

Pengaruh Beban Kerja terhadap Kinerja yang Dimediasi oleh Stres Kerja pada Kurir J&T Express Kota Bengkulu

**Alvinasa Ladiopisli Azaiscent Deolla¹⁾, Slamet Widodo²⁾,
Praningrum³⁾**

**Magister Manajemen, Universitas Bengkulu
Corresponding Author : swidodo@unib.ac.id**

Abstract:

The objectives of this research are to analyze the influence of workload, work stress, and the mediating role of work stress on courier performance in J&T Express Bengkulu City. The type of this research is descriptive with quantitative approach. The primary data used were obtained through the distribution of questionnaires. Respondents of this study are 160 couriers of J&T Express Bengkulu City that were taken by purposive sampling technique. The data analysis methods used are descriptive analysis and mediating regression analysis. Based on field research, the results obtained are that: (1) Workload has a significant negative effect on courier performance. These results mean that if the courier workload is higher, it will cause a significant decrease in performance; (2) Workload has a significant positive effect on courier work stress. This result means that the higher the workload of the courier, the more stressed the courier will be; (3) Work stress has a significant negative effect on courier performance. These results mean that if the work stress experienced by the courier is higher, it will cause a significant decrease in performance and (4) Work stress has a mediating role on the effect of workload on the courier's performance. This result means that if the workload is high, the work stress experienced by the courier will be higher, which will cause a significant decrease in performance.

Keywords: Workload, Work stress, Performance, Courier, J&T Express.

Abstrak :

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh beban kerja, stres kerja, dan peran mediasi stres kerja terhadap kinerja kurir di J&T Express Kota Bengkulu. Jenis penelitian ini adalah deskriptif dengan pendekatan kuantitatif. Data primer yang digunakan diperoleh melalui penyebaran kuesioner. Responden penelitian ini adalah 160 kurir J&T Express Kota Bengkulu yang diambil dengan teknik purposive sampling. Metode analisis data yang digunakan adalah analisis deskriptif dan analisis regresi mediasi. Berdasarkan penelitian lapangan diperoleh hasil bahwa: (1) Beban kerja berpengaruh negatif signifikan terhadap kinerja kurir. Hasil tersebut berarti jika beban kerja kurir semakin tinggi akan menyebabkan penurunan kinerja yang signifikan; (2) Beban kerja berpengaruh positif signifikan terhadap stres kerja kurir. Hasil ini berarti bahwa semakin tinggi beban kerja kurir, semakin stres kurir tersebut; (3) Stres kerja berpengaruh negatif signifikan terhadap kinerja kurir. Hasil tersebut berarti semakin tinggi stres kerja yang dialami oleh kurir maka akan menyebabkan penurunan kinerja yang signifikan dan (4) Stres kerja berperan memediasi pengaruh beban kerja terhadap kinerja kurir. Hasil ini berarti semakin tinggi beban kerja maka stres kerja yang dialami oleh kurir akan semakin tinggi yang akan menyebabkan penurunan kinerja yang cukup signifikan.

Kata Kunci : Beban Kerja, Stres Kerja, Kinerja, Kurir, J&T Express.

PENDAHULUAN

Sumber daya manusia dapat diartikan sebagai individu yang memberikan tenaga, keahlian, kreatifitas, serta usaha guna bersama-sama mengelola aset yang dimiliki dalam suatu organisasi. Sumber daya manusia yang kompeten dengan kinerja yang baik, dapat menunjang keberhasilan suatu organisasi. Sebaliknya sumber daya manusia yang tidak kompeten dengan kinerja yang buruk merupakan masalah kompetitif yang dapat menempatkan perusahaan dalam kondisi yang merugi (Potu, 2013). Oleh karena itu, salah satu konsekuensi yang terkadang harus dihadapi oleh sumber daya manusia adalah meningkatkan kinerja tiap individu (Robbins, 2016).

Dari sisi individu, kinerja dapat diartikan sebagai tingkat keberhasilan yang dicapai seseorang untuk mengetahui sejauh mana seseorang mencapai kinerja yang diukur atau dinilai (Dessler, 2010). Sedangkan dari sisi organisasi, kinerja merupakan merupakan suatu hasil yang diperoleh suatu organisasi baik bersifat *profit* maupun *non profit oriented* yang dihasilkan selama satu periode waktu (Fahmi, 2014). Kinerja atau *work capacity/performance* juga dapat diartikan sebagai unjuk kerja sebagai hasil dari suatu proses (Mondy & Noe, 2005). Unjuk kerja yang dimaksud didasarkan atas deskripsi dan spesifikasi suatu pekerjaan yang menjadi tugas dan tanggung jawabnya. Jadi, kinerja merupakan perwujudan dan hasil perpaduan yang sinergi dari kemampuan dan motivasi dalam pekerjaan, sehingga kinerja yang baik akan diperoleh hasil kerja yang bermutu (Mondy & Noe, 2005).

Secara individual, karyawan memiliki tingkat kemampuan yang berbeda dalam mengerjakan tugas yang diberikan, sehingga baik dan tidaknya kinerja suatu individu sangat memengaruhi keberlangsungan suatu organisasi (Robbins, 2016). Dari perolehan kinerja yang tinggi menunjukkan bahwa karyawan memiliki loyalitas terhadap organisasi, karena semakin termotivasi, bekerja dengan perasaan yang senang dan yang lebih penting dapat memperbesar kemungkinan tercapainya produktivitas yang tinggi (Schuller, 2009). Sebaliknya, apabila kinerja individu rendah, menunjukkan bahwa terdapat faktor-faktor yang

menghambat individu tidak dapat mencapai hasil kerja yang maksimal tersebut (Robbins & Judge, 2009).

Salah satu faktor yang dapat memengaruhi kinerja yang rendah adalah beban kerja (Moorhead & Griffin, 2013). Beban kerja merupakan salah satu faktor organisasi pada kelompok faktor tuntutan tugas. Beban kerja didefinisikan sebagai volume atau hasil kerja atau catatan tentang hasil pekerjaan yang dapat menunjukkan volume yang dihasilkan oleh sejumlah individu karyawan dalam satu waktu tertentu (Moekijat, 2004). Beban kerja yang berat, tidak hanya pada pencapaian kinerja, namun juga pada kondisi psikologi individu karyawan seperti tekanan yang berujung pada stres kerja. Stres kerja sendiri diartikan sebagai suatu kondisi psikologis yang timbul dari interaksi antara individu dengan lingkungan kerjanya yang memberikan tekanan dan ketidaknyamanan (Sarafano, 2008). Dalam kondisi beban kerja dan stres kerja yang tinggi tersebut, tentu saja sulit bagi individu karyawan untuk mencapai produktivitas sesuai harapan organisasi (Moorhead & Griffin, 2013).

