

**Jejak Artikel:**

Unggah : 2 Desember 2022

Revisi : 4 Desember 2022

Diterima : 7 Desember 2022

Tersedia online: 10 Desember 2022

## **Pengaruh Beban Kerja, Konflik Kerja dan Stres Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Bagian Kurir Pada PT Garuda Express Nusantara**

**Kiki Joesyiana<sup>1</sup>, Agustin Basriani<sup>2</sup>, Desi Susanti<sup>3</sup>**

<sup>123</sup> STIE Persada Bunda

kiki.joesyana@stiepersadabunda.ac.id, agustin.basriani@gmail.com,

[dsusant1.hazel@gmail.com](mailto:dsusant1.hazel@gmail.com)

### **Abstrak**

The progress of a company is very dependent on the human resources it has. Although the various factors needed are available, without the role of humans in it, the company will not be able to operate properly. The quality of employee performance is the main factor and determinant of the success of a company. An employee who has qualified abilities and can act well in certain situations and conditions is an achievement for employee performance. The main benchmark in evaluating the performance of an employee is the ability he/she has. How an employee can accept the workload, understand work conflicts and deal with work stress that is experienced, can indicate the high or low quality of employee performance. The respondents in this study were employees of the sprinter department (courier) at PT Garuda Express Nusantara (J&T Express) Pekanbaru. The population in this study was 240 employees and the entire population was sampled using a saturated sampling technique. The analysis technique used was descriptive quantitative. The results of the study conclude that workload, work conflict, and work stress influences the performance of sprinter employees at PT Garuda Express Nusantara (J&T Express) Pekanbaru with an Adjusted R Square value (Coefficient of Determination) of 0.858. It means that the influence of the independent variable (X) namely workload, work conflict, and work stress affects the dependent variable (Y), namely employee performance of 85.8%. Meanwhile, the remaining 14.2% is influenced by other variables which not included in this study.

**Kata Kunci** : Employee Performance, Sprinter, Workload, Work Conflict, Work Stress

### **Pendahuluan**

Dari sekian besar jumlah perusahaan yang tumbuh dan berkembang di Indonesia, termasuk di dalamnya perusahaan yang bergerak pada sektor jasa. Memberikan kontribusi pendapatan nasional sebesar rata-rata 40 % hingga 60 % pertahunnya, sehingga usaha sektor jasa menunjukkan pertumbuhan yang signifikan dan jasa pelayanan pengiriman barang adalah salah satunya. Kemajuan perusahaan sangat tergantung dari Sumber Daya Manusia yang di miliki.

---

<sup>1</sup>Coressponden: Kiki Joesyiana. STIE Persada Bunda. Jalan Diponegoro No.42 Suka Mulia Sail, Simpang Empat, Kec. Pekanbaru Kota, Kota Pekanbaru, Riau 28156. kiki.joesyana@stiepersadabunda.ac.id

Walaupun berbagai faktor yang di butuhkan tersedia, namun tanpa adanya peran manusia di dalamnya, perusahaan tidak akan dapat beroperasi dengan baik. Sumber daya manusia memberikan kontribusi melalui karya, bakat, kreatifitas, dorongan dan peran nyata bagi perusahaan, tidak terkecuali perusahaan yang bergerak pada bidang pengiriman barang dan jasa kurir. Sangat tidak mungkin perusahaan yang seluruh kegiatannya bergantung pada sumber daya manusia yang dimiliki dapat mewujudkan keinginannya untuk maju tanpa adanya kualitas bekerja yang baik. Perusahaan pengiriman barang dan jasa kurir membutuhkan karyawan untuk mewujudkan kemajuan usahanya. Dan kinerja karyawan akan meningkat jika beban kerja sesuai dengan apa yang di dapatkan oleh karyawan, minimnya konflik kerja yang terjadi serta stress kerja yang bisa di kelola dengan baik.

PT Garuda Express Nusantara (J&T Express) Kota Pekanbaru adalah salah satu perusahaan yang bergerak dalam bidang jasa pengiriman/ekspedisi barang. Perkembangan teknologi menjadi sistem dasar yang di terapkan perusahaan pengiriman paket kilat. Kualitas dari kinerja karyawan adalah faktor utama serta penentu dari keberhasilan suatu perusahaan. Seorang karyawan yang memiliki kemampuan mumpuni serta bisa bertindak baik dalam situasi dan kondisi tertentu, merupakan prestasi bagi kinerja karyawan. Tolak ukur utama dalam penilaian kinerja seorang karyawan adalah kemampuan yang di miliki. Bagaimana seorang karyawan dapat menerima beban kerja, memahami konflik kerja dan mengatasi stress kerja yang di alami, hal tersebut dapat menunjukkan tinggi atau rendahnya kualitas kinerja karyawan.

PT Garuda Express Nusantara (J&T Express) Kota Pekanbaru mengalami permasalahan terkait sumber daya manusia yang mereka miliki pada kinerja karyawannya yang di sebabkan oleh beban kerja yang begitu tinggi, menyebabkan mudahnya terjadi konflik kerja sehingga karyawan mengalami stress yang berkepanjangan. Dari data yang diperoleh peneliti terlihat bahwa kinerja karyawan bagian sprinter (kurir) di PT Garuda Express Nusantara (J&T Express) Kota Pekanbaru secara kualitas maupun kuantitas mengalami penurunan dari tahun ke tahun. Hal itu dikarenakan target pengiriman paket yang ditetapkan perusahaan untuk masing-masing sprinter tidak tercapai sesuai dengan yang ditetapkan. Begitu juga dengan menurunnya efektifitas karyawan dalam pengiriman barang dimana sprinter sering menunda pegantaran paket dan menunggu paket terlebih dahulu kemudian baru diantarkan ke konsumen merupakan bentuk kurangnya tanggung jawab dari karyawan.

