

## Hubungan antara Beban Kerja dengan Stress Kerja pada Karyawan Bagian Customer Service yang Berada pada Tahap Dewasa Awal di PT. SDN

<sup>(1)</sup>Winne Herwine <sup>(2)</sup>Dewi Handayani Harahap <sup>(3)</sup>Fx. Wahyu Widiatoro

<sup>(1)</sup><sup>(2)</sup><sup>(3)</sup>Universitas Proklamasi 45 Yogyakarta  
Email: winneherwina52@gmail.com

### ABSTRACT

*This study aims to empirically examine the relationship between workload and job stress among Customer Service employees in early adulthood at PT. SDN. The study involved 35 Customer Service employees in early adulthood at PT. SDN as subjects. Data collection was conducted using a workload scale based on Ambar (2003) and a job stress scale based on Robbins & Judge (2008) with a product-moment correlation analysis. The results showed a very significant positive relationship between workload and job stress, with a correlation coefficient ( $r$ ) = 0.676 and a significance value of 0.000 ( $p < 0.01$ ). Additional findings revealed that the task aspect of the workload variable contributed 15.5%, the support & facilities aspect contributed 19.9%, and the time & conditions aspect contributed 10.13%, resulting in a total effective contribution of 45.5%.*

**Keywords:** Workload, Job Stress, Early Adulthood

### PENDAHULUAN

Era globalisasi saat ini, perkembangan teknologi telah membawa perubahan signifikan dari berbagai sektor, termasuk dunia digital marketing. Hal ini seiring dengan makin tingginya tingkat populasi pengguna internet khususnya di Indonesia. Berdasarkan hasil survei Warta Ekonomi tahun 2022, terdapat hasil presentase yang mencatat peningkatan dari 64,8% pada tahun 2018 menjadi 77,02% pada tahun 2022, dengan tren kenaikan yang terus berlanjut dalam tahun-tahun berikutnya. Digitalisasi telah menjadi salah satu tanda perubahan lingkungan pada era globalisasi yang ditandai oleh kemajuan teknologi dan informasi. Hal ini mengakibatkan ketergantungan yang meningkat dan perbatasan antar negara menjadi kurang jelas atau *borderless* (Scholte, 2000).

Kemajuan teknologi yang cukup pesat dan terasa terjadi pada saat adanya serangan pandemi selama 3 tahun yang membuat segala kegiatan yang dilakukan secara offline berganti menjadi online sebagai salah satu bentuk social distancing untuk menekan minimnya penularan Covid-19, pada akhirnya cukup memberi pengaruh pada perubahan perilaku konsumen dan membuat ekosistem digital marketing menjadi sesuatu yang menjanjikan. Munculnya pandemi telah menyebabkan adanya kebiasaan-kebiasaan baru yang memerlukan implementasi pembatasan jarak, pembatasan aktivitas di luar ruangan, serta pengendalian kerumunan. Pandemi COVID-19 yang memaksa perubahan drastis dari aktivitas offline ke online sejalan dengan perkembangan Era Digital 4.0, yang ditandai dengan otomatisasi, penggunaan big data, *Internet of Things* (IoT), dan kecerdasan buatan (AI) dalam berbagai aspek kehidupan (Soemarmo, 2023). Era Digital 4.0 telah mempercepat transformasi digital, di mana perilaku konsumen bergeser secara signifikan menuju penggunaan teknologi digital untuk memenuhi kebutuhan sehari-hari (Komalasari, dkk 2020).

Perubahan perilaku konsumen di era digital mencerminkan transformasi signifikan dalam cara seseorang membeli produk dan berinteraksi dengan merek. Pergeseran ini didorong oleh perkembangan teknologi informasi dan komunikasi yang memfasilitasi akses informasi yang lebih mudah, interaksi global, serta pengalaman berbelanja yang lebih baik (Asakdiyah, dkk., 2023). Pertumbuhan teknologi setelah pandemi yang berkembang pesat ini telah menciptakan kebiasaan baru, termasuk pembatasan aktivitas dan juga belanja online, sehingga pada pemasaran besar termasuk pada perusahaan perlu beradaptasi dengan tren digital yang ada. Menurut *American Marketing Association* (AMA), dengan adanya digital

marketing inilah yang merujuk pada kunci utama dalam hal menciptakan, mengkomunikasikan serta menyampaikan nilai kepada konsumen (Kannan & Hongshuang, 2017).