Sejumlah penelitian telah memberikan bukti empiris mengenai keterkaitan beban kerja dan stres kerja dengan kinerja, seperti terdapat pengaruh negatif beban kerja terhadap kinerja karyawan (Hastutiningsih, 2018; Rahyuda *et al.* 2019; Mudayana, 2012). Stres kerja juga memberikan pengaruh negatif pada kinerja karyawan (Nurhendar, 2010; Sari *et al.*, 2017; Alkubaisi, 2015). Stres kerja menjadi faktor pendahulu (mediasi) dari pengaruh beban kerja terhadap kinerja (Szalma, 2011; Wulandari, 2009; dan Mathur *et al.* 2009). Jadi, dari sejumlah temuan empiris tersebut, dapat diketahui bahwa terdapat keterkaitan yang erat antara beban kerja, stres kerja dan kinerja karyawan.

Kondisi beban kerja yang berat yang menyebabkan stres kerja dan pencapaian kinerja yang kurang maksimal juga dialami oleh pekerja atau karyawan industri ekspedisi, yakni kurir J&T Express Kota Bengkulu. Untuk diketahui bahwa J&T Express adalah satu perusahaan multinasional yang bergerak di bidang industri logistik atau ekspedisi yang berkantor pusat di Jakarta. Di era *e-commerce* saat ini, kebutuhan jasa logistik atau ekspedisi menjadi sangat

penting dan menjadi faktor kunci tumbuh dan berkembangnya industri *e-commerce* tersebut (Kompas, 2021). Kurir sebagai ujung tombak pelaksana tugas yang menjalankan aktivitas pendistribusian logistik dari ‘si pengirim’ kepada ‘si penerima’ (atau seperti dari penjual ke pembeli) memiliki andil sangat besar dalam aktivitas tersebut. Salah satu penilaian dari kinerja kurir adalah seberapa banyak dan mampu mendistribusikan paket kepada penerima (konsumen) sebagaimana telah ditetapkan oleh perusahaan.

Pada hari-hari biasa, jumlah standar paket yang harus diantar ke konsumen untuk masing-masing kurir adalah sebanyak 100-150 paket. Apabila kurir dapat mengantarkan paket melebihi standar 100-150 Paket tersebut, maka kurir akan menerima bonus sebesar Rp700 per paket, sementara apabila tidak dapat mencapai standar maka tidak akan mendapatkan *reward*. Pada hari-hari khusus, seperti adanya momen diskon *marketplace* 11.11; 12.12 atau *flash sale*, jumlah paket yang masuk ke logistik dan harus diantar oleh kurir akan meningkat 3-4 kali lipat dari hari biasa hingga 400-450 paket. Hal ini berdampak pada jumlah paket yang harus dibawa dan diantar oleh kurir sesuai wilayah kerjanya. Hal ini membuat beban kerja semakin berat, sehingga membuat kurir berada pada kondisi tertekan, karena harus datang lebih pagi dan pulang melebihi jam kerja. Bahkan, walaupun jumlah jam kerja sudah ditambah, namun pendistribusian paket belum juga selesai. Kondisi inilah yang membuat stres kerja yang tinggi sehingga kinerja kurir J&T Express menjadi kurang optimal.

Dari fakta yang telah diuraikan di atas, dapat dikatakan bahwa fenomena stres kerja yang dialami oleh karyawan (dalam hal ini kurir J&T Express) disebabkan oleh beban kerja yang berlebih. Kondisi ini tentu saja akan berdampak pada hasil pekerjaannya dalam mengantarkan paket sebagaimana telah ditetapkan oleh perusahaan. Secara normatif, beban kerja yang terlalu berat melebihi standar kerja yang ditetapkan, membuat (kurir) J&T Express mengalami stres kerja yang berdampak pada hasil kerjanya (kinerjanya). Karyawan yang tidak mampu mengatasi stres yang dialaminya maka akan menimbulkan dampak yang

merugikan bagi dirinya sendiri maupun bagi organisasinya tempat individu tersebut bekerja (Sarafano, 2008).

Dalam pengukuran kinerja karyawannya, perusahaan J&T Express memiliki aspek khusus yang disebut dengan *Key Performance Indicator* (KPI). Setiap karyawan harus dapat mencapai atau melaksanakan standar KPI tersebut. Aspek-aspek kinerja yang dinilai dari KPI J&T Express meliputi aspek teknis, aspek nonteknis dan aspek kepribadian. Ketiga aspek tersebut memiliki sejumlah indikator di antaranya ketepatan waktu dalam menyelesaikan pekerjaan, ketertiban administrasi, perilaku dan kedisiplinan serta indikator-indikator lainnya. Oleh karena itu, hal ini perlu mendapatkan perhatian, terutama manajer dan manajemen di bidang distribusi dan logistik paket, sehingga stres kerja dapat diminimalisir dengan menetapkan beban kerja yang standar, sehingga kurir dapat mencapai kinerja yang diharapkan.

TINJAUAN PUSTAKA

Kinerja

Setiap aktivitas yang dilakukan oleh kelompok ataupun organisasi pasti memiliki tujuan yang telah ditetapkan sebelumnya. Pencapaian tujuan ini digunakan sebagai parameter keberhasilan seseorang, kelompok atau organisasi. Keberhasilan tersebut merupakan kinerja yang telah dilakukan oleh individu, kelompok atau organisasi. Menurut As'ad (2005) kinerja adalah suatu hasil yang dicapai oleh pegawai dalam mengerjakan tugas atau pekerjaannya secara efisien dan efektif. Lawler dan Porter (2005) menyatakan bahwa kinerja adalah kesuksesan kerja yang diperoleh seseorang dari perbuatan atau hasil yang bersangkutan. Dalam lingkup yang lebih luas, Dessler (2010) menyatakan bahwa kinerja merupakan hasil sejauh mana anggota organisasi telah melakukan pekerjaan dalam rangka memuaskan organisasinya.

Dalam pengertian lainnya, Mondy dan Noe (2005) menjelaskan bahwa kinerja atau *work capacity/performance* sebagai unjuk kerja sebagai hasil dari suatu proses. Unjuk kerja yang dimaksud didasarkan atas deskripsi dan spesifikasi

suatu pekerjaan yang menjadi tugas dan tanggung jawabnya. Dalam hal ini, kinerja merupakan perwujudan dan hasil perpaduan yang sinergi dari kemampuan dan motivasi dalam pekerjaan, sehingga dengan kinerja yang baik akan diperoleh hasil yang bermutu.

Sejalan dengan pendapat sebelumnya, Schuller (2009) mendefinisikan kinerja merujuk kepada tingkat keberhasilan dalam melaksanakan tugas serta kemampuan untuk mencapai tujuan yang telah ditetapkan. Kinerja dinyatakan baik dan sukses jika tujuan yang diinginkan dapat tercapai dengan baik (Robbins, 2016). Notoatmodjo (2011) menjelaskan bahwa kinerja merupakan hasil kerja seseorang pegawai dalam suatu periode tertentu dibandingkan dengan berbagai kemungkinan, misalnya standar target/tujuan, atau kriteria yang telah ditentukan terlebih dahulu. Kinerja yang baik merupakan suatu langkah untuk mencapai tujuan organisasi (McGrath, 2004).

