

**PENGARUH BEBAN KERJA TERHADAP STRES KERJA DAN DAMPAKNYA  
TERHADAP KINERJA KARYAWAN PADA BAGIAN SERVICE DAN SALES  
DI TOKO ANEKA TEHNIK PUSAT PURWOKERTO**



**DRAFT SKRIPSI**

Diajukan untuk memenuhi sebagian dari syarat  
Untuk memperoleh gelar Sarjana Ekonomi

Oleh

Halim Jovian

2012120094

**UNIVERSITAS KATOLIK PARAHYANGAN**

**FAKULTAS EKONOMI**

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN**

(Terakreditasi berdasarkan Keputusan BAN - PT

No. 227/BAN – PT/Ak-XVI/S/X1/2013)

**BANDUNG**

2017

**THE INFLUENCE OF WORK ON WORKING STRESS AND ITS CAUSE ON  
EMPLOYEE PERFORMANCE AT SERVICE AND SALES SECTOR IN ANEKA  
TEHNIK CENTER PURWOKERTO**



**UNDERGRADUATE THESIS DRAFT**

Submitted to complete the requirement  
of a Bachelor Degree in Economics

By:

Halim Jovian  
2012120094

PARAHYANGAN CATHOLIC UNIVERSITY  
ECONOMIC FACULTY  
MANAGEMENT STUDY PROGRAM  
(Accredited by BAN-PT.  
No.227/BAN-PT/AK-XVI/S1/IX/2013)  
BANDUNG  
2017

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



**PERSETUJUAN SKRIPSI**

**PENGARUH BEBAN KERJA TERHADAP STRES KERJA DAN  
DAMPAKNYA TERHADAP KINERJA KARYAWAN PADA  
BAGIAN SERVICE DAN SALES DI TOKO ANEKA TEHNIK  
PUSAT PURWOKERTO**

Oleh:

Halim Jovian

2012120094

Bandung, Agustus 2017

Ketua Program Sarjana Manajemen,

Triyana Iskandarsyah, Dra., M.Si

Pembimbing Skripsi,

Ko-pembimbing Skripsi,

Triyana Iskandarsyah, Dra., M.Si

Annisa Novieningtyas, SE., MSM

# PERNYATAAN



Saya yang bertanda-tangan di bawah ini,

Nama : Halim Jovian  
Tempat, tanggal lahir : Yogyakarta, 17 Juli 1994  
NPM : 2012120094  
Program studi : Manajemen  
Jenis Naskah : Skripsi

Menyatakan bahwa skripsi dengan judul:

Pengaruh Beban Kerja terhadap Stres Kerja dan Dampaknya terhadap Kinerja  
Karyawan pada Bagian Service dan Sales di Toko Aneka Tehnik Pusat  
Purwokerto

Yang telah diselesaikan dibawah bimbingan :Triyana Iskandarsyah, Dra., M.Si.  
dan Annisa Novieningtyas, SE., MSM.

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 unkap 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 :07 Agustus 2017

Pembuat pernyataan : Halim Jovian



(Halim Jovian)

## ABSTRAK

Mengingat semakin ketatnya persaingan yang terjadi di dalam perekonomian. Organisasi dituntut agar mampu bertahan dan berkompetisi dengan Organisasi lain. Berhasil tidaknya suatu organisasi dalam mempertahankan eksistensinya dipengaruhi oleh peranan manusia sebagai anggota Organisasi dalam perusahaan sangat penting karena mereka inilah yang berkontribusi dalam kegiatan atau aktivitas operasional sebuah perusahaan dalam pencapaian tujuan. Kinerja para karyawan dapat menunjukkan seberapa besar efektivitas dan efisiensi dari perusahaan tersebut dalam menjalankan kegiatan usahanya. Dengan kata lain kinerja organisasi atau perusahaan sangat dipengaruhi dan bergantung pada kualitas dan kemampuan kompetitif sumber daya manusia yang dimiliki.. Metode penelitian yang digunakan oleh penulis dalam penelitian ini adalah metode analisa deskriptif. Dengan demikian metode analisa deskriptif yaitu metode yang mengumpulkan, menyajikan serta menganalisa data sehingga dapat memberikan gambaran yang jelas mengenai keadaan yang sebenarnya dari objek yang diteliti, lalu akan ditarik kesimpulan dan diberikan saran untuk memberikan masukan kepada perusahaan guna meningkatkan kinerja perusahaan tersebut. Hasil penelitian menunjukkan bahwa hasil pengolahan kusioner variabel Beban Kerja di Toko Aneka Teknik Purwokerto dari hasil olah kuisisioner, didapatkan hasil masih banyaknya kekurangan pada kondisi stres kerja karyawan. Kemudian pada variabel Kinerja Karyawan, terdapat tujuh indikator yang mencerminkan kondisi kinerja karyawan yang ada di Toko Aneka Teknik masih belum memadai. Hasil pengolahan data dengan menggunakan *SPSS for Windows*, menunjukkan bahwa Beban Kerja menunjukkan koefisien dengan tanda negatif senilai 0,499, hal tersebut memiliki arti bahwa, setiap peningkatan Beban Kerja sebesar 1 kali maka dapat diprediksi akan menurunkan Kinerja Karyawan sebesar 0,499. Hal tersebut menunjukkan bahwa beban Kerja yang dirasakan karyawan cukup menjadi hambatan dalam meningkatkan kinerja mereka. Berikutnya, Stress Kerja menunjukkan koefisien dengan tanda negatif senilai 0,532, hal tersebut memiliki arti bahwa, setiap peningkatan Stress Kerja sebesar 1 kali maka dapat diprediksi akan menurunkan Kinerja Karyawan sebesar 0,532. Terakhir, Beban Kerja menunjukkan koefisien dengan tanda positif senilai 0,513, hal tersebut memiliki arti bahwa, setiap peningkatan Beban Kerja sebesar 1 kali maka dapat diprediksi akan menaikkan Stress Kerja sebesar 0,513.

