

**PENGARUH BEBAN KERJA TERHADAP KEPUASAN
KERJA DENGAN STRES KERJA SEBAGAI
VARIABEL MEDIASI PADA KARYAWAN DIVISI
SALES CV. BINTANG REJEKI TRIJAYA**

Fitly

Plus



SKRIPSI

Diajukan untuk memenuhi sebagian syarat untuk memperoleh gelar Sarjana
Manajemen

Oleh:

James Juwana

6032001033

**UNIVERSITAS KATOLIK PARAHYANGAN
FAKULTAS EKONOMI
PROGRAM SARJANA MANAJEMEN**

Terakreditasi oleh LAMEMBA No.720/DE/A.5/AR.10/IX/2023

BANDUNG

2024

**THE INFLUENCE OF WORKLOAD ON JOB
SATISFACTION WITH WORK STRESS AS *fit's* *Risa*
MEDIATING VARIABLE EMPLOYEES OF THE
SALES DIVISION CV. BINTANG REJEKI TRIJAYA**



UNDERGRADUATE THESIS

Submitted to complete part of the requirements for
Bachelor's Degree in Management

By:

James Juwana

6032001033

**PARAHYANGAN CATHOLIC UNIVERSITY
FACULTY OF ECONOMICS
PROGRAM IN MANAGEMENT**

Accredited by LAMEMBA No.720/DE/A.5/AR.10/IX/2023

BANDUNG

2024

UNIVERSITAS KATOLIK PARAHYANGAN
FAKULTAS EKONOMI
PROGRAM SARJANA MANAJEMEN



PERSETUJUAN SKRIPSI

PENGARUH BEBAN KERJA TERHADAP KEPUASAN KERJA DENGAN
STRES KERJA SEBAGAI VARIABEL MEDIASI PADA KARYAWAN
DIVISI SALES CV. BINTANG REJEKI TRIJAYA

Oleh:

James Juwana

6032001033

Bandung, Juli 2024

Ketua Program Sarjana Manajemen

Katlea Fitriani, S.T., M.S.M., CIPM

Pembimbing Skripsi,

Angela Teressia, S.IP., M.M

Ko-pembimbing Skripsi,

Carmela Kaloka Putri, S.M., M.M

DAFTAR PERBAIKAN NASKAH SKRIPSI

Nama	: James Juwana
Nomor Pokok Mahasiswa	6032001033
Program Studi	: Manajemen
Pembimbing	: Angela Teressia , S.IP., M.M.
Ko Pembimbing	: Carmela Kaloka Putri, S.M., M.M.
Hari dan tanggal ujian skripsi	: Carmela Kaloka Putri, S.M., M.M.
Judul (Bahasa Indonesia)	: PENGARUH BEBAN KERJA TERHADAP KEPUASAN KERJA DENGAN STRES KERJA SEBAGAI VARIABEL MEDIASI PADA KARYAWAN DIVISI SALES CV. BINTANG REJEKI TRIJAYA
Judul (Bahasa Inggris)	: THE INFLUENCE OF WORKLOAD ON JOB SATISFACTION WITH WORK STRESS AS MEDIATING VARIABLE EMPLOYESS OF THE SALES DIVISION CV. BINTANG REJEKI TRIJAYA

1. Perbaikan Judul Skripsi menjadi (Judul harus ditulis lengkap menggunakan huruf besar kecil/Title Case)

Judul (Bahasa Indonesia) -
-
-
-

Judul (Bahasa Inggris) -
-
-
-

2. Perbaikan Umum (meliputi : cara merujuk, daftar pustaka, teknis editing) :

Sesuai catatan di file skripsi

penulisan di setiap tabel pastikan ukuran font dan spacing daftar isi & penomoran subab

-
-

3. Perbaikan di Bab 1

Sesuai catatan di file skripsi

- tambahkan informasi mengenai aktivitas obeservasi yang dilakukan (**perbaikan di halaman 4-5**)

-
-

4. Perbaikan di Bab 2

Sesuai catatan di file skripsi

-
-
-

5. Perbaikan di Bab 3

Sesuai catatan di file skripsi

- tambahkan penjelasan mengenai teknik sampling, alasan/ kriteria sample yang dipilih dan penjelasan mengenai data yang valid untuk diambil (dari 103 menjadi 100) **perbaikan halaman 22**

-
-

6. Perbaikan di Bab 4

Sesuai catatan di file skripsi

- tabel 4.2 - 4.8, pernyataan perlu di ketik ulang, karena muncul highlight tipis di setiap kalimat pernyataan..
 - nomortabel di bab 4, samakan dengan nomor yang dicantumkan di narasi (tabel 4.15 - 4.22)
 - hlm 53, point A-C dijadikan list (bullets) **perbaikan di halaman 54**
 - pembahasan mengenai full mediation (pengaruh langsung yang bersifat signifikan) **perbaikan di halaman 56-58 diberi tambahan pengaruh langsung**
 - tabel di bab 4; untuk yang skala likertnya yang di balik, diberi keterangan dan di perbaiki (beri tanda *) **perbaikan di halaman 35-50**
 - penjelasan mengenai benang merah dari ketiga variabel yang digunakan dalam penelitian (misal kondisi kerja baik, dengan target yang terlalu tinggi, namun xxx)
 - penjelasan deskriptif masih terlalu minim
- Tambahkan uji mediasinya apakah full atau partial mediation **perbaikan di halaman 57-58**
Perjelas deskripsi pembahasan di Bab 4 jangan hanya cukup, baik dan tidak baik.

