mereka. Setiap kali mereka menerima rating buruk, rasanya seperti beban berat yang langsung menekan. Tekanan ini nyata dan sangat mempengaruhi kesejahteraan mental para karyawan, karena pekerjaan ini tidak hanya penting bagi diri mereka sendiri, tetapi juga bagi kelangsungan hidup keluarga mereka. (Hasil Wawancara, 15 Desember 2022).

## 1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah dipaparkan, maka rumusan masalah penelitian ini adalah apakah terdapat pengaruh beban kerja terhadap stres kerja pada karyawan bagian *Customer Service* di PT. Debito Korporindo Utama ?

## 1.3 Tujuan Penelitian

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk menelaah atau mengkaji seberapa besar pengaruh beban kerja terhadap stres kerja pada karyawan bagian *Customer Service* di PT. Debito Korporindo Utama

## 1.4 Hipotesis Penelitian

Menurut Sugiyono (2016) mendefinisikan hipotesis sebagai respons awal terhadap perumusan masalah penelitian. Dengan merujuk pada perumusan masalah, tujuan penelitian, dasar teori, dan penelitian sebelumnya yang telah dijelaskan sebelumnya, maka hipotesis dalam penelitian ini yaitu terdapat pengaruh positif antara beban kerja dengan stres kerja. Semakin tinggi beban kerja maka semakin

tinggi stres kerja yang dialami. Sebaliknya, semakin rendah beban kerja , maka akan semakin rendah stres kerja yang dialami.

## **1.5 Manfaat Penelitian**

Manfaat yang dapat diperoleh dari penelitian ini terbagi menjadi 2, yaitu:

### **1.5.1 Manfaat teoritis**

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi dalam menambah wawasan keilmuan terkait permasalahan pengaruh beban kerja terhadap stres karyawan.

### **1.5.2 Manfaat Praktis**

#### **1.5.2.1 Bagi Perusahaan**

Hasil penelitian ini diharapkan agar dapat memberikan sumbangan pemikiran yang bisa dijadikan sebagai bahan masukan untuk kemajuan usaha dan kesejahteraan karyawan tersebut, terutama pada bagian pengaruh beban kerja terhadap stres kerja karyawan di bagian *Customer Service*.

#### **1.4.2.2 Bagi Penulis**

Penelitian ini bermanfaat sebagai media dalam memantapkan teori-teori yang diterima selama masa perkuliahan dan menambah wawasan pengetahuan serta pengalaman baik secara teknik maupun praktik dalam membuat sebuah karya tulis ini

## BAB II

### TINJAUAN PUSTAKA

#### 2.1 Stres Kerja

##### 2.1.1 Defisini Stres Kerja

Stres kerja menurut (Hasibuan, 2014) adalah ketegangan yang dapat menyebabkan keadaan psikologis yang tidak seimbang pada karyawan, mempengaruhi cara berpikir, emosi, dan situasi mereka sendiri. Stres kerja muncul sebagai akibat dari terlalu banyak tuntutan dan terlalu banyak tekanan dari tanggung jawab yang diberikan oleh pemberi kerja. Semakin banyak stres di tempat kerja, semakin buruk pengaruhnya terhadap kinerja karyawan, yang dapat menghambat pencapaian tujuan dan perkembangan perusahaan.

Stres kerja menurut (Mangkunegara, 2017) adalah perasaan tertekan atau depresi yang dialami karyawan dalam bekerja. Stres kerja dapat diidentifikasi dengan pembentukan emosi yang tidak stabil, perasaan gelisah, preferensi untuk menyendiri, sulit tidur, ketidakmampuan untuk bersantai, khawatir, tegang, gugup, tekanan darah tinggi, dan gangguan pencernaan. Bisakah, berdasarkan pengetahuan sebelumnya, stres kerja dapat didefinisikan sebagai suatu ketegangan yang menimbulkan ketidakseimbangan kondisi psikologis karyawan akibat terlalu banyak tuntutan dan tekanan yang berlebihan dari tanggung jawab yang dibebankan oleh organisasi. Akibatnya, reaksi emosional seperti emosi tidak stabil, tekanan darah tinggi, kecemasan, sulit tidur, dan kesulitan pencernaan akan terjadi.

(Zaenal, 2014), stres dapat dianggap sebagai konsep yang mencakup tekanan, beban, konflik, kelelahan, ketegangan, panik, perasaan gemuruh,

kecemasan, depresi, dan hilangnya energi. Stres dalam konteks pekerjaan mengacu pada kondisi ketegangan yang menciptakan ketidakseimbangan fisik dan psikis, yang berdampak pada emosi, proses berpikir, dan kesejahteraan karyawan. Stres pekerjaan (*Job stress*) adalah pengalaman stres yang berkaitan dengan tugas pekerjaan (King, 2010).

Berdasarkan uraian diatas maka dapat disimpulkan bahwa stres kerja adalah kondisi psikologis yang mempengaruhi lingkungan kerja, mempengaruhi cara orang berpikir, merasa, dan berperilaku. Ini dapat dikategorikan menjadi tiga jenis: lingkungan, organisasi, dan orang. Stres kerja dapat diidentifikasi melalui adanya emosi yang tidak stabil, preferensi, stres, dan kurangnya kontrol. Itu juga dapat dipengaruhi oleh struktur organisasi, perbedaan sifat dan peraturannya, dan tempat pengambilan keputusan. Kehadiran stres di tempat kerja dapat menyebabkan penurunan produktivitas dan kinerja secara keseluruhan.

### **2.1.2 Faktor Yang Mempengaruhi Stres Kerja**

Menurut Mangkunegara (2010) menyatakan bahwa faktor yang memengaruhi stres kerja antara lain:

- a. Beban kerja yang terasa terlalu berat,
- b. Tekanan waktu dalam pekerjaan,
- c. Tingkat pengawasan kerja yang rendah,
- d. Lingkungan kerja yang tidak sehat,
- e. Kekurangan wewenang kerja yang berkaitan dengan tanggung jawab,
- f. Ketegangan kerja,



g. Perbedaan nilai antara karyawan dan pemimpin yang merasa frustrasi dalam bekerja.

Menurut Fathoni (2006: 130) mengatakan bahwa terdapat enam faktor stres kerja karyawan dalam suatu organisasi, antara lain:

- a. Beban kerja yang sulit dan berat,
- b. Tekanan dan perlakuan tidak adil dari pimpinan,
- c. Keterbatasan waktu kerja dan kekurangan peralatan,
- d. Konflik antara individu dengan pimpinan atau kelompok kerja,
- e. Kompensasi yang terlalu rendah,
- f. Masalah-masalah keluarga.

Hurrell, dkk (dalam Munandar, 2014) Dalam pekerjaan, terdapat beberapa faktor internal yang dapat memengaruhi kesejahteraan kita. Faktor-faktor ini mencakup pengaruh fisik seperti kebisingan, paparan bahan kimia, getaran, dan juga faktor kebersihan. Selain itu, tugas-tugas pekerjaan seperti jenis shift kerja dan tingkat beban kerja juga bisa berdampak pada kesejahteraan kita. Selain itu, peran individu dalam sebuah organisasi juga berperan penting dalam tingkat stres yang dirasakan. Konflik peran, yang meliputi pertentangan antara tugas-tugas yang harus dilakukan dengan tanggung jawab yang dimiliki, atau tuntutan yang bertentangan dari berbagai pihak, dapat meningkatkan tingkat stres.

Ketidakjelasan peran, seperti ketidakjelasan tujuan yang harus dicapai atau kesamaran tentang tanggung jawab, juga bisa menjadi sumber stres dalam

pekerjaan. Oleh karena itu, penting untuk memahami faktor-faktor ini dan mencari cara untuk mengelolanya agar kesejahteraan kita dalam pekerjaan dapat terjaga.

Berdasarkan uraian diatas, dapat disimpulkan bahwa faktor-faktor yang memengaruhi stres kerja, sebagaimana dijelaskan oleh Mangkunegara, Fathoni, dan Hurrell, mencakup berbagai aspek. Mangkunegara (2010) menyoroti elemen-elemen seperti beban kerja yang berat, tekanan waktu, tingkat pengawasan yang rendah, lingkungan kerja yang tidak sehat, kekurangan wewenang, ketegangan kerja, dan perbedaan nilai antara karyawan dan pemimpin. Fathoni (2006) menambahkan faktor-faktor seperti beban kerja yang sulit, perlakuan tidak adil dari pimpinan, keterbatasan waktu dan peralatan, konflik interpersonal, kompensasi rendah, dan masalah keluarga. Hurrell, dkk (dalam Munandar, 2014) melibatkan faktor-faktor internal dan eksternal seperti pengaruh fisik, jenis shift kerja, dan tingkat beban kerja. Peran individu dalam organisasi juga menjadi penentu signifikan, dengan konflik peran dan ketidakjelasan peran yang dapat meningkatkan tingkat stres. Oleh karena itu, pemahaman dan manajemen efektif terhadap faktor-faktor ini penting untuk menjaga kesejahteraan dalam lingkungan kerja.

### **2.1.3 Aspek – aspek yang mempengaruhi stres kerja**

Beehr dan Newman (dalam Luthans, 2005) membagi stres kerja menjadi tiga kategori:

#### **- Aspek Fisik**

Stres dapat mengubah metabolisme, menyebabkannya tidak berfungsi.

Mengubah status fisiologis individu. Pekerja mungkin mengalami gejala fisik

berikut: sakit kepala, migrain, sakit punggung, tekanan di leher dan tenggorokan, kesulitan menelan, kram otot, insomnia, kehilangan hasrat seksual, kaki dan tangan dingin, kelelahan, tekanan darah tinggi, denyut nadi cepat, kehilangan nafsu makan, gangguan pencernaan, dan pernafasan.

- Aspek Psikis Stres terkait pekerjaan dapat menyebabkan disorientasi dan kepuasan kerja. Ini adalah konsekuensi psikologis langsung yang paling jelas.

Namun, stres memanasifestasikan dirinya dalam keadaan psikologis pekerja, seperti: pelupa, bingung, sulit berkonsentrasi, sulit mengambil keputusan, percaya pada hal-hal yang tidak masuk akal, sering mimpi buruk, dan berbicara sendiri. Lemas marah, merasa kesal, mudah kesal, gugup, takut, panik, sedih, depresi, kebutuhan yang kuat untuk bergantung pada orang lain, perasaan membutuhkan bantuan, putus asa, pesimis, tidak berharga, kesepian, menyalahkan diri sendiri, dan frustrasi adalah contoh gejala emosional.

