

## PERAN STRES KERJA MEMEDIASI BEBAN KERJA TERHADAP KEPUASAN KERJA KARYAWAN KANTOR CABANG PT.BINTANG SIDORAYA

Dhita Yulistiana<sup>1</sup>

I Gusti Bagus Honor Satrya<sup>2</sup>

<sup>1,2</sup>Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Udayana, Bali, Indonesia  
email: Dhitayulistiana666@gmail.com

### ABSTRAK

Perusahaan harus memperhatikan bagaimana pekerja dapat menikmati pekerjaannya, atau mendapatkan apa yang ia harapkan. Penelitian ini dilakukan pada PT. Bintang Sidoraya yaitu perusahaan yang bergerak pada bisnis distributor minuman yang telah berdiri sejak tahun 1981. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui hubungan antara beban kerja dan stres kerja dengan kepuasan kerja, serta untuk mengetahui peran stres kerja dalam memediasi hubungan beban kerja dan kepuasan kerja. Populasi dalam penelitian ini ialah karyawan PT. Bintang Sidoraya memiliki total 47 orang. Teknik analisis menggunakan analisis jalur. Hasil analisis menunjukkan bahwa beban kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap stres kerja. Beban kerja berpengaruh negatif dan signifikan terhadap kepuasan kerja. Stres kerja berpengaruh negatif dan signifikan terhadap kepuasan kerja. Hasil penelitian ini juga menunjukkan bahwa stres kerja diyakini secara parsial memediasi hubungan antara beban kerja dan kepuasan kerja. Pihak perusahaan diharapkan dapat memberikan beban kerja sesuai dengan kemampuan dan kapabilitas dari karyawan, perusahaan diharapkan dapat memberikan waktu kebersamaan antara karyawan agar hubungan antar karyawan lebih akrab dan mempertahankan apa yang sudah baik, serta perusahaan diharapkan dapat lebih memberikan penghargaan bagi karyawan baik dalam hal dukungan berupa ucapan terimakasih atas pekerjaan yang telah diselesaikan dengan baik serta memberikan gaji yang sesuai dengan beban kerja yang dirasakan oleh karyawan.

**Kata Kunci:** Beban kerja, stres kerja, kepuasan kerja

### ABSTRACT

*A company must pay attention to how its employee can enjoy his/her job, or get what they expect. This research was conducted at PT. Bintang Sidoraya, a company engaged in the beverage distribution business, it has been established since 1981. This study aims to determine the relationship between the workload and work stress with job satisfaction, and to determine the role of work stress in mediating the relationship between the workload and job satisfaction. The population in this study were the employees of PT. Bintang Sidoraya has a total of 47 employees. The analysis technique in this study uses path analysis. The results of the analysis show that workload has a positive and significant effect on work stress. Workload also has a negative and significant effect on job satisfaction. Work stress has a negative and significant effect on job satisfaction. The results of this study also indicate that Work stress is believed to partially mediate the relationship between workload and job satisfaction. The company is expected to be able to provide workloads in accordance with the abilities and capabilities of the employees, the company is expected to provide recreational time between the employees so that the relationship between them is more intimate and maintains its positivity, and the company is expected to be able to provide more rewards for employees both in terms of support in the form of gratitude for the work that has been completed properly and provide a salary that is in accordance with the workload felt by the employee.*

**Keywords:** Workload, Work stress, Job satisfaction

## PENDAHULUAN

SDM merupakan salah satu faktor yang mendukung keberhasilan sebuah perusahaan untuk mencapai tujuan dengan efektif dan efisien. Dengan demikian, perusahaan harus mampu mempertahankan SDM yang sudah dimilikinya saat ini. Untuk mendukung hal tersebut tentunya sebuah perusahaan harus memperhatikan bagaimana seorang pekerja dapat menikmati pekerjaannya, atau mendapatkan apa yang ia harapkan dari pekerjaan tersebut. Seorang pekerja yang menikmati pekerjaannya, tentunya akan memberikan dampak positif terhadap apa yang ia kerjakan serta mampu bersaing dalam hal keterampilan, keterlibatan yang tinggi di dalam sebuah pekerjaan, serta pencapaian performa yang baik di dalam pekerjaannya yang mengharuskan pekerja mengerjakan banyak hal.

PT. Bintang Sidoraya merupakan perusahaan yang bergerak pada bisnis distributor minuman yang telah berdiri sejak tahun 1981. PT. Bintang Sidoraya memiliki banyak perusahaan cabang yang tersebar di Indonesia, salah satunya di Bali. Karyawan di PT. Bintang Sidoraya Bali berstatus sebagai karyawan tetap. PT. Bintang Sidoraya memiliki 3 (tiga) bagian divisi yaitu divisi *accounting* yang memiliki tugas untuk mencatat, memeriksa serta mengawasi semua transaksi yang terjadi di perusahaan dan bertanggung jawab terhadap kas kecil yang di setor ke pusat, divisi *team* gudang yang memiliki tugas mencatat semua arus masuk keluar barang di gudang dan bertanggung jawab terhadap *stock* barang yang masih tersedia di gudang, dan divisi *operation sales* yang memiliki tugas menjual semua produk sesuai dengan target yang telah di tentukan dan memastikan kelengkapan produk di *outlet* pelanggan. Beban moral perusahaan terletak pada pelayanan konsumen yang harus terus berjalan setiap harinya, bahkan karyawan tetap bekerja pada hari libur nasional untuk tetap dapat melayani kebutuhan konsumen atau memenuhi target yang telah ditentukan. Apabila karyawan ijin untuk tidak masuk kerja maka beban pekerjaannya akan diberikan kepada karyawan lain dan akan menambah beban pekerjaan karyawan lain. Untuk pekerjaan yang tidak mendesak, nantinya akan tetap menjadi beban kerja karyawan yang meminta ijin saat mereka kembali. Beban kerja semakin bertambah ketika mereka harus membuat laporan harian untuk menyesuaikan bentuk fisik barang yang masih tersedia dengan yang telah terjual, apabila terjadi ketidaksesuaian maka hal tersebut sepenuhnya menjadi tanggung jawab karyawan.

Peneliti melakukan pra-riset terhadap tiga orang karyawan PT. Bintang Sidoraya dengan melakukan wawancara. Hasil wawancara terhadap 3 (tiga) orang karyawan dari seluruh divisi (*accounting*, *team* gudang, dan *operation sales*) menunjukkan bahwa ketiga karyawan merasa banyaknya tuntutan pekerjaan serta susahnya mendapat promosi jabatan. Berikut ialah hasil wawancara awal dengan 3 (tiga) orang karyawan mengenai kepuasan kerja PT. Bintang Sidoraya. Karyawan pertama menyatakan “Banyaknya pekerjaan menguras waktu, sehingga hanya tersisa sedikit waktu untuk mengerjakan hal lain”. “Terkadang berfikir akan sangat membantu kesehatan jika mengubah pekerjaannya, selain itu promosi jabatan susah didapatkan”, karyawan kedua menyatakan “Sering merasa gelisah apabila target tidak tercapai dan sering merasa kelelahan dalam mengerjakan tugas”, dan karyawan ketiga menyatakan “Harus melakukan banyak pekerjaan daripada yang bisa ditangani dengan baik dan susah mendapat promosi jabatan”.