Kata kunci : Beban Kerja, Stres Kerja, Kinerja Karyawan

## KATA PENGANTAR

Puji dan syukur penulis panjatkan kehadirat Tuhan, karena atas rahmat ridha-Nya penulis dapat menyelesaikan penyusunan skripsi yang berjudul **Pengaruh Beban Kerja Terhadap Stres Kerja Dan Dampaknya Terhadap Kinerja Karyawan Pada Bagian Service Dan Sales Di Toko Aneka Tehnik Pusat Purwokerto**. Proses penyusunan skripsi ini ditujukan untuk memenuhi salah satu syarat dalam menyelesaikan program Strata Satu (S1) di Universitas Katolik Parahyangan Bandung, Fakultas Ekonomi, Program Studi Manajemen. Pada kesempatan ini penulis mengucapkan terima kasih kepada pihak-pihak yang telah mendorong dan membantu mengatasi berbagai kendala yang dihadapi dalam proses penelitian skripsi ini. Pihak-pihak tersebut diantaranya :

1. Kedua orang tua dan kakak yang mendukung penulis dari segi finansial maupun moril yang menyemangati penulis hingga dapat menyelesaikan skripsi ini.
2. Ibu Triyana Iskandarsyah, Dra., M.Si., selaku dosen pembimbing dan ketua jurusan yang telah memberikan banyak sekali dukungan, bantuan, dan masukan kepada penulis dari awal pembuatan hingga terselesaikannya skripsi ini.
3. Ibu Dr. Maria Merry Marianti, Dra., M.Si., yang penulis hormati selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Katolik Parahyangan Bandung.
4. Ibu Annisaa Novieningtyas, Dra., M.Si., yang penulis hormati selaku Ko pembimbing Jurusan Program Studi Manajemen Universitas Katolik Parahyangan Bandung.
5. Seluruh dosen Fakultas Ekonomi Universitas Katolik Parahyangan yang telah mengajarkan berbagai ilmu pengetahuan kepada penulis lewat proses perkuliahan.
6. Clarissa Sandrina selaku pasangan yang selalu mendukung penulis dari segi moril yang menyemangati penulis hingga dapat menyelesaikan skripsi ini.
7. Teman kontrakan selaku sahabat yang memberikan dukungan moril yang memberi dukungan beserta masukan-masukannya untuk menyelesaikan skripsi ini.
8. Teman skripsi seperjuangan yang mendukung dan menyemangati untuk menyelesaikan skripsi ini.

9. Beberapa keluarga besar dari Manajemen UNPAR, khususnya angkatan 2012 yang merupakan teman-teman seperjuangan dari penulis.
10. Seluruh pihak yang tidak dapat disebutkan satu persatu namun telah mendoakan, mendukung, dan membantu penulis baik dalam masa perkuliahan maupun proses dalam penyusunan skripsi.

Penulis menyadari bahwa skripsi ini masih jauh dari kata sempurna dikarenakan penulis masih memiliki kekurangan dan keterbatasan baik dari segi pengetahuan, kemampuan, serta prasarana. Namun penulis berharap skripsi ini dapat bermanfaat bagi pembaca sehingga dapat menjadi masukan dan menambah pengetahuan. Terima kasih.