Stres Kerja

Istilah “stres” berasal dari kata “*estrica*” dalam bahasa latin atau “*estrece*” dalam bahasa Prancis yang pada abad ke-17 digunakan dalam artian malapetaka, masalah, bencana, dukacita, kesedihan (Yirik *et al.*, 2015). Sementara menurut Soylu (2008) stres adalah ketidakseimbangan yang dirasakan antara tuntutan internal dan eksternal yang dihadapi individu serta ketidak mampuan untuk mengatasinya.

Menurut Handoko (2008), stres kerja adalah suatu kondisi ketegangan yang memengaruhi proses berpikir, emosi, dan kondisi seseorang, hasilnya stres yang terlalu berlebihan dapat mengancam kemampuan seseorang untuk menghadapi lingkungan dan pada akhirnya akan mengganggu pelaksanaan tugas-tugasnya. Robbins (2016) mendefinisikan stres kerja sebagai kondisi yang dinamis di mana seseorang dikonfrontasikan dengan kesempatan, hambatan, atau tuntutan yang berhubungan dengan apa yang diinginkannya dan untuk itu keberhasilannya ternyata tidak pasti.

Siagian (2012) menyatakan bahwa stres kerja merupakan kondisi ketegangan yang berpengaruh terhadap emosi, jalan pikiran, dan kondisi fisik seseorang. Sedarmayanti (2012), stres sering diartikan sebagai kelebihan tuntutan atas kemampuan individu dalam memenuhi kebutuhan. Masalah yang terdapat dalam lingkungan keluarga, kegiatan sosial, pekerjaan di kantor, kegiatan di waktu senggang, maupun yang ada hubungannya dengan orang lain, dapat menimbulkan beban yang berlebihan.

Beban Kerja

Menurut Tarwaka (2011) beban kerja merupakan sesuatu yang muncul dari interaksi antara tuntutan lingkungan kerja dimana digunakan sebagai tempat kerja, keterampilan dan persepsi dari pekerja. Menurut Sugiyanto (2003) bahwa secara konseptual beban kerja dapat ditinjau dari selisih energi yang tersedia pada setiap pekerjaan dengan energi yang diperlukan untuk mengerjakan sesuatu tugas dengan sukses. Sementara Moekijat (2004) mendefinisikan beban kerja sebagai volume dari hasil kerja atau catatan tentang hasil pekerjaan yang dapat menunjukkan volume yang dihasilkan oleh sejumlah karyawan dalam suatu bagian tertentu. Menurut Kasmarani (2012) beban kerja merupakan interaksi yang muncul antara tuntutan tugas, lingkungan kerja dimana ia ditempatkan, keterampilan yang dimiliki, perilaku dan persepsi dari pekerja.

Beban kerja merupakan konsekuensi dari kegiatan yang diberikan kepada pekerja yang dalam beberapa dekade terakhir semakin meningkat. Pada pekerja industri logistik, beban kerja merupakan kontributor penting terhadap timbulnya stres kerja akibat permintaan lingkungan yang dialami individu. Bila ini berlebihan maka akan menyebabkan pekerja melakukan kesalahan hingga berdampak pada kesehatan. Permasalahan yang harus diselesaikan pertama kali adalah apakah beban kerja merupakan karakteristik objektif dari lingkungan kerja atau subjektif persepsi pekerja itu sendiri (Johnson, 2016).

Kerangka Analisis

Kerangka konsep penelitian dapat dikatakan juga sebagai suatu hubungan atau kaitan antara konsep satu terhadap lainnya dari masalah yang ingin diteliti dan berguna untuk menghubungkan atau menjelaskan suatu topik yang akan dibahas. Dari latar belakang masalah, rumusan masalah, tujuan penelitian dan hipotesis penelitian maka penulis gambarkan kerangka konsep penelitian secara lengkap sebagai berikut:



Gambar 2.1 Kerangka Pemikiran

Keterangan:

Beban Kerja : Variabel pengaruh X

Kinerja : Variabel terpengaruh Y

Stres Kerja : Variabel pemediasi pengaruh beban kerja terhadap kinerja

—————> : Pengaruh Langsung

- - - - -> : Peran Mediasi

Gambar 1 menunjukkan bahwa beban kerja memiliki pengaruh secara langsung terhadap stres kerja dan kinerja, yang ditunjukkan dengan garis panah solid. Begitu pula dengan variabel stres kerja memiliki pengaruh langsung terhadap kinerja yang juga ditunjukkan dengan garis panah solid. Garis panah putus-putus menunjukkan pengaruh tidak langsung beban kerja terhadap kinerja karyawan melalui stres kerja.

Hipotesis

Hipotesis adalah jawaban sementara terhadap rumusan masalah penelitian. Jawaban tersebut baru didasarkan pada teori yang relevan, belum berdasarkan fakta-fakta empiris yang diperoleh melalui pengumpulan data (Sugiyono, 2016). Hipotesis juga didefinisikan sebagai hubungan yang diperkirakan secara logis di

antara dua atau lebih variabel yang diungkapkan dalam bentuk pernyataan yang dapat diuji. Dengan menguji hipotesis dan menegaskan perkiraan hubungan, diharapkan dapat ditemukan sebuah solusi terhadap sebuah masalah (Sekaran, 2009).

Pada penelitian, hipotesis alternative (H_a) dikembangkan dari konsep utama dan hasil studi empiris yang memperkuat konsep utama, yakni pengaruh motivasi dan kemampuan kerja terhadap kinerja karyawan. Pemaparan hipotesis alternatif dipaparkan berikut ini.

H_1 : Beban kerja berpengaruh positif terhadap stres kerja pada kurir J&T Express Kota Bengkulu

H_2 : Beban kerja berpengaruh negatif terhadap kinerja pada kurir J&T Express Kota Bengkulu

H_3 : Stres kerja berpengaruh negatif terhadap kinerja kurir J&T Express Kota Bengkulu

H_4 : Stres kerja memediasi pengaruh beban kerja terhadap kinerja pada kurir J&T Express Kota Bengkulu

HASIL DAN PEMBAHASAN

Hasil Penelitian

1. Deskripsi Demografi Responden

Tabel 1 menyajikan deskripsi karakteristik responden berdasarkan hasil penyebaran kuesioner.