Untuk melihat kualitas dan kuantitas dari karyawan bagian sprinter J&T Express Pekanbaru berdasarkan jumlah pengiriman barang yang dicapai, berikut adalah data pengantaran barang oleh PT Garuda Express Nusantara (J&T Express) Kota Pekanbaru periode tahun 2017 – 2021

**Tabel 1.** Persentase Pencapaian Pengiriman Barang oleh PT Garuda Express Nusantara (J&T Express) Pekanbaru Tahun 2017-2021

No	Tahun	Target (%)	Realisasi			
			Cabang Setiabudi (%)	Cabang Harapan Raya (%)	Cabang Payung Sekaki (%)	Cabang Panam (%)
1.	2017	100	88	87	86%	88%
2.	2018	100	87	82,3	86,1%	86%
3.	2019	100	91,4	75	80%	90%
4.	2020	100	96	90	90%	94%
5.	2021	100	82	85	80%	78%

Sumber : J&T Ekspress Kota Pekanbaru, 2022

Dari tabel 1 memperlihatkan bahwa selama lima tahun terakhir jumlah pengantaran barang

oleh sprinter PT Garuda Express Nusantara (J&T Express) Kota Pekanbaru tidak mencapai target yang di tetapkan perusahaan. Dari seluruh cabang yang ada, semua tidak mencapai target yang telah di tetapkan, hal ini terjadi karena kualitas kerja sprinter menurun dan kuantitas kerja yang tidak sesuai harapan. Perusahaan menuntut karyawan bagian sprinter agar memiliki kinerja yang tinggi serta loyalitas yang maksimal tapi fasilitas dan pemberian reward yang di dapatkan tidak sesuai. Akan tetapi jika target pengiriman barang tidak terpenuhi, karyawan bagian sprinter akan menerima konsekuensi berupa pemotongan gaji bahkan ada denda yang jelas akan di terima. Kondisi kerja yang tidak mendukung dan tuntutan akan target pengiriman barang yang ditetapkan oleh perusahaan adalah bagian dari sedikit keluhan yang dirasakan sprinter. Perkembangan e-commerce yang sangat pesat saat ini juga menjadi salah satu tuntutan tugas bagi sprinter, dimana jumlah pengiriman barang menjadi semakin banyak akan tetapi fasilitas yang diberikan perusahaan tidak memadai. Para sprinter menggunakan motor pribadi untuk mengantarkan paket dan untuk bahan bakar minyak serta uang makan sprinter tidak ditanggung oleh perusahaan melainkan ditanggung sendiri oleh karyawan, sprinter hanya diberikan fasilitas seperti baju seragam, tas/keranjang, jaket, helm untuk pengantaran paket. Dengan beban kerja yang diberikan kepada sprinter membuat hubungan antar rekan kerja menjadi bermasalah karena antar karyawan bagian sprinter saling berpacu dalam hal pengantaran dengan cara mengambil paket diarea lainnya.

Konflik kerja yang dialami sprinter terjadi tidak hanya karena adanya persaingan saja. Konflik yang terjadi antar sprinter juga disebabkan karena permasalahan pribadi sprinter itu sendiri, salah satu faktornya adalah waktu kerja yang dijalani sprinter tersebut. Waktu kerja yang dilakukan sprinter bisa sampai malam, tidak jarang karena beban kerja yang tinggi, tidak sedikit sprinter yang rela untuk mengantar paket hingga pukul 21.00 WIB. Akibat seringnya pulang malam, waktu untuk istirahat terbatas, menyebabkan karyawan tidak maksimal untuk bekerja lagi keesokan harinya karena kelelahan dan cenderung sensitif serta sering marah dan menyalahkan orang lain karena kesalahan dalam pengiriman paket, hal ini tentu saja mengakibatkan timbulnya konflik. Bukan hanya itu, biaya pulsa dan paket tidak diberikan oleh perusahaan mengakibatkan terjadinya mis komunikasi antar karyawan karena seringnya kehabisan pulsa dan paket. hal itu jelas pada akhirnya akan menciptakan konflik antar karyawan. Perbedaan pendapat antar karyawan akan melahirkan perselisihan dalam bekerja. Konflik kerja juga sering terjadi akibat persaingan antar sprinter dalam pencapaian target pengiriman barang, para sprinter tidak mengikuti prosedur yang sudah ditetapkan, seperti mengambil jatah pengiriman barang yang bukan daerah/ wilayah pengiriman sprinter tersebut.

Dengan beban kerja yang banyak dan konflik yang terus menerus terjadi di dalam perusahaan, akhirnya karyawan merasa stress. Stres kerja sangat mempengaruhi kinerja karyawan, apalagi jika stres yang di alami karyawan hampir setiap hari di tempat kerja. Tidak dapat terpenuhinya target pekerjaan, akan menghasilkan tekanan yang akhirnya mengakibatkan stress kerja. Tuntutan untuk bekerja dengan cepat, tepat waktu, dalam kuantitas yang banyak namun waktu untuk menyelesaikannya terbatas, merupakan suatu hal yang sulit untuk di terima karyawan. Kondisi kerja yang ada tidak sesuai dengan tuntutan pekerjaan yang tinggi dari perusahaan.

### **Kajian Literatur**

#### **Kinerja Karyawan**

Untuk mengetahui dan mengukur hasil dari tercapai atau tidaknya tujuan perusahaan dalam proses produktifitas dapat di lihat dari kinerja. Manajer bagian sumber daya manusia dalam suatu

perusahaan wajib mengontrol agar nilai kinerja karyawan yang dimiliki tetap terukur karena hal tersebut menjadi salah satu faktor penting. Menurut (Mangkunegara, 2011: 67) “kinerja adalah hasil kerja secara kualitas dan kuantitas kerja yang mampu dicapai oleh seorang karyawan dalam proses pelaksanaan pekerjaannya sesuai dengan tanggung jawab yang diberikan kepadanya”. (Marwansyah, 2016 : 229) mengatakan bahwa “kinerja adalah pencapaian atau prestasi seseorang berkenaan dengan tugas-tugas yang dibebankan kepadanya”. (Rivai & Sagala, 2013:548-549) menyebutkan “kinerja karyawan adalah satu fungsi dari motivasi dan kemampuan”. Karyawan sudah semestinya memiliki derajat kesediaan serta tingkat kemampuan khusus dalam menyelesaikan tugas ataupun pekerjaan. Dalam hal melakukan pekerjaan, karyawan harus memiliki pemahaman yang jelas untuk semua pekerjaan yang akan di lakukannya dan bagaimana mengerjakannya karena kesediaan dan keterampilan saja tidak cukup efektif. Peran karyawan dalam suatu perusahaan secara nyata di lihat dari kinerjanya kemudian di tampilkan pada prestasi kerja. Untuk mencapai tujuan perusahaan sangatlah penting memperhatikan kinerja dari karyawannya yang dimiliki.