Bandung,

Halim Jovian

## DAFTAR ISI

	<b>HAL</b>
<b>Abstrak</b> .....	i
<b>Kata Pengantar</b> .....	ii
<b>Daftar isi</b> .....	iv
<b>Daftar Tabel</b> .....	vii
<b>Daftar Gambar</b> .....	X
<b>Daftar Lampiran</b> .....	xi
<b>BAB I PENDAHULUAN</b>	
1.1 Latar Belakang Penelitian.....	1
1.2 Identifikasi Masalah.....	4
1.3 Tujuan Penelitian .....	4
1.4 Manfaat Penelitian .....	5
1.5 Kerangka Pemikiran .....	5
<b>BAB II TINJAUAN PUSTAKA</b>	
2.1 Manajemen Sumber Daya Manusia.....	8
2.1.1 Proses Penyusunan Personalia.....	8
2.2 Beban Kerja .....	10
2.2.1 Definisi Beban Kerja .....	10
2.2.2 Dimensi-dimensi Beban Kerja.....	10
2.2.3 Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Beban Kerja.....	12
2.2.4 Indikator-indikator Beban Kerja.....	13
2.2.5 Pengaruh Beban Kerja terhadap Kinerja Karyawan .....	14
2.3 Stres Kerja .....	14
2.3.1 Pengertian Stres Kerja .....	15
2.3.2 Dimensi-dimensi Stres Kerja.....	16
2.3.3 Faktor-faktor Penyebab Stres Kerja.....	17
2.2.4 Indikator-indikator Stres Kerja .....	17
2.2.5 Dampak Stres Kerja pada Perusahaan dan Karyawan .....	19
2.4 Kinerja Karyawan .....	19



2.4.1 Pengertian Kinerja Karyawan.....	19
2.4.2 Dimensi Kinerja Karyawan .....	21
2.4.3 Indikator-indikator Kinerja Karyawan .....	21
2.4.4 Penilaian Kinerja Karyawan .....	21
2.4.5 Tujuan Pengukuran Kinerja.....	23
2.4.6 Dampak Beban Kerja dan Stres Kerja terhadap Kinerja .....	24
<b>BAB III METODE DAN OBJEK PENELITIAN</b>	
3.1 Metoda Penelitian .....	26
3.1.1 Metode Penelitian yang Digunakan.....	26
3.1.2 Jenis dan Sumber Data .....	27
3.1.3 Metode Pengumpulan Data.....	27
3.1.4 Skala Pengukuran .....	28
3.1.5 Operasional Variabel Penelitian .....	31
3.1.6 Populasi dan Sampel.....	33
3.1.7 Pengukuran Variabel Penelitian .....	34
3.2 Teknik Pengolahan Data.....	38
3.3 Uji Asumsi Klasi .....	39
3.4 Profil Perusahaan.....	39
<b>BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN</b>	
4.1 Karakteristik Responden.....	42
4.2 Analisis Hasil Kuesioner Untuk Variabel Beban Kerja (Variabel X).....	44
4.2.1 Tanggapan responden mengenai Beban Kerja berdasarkan Banyaknya Pekerjaan.....	44
4.2.2 Tanggapan Responden mengenai Beban Kerja Berdasarkan Jam Kerja dan Banyaknya Waktu Kerja.....	46
4.2.3 Tanggapan Responden mengenai Beban Kerja berdasarkan Pengalaman Psikologi Subjektif Pekerja.....	50
4.2.4 Kesimpulan Variabel Beban Kerja .....	54
4.3 Pernyataan Responden mengenai Sress Kerja yang Dirasakan.....	54
4.4 Pernyataan Responden mengenai Kinerja Karyawan.....	62

4.5 Hasil Pengujian Hipotesis Pengaruh Beban Kerja dan Stress Kerja Terhadap Kinerja Karyawan.....	71
<b>BAB V KESIMPULAN DAN SARAN</b>	
5.1 Kesimpulan.....	77
5.2 Saran.....	79
<b>Daftar Pustaka.....</b>	<b>81</b>
<b>Kusioner.....</b>	<b>85</b>
<b>Profil Responden.....</b>	<b>89</b>
<b>Hasil Jawaban Kusioner.....</b>	<b>90</b>
<b>Daftar Riwayat Hidup.....</b>	<b>93</b>

## DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Daftar Karyawan.....	2
Tabel 3.1 Skala Likert.....	24
Tabel 3.2 Kategori Variabel Beban Kerja.....	24
Tabel 3.3 Kategori Variabel Stress Kerja.....	25
Tabel 3.4 Kategori Variabel Kinerja Karyawan.....	25
Tabel 3.5 Operasional Variabel.....	26
Tabel 3.6 Uji Validitas Beban Kerja.....	28
Tabel 3.7 Uji Validitas Variabel Stress Kerja.....	29
Tabel 3.8 Uji Validitas Variabel Kinerja Karyawan.....	29
Tabel 3.9 Kategori Koefisien Reliabilitas.....	30
Tabel 3.10 Hasil Uji Reabilitas Beban Kerja.....	30
Tabel 3.11 Hasil Uji Reabilitas Stres Kerja.....	31
Tabel 3.12 Hasil Uji Reabilitas Kinerja Karyawan.....	31
Tabel 4.1 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	35
Tabel 4.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia.....	36
Tabel 4.3 Karakteristik Responden Berdasarkan Lama Bekerja.....	36
Tabel 4.4 Tanggapan responden mengenai tugas-tugas yang dibebankan kepada saya sesuai dengan uraian pekerjaan.....	38
Tabel 4.5 Tanggapan responden mengenai menyelesaikan pekerjaan yang diberikan tepat waktu dan sesuai dengan keinginan perusahaan.....	38
Tabel 4.6 Kesimpulan tanggapan beban kerja berdasarkan banyaknya pekerjaan.....	39
Tabel 4.7 Tanggapan responden mengenai jam kerja yang ditetapkan sesuai dengan perundangan yang berlaku.....	40
Tabel 4.8 Tanggapan responden mengenai perusahaan memberikan waktu istirahat yang memadai.....	41
Tabel 4.9 Tanggapan responden mengenai perusahaan memberikan waktu yang cukup untuk menyelesaikan pekerjaan.....	41

Tabel 4.10Kesimpulan mengenai beban kerja berdsarkan jam kerja dan banyaknya waktu kerja.....	42
Tabel 4.11Tanggapan responden mengenai perusahaan memberikan pekerjaan sesuai dengan kemampuan dan ketrampilan .....	43
Tabel 4.12Tanggapan responden mengenai pernyataan alat dan sarana di tempat kerja mendukung dalam pelaksanaan pekerjaan .....	43
Tabel 4.13Tanggapan responden mengenai system pengupahan di perusahaan sesuai dengan beban kerja yang diterima.....	44
Tabel 4.14Tanggapan responden mengenai sebagai karyawan saya dipercaya oleh pemilik perusahaan .....	44
Tabel 4.15Tanggapan responden menghenai hubungan saya dengan rekan kerja terjalin dengan baik .....	45
Tabel 4.16Kesimpulan beban kerja berdasarkan pengalaman psikologi subjektif pekerja .....	45
Tabel 4.17Kesimpulan variabel beban kerja.....	46
Tabel4.18Pernyataan responden mengenai saya tidak memiliki permasalahan pada kondisi fisik saya dalam melaksanakan tugas .....	47
Tabel 4.19Pernyataan responden mengenai pihak perusahaan telah memiliki kondisi menejemen yang baik dalam menjalankan perusahaan .....	47
Tabel 4.20Pernyataan responden mengenai peran yang saya miliki merupakan peran penting di perusahaan sehingga perlu dilaksanakan dengan sangat baik .....	48
Tabel 4.21 Pernyataan responden mengenai setiap karyawan di perusahaan ini memiliki peran yang menuntut kesempurnaan dalam menjalankan tugas dan fungsinya .....	48
Tabel 4.22 Pernyataan responden mengenai saya memiliki kepribadian yang sudah sesuai dengan tuntutan pihak perusahaan dan aturan berlaku.....	49
Tabel 4.23Pernyataan responden mengenai saya memiliki pengalaman yang cukup dalam menjalankan dan mengerjakan seluruh tugas dan tanggung jawab pada pekerjaan dan jabatan yang saya miliki saat ini.....	49

Tabel 4.24Pernyataan responden mengenai saya memiliki kondisi sosial dan ekonomi yang baik sehingga tidak menjadi suatu permasalahan yang mengganggu kinerja saya.....	50
Tabel 4.25Pernyataan responden mengenai perusahaan memiliki system yang baik dalam pengembangan karir saya .....	50
Tabel 4.26Pernyataan responden mengenai saya yakin bahwa dengan menjalankan tugas dan memenuhi keinginan perusahaan, saya dapat mengembangkan karir saya di perusahaan ini .....	51
Tabel 4.27Pernyataan responden mengenai perusahaan memiliki struktur organisasi yang jelas .....	51
Tabel 4.28Pernyataan responden mengenai saya memahami alur organisasi dalam pekerjaan saya untuk melakukan kordinasi dan menerima pengawasan dari atasan.....	51
Tabel 4.29Kesimpulan variabel stress kerja.....	53
Tabel 4.30Pernyataan responden mengenai kinerja karyawan .....	54
Tabel 4.31Pernyataan responden mengenai saya selalu memenuhi target produk dan target yang dibebankan atasan kepada saya.....	54
Tabel 4.32Pernyataan responden mengenai saya dapat menyelesaikan setiap pekerjaan dan tanggung jawab yang saya miiki dengan kemampuan yang saya miliki.....	55
Tabel 4.33Pernyataan responden mengenai saya dengan mudah menyesuaikan diri dengan tugas dan beban kerja yang saya miliki pada jabatan ini .....	55
Tabel 4.34Pernyataan responden mengenai saya memiliki komunikasi yang baik dengan setiap pihak dan setiap orang yang ada di dalam perusahaan.....	56
Tabel 4.35Pernyataan responden saya memiliki tingkat kehadiran yang baik .....	56
Tabel 4.36Pernyataan responden mengenai saya dengan mudah menyelesaikan tugas-tugas dengan kreatifitas sendiri .....	57