Berdasarkan pra-riset menggunakan metode wawancara terhadap 3 (tiga) orang karyawan tersebut terdapat permasalahan beban kerja tinggi berhubungan dengan stres kerja serta kepuasan kerja, sehingga penelitian ini bertujuan untuk menguji bagaimana pengaruh beban kerja terhadap stres kerja karyawan PT. Bintang Sidoraya? bagaimana pengaruh beban kerja terhadap stres kerja karyawan PT. Bintang Sidoraya? bagaimana pengaruh stres kerja terhadap kepuasan kerja karyawan PT. Bintang Sidoraya? bagaimana peran stres kerja memediasi beban kerja terhadap kepuasan kerja di PT. Bintang Sidoraya?

Tujuan` penelitian ini ialah untuk menjelaskan pengaruh beban kerja terhadap stres kerja di PT. Bintang Sidoraya; untuk menjelaskan pengaruh beban kerja terhadap kepuasan kerja di PT. Bintang Sidoraya; untuk menjelaskan pengaruh stres kerja terhadap kepuasan kerja di PT. Bintang Sidoraya; dan untuk menjelaskan peran stres kerja memediasi beban kerja terhadap kepuasan kerja di PT. Bintang Sidoraya.

Beban kerja ialah jumlah pekerjaan yang harus dilakukan dalam suatu periode waktu, jumlah rata-rata pekerjaan yang ditangani oleh suatu entitas tertentu (Mina *et al.*, 2018) Beban kerja terkadang juga didefinisikan secara operasional sebagai faktor-faktor tuntutan tugas yang diberikan serta harus dipertimbangkan, selain faktor yang lain (Susiarty *et al.*, 2019). (Munandar, 2001) menyatakan kondisi kerja seseorang dapat berdampak pada kesehatan mental pekerja ataupun kondisi fisiknya serta mempengaruhi psikologis dan faal seseorang atau dengan kata lain dapat diambil kesimpulan jika beban kerja yang diberikan kepada pekerja berlebihan maka dapat mengganggu kondisi fisik atau kesehatan pekerja seperti menimbulkan stres kerja. Adapun indikator beban kerja menurut (Rothmann & Joubert, 2007), yaitu: *“Pace, Amount and variety of work, Physical, Mental and emotional workload, Opportunities to learn, Work independence, Relationships with colleagues and immediate superviso, Ambiguities of work, Information, Communications, Participation, Contact possibilities, Uncertainty about the future, Remuneration and career possibilities”*.

Teori *Job Demand-Resources* oleh Bakker dan Demerouti mengungkapkan “tuntutan pekerjaan (*job demands*) yang tinggi harus sesuai dengan sumber daya pekerjaan (*job resources*) yang memadai”. “Tuntutan kerja ialah tantangan (beban kerja, tekanan waktu, rasa tanggung jawab) dan hambatan (konflik peran, tanggung jawab), dan sumber daya kerja berperan penting dalam mengatasi tuntutan kerja yang berlebihan”. Teori JD-R memiliki 2 asumsi yaitu “pertama ialah lingkungan kerja atau karakteristik pekerjaan dapat dibagi dalam dua kategori yang berbeda, yaitu *job demands* dan *job resources*. “*Job Demand* ialah tuntutan pekerjaan yang dialami oleh karyawan yang biasanya dapat menyebabkan stres kerja serta akan berdampak langsung pada tingkat produktifitas karyawan dan merujuk pada aspek fisik atau psikologi tertentu, social dan organisasi dari pekerjaan yang membutuhkan usaha untuk mencapainya”. Asumsi kedua teori JD-R ialah “terdapat dua proses yang dapat berpengaruh pada tekanan (*pressure*) dan motivasi dalam pekerjaan. *Job demands* dapat mengakibatkan kelelahan dan keluhan kesehatan lainnya, sehingga berkaitan dengan tekanan pada pekerjaan” (Bakker & Demerouti, 2014).

Kajian empiris mengungkapkan laporan ini sesuai dengan laporan yang dikemukakan oleh (Erat *et al.*, 2017) dan (Mansour & Tremblay, 2016) menyatakan bahwa adanya hubungan positif beban kerja terhadap stres kerja, yang berarti beban kerja yang tinggi dapat membuat stres kerja tinggi. Penelitian oleh (Susiarty *et al.*, 2019), (Kokoroko & Sanda, 2019), dan (Sari & Rahyuda, 2019) juga menunjukkan hasil positif dan signifikan antara hubungan beban kerja dan stres kerja. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa apabila seseorang melakukan terlalu banyak pekerjaan maka akan meningkatkan stres kerja. Hipotesis beban kerja terhadap stres kerja dirumuskan dirumuskan yaitu:

H<sub>1</sub>: Beban kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap stres kerja

Kepuasan kerja ialah perasaan yang berfungsi untuk merasakan hubungan yang dirasakan antara yang diinginkan oleh seseorang dengan apa yang ditawarkan oleh pekerjaan tersebut. Ketika seseorang menyukai pekerjaannya atau puas akan pekerjaannya maka ia akan menikmati setiap pekerjaannya (Nagori & Singh, 2019). Kepuasan kerja sangat berarti untuk mengetahui apa yang dirasakan oleh seseorang terhadap pekerjaannya, kepuasan kerja juga dapat berdampak pada kesehatan fisik dan kebahagiaan intelektual seseorang di sebuah organisasi (Riaz *et al.*, 2016).

Faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan kerja berbeda yaitu faktor satisfiers dan dissatisfiers (Maya & Kristiana, 1964): a) Faktor kepuasan / motivasi: Pekerjaan itu sendiri ialah sejauh mana karyawan menganggap pekerjaan sebagai pekerjaan yang menarik, memberikan kesempatan untuk belajar dan bertanggung jawab; prestasi mengacu pada pencapaian atau keberhasilan penyelesaian tugas, yang akan memandu personel terkait untuk menyelesaikan tugas berikutnya; Peluang promosi ialah pengembangan potensi karyawan di tempat kerja; Pengakuan prestasi ialah alat motivasi yang ampuh, yang bahkan dapat melebihi kepuasan pemberian kompensasi. Tanggung jawab mengacu pada kemampuan seseorang untuk secara akurat menyelesaikan pekerjaan yang ditugaskan kepadanya, dan kemampuan untuk mengambil risiko untuk membuat keputusan atau mengambil tindakan; Kemungkinan berkembang ialah karyawan hendaknya diberi kesempatan untuk meningkatkan kemampuannya, misalnya dengan pelatihan-pelatihan, kursus dan juga melanjutkan jenjang pendidikannya, dan b.) Faktor ketidakpuasan: Upah / gaji ialah bentuk remunerasi tetap yang diberikan oleh perusahaan. Remunerasi didasarkan pada kontribusi karyawan untuk mencapai tujuan perusahaan dan dibayar secara teratur; kondisi kerja yang aman, nyaman dan tenang, Serta dukungan sarana dan prasarana yang sesuai pasti akan membuat karyawan betah; supervisi ialah pekerjaan yang dirancang untuk membantu membina dan meningkatkan kemampuan pihak yang diawasi agar dapat secara efektif melaksanakan kegiatan yang telah ditentukan; hubungan antar karyawan Rekan kerja yang mampu dan saling mendukung. Keselamatan kerja berkaitan dengan rasa aman terkait dengan tujuan kurangnya keselamatan kerja.

