
Pengaruh Beban Kerja, Stres Kerja, Motivasi Kerja terhadap Kinerja Karyawan Bagian Sales PT. X

Catur Zulham Putranto

STIE Indonesia Banking School, Jakarta
catur.20192112041@ibs.ac.id

Erric Wijaya*

STIE Indonesia Banking School, Jakarta
erric.wijaya@ibs.ac.id

Abstract

Advancement of science and technology lately, make a possibility that everything can proceed dynamically in a very fast speed. That condition makes us realize to adapt with some expertise of the technology to make us not left behind to acquire information. In Indonesia, usage of internet was already massive with the release of smartphones and laptops as tools to support the work performance for some people where present days now, information can be accessed faster and anywhere. PT. X as one of the Internet Service Providers could not withstand the high competitive demands of customers that could affect its employee performance with factors such as Workload, Work stress, and their Work motivation. Research was conducted with SEM based on Partial Least Square (PLS) with the results there are positive and significance impact for workload and work motivation to the employee performances and for the work stress just have a positive impact to employee performances.

Keywords

workload; work stress; work motivation; employee performance; internet service providers

Abstrak

Perkembangan ilmu pengetahuan dan teknologi akhir-akhir ini memungkinkan segalanya berjalan dinamis dengan kecepatan yang cukup tinggi. Hal tersebut membuat kita harus beradaptasi dengan perkembangan dunia digital agar tidak tertinggal dalam memperoleh informasi. Di Indonesia, penggunaan internet sebenarnya sudah cukup masif sejak munculnya *smartphone* dan *laptop* sebagai penunjang kinerja oleh sebagian besar orang, dimana sekarang setiap orang dapat mengakses informasi global lebih cepat dimana saja dan kapan saja. Akan tetapi PT X selaku penyedia jasa internet tidak dapat menghadapi permintaan dari para pelanggan yang berimbas kepada performa karyawan yang melakukan pelayanan kepada pelanggan dimana dipengaruhi oleh faktor seperti beban kerja, stres kerja dan motivasi kerjanya. Penelitian dilakukan dengan menggunakan SEM berbasis Partial Least Square (PLS) dimana hasilnya adalah terdapat pengaruh yang positif signifikan terhadap Beban Kerja dan Motivasi Kerja terhadap Kinerja karyawan dan untuk Stres Kerja terdapat pengaruh yang positif terhadap Kinerja Karyawan.

Kata kunci

beban kerja; stres kerja; motivasi kerja; kinerja karyawan; penyedia layanan internet

*) Corresponding Author

Pendahuluan

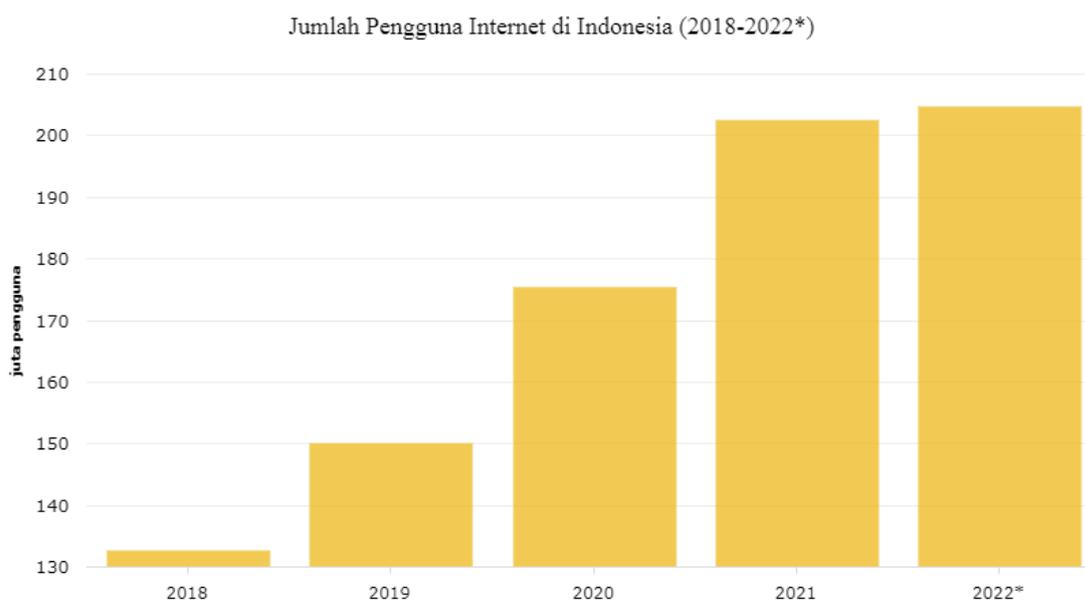
Perkembangan ilmu pengetahuan dan teknologi akhir-akhir ini memungkinkan segalanya berjalan dinamis dengan kecepatan yang cukup tinggi. Hal tersebut membuat kita harus beradaptasi dengan perkembangan dunia digital agar tidak tertinggal dalam memperoleh informasi. Di Indonesia, penggunaan internet sebenarnya sudah cukup masif sejak munculnya smartphone dan laptop sebagai penunjang kinerja oleh sebagian besar orang, dimana sekarang setiap orang dapat mengakses informasi global lebih cepat dimana saja dan kapan saja.

Sejak akhir bulan Maret tahun 2020, segala kegiatan seakan-akan berhenti, kegiatan tatap muka di kantor, sekolah, dan komunitas tidak dapat lagi dilakukan tatap muka seperti semula, semua orang dihimbau untuk berada di rumah, oleh karena itu masyarakat beradaptasi dengan budaya virtual baik itu di dalam komunikasi, kegiatan bisnis maupun belajar mengajar. Platform virtual meeting menjadi sarana digital untuk melakukan aktivitas tersebut dengan berbagai nama yaitu zoom, google meet, Microsoft teams, skype dan lain sebagainya. Akan tetapi platform tersebut membutuhkan kekuatan infrastruktur internet yang memadai agar kelancaran dalam berkomunikasi dan melakukan kegiatan bisnis atau belajar mengajar menjadi

optimal. Selama inilah terjadi peningkatan penggunaan internet di Indonesia terus meningkat secara signifikan, diperjelas dengan data pada Gambar 1.

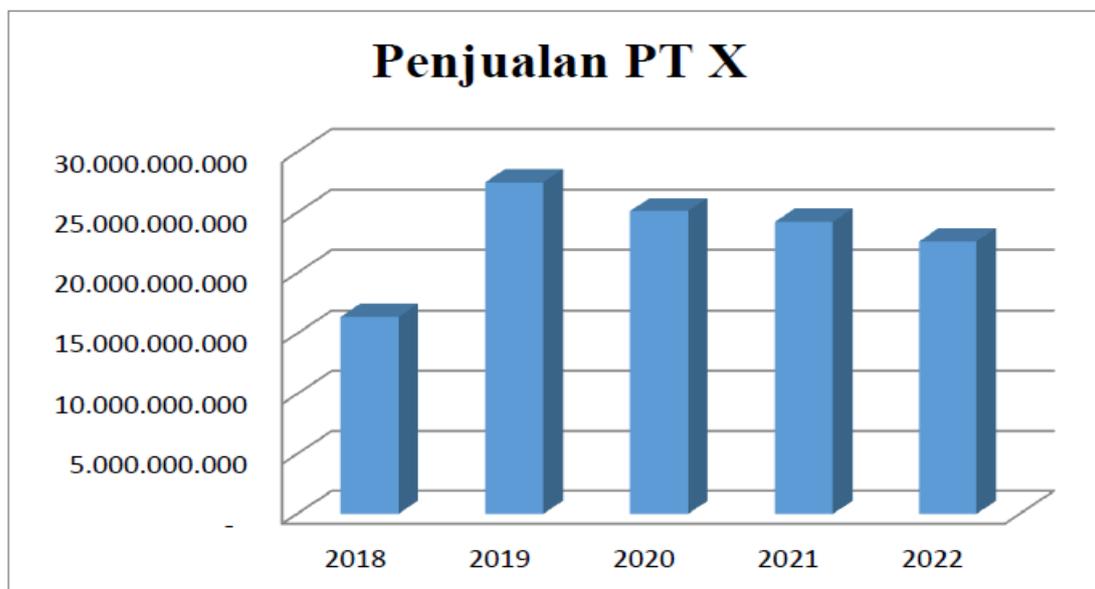
Selama 5 tahun terjadi peningkatan pengguna internet secara signifikan, Tren jumlah pengguna internet di Indonesia terus meningkat dalam lima tahun terakhir. Jika dibandingkan dengan tahun 2018, saat ini jumlah pengguna internet nasional sudah melonjak sebesar 54,25%.

PT X merupakan *Internet Service Provider* yang sudah berpengalaman selama 27 tahun lebih untuk menyediakan pelayanan internet. Didukung dengan data pengguna internet yang semakin positif dan masif disebabkan kebutuhan untuk tetap bekerja walaupun hanya di rumah saja mendorong peningkatan permintaan pemasangan produk internet cukup tinggi yang diterima PT X. Hal ini disebabkan tingginya permintaan penggunaan internet untuk mendukung kegiatan komunikasi, bisnis serta belajar mengajar dari rumah. Maka beban kerja yang diterima dari karyawan PT X mengalami kenaikan serta stres kerja yang diterima oleh mereka juga cukup tinggi sehingga membuat mereka harus menjaga motivasi kerja sehingga dapat menyelesaikan pekerjaannya.