Tabel 4.37Pernyataan responden mengenai setiap tantangan pekerjaan dilakukan dengan cara yang tidak kaku .....	57
Tabel 4.38Pernyataan responden saya memiliki kerjasama yang baik .....	57
Tabel 4.39Pernyataan responden mengenai pekerjaan yang diberikan secara tim dapat dilakukan dan diselesaikan bersama rekan kerja lainnya.....	58
Tabel 4.40Pernyataan responden mengenai saya dapat mengerjakan pekerjaan dengan sendiri.....	58
Tabel 4.41Pernyataan responden mengenai setiap pekerjaan tidak selalu memiliki ketergantungan pada orang lain untuk segera diselesaikan .....	59
Tabel 4.42Pernyataan responden mengenai saya selalu memiliki inisiatif dalam setiap permasalahan yang ada .....	59
Tabel 4.43Pernyataan responden mengenai saya mampu mengatur pekerjaan untuk menyelesaikan tugas dan tanggung jawab yang saya miliki .....	59
Tabel 4.44Pernyataan responden mengenai saya memiliki kepemimpinan untuk menyelesaikan dan mengatas setiap permasalahan yang saya miliki .....	60
Tabel 4.45Kesimpulan mengenai kinerja karyawan .....	61
Tabel 4.46Coefficients a .....	62
Tabel 4.47One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test .....	63
Tabel 4.48Coefficients a .....	63
Tabel 4.49One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test .....	64
Tabel 4.50Coefficients a .....	65
Tabel 4.51One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test .....	66

## Daftar Gambar

	<b>HAL</b>
Gambar 1.1 Kerangka Berfikir.....	6
Gambar 2.2 Kurva Yerkes-Dodson.....	22

## Daftar Lampiran

	<b>HAL</b>
Lampiran 1 Kuisisioner .....	73
Lampiran 2 Profil Responden .....	78
Lampiran 3 Hasil Kuisisioner .....	79



## **BAB 1**

### **PENDAHULUAN**

#### **1.1 Latar Belakang Penelitian**

Suatu organisasi atau perusahaan dalam melakukan kegiatannya, memiliki berbagai cara untuk mencapai tujuan yang sudah ditetapkan, baik organisasi itu bergerak dalam bidang perdagangan, industri maupun jasa. Salah satu aspek penting yang berpengaruh dalam mencapai keberhasilan toko atau organisasi antara lain adalah melalui sarana dan prasarana yang dimiliki. Selain itu, ada faktor lain yang harus diperhatikan oleh perusahaan maupun organisasi, yaitu faktor sumber daya manusia atau insani. Toko dan organisasi merupakan salah satu sarana dalam pencapaian tujuan, dimana di dalam organisasi tersebut terjadi kegiatan jual beli dan berkumpulnya semua faktor-faktor terjadinya proses pertukaran barang dengan uang.

Dalam upaya meningkatkan kinerja karyawan, ada hal-hal yang harus diperhatikan. Upaya tersebut antara lain adalah pengurangan beban kerja dan menjadikan karyawan tidak mengalami stres yang memadai. Faktor lain yang juga berhubungan terhadap peningkatan kinerja karyawan, yaitu faktor beban kerja dan stres kerja. Beban kerja dan stres karyawan dalam suatu toko sangat penting untuk diperhatikan oleh manajemen. Beban kerja dan stres kerja mempunyai suatu hubungan khusus terhadap kinerja karyawan di suatu toko, apabila beban kerja yang terlalu banyak sehingga membuat karyawan menjadi stres sehingga membuat kinerja karyawan di organisasi menjadi menurun.

Mengingat semakin ketatnya persaingan yang terjadi di dalam perekonomian. Organisasi dituntut agar mampu bertahan dan berkompetisi dengan Organisasi lain. Berhasil tidaknya suatu organisasi dalam mempertahankan eksistensinya dipengaruhi oleh peranan manusia sebagai anggota Organisasi dalam perusahaan sangat penting karena mereka inilah yang berkontribusi dalam kegiatan atau aktivitas operasional sebuah perusahaan dalam pencapaian tujuan. Kinerja para karyawan dapat menunjukkan seberapa besar efektivitas dan efisiensi dari perusahaan tersebut dalam menjalankan kegiatan usahanya. Dengan kata lain kinerja organisasi atau perusahaan sangat dipengaruhi dan bergantung pada kualitas dan kemampuan kompetitif sumber daya manusia yang dimiliki.