Dampak pandemi COVID-19 cukup mempengaruhi kebiasaan masyarakat dan adaptasi perusahaan terhadap tren digital yang ada, sehingga perusahaan berupaya melakukan integrasi dengan perkembangan teknologi, sebagai contoh PT. SDN. Perusahaan memainkan peran penting dalam lingkup digital marketing dengan memiliki berbagai tim di dalamnya. Perusahaan memiliki peran yang krusial dalam memenuhi kebutuhan pelanggan dan mencapai target penjualan produknya. Salah satu tim yang berada di garis terdepan dalam melayani pelanggan dan mencapai target penjualan adalah *Customer Service*. Peningkatan penjualan online akan berdampak pada peningkatan layanan *Customer Service*. *Customer service* kini memegang peran vital dalam memastikan kepuasan pelanggan dan menjaga loyalitas mereka. Pelanggan yang berbelanja secara online tidak hanya mencari produk yang berkualitas, tetapi juga mengharapkan layanan pelanggan yang responsif, ramah, dan efektif dalam menyelesaikan masalah atau pertanyaan yang mereka miliki (Rohmah, 2024). Tuntutan pekerjaan sebagai pelayan pelanggan dengan fokus pada penjualan produk, *Customer Service* diharapkan memiliki standar kualitas tinggi dalam menjalankan tugasnya. Menurut *National Safety Council* (1994) terdapat sepuluh profesi yang rentan stres, salah satunya adalah *Customer Service*. *Customer service* merupakan bagian yang sangat rentan terhadap stres karena mereka diharapkan untuk tetap profesional dalam segala kondisi demi menjaga citra dan reputasi perusahaan (Wakhid, 2019).

*Customer Service* di PT. SDN tidak hanya dihadapkan pada tugas yang menantang, tetapi juga pada situasi yang kompleks, seperti gejala emosional pelanggan dan target penjualan bulanan yang harus dicapai. Standar kriteria karyawan pada *Customer Service* di perusahaan ini mencakup sifat-sifat seperti kesabaran, ketekunan, kemampuan sebagai problem solver, responsif, mampu melayani customer di luar jam kerja, kemampuan bersosialisasi, kemampuan membangun bonding, kemampuan memperluas jaringan dan kemampuan manajemen waktu. Tuntutan pekerjaan itulah yang menyebabkan tekanan yang berdampak pada stress kerja pada setiap karyawan di dalamnya. Stres merupakan suatu proses yang mengakibatkan individu merasakan ketidaknyamanan, kegelisahan, dan ketegangan saat menghadapi pekerjaan, lingkungan kerja, atau situasi kerja tertentu (Beehr dan Franz, 2002). Stres kerja dalam hal ini merupakan kondisi ketegangan yang menciptakan ketidakseimbangan fisik dan psikis, yang berdampak pada emosi, proses berpikir, dan kondisi (Handoko, 2000). Stres kerja dapat menjadi faktor yang mengganggu kinerja ketika bekerja. Apabila karyawan mengalami stres kerja, hal tersebut dapat menghambat pelaksanaan tugas mereka (Manabung, dkk., 2018).

Menurut Tewel, dkk., (2017), individu dapat mengalami stres karena faktor-faktor seperti konflik peran, beban kerja berlebihan, dan ketidakjelasan peran. Hasil wawancara pra penelitian, teridentifikasi bahwa tuntutan tinggi dari pelanggan, ketidakjelasan peran, pencapaian target, dan tekanan waktu menjadi faktor kunci yang memicu konflik peran. Karyawan khususnya yang kurang memiliki kompetensi dapat kesulitan memenuhi tuntutan kompleks seperti pemahaman produk, pelayanan pelanggan, manajemen konflik, dan keterampilan komunikasi. Tekanan waktu terutama dalam memberikan pelayanan yang cepat dan efisien, dapat memberikan beban tambahan pada karyawan, berdampak pada kualitas layanan.

