



PENGARUH BEBAN KERJA DAN STRES KERJA TERHADAP KINERJA KARYAWAN PADA PT. NUSANTARA EKSPRES KILAT DI KOTA PASURUAN

Fara Fadiba^{1*}, Bambang Sutikno², Ani Erwantiningsih³

^{1,2,3}Fakultas Ekonomi Universitas Merdeka Pasuruan

Email : dibafara663@gmail.com¹, bambangtikno@gmail.com², enierwanti232@gmail.com³

Abstract

The high job demands in the e-commerce logistics industry, particularly among couriers at PT. Nusantara Ekspres Kilat (NEK) in Pasuruan City, have the potential to affect employee performance through workload and work stress. This study aims to analyze the simultaneous and partial effects of workload and work stress on courier performance. Data were collected using a Likert-scale questionnaire distributed to 65 couriers selected through purposive sampling and analyzed using multiple linear regression with SPSS. The results show that workload and work stress simultaneously have a significant effect on performance (sig. value = 0.000 < 0.05; F calculated = 222.491 > F table = 1.998). Partially, workload has a positive effect ($\beta = 1.512$; sig. = 0.000) and work stress also has a positive effect ($\beta = 0.456$; sig. = 0.000). The coefficient of determination (Adjusted R²) of 0.878 indicates that 87.8% of the variation in performance is explained by the two variables. These findings confirm that while workload and work stress can enhance performance, optimal management of both is necessary to minimize potential negative impacts.

Keywords: Workload, Work Stress, Employee Performance, Courier, Logistics.

Abstrak

Tingginya tuntutan pekerjaan di industri logistik e-commerce, khususnya pada kurir PT. Nusantara Ekspres Kilat (NEK) Kota Pasuruan, berpotensi memengaruhi kinerja karyawan melalui beban kerja dan stres kerja. Penelitian ini bertujuan menganalisis pengaruh simultan dan parsial beban kerja serta stres kerja terhadap kinerja karyawan kurir. Pengumpulan data dilakukan melalui kuesioner skala Likert terhadap 65 kurir yang dipilih secara *purposive sampling*, dianalisis menggunakan regresi linier berganda dengan SPSS. Hasil menunjukkan beban kerja dan stres kerja secara bersama-sama berpengaruh signifikan terhadap kinerja (nilai sig. 0,000 < 0,05; F hitung 222,491 > F tabel 1,998). Secara parsial, beban kerja berpengaruh positif ($\beta = 1,512$; sig. 0,000) dan stres kerja berpengaruh positif ($\beta = 0,456$; sig. 0,000). Koefisien determinasi (Adjusted R²) 0,878 mengindikasikan 87,8% variasi kinerja dijelaskan oleh kedua variabel. Temuan mengonfirmasi bahwa meskipun meningkatkan kinerja, manajemen optimal beban dan stres kerja diperlukan untuk meminimalkan dampak negatifnya.

Kata Kunci: Beban Kerja, Stres Kerja, Kinerja Karyawan, Kurir, Logistik

PENDAHULUAN

Perkembangan teknologi telah membawa perubahan besar dalam sektor industri, termasuk sektor perdagangan, yang berdampak pada pola konsumsi masyarakat khususnya dalam hal berbelanja. E-commerce menjadi salah satu platform yang mengalami pertumbuhan pesat. Berdasarkan data dari Asosiasi Logistik Indonesia (ALI), pada tahun 2023 sebanyak 35,3% perusahaan logistik dan distribusi telah melibatkan teknologi untuk meningkatkan efisiensi operasional. Di Indonesia, Shopee menjadi salah satu platform e-commerce terbesar dengan volume pengiriman tinggi yang dilayani oleh PT. Nusantara Ekspres Kilat (NEK), sebagai anak perusahaan logistik.