Menurut (Mathis & Jackson, 2006 : 382) dalam (Evita, dkk, 2017 : 19) bahwa “Penilaian kinerja karyawan adalah proses mengevaluasi semaksimal apa karyawan menjalankan pekerjaannya jika dibandingkan dari seperangkat standar yang kemudian disampaikan informasi itu kepada karyawan”. Dua hal yang dapat mengatakan bahwa penilaian kinerja itu efektif, antara lain terdapat standar pekerjaan serta komunikasi informasi dua arah. Pernyataan ini juga didukung oleh (Gary Dessler, 2013 : 310) dalam (Evita, dkk, 2017 : 19), “*Effective appraisal also requires that the supervisor set performance standards. And it requires that the employee receives the training, feedback, and incentives required to eliminate performance deficiencies*”.

Untuk mengetahui seberapa maksimal kinerja yang diberikan oleh karyawan di gunakan indikator kinerja. Menurut (Rijanto, 2018 : 35) Indikator kinerja karyawan adalah sebagai berikut : 1) Kualitas Kerja 2) Kuantitas Kerja 3) Ketepatan Waktu. Kemudian (Mangkunegara, 2013 : 75) berpendapat bahwa indikator kinerja terdiri dari : 1) Kualitas kerja yang di lihat dari seberapa maksimal seorang karyawan dalam melakukan pekerjaannya dengan menilai kerapihan, ketelitian, keterkaitan hasil kerja tanpa mengabaikan volume pekerjaan. 2) Kuantitas kerja yang dilihat dari jumlah waktu seorang karyawan melakukan pekerjaan setiap harinya yang di nilai dari seberapa cepat karyawan menyelesaikan pekerjaannya. 3) Kesadaran karyawan dalam hal bertanggung jawab pada pekerjaan yang dibebankan kepadanya dari dapat memperlihatkan seberapa baik penerimaan karyawan terhadap pekerjaannya. 4) Kerjasama, merupakan penerimaan karyawan dalam berpartisipasi bersama karyawan lainnya secara vertikal maupun horizontal apakah itu didalam ataupun diluar pekerjaan untuk menghasilkan pekerjaan yang semakin baik. 5) Inisiatif, yang berasal dari dalam diri karyawan dalam hal melaksanakan pekerjaan ataupun menyelesaikan permasalahan pada pekerjaan dengan tidak menunggu instruksi dari pimpinan dan memperlihatkan tanggung jawab saat bekerja.

### **Beban Kerja**

Menurut (Sunyoto, 2012) dalam (Fahirat, 2021 : 324) mengartikan “beban kerja merupakan tanggung jawab dalam bekerja yang sangat tinggi dan bisa melahirkan ketegangan pada diri seseorang sehingga menghasilkan stress, ini bisa dihasilkan dari terlalu tingginya tingkat keahlian, kecepatan kerja dan volume pekerjaan yang di minta”. “Seluruh aktifitas yang melibatkan karyawan, waktu yang di butuhkan dalam menyelesaikan pekerjaan baik itu langsung atau tidak langsung merupakan beban kerja” dalam (I Komang Budiassa, 2021 : 30). Bisa ditarik kesimpulan bahwa “beban kerja merupakan persepsi dari seorang karyawan tentang pekerjaan yang wajib diselesaikan pada satu waktu serta usaha dalam menyelesaikan masalah pada pekerjaannya”. (I

Komang Budiassa, 2021: 30).

Karakteristik, ciri atau ukuran dapat memperlihatkan indikator suatu objek ataupun aktifitas. Menurut (Koermowidjojo, 2017:17) ada 3 indikator beban kerja antara lain: “1) Kondisi pekerjaan, yaitu semua hal yang dirasakan oleh karyawan apakah menyenangkan ataupun tidak di tempat mereka bekerja. 2) Penggunaan waktu, adalah merupakan pemanfaatan waktu kerja dalam menyelesaikan pekerjaan yang di berikan perusahaan baik itu di jam kerja ataupun di luar jam kerja. 3) Target yang harus dicapai, sesuatu yang harus di penuhi oleh semua karyawan dari pekerjaan yang sudah di berikan”. Sedangkan menurut (Harini et al., 2018) dalam (I Komang Budiassa, 2021:35) indikator beban kerja antara lain : “1) Target yang harus dicapai, persepsi seorang karyawan dalam proses menyelesaikan pekerjaannya dan tentang seberapa besar target yang ditetapkan perusahaan untuk menyelesaikan pekerjaan tersebut. 2) Kondisi pekerjaan, yaitu tentang seperti apa persepsi karyawan terkait kondisi pekerjaannya, contohnya bagaimana karyawan dengan cepat mengambil keputusan saat bekerja serta bisa mengatasi kondisi tanpa terencana seperti mengerjakan suatu pekerjaan di luar waktu yang di tetapkan. 3) Penggunaan waktu kerja, waktu yang di perlukan dalam proses pekerjaan yang secara langsung berkaitan dengan proses produksi. 4) Standar pekerjaan, persepsi seorang karyawan terhadap pekerjaannya, contohnya perasaan yang muncul terkait beban kerja yang wajib dilakukan untuk jangka waktu tertentu”.

### **Konflik Kerja**

Konflik merupakan suatu kondisi yang akan selalu di temui pada kehidupan manusia termasuk dunia kerja. Konflik yang muncul dalam pekerjaan merupakan petunjuk bahwa terdapat masalah terkait komunikasi, baik itu komunikasi terkait hubungan pribadi maupun dalam suatu organisasi. Sudah merupakan hal yang lumrah konflik terjadi pada suatu organisasi yang di dalamnya terdapat banyak manusia yang berbeda persepsi maupun cara dalam bekerja. Konflik mudah terjadi jika karyawan tidak melakukan pekerjaannya sesuai dengan aturan yang sudah di tetapkan. Konflik juga dapat membuat karyawan merasa tertekan karena hubungan yang tidak baik antar karyawan serta kesalah pahaman antara atasan dan bawahan yang akhirnya menghasilkan rasa tidak nyaman bahkan tidak sedikit karyawan yang merasa di tindas karena keadaan tersebut.