- Aspek Perilaku

Pekerja akan mengalami gejala yang berhubungan dengan stres seperti: tidak dapat berhubungan intim dengan orang lain, tidak dapat mempercayai orang lain, tidak asertif, tidak berani mengambil risiko, menarik diri, tidak memiliki kontrol hidup, menetapkan tujuan yang tidak realistis, rendah diri. harga diri, tidak termotivasi, sering membuat kekacauan, mudah bertengkar, masalah perkawinan, kecemburuan yang berlebihan, merasa terasing, dan tidak mampu mengungkapkan perasaan yang sebenarnya. Pekerja akan mengalami hal-hal seperti tidak menanggapi tantangan, kehilangan kreativitas, kinerja rendah, sering absen, aspirasi rendah, motivasi rendah, menerima status rendah, tidak ada inisiatif, komunikasi buruk, kurang berorientasi, terlalu banyak bekerja,

terlalu mengontrol, dan tidak mampu bekerja sama dengan orang lain dalam kehidupan sehari-hari.

Menurut Robbins dan Judge (2017), seseorang yang mengalami stres kerja meliputi tiga aspek: (1) fisiologis, yaitu perubahan metabolisme berupa peningkatan detak jantung, gangguan pernapasan, tekanan darah, kekakuan otot, dan gangguan pencernaan. (2) psikologis, merupakan masalah kesehatan mental seperti ketidakpuasan kerja, perasaan tegang dan tertekan di tempat kerja, kecemasan dalam menyelesaikan tugas, mudah marah, merasa bosan di tempat kerja, dan mengambil tindakan lain. (3) Perilaku adalah perubahan kinerja, seperti lesu bekerja, mudah agresif, perubahan produksi, atau memakan barang yang dilarang.

Menurut Wijono (dalam Fitriani, 2014), terdapat berbagai gejala stres yang menunjukkan adanya perubahan fisiologis dan perilaku. Perubahan fisiologis ditandai dengan gejala seperti kelelahan, pusing, dan gangguan pencernaan, sedangkan perubahan psikologis ditandai dengan kecemasan yang berkepanjangan, sulit tidur, sesak napas, mengi, dan perubahan sikap selanjutnya seperti keras kepala, mudah tersinggung, dan tidak puas dengan apa yang terjadi. telah tercapai, dan seterusnya.

Berdasarkan uraian diatas, maka dapat disimpulkan bahwa menurut Beehr dan Newman (dalam Luthans, 2005) mengategorikan stres kerja menjadi tiga aspek yang berbeda. Pertama adalah aspek fisik, di mana stres dapat berdampak pada perubahan fisiologis seperti sakit kepala, migrain, gangguan tidur, dan gangguan pencernaan. Kedua adalah aspek psikis, di mana stres dapat

menyebabkan disorientasi dan kepuasan kerja yang rendah, serta gejala psikologis seperti pelupa, kesulitan berkonsentrasi, dan perasaan negatif lainnya. Ketiga adalah aspek perilaku, di mana stres dapat mempengaruhi perilaku seperti kesulitan dalam berinteraksi dengan orang lain, ketidakberanian mengambil risiko, dan kehilangan motivasi.

Menurut Robbins dan Judge (2017), stres kerja juga memiliki tiga aspek yang mencakup perubahan fisiologis seperti peningkatan detak jantung dan gangguan pernapasan, masalah kesehatan mental seperti kecemasan dalam menyelesaikan tugas, dan perubahan perilaku seperti lesu bekerja dan mudah agresif. Selain itu, menurut Wijono (dalam Fitriani, 2014), gejala stres juga dapat menghasilkan perubahan fisik seperti kelelahan dan gangguan pencernaan, serta perubahan psikologis seperti kecemasan yang berkepanjangan dan kesulitan tidur. Semua ini menunjukkan bahwa stres kerja dapat memiliki berbagai dampak yang berbeda pada individu dalam bentuk perubahan fisik, psikologis, dan perilaku.

#### **2.1.4 Indikator Stres Kerja**

Menurut Spielbreg dalam Sinambela (2019), untuk mengukur dan mengamati stres kerja dalam konteks penelitian dan evaluasi perusahaan, dapat digunakan tolak ukur konkret yang dapat dikelompokkan menjadi dua dimensi utama, beserta indikatornya:

Dimensi Pertama adalah Stres Individu, yang merujuk pada stres yang terkait dengan pekerjaan atau tugas yang dilakukan individu, karena pengaruh dari

lingkungan kerja. Dimensi ini mencakup indikator seperti konflik peran, beban karier, dan hubungan dalam pekerjaan.

Dimensi Kedua adalah Stres Organisasi, yang berkaitan dengan stres yang muncul dari semua aktivitas dalam organisasi yang dapat memengaruhi pekerjaan individu. Indikator dalam dimensi ini mencakup struktur organisasi, beban kerja, dan kepemimpinan.

Menurut Afandi (dalam Qoyyimah, 2019), terdapat sejumlah indikator yang dapat menunjukkan adanya stres kerja, yaitu:

1. Tuntutan Tugas: Stres kerja dapat timbul jika seseorang menghadapi tuntutan tugas yang berat dan berlebihan. Oleh karena itu, penting bagi individu untuk mengelola stres kerja dengan baik saat menghadapi beban kerja yang tinggi.
2. Tuntutan Peran: Indikator ini berkaitan dengan tekanan yang diberikan pada seseorang sesuai dengan peran tertentu yang dimainkannya dalam suatu organisasi.
3. Tuntutan Antarpribadi: Merupakan tekanan yang timbul dari interaksi dengan rekan kerja atau pegawai lain dalam lingkungan kerja.
4. Struktur Organisasi: Gambaran tentang struktur organisasi yang tidak jelas dan kurangnya kejelasan mengenai jabatan, peran, wewenang, dan tanggung jawab dapat menjadi pemicu stres kerja.
5. Kepemimpinan Organisasi: Gaya kepemimpinan dalam sebuah organisasi juga dapat berperan dalam menciptakan iklim yang memengaruhi tingkat

stres kerja. Beberapa gaya manajemen dapat menciptakan ketegangan, ketakutan, dan kecemasan di dalam organisasi.

Indikator Stres Kerja Menurut Robbins (2006) yaitu (1) Tuntutan tugas; (2) Tuntutan peran; (3) Tuntutan antar pribadi; (4) Struktur organisasi; (5) Kepemimpinan organisasi.

Berdasarkan uraian diatas dapat disimpulkan bahwa menurut Spielbreg dalam Sinambela (2019), stres kerja dapat diukur dan diamati dalam konteks penelitian dan evaluasi perusahaan dengan menggunakan tolak ukur konkret yang dapat dibagi menjadi dua dimensi utama. Dimensi pertama adalah Stres Individu, yang menyoroti stres yang terkait dengan pekerjaan atau tugas yang dilakukan individu karena pengaruh dari lingkungan kerja, dengan indikator seperti konflik peran, beban karier, dan hubungan dalam pekerjaan. Sedangkan dimensi kedua adalah Stres Organisasi, yang terkait dengan stres yang muncul dari aktivitas keseluruhan dalam organisasi yang dapat memengaruhi pekerjaan individu, dengan indikator seperti struktur organisasi, beban kerja, dan kepemimpinan.

Sementara itu, menurut Afandi (dalam Qoyyimah, 2019), terdapat beragam indikator yang dapat mengungkap adanya stres kerja. Indikator-indikator ini mencakup Tuntutan Tugas, yang berkaitan dengan tuntutan berat dan berlebihan dalam pekerjaan; Tuntutan Peran, yang mencakup tekanan yang diberikan kepada individu berdasarkan peran tertentu dalam organisasi; Tuntutan Antarpribadi, yang melibatkan tekanan yang timbul dari interaksi dengan rekan kerja; Struktur Organisasi, yang mencakup kejelasan tentang jabatan, peran, wewenang, dan tanggung jawab dalam organisasi; serta Kepemimpinan Organisasi, yang berperan

dalam menciptakan iklim organisasi yang dapat memengaruhi tingkat stres kerja. Terdapat juga indikator yang serupa dalam pandangan Robbins (2006), yang menambahkan pemahaman tentang indikator-indikator stres kerja yang mencakup Tuntutan tugas, Tuntutan peran, Tuntutan antar pribadi, Struktur organisasi, dan Kepemimpinan organisasi.

## **2.2 Beban Kerja**

### **2.2.1 Pengertian Beban Kerja**

Beban kerja merujuk kepada seluruh aktivitas yang melibatkan karyawan, termasuk penentuan waktu yang dibutuhkan untuk menyelesaikan tugas dan pekerjaan, baik itu dilakukan secara langsung maupun tidak langsung (Johari et al., 2018). Beban kerja mencakup sejumlah proses atau kegiatan yang perlu diselesaikan oleh suatu unit organisasi secara terstruktur dalam periode waktu tertentu dengan tujuan untuk mengukur tingkat efisiensi dan efektivitas kerja unit organisasi tersebut (Yuniarsih dan Suwatno dalam Priyanto, 2018). Di sisi lain, (Kasmir, 2019) mengemukakan bahwa beban kerja dapat dijelaskan sebagai perbandingan antara total waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan tugas dan pekerjaan dengan total waktu standar yang telah ditetapkan. Pengertian tentang beban kerja juga disampaikan oleh Munandar (Harini et al., 2018), yang menggambarkannya sebagai kumpulan tugas yang harus diselesaikan oleh karyawan dalam batas waktu tertentu dengan memanfaatkan potensi dan keterampilan yang dimiliki.

Berdasarkan uraian diatas, maka dapat disimpulkan bahwa beban kerja adalah konsep yang mencakup semua aktivitas yang melibatkan karyawan,



termasuk dalam penentuan durasi yang dibutuhkan untuk menyelesaikan tugas dan pekerjaan, baik itu dilakukan secara langsung maupun tidak langsung. Beban kerja melibatkan berbagai proses atau kegiatan yang harus diselesaikan oleh suatu unit organisasi secara terstruktur dalam jangka waktu tertentu dengan tujuan untuk mengukur tingkat efisiensi dan efektivitas kerja unit organisasi tersebut.

Sebaliknya, beban kerja juga dapat dijelaskan sebagai perbandingan antara total waktu yang dibutuhkan untuk menyelesaikan tugas dan pekerjaan dengan total waktu standar yang telah ditetapkan. Munandar dan koleganya menggambarkan pengertian tentang beban kerja sebagai kumpulan tugas yang harus diselesaikan oleh karyawan dalam batasan waktu tertentu dengan memanfaatkan potensi dan keterampilan yang dimiliki.