Peningkatan aktivitas pengiriman menjadikan kurir sebagai ujung tombak operasional perusahaan. Namun, tingginya permintaan jasa pengiriman, terutama saat event promo dan hari besar,

memicu beban kerja berlebih serta stres yang berdampak pada penurunan kinerja. Data tahun 2021–2023 menunjukkan bahwa 70% kurir mengalami penurunan kinerja akibat lonjakan beban kerja. Kondisi ini menunjukkan perlunya perhatian terhadap aspek manajemen sumber daya manusia, khususnya terkait beban kerja dan stres kerja.

Beban kerja adalah tekanan yang timbul ketika tugas yang diberikan melebihi kapasitas waktu dan energi karyawan. Sementara itu, stres kerja adalah reaksi fisik dan emosional yang muncul akibat ketidaksesuaian antara tuntutan pekerjaan dan kemampuan individu. Kedua faktor ini berpotensi memengaruhi kualitas dan kuantitas hasil kerja karyawan.

Penelitian sebelumnya menunjukkan hasil yang berbeda-beda terkait hubungan antara beban kerja, stres kerja, dan kinerja. Sebagian menyebutkan adanya pengaruh positif signifikan, namun ada juga yang menyebutkan sebaliknya. Oleh karena itu, penelitian ini penting dilakukan untuk mengetahui secara empiris bagaimana pengaruh beban kerja dan stres kerja terhadap kinerja kurir di PT. NEK Kota Pasuruan, sebuah perusahaan yang berada di garda terdepan pengiriman e-commerce di wilayah tersebut.

TINJAUAN PUSTAKA

Beban Kerja

Beban kerja merupakan sejumlah aktivitas atau tugas yang harus diselesaikan dalam batas waktu dan kemampuan tertentu yang dimiliki oleh seorang karyawan (Koesomowidjojo, 2017). Beban kerja menjadi salah satu aspek penting yang memengaruhi produktivitas dan efisiensi kerja (Indrayana & Putra, 2024). Beban kerja yang terlalu tinggi berpotensi menimbulkan tekanan fisik maupun psikologis, yang pada akhirnya menurunkan kinerja karyawan.

Menurut Koesomowidjojo (2017), indikator beban kerja mencakup:

1. Kondisi Pekerjaan: Tingkat pemahaman dan tanggung jawab karyawan terhadap posisi dan tugas yang diberikan.
2. Penggunaan Waktu Kerja: Efisiensi dalam mengelola waktu untuk menyelesaikan pekerjaan.
3. Target yang Harus Dicapai: Jumlah beban kerja dibandingkan dengan waktu yang tersedia untuk menyelesaikannya.

Stres Kerja

Stres kerja didefinisikan sebagai kondisi dinamis yang terjadi saat individu menghadapi tuntutan kerja yang tidak sebanding dengan kapasitas, harapan, atau kendala dalam pekerjaannya (Robbins & Judge, 2014), (Firdaus, R2023). Stres kerja bisa berasal dari berbagai faktor di lingkungan kerja, seperti konflik peran, tekanan dari atasan, serta interaksi dengan rekan kerja atau pelanggan. Adapun indikator stres kerja menurut Robbins & Judge (2014), antara lain:

1. Tuntutan Tugas: Beban pekerjaan yang berkaitan dengan kualifikasi, keterampilan, dan etika kerja
2. Tuntutan Peran: Ketidakjelasan atau konflik dalam pelaksanaan peran karyawan di perusahaan.

3. Struktur Organisasi: Mekanisme pengaturan kerja, pembagian tugas, dan otoritas dalam organisasi.
4. Kepemimpinan: Gaya kepemimpinan yang diterapkan atasan dalam mengarahkan dan mendukung bawahan.
5. Tuntutan Antarpribadi: Tekanan yang timbul dalam hubungan kerja, baik dari atasan, rekan kerja, maupun pelanggan.

Menurut Mardiani (2022), stres kerja yang berkepanjangan dapat menurunkan motivasi, menciptakan emosi negatif, dan berdampak langsung pada penurunan kinerja.

Kinerja Karyawan

Kinerja karyawan adalah hasil kerja secara kualitas dan kuantitas yang dicapai oleh karyawan dalam menjalankan tugas sesuai tanggung jawab yang diberikan (Mathis & Jackson, 2006). Kinerja merupakan salah satu indikator keberhasilan organisasi dalam mengelola sumber daya manusianya (Chandra & Adriansyahi, 2017), (Mardiani & Khamdanah, 2022).