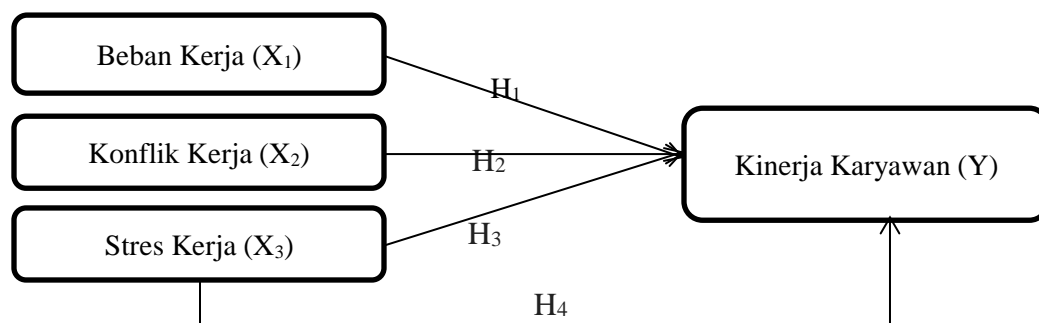
Konflik kerja menurut (Winardi, 2015 : 270), “konflik merupakan pertentangan yang dirasakan seseorang terhadap dirinya, orang lain, maupun organisasi yang tidak sesuai dengan harapan”. (Mangkunegara, 2009 : 155) dalam (Ratna Putriyanti, dkk, 2021 : 100) mengatakan bahwa “konflik kerja adalah suatu kondisi yang mana sudah terjadinya pertentangan antara dua pihak atau lebih maupun kelompok di satu organisasi yang timbul karena perbedaan status, nilai, tujuan ataupun persepsi”. (Robbins, 2003) dalam (Faozen, 2020 : 54) menjelaskan “konflik merupakan proses yang muncul dikarenakan salah satu pihak merasa di pengaruhi secara negatif dari apa yang satu pihak berikutnya lakukan”.

Menurut Boles, James S., W. Gary Howard & Heather H. Donofrio dalam ( Roboth, 2015 : 314) terdapat 5 indikator dalam konflik kerja, diantaranya : 1) Bekerja dalam tekanan. 2) Tuntutan tugas yang banyak. 3) Waktu bersama keluarga yang berkurang. 4) Pekerjaan yang terlalu sibuk, 5) komitmen yang menghasilkan konflik serta tanggung jawab terhadap pekerjaan. Sedangkan (Fitriana, 2013 : 192) berpendapat bahwa indikator dari konflik kerja antara lain : 1) kesalahpahaman yang timbul karena kesalahan komunikasi. 2) Tujuan yang berbeda. 3) Persepsi dan penilaian yang berbeda. 4) rasa ketergantungan dalam bekerja (interdependensi aktifitas kerja) . 5) Suasana hati, emosi dan perasaan tertentu yang salah (kesalahan dalam afeksi).

## Stress Kerja

Sejak munculnya tuntutan kerja yang efektif dan efisien dalam menyelesaikan suatu pekerjaan, masalah stress kerja menjadi gejala yang penting untuk di perhatikan oleh perusahaan. Karena Stress kerja yang dirasakan oleh karyawan akan menyebabkan rasa gugup, cemas yang berlebihan kemudian terjadi peningkatan emosi yang menimbulkan rasa tidak nyaman dalam diri seorang karyawan. Kinerja karyawan juga sudah tentu proses pelaksanaannya akan terganggu bahkan terancam karena stress kerja yang mempengaruhi kondisi fisik karyawan. (I Putu Yoga Negara, 2020 : 147) berpendapat bahwa “Stress adalah satu kondisi dimana terjadinya ketegangan yang berdampak pada kondisi, cara berpikir dan emosi seseorang”. Jika stress yang di alami seorang karyawan terlalu berat, jelas akan mempengaruhi kemampuan karyawan dalam bekerja dan menghadapi lingkungannya. (Usailan Oemar, dkk, 2017 : 24) berpendapat bahwa “kondisi dinamis seorang karyawan yang berhadapan dengan keterbatasan, kesempatan atau tuntutan yang tidak sesuai dengan harapan serta hasil yang akan dicapai pada kondisi penting dan tidak menentu bisa mengakibatkan stress”.

Stres dalam bekerja merupakan kondisi yang sering terjadi pada karyawan dalam melaksanakan tanggung jawabnya di perusahaan. Indikator merupakan suatu variable yang digunakan untuk mengukur sebuah perubahan sesuai kondisi yang terjadi. Untuk mengukur stres kerja yang terjadi pada karyawan terdapat 5 indikator yang dapat digunakan. (Julvia, 2016 : 61) yang terdiri dari: 1) Beban kerja, 2) Tanggung jawab dan wewenang, 3) Kesehatan karyawan dan kondisi fisik, 4) Ketidaknyamanan, 5) Tekanan dalam bekerja. Sedangkan Indikator stress kerja menurut (Sule & Saefullah, 2019 : 398) adalah sebagai berikut: 1) Tuntutan tugas yang menjadi faktor utama terkait pada pekerjaan karyawan yang mencakup tata letak kerja fisik, kondisi kerja dan desain pekerjaan mencakup otonomi, keragaman tugas dan otomatisasi. 2) Tuntutan peran, merupakan tekanan yang dirasakan seorang karyawan sebagai hasil dari peran tertentu yang dilakukan dalam organisasi. 3) Tuntutan hubungan antar pribadi, yaitu tekanan yang disebabkan oleh karyawan lain, dukungan sosial yang minim dari rekan sekantor dan buruknya hubungan antarpribadi yang dapat mengakibatkan stress, khususnya kebutuhan sosial yang tinggi pada karyawan. 4) Struktur organisasi, menetapkan tingkat referensial untuk tingkat aturan dan peraturan yang di ambil pada suatu organisasi. Sedangkan menurut (Kumala Destiana, dkk, 2022 : 28) The following signs can be used to measure work stress, according to :1) Workload. 2) The attitude of the leader. 3) Conflict.