7. Perbaikan di Bab 5

Sesuai catatan di file skripsi

- aspek saran; dipertajam yang lebih berkaitan dengan HR **perbaikan di halaman 64**

Pertajam saran

Bandung, 16 Juli 2024
Ketua Program Studi,

Penguji (Pembimbing),

Angela Teressia, S.IP., M.M.

Ko Pembimbing

Carmela Kaloka Putri, S.M., M.M.

Penguji

Dr. Vera Intanie Dewi, SE., MM.

Penguji

Dr. Istiharini, S.E., M.M., CMA., CPM.

PERNYATAAN

Saya yang bertanda-tangan di bawah ini,

Nama : James Juwana
Tempat, tanggal lahir : Bandung, 25 Agustus 2002
NPM : 6032001033
Program studi : Manajemen
Jenis Naskah : Skripsi

Menyatakan bahwa skripsi dengan judul:

“Analisis Pengaruh Beban Kerja terhadap Kepuasan Kerja dengan Stres Kerja sebagai Variabel Mediasi pada Karyawan Divisi Sales CV. Bintang Rejeki Trijaya”.

Yang telah diselesaikan dibawah bimbingan :

Angela Teressia, S.IP., M.M dan Carmela Kaloka Putri, S.M., M.M

Adalah benar-benar karyatulis saya sendiri;

1. Apa pun yang tertuang sebagai bagian atau seluruh isi karya tulis saya tersebut di atas dan merupakan karya orang lain (termasuk tapi tidak terbatas pada buku, makalah, surat kabar, internet, materi perkuliahan, karya tulis mahasiswa lain), telah dengan selayaknya saya kutip, sadur atau tafsir dan jelas telah saya ungkap dan tandai
2. Bahwa tindakan melanggar hak cipta dan yang disebut, plagiat (Plagiarism) merupakan pelanggaran akademik yang sanksinya dapat berupa peniadaan pengakuan atas karya ilmiah dan kehilangan hak keserjanaan.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan penuh kesadaran dan tanpa paksaan oleh pihak mana pun.

Pasal 25 Ayat (2) UU No.20 Tahun 2003: Lulusan perguruan tinggi yang karya ilmiahnya digunakan untuk memperoleh gelar akademik, profesi, atau vokasi terbukti merupakan jiplakan dicabut gelarnya.
Pasal 70 Lulusan yang karya ilmiah yang digunakannya untuk mendapatkan gelar akademik, profesi, atau vokasi sebagaimana dimaksud dalam Pasal 25 Ayat (2) terbukti merupakan jiplakan dipidana dengan pidana perkara paling lama dua tahun dan/atau pidana denda paling banyak Rp. 200 juta.

Bandung,

Dinyatakan tanggal : 29 Juni 2024

Pembuat pernyataan :



(James Juwana)

ABSTRAK

Industri sepeda motor di Indonesia telah berkembang pesat dalam beberapa dekade terakhir. Salah satu perusahaan dalam industri ini adalah CV. Bintang Rejeki Trijaya, dealer resmi Yamaha yang mendistribusikan sepeda motor dan suku cadang Yamaha dari Jepang. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui apakah stres kerja dapat memediasi hubungan antara beban kerja dan kepuasan kerja.

Penelitian ini adalah penelitian *explanatory* dengan pendekatan kuantitatif. Data dikumpulkan melalui kuesioner yang dibagikan kepada 100 karyawan divisi penjualan CV. Bintang Rejeki Trijaya. Pengambilan sampel dilakukan dengan metode *non-probability sampling*. Sampel yang dipilih adalah karyawan yang bekerja di divisi penjualan CV. Bintang Rejeki Trijaya dan telah melewati masa percobaan (3 bulan). Analisis data menggunakan pendekatan Partial Least Square (PLS) dengan model Structural Equation Modeling (SEM).

Hasil penelitian menunjukkan bahwa beban kerja berpengaruh negatif dan signifikan terhadap kepuasan kerja, berpengaruh positif dan signifikan terhadap stres kerja, dan stres kerja berpengaruh negatif dan signifikan terhadap kepuasan kerja. Selain itu, terdapat pengaruh tidak langsung beban kerja terhadap kepuasan kerja melalui stres kerja sebagai variabel mediasi pada karyawan divisi penjualan CV. Bintang Rejeki Trijaya.

Kata Kunci: Beban Kerja, Kepuasan Kerja, Stres Kerja, CV. Bintang Rejeki Trijaya.

ABSTRACT

The motorcycle industry in Indonesia has grown rapidly in recent decades. One of the companies in this industry is CV. Bintang Rejeki Trijaya, an authorized Yamaha dealer that distributes Yamaha motorcycles and spare parts from Japan. This study aims to find out whether work stress can mediate the relationship between workload and job satisfaction.

This research is an explanatory research with a quantitative approach. Data was collected through a questionnaire distributed to 100 employees of CV's sales division. Bintang Rejeki Trijaya. Sampling was carried out by non-probability sampling method. The sample selected is employees who work in the sales division of CV. Bintang Rejeki Trijaya and has passed the probationary period (3 months). Data analysis uses the Partial Least Square (PLS) approach with the Structural Equation Modeling (SEM) model.