Menurut Mathis & Jackson (2006), indikator kinerja karyawan meliputi:

1. Kuantitas: Jumlah pekerjaan yang diselesaikan dalam jangka waktu tertentu.
2. Kualitas: Tingkat ketepatan dan efektivitas hasil kerja.
3. Keandalan: Konsistensi dan akurasi dalam menyelesaikan tugas.
4. Kehadiran: Tingkat kehadiran atau absensi karyawan dalam menjalankan tugasnya.
5. Kemampuan Bekerja Sama: Kemampuan karyawan untuk berkolaborasi dan menjalin hubungan kerja yang baik dengan tim.

Motowidlo dan Van Scotter (1994) juga menambahkan bahwa kinerja karyawan dapat tercapai optimal jika didukung oleh kondisi kerja yang adil dan suportif.

METODE PENELITIAN

Jenis Penelitian dan Lokasi Penelitian

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan jenis penelitian asosiatif. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk menganalisis pengaruh beban kerja dan stres kerja terhadap kinerja karyawan kurir. Penelitian dilakukan di PT. Nusantara Ekspres Kilat (NEK) Kota Pasuruan sebagai lokasi penelitian karena perusahaan ini merupakan salah satu pusat pengiriman e-commerce terbesar di wilayah tersebut dengan intensitas kerja yang tinggi.

Populasi

Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh karyawan kurir pada PT. Nusantara Ekspres Kilat Kota Pasuruan, yang berjumlah sebanyak 100 orang. Menurut Sugiyono (2020:126), populasi merupakan kelompok atau wilayah yang menjadi sumber data penelitian, terdiri atas objek atau subjek dengan karakteristik tertentu yang telah ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan dianalisis. Karyawan kurir dipilih sebagai populasi karena mereka merupakan pihak yang secara langsung

mengalami beban kerja dan stres kerja dalam menjalankan tugas operasional pengiriman barang, sehingga relevan dengan variabel-variabel yang diteliti dalam studi ini.

Sampel

Penelitian ini menggunakan teknik non-probability sampling dengan metode purposive sampling, yaitu pemilihan sampel berdasarkan kriteria tertentu agar data yang diperoleh relevan dengan tujuan penelitian (Sugiyono, 2020; Arikunto, 2012). Sampel yang digunakan adalah karyawan kurir PT. Nusantara Ekspres Kilat Kota Pasuruan yang telah bekerja lebih dari satu tahun. Berdasarkan kriteria tersebut, jumlah sampel dalam penelitian ini sebanyak 65 orang.

Jenis dan Sumber Data

1. Jenis Data

Menurut Sugiyono (2020:8), data kuantitatif adalah data yang berbentuk angka dan dapat diukur secara statistik. Penelitian ini menggunakan data kuantitatif yang diperoleh dari hasil penyebaran angket kepada karyawan PT. Nusantara Ekspres Kilat Kota Pasuruan.

2. Sumber Data

a) Data Primer

Data primer dalam penelitian ini diperoleh secara langsung melalui penyebaran kuesioner kepada karyawan PT. Nusantara Ekspres Kilat Kota Pasuruan. Kuesioner memuat informasi responden serta tanggapan mengenai pengaruh beban kerja dan stres kerja terhadap kinerja karyawan (Sugiyono, 2020:194).

b) Data Sekunder

Data sekunder merupakan sumber data tidak langsung yang diperoleh melalui buku, jurnal ilmiah, dan dokumen pendukung lainnya (Sugiyono, 2020:194). Dalam penelitian ini, data sekunder digunakan sebagai pelengkap yang mencakup informasi mengenai kondisi kerja karyawan di PT. Nusantara Ekspres Kilat.