Gambar 1. Kerangka Pemikiran

## Hipotesis

H<sub>1</sub> : Di duga variabel beban kerja (X<sub>1</sub>) berpengaruh negative dan signifikan terhadap kinerja karyawan (Y) bagian sprinter PT Garuda Express Nusantara Pekanbaru.

H<sub>2</sub> : Di duga variabel konflik kerja (X<sub>2</sub>) berpengaruh negative dan signifikan terhadap Kinerja karyawan (Y) bagian sprinter PT Garuda Express Nusantara Pekanbaru

H<sub>3</sub> : Di duga variabel stress kerja (X<sub>3</sub>) berpengaruh negative dan signifikan terhadap kinerja karyawan (Y) bagian sprinter PT Garuda Express Nusantara Pekanbaru.

H<sub>4</sub> : Di duga beban kerja, konflik kerja dan stress kerja (X) berpengaruh yang signifikan terhadap kinerja karyawan (Y) sprinter PT Garuda Exspres Nusantara Pekanbaru.

### **Metode**

Kesimpulan yang di tarik dari hasil mempelajari wilayah generalisasi yang terdiri dari subyek/objek dimana memiliki kualitas serta karakteristik tertentu yang di tetapkan oleh peneliti adalah merupakan populasi (Sugiyono, 2017 : 80). Populasi yang akan diteliti yaitu seluruh karyawan Bagian Sprinter (kurir) PT Garuda Express Nusantara (J&T Express) Pekanbaru. Menurut (Sugiyono, 2013 : 62) sampel merupakan bagian dari karakteristik dan jumlah yang ada pada populasi dimana sampel pada penelitian ini adalah seluruh karyawan bagian sprinter (kurir) pada PT Garuda Express Nusantara (J&T Express) di Pekanbaru yang berjumlah 240 orang karyawan. Metode analisis regresi linier berganda dengan analisa deskriptif kuantitatif adalah metode yang peneliti gunakan dalam penelitian ini. Dalam penentuan sampel di lakukan dengan menggunakan teknik non probability sampling atau sampling jenuh. Seluruh karyawan bagian sprinter menjadi sampel sebanyak 240 orang, mendapatkan angket dalam bentuk google form, data yang di dapatkan dari jawaban angket responden kemudian di olah dengan menggunakan SPSS. Skala yang di gunakan dalam angket untuk responden adalah skala likert dengan interval 1 hingga 5 di mulai dari jawaban sangat setuju sampai sangat tidak setuju. Angket yang di sebar kepada responden adalah dalam bentuk pernyataan yang bersifat negatif, dengan tujuan agar informasi yang di butuhkan mendapatkan hasil yang lebih jelas.

### **Hasil**

#### **1. Uji Validitas**

Pengujian yang dilakukan dalam mengukur valid atau sahnya angket yang di sebar ke responden. Suatu angket dapat dikatakan valid apabila pernyataan yang terdapat di dalamnya mampu menunjukkan suatu kejadian yang akan diukur. Jika tingkat signifikan dibawah 0,50 pada korelasi antar skor dari masing-masing pernyataan dengan total score pada angket maka kriteria di katakan valid. Namun jika tingkat signifikan di atas 0,50 pada korelasi antar skor dari masing-masing pernyataan dengan total score pada angket maka dinyatakan tidak valid (Ghozali, 2011:52). Syarat sah untuk suatu butir angket dianggap valid yaitu dimana nilai r-hitung > r-tabel. Secara rinci, hasil uji validitas dan reliabilitas dapat di lihat pada table di bawah ini :

Tabel 2. Hasil Uji Validitas

Variabel	Indikator	r-hitung	r-tabel	Keterangan
Kinerja Karyawan (Y)	- Kualitas	0.835	0.312	Valid
	- Kuantitas	0.850	0.312	Valid
	- Tanggung Jawab	0.605	0.312	Valid
	- Kerja sama	0.530	0.312	Valid
	- Inisiatif	0.754	0.312	Valid
Beban Kerja (X1)	- Kondisi Pekerjaan	0.825	0.312	Valid
	- Penggunaan Waktu Kerja	0.812	0.312	Valid
	- Target yang harus di capai	0.835	0.312	Valid
Konflik Kerja (X2)	- Kesalahpahaman yang timbul karena komunikasi	0.405	0.312	Valid
	- Tujuan yang berbeda	0.512	0.312	Valid
	- Persepsi dan penilaian yang berbeda	0.450	0.312	Valid
	- Interpendensi aktifitas kerja (rasa ketergantungan dalam bekerja)	0.560	0.312	Valid
	- Suasana hati, emosi dan perasaan tertentu yang salah (Kesalahan dalam afeksi)	0.752	0.312	Valid
Stress Kerja (X3)	- Tuntutan tugas	0.805	0.312	Valid
	- Tuntutan peran	0.825	0.312	Valid
	- Tuntutan hubungan antar pribadi	0.788	0.312	Valid
	- Struktur organisasi	0.665	0.312	Valid

Sumber : Hasil Olah Data 2022

Dari tabel hasil uji validitas masing-masing variabel dependen dan independen, maka di simpulkan bahwa variabel beban kerja, konflik kerja dan stress kerja terhadap kinerja karyawan menghasilkan  $r\text{-hitung} > r\text{-tabel}$ , maka valid digunakan sebagai alat ukur variabel.

## 2. Uji Reliabilitas

Angket berkategori reliabel atau handal apabila jawaban responden penelitian pada pernyataan yang di berikan stabil atau konsisten dari waktu ke waktu. Cara yang dipergunakan dalam proses pengujian reliabilitas angket pada penelitian ini yaitu dengan menggunakan uji statistik Cronbach Alpha yang hasilnya dapat di lihat sebagai berikut :

Tabel 3. Hasil Uji Reliabilitas

Variabel	Alpha Cronbach	Koefisien	Keterangan
Kinerja Karyawan (Y)	0.935	0.60	Reliabel
Beban Kerja (X1)	0.955	0.60	Reliabel
Konflik Kerja (X2)	0.975	0.60	Reliabel
Stress Kerja (X3)	0.980	0.60	Reliabel

Sumber : Hasil Olah Data 2022

Dari tabel 3 di atas menunjukkan hasil dari koefisien alpha yang terdiri dari variabel dependen dan independen menunjukkan hasil yang bervariasi. Didapatkan nilai Cronbach Alpha masing-masing variabel lebih besar dari 0,60. Dari hasil tersebut dapat disimpulkan bahwa alat ukur yang dipergunakan pada penelitian ini reliabel.