The results showed that workload had a negative and significant effect on job satisfaction, had a positive and significant effect on work stress, and work stress had a negative and significant effect on job satisfaction. In addition, there is an indirect influence of workload on job satisfaction through work stress as a mediating variable in employees of the CV sales division. Bintang Rejeki Trijaya.

Keywords: Workload, Job Satisfaction, Work Stress, CV. Bintang Rejeki Trijaya.

KATA PENGANTAR

Puji dan Syukur penulis panjatkan pada Tuhan Yang Maha Esa karena atas berkat dan rahmat-Nya, penulis dapat menyelesaikan skripsi ini yang berjudul “Pengaruh Beban Kerja terhadap Kepuasan Kerja dengan Stres Kerja sebagai Variabel Mediasi pada Karyawan Divisi *Sales CV. Bintang Rejeki Trijaya*”. Penelitian ini dibuat untuk memenuhi syarat dalam memperoleh gelar Sarjana Manajemen di Fakultas Ekonomi Universitas Katolik Parahyangan.

Dalam proses penyusunan skripsi ini, penulis sadar masih banyak kekurangan yang terjadi di dalam skripsi ini. Maka dari itu, penulis berharap bahwa pembaca dapat memaklumi segala kekurangan yang ada, dan proses penyusunan skripsi ini didukung oleh pihak-pihak yang senantiasa memberikan bantuan bagi penulis sehingga dapat menyelesaikan skripsi ini. Untuk itu penulis ingin mengucapkan terima kasih kepada:

1. Orang tua penulis dan adik-adik yang selalu senantiasa mendoakan dan mendukung penulis dalam setiap langkah yang ditempuh dalam seluruh proses studi hingga penyelesaian skripsi ini.
2. Ibu Angela Teressia, S.IP., M.M dan Carmela Kaloka Putri, S.M., M.M, yang penulis hormati selaku dosen pembimbing yang selalu sabar dalam membimbing penulis, serta memberikan ilmu, masukan, semangat, dukungan dan bantuan atas penyelesaian skripsi ini.
3. Seluruh dosen dan karyawan Fakultas Ekonomi Universitas Katolik Parahyangan yang sudah memberikan ilmu dan membantu penulis dalam segala hal selama masa perkuliahan.
4. Semua orang yang namanya tidak disebutkan satu per satu, yang sudah turut mendukung dan membantu dalam penyelesaian studi di Universitas Katolik Parahyangan.

Bandung, Juni 2024

James Juwana

DAFTAR ISI

ABSTRAK	v
<i>ABSTRACT</i>	vi
KATA PENGANTAR.....	vii
DAFTAR ISI	viii
DAFTAR TABEL.....	xi
DAFTAR GAMBAR	xiii
DAFTAR LAMPIRAN	xiv
BAB 1	1
PENDAHULUAN	1
2.1 Latar Belakang Penelitian	1
1.2 Rumusan Masalah Penelitian	6
1.3 Tujuan Penelitian.....	7
1.4 Manfaat Penelitian	8
1.5 Kerangka Pemikiran.....	8
1.6 Hipotesis Penelitian.....	9
BAB 2	11
TINJAUAN PUSTAKA	11
2.1 Manajemen Sumber Daya Manusia	11
2.1.1 Pengertian Manajemen Sumber Daya Manusia	11
2.1.2 Tujuan Manajemen Sumber Daya Manusia	11
2.2 Beban Kerja.....	12
2.2.1 Pengertian Beban Kerja.....	12
2.2.2 Indikator Beban Kerja	12
2.2.3 Dampak Beban Kerja	13
2.3 Stres Kerja.....	13
2.3.1 Pengertian Stres Kerja.....	13
2.3.2 Indikator Stres Kerja	14
2.4 Kepuasan Kerja	14
2.4.1 Pengertian Kepuasan Kerja	14
2.4.2 Faktor-faktor yang mempengaruhi Kepuasan Kerja	15

2.4.3 Indikator Mengukur Kepuasan Kerja.....	15
2.4.4 Dimensi Kepuasan Kerja.....	16
2.5 Penelitian Terdahulu.....	16
BAB 3	20
METODE DAN OBJEK PENELITIAN.....	20
3.1 Metode dan Jenis Penelitian.....	20
3.1.1 Teknik Pengumpulan Data.....	20
3.1.2 Populasi dan Sampel Penelitian.....	21
3.1.3 Operasionalisasi Variabel	22
3.1.4 Teknik Pengukuran Variabel	27
3.1.5 Teknik Analisis Data	27
3.1.6 Uji Validitas.....	28
3.1.7 Uji Reliabilitas	29
3.1.8 Pengujian Model Struktural (<i>Inner Model</i>).....	30
3.1.9 <i>Indirect Effect</i>	31
3.2 Objek Penelitian.....	31
3.2.1 Profil Responden.....	32
BAB 4	34
HASIL DAN PEMBAHASAN.....	34
4.1 Analisis Deskriptif.....	34
4.1.1 Persepsi Karyawan Terhadap Beban Kerja	34
4.1.2 Persepsi Karyawan Terhadap Kepuasan Kerja.....	40
4.4 Analisis Data	49
4.4.1 Analisis <i>Outer Model</i>	49
4.4.2 Analisis <i>Inner Model</i>	53
4.4.3 <i>Indirect Effect</i>	55
4.5 Pembahasan.....	55
4.5.1 Pengaruh Beban Kerja terhadap Kepuasan Kerja	55
4.5.2 Pengaruh Beban Kerja terhadap Stres Kerja.....	56
4.5.3 Pengaruh Stres Kerja terhadap Kepuasan Kerja	56
4.5.4 Pengaruh Beban Kerja terhadap Kepuasan Kerja dengan Stres Kerja sebagai variabel mediasi	57