Sumber: databoks.katadata.co.id; 2022

Gambar 1. Data pengguna Internet di Indonesia 2022



Sumber: Laporan Penjualan PT X.

Gambar 2. Data Penjualan PT.X

Kejadian ini diperkuat dengan adanya penurunan hasil penjualan PT X, seperti tampak pada Gambar 2.

Dikarenakan penurunan kinerja penjualan, ini menjadikan permasalahan bagi para tenaga kerja pada PT. X. Hal ini disebabkan karena beban kerja yang harus dilakukan para karyawan diluar jam kerja pada umumnya Kondisi tersebut yang membuat para karyawan bagian penjualan di PT. X mengalami stres karena tugas dan tanggung jawab yang diberikan oleh perusahaan yang tidak dapat dihindari cepat atau lambat dampak stres akan target yang diberikan akan dirasakan oleh karyawan. Stres kerja terkait tuntutan pekerjaan yang terlalu banyak dan tugas kerja yang berlebihan secara signifikan mengakibatkan tugas pekerjaan tidak terselesaikan sesuai target, tidak sesuai dengan tuntutan pekerjaan mengakibatkan terjadinya stres kerja. Dalam kejadian di PT. X, motivasi karyawan turun dikarenakan beban kerja yang cukup memberikan tekanan para karyawan terkadang menyikapinya dengan melakukan percakapan dan berkumpul dengan teman seruangan berbicara yang tidak terkait dengan pekerjaan, dan tidak mengerjakan pekerjaan kantor saat jam kerja seperti (melihat istagram, melihat You Tube) yang tidak terkait dengan tugas pokok pekerjaan. Hal tersebut yang mengakibatkan kinerja karyawan menurun terbukti dengan tidak tercapainya target pelanggan baru dalam kurun waktu tertentu.

Selama ini tenaga kerja yang menangani permintaan pelanggan untuk pemasangan internet ini tidak hanya dalam hal penjualan produk saja melainkan juga jasa layanan purna jual produk internet (*after sales service*) di rumah atau kantor dari pelanggan, dan sering kali bantuan diberikan kepada pelanggan berada di luar jam kerja seperti akhir pekan hari sabtu dan minggu atau bahkan sampai malam untuk menangani permasalahan yang dihadapi oleh konsumen. Beban kerja adalah tugas-tugas yang diberikan pada tenaga kerja atau karyawan untuk diselesaikan pada waktu tertentu dengan menggunakan keterampilan dan potensi dari tenaga kerja (Munandar, 2011). Beban kerja adalah hal yang menyebabkan ketegangan dalam diri seseorang. Hal ini dapat menimbulkan penurunan kinerja karyawan yang disebabkan oleh tingkat keahlian yang dituntut terlalu tinggi, kecepatan kerja mungkin terlalu tinggi, volume kerja mungkin terlalu banyak dan sebagainya (Arfani, Luturlean, 2018).

Pada fenomena tersebut terdapat dampak negatif dari stres yang bisa memicu kecemasan, depresi, dan akhirnya berpengaruh dalam kinerja keseharian karyawan. Stres kerja yang berkelanjutan diakibatkan karena kondisi kelelahan fisik, mental dan emosional yang disebabkan oleh adanya tuntutan pekerjaan dalam waktu yang lama dan terus - menerus (Ekawarna, 2018). Menurut (Sasono, 2004) dalam Tinambunan, Sipahutar, Manik (2022) stres kerja adalah suatu keadaan dimana seseorang menghadapi tugas atau

pekerjaan yang tidak bisa atau belum bisa dijangkau oleh kemampuannya. Stres kerja dapat berpengaruh terhadap menurunnya kinerja karyawan. Kondisi tidak bersemangat, malas bekerja, perasaan cemas, banyak pekerjaan yang tidak terselesaikan dan semua itu berdampak pada menurunnya kinerja.

Stres kerja dapat disebabkan oleh tuntutan pekerjaan seperti waktu lembur yang tinggi hingga malam, bahkan terkadang bekerja pada hari Sabtu dan Minggu. (Siagian, 2004) menyatakan stres kerja terjadi karena tuntutan merupakan tanggung jawab, tekanan, kewajiban, dan bahkan ketidakpastian yang dihadapi para individu di tempat kerja. Menjelaskan jika stres kerja memiliki beberapa faktor penyebab antara lain beban kerja, tekanan kerja untuk bekerja sesuai dengan standar yang telah ditetapkan. Dalam praktik di lapangan, terjadi kehilangan motivasi disebabkan kurangnya waktu istirahat akibat bekerja lembur terus menerus untuk memenuhi target yang diberikan. (Robbins & Judge, 2014) menyatakan motivasi adalah proses yang menjelaskan mengenai kekuatan, arah, dan ketekunan seseorang dalam upaya untuk mencapai tujuan. Motivasi adalah psikologi yang mendorong, mengaktifkan atau menggerakkan, mengarahkan dan menyalurkan perilaku, sikap, dan tindakan seseorang yang selalu dikaitkan dengan pencapaian tujuan, baik tujuan organisasi maupun tujuan pribadi untuk masing-masing anggota (Darmawan, 2013) dalam Arijanto (2017).

Kajian Pustaka

Beban Kerja

Menurut (Munandar, 2011), beban kerja adalah tugas-tugas yang diberikan pada tenaga kerja atau karyawan untuk diselesaikan pada waktu tertentu dengan menggunakan keterampilan dan potensi dari tenaga kerja. Menurut (Gibson, 2009) dalam Chandra, Adriansyah (2017) menyatakan bahwa beban kerja adalah keharusan mengerjakan terlalu banyak tugas atau penyediaan waktu yang tidak cukup untuk menyelesaikan tugas. Menurut (Tarwaka, 2010) beban kerja dapat didefinisikan sebagai suatu perbedaan antara kapasitas atau kemampuan pekerja dengan tuntutan pekerjaan yang harus dihadapi. Beban kerja yang merupakan sekumpulan atau sejumlah kegiatan yang harus diselesaikan oleh suatu unit organisasi dalam jangka waktu tertentu juga akan berpengaruh terhadap kinerja pegawai (Endang Hendrayanti, 2003) dalam Niken Widayastuti (2015).

Mengingat pekerjaan manusia bersifat mental dan fisik, maka masing-masing mempunyai beban kerja yang berbeda-beda. Beban kerja yang terlalu tinggi memungkinkan pemakaian energi yang berlebihan dan dapat terjadi stres kerja. Beban kerja dapat dilihat dari beban kerja fisik maupun mental, apabila beban kerja yang ditanggung seorang karyawan terlalu berat atau kemampuan fisik yang lemah tentu akan mengakibatkan suatu hambatan dalam bekerja sehingga karyawan tersebut akan merasa sakit karena suatu pekerjaan. Menurut (Setyawan & Kuswati, 2006) dalam Adityawarman, Sanim, Sinaga (2015) apabila beban kerja terus menerus bertambah tanpa adanya pembagian beban kerja yang sesuai maka kinerja karyawan akan menurun. Hal ini karena ketidakmampuan karyawan dalam menyelesaikan pekerjaan yang disebabkan karena terlalu banyak beban kerja yang harus diselesaikan kemudian keterbatasan waktu yang singkat, kapasitas dan kemampuan karyawan tidak sesuai dengan tuntutan beban kerja yang tinggi yang harus dikerjakan. (Sunyoto, 2012) menyatakan beban kerja yang terlalu banyak dapat menyebabkan ketegangan dalam diri seseorang. Hal ini dapat menimbulkan penurunan kinerja karyawan yang disebabkan beban kerja dan tuntutan yang tinggi dan berbagai tuntutan di antaranya untuk mencapai volume kerja yang terlalu banyak, dituntut untuk bekerja lembur dan terus menerus, dan sebagainya. Namun apa bila pekerja tersebut tidak bisa menyelesaikan tugas-tugasnya maka hal tersebut menjadikan beban kerja bagi pekerja. Setiap individu yang bekerja dituntut untuk menyelesaikan tugasnya, namun ketika kemampuan individu tersebut terbatas membuat hasil kerja tidak sesuai yang diharapkan. (Dhanial, 2010) menyimpulkan beban kerja adalah sejumlah kegiatan yang membutuhkan proses mental atau kemampuan yang harus diselesaikan dalam jangka waktu tertentu, baik dalam bentuk fisik maupun psikis. (Riggio, 2000) menyatakan beban kerja adalah tugas-tugas pekerjaan yang menjadi sumber stres seperti pekerjaan mengharuskan bekerja dengan cepat, menghasilkan sesuatu dan konsentrasi dari stres kerja. Menurut (Gibson, 2009) yaitu beban kerja adalah tekanan sebagai tanggapan yang tidak dapat menyesuaikan diri, yang dipengaruhi oleh perbedaan individual atau proses psikologis, yakni suatu konsekuensi dari setiap tindakan ekstern (lingkungan, situasi, peristiwa yang terlalu banyak mengadakan tuntutan psikologi atau fisik) terhadap seseorang.