Toko Aneka Tehnik Purwokerto, didirikan pada tahun 1988 tepatnya di Jl. Gerilya no 106, toko ini menyediakan alat industri pertanian peternakan, dan alat alat tehnik lainnya. Aneka Tehnik melayani penjualan dalam bentuk eceran maupun dalam bentuk partai besar, saat ini Aneka tehnik mempunyai 8 cabang yang tersebar di sekitar Jawa Tengah. Aneka Tehnik juga menjadi salah satu distributor terpercaya khususnya di daerah purwokerto dan Jawa tengah. Karena permintaan barang semakin banyak jumlahnya dan seiring berjalanya waktu ke waktu karyawan merasa terbebani dengan tanggung jawab yang semakin besar sehingga menyebabkan *stress* yang menyebabkan *absent* yang cenderung yang tidak baik

Kondisi inilah yang membuat Aneka Tehnik dituntut untuk meningkatkan kemampuan dan kualitas karyawan sebagai upaya untuk menghadapi ketatnya persaingan yang ada di industri ini. Meski telah berusaha sebaik mungkin, tetap saja timbul permasalahan-permasalahan yang harus dibenahi untuk menjaga dan meningkatkan kualitas yang ada. Salah satu permasalahan yang dialami adalah dalam hal ketenagakerjaan yaitu terjadinya tingkat kemangkiran berlebihan yang berakibat pada penurunan kinerja perusahaan. Berikut merupakan data absensi karyawan di Toko Aneka Tehnik pada bulan Agustus.

Tabel 1.1 Daftar Karyawan

No	NAMA	BAGIAN	TOTAL HADIR	PRESENTASE KEHADIRAN	MINIMAL KEHADIRAN
1	RASIKIN	Service dan Operasi	22	75.86	89.66
2	TRI	Service dan Operasi	26	89.66	89.66
3	JEFRI	Service dan Operasi	22	75.86	89.66
4	RUTO	Service dan Operasi	25	86.21	89.66
5	DIDIT	Service dan Operasi	23	79.31	89.66
6	WARYO	Service dan Operasi	24	82.76	89.66
7	MISWAN	Service dan Operasi	25	86.21	89.66
8	PRIO	Service dan Operasi	22	75.86	89.66
9	SUWANTO	Service dan Operasi	21	72.41	89.66
10	ARIF	Service dan Operasi	22	75.86	89.66
11	ADIT	Service dan Operasi	23	79.31	89.66
12	MARTOYO	Service dan Operasi	23	79.31	89.66
13	BUDI	Service dan Operasi	23	79.31	89.66
14	UDIN	Sales	24	82.76	89.66
15	CHAERUDIN	Sales	21	72.41	89.66
16	SIGIT	Sales I	23	79.31	89.66
17	TIAN	Sales	27	93.10	89.66

Tabel dilanjutkan kehalaman selanjutnya

**Tabel 1.1 (Lanjutan)**

**Daftar Karyawan**

No	Nama	Bagian	Total Hadir	Presentase Kehadiran	Minimal Kehadiran
18	YUDI	Sales	26	89.66	89.66
19	BARKAR	Service dan Operasi	25	86.21	89.66
20	WARSONO	Service dan Operasi	23	79.31	89.66
21	ROHMAT	Service dan Operasi	22	75.86	89.66
22	EFENDI	Service dan Operasi	24	82.76	89.66
23	PURWANTO	Service dan Operasi	19	65.52	89.66
38	SANTO	Service dan Operasi	26	89.66	89.66
24	BUDI R	Service dan Operasi	24	82.76	89.66
25	CASMO	Sales	23	79.31	89.66
26	GATU	Sales	23	79.31	89.66
27	MANSUR	Sales	23	79.31	89.66
28	TEJO	Sales	22	75.86	89.66
29	EDO	Sales	22	75.86	89.66

Sumber: Toko Aneka Teknik Purwokerto

Dapat dilihat dari daftar kehadiran di atas karena banyaknya karyawan yang tidak masuk menyebabkan kinerja karyawan di Toko Aneka Teknik Purwokerto menurun. Terjadinya tingkat kemangkiran yang berlebih dapat disebabkan oleh karyawan yang mengalami tingkat *Stress* yang tinggi dan beban kerja yang terlalu berat.

Berdasarkan wawancara singkat dengan pemilik dan karyawan Toko Aneka Teknik Purwokerto. Dari sudut karyawan mereka merasa bahwa tanggung jawab yang diberikan terhadap karyawan bagian service dan sales terlalu banyak apabila pengantaran dilakukan pada waktu jam seharusnya pulang dan waktu istirahat dan waktu bertemu keluarga kurang sehingga karyawan mengalami banyak masalah dengan keluarga dan akhirnya karyawan memilih untuk dipotong gajinya karena *absent* yang melebihi dari batas wajar yang ditentukan oleh pemilik .