Teori Expectation Disconfirmation yang dikonseptualisasikan oleh Oliver menyatakan persepsi kepuasan berasal dari harapan tertentu yang dimiliki (ekspektasi) terhadap suatu hal yang diinginkan, oleh karena itu ekspektasi dan hasil ialah dua variabel penting yang dapat mempengaruhi penilaian ukuran kepuasan. Diskonfirmasi dapat berwujud sebagai diskonfirmasi positif yaitu kondisi yang ada lebih baik daripada yang diharapkan, sehingga menimbulkan kepuasan dan diskonfirmasi negatif yaitu kondisi yang ada lebih buruk daripada yang diharapkan, sehingga menimbulkan ketidakpuasan (Oliver & Sharpe, 1997)

Teori dua faktor yang dikembangkan oleh Herzberg menyatakan terdapat 2 faktor yang mempengaruhi kepuasan, yaitu: “*hygiene factors* dan *motivation factors*”. “*Hygiene factors* ialah faktor pekerjaan untuk adanya motivasi di tempat kerja dibentuk oleh elemen-elemen: kompensasi, keamanan kerja, kondisi kerja, kebijakan perusahaan, hubungan interpersonal diantara rekan kerja, hubungan dengan atasan. *Motivation factors* ialah faktor yang melekat dalam pekerjaan yang dapat memotivasi karyawan untuk sebuah kinerja yang lebih baik dibentuk oleh elemen-elemen: prestasi kerja, pengakuan orang lain (rekan kerja maupun atasan), kemajuan, pekerjaan itu sendiri dan pengembangan potensi diri.”. Untuk menghindari ketidakpuasan karyawan, perusahaan harus memberikan perhatian kepada karyawan dengan menjamin kecukupan dari *hygiene factors*.

Kajian empiris mengungkap laporan ini sesuai dengan laporan yang dikemukakan oleh (Semachew *et al.*, 2017) dan (Srimarut & Mekhum, 2020) menyatakan beban kerja secara negatif mempengaruhi kepuasan kerja, artinya jika beban kerja meningkat maka kepuasan kerja karyawan akan menurun. Penelitian oleh (Fikri Zaidan & Juariyah, 2020), (Tentama *et al.*, 2019), dan (Sari & Rahyuda, 2019) menemukan bahwa beban kerja berpengaruh negatif dan signifikan terhadap kepuasan kerja yang berarti beban kerja semakin tinggi dirasakan, semakin rendah kepuasan kerja. Sebaliknya, semakin rendah beban kerja yang diterima, akan meningkatkan kepuasan kerja. Hipotesis beban kerja terhadap stres kerja dirumuskan dirumuskan yaitu:

H<sub>2</sub>: Beban kerja berpengaruh negatif dan signifikan terhadap kepuasan kerja

Stres kerja ialah elemen universal dan orang-orang dari hampir setiap jalan kehidupan harus menghadapinya, dan stres dapat memiliki dampak negatif bagi karyawan di dalam organisasi (Nagori & Singh, 2019). Stres kerja ialah respon seseorang secara fisik ataupun secara mental terhadap lingkungan yang berubah yang dirasakan mengganggu atau mengakibatkan sebuah ancaman (Susiarty *et al.*, 2019). Stres berkaitan dengan dampak fisik dan fisiologis seorang pekerja, bahkan dapat mengakibatkan terganggunya mental, fisik serta emosionalnya (Rashid *et al.*, 2016). Kemampuan setiap orang dalam mengatasi stres berbeda-beda. Beberapa orang memiliki daya tahan tinggi terhadap stres, namun ada juga sebagian orang yang memiliki daya tahan rendah terhadap stres (Retnani, 2016). (Kautsar, 2019) mengidentifikasi faktor-faktor yang dapat menyebabkan stres kerja, yaitu: beban kerja yang berlebihan, sikap kepemimpinan yang tidak adil, jam kerja dan peralatan yang tidak mencukupi, dan konflik antara individu dengan rekan kerja atau atasan.

(Alves *et al.*, 2004) mengidentifikasi indikator stres kerja menjadi: “Kendali (*Control*) ialah kekuatan yang dimiliki karyawan dalam menggunakan kemampuan mereka sendiri untuk mengontrol dan membuat keputusan, dan dukungan Sosial (*Social Support*) dilakukan di tempat kerja (yaitu, antara karyawan dan kolega atau antar kolega)”.

Teori *Appraisal* (Lazarus, 1999) mengungkapkan “emosi muncul dari evaluasi suatu peristiwa yang berdampak pada tujuan kita. Ketika seseorang menganggap stressor sebagai stres, maka akan terjadi yang disebut *stress appraisal*”. “Stress appraisal ialah penilaian dari stressor itu sendiri. Penilaian tersebut meliputi bahaya / kerugian, ancaman dan tantangan. Penilaian bahaya / kerugian dari bahaya atau kerusakan peristiwa yang telah terjadi. Penilaian ancaman dan ancaman bahaya atau kerugian yang belum terjadi tapi dapat diperkirakan. Ketika cedera / kerugian terjadi harus dikombinasikan dengan ancaman, karena setiap kerugian atau bahaya pasti berdampak negatif di masa depan. Selain itu, berdasarkan emosi positif terhadap stressor, penilaian stres-tantangan terkait juga mungkin Itu dianggap sebagai tantangan”.

“*Secondary Appraisal* pada *cognitive appraisal* ialah lanjutan dari *stress appraisal*. *Secondary appraisal* terdiri dari *controllable by self*, *controllable by others*, dan *uncontrollable*. *Controllable by self* mengacu pada seberapa mungkin stressor dapat dikendalikan oleh diri sendiri. *Controllable by others* mengacu pada seberapa mungkin stressor dapat dikendalikan orang lain, atau dengan kata lain terkait ada atau tidaknya bantuan yang mungkin bisa digunakan untuk mengatasi stressor. *Uncontrollable* mengacu pada tidak adanya hal yang dapat mengendalikan stressor. *Secondary appraisal* ialah suplemen penting untuk *primary appraisal* karena *harm/loss*, *threat*, dan *challenge* tergantung juga dengan seberapa kontrol yang bisa kita berikan untuk hasil” (Peacock & Wong, 1990).