Stres Kerja

Stres kerja menurut (Kinman, 2008) adalah tuntutan pekerjaan secara signifikan dapat meningkatkan gejala fisik penyakit jiwa dan tekanan psikologis. menunjukkan bahwa stres kerja terjadi karena Tuntutan kerja yang berlebihan dari lingkungan kerja. Meningkatnya tuntutan pekerjaan terhadap karyawan yang tidak sesuai dengan kemampuan mereka maka stres pekerjaan meningkat. Menurut (Mangkunegara, 2008) dalam Novi Susanti, Mardiana (2018) bahwa stres kerja adalah perasaan yang menekan atau merasa tertekan yang dialami karyawan dalam menghadapi pekerjaan. Sedangkan (Towner, 2002) dalam Masduki (2014) mengatakan bahwa stres itu sangat personal, setiap orang memiliki tingkatan toleransi tertentu pada tekanan yang terjadi setiap waktunya yaitu kemampuan kita untuk mengatasi atau tidak mengatasinya. Menurut Siagian (2012) dalam Onsardi (2020) menyatakan bahwa stres kerja merupakan kondisi ketegangan yang berpengaruh terhadap emosi, jalan pikiran, dan kondisi fisik seseorang. Stres yang tidak diatasi dengan baik biasanya berakibat pada ketidakmampuan seseorang untuk berinteraksi secara positif dengan lingkungannya, baik dalam arti lingkungan pekerjaan maupun lingkungan luar pekerjaan. Ketidakmampuan untuk melawan keterbatasan inilah yang akan menimbulkan frustrasi, konflik, gelisah, dan rasa bersalah yang merupakan tipe-tipe dasar stres (Luthan, 2006) dalam Noviansyah, Zunaidah (2011).

(John De Nobile & McCormick, 2005), Stres kerja sebagai suatu kondisi emosional negatif yang dialami seperti frustrasi, ketakutan, kecemasan, dan depresi yang disebabkan oleh beberapa faktor yang berkaitan dengan kerja. pengertian stres kerja dalam hal ini adalah suatu kondisi yang mempengaruhi keadaan fisik atau psikis seseorang karena ada tekanan dari dalam diri atau dari luar diri seseorang atau kelompok yang berpotensi mengganggu kinerja jika dibiarkan terus-menerus dapat diklasifikasikan sebagai stres yang memiliki efek negatif mempengaruhi kinerja karyawan. Stres kerja adalah perasaan tertekan yang dialami pegawai dalam menghadapi pekerjaan stres kerja ini tampak seperti Emosi tidak stabil, perasaan tidak senang, suka menyendiri, sulit tidur, merokok berlebihan dan tidak bisa rileks, tegang, cemas, gugup, tekanan darah meningkat stres kerja ini terjadi apabila antara tantangan dan tuntutan pekerjaan tidak dapat diakomodir lebih lanjut dengan skill dan keterampilan yang dimiliki serta

kebutuhan pribadi dan kelompok dari karyawan atau pekerja tersebut (Sinambela, 2018).

Motivasi Kerja

(Robbins, 2014) mengemukakan Bahwa pengertian motivasi kerja meliputi upaya (effort), tujuan organisasi (organizational goals) dan kebutuhan (needs). Motivasi kerja merupakan kemauan untuk melakukan upaya yang tinggi untuk mencapai tujuan organisasi, sepanjang upaya itu juga memenuhi kebutuhan individunya. Menurut (Robbins dan Judge, 2014) menyatakan motivasi kerja adalah proses yang menjelaskan mengenai kekuatan, arah, dan ketekunan seseorang dalam upaya untuk mencapai tujuan. Motivasi sebagai proses yang menjelaskan intensitas arah dan ketekunan seorang individu untuk mencapai suatu tujuannya. (Mangkunegara, 2005) dalam Dewi, Wibawa (2016) menyatakan bahwa motivasi terbentuk dari sikap karyawan dalam menghadapi situasi kerja di perusahaan. Motivasi sebagai suatu kekuatan yang menguatkan perilaku memberikan arah bertindak dan memicu untuk tetap terus berusaha.

(Kondalkar, 2007) motivasi sebagai hasrat dalam yang membakat yang disebabkan oleh kebutuhan keinginan dan kemauan yang mendorong seseorang individu untuk menggunakan energi fisik dan mentalnya demi tercapainya tujuan yang diinginkan. (Sutrisno, 2009) dalam Saptono, Bonar, Ahmad (2019) menyatakan bahwa motivasi adalah sesuatu yang menimbulkan semangat atau dorongan kerja sehingga dapat menciptakan kegairahan kerja seseorang, mau bekerja sama, bekerja efektif dan terintegrasi dengan segala daya upayanya untuk mencapai kepuasan. Motivasi terbentuk dari sikap (*attitude*) karyawan dalam menghadapi situasi kerja di perusahaan. Motivasi merupakan kondisi atau energi yang menggerakkan karyawan yang terarah atau tertuju untuk mencapai tujuan organisasi perusahaan (Mangkunegara, 2005).

(Sri Widodo, 2016) dalam Shabrina, Darmadi, Sari (2020) motivasi merupakan kondisi atau energi yang menggerakkan diri pegawai yang terarah atau tertuju untuk mencapai tujuan organisasi. Menurut (Hasibuan, 2011) motivasi kerja berarti dorongan atau pemberian daya penggerak yang menciptakan kegairahan kerja seseorang agar mereka mau bekerja sama, bekerja efektif, dan terintegrasi dengan segala daya upayanya untuk mencapai kepuasan. Pentingnya motivasi karena motivasi adalah hal yang menyebabkan, menyalurkan, dan

mendukung perilaku manusia, supaya mau bekerja giat dan antusias mencapai hasil yang optimal. Menurut (Robbins dan Judge, 2008) dalam Asri Puspita Ilsa Putri (2017) Motivasi Kerja adalah keinginan untuk berusaha sekuat tenaga untuk mencapai tujuan organisasi yang dikondisikan atau ditentukan oleh kemampuan usaha untuk memenuhi suatu kebutuhan individu.

(Rivai, 2015) motivasi adalah serangkaian sikap dan nilai-nilai yang memengaruhi individu untuk mencapai hal yang spesifik sesuai dengan tujuan individu. (Kadarisma, 2012) dalam Suryaniadi, Supiatni, Wiguna (2021) Motivasi kerja adalah penggerak atau pendorong dalam diri seseorang untuk mau berperilaku dan bekerja dengan giat dan baik sesuai dengan tugas dan kewajiban yang telah diberikan kepadanya. Sikap dan nilai tersebut merupakan suatu yang *invisible* yang memberikan kekuatan untuk mendorong individu untuk bertingkah laku mencapai dalam tujuan. Robbins dan Judge (2014) Motivasi kerja adalah proses yang menjelaskan intensitas, arah, dan ketekunan seorang individu untuk mencapai tujuannya. semangat akan bekerja secara baik dan meningkatkan kemampuan demi mencapai sasaran kariernya, seperti keterampilan berkomunikasi, dan menyelesaikan tugas tepat waktu.

Kinerja Karyawan

Kinerja karyawan menurut (Rivai, 2015) dalam Cholishoh (2021) adalah hasil dan tingkat keberhasilan seseorang secara keseluruhan dalam melaksanakan tugas seperti hasil kerja, target atau sasaran atau kriteria yang telah ditentukan terlebih dahulu telah disepakati bersama. Agar seorang karyawan atau tim kerja dapat memperoleh hasil yang optimal, seluruh aset potensial mereka harus dipergunakan dan dikembangkan serta diberdayakan agar sinkron dan dapat bekerja dengan baik untuk jangka panjang diarahkan agar dapat sepenuhnya mendukung visi dan misi dan target yang telah ditetapkan oleh perusahaan.

Kinerja adalah suatu hasil kerja yang dicapai seseorang dalam melaksanakan tugas-tugas yang dibebankan kepadanya yang didasarkan atas kecakapan, pengalaman dan kesungguhan serta waktu (Hasibuan, 2011). Menurut (Mangkunegara, 2005) dalam Febriastuti, Dwimawanti, Widowati (2015) Kinerja karyawan adalah hasil kerja secara kualitas dan kuantitas yang dicapai oleh seorang karyawan dalam melaksanakan tugasnya sesuai dengan tanggung jawab yang diberikan kepadanya.

(Handoko, 2013) Kinerja karyawan adalah hasil kerja yang dapat dicapai oleh seseorang atau kelompok orang dalam organisasi sesuai dengan wewenang dan tanggung jawab. Mencapai tujuan atau serangkaian tujuan dalam pekerjaan atau organisasi. Kinerja merupakan sumber daya manusia yaitu prestasi kerja atau hasil kerja baik kualitas maupun kuantitas yang dicapai sumber daya manusia dalam melaksanakan tugas kerjanya sesuai dengan tanggung jawab yang diberikan kepadanya. Menurut (Sinambela, 2019) dalam Tedi Pitri (2021), Kinerja karyawan adalah hasil kerja yang dapat dicapai oleh seseorang atau sekelompok orang dalam suatu organisasi, sesuai dengan wewenang dan tanggung jawab masing-masing, dalam rangka pencapaian tujuan organisasi yang bersangkutan secara legal, tidak melanggar hukum dan sesuai dengan moral dan etika. Kinerja karyawan merupakan perilaku nyata yang ditampilkan setiap orang sebagai Prestasi Kerja yang dihasilkan oleh karyawan merupakan suatu hal sangat penting dalam upaya perusahaan untuk mencapai tujuannya (Rivai, 2015). Kinerja karyawan adalah hasil kerja secara kualitas yang dicapai oleh karyawan dalam melaksanakan pekerjaannya sesuai dengan tanggung jawab yang diberikan kepadanya, yang berarti Prestasi Kerja yang dicapai oleh karyawan. Sedangkan (Supriyono, 2010) mengemukakan bahwa kinerja adalah suatu hasil yang dicapai seseorang dalam melaksanakan tugas-tugas yang diberikan kepadanya yang didasarkan atas kecakapan pengalaman kesanggupan serta waktu. kinerja merujuk kepada keberhasilan dalam melaksanakan tugas pekerjaan untuk mencapai tujuan.