### **2.2.2 Faktor – Faktor Yang Mempengaruhi Beban Kerja**

Harini et al. (2018) mengemukakan bahwa terdapat berbagai faktor yang memiliki dampak pada tingkat beban kerja, yang dapat dijelaskan sebagai berikut:

1. Faktor Eksternal: Faktor ini merujuk pada beban kerja yang berasal dari luar tubuh pekerja, yang sering disebut sebagai "*wring stressor*." Faktor-faktor ini mencakup:

a. Tugas yang bersifat fisik, seperti karakteristik pekerjaan, pengaturan ruang kerja, kondisi tempat kerja, peralatan dan sarana kerja yang digunakan, serta sikap dalam bekerja. Selain itu, tugas yang memiliki tingkat kompleksitas yang tinggi, tingkat kesulitan yang tinggi, pelatihan atau pendidikan yang diterima, dan tingkat tanggung jawab dalam pekerjaan juga menjadi bagian dari faktor ini.

b. Organisasi kerja, yang mencakup aspek seperti jadwal kerja, waktu istirahat, shift kerja, kerja malam, sistem upah, struktur organisasi perusahaan, serta cara penugasan tugas dan pemberian wewenang.

c. Lingkungan kerja, yang melibatkan lingkungan kerja fisik, biologis, dan psikologis di mana pekerja beroperasi.

2. Faktor Internal: Faktor internal ini adalah reaksi tubuh yang timbul sebagai hasil dari beban pekerjaan eksternal. Reaksi ini disebut sebagai "strain," dan tingkat berat ringannya strain dapat diukur baik secara objektif maupun subjektif. Faktor internal mencakup:

a. Faktor somatik, yang mencakup variabel seperti jenis kelamin, usia, ukuran tubuh, status gizi, dan kondisi kesehatan fisik.

b. Faktor psikis, yang melibatkan aspek-aspek seperti motivasi, persepsi, keyakinan, keinginan, dan kepuasan mental yang berperan dalam menilai beban kerja.

Sedangkan Gibson (Chandra dan Adriansyah, 2017) menyebutkan faktor-faktor yang mempengaruhi beban kerja sebagai berikut.

Kemenduaan peran (role ambiguity) dan konflik peran (role conflict) dapat memengaruhi cara individu memandang tingkat beban kerja yang mereka hadapi. Selain itu, aktivitas yang berulang, seperti ketika pekerja harus melakukan tugas yang sama secara berulang seperti mengetik pada komputer atau mengoperasikan mesin dengan prosedur yang seragam, dapat menyebabkan rasa bosan dan monoton yang pada akhirnya dapat mengurangi tingkat konsentrasi. Hal ini memiliki potensi risiko jika tenaga kerja gagal bertindak dengan tepat dalam situasi darurat.

Pertanggungjawaban (tanggung jawab) dalam pekerjaan juga dapat menjadi faktor yang memengaruhi tingkat beban kerja individu. Penelitian telah menunjukkan bahwa tanggung jawab terhadap orang lain dapat menciptakan tekanan yang terkait dengan pekerjaan. Sebaliknya, semakin banyak tanggung jawab yang diemban seseorang, semakin rendah tingkat beban kerja yang terkait dengan pekerjaan tersebut.

Menurut Soleman (2011), terdapat faktor-faktor yang memiliki dampak pada tingkat beban kerja individu, yang dapat dikelompokkan sebagai berikut:

a. Faktor Internal

Faktor internal merupakan faktor yang berasal dari dalam tubuh individu dan muncul sebagai respons terhadap beban kerja eksternal yang memiliki potensi menjadi sumber stres. Faktor ini mencakup elemen somatik, seperti jenis kelamin, usia, kondisi kesehatan, dan variabel lain yang berkaitan dengan tubuh. Selain itu, faktor psikis juga termasuk dalam kategori ini, seperti motivasi, persepsi, kepercayaan, keinginan, kepuasan, dan aspek psikologis lainnya. Dalam mengukur faktor psikis ini, indikator-indikator yang relevan dengan aspek psikologis akan diidentifikasi.

b. Faktor Eksternal

Faktor eksternal adalah faktor-faktor yang berasal dari luar tubuh individu, yang dapat memengaruhi tingkat beban kerja. Faktor-faktor ini mencakup:

### 1) Tugas (Task)

Tugas-tugas ini meliputi aspek fisik, seperti kondisi stasiun kerja, tata letak tempat kerja, lingkungan kerja, sikap kerja, metode pengangkutan, dan beban fisik lainnya yang harus ditangani oleh pekerja. Selain itu, tugas-tugas yang bersifat mental, seperti tingkat tanggung jawab, kompleksitas pekerjaan, dan aspek emosi yang terkait dengan pekerjaan, juga menjadi bagian dari faktor ini.

### 2) Organisasi Kerja

Organisasi kerja mencakup berbagai aspek seperti durasi jam kerja, jadwal istirahat, shift kerja, sistem kerja, dan variabel lain yang berkaitan dengan tata kelola pekerjaan dalam lingkungan organisasi.

### 3) Lingkungan Kerja

Lingkungan kerja, baik dalam bentuk fisik, biologis, atau psikologis, dapat memberikan kontribusi pada tingkat beban kerja individu. Ini mencakup aspek lingkungan kerja fisik, konteks biologis di tempat kerja, dan faktor-faktor psikologis yang ada dalam lingkungan kerja.

Berdasarkan uraian diatas, dapat disimpulkan bahwa secara umum, faktor-faktor yang mempengaruhi beban kerja dapat dikelompokkan menjadi dua kategori utama: faktor internal dan faktor eksternal. Faktor internal melibatkan aspek-aspek yang berasal dari dalam tubuh individu, sementara faktor eksternal melibatkan faktor-faktor yang berasal dari luar tubuh individu.

Faktor internal mencakup elemen somatik seperti jenis kelamin, usia, kondisi kesehatan, dan variabel lain yang berkaitan dengan tubuh individu. Selain

itu, faktor psikis, seperti motivasi, persepsi, kepercayaan, keinginan, kepuasan, dan aspek-aspek psikologis lainnya, juga termasuk dalam faktor internal.

Di sisi lain, faktor eksternal melibatkan berbagai aspek yang berasal dari luar tubuh individu, seperti tugas pekerjaan (baik fisik maupun mental), organisasi kerja (termasuk jadwal kerja, shift kerja, dan sistem upah), serta lingkungan kerja (baik fisik, biologis, maupun psikologis).

Selain itu, ada juga faktor-faktor tambahan yang dapat mempengaruhi beban kerja, seperti kemenduaan peran (role ambiguity), konflik peran (role conflict), repetitifnya tugas yang berulang, dan tingkat tanggung jawab dalam pekerjaan. Semua faktor ini dapat memengaruhi cara individu memandang tingkat beban kerja yang mereka hadapi.

Dalam konteks ini, penting untuk memahami bahwa beban kerja individu tidak hanya dipengaruhi oleh satu faktor, tetapi oleh kombinasi faktor internal dan eksternal yang kompleks. Sebagai hasilnya, tingkat beban kerja dapat bervariasi dari individu ke individu, dan manajemen yang efektif perlu mempertimbangkan semua faktor ini dalam merancang lingkungan kerja yang sehat dan produktif.

### **2.2.3 Aspek Beban Kerja**

Menurut Ambar (dalam Apriani,2013) beban kerja melibatkan beberapa aspek, antara lain:

a. Aspek tugas yang harus diselesaikan, termasuk pertimbangan apakah tugas tersebut sesuai dengan kemampuan dan kompetensi dasar karyawan. Jika tugas yang diberikan tidak sejalan dengan kemampuan dan ketrampilan karyawan, hasilnya mungkin tidak optimal.

b. Aspek dukungan yang diterima oleh seseorang atau kelompok orang yang menangani tugas-tugas tersebut. Apakah lingkungan dan fasilitas mendukung mereka dalam menyelesaikan tugas dengan baik. Dengan dukungan yang memadai, hasil pekerjaan dapat mencapai tingkat optimal.

c. Aspek waktu dan kondisi saat menyelesaikan tugas-tugas tersebut. Perlu dipertimbangkan apakah alokasi waktu sesuai dengan kompleksitas pekerjaan yang diemban oleh karyawan. Ketidakseimbangan antara beban kerja dan waktu kerja dapat mengakibatkan tingginya stres kerja. Selain itu, penting juga untuk memastikan bahwa tugas yang diberikan telah dilaksanakan dengan baik dan sesuai prosedur yang ditetapkan.

a. Aspek beban mental Merupakan beban yang dirasakan oleh individu ketika menyelesaikan tugas-tugas, terkait dengan tingkat keahlian dan pencapaian individu. Beban ini mencerminkan usaha pikiran atau tingkat aktivitas mental yang dibutuhkan dalam menjalankan pekerjaan. Beban mental ini ditandai dengan individu merasa terbebani oleh pekerjaan atau tugas yang dihadapi, kurangnya ketelitian, kesulitan mengingat informasi, kesulitan menyelesaikan masalah, dan kesulitan dalam pengambilan keputusan.

b. Aspek beban fisik Ditinjau dari jumlah kekuatan fisik yang digunakan dan dimiliki oleh individu, seperti kelelahan fisik selama menjalankan pekerjaan.

c. Aspek waktu mencerminkan jumlah waktu yang digunakan oleh individu dalam persiapan, pelaksanaan, dan pemeriksaan pekerjaannya. Waktu menjadi faktor pembentuk beban kerja karena adanya target hasil dari tugas-tugas yang harus diselesaikan dalam batas waktu tertentu.

Menurut Pudijiraharjo et al (dalam Tunggareni, 2013) melihat beban kerja dalam dua aspek, yaitu:

- a. Beban kerja subyektif: ukuran yang digunakan seseorang untuk menanggapi pertanyaan tentang beban kerja yang berkaitan dengan perasaan kelebihan pekerjaan, tekanan pekerjaan, dan kepuasan kerja.
- b. Beban kerja obyektif: keadaan nyata di tempat kerja, diukur dari total waktu atau jumlah aktivitas yang dilakukan.

Berdasarkan uraian diatas , maka dapat disimpulkan bahwa beban kerja, menurut Ambar (dalam Apriani, 2013), melibatkan beberapa aspek terkait. Pertama, karakteristik tugas harus sesuai dengan kemampuan dan kompetensi karyawan. Kedua, dukungan dari individu atau kelompok yang menangani tugas penting, memastikan lingkungan yang mendukung. Aspek ketiga, waktu dan kondisi saat menyelesaikan tugas, perlu diatur untuk menghindari ketidakseimbangan yang dapat menyebabkan stres. Gawron (dalam Mahawati, et al., 2021) menambahkan dimensi beban kerja seperti mental, fisik, dan waktu. Beban mental mencakup usaha pikiran, beban fisik berhubungan dengan kelelahan, dan aspek waktu mencerminkan batasan waktu. Pudijiraharjo et al. (dalam Tunggareni, 2013) mengidentifikasi dua aspek, yaitu beban kerja subyektif dan obyektif. Keseluruhan, pemahaman terhadap aspek-aspek ini penting untuk mengelola beban kerja dan menjaga kesejahteraan karyawan.