BAB 5	58
KESIMPULAN DAN SARAN.....	58
5.1 Kesimpulan	58
5.2 Saran.....	60
DAFTAR PUSTAKA	62

DAFTAR TABEL

Tabel 1. 1 Data Target Penjualan Yamaha di CV. Bintang Rejeki Trijaya	4
Tabel 3. 1 Operasionalisasi Variabel	22
Tabel 3. 2 Pilihan Respon dan Bobot	27
Tabel 3. 3 Interpretasi Skala Data untuk Analisis Deskriptif (mean).....	28
Tabel 3. 4 Kriteria Nilai Cronbach's Alpha	30
Tabel 3. 5 Karakteristik Responden Berdasarkan Umur	32
Tabel 3. 6 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	33
Tabel 3. 7 Karakteristik Berdasarkan Pendidikan Terakhir.....	33
Tabel 4. 1 Persepsi Karyawan atas Variabel Beban Kerja	34
Tabel 4.2 Persepsi Karyawan atas Dimensi Kondisi Kerja.....	35
Tabel 4.3 Persepsi Karyawan atas Dimensi Penggunaan Jam Kerja	36
Tabel 4.4 Persepsi Karyawan atas Dimensi Target Kerja	36
Tabel 4.5 Persepsi Karyawan atas Dimensi Lingkungan Kerja	37
Tabel 4.6 Persepsi Karyawan atas Dimensi Jumlah Pekerjaan.....	38
Tabel 4.7 Persepsi Karyawan atas Dimensi Kebosanan.....	38
Tabel 4.8 Persepsi Karyawan atas Dimensi Tekanan Kerja	39
Tabel 4.9 Persepsi Karyawan atas Variabel Kepuasan Kerja	40
Tabel 4.10 Persepsi Karyawan atas Dimensi Pekerjaan.....	40
Tabel 4.11 Persepsi Karyawan atas Dimensi Gaji.....	41
Tabel 4.12 Persepsi Karyawan atas Dimensi Promosi	42
Tabel 4. 13 Persepsi Karyawan atas Dimensi Supervisi.....	42
Tabel 4.14 Persepsi Karyawan atas Teman Kerja	43
Tabel 4. 15 Persepsi Karyawan atas Dimensi Keamanan Kerja	44
Tabel 4.16 Persepsi Karyawan atas Variabel Stres Kerja	44
Tabel 4.17 Persepsi Karyawan atas Dimensi Kondisi Kerja	45
Tabel 4.18 Persepsi Karyawan atas Dimensi Peran.....	46
Tabel 4. 19 Persepsi Karyawan atas Dimensi Faktor Interpersonal	46
Tabel 4.20 Persepsi Konsumen atas Dimensi Peningkatan Karir	47
Tabel 4.21 Persepsi Karyawan atas Dimensi Struktur Organisasi.....	47
Tabel 4.22 Persepsi Karyawan atas Tampilan Rumah-Pekerjaan	48
Tabel 4.23 Nilai Loading Factors	50
Tabel 4.24 Nilai Average Variance Extracted (AVE).....	51
Tabel 4.25 Nilai Heteroit-Monotrait Ratio (HTMT)	52
Tabel 4.26 Hasil cronbach's alpa dan composite reliability.....	52

Tabel 4.27 Hasil Nilai Path Coefficient	53
Tabel 4.28 Hasil Perhitungan Nilai R-Square	54
Tabel 4.29 Pengaruh Tidak Langsung (Indirect Effect)	55

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. 1 Penurunan Penjualan Sepeda Motor pada 2024	3
Gambar 1. 2 Dokumentasi karyawan pada saat bekerja.....	5
Gambar 1. 3 Model Penelitian	9
Gambar 4. 1 Model Penelitian dengan hasil uji SmartPLS.....	49

DAFTAR LAMPIRAN

LAMPIRAN 1: KUESIONER	66
LAMPIRAN 2: REKAPITULASI JAWABAN RESPONDEN.....	70
LAMPIRAN 3: TARGET PENJUALAN	79
LAMPIRAN 4: DOKUMENTASI.....	80

BAB 1

PENDAHULUAN

2.1 Latar Belakang Penelitian

Dunia bisnis dan kewirausahaan, terutama dalam industri dan manufaktur di banyak negara, sedang bersiap memasuki era revolusi industri 4.0. Revolusi industri 4.0 menggabungkan dunia online dan internet ke dalam proses produksi industri. Industri 4.0, yang dikenal juga sebagai Internet Industri, memungkinkan visibilitas dan pemahaman yang lebih mendalam mengenai operasi dan aset perusahaan melalui integrasi sensor mesin, perangkat lunak, sistem komputasi, dan penyimpanan data. Manfaat bisnis dari revolusi ini meliputi peningkatan efisiensi operasional dan produktivitas yang lebih cepat, yang pada gilirannya mengurangi waktu henti yang tidak terjadwal dan meningkatkan efisiensi secara optimal. Dalam era globalisasi, perubahan ini menekankan pentingnya keberadaan karyawan yang mampu bersaing dalam dinamika bisnis yang terus berkembang (Alasdair Gilchrist, 2016). Industri sepeda motor di Indonesia telah menjadi salah satu sektor yang tumbuh pesat dalam beberapa dekade terakhir.