Pengembangan Hipotesis

Pengaruh Beban Kerja terhadap Kinerja Karyawan

Menurut penelitian oleh Friska Aprilia (2017) yang dilakukan di Rumah Sakit Islam Ibnu Sina Pekanbaru, dari pengujian yang dilakukan diketahui bahwa hipotesis yang menyatakan beban kerja secara parsial berpengaruh signifikan terhadap kinerja perawat Rumah Sakit Islam Ibnu Sina Pekanbaru diterima. Ini dibuktikan thitung (3.229) > ttabel (2.012) dan signifikansi (0.001) < 0.05. Hal tersebut menunjukkan beban kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan. Akan tetapi menurut Mukaromah (2021) dibuktikan bahwa Beban Kerja memiliki pengaruh negatif dengan hasil koefisien $-2.159 < 2.007$ dan nilai signifikansi $0.036 < 0.05$. Menurut (Prihatini, 2007), beban kerja dapat dipengaruhi oleh Faktor eksternal meliputi beban yang berasal

dari luar tubuh karyawan (stresor), seperti: a. Tugas yang dilakukan yang bersifat fisik seperti stasiun kerja, tempat kerja, alat dan sarana kerja, kondisi kerja, sikap kerja, tugas-tugas yang bersikap mental seperti kompleksitas pekerjaan, tingkat kesulitan pekerjaan dan tanggung jawab pekerjaan. b. Organisasi kerja seperti lamanya waktu kerja, waktu istirahat, kerja bergilir, kerja malam, model struktur organisasi, pelimpahan tugas dan wewenang. Lingkungan kerja adalah lingkungan kerja fisik, lingkungan kerja, biologis dan lingkungan kerja psikologis. Sehingga hipotesis penelitian ini adalah:

H01: Tidak Terdapat Pengaruh Positif Beban Kerja terhadap Kinerja Karyawan.

Ha1: Beban Kerja berpengaruh Positif terhadap Kinerja Karyawan.

Pengaruh Stres Kerja terhadap Kinerja Karyawan

Menurut penelitian oleh Friska Aprilia (2017) yang dilakukan di Rumah Sakit Islam Ibnu Sina Pekanbaru, berdasarkan tabel uji t diketahui bahwa stres kerja memiliki nilai thitung (2.192) > ttabel (2.012) dan signifikansi (0.033) < 0.05 dengan demikian Ho ditolak dan Ha diterima artinya secara parsial variabel stres kerja mempengaruhi kinerja. Stres kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan. Namun pada Triatmadja (2022) menyatakan bahwa terdapat pengaruh yang negatif antara Stres kerja terhadap Kinerja Karyawan dibuktikan dengan nilai sig 0.881 > 0.05 dan koefisien -0.151 < 2.045.

H02: Tidak Terdapat Pengaruh Positif Stres Kerja terhadap Kinerja Karyawan.

Ha2: Stres Kerja berpengaruh Negatif terhadap Kinerja Karyawan.

Pengaruh Motivasi Kerja terhadap Kinerja Karyawan

Menurut penelitian oleh Siti Mukaromah dan Parmin (2021) yang dilakukan di PT Mitra Bisnis Keluarga Ventura Kebumen, dari pengujian yang dilakukan berdasarkan hasil dari uji t pada variabel motivasi kerja, diperoleh nilai sebesar 7,006 > sebesar 2,007 dengan tingkat signifikan sebesar 0,000. Hal ini membuktikan bahwa variabel motivasi kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan pada PT Mitra Bisnis Keluarga Ventura Kebumen.

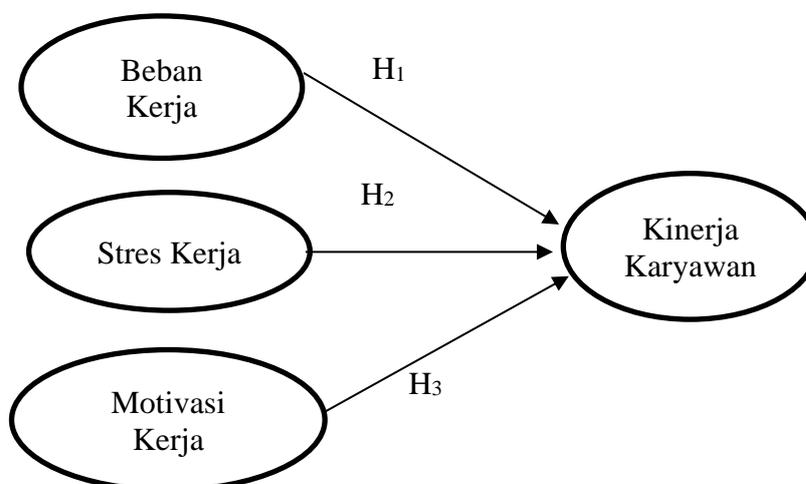
H03: Tidak Terdapat Pengaruh Positif Motivasi Kerja terhadap Kinerja Karyawan.

Ha3: Motivasi Kerja berpengaruh Positif terhadap Kinerja Karyawan.

Metode Penelitian

Objek Penelitian

Penelitian dilakukan kepada para karyawan bagian Sales PT. X dengan jumlah 82 karyawan bagian sales. Pelaksanaan penelitian ini memakan waktu bulan Juni 2022. PT. X yang bergerak di bidang Internet Service Provider sejak tahun 1995 ketika mendapatkan Izin Penyelenggaraan Internet Service Provider dari Menteri Pos dan Telekomunikasi (ISP).



Gambar 3. Kerangka Pemikiran

Desain Penelitian

Design penelitian yang digunakan adalah penelitian deskriptif. Penelitian deskriptif ini merupakan sebuah langkah untuk melakukan investigasi pada topik yang dibahas hinggamenjadi sebuah hipotesis serta penelitan metode deskriptif digunakan untuk melihat hubungan dari setiap variabel (Swatzell et al, 2007). Penelitian ini menggunakan metode konklusif karena adanya beberapa referensi dari peneliti sebelumnya tentang variabel penelitian yang digunakan, penelitian ini tidak bersifat eksperimental artinya bukan yang benar-benar baru serta memiliki tujuan utama untuk meneliti hubungan khusus atau prediksi (Maholtra, 2010).

Populasi dan Sampel

Populasi penelitian ini adalah seluruh karyawan sales dari PT. X. Sampel yang digunakan adalah karyawan bagian sales dengan total sebanyak 82 orang. Dimana ini merupakan keseluruhan karyawan daripada bagian sales tersebut.

Sample adalah bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut (Sugiyono, 2017). Alasan pengambilan 82 orang tersebut menurut Krejcie dan Morgan dalam Schreiber dan Asner-Self (2011) untuk populasi di bawah 100 diambil semuanya, bila populasi berjumlah 500 diambil 50%, bila populasi berjumlah 5000 diambil 357 responden, bila populasi berjumlah 100.000 diambil 384 responden. Jumlah sampel yang digunakan pada penelitian dari total populasi sebanyak 82 karyawan bagian sales PT. X.

Untuk profil responden pada penelitian dengan melihat berdasarkan karakteristik responden yaitu jenis kelamin dan lama bekerja responden. Karakteristik responden berdasarkan jenis kelamin dapat dilihat seperti tabel 1.

Dari hasil rekap kuesioner responden untuk proporsi karyawan yang mengisi kuesioner penelitian ini, sebesar 69.5% responden adalah wanita sedangkan 30.5% responden berjenis kelamin pria.

Karakteristik responden berdasarkan lama bekerja dapat dilihat seperti tabel 2. Dalam pertanyaan kuesioner ini ada tiga opsi jawaban untuk berapa lama responden yaitu 1-3 tahun, 3-5 tahun, dan lebih dari 6 tahun. Rata-rata responden memiliki pengalaman lama bekerja di PT X selama 1-3 tahun sebesar 58.6%, sedangkan untuk kelompok lama berkerja diantara 3-5 tahun serta lebih dari 6 tahun memiliki persentase yang seimbang sebesar 20.7%.

Definisi Operasional Variabel

Terdapat 4 (empat) variabel dalam penelitian ini, masing-masing memiliki indikator sebagai alat ukur (measurement) dalam pembuatan kuesioner. Kuesioner akan diukur dengan skala likert mulai 1 – 6. Penulis akan menjabarkan seluruh variabel yang akan digunakan. Untuk tabel indikator pada masing-masing variabel dapat dilihat pada lampiran Index. Pada variabel Beban Kerja terdiri dari 10 indikator, kemudian pada variabel Stres Kerja terdiri dari 10 indikator, selanjutnya pada variabel Motivasi Kerja terdiri dari 10 indikator dan pada variabel Kinerja Karyawan terdiri dari 10 indikator.