#### **2.2.4 Jenis Beban Kerja**

Beban kerja diklasifikasikan menjadi dua macam, menurut Vanchapo (2020: 54), sebagai berikut:

## 1. Beban Kerja Kuantitatif

Overload, baik fisik maupun mental, terjadi ketika seseorang dituntut untuk melakukan terlalu banyak tugas di tempat kerja, yang dapat menjadi sumber stres kerja. Faktor lain yang berkontribusi terhadap kelebihan beban

Tekanan waktu adalah ukuran kuantitatif. Ketika suatu waktu atau kondisi berakhir (dead line), dapat menjadi pendorong untuk menghasilkan prestasi kerja yang kuat; namun demikian, ketika tekanan waktu menyebabkan banyak kesalahan dalam pekerjaan atau menyebabkan gangguan kesehatan pada manusia, hal itu menandakan adanya beban kerja yang berlebihan secara kuantitatif.

## 2. Beban kerja kualitatif

Individu memiliki beban kerja kualitatif akibat tuntutan pekerjaan yang melebihi kapasitas kognitif dan teknis mereka. Di ambang beban kerja menyebabkan tenaga kerja menjadi tidak produktif dan merugikan individu pekerja dalam kondisi tertentu; jika ini terus berlanjut, kelelahan mental akan berkembang, yang dapat bermanifestasi sebagai reaksi emosional dan perilaku psikomotorik yang terganggu.

Sementara itu, Irianto (2016:105) membedakan dua jenis beban kerja yaitu “beban kerja fisik” dan “beban kerja mental”.

### 1. Beban kerja fisik

Terjadi ketika ada perbedaan antara tujuan pekerjaan, lingkungan kerja, dan kemampuan pekerja untuk mencapai tuntutan fisik individu yang terhubung secara obyektif dan subyektif ini.



## 2. Beban kerja mental

Menurut J.Sarwono (2013) Beban kerja, baik mental maupun fisik: Beban kerja mental melibatkan aktivitas kognitif seperti berpikir, analisis, pengambilan keputusan, dan pemrosesan informasi. Sedangkan beban kerja fisik mengacu pada aktivitas fisik yang membutuhkan kekuatan fisik, daya tahan, atau gerakan tubuh.

Menurut H.S. Ayubi (2017) Beban Kerja Emosional : Beban kerja emosional mencakup beban emosional yang dihadapi orang di tempat kerja. Ini termasuk mengelola emosi mereka sendiri, mengatasi emosi orang lain, dan menghadapi peristiwa yang bermuatan emosional berulang kali.

Menurut Prasetya, A., dan H.R. Agustin (2016) Beban Kerja dan Waktu Tugas: Beban kerja waktu dikaitkan dengan batasan waktu, tenggat waktu yang ketat, atau jadwal yang padat. Sedangkan beban kerja tugas berkaitan dengan kompleksitas, tingkat kesulitan, dan kuantitas tugas yang harus dikerjakan seseorang.

Berdasarkan uraian diatas, maka dapat disimpulkan bahwa beban kerja dibagi menjadi dua jenis: kuantitatif dan kualitatif. Beban kerja kuantitatif terjadi ketika seseorang dituntut untuk melakukan terlalu banyak tugas, yang dapat menjadi sumber stres kerja. Beban kerja kualitatif terjadi ketika tuntutan pekerjaan melebihi kapasitas kognitif dan teknis. Beban kerja fisik terjadi ketika ada ketidaksesuaian antara tujuan pekerjaan, lingkungan kerja, dan kemampuan pekerja untuk mencapai tuntutan fisik individu tersebut. Beban kerja mental melibatkan aktivitas kognitif seperti berpikir, analisis, pengambilan keputusan, dan pemrosesan

informasi. Beban kerja tugas berkaitan dengan kompleksitas, tingkat kesulitan, dan kuantitas tugas yang harus dikerjakan.

### **2.3 Pengaruh Antara Beban Kerja dan Stres Kerja Karyawan**

Beban kerja yang berlebihan dihasilkan dari pemberian terlalu banyak tugas kepada tenaga kerja dalam waktu singkat. Menurut Apriani dan Praningrum (2013), beban kerja mengacu pada kuantitas tugas dan tanggung jawab yang harus diselesaikan oleh unit-unit organisasi dalam satu waktu dan dengan tenaga kerja tertentu. Spector (2012) beban kerja pada tuntutan pekerjaan di tempat kerja yang dialami oleh pekerja.

Terlalu sedikit tenaga kerja setiap hari dapat berdampak pada ketegangan mental atau psikologis tenaga kerja. Menurut Munandar (2008), beban kerja tidak mencukupi karena pekerja tidak diberikan kesempatan untuk menggunakan kemampuannya atau mencapai potensinya secara maksimal. Keadaan seperti ini menimbulkan kebosanan dalam bekerja, mengurangi gairah kerja dan dorongan kerja yang ada. Depresi, kekhawatiran yang meningkat, iritasi, dan gejala psikosomatis semuanya berkontribusi pada kecenderungan untuk meniniggalkan pekerjaan.

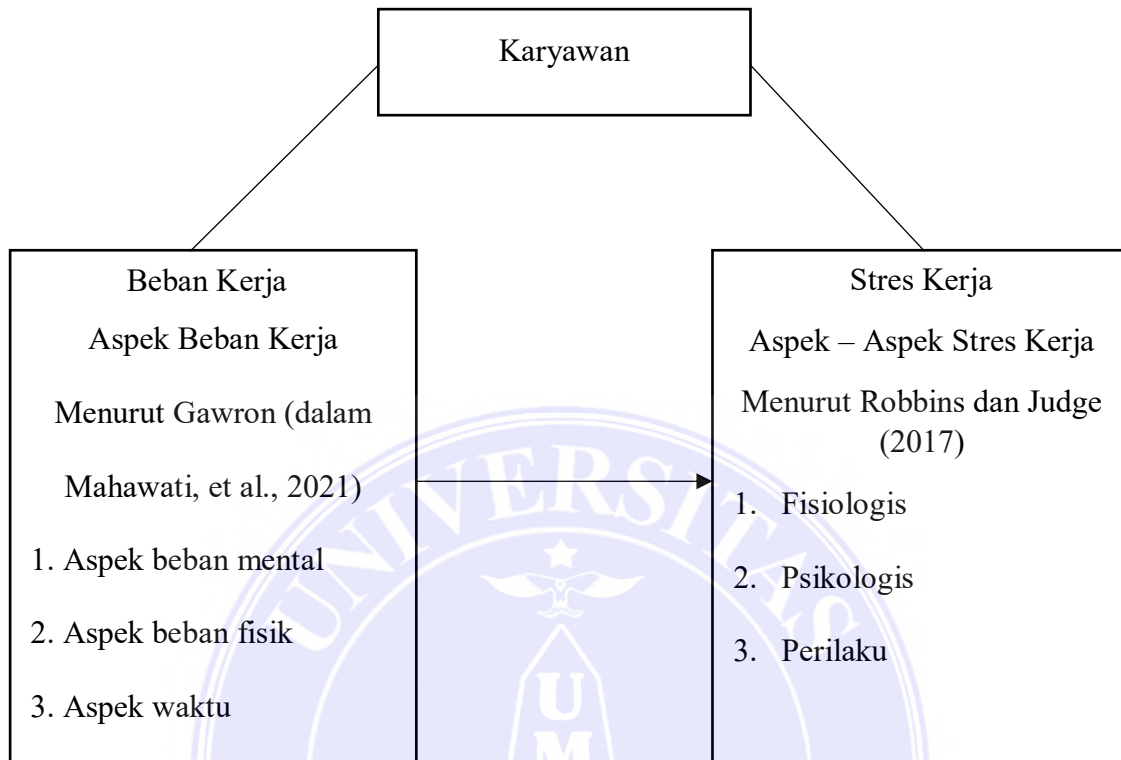
Mereka menemukan bahwa ketika karyawan mengalami tuntutan pekerjaan yang tinggi, baik dari segi jumlah tugas maupun kendala waktu, tingkat stres yang dirasakan meningkat. Selain itu, beban kerja yang berlebihan mungkin berdampak negatif pada kesejahteraan psikologis karyawan.

Penelitian lain yang mendukung adanya pengaruh antara beban kerja terhadap stres kerja karyawan adalah penelitian yang dilakukan oleh Mutiara Suci Ramadhani, Anwar Ramli, Abdi Akbar (2022) di PT. PUTRA MAHALONA berdasarkan uji hipotesis, menyatakan bahwa terdapat pengaruh beban kerja terhadap stres kerja karyawan PT. Putra Mahalona. Pada hasil statistik diatas menunjukkan nilai original sample sebesar - 0,380, sample mean sebesar - 0,422, standard deviation sebesar 0,092, nilai t-statistik lebih besar dari 1,66 yaitu 4,152 dan nilai IP-value kurang dari 0,050 yaitu 10,000. Dengan demikian ( $H_1$ ) dinyatakan diterima bahwa beban kerja (X) berpengaruh terhadap stres kerja (Y1). Beban kerja (X) berpengaruh terhadap stres kerja (Y1) dengan nilai t-statistik lebih besar dari 1,66 yaitu 4,152 dan nilai IP-value kurang dari 0,050 yaitu 10,000.

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan oleh Bibit Nurcahyawati (2017) menunjukkan bahwa terdapat pengaruh positif antara beban kerja terhadap stres kerja yang pada intinya analisis korelasi product moment adalah  $r = 0,458$  ( $p < 0,05$ ) yang berarti bahwa variabel stres kerja dan beban kerja mempunyai korelasi yang tinggi. Jika stres pekerjaan dan beban kerja berkorelasi, maka kemungkinan faktor-faktor yang dapat mempengaruhi antara keduanya dengan peluang 0% ( $p = 0,000$ ).

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan oleh Aster Andriani Kusuma dan Yoyok Soesatyo (2014) menunjukkan bahwa Beban kerja berpengaruh signifikan dan positif terhadap stress kerja karyawan tetap departemen produksi PT Apie Indo Karunia. Hal ini menunjukkan apabila beban kerja pada karyawan menurun maka stress kerja karyawan akan semakin menurun pula dan dapat terjadi sebaliknya.

## 2.4 Kerangka Konseptual



## **BAB III**

### **METODE PENELITIAN**

#### **3.1 Waktu dan Tempat Penelitian**

Penelitian ini dilaksanakan pada tanggal 30 Maret 2024 di PT. Debito Korporindo Utama yang beralamat di Jalan. KH Abdullah Syafei No.12, Bukit Duri, Tebet, Jakarta Selatan.