*Customer Service* yang berada pada tahap dewasa awal (18-25 tahun), berhadapan dengan tuntutan pekerjaan yang sangat menguras energi dan memerlukan dedikasi tinggi. Hasil penelitian yang telah dilakukan di Cina oleh Qiu, dkk., (2020), memperlihatkan bahwa kelompok usia dewasa awal mengalami tingkat stres psikologis yang lebih tinggi dibandingkan dengan kelompok usia lainnya. Kondisi ini menciptakan suatu dinamika yang unik, dimana kebutuhan eksplorasi dan bersosialisasi yang umumnya muncul pada usia ini, sebagaimana dijelaskan dalam teori Erikson mengenai konflik psikososial "Intimacy vs. Isolation", dapat terhambat oleh tuntutan pekerjaan yang intens. Erikson menyoroti pentingnya interaksi sosial dan eksplorasi identitas pada tahap ini. Teori tersebut menyiratkan bahwa kebutuhan untuk eksplorasi dan bersosialisasi menjadi penting pada

masa ini. Erikson berpendapat bahwa ketidakmampuan memenuhi kebutuhan ini dapat menyebabkan isolasi sosial (Erikson, 1963).

Penelitian ini secara khusus difokuskan pada karyawan bagian *Customer Service* yang berada pada tahap dewasa awal. Kehidupan dewasa awal merupakan periode penting dalam perjalanan perkembangan individu, di mana mereka mencari kemandirian, otonomi, dan koneksi sosial yang lebih luas (Arnett, 2016). Santrock (2011) mendefinisikan masa dewasa awal sebagai fase transisi dari periode remaja ke dewasa, dengan rentang usia antara 18 hingga 25 tahun. Dewasa awal adalah fase penting dalam perjalanan kehidupan seseorang, di mana mereka sedang mencari identitas, tujuan hidup, dan koneksi sosial yang lebih luas, sehingga mereka cenderung mengeksplorasi berbagai pilihan hidup dan menuntut kemandirian serta kebebasan dalam mengambil keputusan (Santrock, 2011).

Perusahaan digital marketing seperti PT. SDN, pekerjaan sebagai *Customer Service* memiliki karakteristik tertentu yang dapat menimbulkan konflik pada dewasa awal. *Customer Service* bertugas untuk memberikan pelayanan pelanggan yang baik dan responsif kapan saja dan di mana saja. Pekerjaan ini cukup penting dalam menjaga kepuasan pelanggan, sebagian individu dalam dewasa awal mungkin merasa konflik antara tugas perkembangan pribadi dan tugas pekerjaan yang membutuhkan fokus pada pelayanan pelanggan. Tugas-tugas intensif dalam pelayanan pelanggan yang dikerjakan oleh karyawan *Customer Service* dapat membatasi waktu dan energi yang dapat dialokasikan untuk memenuhi kebutuhan sosial dan emosional mereka.

Temuan dari penelitian awal yang telah dilakukan melalui wawancara dan observasi dengan team leader customer service, HR, dan anggota tim yang dilakukan pada periode 2021-2023 dengan menggunakan sesi one-on-one dan analisis data performa perusahaan, mengungkapkan bahwa setiap staf mengalami kejenuhan dan burnout. Kondisi ini menghasilkan keluhan emosional dan fisik yang berdampak pada kinerja atau produktivitas layanan pelanggan. Data performa tim menunjukkan penurunan yang signifikan dalam satu tahun terakhir, terlihat dari penurunan Key Performance Indicators (KPI) setiap bulan selama 2 tahun terakhir dan tingginya turnover karyawan dalam tim tersebut.

Hasil wawancara yang telah dilakukan, upaya telah dilakukan, namun hasil dari penilaian performa kinerja menunjukkan penurunan yang signifikan dalam satu tahun terakhir, angka turnover tinggi, dan keluhan staff yang merasa stres akibat tuntutan pekerjaan yang melibatkan pelayanan pelanggan intensif kapanpun dan di manapun berada, hal ini bukti dampak negatif terhadap performa dan kesejahteraan karyawan masih tetap terjadi.