Teknik Pengumpulan Data

Pengumpulan data dalam penelitian ini dilakukan secara sistematis dan dapat dipertanggungjawabkan guna memperoleh informasi yang dibutuhkan untuk menguji hipotesis. Menurut Sugiyono (2020:194), teknik pengumpulan data dapat dilakukan melalui wawancara, kuesioner, observasi, atau kombinasi dari ketiganya.

1. *Interview* (Wawancara)

Wawancara digunakan sebagai teknik pengumpulan data ketika peneliti ingin menggali informasi lebih mendalam dari responden atau melakukan studi pendahuluan untuk menemukan permasalahan penelitian (Sugiyono, 2020:195). Wawancara dilakukan secara langsung kepada karyawan PT. Nusantara Ekspres Kilat yang telah bekerja di perusahaan tersebut.

2. Kuesioner (Angket)

Kuesioner merupakan teknik pengumpulan data dengan mengajukan sejumlah pertanyaan kepada responden, baik secara lisan maupun tertulis. Metode ini dinilai efisien apabila peneliti telah mengetahui secara jelas variabel yang akan diukur dan hasil yang diharapkan (Sugiyono, 2020:199). Dalam penelitian ini, kuesioner disebarakan secara online maupun offline melalui Google Form dan formulir cetak, dengan menggunakan skala Likert sebagai dasar penilaian.

3. Observasi

Observasi merupakan teknik pengumpulan data yang khas dan digunakan ketika penelitian berkaitan dengan perilaku manusia, proses kerja, atau gejala tertentu, terutama jika jumlah responden tidak terlalu besar (Sugiyono, 2020:203). Dalam penelitian ini, observasi dilakukan secara langsung dengan mendatangi karyawan PT. Nusantara Ekspres Kilat Kota Pasuruan untuk mencatat data yang relevan dengan masalah yang diteliti.

Teknik Pengolahan Data

Pengolahan data dalam penelitian ini dilakukan setelah seluruh data terkumpul dari responden. Analisis dilakukan dengan bantuan aplikasi SPSS 20 untuk menjawab rumusan masalah dan menguji hipotesis. Tahap awal pengolahan meliputi uji validitas dan reliabilitas instrumen. Uji validitas bertujuan untuk mengukur sejauh mana instrumen dapat mengukur variabel yang dimaksud, sedangkan uji reliabilitas mengukur konsistensi hasil pengukuran dengan menggunakan nilai Cronbach Alpha, di mana instrumen dinyatakan reliabel jika nilai $> 0,50$.

Selanjutnya, dilakukan analisis deskriptif untuk menggambarkan persepsi responden menggunakan skala Likert, dengan skor antara 1 (sangat tidak setuju) hingga 5 (sangat setuju), yang kemudian diklasifikasikan dalam interval tertentu untuk menilai kecenderungan tanggapan. Sebelum regresi dijalankan, dilakukan uji asumsi klasik yang terdiri dari uji normalitas, multikolinearitas, heteroskedastisitas, autokorelasi, dan linearitas guna memastikan model yang digunakan memenuhi syarat BLUE (Best Linear Unbiased Estimator).

Analisis utama menggunakan regresi linier berganda untuk mengetahui pengaruh beban kerja (X_1) dan stres kerja (X_2) terhadap kinerja karyawan (Y), dengan model persamaan $Y = \alpha + \beta_1 X_1 + \beta_2 X_2 + e$. Selain itu, dilakukan uji koefisien determinasi (adjusted R^2) untuk melihat seberapa besar variabel independen menjelaskan variasi variabel dependen. Terakhir, uji hipotesis dilakukan melalui uji F (simultan) dan uji t (parsial), di mana pengaruh dinyatakan signifikan jika nilai signifikansi $< 0,05$.

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh beban kerja dan stres kerja terhadap kinerja karyawan kurir di PT. Nusantara Ekspres Kilat Kota Pasuruan. Berdasarkan hasil penyebaran

kuesioner kepada 65 responden, diperoleh data yang kemudian diolah menggunakan analisis regresi linier berganda dengan bantuan SPSS versi 20.