#### **3.2 Bahan dan Alat Penelitian**

Agar dapat melancarkan penelitian di lapangan, peneliti memerlukan peralatan untuk melakukan penelitian ini. Adapun peralatan dan bahan yang digunakan yaitu meliputi; *handphone* beserta internet dikarenakan kuesioner yang penulis berikan dalam bentuk google form.

#### **3.3 Metode Penelitian**

Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif dengan pendekatan korelasional digunakan dalam penelitian ini. Pendekatan korelasional digunakan untuk menyelidiki hubungan antara dua atau lebih variabel, seperti beban kerja karyawan CSR dan stres kerja. Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif untuk mengukur secara objektif tingkat beban kerja dan stres kerja melalui angka - angka kemudian menggunakan analisis statistik untuk menguji hipotesis penelitian.

#### **3.4 Identifikasi Variabel Penelitian**

Variabel dalam penelitian ini dapat diartikan sebagai segala sesuatu yang ditetapkan oleh peneliti yang mana berbentuk apa saja dan dipelajari untuk

memperoleh informasi tentang hal tersebut, serta nantinya dapat ditarik kesimpulannya (Sugiyono, 2019). Dalam penelitian ini terdapat 2 jenis variabel.

Variabel pertama adalah variabel terikat (*Dependent variable*) dan yang kedua adalah variabel bebas (*Independent Variable*).

1) Variabel bebas : Beban kerja

2) Variabel terikat : Stres kerja

### 3.5 Definisi Operasional Variabel

Definisi operasional variabel merupakan deskripsi tentang atribut, sifat, atau nilai yang dimiliki oleh individu, objek, atau kegiatan. Variabel ini memiliki variasi khusus yang peneliti tetapkan untuk diselidiki, dan dari hasilnya, peneliti dapat membuat kesimpulan. (Sugiyono, 2019). Dengan tujuan mencapai kesesuaian yang mendalam dengan konsep yang telah didefinisikan dari variabel tersebut, peneliti perlu mengintegrasikan proses atau operasional alat ukur yang digunakan untuk mengukur secara kuantitatif gejala atau variabel yang sedang diselidiki. Berikut adalah definisi operasional dari variabel penelitian ini :

#### 1. Variabel Bebas ( Beban Kerja )

Variabel independen (X) adalah faktor yang menyebabkan atau mempengaruhi terjadinya variabel dependen. Dalam penelitian ini terdapat satu variabel independent yaitu beban kerja. (Kasmir,2019) mengemukakan bahwa beban kerja dapat dijelaskan sebagai perbandingan antara total waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan tugas dan pekerjaan dengan total waktu standar yang telah ditetapkan.

## 2. Variabel Terikat ( Stres Kerja )

Variabel terikat (Y) adalah variabel yang nilainya terpengaruh oleh variabel bebas. Dalam konteks penelitian ini, variabel terikat nya adalah stres kerja karyawan *customer service* PT Debito Korporindo Utama. Stres kerja menurut (Hasibuan,2014) adalah ketegangan yang dapat menyebabkan keadaan psikologis yang tidak seimbang pada karyawan, mempengaruhi cara berpikir, emosi, dan situasi mereka sendiri.

### 3.6 Populasi dan Sampel Penelitian

#### 3.6.1 Populasi

Populasi penelitian ini adalah 60 pegawai Customer Service (CS) PT Debito Korporindo Utama.

#### 3.6.2 Sampel

Pemilihan sampel harus dilakukan dengan banyak pertimbangan agar dapat memperoleh sampel yang mewakili populasi untuk dapat mengetahui jumlah sampel dalam penelitian ini sudah dilakukan wawancara terlebih dahulu terlebih dahulu dengan karyawan di tempat penelitian. Sampel dalam penelitian ini berjumlah 60 orang.

#### 3.6.3 Teknik Pengambilan Sampel

Pada penelitian ini, Teknik pengambilan sampel yang digunakan adalah *total sampling*. Teknik *total sampling* adalah adalah teknik pengambilan sampel dimana jumlah sampel sama dengan populasi (Sugiyono, 2017). Alasan mengambil total sampling karena jumlah populasi yang kurang dari 100 seluruh populasi

dijadikan sampel penelitian.. Adapun sampel pada penelitian ini adalah Karyawan *Customer Service* di PT. Debito Korporindo Utama.

### 3.7 Metode Pengumpulan Data

Cara yang digunakan untuk memperoleh data yang dibutuhkan untuk penelitian disebut dengan metode pengumpulan data. Metode yang digunakan untuk memperoleh data dalam penelitian ini adalah metode yang menggunakan skala sebagai alat ukur.

#### a. Skala Beban Kerja

Skala beban kerja diukur dari proses yang dilakukan seseorang dalam menyelesaikan tugas dari suatu pekerjaan atau suatu kelompok jabatan yang dilakukan dalam keadaan normal dalam suatu jangka waktu tertentu.

#### b. Skala Stres Kerja

Stres Kerja diukur dengan menggunakan skala stres kerja yang dikelompokkan berdasarkan aspek yang dikemukakan oleh Robbins dan Judge (2015) yaitu : Aspek Fisiologis, psikologis, dan perilaku.

Kedua skala ini disusun berdasarkan metode skala likert yaitu skala yang berisi pernyataan tentang sikap responden terhadap objek yang diteliti yang mana pernyataan memiliki sikap mendukung (*Favourable*) dan sifat tidak mendukung (*Unfavourable*). Skala dalam penelitian ini disusun berdasarkan empat alternatif jawaban yaitu, SS (Sangat Setuju), S (Setuju), TS (Tidak Setuju), STS (Sangat Tidak Setuju).



Pernyataan – pernyataan *favourable* ini diberikan skor sebagai berikut : SS=4, S=3, TS=2, STS=1. Skor beban kerja dan stres kerja didapat dari penjumlahan masing-masing keduanya.

### 3.8 Validitas dan Reliabilitas

Di dalam penelitian ini data yang diperoleh merupakan gambaran dari variabel yang diteliti yang bertujuan untuk membuktikan hipotesis yang ada. Suatu data yang benar atau tidak sangat menentukan bermutu atau tidaknya hasil dari suatu penelitian tersebut. Keaslian data tergantung dari baik atau tidaknya alat ukur yang digunakan dalam mengumpulkan data. Alat ukur yang baik harus memiliki kriteria valid dan realibel.

#### 3.8.1 Validitas Alat Ukur

Validitas menunjukkan sejauh mana alat ukur maupun mengukur apa yang ingin diukur, Syofian (2013) juga menyebutkan dalam suatu penelitian baik adalah penelitian yang bersifat deskriptif dan eksplanatif yang melibatkan variabel konsep yang tidak bisa diukur dengan cara langsung, masalah validitas sederhana, terdapat didalamnya menyangkut penjabaran konsep dari tingkat teoritis sampai empirik, namun bagaimana tidak suatu *instrument* penelitian harus valid agar hasil yang didapat valid.

#### 3.8.2 Reliabilitas Alat Ukur

Menurut Syofian (2013) reliabilitas adalah guna mengetahui sejauh mana konsistensi hasil pengukuran. Apabila dilakukan pengukuran dua kali, atau lebih terhadap fenomena yang sama dengan menggunakan alat ukur yang sama juga. Selain itu , Syofian (2013) mengatakan bahwa kriteria suatu *instrument* penelitian dikatakan reliable dengan menggunakan Teknik ini, bila koefisien reliable  $>0,6$ .

### 3.9 Metode Analisis Data

Penelitian ini menggunakan analisis regresi sederhana untuk melihat pengaruh satu variabel bebas dan satu variabel terikat. Variabel terikat digunakan untuk memprediksi atau meramalkan nilai variabel yang berdampak pada variabel bebas. Sebelum data ini dianalisis dengan menggunakan analisis regresi sederhana, maka terlebih dahulu dilakukan uji asumsi terhadap data penelitian yang meliputi :

1. Uji Normalitas, untuk mengetahui apakah distribusi data penelitian setiap masing-masing variabel telah menyebar secara normal. Secara konvensional, distribusi dianggap normal jika  $p > 0,05$  dan tidak normal jika  $p < 0,05$ .
2. Uji Linearitas untuk memenuhi asumsi bahwa hubungan antara variabel bebas dan variabel terikat merupakan hubungan yang linier maka harus diadakan uji linearitas. Pada penelitian ini, kaidah yang digunakan adalah bahwa data dianggap linear jika ada nilai probabilitas pada kolom linearitas atau  $p = 0,05$ . Uji linearitas diuji dengan *Compare Means test for linearity*.

### 3.10 Persiapan Alat Ukur

Persiapan yang dimaksud adalah mempersiapkan alat ukur yang nantinya akan digunakan dalam penelitian, seperti skala beban kerja dan skala stres kerja.

#### 1) Skala Beban Kerja

Skala beban kerja ini disusun oleh peneliti berdasarkan ciri – ciri beban kerja yang diungkapkan oleh Ambar (dalam Apriani,2013) yaitu aspek beban fisik, aspek beban waktu, dan aspek beban mental.

Tabel 1.1

## Distribusi Skala Beban Kerja Sebelum Uji Coba

ASPEK	INDIKATOR	PERNYATAAN		Jumlah
		Favorable	Unfavorable	
Beban Mental	Ketelitian	1	16	2
	Ingatan	2	17	2
	Merasa Terbebani	3	18	2
	Harus Mempunyai Penyelesaian Masalah	4	19	2
	Kesulitan Dalam Mengambil Keputusan	5	20	2
Beban Fisik	Kelelahan fisik selama menjalani pekerjaan	6,7,8,9,10	21,22,23,24,25	10
Beban Waktu	Adanya target hasil dari tugas – tugas yang harus diselesaikan dalam batas waktu tertentu	11,12,13,14,15	26,27,28,29,30	10
Total Aitem				30

## 2) Skala Stres Kerja

Skala sttes kerja ini disusun oleh peneliti berdasarkan aspek stres kerja yang diungkapkan oleh Robbins dan Judge (2017) yaitu aspek fisiologis , psikologis dan perilaku.

Tabel 1.2

## Skala Stres Kerja Sebelum Uji Coba

ASPEK	INDIKATOR	PERNYATAAN		Jumlah
		Favorable	Unfavorable	
Fisiologis	Kelelahan	1	16	2
	Pusing	2	17	2
	Gangguan Pencernaan	3	18	2
	Migrain	4	19	2
	Kekebalan tubuh menurun	5	20	2
Psikologis	Cemas dan gelisah	6,7,8	21,22,23	6
	Mudah marah	9	24	2
	Agresif	10	25	2
Perilaku	Perubahan Produktivitas	11,12,13	26,27,28	6
	Perubahan nafsu makan	14	29	2
	Proses berpikir terganggu	15	30	2
Total Aitem				30

### 3.11 Uji Coba Alat Ukur Penelitian

Uji coba yang dipakai dalam pengambilan data untuk penelitian ini adalah *try out* terpakai, *try out* terpakai merupakan data yang dipakai pada saat uji coba itu sekaligus menjadi sampel penelitian. Oleh sebab itu dimulainya pelaksanaan uji coba ini bersamaan dengan dimulainya penelitian.