Stres kerja yang dialami oleh karyawan Customer Service yang berada pada tahap dewasa awal itulah yang menjadi bukti bahwa stress kerja dapat dipicu oleh beban kerja yang signifikan. Stress kerja dipengaruhi oleh beberapa faktor seperti beban kerja dengan sumbangan efektif 87,6% (Rakhmawati, 2018), lingkungan kerja dengan sumbangan efektif 21,7% (Syafmarini, 2014), organisasi dengan sumbangan efektif 23,6% (Ratnasari, 2017). Alasan tersebut peneliti memilih faktor beban kerja sebagai variabel independen karena memiliki sumbangan efektif terbesar.

Beban kerja dapat didefinisikan sebagai tekanan yang timbul akibat adanya banyak tuntutan pekerjaan yang harus diselesaikan dalam waktu singkat (Greenberg, 2013). Beban kerja menjadi faktor umum yang memicu stres kerja, terutama ketika pekerjaan menuntut kecepatan, tingkat konsentrasi yang tinggi atau berlebihan, dan hasil (Riggio, 2013). Adanya temuan pada penelitian sebelumnya yakni beban kerja yang memberikan sumbangan efektif terhadap stres kerja secara konsisten dan signifikan, temuan ini menegaskan bahwa beban kerja bukan hanya sekadar faktor pendukung, namun juga sebagai elemen sentral yang secara substansial memengaruhi tingkat stres kerja.

Fenomena dan permasalahan yang telah di jelaskan di atas, tujuan penelitian ini dilakukan untuk menyelidiki hubungan antara beban kerja dan stres kerja pada karyawan bagian Customer Service yang berada pada tahap dewasa awal di PT. SDN. Faktor-faktor seperti tuntutan pekerjaan yang intens, ritme kerja yang melibatkan jam kerja di luar waktu kantor, serta konflik antara tugas perkembangan pribadi dan tugas melayani konsumen menjadi fokus utama dalam memahami dinamika stres kerja yang dirasakan oleh karyawan tersebut. Pemahaman yang lebih mendalam tentang faktor-faktor yang memengaruhi stres

kerja, diharapkan penelitian ini dapat memberikan sumbangan pada pengembangan strategi manajemen yang lebih efektif dengan tujuan meningkatkan kesejahteraan dan performa karyawan Customer Service di PT. SDN.

## **METODE**

Jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah pendekatan kuantitatif. Pendekatan kuantitatif merupakan bentuk penelitian yang menggunakan angka dalam penghitungan statistik (Maksum, 2012). Variabel penelitian adalah “objek penelitian atau apa yang menjadi titik perhatian suatu penilaian”. Menurut Sugiyono (2017), penelitian korelasional merupakan tipe penelitian yang memiliki karakteristik masalah berupa hubungan korelasional antara dua variabel atau lebih dengan tujuan untuk menentukan ada atau tidaknya korelasi antar variabel atau membuat prediksi berdasarkan korelasi antar variabel yang ada.

Obyek pada penelitian ini merujuk pada area generalisasi yang melibatkan objek atau subjek yang mempunyai kualitas dan ciri-ciri khusus yang telah ditentukan oleh peneliti untuk didalami atau dipelajari, dengan tujuan menarik kesimpulan, seperti yang dijelaskan oleh Sugiyono (2017). Populasi dalam penelitian ini sejumlah 35 staff *Customer Service* di PT. SDN dengan beberapa kriteria diantaranya:

- a. Karyawan aktif di PT. SDN.
- b. Usia dewasa awal, yaitu 18-25 tahun. Kriteria ini dipilih karena posisi Customer Service perusahaan tersebut umumnya membutuhkan kualifikasi minimal lulusan D3 atau S1, atau pengalaman kerja yang relevan. Berdasarkan persyaratan tersebut, lulusan D3/S1 atau individu dengan pengalaman kerja biasanya berada pada rentang usia 19-25 tahun.
- c. Memiliki masa kerja minimal 3 bulan. Pemilihan kriteria ini didasarkan pada pertimbangan bahwa para karyawan tersebut telah melewati masa krusial dalam masa *training* dan masa *probation*, serta telah mendapatkan target yang telah diperhitungkan sebanding dengan rekan kerja lainnya.