Hasil uji validitas menunjukkan bahwa seluruh indikator pada variabel beban kerja, stres kerja, dan kinerja karyawan memiliki nilai korelasi lebih besar dari 0,30, sehingga dinyatakan valid. Uji reliabilitas menunjukkan nilai Cronbach's Alpha pada semua variabel berada di atas 0,60, yang berarti instrumen penelitian ini reliabel. Uji asumsi klasik menunjukkan bahwa data telah memenuhi syarat normalitas, tidak terjadi multikolinearitas (nilai VIF < 10 dan Tolerance > 0,1), serta tidak terjadi heteroskedastisitas (distribusi residual menyebar secara acak). Uji autokorelasi menggunakan Durbin Watson menghasilkan nilai 1,845, yang berada dalam batas normal ($1,65 < DW < 2,35$), menunjukkan tidak adanya autokorelasi. Uji linearitas juga menunjukkan hubungan yang linear antara variabel bebas dan variabel terikat.

Berdasarkan hasil analisis regresi linier berganda, diperoleh persamaan regresi sebagai berikut:

$$Y = 4,162 + 0,230 X1 + 0,417 X2$$

Di mana Y adalah kinerja karyawan, X1 adalah beban kerja, dan X2 adalah stres kerja. Koefisien regresi untuk variabel beban kerja sebesar 0,230 dan untuk stres kerja sebesar 0,417 menunjukkan bahwa kedua variabel bebas memiliki hubungan positif terhadap kinerja karyawan.

Hasil uji F menunjukkan nilai F sebesar 43,494 dengan signifikansi $0,000 < 0,05$. Ini berarti bahwa secara simultan, beban kerja dan stres kerja berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan. Sedangkan hasil uji t menunjukkan bahwa beban kerja memiliki nilai t sebesar 3,193 dengan signifikansi 0,002, dan stres kerja memiliki nilai t sebesar 4,265 dengan signifikansi 0,000. Karena nilai signifikansi keduanya < 0,05, maka secara parsial baik beban kerja maupun stres kerja berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan. Namun, stres kerja memiliki pengaruh yang lebih dominan dibandingkan beban kerja.

Koefisien determinasi (Adjusted R²) sebesar 0,569 menunjukkan bahwa 56,9% variasi kinerja karyawan dapat dijelaskan oleh beban kerja dan stres kerja. Sisanya sebesar 43,1% dijelaskan oleh faktor lain yang tidak diteliti dalam penelitian ini.

Hasil penelitian ini sejalan dengan teori Robbins & Judge (2014) yang menyatakan bahwa stres kerja memengaruhi kondisi fisik dan mental karyawan, yang berdampak langsung pada performa kerja. Beban kerja yang terukur juga dapat memacu karyawan untuk bekerja lebih optimal, selama masih dalam batas kemampuan mereka. Temuan ini juga mendukung penelitian sebelumnya oleh Sulastri & Onsardi (2020) yang menemukan bahwa beban kerja dan stres kerja secara simultan berpengaruh terhadap kinerja, serta penelitian Simanjuntak & Pohan (2024) yang menekankan pentingnya manajemen stres dalam meningkatkan performa kerja karyawan logistik.

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil analisis yang telah dilakukan, dapat disimpulkan bahwa beban kerja dan stres kerja secara simultan berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan kurir di PT. Nusantara

Ekspres Kilat Kota Pasuruan. Uji F menunjukkan bahwa kedua variabel independen tersebut secara bersama-sama memberikan kontribusi terhadap variabel dependen, yakni kinerja karyawan, dengan tingkat signifikansi yang sangat kuat. Secara parsial, beban kerja memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja. Hal ini menunjukkan bahwa beban kerja yang sesuai dan terstruktur dapat meningkatkan produktivitas karyawan, selama beban tersebut masih berada dalam batas kemampuan individu. Sementara itu, stres kerja juga terbukti berpengaruh signifikan terhadap kinerja, namun cenderung menurunkan performa kerja apabila tidak dikelola dengan baik. Tekanan yang berlebihan, tuntutan pekerjaan yang tinggi, serta konflik peran yang tidak terselesaikan menjadi penyebab utama stres kerja yang dapat menghambat kinerja karyawan.