Namun dari sudut pandang pemilik, beban kerja yang berlebih dan *stress* karyawan bukan hanyalah penyebab utama, adapun penyebab lain ketika hubungan antara pemilik dan karyawan dan hubungan sesama antar rekan kerja. Pernah suatu saat hubungan pemilik dengan karyawan renggang dan mengakibatkan penurunan kinerja. Selain itu ada kecenderungan mengobrol dan pekerja yang malas, sehingga mengganggu karyawan lainnya. Hubungan antara sesama karyawan penting untuk dijaga karena jika terjadi selisih paham maka akan berpengaruh penurunan kinerja.

Berdasarkan uraian pada di atas, maka penulis tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul, **“Pengaruh Beban Kerja Terhadap Stres Kerja dan Dampaknya Terhadap Kinerja Karyawan Pada Bagian Service dan Sales di Toko Aneka Tehnik Pusat Purwokerto”**

## **1.2 Identifikasi Masalah**

Beban kerja yang berlebihan dapat dijadikan salah satu indikator kepada pengarang untuk mengalami stres kerja. Salah satu faktor yang menjadi kendala untuk meningkatkan kinerja dan keefektifan seseorang pada setiap pekerjaan adalah beban kerja. Dengan demikian berdasarkan latar belakang tersebut, maka penulis mencoba mengidentifikasi permasalahan sebagai berikut:

- 1 Bagaimana beban kerja karyawan Pada Bagian Service dan Sales di Toko Aneka Tehnik Pusat Purwokerto?
- 2 Bagaimana stres kerja karyawan Pada Bagian Service dan Sales di Toko Aneka Tehnik Pusat Purwokerto ?
- 3 Bagaimana kinerja karyawan Pada Bagian Service dan Sales di Toko Aneka Tehnik Pusat Purwokerto ?
- 4 Apakah ada pengaruh beban kerja terhadap kinerja karyawan Pada Bagian Service dan Sales di Toko Aneka Tehnik Pusat Purwokerto
- 5 Apakah ada pengaruh stres kerja terhadap kinerja karyawan Pada Bagian Service dan Sales di Toko Aneka Tehnik Pusat Purwokerto
- 6 Apakah ada pengaruh beban kerja terhadap stress kerja Pada Bagian Service dan Sales di Toko Aneka Tehnik Pusat Purwokerto

## **1.3 Tujuan Penelitian**

Penulis melakukan penelitian ini dengan maksud untuk mengumpulkan data dan informasi yang diperlukan untuk mengetahui pengaruh beban kerja dan stres kerja terhadap Kinerja karyawan Toko Aneka Tehnik Purwokerto. Adapun tujuan dari penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Untuk mengetahui beban kerja Pada Bagian Service dan Sales di Toko Aneka Tehnik Pusat Purwokerto.

2. Untuk mengetahui stres kerja pada Bagian Service dan Sales di Toko Aneka Teknik Pusat Purwokerto.
3. Untuk mengetahui kinerja karyawan Pada Bagian Service dan Sales di Toko Aneka Teknik Pusat Purwokerto.
4. Untuk mengetahui pengaruh beban kerja terhadap kinerja karyawan Pada Bagian Service dan Sales di Toko Aneka Teknik Pusat Purwokerto.
5. Untuk mengetahui pengaruh stres kerja terhadap kinerja karyawan Pada Bagian Service dan Sales di Toko Aneka Teknik Pusat Purwokerto.
6. Untuk mengetahui pengaruh beban kerja terhadap stres kerja Pada Bagian Service dan Sales di Toko Aneka Teknik Pusat Purwokerto.

#### **1.4 Manfaat Penelitian**

Penulis berharap dengan dilakukannya penelitian ini akan bermanfaat bagi berbagai pihak yaitu:

1. Bagi Perusahaan

Perusahaan dapat menggunakan penelitian ini untuk mengetahui kelemahan dan kelebihan dari langkah – langkah yang diambil perusahaan selama ini, sehingga dimasa datang perusahaan dapat memperhatikan beban kerja dan stres karyawan.

2. Bagi Penulis

Dapat digunakan untuk menerapkan teori yang telah diperoleh penulis dibangku kuliah untuk menambah dan memperluas pengetahuan.

3. Bagi Pihak Lain

Sebagai tambahan pengetahuan, wawasan, dan referensi bagi yang ingin mengembangkan penelitian ini, dan sebagai sumbangan pemikiran dalam menyebarkan dan mengembangkan ilmu pengetahuan kepada masyarakat.