Skala psikologi yang digunakan dalam pengumpulan data pada penelitian ini yaitu menggunakan skala likert yang dibuat oleh peneliti sendiri. Skala likert digunakan untuk mengukur sikap, pendapat, dan persepsi seseorang atau sekelompok orang tentang fenomena sosial (Sugiyono, 2017). Skala Likert adalah metode penilaian yang melibatkan penjumlahan respons sikap dari para responden terhadap pernyataan yang terkait dengan indikator-indikator suatu konsep atau variabel yang sedang diukur (Sanusi, 2017). Skala likert ini digunakan sebagai pilihan respon subjek dalam mengisi kuisisioner stress kerja dan beban kerja.

Metode pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini adalah survei menggunakan kuisisioner. Survei adalah “penelitian yang mengambil sampel dari satu populasi dan menggunakan kuisisioner sebagai alat pengumpulan data yang pokok” (Maksum, 2012). Kuisisioner yang digunakan dalam penelitian ini merupakan kuisisioner tertutup yakni di mana jawaban-jawaban sudah disediakan sehingga responden hanya perlu memilih opsi yang sesuai dan memberikan jawaban tanpa perlu merumuskan sendiri (Sugiyono, 2017). Kemudian data akan dianalisis menggunakan metode *korelasi product moment* dengan menggunakan alat bantu computer dengan program *Statistical Packages for Social Sciences (SPSS) version 27.0* untuk mencari korelasi antar variabel dengan mempertimbangkan uji asumsi normalitas dengan linieritas sebagai alat untuk mengetahui apakah variabel independen (beban kerja) berpengaruh atau tidak berpengaruh terhadap variabel dependen (stress kerja).

## **HASIL DAN PEMBAHASAN**

Berdasarkan penelitian yang telah dilakukan, peneliti mendapatkan responden sebanyak 35 responden menggunakan semua populasi yang ada sesuai dengan kriteria atau karakteristik yang telah ditentukan.

Pada uji deskriptif statistik ini, digunakan data dari skor total skala stress kerja. Skor total tersebut kemudian dijabarkan sesuai dengan kategorisasi pengukuran untuk mengetahui tinggi rendahnya skor subjek. Kategorisasi pengukuran dibuat berdasarkan statistik hipotetik yang ditentukan oleh tinggi rendahnya skor subjek berdasarkan posisinya dalam rentang skor yang dapat diperoleh dari alat ukur tertentu (Sitorus, 2021).

Skala stress kerja dalam penelitian ini terdiri dari 46 butir, dengan 4 alternatif jawaban Sangat Setuju = 4, Sesuai = 3, Tidak Sesuai = 2, Sangat Tidak Sesuai = 1. Skor tertinggi di dalam penelitian ini didapatkan melalui hasil kali skor tertinggi pada alternatif jawaban dengan jumlah butir, yaitu  $4 \times 46 = 184$  dan skor terendah didapatkan melalui hasil kali skor terendah pada alternatif jawaban dengan jumlah butir, yaitu  $1 \times 46 = 46$ . Sehingga jarak hipotetik adalah  $184 - 46 = 138$ . Selanjutnya membuat kategorisasi statistik hipotetik dengan menghitung mean hipotetik ( $\mu$ ) yaitu menjumlahkan skor tertinggi dan terendah pada alternatif jawaban kemudian dibagi 2 sehingga hasilnya pada penelitian ini yakni sebesar 92.

Selain mean hipotetik, perlu juga menghitung standar deviasi hipotetik ( $\sigma$ ), dengan cara jarak hipotetik dibagi 6, sehingga hasilnya pada penelitian ini adalah 24. Skor subjek dikategorikan ke dalam 3 kategori, yakni rendah, sedang dan tinggi. Tabel berikut ini merupakan rumusan kategorisasi statistik hipotetik pada penelitian ini.

**Tabel 1 Rumus Kategorisasi Stress Kerja**

Rumusan	Kategori	Interval
$X \leq (\mu + 1\sigma)$	Rendah	$X \leq 68$
$(\mu - 1\sigma) \leq X < (\mu + 1\sigma)$	Sedang	$68 \leq X < 116$
$X > (\mu + 1\sigma)$	Tinggi	$X > 116$

Berdasarkan tabel di atas, kemudian disesuaikan dengan skor total pada pengumpulan data menggunakan skala stress kerja.