Uji coba ini dilakukan pada tanggal 30 Maret 2024 pada karyawan *Customer Service* PT. Debito Korporindo Utama. Setelah jawaban terkumpul maka akan langsung dilakukan skoring pada skala tersebut yang kemudian dilanjutkan dengan pengolahan data untuk mengetahui validitas dan reliabilitas data.

Pada saat pelaksanaan *try out*, peneliti memberikan link yang berisikan skala ukur kepada responden. Sebelum memberikan link, peneliti menjelaskan maksud dan tujuan dari penelitian.

### 3.12 Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas Skala Beban Kerja

Berdasarkan hasil uji coba skala Beban Kerja yang dilakukan dalam penelitian ini menunjukkan bahwa dari 30 aitem yang diuji, terdapat 24 aitem yang memenuhi indeks diskriminasi. Setelah uji coba, sebanyak 6 aitem yang dinyatakan gugur yaitu butir nomor 5,10,16,19,23,25. Berikut ini merupakan tabel distribusi skala beban kerja setelah uji coba :

**Tabel 1.3**  
**Distribusi Skala Beban Kerja Setelah Uji Coba**

ASPEK	INDIKATOR	FAVORABLE		UNFAVORABLE		Total
		Valid	Gugur	Valid	Gugur	
ASPEK BEBAN MENTAL	Ketelitian	1	-	-	16	10
	Ingatan	2	-	17	-	
	Merasa terbebani	3	-	18	-	
	Harus mempunyai penyelesaian masalah	4	-	-	19	
	Kesulitan dalam mengambil keputusan	-	5	20	-	
ASPEK BEBAN FISIK	Kelelahan fisik selama menjalani pekerjaan	6,7,8,9	10	21,22 24	23,25	10
ASPEK BEBAN WAKTU	Adanya target hasil dari tugas – tugas yang harus diselesaikan	11,12,13 14,15	-	26,27,28 29,30	-	10
Total		13	2	11	4	30

**Tabel 1.4**

***Reliability Statistics of Beban Kerja***

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
.694	24

Setelah selesai melakukan pengujian validitas aitem, kemudian dilanjutkan dengan analisis reliabilitas. Teknik uji reliabilitas skala beban kerja ini menggunakan metoda *Alpha Cronbach*. Indeks reliabilitas yang diperoleh sebesar = 0,694.

### 3.13 Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas Skala Stres Kerja

Berdasarkan hasil uji coba skala Stres Kerja, ditunjukkan bahwa dari 30 jumlah aitem yang diuji, terdapat 25 aitem yang memenuhi indeks diskriminasi. Setelah uji cob, sebanyak 5 aitem dinyatakan gugur yaitu butir nomor 3,5,23,25 dan 27. Berikut merupakan tabel distribusi skala stres kerja setelah uji coba:

**Tabel 1.5**  
**Distribusi Skala Stres Kerja Setelah Uji Coba**

ASPEK	INDIKATOR	FAVORABLE		UNFAVORABLE		Total
		Valid	Gugur	Valid	Gugur	
FISIOLOGIS	Kelelahan	1	-	16	-	10
	Pusing	2	-	17	-	
	Gangguan Pencernaan	-	3	18	-	
	Migrain	4	-	19	-	
	Kekebalan tubuh menurun	-	5	20	-	
PSIKOLOGIS	Cemas dan Gelisah	6,7,8	-	21,22	23	10
	Mudah marah	9	-	24	-	
	Agresif	10	-	-	25	
PERILAKU	Perubahan produktivitas	11,12,13	-	26,28	27	10
	Perubahan nafsu makan	14	-	29	-	
	Proses berpikir terganggu	15	-	30	-	
Total		13	2	12	3	30

**Tabel 1.6**

#### *Reliability Statistics of Stres Kerja*

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
.830	25

Setelah selesai melakukan pengujian validitas aitem, kemudian dilanjutkan dengan analisis reliabilitas. Teknik uji reliabilitas skala stres kerja ini menggunakan metode *Alpha Cronbach*. Indeks reliabilitas yang diperoleh sebesar 0,830.

### 3.14 Pelaksanaan Penelitian

Penelitian yang dilakukan menggunakan *try out* terpakai yang artinya data yang sudah diambil untuk uji coba skala ukur, digunakan Kembali sebagai data untuk menguji hipotesis. Ha ini dilakukan untuk efektivitas waktu pengumpulan data agar lebih singkat dan tidak terlalu mengganggu proses bekerja para karyawan.

Berdasarkan hasil uji coba skala Beban Kerja diketahui bahwa didapat 6 aitem yang gugur dan 24 aitem yang valid. Kemudian pada hasil uji coba skala Stres Kerja terdapat 5 aitem yang gugur dan 25 aitem yang valid. Kedua skala tersebut juga dinyatakan reliabel dalam mengukur beban kerja dan stres kerja. Maka dari itu, butir – butir yang valid pada kedua skala tersebut digunakan sebagai data penelitian. Maksudnya adalah nilai dari butir – butir yang valid akan dijumlahkan lalu akan dilakukan pengolahan data menggunakan program SPSS for Windows. Nilai beban kerja disebut sebagai X dan nilai Stres Kerja disebut sebagai Y



## BAB V

### SIMPULAN DAN SARAN

#### 5.1 Simpulan

Hasil dari penelitian yang dilakukan peneliti dapat disimpulkan sebagai berikut.

Berdasarkan hasil analisis dengan menggunakan teknik regresi sederhana, ditemukan bahwa beban kerja berpengaruh terhadap stres kerja. Ini terlihat dari persamaan regresi linear sederhana  $Y = 18,843 + 0,588 X$ , yang menunjukkan adanya pengaruh positif antara beban kerja dan stres kerja. Angka koefisien determinasi yang didapat dalam penelitian ini yaitu sebesar  $r^2 = 0,434$ . Angka tersebut berarti bahwa dalam penelitian ini beban kerja memiliki sumbangan efektif sebesar 43,4% terhadap stres kerja. Dari persentase sumbangan tersebut maka diketahui bahwa masih terdapat 56,6% pengaruh dari faktor-faktor lain terhadap stres kerja pada karyawan, dimana faktor-faktor lain tersebut tidak diungkap dalam penelitian ini.

#### 5.2 Saran

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

##### 5.2.1 Bagi Perusahaan

Perusahaan perlu memberikan perhatian serius terhadap beban kerja yang diberikan kepada karyawan, mengingat hasil penelitian menunjukkan bahwa beban kerja berpengaruh signifikan terhadap tingkat stres karyawan di PT. Debito Korporindo Utama. Beban kerja yang berlebihan dan terus

didesak dapat meningkatkan stres kerja, sehingga penting bagi pimpinan perusahaan untuk mengevaluasi dan mengelola beban kerja secara

### 5.2.2 Bagi Responden

Beban kerja merupakan variabel dalam penelitian ini yang mampu mempengaruhi stress karyawan pada PT. Debito Korporindo Utama, sehingga pimpinan perusahaan perlu sekali untuk memperhatikan beban kerja yang diciftakan oleh perusahaan kepada karyawan, karena beban kerja yang cukup banyak dan terus di desak akan menyebabkan meningkatnya stres kerja. Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan penulis dinyatakan bahwa beban kerja mempengaruhi stres karyawan di PT. Debito Korporindo Utama.

### 5.2.3 Bagi Peneliti Selanjutnya

Untuk peneliti selanjutnya yang akan melakukan penelitian dengan metode, objek, atau judul yang sama, disarankan agar memperbaiki penelitian ini. Perbaikan dapat dilakukan dengan menambah jumlah responden, menambahkan variabel lain seperti lingkungan kerja, memperkuat teori yang digunakan, menambahkan referensi dari peneliti sebelumnya yang meneliti topik yang sama, serta mengolah data dengan lebih baik dan konsisten. Hal ini bertujuan agar hasil penelitian dapat memberikan bukti yang lebih kuat mengenai pengaruh beban kerja terhadap stres kerja di sebuah perusahaan. Selain itu, peneliti berikutnya diharapkan dapat memperluas lingkup penelitian dengan melibatkan lebih dari satu perusahaan dan melibatkan lebih banyak responden atau karyawan.

## DAFTAR PUSTAKA

- Apriani, D. N., & Praningrum. (2013). Analisis Karakteristik Individu, Komitmen, Organisasi Beban Kerja dan Kinerja Pegawai Dinas Pendidikan Nasional Provinsi Bengkulu. *The Manager Review Jurnal Ilmiah Manajemen*, 15(1). 113-130
- Apriani, D., Nurazi R., dan Praningrum. 2013. Analisis Karakteristik Individu, Komitmen Organisasi Beban Kerja Dan Kinerja Pegawai Dinas Pendidikan Nasional. Bengkulu: *Jurnal Ilmiah Manajemen*. Vol. 15, No. 1: 273.
- Fathoni, A. 2006. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta: Asdi Mahastya.
- Fitriani, R. (2014). Pengaruh kecerdasan emosi terhadap stres kerja pada polisi anggota sat reskrim polresta pekanbaru. Skripsi (Tidak Diterbitkan). Pekanbaru : Fakultas Psikologi Universitas Islam Riau
- H.S. Ayubi (2017) dikutip. *Psikologi Manajemen dan Organisasi*. PT. RajaGrafindo Persada, Jakarta, Indonesia.
- Harini, S., Sudarijati, dan N. Kartiwi. 2018. Workload , Work Environment and Employee Performance of Housekeeping. *International Journal of Latest Engineering and Management Research (IJLEMR)*, 03 (10), 15–22.
- Hasibuan, “Manajemen Sumber Daya Manusia”, Haji Masagung, Jakarta,2013.
- Irianto, J. (2016). *Kebijakan dan Manajemen Sumber Daya Manusia Sektor Publik (1st ed.)*. Yogyakarta: Indomedia Pustaka.
- J. Sarwono (2013) dikutip. *Psikologi Tempat Kerja: Teori dan Praktek*. PT. RajaGrafindo Persada, Jakarta, Indonesia.
- Johari, J., Fee Yean Tan., dan Z. I. Tjik Zulkarnain. 2018. Autonomy, Workload, Work-life Balance and Job Performance among Teachers. *International Journal of Educational Management*, 32 (1), 107–120
- Kasmir. 2019. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Depok: Rajawali Pers.
- King, Laura, A. (2010). *Psikologi Umum. Sebuah Pandangan Apresiatif. Buku 2*. Alih Bahasa: Brian Marwensdy. Jakarta: Salemba Humanika
- Lamongga, Namora. (2009). *Depresi Tinjauan Psikologis*. Jakarta: Kencana.
- Luthans, Fred. 2005. *Perilaku Organisasi*. Yogyakarta: Andi.
- Mahawati, E., Yuniwati, I., Ferinia, R., Rahayu, P. P., Fani, T., Sari, P. A., Bahri, S. (2021). *Analisis Beban Kerja dan Produktivitas Kerja*. Yayasan Kita Menulis