## 3. Analisis Regresi Linier Berganda

Untuk mengetahui pengaruh beban kerja, konflik kerja dan stress kerja terhadap kinerja karyawan bagian sprinter PT Garuda Express Nusantara (J&T Express) di Pekanbaru, dilakukan pengujian hipotesis dengan menggunakan analisis statistik. Dan dari hasil olahan data SPSS, diperoleh nilai sebagai berikut :



**Tabel 4.** Hasil Analisis Regresi Linier Berganda

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
(Constant)	71.240	.010		12.120	.000
Beban Kerja	-.324	.135	-.315	2.476	.014
Konflik Kerja	-.210	.028	-.260	3.406	.001
Stress Kerja	-.605	.024	-.445	2.857	.020

a. Predictors: (Constant), Beban Kerja, Konflik Kerja, Stress Kerja

b. Dependent Variable: Kinerja Karyawan

Sumber : Hasil Olah Data 2022

Berdasarkan tabel di atas, dapat diketahui persamaan regresi linier berganda yang dihasilkan secara parsial sebagai berikut :

$$Y = a + b_1x_1 + b_2x_2 + b_3x_3 + e$$

$$Y = 71.240 + -0.324x_1 + -0.210x_2 + -0.605x_3 + e$$

Berikut penjelasan dari hasil olahan data angket untuk regresi linier berganda secara parsial :

- Nilai konstanta (a) sebesar 71.240. Artinya adalah apabila variabel independen (beban kerja, konflik kerja dan stress kerja) diasumsikan bernilai nol "0", maka variabel Dependen (kinerja karyawan) pada PT Garuda Express Nusantara (J&T Express) Pekanbaru akan meningkat sebesar 71.240%.
- $X_1$  sebesar -0,324 menunjukkan arah hubungan yang berpengaruh negatif dimana ketika beban kerja meningkat maka kinerja karyawan akan menurun sebesar 0,324 atau sebesar 32,4% dengan asumsi variabel independen lainnya dianggap konstan.
- $X_2$  sebesar -0,210 menunjukkan arah hubungan yang berpengaruh negatif dimana ketika konflik kerja meningkat maka kinerja karyawan akan menurun sebesar 0,210 atau sebesar 21,0% dengan asumsi variabel independen lainnya dianggap konstan.
- $X_3$  sebesar -0,605 menunjukkan arah hubungan yang berpengaruh negatif dimana ketika stres kerja meningkat maka kinerja karyawan akan menurun sebesar 0,605 atau sebesar 60,5 % dengan asumsi variabel independen lainnya dianggap konstan.

#### 4. Hasil Pengujian Hipotesis

##### a. Hasil Uji t

Dilakukan untuk mengetahui seberapa besar hipotesis dari beban kerja, konflik kerja dan stress kerja secara parsial terhadap kinerja karyawan, yang hasilnya akan menunjukkan dari tiga variabel bebas beban kerja, konflik kerja dan stress kerja yang manakah paling dominan mempengaruhi kinerja karyawan. Uji t dilakukan dengan melihat perbandingan t-hitung dengan t-tabel pada angka signifikan sebesar 5 % ( $\alpha = 0,05$ ). Hasil uji t (Uji Parsial) bisa dilihat pada Tabel 9 di bawah ini:

**Tabel 5.** Hasil Uji t (Parsial)

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
(Constant)	71.240	.010		12.120	.000
Beban Kerja	-.324	.035	-.315	-2.476	.014
Konflik Kerja	-.210	.028	-.260	-3.406	.001
Stress Kerja	-.605	.024	-.445	-2.857	.020

a. Predictors: (Constant), Beban Kerja, Konflik Kerja, Stress Kerja

b. Dependent Variable: Kinerja Karyawan

Sumber : Hasil Olah Data 2021

Dari hasil tabel 5 di atas dapat di ketahui bahwa :

1. Beban Kerja. Diketahui t-hitung  $-2,476$  menjadi  $(2,476) > t$ -tabel  $(1,960)$  atau sig.  $(0,014) < 0,05$ . Artinya beban kerja berpengaruh negatif dan signifikan terhadap kinerja karyawan bagian sprinter PT Garuda Express Nusantara (J&T Express) Pekanbaru.
2. Konflik Kerja. Diketahui t-hitung  $-3,406$  menjadi  $(3,406) > t$ -tabel  $(1,960)$  atau sig.  $(0,001) < 0,05$ . Artinya konflik kerja berpengaruh negatif dan signifikan terhadap kinerja karyawan bagian sprinter PT Garuda Express Nusantara (J&T Express) Pekanbaru.
3. Stress kerja. Diketahui t-hitung  $-2,857$  menjadi  $(2,857) > t$ -tabel  $(1,960)$  atau sig.  $(0,020) < 0,05$ . Artinya stress kerja berpengaruh negatif dan signifikan terhadap kinerja karyawan bagian sprinter PT Garuda Express Nusantara (J&T Express) Pekanbaru.

**b. Hasil Uji F (Simultan)**

Uji F dilakukan untuk mendapatkan kesimpulan apakah variabel beban kerja, konflik kerja dan stress kerja secara bersama- sama (simultan) berpengaruh terhadap variabel kinerja karyawan. Hasil uji F dapat dilihat pada Tabel 4 dibawah ini:

**Tabel 6.** Hasil Uji F (Simultan)

Model	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
Regression	415.708	3	223.502	7.225	.002 <sup>b</sup>
Residual	8006.550	237	201.033		
Total	8442.258	240			

a. Predictors: (Constant). Beban Kerja, Konflik Kerja, Stress Kerja

b. Dependent Variable: Kinerja Karyawan

Sumber : Hasil Olah Data 2022

Dari tabel diatas dapat dilihat bahwa hasil F-hitung  $(7.225) > F$ -tabel  $(2.650)$  maka dapat disimpulkan bahwa secara simultan Beban kerja ( $X_1$ ), Konflik Kerja ( $X_2$ ) Stress Kerja ( $X_3$ ), berpengaruh signifikan terhadap variabel Kinerja ( $Y$ ) Sprinter Pada J&T Express Kota Pekanbaru.