Kajian empiris mengungkapkan laporan ini sesuai dengan hasil penelitian yang dikemukakan oleh (Liu *et al.*, 2019) dan (Sari & Rahyuda, 2019) menyatakan bahwa stres kerja memiliki pengaruh signifikan dan negatif pada kepuasan pekerjaan karyawan. Artinya ketika stres kerja semakin tinggi dirasakan, semakin rendah kepuasan kerja. Sebaliknya, semakin rendah stres kerja yang diterima, akan meningkatkan kepuasan kerja. Penelitian (Rekha & Paramanandam, 2017), (Fikri Zaidan & Juariyah, 2020), dan (Tentama *et al.*, 2019) menunjukkan hal yang sama yaitu stres kerja memiliki pengaruh signifikan dan efek negatif pada kepuasan kerja. Artinya bahwa tingkat stres yang rendah atau menurun akan secara signifikan menaikkan kepuasan kerja. Hipotesis beban kerja terhadap stres kerja dirumuskan dirumuskan yaitu:

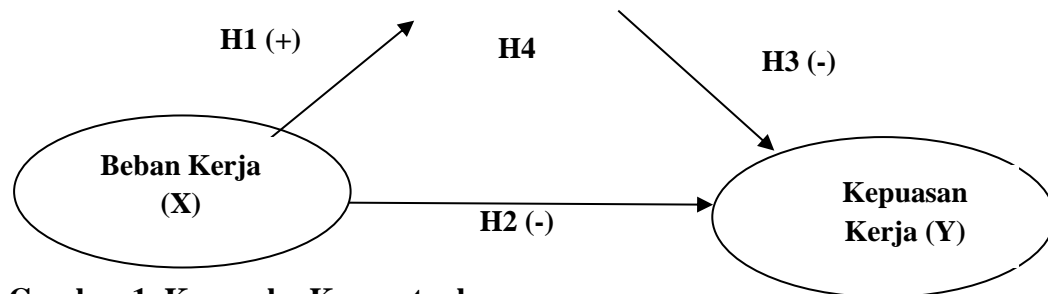
H<sub>3</sub> : Stres kerja berpengaruh negatif dan signifikan terhadap kepuasan kerja

H<sub>4</sub> : Stres kerja secara signifikan memediasi pengaruh beban kerja terhadap kepuasan kerja

Berdasarkan kajian empiris, teori serta hipotesis yang telah dijabarkan, berikut kerangka konseptual hubungan beban kerja, stres kerja, dan kepuasan kerja yang dapat dilihat pada Gambar 1.



Stres Kerja  
(Z)



**Gambar 1. Kerangka Konseptual**

## METODE PENELITIAN

Desain penelitian ini ialah penelitian survei yang melibatkan 47 karyawan PT. Bintang Sidoraya yang beralamat di Jalan Tukad Badung No.18, Denpasar, Bali, Indonesia. Objek penelitian ini yaitu beban kerja, stres kerja, dan kepuasan kerja.

Definisi operasional beban kerja ialah ialah sesuatu yang harus dikerjakan oleh karyawan PT. Bintang Sidoraya dalam jangka waktu tertentu dan membutuhkan konsentrasi. Indikator beban kerja menurut (Rothmann & Joubert, 2007), “yaitu: *pace, amount and variety of work, physical, mental and emotional workload, opportunities to learn, work independence, relationship with colleagues and immediate superviso, amibiguities of work, information, communications, participation, contact possibilities, uncertainty about the future, remuneration and career possibilities*”. Variabel beban kerja diukur dengan instrumen beban kerja yang dikembangkan oleh (Rothmann & Joubert, 2007). Terdiri dari 14 butir pertanyaan untuk mengukur 14 indikator. Menggunakan alat ukur skala likert dengan interval sangat tidak setuju sampai dengan sangat setuju yang disimbolkan dengan angka 1 sampai dengan 5.

Definisi operasional stres kerja ialah respon (emosi) karyawan PT. Bintang Sidoraya terhadap tekanan (baik yang bersumber dari dalam pekerjaannya ataupun dari luar) diri sendiri dan pekerjaannya. Dimensi yang digunakan untuk mengukur stres kerja diacu dari penelitian (Alves *et al.*, 2004), “yaitu: kendali (*Control*) dan dukungan Sosial (*Social Support*)”. Variabel stres kerja diukur dengan menggunakan instrumen *Job Content Questionnaire* oleh (Dawson *et al.*, 2016) dalam (Piartrini & Pramesti, 2020) terdapat 11 item didalam mengukur indikator stres kerja. Menggunakan alat ukur skala likert dengan interval sangat tidak setuju sampai dengan sangat setuju yang disimbolkan dengan angka 1 sampai dengan 5.

Definisi operasional kepuasan kerja ialah pendapat karyawan PT. Bintang Sidoraya (positif) terhadap apa yang dirasakan pada pekerjaannya ataupun lingkungan kerjanya. Dimensi kepuasan kerja yang digunakan untuk mengukur tingkat kepuasan kerja diacu dari penelitian (Maya & Kristiana, 1964): “yaitu: a) Faktor satisfiers/*Motivator*: pekerjaan itu sendiri, prestasi yang diraih, peluang untuk maju, pengakuan, tanggung jawab, dan kemungkinan berkembang; dan b) Faktor disatisfiers/*Hygiene*: upah/gaji, kondisi kerja, supervisi, hubungan antar pegawai, dan jaminan pekerjaan”. Variabel kerpuasan kerja diukur menggunakan instrumen kepuasan kerja yang diadopsi dari penelitian (Warmadewi & Piartrini,

2018), terdapat 11 item yang mengukur 2 dimensi kepuasan kerja. Menggunakan alat ukur skala likert dengan interval sangat tidak setuju sampai dengan sangat setuju yang disimbolkan dengan angka 1 sampai dengan 5.

Populasi penelitian ini ialah karyawan PT. Bintang Sidoraya, dengan sampel sebanyak 47 orang. Pengumpulan data tidak melibatkan mekanisme dan pengambilan unit sampel dikarenakan semua anggota sampel sebagai unit sampel (jenuh). Pengumpulan data penelitian dari sumber data utama dan sumber data sekunder. Sumber data utama pada penelitian ini ialah karyawan PT Bintang Sidoraya, dan sumber data sekunder ialah HRD PT. Sidoraya. Wawancara dan kuesioner ialah metode penelitian yang digunakan pada mengumpulkan data. Wawancara dilakukan melalui tanya jawab secara langsung dengan karyawan PT. Bintang Sidoraya dan pihak HRD. Kuesioner ialah teknik mengumpulkan data memakai pertanyaan tertulis, mengacu dalam instrumen pengukuran data untuk mengukur beban kerja, stres kerja, dan kepuasan kerja.

Korelasi item total (*pearson correlation*) dari hasil analisis validitas instrumen pengukuran data variabel beban kerja, stres kerja, dan kepuasan kerja  $>0,30$  dengan koefisien korelasi terkecil sebesar 0,331 dan koefisien korelasi terbesar 1, sehingga dapat dikatakan valid.

Hasil uji reliabilitas menunjukkan bahwa koefisien *Cronbach's Alpha* dari ketiga instrumen penelitian yaitu beban kerja, stres kerja, dan kepuasan kerja  $>0,60$ , sehingga dikatakan reliabel.

Hipotesis dalam penelitian ini diuji menggunakan analisis jalur dan metode sobel untuk mengukur peran mediasi stres kerja pada beban kerja dengan kepuasan kerja. Uji sobel yaitu menguji variabel beban kerja (X) terhadap kepuasan kerja (Y) melalui variabel stres kerja (Z). Tabulasi Z menunjukkan hasil perhitungan sebesar  $3,7571 > 1,96$  variabel mediator yakni stres kerja dinilai dapat memediasi hubungan antara beban kerja terhadap kepuasan kerja karyawan. Nilai VAF yang didapatkan yaitu sebesar 0,376 atau 37,6 persen stres kerja dapat memediasi hubungan beban kerja terhadap kepuasan kerja sehingga dapat dikatakan memediasi secara parsial.