Tabel 1 **Karakteristik Demografi Responden**

Karakteristik Demografi	Jumlah (Orang)	Persentase (%)
1. Jenis Kelamin		
Laki-laki	160	100
Perempuan	-	-
Jumlah Responden	160	100
2. Usia		
25 – 30 Tahun	74	46,25
31 – 35 Tahun	59	36,88
> 35 Tahun	27	16,87

Karakteristik Demografi	Jumlah (Orang)	Persentase (%)
Jumlah Responden	160	100
3. <u>Jenjang Pendidikan</u>		
SMA	131	81,88
Diploma (DIII)	17	10,62
Sarjana (S1)	12	7,50
Jumlah Responden	160	100
4. <u>Lama menjadi kurir</u>		
< 3 tahun	15	9,38
3 – 5 tahun	125	78,12
> 5 tahun	20	12,50
Jumlah Responden	160	100

Tabel 1 menunjukkan bahwa semua responden berada pada usia produktif. Hal ini berarti bahwa kurir memiliki kondisi fisik dan stamina yang lebih baik, karena berusia antara 25-35 tahun. Kondisi fisik dan stamina yang baik tersebut, membuat kurir memiliki daya tahan yang baik terhadap beban kerja dan kondisi stres kerja yang mungkin timbul dalam pelaksanaan tugas sebagai kurir. Ketahanan terhadap kondisi stres tersebut, membuat seorang karyawan akan mampu mencapai kinerja yang baik (Robbins, 2016).

Selanjutnya, dari jenis kelaminnya, seluruh responden kurir adalah laki-laki. Walaupun karyawan perempuan dalam J&T Express Kota Bengkulu tidak ditempatkan sebagai kurir, namun hal ini tidak terjadi diskriminasi. Menurut pandangan psikologis laki-laki memang lebih cocok melakukan tugas lapangan seperti halnya kurir yang bertugas mengantar paket, dibandingkan dengan perempuan. Di samping masalah kondisi fisik dan stamina, juga keamanan kerja dan situasi kerja di lapangan. Perempuan lebih emosional, berempati dan teliti, sehingga cocok ditempatkan pada tugas administrasi (Goleman, 2005).

Dari sisi pendidikannya, responden penelitian sebagian besar telah memiliki tingkat pendidikan menengah atas (81,88%). Kualifikasi pendidikan tersebut dapat memengaruhi seseorang dalam pengembangan wawasan berfikir, bertindak dan mengambil keputusan secara baik (Nototmodjo, 2016). Bagi perusahaan J&T, kualifikasi pendidikan SMA merupakan salah satu syarat pendidikan minimal untuk diterima sebagai kurir perusahaan.

Dari sisi masa kerja, diketahui bahwa kurir J&T Express Kota Bengkulu telah bekerja rata-rata antara 3-5 tahun. Hal ini sesuai dengan kondisi perusahaan yang baru berdiri (Tahun 2015 yang lalu). Walaupun demikian, kurir telah memiliki pengalaman yang baik dalam bidang pekerjaannya, sehingga kurir memahami seluk-beluk pekerjaan dan *jobdesc*-nya. Hal ini ditegaskan oleh Robbins (2016) yang menyebutkan bahwa pengalaman kerja atau masa kerja seseorang berpengaruh pada kemampuannya dalam melaksanakan tugas. Oleh karena itu, kurir yang berpengalaman akan dapat menyelesaikan pekerjaan dengan baik.

2. Hasil Analisis Data

Hasil analisis regresi yang dilakukan terhadap pengaruh beban kerja terhadap stres kerja dan kinerja, pengaruh stres kerja terhadap kinerja serta peran stres kerja sebagai mediasi sebagaimana dirangkum pada Tabel 2 berikut ini.

Tabel 2. Hasil Analisis Regresi Mediasi

Keterkaitan Variabel	Koefisien Regresi (Beta)	Nilai t	Signifikansi
Tahap 1 : Beban Kerja → Kinerja			
Beban Kerja	-0,967	-11,474	0,000
Konstanta	: 122,275		
Korelasi (R)	: 0,674		
R ²	: 0,541		
Uji F	: 131,645		
Sig.	: 0,000		
Tahap 2 : Beban Kerja → Stres Kerja			
Beban Kerja	0,722	12,082	0,000
Konstanta	: 24,604		
Korelasi (R)	: 0,693		
R ²	: 0,480		
Uji F	: 145,968		
Sig.	: 0,000		
Tahap 3 : Stres Kerja → Kinerja			
Stres Kerja	-0,829	-9,487	0,000
Konstanta	: 123,538		
Korelasi (R)	: 0,602		
R ²	: 0,363		

Keterkaitan Variabel	Koefisien Regresi (Beta)	Nilai t	Signifikansi
Uji F : 90,003 Sig. : 0,000			
Tahap 4 : Full Model (Beban Kerja, Stres Kerja → Kinerja)			
Beban Kerja	-0,709	-6,245	0,000
Kerja Kerja	-0,358	-3,290	0,001
Konstanta : 131,088 Korelasi (R) : 0,700 R ² : 0,490 Uji F : 75,329 Sig. : 0,000			

Berdasarkan Tabel 2 dapat diinterpretasikan hasil analisis regresi sebagaimana pemaparan berikut ini.

1. Pengaruh Beban Kerja (X) terhadap Kinerja (Y)

Tabel 2 Menunjukkan nilai *F-test* yang diperoleh pada tahap pertama regresi mediasi adalah sebesar 131,645 dengan nilai *p-value* sebesar 0,000. Hasil ini menunjukkan bahwa pengujian hipotesis dapat dianalisis lebih lanjut, atau model persamaan regresi yang dilakukan adalah *fit* (layak). Kemudian, dari hasil analisis data diketahui bahwa nilai koefisien determinasi (R^2) sebesar 0,541. Hal ini berarti bahwa variabilitas penurunan atau peningkatan kinerja sebesar 54,1% dapat dijelaskan oleh beban kerja.

Nilai konstanta (a) pada persamaan di atas sebesar 122,275 yang berarti bahwa kinerja kurir J&T Express Kota Bengkulu cenderung konstan sebesar 122,275 apabila beban kerja tidak mengalami perubahan (nol). Kemudian nilai koefisien regresi sebesar -0,967 berarti bahwa beban kerja berpengaruh negatif terhadap kinerja kurir. Hasil ini berarti bahwa apabila semakin tinggi beban kerja, maka kinerja kurir J&T Express Kota Bengkulu akan semakin menurun.

2. Pengaruh Beban Kerja (X) terhadap Stres Kerja (M)

Tabel 2 Menunjukkan nilai *F-test* yang diperoleh pada tahap kedua regresi mediasi adalah sebesar 145,968 dengan nilai *p-value* sebesar 0,000. Hasil ini

menunjukkan bahwa pengujian hipotesis dapat dianalisis lebih lanjut, atau model persamaan regresi yang dilakukan adalah *fit* (layak). Kemudian, dari hasil analisis data diketahui bahwa nilai koefisien determinasi (R^2) sebesar 0,480. Hal ini berarti bahwa variabilitas penurunan atau peningkatan stres kerja kurir J&T Express Kota Bengkulu sebesar 48% dapat dijelaskan oleh beban kerja.

Nilai konstanta (a) pada persamaan di atas sebesar 145,968 yang berarti bahwa stres kerja kurir J&T Express Kota Bengkulu cenderung konstan sebesar 145,968 apabila beban kerja tidak mengalami perubahan (nol). Kemudian nilai koefisien regresi sebesar 0,722 berarti bahwa beban kerja berpengaruh positif terhadap stres kerja kurir. Hasil ini berarti bahwa apabila semakin tinggi beban kerja, maka stres kerja kurir J&T Express Kota Bengkulu akan semakin meningkat.