**Tabel 2 Kategorisasi Pengukuran Stres Kerja**

Rumusan	Kategori	Jumlah	Presentase
$X \leq 68$	Rendah	0	0%
$68 \leq X < 116$	Sedang	15	42,9%
$X > 116$	Tinggi	20	57,1%

Berdasarkan tabel di atas, dapat dilihat bahwa tidak ada subjek yang memiliki skor stress kerja pada kategori rendah. Kemudian pada kategori sedang, terdapat 15 subjek dengan presentase 42,9%. Selain itu, pada kategori tinggi, terdapat 20 subjek dengan presentase 57,1%. Berdasarkan uraian di atas, dapat dikatakan bahwa subjek memiliki tingkat stress kerja yang tinggi.

Pada uji deskriptif statistik ini, digunakan data dari skor total skala beban kerja. Skor total tersebut kemudian dijabarkan sesuai dengan kategorisasi pengukuran untuk mengetahui tinggi rendahnya skor subjek. Kategorisasi pengukuran dibuat berdasarkan statistik hipotetik yang ditentukan oleh tinggi rendahnya skor subjek berdasarkan posisinya dalam rentang skor yang dapat diperoleh dari alat ukur tertentu (Sitorus, 2021).

Pada penelitian ini, skala beban kerja terdiri dari 58 butir, dengan 4 alternatif jawaban Sangat Setuju = 4, Sesuai = 3, Tidak Sesuai = 2, Sangat Tidak Sesuai = 1. Skor tertinggi di dalam penelitian ini didapatkan melalui hasil kali skor tertinggi pada alternatif jawaban dengan jumlah butir, yaitu  $4 \times 58 = 232$  dan skor terendah didapatkan melalui hasil kali skor

terendah pada alternatif jawaban dengan jumlah butir, yaitu  $1 \times 58 = 58$ . Sehingga jarak hipotetik adalah  $232 - 58 = 174$ . Selanjutnya membuat kategorisasi statistik hipotetik dengan menghitung mean hipotetik ( $\mu$ ) yaitu menjumlahkan skor tertinggi dan terendah pada alternatif jawaban kemudian dibagi 2 sehingga hasilnya pada penelitian ini yakni sebesar 145.

Selain mean hipotetik, perlu juga menghitung standar deviasi hipotetik ( $\sigma$ ), dengan cara jarak hipotetik dibagi 6, sehingga hasilnya pada penelitian ini adalah 29. Skor subjek dikategorikan ke dalam 3 kategori, yakni rendah, sedang dan tinggi. Tabel berikut ini merupakan rumusan kategorisasi statistik hipotetik pada penelitian ini.

**Tabel 3 Rumus Kategorisasi Beban Kerja**

Rumusan	Kategori	Interval
$X \leq (\mu + 1\sigma)$	Rendah	$X \leq 116$
$(\mu - 1\sigma) \leq X < (\mu + 1\sigma)$	Sedang	$116 \leq X < 174$
$X > (\mu + 1\sigma)$	Tinggi	$X > 174$

Berdasarkan tabel di atas, kemudian disesuaikan dengan skor total pada pengumpulan data menggunakan skala beban kerja.

**Tabel 4 Kategorisasi Pengukuran Beban Kerja**

Rumusan	Kategori	Jumlah	Presentase
$X \leq 116$	Rendah	7	20%
$116 \leq X < 174$	Sedang	26	74,3%
$X > 174$	Tinggi	2	5,7%

Berdasarkan tabel di atas, dapat dilihat bahwa terdapat 7 subjek memiliki skor beban kerja yang rendah dengan presentase 20%. Kemudian pada kategori sedang, terdapat 26 subjek dengan presentase sebesar 74,3%. Dan skor tinggi dimiliki oleh 2 subjek dengan presentase sebesar 5,7%. Berdasarkan uraian di atas, dapat dikatakan bahwa subjek memiliki tingkat beban kerja yang sedang. Uji asumsi atau prasyarat adalah langkah yang perlu diambil sebelum melaksanakan uji hipotesis. Dalam penelitian ini, uji asumsi yang dilakukan meliputi beberapa tahapan.