Sepeda motor tidak hanya berfungsi sebagai alat transportasi yang populer di kalangan masyarakat, tetapi juga menjadi simbol mobilitas dan efisiensi dalam menghadapi kemacetan perkotaan. Pertumbuhan populasi, urbanisasi yang cepat, dan peningkatan daya beli masyarakat telah secara signifikan mendorong permintaan sepeda motor. Pada era globalisasi di zaman sekarang, kompetisi antara perusahaan-perusahaan semakin meningkat dengan adanya faktor-faktor yang dapat berpengaruh signifikan terhadap persaingan antar perusahaan, salah satu faktor utama kemajuan perusahaan adalah bagaimana mereka mengelola sumber daya manusia. Sihombing & Verawati (2020) mengungkapkan dalam era globalisasi, perubahan yang terjadi menekankan pentingnya keberadaan karyawan yang mampu bersaing dalam dinamika bisnis yang terus berkembang. Menurut Ahmad Karim (2023), manajemen sumber daya manusia dapat memberikan keunggulan kompetitif bagi organisasi dengan memastikan bahwa organisasi memiliki tenaga kerja yang berkualitas dan kompeten. SDM yang berkualitas dan kompeten ini mampu membantu organisasi dalam mencapai tujuannya. Dan

menurut Lewaherilla et al., (2021) keterlibatan SDM sangat menentukan keberhasilan suatu organisasi. Karyawan adalah bagian dari SDM yang mampu mendukung pencapaian visi dan misi perusahaan melalui keterlibatan emosional, mental, dan motivasi yang memengaruhi sikap mereka terhadap tugas diberikan, yang juga dikenal sebagai kepuasan kerja (Resnadita, 2020).

Menurut Robbins dalam Rivaldo et al. (2021), kepuasan kerja adalah perasaan positif terhadap suatu pekerjaan, yang merupakan hasil dari evaluasi berbagai aspek pekerjaan tersebut. Karyawan berharap mendapatkan kepuasan kerja yang sesuai dengan harapan mereka. Ketika karyawan merasa puas dalam pekerjaannya, mereka cenderung akan berusaha maksimal untuk menyelesaikan tugas dengan segala kemampuan yang dimiliki. Ulutas (2018) juga menyatakan bahwa karyawan yang puas dengan pekerjaannya akan menunjukkan antusiasme yang besar dan melakukan pekerjaannya dengan lebih baik, yang pada akhirnya akan berdampak positif bagi perusahaan.

Kepuasan kerja dapat dipengaruhi oleh berbagai faktor, salah satunya adalah beban kerja. Jika perusahaan memperhatikan beban kerja karyawan, maka perusahaan telah berupaya meningkatkan kepuasan kerja mereka. Penelitian Uviana (2023) menunjukkan bahwa beban kerja memiliki pengaruh signifikan terhadap kepuasan kerja. Vanchapo (2019) mendefinisikan beban kerja sebagai aktivitas yang dilakukan oleh pekerja dalam menyelesaikan tugasnya dalam periode waktu tertentu. Beban kerja memerlukan kemampuan dari karyawan sebagai dasar dalam pelaksanaan tugas. Jika beban kerja terlalu berat, hal ini dapat menyebabkan kendala dalam bekerja sehingga karyawan merasa terbebani.

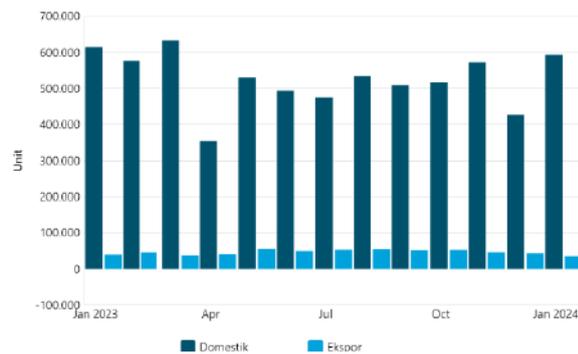
Selain beban kerja, faktor lain yang mempengaruhi kepuasan kerja adalah stres kerja. Penelitian Uviana (2023) juga menemukan bahwa stres kerja memiliki pengaruh negatif dan signifikan terhadap kepuasan kerja. Artinya, semakin rendah tingkat stres kerja, semakin tinggi kepuasan kerja karyawan. Vanchapo (2020) menjelaskan bahwa stres kerja adalah kondisi emosional yang muncul ketika tugas pekerjaan tidak seimbang dengan kemampuan individu untuk mengatasi tekanan yang dihadapi. Menurut Fauzi et al. (2022), stres kerja muncul karena

ketidakseimbangan antara karakteristik kepribadian karyawan dengan karakteristik pekerjaannya dan dapat terjadi dalam kondisi kerja apa pun. Stres kerja sering dianggap sebagai situasi yang tidak menyenangkan karena karyawan merasa terbebani oleh tugas-tugas mereka.