## HASIL DAN PEMBAHASAN

Penelitian ini memiliki responden yang berjumlah 47 orang. Berdasarkan jenis kelamin, laki-laki 97,7 %, dan 2,3 % berjenis kelamin perempuan. Tingkat usia karyawan PT. Bintang Sidoraya didominasi 31-40 tahun, usia 20-30 tahun sebesar 23,4 %, usia 31-40 tahun sebesar 53,2 %, dan usia 41-50 sebesar 23,4 %.. Masa kerja karyawan PT. Bintang Sidoraya didominasi 6-10 tahun, masa kerja 1-5 tahun sebesar 27,7 %, usia 6-10 tahun sebesar 47,7 %, dan usia 11-15 tahun sebesar 27,7 %.

Distribusi nilai rata-rata item indikator variabel beban kerja ialah 3,88 sehingga masuk dalam kriteria tinggi, hal ini berarti bahwa tingkat beban kerja yang dialami karyawan tinggi. Pernyataan yang memiliki hasil nilai rata-rata tertinggi jawaban responden yaitu dengan nilai rata-rata 4,06, dikatakan tinggi karena sebagian besar responden menyatakan sangat setuju terhadap pernyataan tersebut. Hasil tersebut menunjukkan karyawan harus menghafal apa yang harus dilakukan di dalam pekerjaan, hal ini menunjukkan terjadinya tingkat beban kerja yang tinggi yang terjadi pada karyawan PT. Bintang Sidoraya. Nilai rata-rata tertinggi kedua



yakni sebesar 4,00, dikatakan tinggi karena sebagian besar responden menyatakan setuju terhadap pernyataan tersebut. Ini menunjukkan karyawan di PT. Bintang Sidoraya menggunakan kemampuan dan kapabilitasnya secara maksimal didalam pekerjaan mengakibatkan karyawan merasakan beban kerja yang tinggi.

Nilai rata-rata tertinggi ketiga yakni sebesar 3,98, dikatakan tinggi karena sebagian besar responden menyatakan setuju pada pernyataan tersebut. Hal ini menunjukkan pekerjaan yang memerlukan perhatian khusus, mengakibatkan karyawan merasakan beban kerja tinggi. Nilai rata-rata tertinggi keempat yakni sebesar 3,96, dikatakan tinggi karena sebagian besar responden menyatakan setuju pada pernyataan tersebut. Hal ini menunjukkan banyaknya variasi didalam pekerjaan mengakibatkan karyawan merasakan beban kerja yang tinggi. Nilai rata-rata tertinggi kelima yakni sebesar 3,94, dikatakan tinggi karena sebagian besar responden menyatakan setuju pada pernyataan tersebut. Hal ini menunjukkan harapan yang berbeda dari beberapa orang yang berbeda terhadap karyawan menjadikan hal tersebut sebagai beban kerja yang tinggi Data dapat dilihat pada Tabel 1.

**Tabel 1**  
**Distribusi Data Responden Variabel Beban Kerja**

No	Indikator	Frekuensi Jawaban Responden					Rata-rata	Keterangan
		1	2	3	4	5		
1	Saya harus memikirkan banyak hal pada saat yang bersamaan	0	5	9	26	7	3,74	Tinggi
2	Saya bekerja dibawah tekanan	0	7	7	22	11	3,79	Tinggi
3	Saya punya terlalu banyak pekerjaan	0	5	7	23	12	3,89	Tinggi
4	Saya harus menghafal apa yang perlu Saya kerjakan	0	3	9	17	18	4,06	Tinggi

*Bersambung...*

*Lanjutan Tabel 1...*

No	Indikator	Frekuensi Jawaban Responden					Rata-rata	Keterangan
		1	2	3	4	5		
5	Saya menerima terlalu banyak perintah	0	9	7	15	16	3,81	Tinggi
6	Berbeda orang, berbeda harapan yang mereka taruh pada Saya	0	3	11	19	14	3,94	Tinggi
7	Hal-hal yang ada dipekerjaan mempengaruhi kehidupan pribadi Saya	0	7	7	16	17	3,91	Tinggi
8	Pekerjaan Saya memerlukan perhatian khusus	0	3	11	17	16	3,98	Tinggi
9	Di dalam pekerjaan, Saya harus berurusan dengan banyak kelompok yang mencoba saling menjatuhkan satu sama lain	1	8	9	11	18	3,79	Tinggi
10	Pekerjaan Saya membuat tidak nyaman	1	9	5	15	17	3,81	Tinggi
11	Teman kerja Saya sulit dimengerti atau diajak kerjasama	1	6	10	14	16	3,81	Tinggi

*Bersambung...*

*Lanjutan Tabel 1...*

No	Indikator	Frekuensi Jawaban Responden					Rata-rata	Keterangan
		1	2	3	4	5		
12	Saya punya pekerjaan yang bervariasi	0	5	6	22	14	3,96	Tinggi
13	Pekerjaan Saya menggunakan kemampuan dan kapabilitas Saya secara maksimal	0	4	8	19	16	4,00	Tinggi
14	Tanggung jawab pada pekerjaan melampaui kapabilitas Saya	0	6	7	21	13	3,87	Tinggi
<b>Variabel Beban Kerja</b>							<b>3,88</b>	<b>Tinggi</b>

Sumber: Data diolah, 2021

Distribusi nilai rata-rata item indikator variabel stres kerja ialah 3,33 yang berarti responden merasakan stres kerja dengan intensitas yang sedang. Hal tersebut ditunjukkan dengan pernyataan yang memiliki hasil nilai rata-rata tertinggi yakni sebesar 3,83, dikatakan tinggi karena sebagian besar responden menyatakan setuju pada pernyataan tersebut. Hal ini menunjukkan bahwa meskipun memiliki beban kerja yang tinggi, namun karyawan PT. Bintang Sidoraya dapat mengakhiri waktu bekerjanya, sehingga stres kerja yang dirasakan oleh karyawan masuk ke dalam kategori sedang. Nilai rata-rata tertinggi kedua yakni sebesar 3,70, dikatakan tinggi karena sebagian besar responden menyatakan setuju terhadap pernyataan tersebut. Hal ini menunjukkan ketika karyawan tidak memperoleh dukungan dari atasan hal tersebut dapat menyebabkan stres kerja yang dirasakan tinggi.

Nilai rata-rata tertinggi ketiga yakni sebesar 3,68, dikatakan tinggi karena sebagian besar karyawan menyatakan setuju pada pernyataan tersebut. Hal ini menunjukkan bahwa meskipun memiliki beban kerja yang tinggi, namun karyawan dapat melakukan pekerjaannya kapan saja sesuai dengan keinginannya. Nilai rata-rata tertinggi keempat yakni sebesar 3,60, dikatakan tinggi karena sebagian besar responden menyatakan setuju pada pernyataan tersebut. Hal ini menunjukkan kelelahan yang dirasakan karyawan setelah pulang bekerja mengakibatkan karyawan merasakan stres kerja yang tinggi. Nilai rata-rata tertinggi kelima yakni sebesar 3,45, dikatakan tinggi karena sebagian besar responden menyatakan setuju pada pernyataan tersebut. Hal ini menunjukkan seringnya terjadi perbedaan

pendapat dengan rekan kerja dapat mengakibatkan stres kerja yang dirasakan tinggi. Data dapat dilihat pada Tabel 2.