3. Pengaruh Stres Kerja (M) terhadap Kinerja (Y)

Tabel 2 menunjukkan nilai *F-test* yang diperoleh pada tahap ketiga regresi mediasi adalah sebesar 90,003 dengan nilai *p-value* sebesar 0,000. Hasil ini menunjukkan bahwa pengujian hipotesis dapat dianalisis lebih lanjut, atau model persamaan regresi yang dilakukan adalah *fit* (layak). Kemudian, dari hasil analisis data diketahui bahwa nilai koefisien determinasi (R^2) sebesar 0,363. Hal ini berarti bahwa variabilitas penurunan atau peningkatan kinerja sebesar 36,3% dapat dijelaskan oleh stres kerja.

Nilai konstanta (a) pada persamaan di atas sebesar 123,538 yang berarti bahwa kinerja kurir J&T Express Kota Bengkulu cenderung konstan sebesar 123,538 apabila stres kerja tidak mengalami perubahan (nol). Kemudian nilai koefisien regresi sebesar -0,829 berarti bahwa stres kerja berpengaruh negatif terhadap kinerja kurir. Hasil ini berarti bahwa apabila semakin tinggi stres kerja, maka kinerja kurir J&T Express Kota Bengkulu akan semakin menurun.

4. Pengaruh Beban Kerja (X) dan Stres Kerja (M) terhadap Kinerja (Y)

Tabel 2 menunjukkan nilai *F-test* yang diperoleh pada tahap keempat regresi mediasi adalah sebesar 75,329 dengan nilai *p-value* sebesar 0,000. Hasil ini menunjukkan bahwa pengujian hipotesis dapat dianalisis lebih lanjut, atau

model persamaan regresi yang dilakukan adalah *fit* (layak). Kemudian, dari hasil analisis data diketahui bahwa nilai koefisien determinasi (R^2) sebesar 0,490. Hal ini berarti bahwa variabilitas penurunan atau peningkatan kinerja kurir sebesar 49% dapat dijelaskan oleh beban kerja dan stres kerja.

Nilai konstanta (a) pada persamaan di atas sebesar 131,088 yang berarti bahwa kinerja kurir J&T Express Kota Bengkulu cenderung konstan sebesar 131,088 apabila beban kerja dan stres kerja tidak mengalami perubahan (nol). Kemudian nilai koefisien regresi variabel beban kerja sebesar -0,709 berarti bahwa beban kerja berpengaruh negatif terhadap kinerja kurir. Hasil ini berarti bahwa apabila semakin tinggi beban kerja, maka kinerja kurir J&T Express Kota Bengkulu akan semakin menurun.

Nilai koefisien regresi variabel stres kerja sebesar -0,358 berarti bahwa stres kerja berpengaruh negatif terhadap kinerja kurir. Hasil ini berarti bahwa apabila semakin tinggi stres kerja, maka kinerja kurir J&T Express Kota Bengkulu akan semakin menurun.

3. Hasil Pengujian Hipotesis

Pada uraian pengujian hipotesis berikut ini dijelaskan pengujian pengaruh langsung maupun tak langsung (mediasi) seperti dipaparkan berikut ini.

a) Pengujian Pengaruh Langsung

Pengujian hipotesis pengaruh langsung dilakukan pada jalur pengaruh beban kerja terhadap kinerja, pengaruh beban kerja terhadap stres kerja dan pengaruh stres kerja terhadap kinerja. Pemaparan hasil pengujian dijelaskan berikut ini.

1. Pengaruh Beban Kerja (X) terhadap Kinerja (Y)

Hasil pengujian hipotesis pertama (H_1) menunjukkan bahwa pengaruh beban kerja terhadap kinerja kurir adalah negatif dan signifikan. Hal ini dibuktikan dengan nilai *t*-hitung sebesar -11,474 dengan nilai *p-value* sebesar 0,000. Nilai *p-value* $0,000 < 0,05$. Hal ini berarti hipotesis pertama diterima. Hasil ini berarti bahwa jika beban kerja semakin tinggi, maka kinerja akan semakin menurun.

2. Pengaruh Beban Kerja (X) terhadap Stres Kerja (M)

Hasil pengujian hipotesis kedua (H_2) menunjukkan bahwa pengaruh beban kerja terhadap stres kerja kurir adalah positif dan signifikan. Hal ini dibuktikan dengan nilai t -hitung sebesar 12,082 dengan nilai p -value sebesar 0,000. Nilai p -value $0,000 < 0,05$. Hal ini berarti hipotesis kedua diterima. Hasil ini berarti bahwa jika beban kerja semakin tinggi, maka stres kerja semakin tinggi.

3. Pengaruh Stres Kerja (M) terhadap Kinerja (Y)

Hasil pengujian hipotesis ketiga (H_3) menunjukkan bahwa pengaruh stres kerja terhadap kinerja kurir adalah negatif dan signifikan. Hal ini dibuktikan dengan nilai t -hitung sebesar -9,487 dengan nilai p -value sebesar 0,000. Nilai p -value $0,000 < 0,05$. Hal ini berarti hipotesis ketiga diterima. Jika stres kerja semakin tinggi, maka kinerja akan semakin menurun.

b) Pengujian Pengaruh Tidak Langsung (Mediasi)

Pengujian hipotesis pengaruh tidak langsung (mediasi) variabel stres kerja pada pengaruh beban kerja terhadap kinerja kurir dilakukan dengan cara melakukan pengujian menggunakan statistik Sobel. Pengujian Sobel test dilakukan dengan menghitung nilai t -value yang dihitung dengan rumus (Sobel, 1982 dan Solimun, 2012):

$$t\text{-value} = \frac{(a \times b)}{\sqrt{(b^2 \times SEa^2 + a^2 \times SEb^2)}}$$

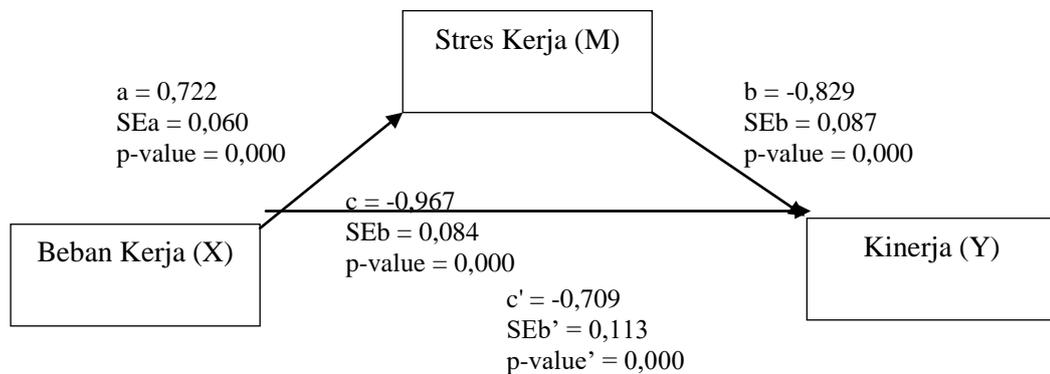
dimana:

a = koefisien jalur pengaruh variabel independent (X) terhadap variabel mediasi (M)

SEa = *standard error* untuk koefisien jalur variabel independent (a)

b = koefisien jalur pengaruh variabel mediasi (M) terhadap variabel dependen (Y).