CV. Bintang Rejeki Trijaya adalah dealer resmi Yamaha yang mendistribusikan sepeda motor dan sparepart produk yamaha asal Jepang. Perusahaan ini didirikan pada tahun 2019 dan melakukan pengembangan dan pemasaran melalui 6 dealer yang tersebar di Losari, Tegal, Jatibarang, Batang, dan dealer pusat di Cirebon. Persaingan dunia dealer motor sangat ketat dan bervariasi, maka dari itu perusahaan tentunya harus memiliki strategi perusahaan agar dealer mencapai kesuksesan. Menurut Siagian (2021), setiap dealer motor pasti mengembangkan rencana strategis perusahaan dan mempersiapkan langkah-langkah pelaksanaan yang diharapkan menjadi panduan arah perusahaan dalam operasional, serta menjadi pedoman dalam penetapan secara fungsional.

Seperti pada Gambar 1.1 dibawah ini, dinyatakan bahwa penjualan sepeda motor mengalami penurunan jika dibandingkan dengan tahun 2023.

Gambar 1. 1
Penurunan Penjualan Sepeda Motor pada 2024



Dengan adanya tingkat penurunan penjualan sepeda motor seperti pada Gambar 1.1 diatas, salah satu dealer sepeda motor Yamaha di kota Cirebon yakni, Yamaha Bintang Rejeki Motor dibawah naungan CV. Bintang Rejeki Trijaya ini memiliki strategi dan keunggulan yang berbeda dibanding pesaing yang ada.

Seperti mensponsori beberapa acara motor trail dan mempromosikan salah satu produk Yamaha yaitu Yamaha YZ series dan WR series, lalu bekerja sama dengan Toko Mas Pantes dengan melakukan event undian give away motor, dan melakukan penyebaran brosur ke beberapa tempat. CV. Bintang Rejeki Trijaya berusaha untuk terus mengembangkan sumber daya manusianya menjadi lebih baik dalam memberikan pelayanan yang semakin optimal di pandangan masyarakat. Untuk meningkatkan penjualan produknya, CV. Bintang Rejeki Trijaya membuat target penjualan yang harus dicapai oleh para divisi *sales*. Berikut merupakan data target penjualan yamaha di CV. Bintang Rejeki Trijaya:

Tabel 1. 1
Data Target Penjualan Yamaha di CV. Bintang Rejeki Trijaya

TOTAL PENJUALAN YAMAHA BULAN DECEMBER 2023		
No.	Keterangan	Total
1	Total Achieved	147
2	Total Targeted	350
3	Total GAP	203
TOTAL PENJUALAN YAMAHA BULAN JANUARI 2024		
No.	Keterangan	Total
1	Total Achieved	121
2	Total Targeted	350
3	Total GAP	229
TOTAL PENJUALAN YAMAHA BULAN FEBRUARI 2024		
No.	Keterangan	Total
1	Total Achieved	139
2	Total Targeted	350
3	Total GAP	221

Sumber: Hasil Olahan Penulis

Berdasarkan wawancara dengan Manager CV. Bintang Rejeki Trijaya dikatakan bahwa karyawan merasa beban kerja yang terlalu berat, terutama karena target yang harus dicapai perusahaan setiap bulan. Adapun sistem pembayaran pada perusahaan ini terbagi menjadi dua yaitu pembayaran secara tunai (*cash*) dan pembayaran secara kredit. Faktanya, banyak pelanggan yang menginginkan pembelian motor dengan cara kredit (hutang), namun seringkali mereka tidak memenuhi syarat *BI Checking*, yang mengakibatkan pembatalan pesanan. *BI*

Checking adalah Informasi Debitur Perorangan (IDI) yang digunakan untuk memeriksa riwayat kredit seseorang. Kebijakan ini dibuat oleh pemerintah melalui Kementerian Keuangan dan Bank Indonesia, dan dijalankan oleh Otoritas Jasa Keuangan (OJK). Sebagai akibatnya, divisi *sales* mengalami kesulitan menarik pelanggan dan mencapai target penjualan mereka. Berikut merupakan dokumentasi karyawan ketika bekerja:

Gambar 1. 2
Dokumentasi karyawan pada saat bekerja



Sumber: Data perusahaan

Hari kerja dan jam kerja karyawan divisi *sales* CV. Bintang Rejeki Trijaya:
Senin sd Minggu: Jam 08.00 s/d 12.00 WIB
Jam 12.00 s/d 13.00 (istirahat)
Jam 13.00 s/d 17.00 WIB

Dalam kesehariannya, tentu karyawan dapat menghadapi berbagai hal yang disebut beban kerja. Beban kerja adalah perbedaan antara kemampuan atau bakat seorang pekerja dengan tuntutan pekerjaan yang dihadapinya. Karena pekerjaan manusia melibatkan aspek mental dan fisik, setiap pekerjaan memiliki tingkat beban yang berbeda-beda. Beban yang terlalu tinggi akan menghabiskan banyak energi dan menyebabkan stres yang tidak perlu, sedangkan beban yang terlalu rendah dapat menimbulkan perasaan bosan, depresi, atau stres. Beban kerja yang berlebihan dapat menciptakan suasana kerja yang tidak nyaman bagi pekerja karena stres kerja muncul lebih cepat. Di sisi lain, kurangnya beban kerja dapat merugikan organisasi.