**Tabel 2**  
**Distribusi Data Responden Variabel Stres Kerja**

No	Indikator	Frekuensi Jawaban Responden					Rata-rata	Keterangan
		1	2	3	4	5		
1	Sering terjadi perbedaan pendapat dengan rekan kerja	0	13	7	20	7	3,45	Tinggi
2	Saya merasa lelah setiap kali pulang bekerja	0	3	19	19	6	3,60	Tinggi
3	Keadaan ditempat kerja saya membuat saya merasa letih	0	14	12	10	11	3,38	Sedang
4	Saya merasa tegang ketika memikirkan pekerjaan saya	1	8	16	17	5	3,36	Sedang
5	Keadaan ditempat kerja saya membuat saya merasa cemas	0	14	16	12	5	3,17	Sedang
6	Saya dapat memutuskan kapan harus melakukan pekerjaan	0	7	11	19	10	3,68	Tinggi

*Bersambung...*

*Lanjutan Tabel 2...*

No	Indikator	Frekuensi Jawaban Responden					Rata-rata	Keterangan
		1	2	3	4	5		
7	Saya dapat memutuskan kapan mengakhiri waktu bekerja	0	8	7	17	15	3,83	Tinggi
8	Keadaan ditempat kerja saya membuat saya merasa mual	0	25	15	6	1	2,64	Sedang
9	Keadaan ditempat kerja saya membuat saya merasa berdebar-debar	0	20	13	13	1	2,89	Sedang
10	Orang - orang diorganisasi menjatuhkan orang lain untuk membangun citra diri	1	12	23	9	2	2,98	Sedang
11	Dukungan dari atasan tidak diperoleh	0	11	6	16	14	3,70	Tinggi
<b>Variabel Stres Kerja</b>							<b>3,33</b>	<b>Sedang</b>

Sumber: Data diolah, 2021

Distribusi nilai rata-rata item indikator variabel kepuasan kerja ialah 2,66 yang artinya responden merasakan kepuasan kerja dengan intensitas yang sedang. Kepuasan kerja dibagi kedalam dua dimensi, pada dimensi *motivator* nilai rata-rata tertinggi yakni sebesar 3,15 masuk dalam kriteria sedang, dikatakan sedang karena sebagian besar responden menyatakan netral pada pernyataan tersebut. Hal ini menunjukkan ucapan terimakasih dari atasan ketika karyawan berhasil menyelesaikan pekerjaan dengan baik dan karyawan merasa dihargai ketika menyelesaikan tugas dengan baik membuat kepuasan yang dirasakan oleh karyawan sedang. Namun, pada nilai rata-rata tertinggi kedua yakni sebesar 2,40 masuk dalam kriteria rendah, dikatakan rendah karena sebagian besar responden

menyatakan sangat tidak setuju pada pernyataan tersebut. Hal ini menunjukkan karyawan tidak merasa bangga bekerja di perusahaan karena tidak merasa telah berkembang menjadi seorang individu membuat kepuasan kerja yang dirasakan oleh karyawan rendah.

Pada dimensi *Hygiene* nilai rata-rata tertinggi yakni sebesar 3,13 masuk dalam kriteria sedang, dikatakan sedang karena sebagian besar responden menyatakan netral pada pernyataan tersebut. Hal ini menunjukkan mudahnya karyawan untuk bergaul dengan rekan kerja membuat kepuasan kerja yang dirasakan oleh karyawan sedang. Nilai rata-rata tertinggi kedua yakni sebesar 2,91 masuk dalam kriteria sedang, dikatakan sedang karena responden yang menyatakan tidak setuju dan netral berjumlah sama. Hal ini menunjukkan bahwa karyawan percaya bahwa gaji yang diterima sudah adil membuat kepuasan kerja yang dirasakan oleh karyawan sedang. Nilai rata-rata tertinggi ketiga yakni sebesar 2,87 masuk dalam kriteria sedang, dikatakan sedang karena sebagian besar responden menyatakan netral pada pernyataan tersebut. Hal ini menunjukkan bahwa karyawan bangga bekerja diperusahaan karena kondisi kerja yang menyenangkan membuat kepuasan kerja yang dirasakan oleh karyawan sedang. Nilai rata-rata tertinggi keempat yakni sebesar 2,51 masuk dalam kriteria sedang, dikatakan sedang karena sebagian besar responden menyatakan netral pada pernyataan tersebut. Hal ini menunjukkan bahwa karyawan merasa kinerjanya meningkat karena mendapat dukungan dari atasan memberikan kepuasan kerja yang sedang. Namun, dalam hal ini terdapat nilai rata-rata terendah yakni sebesar 2,21, hal ini berarti lokasi tempat kerja yang nyaman memiliki pengaruh yang dapat dikatakan rendah terhadap kepuasan kerja. Data dapat dilihat pada Tabel 3.

**Tabel 3**  
**Distribusi Data Responden Variabel Kepuasan Kerja**

No	Indikator	Frekuensi Jawaban Responden					Rata-rata	Keterangan
		1	2	3	4	5		
1	Saya merasa puas dengan pekerjaan saya karena membuat saya berprestasi	13	15	12	7	0	2,28	Rendah
2	Saya bangga bekerja di perusahaan ini karena saya merasa telah berkembang menjadi seorang individu	16	9	9	13	0	2,40	Rendah

*Bersambung...*

Lanjutan Tabel 3...

No	Indikator	Frekuensi Jawaban Responden					Rata-rata	Keterangan
		1	2	3	4	5		
3	Pekerjaan saya saat ini memungkinkan saya untuk mempelajari keterampilan baru demi kemajuan karir di masa depan	14	13	9	11	0	2,36	Rendah
4	Atasan saya selalu berterima kasih terhadap pekerjaan yang telah diselesaikan dengan baik	2	5	25	14	1	3,15	Sedang
5	Saya merasa dihargai ketika saya berhasil menyelesaikan tugas dengan baik	0	8	24	15	0	3,15	Sedang
6	Saya bangga bekerja di perusahaan ini karena kebijakan perusahaan membantu pekerja	15	14	9	9	0	2,26	Rendah
		Motivator					2,60	Sedang
7	Saya percaya gaji yang saya terima sudah adil	1	16	16	14	0	2,91	Sedang

Bersambung...

Lanjutan Tabel 3...

No	Indikator	Frekuensi Jawaban Responden					Rata-rata	Keterangan
		1	2	3	4	5		
8	Saya bangga bekerja di perusahaan ini karena kondisi kerja yang menyenangkan	1	15	20	11	0	2,87	Sedang
9	Saya merasa kinerja saya meningkat karena mendapat dukungan dari atasan	12	10	14	11	0	2,51	Rendah
10	Saya sangat mudah bergaul dengan rekan sejawat	1	5	28	13	0	3,13	Sedang
11	Tempat kerja saya berlokasi di area yang nyaman	19	8	11	9	0	2,21	Rendah
Hygiene							2,73	Sedang
<b>Variabel Kepuasan Kerja</b>							<b>2,66</b>	<b>Sedang</b>

Sumber: Data diolah, 2021

Respon karyawan PT. Bintang Sidoraya terhadap aspek beban kerja dan stres kerja menjelaskan variabel beban kerja berkorelasi dengan stres kerja, sehingga penelitian ini sesuai dengan hasil penelitian yang dilakukan oleh (Erat *et al.*, 2017), (Mansour & Tremblay, 2016), (Susiarty *et al.*, 2019), (Kokoroko & Sanda, 2019), dan (Sari & Rahyuda, 2019) yang menyatakan bahwa beban kerja berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap stres kerja. Berdasarkan hasil analisis data deskriptif beban kerja yaitu karyawan harus menghafal apa yang mereka kerjakan, karyawan juga menggunakan kemampuan dan kapabilitasnya secara maksimal didalam pekerjaan, pada stres kerja meskipun karyawan dapat memutuskan kapan mengakhiri dan memulai waktu bekerjanya tetapi karyawan tidak merasakan mendapat dukungan dari atasan dan merasa kelelahan ketika pulang bekerja.