Tabel 1. Profil Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

No.	Jenis Kelamin	Jumlah	Persentase
1	Pria	57	69,5%
2	Wanita	25	30,5%
Total		82	

Sumber: Data diolah penulis

Tabel 2. Profil Responden Berdasarkan Lama Bekerja

No	Lama Bekerja	Jumlah	Persentase
1	1-3 Tahun	48	58,6%
2	3-5Tahun	17	20,7%
3	> 6 Tahun	17	20,7%
Total		82	100%

Sumber: Data diolah penulis

Metode Analisis

Analisis yang digunakan dalam penelitian ini menggunakan metode SEM (Structural Equation Modelling) dengan tools Smart PLS 3.0. Validitas dibagi dalam uji validitas konvergen dan diskriminan dalam uji validitas konvergen menggunakan metode AVE (Average Variance Extractor) dengan batas nilai adalah 0.5, dimana hasil uji validitas harus memiliki nilai diatas 0.5. Ukuran lain yaitu validitas diskriminan adalah heterotrait-monotrait ratio of correlations < 0.90 dan $p\text{-value} < 0.05$ (Henseler, 2015) dan juga menggunakan factor cross loading untuk masing-masing indikator.

Uji Reliabilitas dibedakan menjadi reliabilitas indikator dan reliabilitas konsistensi internal. Ukuran reliabilitas untuk konsistensi internal adalah menggunakan nilai composite reliability dengan batas nilai sebesar 0.7 dan hasil reliabilitas variabel harus diatas nilai 0.7 tersebut agar dinyatakan layak. Atau dapat menggunakan Cronbach Alpha dengan batas nilai 0.6 dan dinyatakan lulus uji jika nilainya melebihi angka 0.6. (Tharenou, 2007).

Pengujian hipotesis dengan menggunakan nilai $p\text{-value} < 0.05$ pada hasil bootstrapping di dalam PLS. *Null hypothesis* ditolak jika koefisien jalur antar variabel > 0 dan $p\text{-value} < 0.05$. (Hayes, 2009). Nilai R square digunakan untuk mengetahui seberapa besar pengaruh yang dapat dijelaskan oleh variabel independen terhadap variabel dependen (Hair, 2022).

Hasil dan Pembahasan**Objek Penelitian**

Dalam penelitian yang dilakukan didapatkan hasil sebagai berikut dimulai dari profil responden yang terdiri dari Karyawan PT. X. yang menjadi objek penelitian dari pada penelitian ini sebanyak 82 responden.

Uji Validitas

Validitas data dilakukan dengan menggunakan uji validitas konvergen dengan indikator AVE (Average Variance Extracted) pada program Smart PLS dengan batas uji adalah 0.5. Untuk hasil uji validitas menggunakan uji Average Variance Extracted (AVE) dapat dilihat pada tabel 3.

Dimana seluruh variabel sudah melewati batas 0.5 yang menandakan seluruh indikator yang digunakan telah valid. Sedangkan untuk indikator yang digunakan dalam hasil pengujian ini, dalam bentuk validitas diskriminan dengan metode heterotrait-monotrait ratio yang dihasilkan dapat dilihat pada Tabel 4.

Berdasarkan hasil pengolahan data dengan metode Heterotrait-Monotrait Ratio (HTMT) yang dimana hasilnya harus dibawah 0.9 untuk dinyatakan lulus uji validitasnya. Dari Tabel 4 untuk semua variabel yang dicrossing dalam HTMT ratio ini, semuanya sudah memenuhi syarat dibawah nilai 0.9 yaitu dengan nilai antara 0.6 sampai dengan 0.8.

Tabel 3. Hasil Uji Average Variance Extracted (AVE)

Variabel	Average Variance Extracted (AVE)
Beban Kerja	0,505
Kinerja Karyawan	0,518
Motivasi Kerja	0,543
Stres Kerja	0,535

Sumber: Output PLS 3

Tabel 4. Hasil Uji Heterotrait-Monotrait Ratio

Variabel	Beban Kerja	Kinerja Karyawan	Motivasi Kerja	Stres Kerja
Beban Kerja				
Kinerja Karyawan	0,701			
Motivasi Kerja	0,608	0,806		
Stres Kerja	0,810	0,673	0,639	

Sumber: Output PLS 3

Tabel 5. Hasil Uji Cronbach’s Alpha dan Composite Reliability

Variabel	Cronbach’s Alpha	Composite Reliability
Beban Kerja	0,802	0,858
Kinerja Karyawan	0,844	0,882
Motivasi Kerja	0,832	0,876
Stres Kerja	0,787	0,851

Sumber: Output PLS 3

Tabel 6. Hasil Uji t dan Path Coefficient

Path	Original Sample	T Statistics	P Values
Beban Kerja → Kinerja Karyawan	0,263	2,701	0,007
Motivasi Kerja → Kinerja Karyawan	0,508	3,734	0,000
Stres Kerja → Kinerja Karyawan	0,149	1,492	0,136

Sumber: Output PLS 3

Uji Reliabilitas

Pengujian reliabilitas dilakukan untuk memastikan variabel yang sudah dipilih dapat digunakan dalam analisis selanjutnya. Dengan menggunakan program SmartPLS dan metode Cronbach Alpha serta Composite reliability dengan batas uji sebesar 0.7. Hasil yang diperoleh seperti pada tabel 5.

Dari hasil pengolahan data dengan metode yang disebutkan didapatkan nilai rata-rata di 0.8 dimana sudah lebih dari batas uji yaitu 0.7. Sehingga seluruh variabel dinyatakan telah reliabel.

Uji Hipotesis

Hasil bootstrapping digunakan sebagai cara untuk menguji hipotesis pada penelitian. Ada 3 hipotesis penelitian atas variabel yaitu variabel Beban Kerja, Stres Kerja, dan Motivasi Kerja terhadap Kinerja Karyawan. Dimana hasil bootstrapping adalah pada tabel 6.

Pada hasil bootstrapping diatas dapat dilihat bahwa dari ketiga variabel independen yang digunakan seluruhnya memiliki pengaruh yang positif namun ada signifikan secara statistic kecuali variabel Stres Kerja, dimana dilihat dari hasil P-values milik variabel tersebut lebih besar daripada batas signifikansi 0.05 dengan nilai sebesar 0.136. Sedangkan untuk variabel beban kerja dan motivasi kerja memiliki nilai P-values yang lebih kecil daripada nilai signifikansi 0.05 sehingga secara statistik terbukti signifikan dengan Beban kerja

memiliki nilai sebesar 0.007 dan motivasi kerja memiliki nilai 0.000.

Berdasarkan hasil pengolahan data pada penelitian ini dapat ditarik kesimpulan untuk uji hipotesis pada penelitian ini adalah sebagai berikut:

- H1: Terdapat Pengaruh Positif Beban Kerja terhadap Kinerja Karyawan
- H2: Tidak Terdapat Pengaruh Stres Kerja terhadap Kinerja Karyawan
- H3: Terdapat Pengaruh Positif Motivasi Kerja terhadap Kinerja Karyawan

Hasil R square

Nilai R square digunakan untuk melihat seberapa besar pengaruh yang dihasilkan oleh variabel independen terhadap variabel dependen, dalam hal ini adalah variabel Kinerja yang dapat dijelaskan oleh variabel Beban Kerja, Stres Kerja serta Motivasi Kerja dalam satuan persentase (%). Untuk hasil pengolahan data dalam mengestimasi nilai R square dapat dilihat pada tabel 7.

Nilai R square digunakan untuk melihat seberapa besar pengaruh yang dihasilkan oleh variabel independen terhadap variabel dependen, dalam hal ini adalah variabel Kinerja yang dapat dijelaskan oleh variabel Beban Kerja, Stres Kerja serta Motivasi Kerja dalam satuan persentase (%). Nilai R square yang dihasilkan adalah sebesar 0.605 atau 60.5% variabel Kinerja Karyawan dapat dijelaskan oleh variabel Beban Kerja, Stres Kerja,

dan Motivasi Kerja dimana sisanya sebesar 39.5% dijelaskan oleh variabel lainnya yang tidak digunakan dalam penelitian ini. Namun jika menggunakan nilai R square adjusted adalah sebesar 0.590 atau 59% Kinerja karyawan dapat dijelaskan oleh variabel Beban Kerja, Stres Kerja, dan Motivasi Kerja, sisanya 41% dijelaskan oleh variabel yang tidak digunakan dalam penelitian.