- Mangkunegara, A. 2010. Perilaku Dan Budaya Organisasi. Bandung: Refika Aditama.
- Munandar, Ashar Sunyoto. (2014). Psikologi Industri dan Organisasi. Jakarta: UI-Pers.
- Munandar, Ashar Sunyoto. 2008. Psikologi Industri dan Organisasi, Jakarta: UI Press.
- Munandar. 2011. Budaya Organisasi. Gramedia. Jakarta
- Pendekatan Recommended Wight Limit, Universitas Pattimura, Ambon
- Peranan Customer Service Dalam Meningkatkan Kepuasan Pelanggan. Vol 1 No 1 Tahun 2018. ISSN : 2087 – 7730
- Prasetya, A., dan H.R. Agustin (2016) adalah dua referensi. Pengaruh Stres Kerja Terhadap Karyawan Bagian Penjualan PT Bank Negara Indonesia (Persero), Tbk. Jurnal Riset Manajemen Sains Indonesia, 7(1), 99-112.
- Priyanto, H. 2018. Pengaruh Kompetensi, Stres Kerja dan Beban Kerja terhadap Kinerja. Jurnal Riset Bisnis Dan Manajemen, 6 (2), 163–174.
- Qoyyimah, M., Abrianto, T.H., Chamidah, S. (2019). Pengaruh Beban Kerja, Stres Kerja dan Lingkungan Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Bagian Produksi PT. INKA Multi Solusi Madiun. Jurnal Bisnis Vol. 2, No. 1 (2019): June, pp. 11-20. ISSN 2614-5502 / e-ISSN 2614-72462.
- Robbins, S. 2006. Perilaku Organisasi. (Organizational Behaviour). Jakarta: PT. Prehalindo.
- Robbins, S. P. 2006. Perilaku Organisasi. Alih Bahasa: Benyamin Molan. Edisi Kesepuluh. Penerbit PT. Indeks, Kelompok Gramedia. Jakarta.
- Robbins, Stephen P. & Timothy A. Judge. 2016. Perilaku Organisasi : Organizational Behavior. Terj : Ratna Saraswati Dan Febriella Sirait. Jakarta : Salemba Empat
- Robbins. 2008. Faktor-faktor yang mempengaruhi stress kerja. Solo : Dabara
- Sedarmayanti, (2007), Sumber Daya Manusia Dan Produktivitas Kerja, Bandung, Penerbit Mandar Maju
- Sinambela, L. P. (2019). Manajemen Sumber Daya Manusia. Bandung: Bumi Aksara
- Soleman, A., & Sitania, F., D. (2011), “Pedoman Kesehatan dan Keselamatan Kerja pada Industri Kerajinan Kerang Mutiara”, Jurnal ARIKA, Vol. 05, No. 2, Agustus, 125-136.
- Sugiyono. (2019). Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D (Sutopo (ed.); 2nd ed.). Alfabeta.

- Sugiyono. 2016. Metode Penelitian Administrasi Dilengkapi Dengan Metode R&D. Cetakan Kedua Puluh Tiga. Bandung: Alfabeta. ----- . 2015. Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D.
- Sunarso. (2010). Pengaruh Kepemimpinan, Kedisiplinan, Beban Kerja dan Motivasi Kerja terhadap Kinerja Guru Sekolah. Jurnal Manajemen Sumber Daya Manusia. Vol 4. No1.
- Suryadewi, Putuchori, I Ketut Dunia Dan Naswan Suharsono. (2014). Pengaruh Pemberdayaan Karyawan Terhadap Kinerja Karyawan Pada PT. Bali Segara Nusantara. Jurnal Ekonomi
- Tunggareni, H., dan Rochmah, T. 2013. Job Satisfaction dan Performance Berdasarkan Beban Kerja Tenaga Keperawatan di Rumah Sakit Bhayangkara. Lumajang: Jurnal Administrasi Kesehatan Indonesia. Vol. 1, No. 3: 226.
- Vanchapo, A. R. (2020). Beban Kerja dan Stress Kerja. (N. Arsalan, Ed.) (1st ed.). Jawa Timur: CV. Penerbit Qiara Media.
- Wijono, S. (2015). Psikologi Industri & Organisasi. Jakarta: Prenadamedia Group.
- Zaenal, Veithzal Rival, Mansyur Ramly, Thoby Mutis, dan Willy Arafah. (2014). Manajemen Sumber Daya Manusia Untuk Perusahaan dari Teori Ke Praktik. Jakarta: PT Rajagrafindo Persada





**LAMPIRAN 1**  
**SKALA BEBAN KERJA**

**KUESIONER BEBAN KERJA**

No	Pernyataan Beban Kerja	SS	S	TS	STS
1	Saya merasa harus tetap fokus karena pekerjaan saya menuntut harus memiliki ketelitian yang tinggi	SS	S	TS	STS
2	Saya merasa pekerjaan saya berat karena membutuhkan ingatan yang sangat kuat	SS	S	TS	STS
3	Ketika saya bekerja saya merasa terbebani oleh tugas yang dihadapi	SS	S	TS	STS
4	Saya merasa pekerjaan saya berat karena pekerjaan saya menuntut harus memiliki penyelesaian masalah dalam pekerjaan	SS	S	TS	STS
5	Pekerjaan saya menuntut saya untuk harus bisa mengambil keputusan dan itu sangat sulit	SS	S	TS	STS
6	Mata saya terasa perih apabila menatap layar komputer untuk waktu yang lama pada saat bekerja	SS	S	TS	STS
7	Saya merasa leher saya tegang saat bekerja dalam waktu yang lama	SS	S	TS	STS
8	Saya sering merasa sakit kepala ketika sedang bekerja	SS	S	TS	STS
9	Pinggang saya terasa sangat sakit pada saat bekerja dikarenakan harus terus duduk selama jam kerja	SS	S	TS	STS
10	Kaki saya sering merasa kram pada saat bekerja di kantor	SS	S	TS	STS
11	Target penyelesaian pekerjaan membuat saya menjadi kurang teliti dalam menyelesaikan pekerjaan yang diberikan	SS	S	TS	STS
12	Beban waktu yang tinggi mengurangi rasa tenang saya dalam bekerja	SS	S	TS	STS
13	Beban waktu yang tinggi mengurangi kepuasan saya terhadap pekerjaan saya	SS	S	TS	STS
14	Beban waktu yang tinggi membuat saya selalu merasa terburu – buru dalam menyelesaikan pekerjaan	SS	S	TS	STS
15	Beban waktu yang tinggi mengganggu keseimbangan hidup saya	SS	S	TS	STS
16	Pekerjaan saya tidak memerlukan ketelitian yang tinggi	SS	S	TS	STS



17	Saya tidak dituntut untuk memiliki ingatan yang sangat kuat dalam pekerjaan saya	SS	S	TS	STS
18	Saya tidak merasa terbebani oleh tugas yang diberikan karena bisa diselesaikan secara santai	SS	S	TS	STS
19	Pekerjaan saya tidak menuntut saya harus memiliki penyelesaian dalam masalah pekerjaan, karena masalah bisa diselesaikan bersama sama	SS	S	TS	STS
20	Saya tidak merasa terbebani karena saya tidak dituntut untuk mengambil keputusan dalam bekerja	SS	S	TS	STS
21	Mata saya tidak terasa perih sama sekali pada saat menatap layar komputer karena tidak selalu menatap layar komputer	SS	S	TS	STS
22	Leher saya tidak tegang saat bekerja	SS	S	TS	STS
23	Saya merasa sangat tenang ketika sedang bekerja	SS	S	TS	STS
24	Saya diperbolehkan untuk istirahat di mushola setelah beribadah	SS	S	TS	STS
25	Saya merasa kaki saya baik baik saja pada saat bekerja di kantor	SS	S	TS	STS
26	Karena tidak ada target dalam menyelesaikan pekerjaan, saya selalu ada waktu untuk mengecek pekerjaan yang telah diselesaikan	SS	S	TS	STS
27	Saya selalu merasa tenang pada saat bekerja karena tidak dibatasi waktu	SS	S	TS	STS
28	Saya selalu merasa puas dengan pekerjaan saya karena dikerjakan dengan santai dan serius	SS	S	TS	STS
29	Saya tidak pernah merasa terburu – buru karena atasan saya tidak menuntut untuk harus menyelesaikan tugas dengan target tertentu	SS	S	TS	STS
30	Produktivitas saya meningkat.	SS	S	TS	STS



**LAMPIRAN 2**  
**SKALA STRES KERJA**

**KUESIONER STRES KERJA**

No	Pernyataan Stress Kerja	SS	S	TS	STS
1	Saya merasa lelah bekerja karena waktu istirahat yang singkat	SS	S	TS	STS
2	Saya merasa kepala saya pusing karena harus mengerjakan beberapa pekerjaan diwaktu yang sama	SS	S	TS	STS
3	Saya merasa mual apabila mengingat banyaknya pekerjaan yang harus diselesaikan	SS	S	TS	STS
4	Saya merasa sakit kepala sebelah saat bekerja karena tekanan yang diberikan	SS	S	TS	STS
5	Pekerjaan ini sering membuat kesehatan tubuh saya menurun	SS	S	TS	STS
6	Saya selalu ingin cepat pulang saat bekerja	SS	S	TS	STS
7	Saya sering menangis tiba – tiba pada saat bekerja	SS	S	TS	STS
8	Saya tidak nyaman saat berada dikantor	SS	S	TS	STS
9	Kondisi lingkungan kerja saya yang tidak kondusif membuat saya mudah marah	SS	S	TS	STS
10	Saya sering merusak beberapa peralatan kerja	SS	S	TS	STS
11	Saya mudah ngantuk saat sedang bekerja	SS	S	TS	STS
12	Saya seringkali mengabaikan jam kerja dan pergi keluar pada saat jam kerja	SS	S	TS	STS
13	Pekerjaan ini membuat saya jenuh	SS	S	TS	STS
14	Nafsu makan saya mudah berubah – ubah saat saya sedang bekerja	SS	S	TS	STS
15	Saya selalu membawa masalah pribadi ke kantor	SS	S	TS	STS
16	Saya tidak merasa lelah karena diberikan waktu istirahat yang fleksibel	SS	S	TS	STS
17	Saya tidak merasa pusing karena saya hanya diberikan pekerjaan lain apabila pekerjaan yang sekarang sudah selesai	SS	S	TS	STS
18	Saya merasa pencernaan saya baik baik saja karena pekerjaan dibagi rata dengan rekan kerja yang lain	SS	S	TS	STS