Hasil analisis data menyatakan bahwa pada beban kerja “karyawan harus menghafal apa yang mereka kerjakan” dengan nilai rata-rata 4,06 yang artinya karyawan merasakan mereka harus menghafal apa saja yang akan mereka lakukan pada setiap pekerjaannya, kemudian pada stres kerja “karyawan tidak memperoleh dukungan dari atasan” dengan nilai rata-rata 3,70 yang artinya karyawan merasa tidak mendapat dukungan dari atasan. Hal ini membuktikan bahwa benar karyawan merasakan beban kerja dan stres kerja terhadap pekerjaan yang diberikan.



Respon karyawan PT. Bintang Sidoraya terhadap aspek beban kerja dan kepuasan kerja menjelaskan variabel beban kerja berkorelasi dengan kepuasan kerja, penelitian ini sesuai dengan hasil penelitian yang dilakukan oleh (Semachew *et al.*, 2017), (Srimarut & Mekhum, 2020), (Andi & Lohana, 2020), (Tentama *et al.*, 2019), dan (Sari & Rahyuda, 2019) yang menyatakan bahwa beban kerja berpengaruh secara negatif dan signifikan terhadap kepuasan kerja. Berdasarkan hasil analisis data deskriptif beban kerja yaitu karyawan harus menghafal apa yang mereka kerjakan, karyawan juga menggunakan kemampuan dan kapabilitasnya secara maksimal didalam pekerjaan, pada kepuasan kerja meskipun karyawan menerima ucapan terimakasih dari atasan ketika karyawan berhasil menyelesaikan pekerjaan dengan baik dan karyawan merasa dihargai ketika menyelesaikan tugas dengan baik namun karyawan tidak merasa puas dengan pekerjaannya karena dinilai tidak membuat mereka berprestasi.

Hasil analisis data menyatakan bahwa pada beban kerja “karyawan harus menghafal apa yang mereka kerjakan” dengan nilai rata-rata 4,06 yang artinya karyawan merasakan mereka harus menghafal apa saja yang akan mereka lakukan pada setiap pekerjaannya, kemudian pada kepuasan kerja “Saya merasa puas dengan pekerjaan karena membuat berprestasi” dengan nilai rata-rata 2,28 yang artinya karyawan tidak terlalu merasa puas terhadap pekerjaannya karena dinilai tidak membuat mereka berprestasi. Hal ini menunjukkan bahwa benar karyawan merasakan beban kerja dan ketidakpuasan kerja terhadap pekerjaannya.

Respon karyawan PT. Bintang Sidoraya terhadap aspek stres kerja dan kepuasan kerja menjelaskan yaitu variabel stres kerja berkorelasi dengan kepuasan kerja, sehingga penelitian ini sesuai dengan hasil penelitian sebelumnya yang dilakukan oleh (Liu *et al.*, 2019), (Sari & Rahyuda, 2019), (Rekha & Paramanandam, 2017), (Andi & Lohana, 2020), dan (Tentama *et al.*, 2019) yang menyatakan bahwa “stres kerja berpengaruh negatif dan signifikan terhadap kepuasan kerja”. Berdasarkan hasil analisis data deskriptif stres kerja yaitu meskipun karyawan dapat memutuskan kapan mengakhiri dan memulai waktu bekerjanya tetapi karyawan tidak merasakan mendapat dukungan dari atasan dan merasa kelelahan ketika pulang bekerja. Pada kepuasan kerja meskipun karyawan merasa dihargai ketika menyelesaikan tugas dengan baik namun karyawan tidak merasa puas dengan pekerjaannya karena dinilai tidak membuat mereka berprestasi.

Hasil analisis data menyatakan bahwa pada stres kerja stres kerja “karyawan tidak memperoleh dukungan dari atasan” dengan nilai rata-rata 3,70 yang artinya karyawan merasa tidak mendapat dukungan dari atasan, kemudian pada kepuasan kerja “Saya merasa puas dengan pekerjaan karena membuat berprestasi” dengan nilai rata-rata 2,28 yang artinya karyawan tidak terlalu merasa puas terhadap pekerjaannya karena dinilai tidak membuat mereka berprestasi. Hal ini menunjukkan bahwa benar karyawan merasakan stres kerja dan ketidakpuasan kerja terhadap pekerjaannya.

Hasil uji sobel didapatkan yaitu stres kerja memediasi pengaruh beban kerja terhadap kepuasan kerja, penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh (Wijaya, 2017), (Yo & Surya, 2015), (Sari & Rahyuda, 2019) dan (Safitri & Astutik, 2019) yang menyatakan “beban kerja berpengaruh terhadap kepuasan kerja dapat berpengaruh secara langsung dan dapat berpengaruh dengan melalui mediasi.

Berarti semakin tinggi beban kerja akan mengakibatkan semakin tinggi stres kerja, dengan tingginya stres kerja yang dirasakan maka dapat membuat semakin menurunnya kepuasan kerja”. Namun, hasil ini tidak sejalan dengan hasil penelitian yang dilakukan oleh (Andi & Lohana, 2020) yang mendapatkan hasil bahwa stres kerja tidak memediasi hubungan beban kerja terhadap kepuasan kerja.

## **SIMPULAN DAN SARAN**

Beban kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap stres kerja, ini berarti semakin tinggi beban kerja yang dirasakan oleh karyawan PT. Bintang Sidoraya, maka semakin tinggi pula stres kerja yang dirasakan. Beban kerja berpengaruh negatif dan signifikan terhadap kepuasan kerja, ini berarti semakin tinggi beban kerja yang dirasakan oleh karyawan PT. Bintang Sidoraya, maka semakin rendah kepuasan kerja yang dirasakan. Stres kerja berpengaruh negatif dan signifikan terhadap kepuasan kerja, ini berarti semakin tinggi stres kerja yang dirasakan oleh karyawan PT. Bintang Sidoraya, maka semakin rendah kepuasan kerja yang dirasakan. Stres kerja mampu memediasi pengaruh beban kerja terhadap kepuasan kerja secara signifikan dan dikatakan stres kerja memediasi secara parsial, dengan demikian adanya stres kerja dapat memperburuk hubungan antara beban kerja terhadap kepuasan kerja.

Rekomendasi terhadap pihak perusahaan diharapkan dapat memberikan beban kerja sesuai dengan kemampuan dan kapabilitas dari karyawan, perusahaan diharapkan dapat memberikan waktu kebersamaan antara karyawan agar hubungan antar karyawan lebih akrab dan mempertahankan apa yang sudah baik, serta perusahaan diharapkan dapat lebih memberikan penghargaan bagi karyawan baik dalam hal dukungan berupa ucapan terimakasih atas pekerjaan yang telah diselesaikan dengan baik serta memberikan gaji yang sesuai dengan beban kerja yang dirasakan oleh karyawan.