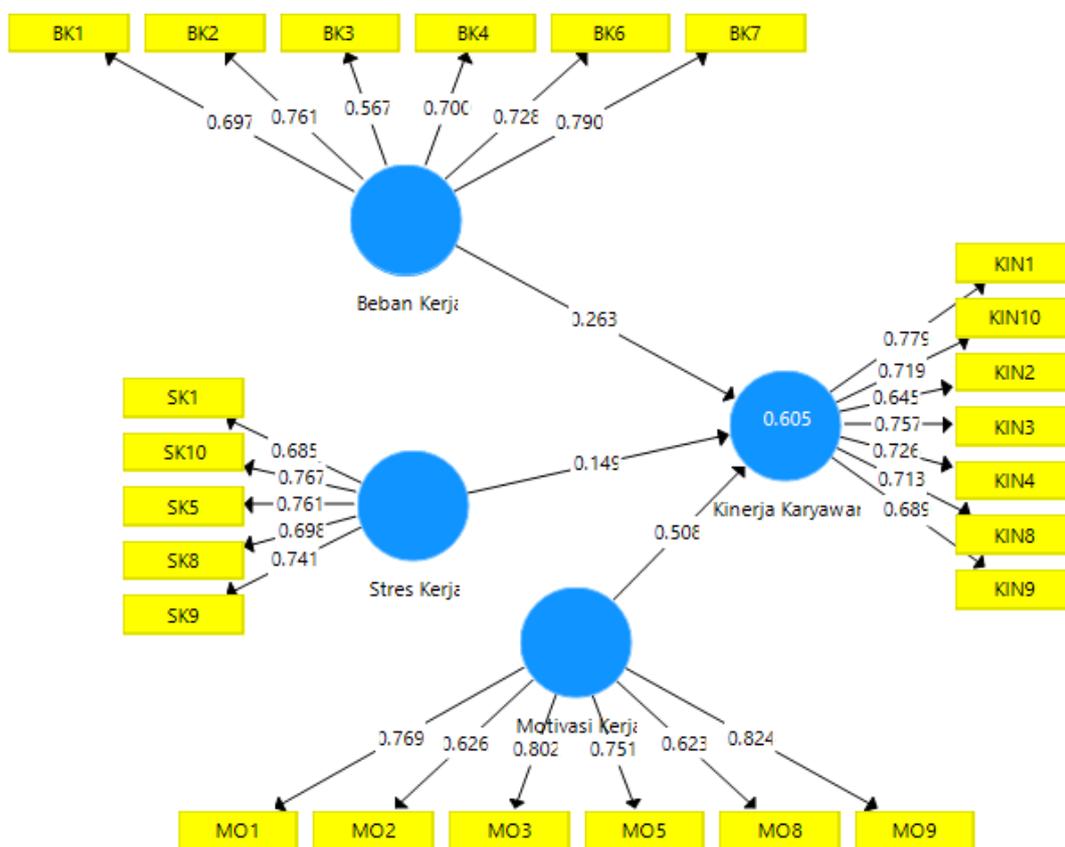
Pengaruh Beban Kerja terhadap Kinerja Karyawan

Hipotesis dari penelitian ini adalah terdapat pengaruh antara Beban Kerja terhadap Kinerja Karyawan., berdasarkan pada tabel path coefficient didapatkan hasil sebesar 0.263. Hal ini menandakan beban kerja yang sesuai akan dapat meningkatkan kinerja karyawan ditambah pengaruh yang dihasilkan adalah positif terhadap Kinerja Karyawan, Maka dari pada itu dapat disimpulkan bahwa pengaruh yang dihasilkan adalah sejalan dengan penelitian sebelumnya ditambah lagi terbukti secara signifikan. Jadi kesimpulan akhir untuk pengaruh variabel Beban.

Kerja terhadap Kinerja Karyawan adalah positif dan signifikan. Didukung dengan penelitian dari

Aprilia (2017) menyatakan bahwa beban kerja memberikan pengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja, dimana menurutnya beban kerja yang tepat dan tidak berlebihan akan membuat kinerja menjadi lebih baik, sebab jika berlebihan akan berpengaruh sekali terhadap kinerja karyawan.

Pada tabel variabel beban kerja diatas, factor yang perlu dipertahankan adalah menjaga kondisi lingkungan kerja yang kondusif dan baik agar membuat karyawan perusahaan betah untuk bekerja dan menghadapi tantangan beban kerja yang diberikan. Sedangkan indikator yang perlu diperhatikan adalah pemberian target kerja kepada karyawan yang dimana saat ini responden masih merasa target yang ditetapkan perusahaan masih dirasa terlalu tinggi untuk dicapai dengan waktu yang singkat. Sejauh ini di dalam PT X, beban kerja untuk tugas yang diberikan perusahaan terhadap karyawan dimana kondisi tersebut sering dikeluhkan oleh para karyawan untuk itu karyawan akan perlahan menyesuaikan beban kerja berdasarkan pengalaman kerja dan kapabilitas karyawan tersebut masing-masing individu.



Gambar 4. Uji Path Coefficient

Tabel 7. Hasil R square

Variabel	R square	R square Adjusted
Kinerja Karyawan	0,605	0,590

Sumber: Output PLS 3

Pengaruh Stres Kerja terhadap Kinerja Karyawan

Hipotesis kedua dari penelitian ini adalah tidak terdapat pengaruh antara Stres Kerja terhadap Kinerja Karyawan, berdasarkan pada tabel path coefficient didapatkan hasil sebesar 0.149. Dimana hasil tersebut menunjukkan bahwa tidak terdapat pengaruh yang positif dari Stres Kerja terhadap Kinerja Karyawan. Jadi kesimpulan akhir bahwa pengaruh yang dihasilkan antara Stres Kerja terhadap Kinerja Karyawan adalah positif namun tidak signifikan. Untuk bagian ini merupakan temuan baru dikarenakan stres kerja menghasilkan pengaruh yang berlawanan dengan hipotesisnya, hasil positif pada Hipotesis ini didukung dari beberapa referensi sebelumnya antara lain milik Aprilia (2017) yang menyatakan bahwa stres kerja memberikan pengaruh positif terhadap kinerja, dimana menurutnya stres yang dihadapi adalah sebagai tantangan untuk menyelesaikan masalah kerja yang terjadi dalam ruang lingkup penelitiannya dan juga meningkatkan kinerja. Hal ini sejalan dengan kondisi di PT. X dimana stres yang dihadapi karyawan bagian sales juga bisa menjadi tantangan untuk reward yang akan diterima atas kinerjanya. Pendapat diatas juga dibenarkan oleh Soni Kurniawan & Al Rizki (2022).

Hal yang perlu diperhatikan mengenai kondisi di dalam perusahaan juga membahas bahwa setiap tenaga sales PT X. memang diberikan target individual dengan nilai 50 juta Rupiah, yang dirasa terlalu tinggi jika diatasi sendiri, akan tetapi pada poin 1 dijelaskan bahwa PT X memiliki tim sales yang baik sehingga stres akibat nominal target yang tinggi tersebut menjadi bisa diatasi. Solusi yang dapat diberikan untuk mengatasi stres kerja di PT X. adalah kontribusi team kerja untuk mencapai tujuan target perusahaan yang didapatkan oleh masing- masing tenaga sales. Dan berdasarkan indicator yang melalui uji validitas dibuktikan bahwa hampir seluruhnya lebih kepada sikap seorang individu dalam menghadapi stres di tempat kerja serta menjadikan itu sebagai tantangan untuk meningkatkan kinerja di dalam perusahaantempat tenaga sales itu bekerja dalam hal ini PT X.

Pengaruh Motivasi Kerja terhadap Kinerja Karyawan

Hipotesis ketiga dari penelitian ini adalah terdapat pengaruh positif antara Motivasi Kerja terhadap Kinerja Karyawan, dari hasil pengolahan data diperoleh nilai sebesar 0.508 sehinggadisimpulkan bahwa terdapat pengaruh yang positif. Sehingga jika menggabungkan nilai koefisien serta hasil p-value maka pengaruh yang dihasilkan oleh Motivasi Kerja terhadap Kinerja Karyawan adalah positif dan signifikan. Aprilia (2017) juga menjelaskan bahwa Motivasi Kerja memiliki pengaruh yang positif dan signifikan terhadap Kinerja, menurutnya semakin baik motivasi kerja yang dimiliki dan dirasakan akan membuat kinerja karyawan lebih baik lagi. Soni Kurniawan & Al Rizki (2022) juga menambahkan bahwa Motivasi Kerja memberikan dorongan, usaha, dan intensitas untuk individu dalam mencapai tujuan. Dan semakin kuat dorongannya akan meningkatkan kinerjanya.

Faktor utama bagi perusahaan agar dapat berkembang secara kompetensi, pada poin ini masih menjadi pertanyaan apakah perusahaan memberikan pelatihan-pelatihan yang dapat meningkatkan performa daripada karyawan sehingga mereka menjadi lebih giat dalam bekerja untuk mencapai target yang diberikan sehingga pada pertanyaan ini memiliki nilai rata-rata rendah secara statistik. Pada salah satu indicator dimana atasan memberikan penghargaan yang memiliki nilai tertinggi, dapat disimpulkan bahwa di perusahaan penghargaan dariatasan berupa bonus atau insentif yang akan ditambahkan di dalam gaji pada karyawan tersebut. Selama ini PT X memberikan bonus dari hasil performa terbaik yang dilakukan dalam menjalankan tugasnya dan sejauh ini adalah solusi yang tepat kepada karyawan bagian sales untuk tetap bertahan dan meningkatkan kinerjanya di tugas selanjutnya.