19	Saya merasa tenang karena tidak ada tekanan dari atasan yang diberikan ke saya	SS	S	TS	STS
20	Pekerjaan ini membuat tubuh saya semakin ber energi	SS	S	TS	STS
21	Saya betah berlama lama di tempat kerja	SS	S	TS	STS
22	Saya selalu kelihatan baik baik saja pada saat bekerja	SS	S	TS	STS
23	Saya sangat nyaman bekerja dikantor	SS	S	TS	STS
24	Saya mampu mengontrol emosi pada saat bekerja	SS	S	TS	STS
25	Saya sangat berhati – hati menggunakan alat kerja	SS	S	TS	STS
26	Saya bersemangat saat bekerja	SS	S	TS	STS
27	Saya patuh pada peraturan kantor	SS	S	TS	STS
28	Saya sangat menyukai pekerjaan ini	SS	S	TS	STS
29	Nafsu makan saya selalu stabil	SS	S	TS	STS
30	Saya meninggalkan masalah pribadi di rumah.	SS	S	TS	STS





## LAMPIRAN 3

## Uji Validitas dan Reliabilitas

## Reliability

## Scale: Beban Kerja

Case Processing Summary			
		N	%
Cases	Valid	60	100.0
	Excluded <sup>a</sup>	0	.0
	Total	60	100.0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
.694	24

Item-Total Statistics				
	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
P01	94.40	51.939	.319	.681
P02	94.72	52.613	.631	.689
P03	94.58	55.027	.702	.701
P04	94.75	51.479	.427	.681
P05	94.67	53.921	.081	.697
P06	94.58	51.434	.338	.679
P07	94.65	52.028	.305	.683
P08	94.80	51.586	.813	.682
P09	94.75	51.784	.639	.683
P10	94.63	53.118	.155	.699
P11	94.58	50.688	.369	.675
P12	94.75	53.411	.746	.698
P13	94.55	50.252	.419	.672
P14	94.55	52.760	.805	.687
P15	94.82	54.118	.609	.702

P16	94.60	53.092	.198	.695
P17	94.72	55.156	.389	.705
P18	94.80	50.569	.330	.678
P19	94.53	52.219	.246	.697
P20	94.58	53.095	.529	.690
P21	94.65	53.655	.412	.695
P22	94.63	52.134	.734	.684
P23	94.75	53.479	.152	.696
P24	94.72	49.834	.432	.670
P25	94.63	52.067	.223	.698
P26	94.52	52.220	.731	.684
P27	94.70	52.417	.473	.690
P28	94.63	51.829	.321	.680
P29	94.80	51.078	.317	.679
P30	94.53	53.304	.511	.690

$$30 - 6 = 24 \times 4 + 24 \times 1 / 2 = 60$$

### Scale: Stres Kerja

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
.830	25

Item-Total Statistics				
	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
P01	92.32	92.864	.302	.829
P02	92.55	93.370	.470	.832
P03	92.53	91.134	.107	.845
P04	92.48	92.322	.593	.829
P05	92.63	91.287	.273	.891
P06	92.57	89.029	.445	.822
P07	92.52	90.390	.317	.826
P08	92.58	90.145	.344	.825
P09	92.55	90.794	.481	.828
P10	92.85	86.536	.488	.820
P11	92.78	91.190	.364	.829
P12	92.77	88.758	.367	.824



P13	92.67	88.023	.430	.822
P14	92.68	85.678	.534	.818
P15	92.70	86.214	.491	.820
P16	92.75	90.564	.445	.829
P17	92.67	90.056	.338	.825
P18	92.77	87.301	.416	.823
P19	93.00	91.763	.302	.833
P20	92.80	89.485	.350	.825
P21	92.80	89.315	.338	.825
P22	92.88	84.139	.599	.815
P23	92.65	89.926	.299	.853
P24	92.72	88.037	.441	.822
P25	92.78	90.986	.225	.833
P26	92.83	87.701	.474	.821
P27	92.77	91.131	.229	.893
P28	92.75	87.987	.439	.822
P29	92.87	90.456	.475	.828
P30	92.88	88.105	.341	.826

$$30 - 5 = 25 \times 4 + 29 \times 1/2 = 62,5$$

## LAMPIRAN 4

### Hasil Analisis Data

#### NPar Tests

<b>One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test</b>			
		Beban Kerja	Stres Kerja
N		54	55
Normal Parameters <sup>a,b</sup>	Mean	97.31	95.25
	Std. Deviation	7.563	9.444
Most Extreme Differences	Absolute	.172	.104
	Positive	.152	.104
	Negative	-.172	-.097
Test Statistic		.172	.104
Asymp. Sig. (2-tailed)		.000 <sup>c</sup>	.200
a. Test distribution is Normal.			
b. Calculated from data.			

#### Means

<b>Case Processing Summary</b>						
	Cases					
	Included		Excluded		Total	
	N	Percent	N	Percent	N	Percent
Stres Kerja * Beban Kerja	52	86.7%	8	13.3%	60	100.0%

<b>Report</b>			
Stres Kerja			
Beban Kerja	Mean	N	Std. Deviation
73	92.00	1	.
81	96.00	1	.
82	114.00	1	.
85	101.50	2	3.536
87	95.33	3	10.116
90	104.00	1	.
92	119.00	1	.
93	96.00	2	8.485
94	100.00	1	.
96	97.00	4	10.924
97	96.33	3	4.163
98	99.00	3	3.606
99	88.00	4	8.206
100	96.17	6	7.521
101	88.90	10	11.308
102	95.50	2	6.364
103	96.67	3	3.512
105	103.00	1	.
107	87.00	1	.
110	103.00	1	.
120	99.00	1	.
Total	95.60	52	9.281

<b>Measures of Association</b>				
	R	R Squared	Eta	Eta Squared
Stres Kerja * Beban Kerja	.184	.434	.672	.452

## Regression

Variables Entered/Removed <sup>a</sup>			
Model	Variables Entered	Variables Removed	Method
1	Beban Kerja <sup>b</sup>		Enter
a. Dependent Variable: Stres Kerja			
b. All requested variables entered.			

ANOVA <sup>a</sup>						
Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	210.604	1	210.604	2.389	.000 <sup>b</sup>
	Residual	5113.729	58	88.168		
	Total	5324.333	59			
a. Dependent Variable: Stres Kerja						
b. Predictors: (Constant), Beban Kerja						

Coefficients <sup>a</sup>						
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	18.843	16.012		7.547	.000
	Beban Kerja	.588	.162	.199	1.546	.128
a. Dependent Variable: Stres Kerja						



DEBITO KORPORINDO UTAMA

Jl. KH Abdullah Syafei No.12, Bukit Duri, Tebet, Jakarta Selatan

Yang bertanda tangan dibawah ini Direktur PT. Debito Korporindo Utama, dengan ini menyatakan :

Nama : Rakha Safero Madris Islamey

NIM : 198600174

Program Studi : Ilmu Psikologi

Telah selesai melaksanakan penelitian, Pengambilan Data pada Kantor PT. Debito Korporindo Utama sesuai surat Dekan Bidang Pendidikan, Penelitian Dan Pengabdian Kepada Masyarakat Fakultas Psikologi Universitas Medan Area Nomor : 982/FPSI/01.10/III/2024 Tanggal : 28 Maret 2024 perihal Penelitian tanggal : 30 Maret - 9 Juni 2024, guna untuk menyelesaikan Tugas Akhir Mahasiswa yang berjudul :

“Pengaruh Beban Kerja Terhadap Stres Kerja Customer Service di PT. Debito Korporindo Utama”

Demikian surat keterangan ini diperbuat dengan sebenarnya untuk dapat dipergunakan sebagaimana mestinya.

Jakarta, 10 Juni 2024





# UNIVERSITAS MEDAN AREA

## FAKULTAS PSIKOLOGI

Kampus I : Jalan Kolam Nomor 1 Medan Estate ☎ (061) 7360168, 7366878, 7364348 📠 (061) 7368012 Medan 20223  
 Kampus II : Jalan Setiabudi Nomor 79 / Jalan Sei Serayu Nomor 70 A ☎ (061) 8225602 📠 (061) 8226331 Medan 20122  
 Website: www.uma.ac.id E-Mail: univ\_medanarea@uma.ac.id

Nomor : 982/FPSI/01.10/III/2024  
 Lampiran : -  
 Hal : Penelitian

28 Maret 2024

Yth. Bapak/Ibu Direktur  
**PT. Debito Korporindo Utama**  
 di -

Tempat

Dengan hormat, bersama ini kami mohon kesediaan Bapak/Ibu untuk memberikan izin dan kesempatan kepada mahasiswa kami:

Nama : **Rakha Safero Madris Islamey**  
 NPM : **198600174**  
 Program Studi : Ilmu Psikologi  
 Fakultas : Psikologi

untuk melaksanakan pengambilan data di **PT. Debito Korporindo Utama, Jl. KH. Abdullah Syafei No. 12 Bukit Duri, Tebet, Jakarta Selatan** guna penyusunan skripsi yang berjudul **"Pengaruh Beban Kerja Terhadap Stres Kerja Customer Service di PT. Debito Korporindo Utama"**.

Perlu kami informasikan bahwa penelitian dimaksud adalah semata-mata untuk tulisan ilmiah dan penyusunan skripsi, yang merupakan salah satu syarat bagi mahasiswa tersebut untuk mengikuti ujian Sarjana Psikologi di Fakultas Psikologi Universitas Medan Area.

Sehubungan dengan hal tersebut kami mohon kiranya Bapak/Ibu dapat memberikan kemudahan dalam pengambilan data yang diperlukan, dan apabila telah selesai melakukan penelitian maka kami harapkan Bapak/Ibu dapat mengeluarkan Surat Keterangan yang menyatakan bahwa mahasiswa tersebut telah selesai melaksanakan pengambilan data pada Perusahaan yang Bapak/Ibu pimpin.

Demikian kami sampaikan, atas perhatian dan kerjasama yang baik diucapkan terima kasih.

An. Dekan,  
 Ketua Program Studi Psikologi

**Faadhil, S.Psi, M.Psi, Psikolog**

Tembusan

- Mahasiswa Ybs
- Arsip