#### **1.5 Kerangka Pemikiran**

Sumber daya manusia merupakan aspek yang sangat penting bagi sebuah perusahaan, karena sumber daya manusia memiliki bakat, tenaga, dan kreativitas yang dibutuhkan oleh perusahaan dalam mencapai tujuannya. Oleh karena itu diperlukan suatu Manajemen SDM agar SDM yang dimiliki dapat membantu perusahaan dalam mencapai cita - citanya

Peran karyawan dalam perusahaan adalah sangat dominan, karena karyawan merupakan salah satu faktor penentu keberhasilan perusahaan. Mengingat bahwa karyawan mempunyai unsur yang penting bagi perusahaan maka perlu kiranya pengelolaan terhadap karyawan sangat diperlukan oleh manajemen yang ada di dalam perusahaan, guna mendapat perhatian utama demi mencapai suatu tujuan organisasi maupun perusahaan. Terlebih lagi pada saat ini perkembangan ilmu pengetahuan dan teknologi yang pesat, membawa perubahan pula dalam kehidupan manusia. Perubahan – perubahan itu membawa akibat yaitu tuntutan yang lebih tinggi terhadap setiap individu untuk lebih meningkatkan kinerja karyawannya.

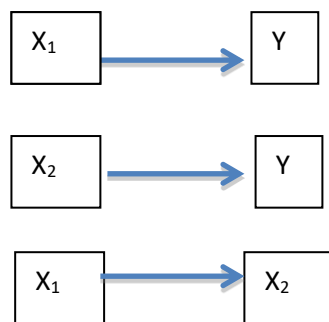
Mondy dan Noe (Susilo,2002:5), mengatakan bahwa SDM adalah : *“the utilization of the firm’s human assets to achieve organizational objectives”* Definisi tersebut dapat diartikan bahwa Sumber Daya Manusia (SDM) merupakan asset yang sangat penting bagi perusahaan dalam mencapai suatu tujuannya. SDM berkaitan erat dengan stress kerja, maka dari itu perusahaan harus dapat meminimalisasi kemungkinan terjadinya beban kerja yang berlebihan terhadap, karyawan, sehingga karyawan dapat memberikan kontribusi yang baik demi tercapainya tujuan dari organisasi atau perusahaan.

Menurut Gudipati dan Pennathur (2010 : 4), beban kerja (*workload* ) adalah : *“physiological and mental demands that occur while performing a task or a combination of task. Workload is defined as the physical and/or mental requirements associated with a task or combination of task”*(sumber: *what is workload? Diakses dari [www.semec.org.mx/archivos/6-9 .pdf](http://www.semec.org.mx/archivos/6-9.pdf) 1 Desember 2012*). Berdasarkan pengertian di atas, maka beban kerja dapat didefinisikan sebagai tuntutan fisiologis dan mental yang terjadi saat melakukan tugas atau kombinasi dari tugas. Beban kerja didefinisikan sebagai persyaratan fisik dan / atau mental yang terkait dengan tugas atau kombinasi dari tugas.

Menurut Robbins (2008 : 368) stress adalah suatu kondisi dinamis dimana seorang individu dihadapkan pada peluang, tuntutan, atau sumber daya yang terkait dengan apa yang dihasratkan oleh individu itu dan hasilnya dipandang tidak pasti dan penting. Berdasarkan pengertian di atas maka stress kerja dapat disebabkan oleh faktor lingkungan kerja, faktor lingkungan organisasi dan faktor personal.

Mangkunegara (2012:9) : Kinerja karyawan adalah hasil kerja secara kualitas dan kuantitas yang dicapai oleh seorang karyawan dalam melaksanakan tugasnya sesuai dengan tanggung jawab yang diberikan kepadanya. Berdasarkan pengertian di atas maka pengukuran kinerja dapat diukur dari aspek kuantitatif dan aspek kualitatif.

Dari uraian di atas diketahui bahwa faktor-faktor yang dapat menimbulkan stres kerja diantaranya adalah beban kerja yang melebihi kemampuan para karyawannya. Dengan demikian hal tersebut membuat penulis tertarik untuk meneliti apakah terdapat pengaruh yang era tantara beban kerja dengan tingkat stress kerja terhadap kinerja yang dialami oleh karyawan Toko Aneka Teknik Purwokerto. Model penelitian dapat digambarkan sebagai berikut :



Keterangan :

X1 = Beban Kerja

X2 = Stres Kerja

Y = Kinerja Karyawan

Adapun hipotesis penelitian ini adalah sebagai berikut

- Terdapat pengaruh antara Beban Kerja terhadap Kinerja Karyawan ( $Y=a+b_1x_1$ )
- Terdapat pengaruh Stres Kerja terhadap Kinerja Karyawan ( $Y=a+b_2x_2$ )
- Terdapat Pengaruh antara Beban Kerja terhadap Stres Kerja ( $X_2=a+b_3x_1$ )