Karyawan divisi *sales* pada perusahaan ini, diharapkan mampu mencapai target yang telah ditetapkan. Mereka yang mengalami kesulitan dalam pekerjaan

akan merasa tertekan, yang pada akhirnya bisa menyebabkan stres. Selain itu, perusahaan juga harus tetap memberikan dan mempertahankan kepuasan kerja para karyawannya, salah satu langkahnya yaitu dengan pemberian insentif dan bonus-bonus lainnya jika mereka nantinya telah memenuhi target tersebut. Ketika seorang karyawan tidak mampu menghadapi hal tersebut, maka mereka cenderung untuk berpikir mencari pekerjaan lain namun terkadang dengan adanya *BI Checking* saat ini, banyak perusahaan mulai menyaring secara ketat calon karyawan berdasarkan status pengumpulan kredit, terutama ketika merekrut posisi yang berhubungan dengan keuangan, seperti petugas keuangan, dan lain-lain, hal ini tentu akan mempengaruhi kepuasan kerja yang dimiliki oleh karyawan.

Kepuasan kerja adalah sikap umum individu terhadap pekerjaannya. Individu yang merasa puas dengan pekerjaannya menunjukkan sikap positif, sementara yang tidak puas menunjukkan sikap negatif (Robbins, 2001: 139). Banyak pekerjaan tidak dilakukan oleh karyawan perusahaan, dan sering kali manajer tidak menyadari faktor-faktor yang membuat karyawan merasa tidak puas, seperti motivasi rendah, lingkungan kerja yang tidak menyenangkan, atau masalah promosi. Masalah ini dapat menyebabkan turnover yang tinggi jika tidak ditangani. Kepuasan kerja sering kali terlihat melalui kepuasan dalam melakukan pekerjaan dan hubungan positif dengan rekan kerja (Bakotic, 2013). Beban kerja tidak hanya mempengaruhi kepuasan kerja langsung tetapi juga melalui stres kerja sebagai mediator. Penelitian oleh Uviana (2023) menunjukkan bahwa stres kerja dapat menghubungkan beban kerja dengan kepuasan kerja, di mana penurunan beban kerja dapat mengurangi tingkat stres dan meningkatkan kepuasan kerja karyawan. Berdasarkan permasalahan di atas, penulis merasa tertarik untuk meneliti mengenai kepuasan kerja karyawan di perusahaan CV. Bintang Rejeki Trijaya khususnya yang berada di divisi *sales*, sehingga peneliti tertarik melakukan penelitian yang berjudul **“Pengaruh Beban Kerja terhadap Kepuasan Kerja dengan Stres Kerja sebagai Variabel Mediasi pada Karyawan Divisi Sales CV. Bintang Rejeki Trijaya”**.

1.2 Rumusan Masalah Penelitian

Berdasarkan latar belakang di atas, maka peneliti dapat merumuskan masalah dalam penelitian ini, sebagai berikut:

1. Bagaimana beban kerja karyawan divisi *sales* CV. Bintang Rejeki Trijaya?
2. Bagaimana kepuasan kerja karyawan divisi *sales* CV. Bintang Rejeki Trijaya?
3. Bagaimana stres kerja karyawan divisi *sales* CV. Bintang Rejeki Trijaya?
4. Bagaimana pengaruh beban kerja terhadap kepuasan kerja pada karyawan divisi *sales* CV. Bintang Rejeki Trijaya?
5. Bagaimana pengaruh beban kerja terhadap stres kerja pada karyawan divisi *sales* CV. Bintang Rejeki Trijaya?
6. Bagaimana pengaruh stres kerja terhadap kepuasan kerja pada karyawan divisi *sales* CV. Bintang Rejeki Trijaya?
7. Bagaimana pengaruh stres kerja memediasi antara beban kerja terhadap kepuasan kerja pada karyawan divisi *sales* CV. Bintang Rejeki Trijaya?

1.3 Tujuan Penelitian

Berdasarkan latar belakang dan perumusan masalah, maka tujuan dan kegunaan penelitian sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui beban kerja karyawan divisi *sales* CV. Bintang Rejeki Trijaya.
2. Untuk mengetahui stress kerja karyawan divisi *sales* CV. Bintang Rejeki Trijaya.
3. Untuk mengetahui kepuasan kerja karyawan divisi *sales* CV. Bintang Rejeki Trijaya.
4. Untuk mengetahui pengaruh beban kerja terhadap kepuasan kerja pada karyawan divisi *sales* CV. Bintang Rejeki Trijaya.
5. Untuk mengetahui pengaruh beban kerja terhadap stres kerja pada karyawan divisi *sales* CV. Bintang Rejeki Trijaya.
6. Untuk mengetahui pengaruh stres kerja terhadap kepuasan kerja pada karyawan divisi *sales* CV. Bintang Rejeki Trijaya.
7. Untuk mengetahui bahwa stres kerja dapat memediasi pengaruh antara beban kerja terhadap kepuasan kerja pada karyawan divisi *sales* CV. Bintang Rejeki Trijaya

1.4 Manfaat Penelitian

Hasil penelitian ini diharapkan dapat bermanfaat bagi beberapa pihak, antara lain:

1. Bagi Perusahaan

Untuk mendapatkan informasi mengenai cara mengelola beban kerja karyawan dengan lebih efektif untuk meningkatkan kepuasan kerja karyawan dan sebagai acuan untuk mengevaluasi berbagai faktor yang mempengaruhi tujuan perusahaan.