**c. Hasil Uji Koefisien Determinasi ( $R^2$ )**

Menurut Basuki dan Prawoto (2017:51) nilai  $R^2$  merupakan hasil persentase kecocokan dari model atau angka yang memperlihatkan seberapa besar variabel beban kerja, konflik kerja dan stress kerja dapat menjelaskan pengaruhnya terhadap variabel kinerja karyawan. Pada dasarnya variabel independent sangatlah rentan terjadi penambahan, namun semakin banyak variabel independen yang di munculkan maka angka  $R^2$  akan semakin besar. Hasil perhitungan koefisien determinasi dapat dilihat pada Tabel 5.28 sebagai berikut:

**Tabel 7.** Hasil Uji Determinasi ( $R^2$ )

**Model Summary<sup>b</sup>**

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.890 <sup>a</sup>	.861	.858	.530

a. Predictors: (Constant), Beban Kerja, Konflik Kerja, Stress Kerja

b. Dependent Variable: Kinerja Karyawan

Sumber : Hasil Olah Data 2022

Dari hasil uji koefisien determinasi dalam penelitian ini di dapatkan nilai adjusted R square sebesar 0,858 atau 85,8%. Angka tersebut menjelaskan bahwa variabel beban kerja, konflik kerja dan stress kerja dapat memberikan pengaruh terhadap variabel kinerja karyawan sebesar 85,8%, sisanya 14,2% dipengaruhi faktor lain di luar penelitian ini.

### 5. Hasil Summary Case Processing

Di lakukan untuk mengetahui apakah dalam proses pengumpulan data, ada data yang hilang dan berapa jumlah data yang di dapat dalam proses olahan data. Dari hasil proses summary case processing dapat di ketahui juga apakah data sudah valid dalam hal jumlah sehingga bisa di lanjutkan ke proses berikutnya.

**Tabel 8.** Summary Case Processing

Case Processing Summary			
Unweighted Cases <sup>a</sup>		N	Persent
Selected Cases	Include in Analysis	240	100.0
	Missing Cases	0	.0
	Total	240	100.0
Unselected Case		0	0
Total		240	100.0
a. If weight is in effect, see classification table for the total number of cases.			

Sumber : Hasil Olah Data 2022

Dari table Hasil *Summary Case Processing* diatas menunjukkan bahwa seluruh responden yang menjadi sampel berjumlah 240 orang karyawan bagian sprinter (kurir) pada penelitian ini, seluruhnya teramati dengan lengkap tidak ada yang hilang/*missing*.

### Pembahasan

1. Berdasarkan hasil pengujian secara simultan, dapat diketahui bahwa nilai F-hitung menghasilkan angka 7.225 dengan taraf signifikansi 0,002 untuk nilai F-tabel diketahui adalah 2.650. Berdasarkan hasil diatas yang dapat diartikan bahwa F-hitung > F-tabel dan angka probabilitas  $0,002 < 0,005$  terdapat pengaruh yang signifikan antara beban kerja, ( $X_1$ ), konflik kerja ( $X_2$ ) dan stress kerja ( $X_3$ ) terhadap kinerja karyawan (Y). Hal ini membuktikan bahwa dari penilaian kinerja karyawan bagian sprinter pada PT Garuda Express Nusantara Pekanbaru secara kuantitas dan kualitas belum optimal, kurangnya tanggung jawab dalam mengerjakan tugas pengantaran paket, kerja sama yang tidak baik antar kurir serta inisiatif yang minim. Dan semua itu di sebabkan oleh beban kerja yang terlalu tinggi di rasa oleh karyawan bagian sprinter, konflik kerja yang sering terjadi sehingga akhirnya mereka mengalami stress dengan semua tuntutan yang di berikan oleh perusahaan.
2. Berdasarkan hasil pengujian satu sisi (one-tailed) secara parsial, dapat diketahui bahwa nilai t-hitung dari variable beban kerja ( $X_1$ ) menghasilkan angka -2,476 menjadi  $2,476 > t$ -tabel (1,960) atau sig. (0,014) < 0,05. Berdasarkan hasil diatas dapat diartikan dengan melihat arah hubungan terdapat pengaruh negatif yang signifikan antara beban kerja ( $X_1$ ) terhadap kinerja karyawan (Y). Hal ini membuktikan bahwa semakin tinggi beban kerja karyawan sprinter pada PT Garuda Express Nusantara Pekanbaru maka semakin menurun kinerja karyawan di karenakan letih yang di rasakan oleh karyawan bagian sprinter dengan kondisi pekerjaan yang memiliki risiko tinggi namun kurang di perhatikan oleh perusahaan, waktu kerja yang tidak cukup sehingga harus menggunakan waktu di luar jam kerja untuk mengejar target pengiriman barang yang di tetapkan oleh perusahaan. Karyawan merasa beban kerja yang di

berikan tidak sesuai dengan apa yang mereka dapatkan bahkan jika target yang diberikan tidak tercapai, karyawan mendapatkan sanksi berupa pemotongan upah karena paket tidak di antarkan sesuai waktu yang di tetapkan.