SEb = *standard error* untuk koefisien jalur variabel mediasi (b)



Gambar 2 Hasil Nilai Koefisien Regresi Mediasi

Berdasarkan data hasil penelitian yang terangkum pada Gambar 2 dan Tabel 2, dilakukan pengujian efek mediasi variabel stres kerja pada pengaruh beban kerja terhadap kinerja kurir seperti uraian berikut ini.

$$\begin{aligned}
 t\text{-value} &= \frac{(0,722)(-0,829)}{\sqrt{[(-0,829)^2(0,060)^2] + [(0,722)^2(0,087)^2]}} \\
 &= \frac{-0,59854}{\sqrt{[(0,687241)(0,0036) + (0,521284)(0,007569)]]} \\
 &= \frac{-0,59854}{\sqrt{0,002474 + 0,003946}} \\
 &= \frac{-0,59854}{0,080123} \\
 &= \mathbf{-7,47028}
 \end{aligned}$$

Hasil pengujian efek mediasi stres kerja pada pengaruh beban kerja terhadap kinerja kurir J&T Express mendapatkan nilai t-hitung sebesar -7,47028. Nilai t-hitung sebesar $-7,47028 > t\text{-tabel } -1,960$. Hal ini berarti efek mediasi stres kerja pada pengaruh beban kerja terhadap kinerja kurir adalah negatif dan signifikan. Hal ini berarti hipotesis keempat (H_4) diterima. Hasil ini berarti bahwa jika beban kerja semakin tinggi akan berdampak pada tingginya stres kerja yang membuat kinerja semakin menurun.

4. Kriteria Efek Mediasi

Pada pengujian efek mediasi, juga dapat diketahui kriteria efek mediasi yang terjadi pada model analisis regresi mediasi yang dilakukan. Pengujian kriteria mediasi dilakukan dengan melihat pengaruh variabel independent (X) bersama-sama dengan variabel mediasi (M) terhadap variabel dependen (Y) secara langsung (*full model*). Dalam konsep pengujian regresi mediasi, dapat terjadi kriteria mediasi sebagai berikut (Baron & Kenny, 1986):

- 1) *Fully mediation*, di mana variabel independen tidak memengaruhi secara signifikan variabel dependen tanpa adanya variabel mediator.
- 2) *Partially mediation*, di mana variabel independen mampu memengaruhi secara signifikan variabel dependen walaupun tanpa/atau saat berinteraksi dengan variabel mediasi.

Berdasarkan hasil pengujian seperti telah terangkum pada Tabel 2, diketahui dari hasil *full model* diperoleh hasil sebagai berikut:

- 1) Variabel independent (beban kerja) memiliki nilai t-hitung sebesar -6,245 dengan *p-value* sebesar 0,000.
- 2) Variabel mediasi (stres kerja) memiliki nilai t-hitung sebesar -3,290 dengan *p-value* sebesar 0,001.

Dari hasil pengujian tersebut dapat disimpulkan bahwa kriteria mediasi variabel stres kerja pada pengaruh beban kerja terhadap kinerja adalah *partially mediation*. Hal ini berarti bahwa beban kerja memiliki pengaruh langsung yang signifikan terhadap kinerja kurir, baik tanpa atau saat berinteraksi dengan variabel stres kerja.

Implikasi Strategis

Berdasarkan hasil penelitian, diketahui bahwa beban kerja dan stres kerja memiliki pengaruh negatif terhadap kinerja kurir secara signifikan. Hal ini berarti bahwa kondisi beban kerja yang berat dan stres kerja yang tinggi, akan menurunkan kinerja. Berkaitan dengan hasil tersebut, maka implikasi dari hasil penelitian ini adalah sebagai berikut.

- 1) Potensi tingginya beban kerja akan membuat beberapa kondisi negatif pada kurir seperti kelelahan, stres kerja dan tidak tercapainya target pekerjaan yang dilakukan kurir. Oleh karena itu, pada saat-saat beban kerja kurir tinggi, hendaknya perusahaan mengambil kebijakan memberi tambahan waktu kepada kurir untuk menyelesaikan pekerjaannya. Selain itu, pemberian *reward* juga diperlukan untuk memotivasi kurir agar terus bersemangat menjalankan tugas walaupun dalam kondisi berat.
- 2) Tingginya beban kerja dapat memengaruhi tingkat stres kerja kurir, terutama pada waktu-waktu tertentu. Berkaitan dengan hal tersebut, kurir perlu mendapatkan dukungan materil dan moril secara penuh dari manajemen perusahaan dengan tidak memberikan tekanan-tekanan yang dapat menjadi beban psikologis kurir semakin berat.
- 3) Tekanan beban kerja yang dialami oleh kurir dapat meningkatkan stres kerja yang tinggi. Oleh karena itu, agar dampak stres kerja tidak memengaruhi kinerja dalam waktu yang lama, maka diperlukan evaluasi dan kebijakan untuk menambah jumlah personil kurir agar beban kerja terdistribusi secara baik kepada seluruh kurir.

KESIMPULAN DAN SARAN

Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan dapat diambil kesimpulan sebagai berikut:

- 1) Beban kerja berpengaruh negatif signifikan terhadap kinerja kurir. Hasil ini berarti bahwa apabila beban kerja kurir semakin tinggi, maka akan menyebabkan penurunan kinerja secara signifikan.
- 2) Beban kerja berpengaruh positif signifikan terhadap stres kerja kurir. Hasil ini berarti bahwa apabila beban kerja kurir semakin tinggi, maka akan membuat kurir semakin stres.

- 3) Stres kerja berpengaruh negatif signifikan terhadap kinerja kurir. Hasil ini berarti bahwa apabila stres kerja yang dialami oleh kurir semakin tinggi, maka akan menyebabkan penurunan kinerja secara signifikan.
- 4) Stres kerja memiliki peran mediasi pada pengaruh beban kerja terhadap kinerja kurir. Hasil ini berarti bahwa apabila beban kerja tinggi akan membuat stres kerja yang dialami oleh kurir semakin tinggi, yang akan menyebabkan penurunan kinerja secara signifikan.