Rekomendasi bagi peneliti selanjutnya, diharapkan dapat lebih memperluas cakupan penelitian mengenai beban kerja, stres kerja dan kepuasan kerja, sehingga dapat memperkuat kajian empiris untuk variabel yang sama.

## **REFERENSI**

- Alves, M. G. D. M., Chor, D., Faerstein, E., & Lopes, C. de S. (2004). Short version of “work stress scale”: a Portuguese - language adaption. *Rev Saude Publica*, 1–7.
- Andi, F. Z., & Lohana, J. (2020). The Influence of workloads on the job satisfaction of the lecturers of state university of malang through work stress as intervening variable. *International Conference on Islam, Economy, and Halal Industry*, 156–176.
- Bakker, A. B., & Demerouti, E. (2014). *Job demands resources theory in P.Y Chen & C.L Cooper (Eds) Work and Wellbeing: A Complete Reference Guide. III.*
- Erat, S., KitapciI, H., & Comez, P. (2017). The effect of organizational loads on

- work stress, emotional commitment, and turnover intention. *International Journal of Organizational Leadership*, 6(2), 221–231.
- Fikri Zaidan, A., & Juariyah, L. (2020). The Influence of Workloads on the Job Satisfaction of the Lecturers of State University of Malang Through Job Stress as Intervening Variable. *KnE Social Sciences*, 156–176.
- Kautsar, A. (2019). *Job insecurity, job stress, dan job satisfaction terhadap turnover intention (studi empiris pada pt aneka jasa grhadika)*. Universitas Muhammadiyah Gresik.
- Kokoroko, E., & Sanda, M. A. (2019). Effect of Workload on Job Stress of Ghanaian OPD Nurses: The Role of Coworker Support. *Safety and Health at Work*, 10(3), 341–346.
- Lazarus, R. S. (1999). *Stress and emotion: A new synthesis*. Springer Publishing Co.
- Liu, J., Zhu, B., Wu, J., & Mao, Y. (2019). Job satisfaction, work stress, and turnover intentions among rural health workers: a cross-sectional study in 11 western provinces of China. *BMC Family Practice*, 20(1), 1–11.
- Mansour, S., & Tremblay, D. G. (2016). Workload, generic and work–family specific social supports and job stress: Mediating role of work–family and family–work conflict. *International Journal of Contemporary Hospitality Management*, 28(8), 1778–1804.
- Maya, A., & Kristiana, W. (1964). Penerapan motivasi karyawan menurut teori dua faktor frederick herzberg. *Jurnal Administrasi Kantor*, 5(1), 83–98.
- Mina, Barati, H., & Ahmadi Asour, A. (2018). The association between workload and job stress among nurses in Vasei hospital, Sabzevar city, Iran, in 2016. *Journal of Occupational Health and Epidemiology*, 7(2), 83–89.
- Munandar, A. S. (2001). Psikologi Industri dan Organisasi. In *Jakarta*. UI.
- Nagori, P., & Singh, R. (2019). Study of Relationship between Job Stress and Job Satisfaction in Print Media. *SSRN Electronic Journal*, 1978, 1459–1472.
- Oliver, R. L., & Sharpe, J. W. E. (1997). A Behavioral Perspective on the Consumer Second Edition Richard L Oliver. *McGraw-Hill, New York*.
- Peacock, E. J., & Wong, P. T. P. (1990). *The stress appraisal measure (SAM): A multidimensional approach to cognitive appraisal* (Vol. 6, Issue 3). John Wiley & Sons, Ltd.
- Piartrini, P. S., & Pramesti, I. A. A. H. (2020). Peran Mediasi Stres Kerja Pada Hubungan Beban Kerja Dengan Kepuasan Kerja. *E-Jurnal Manajemen*, 9(7), 3.
- Rashid, A., Safdar Bajwa, R., & Batool, I. (2016). Effect of Emotional Intelligence on Job Stress, Job Satisfaction and Organizational Commitment among Bank Employees. *Pakistan Journal of Social Sciences (PJSS)*, 36(1), 141–149.
- Rekha, B., & Paramanandam, P. (2017). Job Stress and Job Satisfaction Among the Managerial Personnel of Textile Industry. *Sumedha Journal of Management*, 6(3), 65–74.
- Retnani, B. D. (2016). *Pengaruh disiplin, stres, motivasi, dan kompensasi terhadap kinerja karyawan studi kasus pada badan pertahanan nasional kabupaten madiun*. 1–126.

- Riaz, M., Riaz, M., Murtaza, G., & Khan, T. (2016). Impact of Job Stress on Employee Job Satisfaction. *International Review of Management and Business Research*, 5, 4.
- Rothmann, S., & Joubert, J. H. M. (2007). Job demands, job resources, burnout and work engagement of managers at a platinum mine in the North West Province. *South African Journal of Business Management*, 38(3), 49–61.
- Safitri, L. N., & Astutik, M. (2019). Pengaruh Beban Kerja Terhadap Kepuasan Kerja Perawat Dengan Mediasi Stress Kerja. *JMD: Jurnal Riset Manajemen & Bisnis Dewantara*, 2(1), 13–26.
- Sari, A., & Rahyuda, A. G. (2019). The Effect of Work Loads on Job Satisfaction Mediated By Job Stress. *International Journal of Economics and Management Studies*, 6(8), 174–181.
- Semachew, A., Belachew, T., Tesfaye, T., & Adinew, Y. M. (2017). Predictors of job satisfaction among nurses working in Ethiopian public hospitals, 2014: Institution-based cross-sectional study. *Human Resources for Health*, 15(1), 1–8.
- Srimarut, T., & Mekhum, W. (2020). The influence of workload and co-worker attitude on job satisfaction among employees of pharmaceutical industry in Bangkok, Thailand: The mediating role of training. *Systematic Reviews in Pharmacy*, 11(2), 603–611.
- Susiarty, A., Suparman, L., & Suryatni, M. (2019). the Effect of Workload and Work Environment on Job Stress and Its Impact on the Performance of Nurse Inpatient Rooms At Mataram City General Hospitalk. *Scientific Research Journal*, VII(VI).
- Tentama, F., Rahmawati, P. A., & Muhopilah, P. (2019). The effect and implications of work stress and workload on job satisfaction. *International Journal of Scientific and Technology Research*, 8(11), 2498–2502.
- Warmadewi, I. G. A. A., & Piartrini, P. S. (2018). Peran Stress Kerja Pada Hubungan Persepsi Konflik Keluarga – Pekerjaan dengan Kepuasan Kerja. *INOBIS: Jurnal Inovasi Bisnis Dan Manajemen Indonesia*, 1(3), 258–277.
- Wijaya, A. (2017). Pengaruh Beban Kerja terhadap Kepuasan Kerja Dengan Stress Kerja Sebagai Variabel Mediasi pada Pekerja di Hotel Maxone di Kota Malang. *Parsimonia ISSN 2355-5483*, 4(3), 278–288.
- Yo, P. M. P., & Surya, I. B. K. (2015). Pengaruh beban kerja terhadap kepuasan kerja dengan stres kerja sebagai variabel mediasi. *E-Jurnal Manajemen Unud*, 4(5), 1149–1165.