Kesimpulan

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh Beban Kerja, Stres Kerja dan Motivasi Kerja terhadap Kinerja Karyawan pada PT X. yang

bergerak di bidang penyedia jasa internet. Hasil analisis dengan menggunakan metode Structural Equation Modelling (SEM) menunjukkan bahwa dua dari variabel independen memiliki pengaruh yang positif dan signifikan yaitu Beban Kerja dan Motivasi Kerja, sedangkan satu variabel independen lain memiliki pengaruh yang positif hanya saja tidak signifikan. Berdasarkan hasil analisis pengolahan data yang dilakukan di bab sebelumnya dapat disimpulkan bahwa variabel Kinerja karyawan dijelaskan dengan baik oleh variabel independennya yaitu Beban Kerja, Stres Kerja, Motivasi Kerja. Selain itu akan dijelaskan oleh variabel lain yang merupakan faktor eksternal seperti pengalaman kerja, kualitas pelayanan oleh perusahaan. Variabel Motivasi Kerja memiliki pengaruh yang positif dan signifikan terhadap Kinerja karyawan yang artinya semakin besar insentif yang diberikan akan memberikan motivasi yang lebih pada karyawan untuk meningkatkan kinerjanya. Variabel Beban Kerja memiliki pengaruh yang positif dan signifikan terhadap Kinerja Karyawan yang artinya dengan beban kerja yang sesuai dengan kemampuan karyawan dan tidak berlebihan akan meningkatkan kinerjanya. Variabel Stres Kerja memiliki pengaruh yang positif namun tidak signifikan terhadap Kinerja Karyawan yang berarti sebenarnya jika seorang karyawan dapat mengatasi stres yang diterima akan dapat meningkatkan kinerja, akan tetapi kemampuan dalam mengatasistres setiap individu itu berbeda sehingga tidak signifikan memang sesuai. Hal ini dijelaskan dengan memaksimalkan tim kerja di dalam perusahaan agar dapat mencapai target penjualan yang seharusnya menjadi kewajiban tenaga sales.

Keterbatasan Penelitian

Penelitian ini memiliki beberapa keterbatasan yaitu ruang lingkup penelitian yang digunakan hanyalah karyawan dalam PT X sendiri sehingga sangat spesifik untuk pemilihan sampel dan respondennya. Variabel yang digunakan dalam penelitian sebatas Beban Kerja, Stres Kerja dan Motivasi Kerja untuk menjelaskan pengaruh terhadap Kinerja Karyawan.

Saran

Saran-saran yang dapat diberikan dalam penelitian ini adalah Untuk bagian sales, kepada manager sales untuk menyesuaikan beban kerja pada masing- masing karyawan sesuai dengan pengalaman bekerja dan jam terbang dari pada masing- masing individu. Untuk bagian HRD, lebih kepada cara untuk melakukan teknik-teknik

yang diperlukan untuk memberikan konseling atas stres kerja yang dihadapi oleh karyawan. Untuk tim sales, diberikan tambahan fasilitas seperti pelatihan yang berguna untuk menambah motivasi dan meningkatkan kinerjanya. Bagi penelitian selanjutnya jika menggunakan variabel yang sama, diperlukan mencari indikator-indikator baru yang lebih sesuai terhadap topik penelitian yang dihadapi. Terutama di bidang industri.

Daftar Pustaka

- A. A. Anwar Prabu Mangkunegara. (2005). Manajemen Sumber Daya Manusia Perusahaan. Bandung: PT. Remaja Rosdakarya
- Adityawarman, Y., Sanim, B., & Sinaga, B. (2015). Pengaruh Beban Kerja terhadap Kinerja Karyawan PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk Cabang Krekot. Hal: 35-44.
- Aprilia, F. (2017). Pengaruh Beban Kerja, Stres Kerja Dan Motivasi Kerja Terhadap Kinerja Perawat Rumah Sakit Islam Ibnu Sina Pekanbaru. Hal: 87-100.
- Arfani, M. R., & Luturlean, B. S. (2018). Pengaruh Stres Kerja Dan Beban Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Di PT. Sucofindo Cabang Bandung. Hal: 2770-2785.
- Arijanto, A. (2017). Motivation and Work Stres Effect on Employees Performance at PT. International Colliman Mulia . Hal: 101-106.
- Arumsari, V. (2019). Pengaruh Motivasi, Beban Kerja, Dan Stres Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Rumah Sakit Metro Hospital Cikarang. Hal: 1-132.
- Bangun, Wilson. (2012). Manajemen Sumber Daya Manusia. Jakarta: Erlangga.
- Chandra, R. Adriansyah, D. (2017). Pengaruh Beban Kerja Dan Stres Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Pada Pt. Mega Auto Central Finance Cabang DI Langsa. Hal: 670-678.
- Cholishoh, A. (2021). Pengaruh Beban Kerja Dan Stres Kerja Terhadap Kinerja Karyawan (Studi Kasus PT. Indoexim). Hal 1-104.
- Dewi, C. I., & Wibawa, I. M. (2016). Pengaruh Stres Kerja Dan Motivasi Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Pada PT. Bank BPD Bali Cabang Ubud. Hal: 7583-7606.
- Dhini, Rama Dhania. (2010). Pengaruh Stres Kerja, Beban Kerja Terhadap Kepuasan Kerja. Kudus: Universitas Muria Kudus. Jurnal Psikologi.

- Edy, Sutrisno. (2011). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta: Kencana.
- Ekawarna. (2018). *Manajemen Konflik dan Stres*. Jakarta : PT. Bumi Aksara.
- Fahmi, I. (2018). *Manajemen Teori, Kasus, dan Solusi*. Bandung: Alfabeta.
- Fauji, Husni. (2013). *Pengaruh Stres Kerja Dan Konflik Kerja Terhadap Semangat Kerja Karyawan di PT. Karya Mandiri Environment*. Skripsi. Bandung. Fakultas Ekonomi Universitas Pasundan.
- Febriastuti, R., Dwimawanti, I. H., & Widowati, N. (2015). *Pengaruh Beban Kerja Dan Motivasi Terhadap Kinerja Pegawai Biro Kerjasama Teknik Luar Negeri Di Kementerian Sekretariat Negara*. Hal: 1-14.
- Gibson, et al. (2009). *Organizational: Behavior, Structure, Processes*. New York: The McGraw Hill Companies, Inc
- George, J. M., & Jones, G. (2005). *Understanding and Managing Organizational Behavior*. New Jersey: Upper Saddle River.
- Hair, J. F., Hult, G. T. M., Ringle, C. M., & Sarstedt, M. (2022). *A Primer on Partial Least Squares Structural Equation Modeling (PLS-SEM) (3e)*. Thousand Oaks, CA: Sage.
- Hasibuan, Malayu S.P. (2011). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Handoko, Hani. (2013). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Yogyakarta: BPF
- Hardi, L. P., & Retnowati. (2015). *Analisis Beban Kerja*. Jakarta: PPM.
- Hery. (2019). *Manajemen Kinerja*. Jakarta: Gramedia.
- Hayes, A. F. (2009). *Beyond baron and Kenny: Statistical mediation analysis in the new millennium*. *Communication Monographs*, 76(4), 408-420.
- Henseler, J., Ringle, C. M., & Sarstedt, M. (2015). *A new criterion for assessing discriminant validity in variance-based structural equation modeling*. *Journal of the Academy of Marketing Science*, 43(1), 115-135.
- Tinambunan, A. P., Sipahutar, R., & Manik, S. M. (2022). *Pengaruh Beban Kerja dan Stres Kerja Terhadap Kinerja Karyawan pada PT. Perkebunan NUSANTARA III (PERSERO) MEDAN* . Hal: 24-33.
- I, Triatmaja. Dewa Rai Indra., Olivia. S.Nelwan, & Victor. P.K Lengkong (2022). *Pengaruh Beban Kerja, Stres Kerja dan Motivasi Terhadap Kinerja Karyawan FIF Group Manado*. Hal: 377-387.
- Ivanko, Stefan. (2012). *Modern Theory of Organization*. University of Ljubljana. Faculty of Public Administration.
- Julvia, Cristine. (2016). *Pengaruh Stres Kerja Dan Konflik Kerja Terhadap Kinerja Karyawan*. *Jurnal Ilmiah Manajemen Bisnis*. Vol. 16, No. 1.
- Kasmir. (2019). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Rajawali Pers
- Komang, I. A., Wayan, N. Mujiati., & Wayan, I. Mudiarta Utama. (2014). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Yogyakarta: Graha Ilmu.
- Koesomowidjojo, S. M. (2017). *Analisis Beban Kerja*. Jakarta: Raih Asa Sukses.
- Lavrakas, P. (2008). *Encyclopedia of survey research methods*.
- Maholtra. (2010). *Marketing Research: An Applied Orientation*. USA: Pearson Education Inc.
- Masduki. (2014). *Pengaruh Stres Kerja Terhadap Kinerja Karyawan (Studi Kasus di Rumah Sakit Umum Daerah Kabupaten Majalengka)*. Hal: 105-241.
- Megawati, P. E., & Supriatin. (2019). *Pengaruh Motivasi, Stres Kerja Dan Beban Kerja Terhadap Kinerja Karyawan*. Hal:1-8.
- Mukaromah, S., & Parmin. (2021). *Analisis Pengaruh Stres Kerja, Beban Kerja Dan Motivasi Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Pada PT. Mitra Bisnis Keluarga Ventura Kebumen*. Hal: 1-9.
- Munandar, A. S. (2011). *Psikologi Industri dan Organisasi*. Jakarta: Universitas Indonesia.
- Noviansyah, Zunaidah. (2011). *Pengaruh Stres Kerja Dan Motivasi Kerja Terhadap Kinerja Karyawan PT. Perkebunan Minanga Ogan Baturaja*. Hal: 44-58.
- Onsardi, S. (2020). *Pengaruh Stres Kerja, dan Beban Kerja, terhadap Kinerja Karyawan*. Hal: 83-98.
- Warga Indonesia yang Mengakses Internet Meningkat dalam 5 Tahun Terakhir. <https://databoks.katadata.co.id/datapublish/2022/09/08/warga-indonesia-yang-mengakses-internet-meningkat-dalam-5-tahun-terakhir>
- Pitri, T. (2021). *Pengaruh Motivasi Kerja Dan Stres Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Pada PT. Great Afarel Sukabumi*. Hal: 48-67.
- Prihatini. (2007). *Analisis Hubungan Beban Kerja Dengan Stres Kerja Perawat Di Tiap Ruang Rawat Inap RSUD Sidikalang*. Medan: Universitas Sumatera Utara. Hal: 1-110.
- Putra, A. S. (2012). *Analisis Pengaruh Beban Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Divisi*