3. Berdasarkan hasil pengujian satu sisi (one-tailed) secara parsial, dapat diketahui bahwa nilai t-hitung dari variable konflik kerja ( $X_2$ ) menghasilkan angka  $-3,406$  menjadi  $3,406 > t$ -tabel ( $1,960$ ) atau  $\text{sig. } (0,001) < 0,05$ . Berdasarkan hasil diatas dapat diartikan dengan melihat arah hubungan terdapat pengaruh negatif yang signifikan antara konflik kerja ( $X_2$ ) terhadap kinerja karyawan ( $Y$ ). Hal ini membuktikan bahwa semakin seringnya terjadi konflik kerja antar karyawan sprinter pada PT Garuda Express Nusantara Pekanbaru maka akan menurunkan kinerja karyawan di karenakan kesalahan komunikasi, perbedaan tujuan, perbedaan penilaian dan persepsi serta adanya interpendensi (rasa ketergantungan terhadap pekerjaan) yang terlalu tinggi sehingga merusak suasana hati, melahirkan emosi dan rasa tertentu yang salah pada proses aktifitas pengantaran paket sehingga konflik antar karyawan pun terjadi yang menyebabkan hubungan tidak baik antar karyawan pada akhirnya membuat suasana bekerja menjadi tidak nyaman.
4. Berdasarkan hasil pengujian satu sisi (one-tailed) secara parsial, dapat diketahui bahwa nilai t-hitung dari variable stress kerja ( $X_3$ ) menghasilkan angka  $-2,857$  menjadi  $2,857 > t$ -tabel ( $1,960$ ) atau  $\text{sig. } (0,020) < 0,05$ . Berdasarkan hasil diatas dapat diartikan dengan melihat arah hubungan terdapat pengaruh negatif yang signifikan antara stress kerja ( $X_3$ ) terhadap kinerja karyawan ( $Y$ ). Hal ini membuktikan bahwa semakin tinggi tingkat stress yang di rasakan karyawan sprinter PT Garuda Express Nusantara Pekanbaru karena tuntutan tugas yang tinggi, tuntutan peran yang harus sempurna, tuntutan harus memiliki hubungan yang baik antar sesama karyawan ataupun kepada atasan dan struktur organisasi yang tidak begitu di mengerti oleh karyawan, maka menyebabkan kinerja karyawan menjadi menurun.

### **Kesimpulan**

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan pada bab sebelumnya, maka dapat di ambil kesimpulan dengan melihat arah hubungan, bahwa variabel beban kerja berpengaruh negatif dan signifikan terhadap kinerja karyawan bagian sprinter PT Garuda Express Nusantara Pekanbaru. Pada variabel konflik kerja berpengaruh negatif dan signifikan terhadap kinerja karyawan PT Garuda Express Nusantara Pekanbaru dan pada variabel stress kerja berpengaruh negative signifikan terhadap kinerja karyawan PT Garuda Express Nusantara Pekanbaru. Secara simultan, beban kerja, konflik kerja dan stress kerja ( $X$ ) berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan ( $Y$ ) sprinter PT Garuda Exspres Nusantara Pekanbaru.

### **Daftar Pustaka**

- Agus Tri Basuki dan Nano Prawoto. 2017. Analisis Regresi Dalam Penelitian Ekonomi & Bisnis Dilengkapi Aplikasi SPSS & EVIEWS. PT Rajagrafindo Persada, Depok.
- AA. Anwar Prabu Mangkunegara. 2013. Manajemen Sumber Daya Manusia Perusahaan, Remaja Rosdakarya, Bandung.
- Budiasa, I Komang. 2021. Beban Kerja dan Kinerja Sumber Daya Manusia. Purwokerto: CV. Pena Persada.
- Fahirat, J., Mulyadin. 2021. Pengaruh beban kerja dan stres kerja terhadap kinerja pegawai pada bagian administrasi pembangunan setda kabupaten bima., Jurnal Bina Bangsa Ekonomika (JBBE)., Vol 14., No. 2.

- Faozen, F. 2020. Pengaruh konflik kerja terhadap stress kerja dan dampaknya pada motivasi kerja serta kinerja karyawan hotel di Jember. *Jurnal Pariwisata*, 3(1), 52–60.
- Ghozali, Imam. 2011. *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program SPSS.*, Universitas Diponegoro., Semarang.
- Evita, dkk. 2017. *Penilaian Kinerja Karyawan Dengan Menggunakan metode Behavioraly Anchor Rating Scale and Management By Objectives.*, Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Padjadjaran., *Pekbis Jurnal.*, Vol. 9 No. 1, Maret.
- Julvia, Cristine. 2016. Pengaruh stres kerja dan konflik kerja terhadap kinerja karyawan., *Jurnal ilmiah manajemen bisnis*, vol. 16, no. 1, januari - juni.
- Koesomowidjojo, S.M. 2017. *Analisis Beban Kerja. Raih Asa Sukses*, Jakarta.
- Kumala, D., Utarindasari, D., & Joesyiana, K. 2022. Effect Of Work Stress On Employee Productivity At PT Unggul Karya In The Extruder Division. *International Journal of Sharia Business Management*, 1(1), 27-32.
- Mangkunegara. 2017. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Bandung: PT. Remaja Rosda Karya.
- Marwansyah. 2014. *Manajemen Sumber Daya Manusia.*, Edisi Kedua, Alfabeta., Bandung.
- Negara, I Putu Yoga dan I Wayan Bagia. 2020. “Pengaruh Konflik dan Stres Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Di Fave Hotel Kartika Plaza”. *Journal Research Management JARMA*, Vol. 01, No. 2.
- Putriyanti, Ratna., Setiadi, Yulius. 2021. Pengaruh Lingkungan Kerja, Konflik Kerja, dan Stres Kerja terhadap Kinerja Karyawan pada Mercure Hotel Bengkulu., *Journal Indonesian of Management.*, Vol. 1 No. 2 Juni.
- Rijanto. A., Mukaram. 2018. Pengaruh Budaya Organisasi Terhadap Kinerja Karyawan (Studi di Divisi Account Executive PT Agrodana Futures)., *Jurnal Riset Bisnis dan Investasi* Vol. 4, No. 2, Agustus., ISSN: 2460-8211.
- Rivai Dan Ella, Sagala. 2013. *Manajemen Sumber Daya Manusia. Untuk Perusahaan*. Rajawali Pers. Jakarta.
- Roboth, Y, Jane. 2015. Analisis Work Family Conflict, Stres Kerja Dan Kinerja Wanita Berperan Ganda Pada Yayasan Compassion East Indonesia., *Jurnal Riset Bisnis dan Manajemen* Vol.3 ,No.1, 33-46.
- Sugiyono. 2013. *Metodologi Penelitian Kuantitatif dan R&D.*, Cetakan Kedelapan Belas., Alfabeta., Bandung.
- Sugiyono. 2017. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D.*, CV Alfabeta., Bandung.
- Usailan oemar. 2017. Pengaruh Stress Kerja Terhadap Kinerja Pegawai Pada Dinas Pendapatan Keuangan Dan Aset Daerah Kabupaten Musi Manyuasi. Vol. 2, No. 2. Agustus..
- Winardi. 2015. *Manajemen Prilaku Organisasi*, Edisi Revisi, Prenada Media Group, Jakarta.