2. Bagi Penulis

Untuk menambah wawasan mengenai pengaruh antar variable dan dapat menambah kemampuan dalam memecahkan masalah khususnya tentang pengaruh beban kerja terhadap kepuasan kerja melalui stres kerja.

3. Bagi Peneliti Selanjutnya

Dapat dimanfaatkan sebagai sumber informasi dan referensi tambahan yang berkaitan dengan variabel penelitian, dan pengaruh variabel lainnya yang mungkin memengaruhi hubungan antara beban kerja, kepuasan kerja, dan stres kerja.

1.5 Kerangka Pemikiran

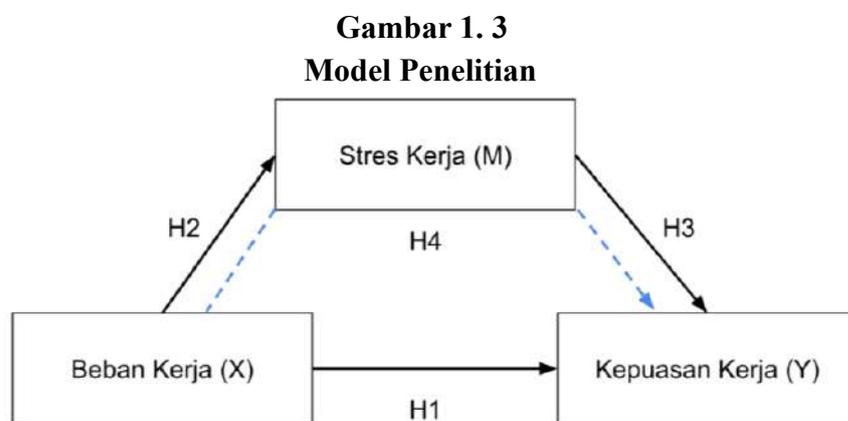
Salah satu faktor yang mempengaruhi kemajuan sebuah perusahaan adalah strategi pengelolaan sumber daya manusia perusahaan. Saat ini, sumber daya manusia dianggap sebagai elemen kunci dalam pertumbuhan perusahaan. Selain fokus pada perkembangan organisasi, manajemen juga seharusnya mengutamakan kesejahteraan karyawan, karena kontribusi karyawan memiliki peran penting dalam mencapai tujuan perusahaan. Oleh karena itu, perusahaan harus terus berupaya untuk meningkatkan kepuasan karyawan yang berkinerja baik. Salah satu faktor yang dapat mengurangi tingkat kepuasan kerja karyawan adalah beban kerja yang terlalu berat.

Menurut Vanchapo (2019), beban kerja merujuk pada aktivitas yang dilakukan oleh pekerja untuk menyelesaikan tugasnya dalam periode waktu tertentu. Beban kerja dapat dibagi menjadi tiga dimensi: kondisi kerja, penggunaan waktu kerja, dan tujuan yang harus dicapai. Beban kerja yang dialami karyawan

dapat memengaruhi sikap dan perilaku mereka di tempat kerja, termasuk stres kerja dan kepuasan kerja. Adapun menurut Koesomowidjojo (2021) menyatakan bahwa beban kerja yang tidak seimbang, baik terlalu berat maupun terlalu ringan, dapat mengakibatkan peningkatan absensi, tingkat stres yang lebih tinggi, penurunan kualitas pekerjaan, serta risiko terhadap kesehatan dan keselamatan kerja. Stres yang disebabkan oleh beban kerja dapat berdampak pada gangguan fisik, tekanan emosional, dan perilaku negatif lainnya.

Handoko (2021) mendefinisikan stres sebagai kondisi ketegangan yang mempengaruhi emosi, proses berpikir, dan kondisi seseorang. Stres kerja dapat timbul dari berbagai faktor di tempat kerja, seperti keterlibatan dalam tugas, dukungan organisasi, beban kerja, waktu kerja yang berlebihan, dan tanggung jawab kerja.

Berdasarkan penjelasan ini, penulis menyimpulkan bahwa beban kerja di CV. Bintang Rejeki Motor berpotensi mempengaruhi kepuasan kerja karyawan, dengan stres kerja berperan sebagai variabel mediasi. Maka penulis membuat model penelitian sebagai berikut:



Sumber: Hasil Olahan Penulis

1.6 Hipotesis Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah, maka hipotesis yang didapatkan adalah sebagai berikut:

H1: Beban kerja berpengaruh negatif terhadap kepuasan kerja pada karyawan divisi *sales* CV. Bintang Rejeki Trijaya.

H2: Beban kerja berpengaruh positif terhadap stres kerja pada karyawan divisi *sales* CV. Bintang Rejeki Trijaya.

H3: Stres kerja berpengaruh negatif terhadap kepuasan kerja pada karyawan divisi *sales* CV. Bintang Rejeki Trijaya.

H4: Stres kerja dapat memediasi antara beban kerja terhadap kepuasan kerja pada karyawan divisi *sales* CV. Bintang Rejeki Trijaya