- Marketing dan Kredit PT WOM Finance Cabang Depok. Institut Pertanian Bogor. Hal: 1-96.
- Putri, A. P. (2017). Pengaruh Motivasi Kerja Dan Beban Kerja Terhadap Kinerja Karyawan PT. PLN (PERSERO) Unit Induk Pembangunan Jawa Bagian Tengah II Yogyakarta. Hal: 1-114.
- Rahmadini, D. P., & Utomo, I. S. (2015). Analisis Pengaruh Beban Kerja, Stres Kerja Dan Motivasi Terhadap Kinerja Karyawan PT. HSP Academy. Hal: 1-10.
- Rivai, Veithzal. (2015). Manajemen Sumber Daya Manusia untuk Perusahaan Dari Teori Ke Praktik, Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada.
- Robbins, S. & Judge. (2014). Organizational Behavior. Prentice Hall.
- Saptono, E., Bonar, T., & Ahmad, D. (2019). Pengaruh Motivasi Dan Stres Kerja Terhadap Kinerja Karyawan PT.Pindad. Hal: 96 - 109.
- Schreiber, James and Kimberly Asner-Self. 2011. Educational Research. New Jersey: John Wiley & Sons, Inc.
- Semaksiani, A., Handaru, A. W., & Rizan, M. (2019). The Effect of Work Loads and Work Stress on Motivation of Work Productivity (Empirical Case Study of Ink-Producing Companies). Hal: 560-571.
- Sinambela, L. P. (2018). Manajemen Sumber Daya Manusia. Jakarta: Bumi Aksara.
- Siagian, S. (2004). Manajemen Sumber Daya Manusia. Jakarta: Bumi Aksara
- Shabrina, N., Darmadi, & Sari, R. (2020). Pengaruh Motivasi dan Stres Kerja Terhadap Kinerja Karyawan CV Muslim Galeri Indonesia. Hal: 164-173.
- Soni Kurniawan, I., & Al Rizki, F. (2022). Pengaruh Stres Kerja, Beban Kerja Dan Motivasi Kerja Terhadap Kinerja Karyawan PT Perkebunan Mitra Ogan. Jurnal Sosial Sains, 2(1), 104-110.
- Sugiyono. (2017). Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D. Bandung: Alfabeta.
- Sunyoto, Danang. (2012). Teori, Kuesioner dan Analisis Data Sumber Daya Manusia. Jakarta: PT. Buku Seru
- Susanti, N., & Mardiana. (2018). Pengaruh Stres Kerja Dan Motivasi Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Pada PT. Tirta Mahakam Resources Tbk Samarinda. Hal: 184-198.
- Supriyono, Achmad Sani. (2010). Metodologi Riset Manajemen Sumber Daya Manusia. Malang : UIN Maliki Press.
- Suryaniadi, S. M., Supiatni, N. N., & Wiguna, A. G. (2021). Pengaruh Stres Kerja Dan Motivasi Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Pada Hotel Conrad Nusa Dua Bali. Hal: 45-58.
- Swatzell, K, E. & Jennings, P. R. (2007). Descriptive research: The nuts and bolts. Journal of the American Academy of Physician Assistants.
- Tharenou, P., Donohue, R., & Cooper, B. (2007). Management Research Methods. Cambridge Jurnal Ekonomi dan Bisnis Jagaditha EISSN 2579-8162 CC-BY-SA 4.0 License Page 70 The Role of Work Stress in Mediating Workload and 74
- Work Environment on Crew Performance PT. Indonusa Tenggara Marine University Press.
- Umam, Khaerul. (2010). Perilaku Organisasi. Pustaka Setia: Bandung.
- Wibowo. (2018). Manajemen Kinerja. Jakarta: Rajawali Pers.
- Widyastuti, N. (2015). Pengaruh Stres Kerja Dan Beban Kerja Terhadap Kinerja SKPD Kabupaten Sintang kalimantan Barat. Hal: 15-27.
- Yulianti, Eli. 2015. Pengaruh Pelatihan Terhadap Kinerja Karyawan Grand Fatma Hotel Di Tenggorong Kutai Kartanegara. Jurnal Administrasi Bisnis. ISSN 2355-5408.
- Y.S.A, Gabriela. Kartika., & Haryani, S. (2018). Pengaruh Beban Kerja, Stres Kerja, Dan Motivasi terhadap Kinerja Karyawan RS Ludira Husada Tama Yogyakarta. Hal: 29-42.
- Zainal, V. R., Ramly, M., Mutis, T., & Arafah, W. (2015). Manajemen Sumber Daya Manusia Untuk Perusahaan. Jakarta: Rajawali Pers.

**Index
Tabel Operasional Variabel**

Variabel	Indikator
Beban Kerja	BK1: Saya merasa tugas yang diberikan sesuai kemampuan
	BK2: Kesehatan saya baik dan siap menyelesaikan pekerjaan sesuai target
	BK3: Kondisi lingkungan kerja yang baik memungkinkan pekerjaan saya selesai tepat waktu
	BK4: Saya dapat menikmati pekerjaan yang saya lakukan
	BK5: Target pekerjaan saya sudah jelas
	BK6: Target yang harus dicapai dirasa terlalu tinggi
	BK7: Saya merasa pekerjaan yang dilakukan harus cepat selesai
	BK8: Saya merasa pekerjaan saya terlalu banyak
	BK9: Saya merasa jam kerja yang diberikan kurang
	BK10: Saya tidak merasa terbebani dengan pekerjaan yang harus cepat selesai
Stres Kerja	SK1: Saya memiliki team kerja yang baik
	SK2: Saya dapat mengatasi tuntutan intrapersonal saat bekerja
	SK3: Saya tidak merasa leluasa dalam bekerja
	SK4: Saya merasa waktu istirahat kerjasangat terbatas
	SK5: Saya merasa pekerjaan saya memiliki resiko yang dapat diperhitungkan
	SK6: Saya merasa pekerjaan saya terlalu padat
	SK7: Saya sering menemui kesulitan di tempat kerja
	SK8: Saya diberikan target pekerjaan yang terlalu tinggi
	SK9: Saya tidak dapat mengontrol emosi disaat muncul konflik
	SK10: Saya dapat menghadapi konflik dengan atasan atau rekan kerja
Motivasi Kerja	MO1: Saya dapat menghadapi rintangan untuk menyelesaikan permasalahan pekerjaan.
	MO2: Saya merasa puas dengan kemajuan karir saya saat ini
	MO3: Saya memiliki kepuasan tersendiri untuk menyelesaikan tugas sulit
	MO4: Saya bekerja keras hari ini untuk menikmati sukses di masa depan
	MO5: Perusahaan membuat karyawan dapat berkembang secara kompetensi
	MO6: Saya bekerja untuk mencapai target yang diberikan oleh perusahaan
	MO7: Atasan memberikan penghargaan bagi karyawan yang berprestasi
	MO8: Saya termotivasi untuk melakukan pekerjaan secara cepat dan tepat
	MO9: Atasan memberikan penghargaan bagi karyawan yang berprestasi
	MO10: Saya tidak tertarik untuk mencapai target yang lebih dari yang diberikan oleh perusahaan
Kinerja Karyawan	KK1: Saya dapat mempertanggung jawabkan pekerjaan yang telah ditugaskan.
	KK2: Saya dapat mengambil keputusan ketika pekerjaan yang dilakukan menimbulkan masalah
	KK3: Target pekerjaan bukan yang paling utama, yang terpenting pekerjaan selesai

KK	KK4: Dalam bekerja saya selalu mencoba untuk mencapai target yang ditetapkan perusahaan
	KK5: Hasil pekerjaan saya lebih baik dari periode sebelumnya
	KK6: Hasil pekerjaan saya sudah sesuai dengan standar perusahaan
	KK7: Saya pulang kerja tepat waktu kecuali diharuskan lembur
	KK8: Kinerja saya sudah sesuai dengan harapan perusahaan
	KK9: Saya mengerjakan pekerjaan saya dengan penuh perhitungan
	KK10: Saya akan terus melaksanakan pekerjaan dengan segera walaupun saya tidak diharuskan untuk diselesaikan secepatnya