Saran

Berdasarkan kesimpulan penelitian, maka saran yang dapat diberikan agar dapat meningkatkan kinerja karyawan adalah sebagai berikut:

1. Tingginya potensi beban kerja akan membuat beberapa kondisi negatif pada kurir seperti kelelahan, stres kerja dan tidak tercapainya target pekerjaan yang dilakukan kurir. Oleh karena itu, pada saat-saat beban kerja kurir tinggi, hendaknya perusahaan mengambil kebijakan memberi tambahan waktu kepada kurir untuk menyelesaikan pekerjaannya. Selain itu, pemberian *reward* juga diperlukan untuk memotivasi kurir agar terus bersemangat menjalankan tugas walaupun dalam kondisi berat.
2. Beban kerja yang tinggi dapat memengaruhi tingkat stres kerja kurir, terutama pada waktu-waktu tertentu. Berkaitan dengan hal tersebut, kurir perlu mendapatkan dukungan materil dan moril secara penuh dari manajemen perusahaan dengan tidak memberikan tekanan-tekanan yang dapat menjadi beban psikologis kurir semakin berat.

DAFTAR PUSTAKA

- Ahmed, A., & Ramzan, M. (2013). Effects of Job Stress on Employees Job Performance A Study on Banking Sector of Pakistan. *IOSR Journal of Business and Management*, 11(6), 61–68. <https://doi.org/10.9790/487x1166168>
- Akob, M. (2016). Influence workload , work ethic and job satisfaction toward teacher's performance. *Global Advanced Research Journals of Management and Business Studies*, 5(7), 172–177.

- Alkubaisi, M. (2015). How can Stress Affect Your Work Performance? Quantitative Field Study on Qatari Banking Sector. *Business and Management Research*. 4(1), 99-109. ISSN 1927-6001.
- Armstrong, G. (2008). *Human Resource Management*, New Jersey: Pentice Hall
- As'ad, M. (2005). *Manajemen Personalia dan Sumber Daya Manusia*, Yogyakarta: BPFE.
- Bangun, W. (2012). *Manajemen Sumber Daya Manuisis*, Jakarta: Rajawali Press.
- Baron & Kenny. (1986). *Identification of Moderating and Mediating Variable*.
- Bruggen, A. (2015). An Empirical Investigation of The Relationship Between Workload and Performance. *Emerald Insight*. 53(10), 2377-2389.
- Chandra, T. & Adriansyah, P. (2017). The Influence of Leadership Styles, Work Environment and Job Satisfaction of Employee Performance - Studies in The School of SMPN 10 Surabaya. *International Education Studies*. 9(1), 131-140. ISSN 1913-9020.
- Cooper, D.R. & Schindler, P.S. (2016). *Bussines Research Methods*, 9th edition. McGraw-Hill International Edition.
- Cooper, I. (2012). The Relationship between Emotional Intelegence dan Communication Skills with Burnout in Iranian International Table Tennis Coaches, *Scholars Research Library*, ISSN 0976-1233.
- Creswell, J.W. (2010). *Research design: pendekatan kualitatif, kuantitatif, dan mixed*. Yogyakarta, PT Pustaka Pelajar.
- Dale, T. (2011). *Seri Manajemen : Kepemimpinan*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Davis, K. & Newstrom, M. (1985). *Human Behaviour at Work Organizational*. 8th Ed.
- Davis, K. & Newstrom, M. (2017). *Human Resources Management*. Prentice Hall, New Jersey
- Desai, T. P. (1993). Stress and Mental Workload: A Study in an Industrial Organisation. *Indian Journal of Industrial Relations*. 28(3), 258-273.
- Dessler, G. (2010). *Perilaku Organisasi*, Edisi X. Yogyakarta: Andi
- Fahmi, I. (2014). *Manajemen: Teori, Kasus, dan Solusi*. Bandung: Alfabeta.
- Ghozali, I. (2011). *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program SPSS*. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Gibson, J.L. (2011). *Organisasi dan Manajemen, Edisi keempat*. Jakarta: Erlangga.
- Hair, J.F., Black, W.C., Babin, B.J., & Anderson, R.E. (2013). Multivariate data analysis: Pearson new international edition. *Essex: Pearson Education Limited*.

- Handoko, T.H. (2008). *Manajemen Sumber Daya Manuisis*, Yogyakarta; Andi
- Hariyono, W., Suryani, D., & Wulandari, Y. (2009). Hubungan Antara Beban Kerja, Stres Kerja dan Tingkat Konflik Dengan Kelelahan KerjaPerawat di rumah Sakit Islam Yogyakarta PDHI Kota Yogyakarta. *Jurnal Fakultas Kesehatan Masyarakat*. Universitas Ahmad Dahlan. 3(3), 162-232. ISSN : 1978-0575.
- Hastutiningsih., Aini. F & Purwaningsih, P. (2018). Hubungan Antara Beban Kerja Dengan Stres Kerja Perawat di Instalasi Gawat Darurat RSUD Kabupaten Semarang. *Jurnal Manajemen Keperawatan*. 1(1), 48-56.
- Homberg, P., Kunzy, B., Elwyn, G., Doremalen, J., Akeirman, R., Grol, R., & Wensing, M. (2009). High Workload and Job Stress Are Associated With Lower Practice Performance in General Practice : An Observational Study in 239 General Practice in The Netherlands. *BioMed Central Health Service Research*. 9(118), 1-8.
- Irvianti, L.S.D & Verina, R.E. (2015). Analisis Pengaruh Stres Kerja, Beban Kerja dan Lingkungan Kerja Terhadap Turnover Intention Karyawan Pada PT. XL Axiata Tbk Jakarta. *Binus Business Review*. 6(1), 117-120.
- J&T Express. (2021). *Key Performance Indicator (KPI)*.
- Johnson, M.D. (2016). The Effect Of Workload on Individual and Team Learning, Affect, and Performance, *Disertasi Doktor*. Michigan State University, United State America. Diambil dari ProQuest Dissertation and Theses database. (UMI No. 3236339).
- Kasmarani, M.K. (2012). Pengaruh Beban Kerja Fisik dan Mental Terhadap Stres Kerja Pada Perawat Di Instalasi Gawat Darurat (IGD) RSUD Cianjur. *Jurnal Kesehatan Masyarakat*. 1(2), 767-776.
- Krantz, G. & Lundberg, U. (2016). Workload, Work Stress, And Sickness Absence In Swedish Male and Female White-Collar Employees. *Scandinavian Journal of Public Health*. 4(34), 238–246. ISSN 1403-4948.
- Kurnia, I. (2012). Analisis Pengaruh Stres Kerja, Lingkungan Kerja Dan Beban Kerja Terhadap Kinerja Karyawan (Studi Kasus pada Karyawan PT. Sinar Sosro Kantor Penjualan Yogyakarta). *Jurnal Universitas PGRI Yogyakarta*. 1-20.
- Leiter, M.P. & Maslach, C. (2017). The Impact of Interpersonal Environment on Burnout dan Organizational Commitment, *Journal of Organization Behavior*, 9(1), 297-308.
- Luthans, F. (2015). *Perilaku Organisasi*, Edisi X. Yogyakarta: Andi.
- Mangkunegara, A.P. (2015). *Perilaku dan Budaya Organisasi*. Bandung: PT Refika Aditama.