Berdasarkan temuan tersebut, maka disarankan agar perusahaan melakukan evaluasi secara berkala terhadap beban kerja yang diberikan kepada karyawan, serta memastikan bahwa sistem kerja yang diterapkan tidak melebihi kapasitas sumber daya manusia yang dimiliki. Perusahaan juga perlu menciptakan lingkungan kerja yang suportif dan komunikatif, di mana karyawan merasa aman untuk menyampaikan beban atau tekanan yang mereka hadapi. Selain itu, pemberian pelatihan manajemen stres, penguatan budaya kerja kolaboratif, dan dukungan psikologis juga dapat membantu dalam menekan tingkat stres kerja. Bagi karyawan, penting untuk mengenali batas kemampuan diri serta menerapkan strategi coping yang sehat dalam menghadapi tekanan kerja, seperti menjaga keseimbangan antara pekerjaan dan kehidupan pribadi, manajemen waktu, dan peningkatan kapasitas diri. Sedangkan bagi peneliti selanjutnya, disarankan untuk menambahkan variabel lain seperti kepemimpinan, motivasi kerja, atau kepuasan kerja guna memperkaya model penelitian. Pendekatan kualitatif juga dapat dipertimbangkan agar diperoleh pemahaman yang lebih mendalam mengenai dinamika kerja karyawan dalam menghadapi beban dan stres di lingkungan kerja.

DAFTAR PUSTAKA

- Arikunto, S. (2012). *Dasar-Dasar Evaluasi Pendidikan*. Bumi Aksara.
- Chandra, R., & Adriansyahi, D. (2017). Pengaruh Beban Kerja dan Stres Kerja terhadap Kinerja Karyawan. *Jurnal Manajemen dan Keuangan*, 6(1).
- Firdaus, R. C. (2023). Pengaruh Beban Kerja Dan Stres Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Pada PT Mitra Inti Tekindo. *EKONOMI DAN BISNIS (EKOBIS)*, 45, 1(2), 47–53. <https://doi.org/10.56912/ekobis45.v1i2.43>
- Indrayana, D. S., & Putra, F. I. F. S. (2024). Pengaruh Beban Kerja, Stres Kerja dan Lingkungan Kerja Terhadap Kinerja Karyawan. *Jurnal Ilmu Ekonomi, Manajemen dan Bisnis*, 2(1), 9–18. <https://doi.org/10.30787/jiemb.v2i1.1407>
- Koesomowidjojo, S. (2017). *Panduan praktis menyusun analisis beban kerja*. Raih Asa Sukses.
- Mardiani, I. N., & Khamdanah, N. (2022). Pengaruh Stres Kerja dan Beban Kerja terhadap Kinerja Karyawan. *Eqien - Jurnal Ekonomi dan Bisnis*, 11(03), 741-749. <https://doi.org/10.34308/eqien.v11i03.1109>
- Mathis, R. L., & Jackson, J. H. (2006). *Manajemen Sumber Daya Manusia* (italicize the title) (Thomson South-Western (ed.); 12th ed).
- Motowidlo, S. J., & Van Scotter, J. R. (1994). Evidence that task performance should be distinguished from contextual performance. *Journal of Applied Psychology*, 79(4), 475–480. <https://doi.org/https://doi.org/10.1037/0021-9010.79.4.475>

Pandu Iriansyah, Zulfina Adriani, & Sumarni. Pengaruh Beban Kerja terhadap Kinerja Karyawan melalui Stres Kerja sebagai Variabel Intervening pada Bank Syariah Indonesia KCP Jambi Dr. Sutomo. *Jurnal Akuntansi, Keuangan, Perpajakan dan Tata Kelola Perusahaan*, 1(3).
<https://doi.org/10.59407/jakpt.v1i3.525>

Robbins, S. P., & Judge, T. A. (2014). *Perilaku Organisasi* (Edisi 12). Salemba Empat.
Sugiyono. (2020). *Metode penelitian kuantitatif, kualitatif, dan R&D*. alfabeta.