- Mathis, R.L. & Jackson, J.H. (2016). *Human Resource Management*. Alih Bahasa. Jakarta: Salemba Empat.
- Mathur, G., Vigg, S., Shandar, S., & Holani, U. (2017). Stress A Corelate of JobPerformance : A Study of Manufacturing Organizations. *Journal of Advance in Managemant Research*. 4(2), 78–85.
- Moeheriono. (2012). *Indikator Pengukuran Kinerja Organisasi*, Jakarta: Rajawali Press.
- Mondy & Noe. (2005). *Human Resources Management*. New Yorks: Irwin & Son.
- Moorhead & Griffin. (2013). *Perilaku Organisasi*, Yoyakarta: Dani Offset.
- Mudayana, A. A. (2012). Hubungan Beban Kerja Dengan Kinerja Karyawan Di Rumah Sakit Nur Hidayah Bantul. *Jurnal Kesehatan Masyarakat*. 6(1), 1-74. ISSN : 1978-0575.
- Mufid & Wahyuningtyas. (2016). Pemetaan Kebutuhan SDM Berdasarkan Analisis Beban Kerja (ABK) dan Mutu Layanan Perpustakaan di Pusat Perpustakaan UIN Maulana Malik Ibrahim Malang. *Libraria*. 4(2), 267-288.
- Notoatmodjo, S. (2003). *Pendidikan Dan Perilaku Kesehatan*. Jakarta: Rineka Cipta
- Nurhendar, S. (2017). Pengaruh Stres Kerja dan Semangat Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Bagian Produksi: Studi Kasus Pada CV. Aneka Ilmu Semarang, *Tesis*. Universitas Diponegoro, Semarang. Diambil dari http://eprints.undip.ac.id/13931/1/d2d00239_siti_nurhendar.pdf.
- Potu, A. (2013). Kepemimpinan, Motivasi, dan Lingkungan Kerja Pengaruhnya Terhadap Kinerja Karyawan Pada Kanwil Ditjen Kekayaan Negara Suluttenggo Dan Maluku Utara Di Manado. *Jurnal EMBA*. 1(4), 1208-1218. ISSN: 2303-1174.
- Pramesthi, R. & Hartati, A. & Rahatmawati, I. (2010). *Pengaruh Beban Kerja Dan Kompetensi Terhadap Kinerja Pegawai Yang Dimediasi Oleh Stres Kerja*. *Jembatan: Jurnal Ilmiah Manajemen*, Vol. 17. <https://ejournal.unsri.ac.id/index.php/jembatan/index>
- Prasad, A.B. (2012). Stress and Burnout In Corporate Managers: Paying The Price of Success. *International Journal of Management Research and Review*. 2(9), 1535-1544. ISSN: 2249-7196.
- Rivai, V. & Sagala, E.J. (2009). *Manajemen Sumber Daya Manusia Untuk Perusahaan dari Teori ke Praktik*. Jakarta: PT Raja Grafindo.
- Robbins, S.P. & Judge, T.A. (2009). *Perilaku Organisasi*, Edisi X. Yogyakarta: Dani
- Robbins, S.P. (2016). *Organizational Behaviour, Concept, Controversies and Application*. New Jersey: Prentice Hall.

- Robinson, J.P. (2015). *What Are Employability Skills?. Community Workforce Development Specialist*. Alabama Cooperative Extension System
- Rustiarini. (2014). Pengukuran Beban Kerja Psikologis Karyawan Call Center Menggunakan Metode NASA-TLX (Task Load Index) Pada PT. XYZ. *Jurnal Fakultas Teknik Universitas Muhammadiyah Jakarta*. ISSN 2407 – 1846
- Sarafano, E.P. (2008). *Health psychology: Biopsychosocial interactions. Seventh edition*. USA: John Wiley & Sons, Inc
- Sari, R., Muis, N., & Hamid, M. (2012). Pengaruh Kepemimpinan, Motivasi, dan Stres Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Pada Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Makassar. *Jurnal Analisis*. 1(1), 87-93. ISSN 2303-1001.
- Schuller, R.S. (2009). *Human Resources Management*, New York: Prentice Hall.
- Schwartz. (2004). *Stress at Work, Management dan Prevention*. Burlington: Elsevier
- Sedarmayanti. (2012). *Manajemen Personalia dan Sumber Daya Manusia*, Jakarta: Alfabeta
- Sekaran, U. (2016). *Metode Penelitian Bisnis*, Jakarta: Salemba Empat.
- Shabbir, B. & Naqvi, R. (2017). Impact of Workload and Job Complexity on Employee Job Performance with the Moderating Role of Social Support and Mediating Role of Job Stress: A Study of Travel agencies in Rawalpindi, Islamabad and AJK. *Journal of Accounting and Marketing*. 6(1), 1-7. ISSN 2168-9601.
- Shahid, S.H., Jaffari, A.R., Aziz, J. Ejaz, W. Ul-Haq, I., & Raza, S.N. (2012). Workload and Performance of Employees. *Institute of Interdisciplinary Journal of Contemporary Research in Bussiness*. 3(5), 256 – 267.
- Siagian, S.P. (2012). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta: Bumi Akasara.
- Sobel, M.E. (1982). Asymptotic confidence intervals for indirect effect in structural equation models. *Sociological methodology* (e.d): 290-312.
- Solimun. (2012). *Structural Equation Modeling: Bahan Ajar SEM*. Malang: Universitas Brawijaya.
- Soylu, A. (2008). Causes and Consequences of Work Stress: A Comparison Of Foreign and American Workers In The United States, *Disertasi Doktor*. Temple University, Amerika Serikat. Diambil dari ProQuest *Dissertation and Theses database*. (UMI No. 3300379).
- Sugiyono. (2013). *Metode Penelitian Bisnis: Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta.

- Szalma, J.S. & James, L. (2011). Workload and Stress in Vigilance: The Impact of Display Format and Task Type. *The American Journal of Psychology*. 124(4), 441-454.
- Tarwaka. (2011). Relationship Between Job Stress, Workload, Environment and Employees Turnover Intentions: What We Know, What Should We Know. *World Applied Sciences Journal*. 23(6), 764-770.
- Wulandari. (2009). The Effect Of Job Stress, Workload And Work Environment On Employee Turnover (Case Study At PT Hasjrat Abadi Manado) Pengaruh Stress Kerja, Beban Kerja Berlebihan Dan Lingkukan Kerja Terhadap Pergantian Karyawan (Studi Kasus Pt Hasjrat Abadi Manado). *Jurnal Berkala Ilmiah Efisiensi*, 15(5), 851–861.
- Yirik, S., Oren, D., & Ekici, R. (2015). Determination of Organizational Stress and Organizational Burnout Levels of Mid Level Managers Working in Four and Five Star Hotel Businesses. *International Review of Management and Marketing*, 5(2), 52-60. ISSN: 2146-4405.