Uji normalitas digunakan dengan tujuan untuk menentukan apakah variabel yang diteliti memiliki distribusi normal atau tidak (Sugiyono, 2017). Uji normalitas dilakukan dengan metode *One-Sample Kolmogrov-Smirnov-Z* menggunakan SPSS versi 27.0. Normalitas data dapat dilihat pada nilai signifikan (*Asymp. Sig. 2-tailed*). Apabila nilai signifikan kurang dari 0,05, maka dapat dikatakan bahwa data tidak berdistribusi normal. Begitu juga sebaliknya, jika nilai signifikan lebih besar dari 0,05, maka data dianggap berdistribusi normal. Pada skala stress kerja diperoleh nilai dengan probabilitas ( $p$ ) atau signifikan sebesar 0,130 ( $p > 0,05$ ). Sedangkan pada beban kerja, memiliki nilai dengan probabilitas ( $p$ ) atau signifikan sebesar 0,200 ( $p > 0,05$ ). Maka dari itu, kedua variabel tersebut memiliki distribusi data yang normal.

**Tabel 5 Hasil Uji Normalitas**

			Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
Stres Kerja * Beban Kerja	Between Groups	(Combined)	14237.886	26	547.611	.878	.628
		Linearity	8775.425	1	8775.425	14.074	.006
		Deviation from Linearity	5462.460	25	218.498	.350	.979
	Within Groups	4988.000	8	623.500			
Total			19225.886	34			

Uji linearitas digunakan untuk menentukan apakah hubungan antara variabel independen dan variabel dependen bersifat linear atau tidak (Sugiyono & Susanto, 2015). Uji linieritas dilakukan menggunakan SPSS versi 27.0. hasil uji linieritas menunjukkan bahwa nilai F pada linierity adalah sebesar 14.074 dengan signifikansi 0,006 ( $p < 0,05$ ) yang berarti nilai signifikansi kurang kurang dari 0,05 sehingga kedua variabel dapat dikatakan linier.

**Tabel 6 Hasil Uji Hipotesis**

		Beban Kerja	Stres Kerja
Beban Kerja	Pearson Correlation	1	.676**
	Sig. (2-tailed)		.000
	N	35	35
Stres Kerja	Pearson Correlation	.676**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	
	N	35	35

Uji hipotesis digunakan untuk mengidentifikasi apakah ada hubungan yang signifikan antara terdapat hubungan yang signifikan antara variabel bebas dan variabel terikat dalam di dalam penelitian (Sugiyono, 2017). Proses ini dilakukan setelah memenuhi uji asumsi. Dalam penelitian ini, uji hipotesis dilakukan menggunakan SPSS versi 27.0 dengan rumus analisis korelasi Product Moment. Hasil hipotesis menunjukkan bahwa nilai koefisien korelasi variabel beban kerja dengan variabel stress kerja adalah 0,676 dengan nilai signifikansi 0,000 ( $p < 0,01$ ). Hasil tersebut menunjukkan bahwa terdapat hubungan yang positif dan sangat signifikan antara beban kerja dengan stress kerja pada karyawan Customer Service yang berada pada tahap dewasa awal di PT SDN. Semakin tinggi tingkat beban kerja, maka semakin tinggi stress kerja, dan sebaliknya. Berdasarkan hasil uji hipotesis di atas, hipotesis yang menyatakan bahwa terdapat hubungan yang positif dan sangat signifikan antara beban kerja dengan stress kerja pada karyawan bagian Customer Service yang berada pada tahap dewasa awal di PT SDN dapat diterima.

Peneliti melakukan uji hipotesis setiap aspek beban kerja terhadap variabel stress kerja untuk melihat seberapa besar korelasi pada setiap aspek pada variabel beban kerja. Berikut ini tabel hasil hipotesis pada setiap aspek beban kerja.

**Tabel 7 Hasil Analisis Tambahan**

No.	Aspek Beban Kerja	(B) Koefisien Regresi	Koefisien Korelasi	Sumbangan Efektif Total
1.	Tugas	0.242	0.622	45,1%
2.	Dukungan & Fasilitas	0.313	0.636	
3.	Waktu & Kondisi	0.161	0.629	

Dari hasil perhitungan menggunakan rumus, peneliti memperoleh hasil uji korelasi dari dua aspek sebagai berikut :

**Tabel 8 Hasil Analisis Tambahan**

No.	Aspek Beban Kerja	Sumbangan Efektif
1.	Tugas	15,05%
2.	Dukungan & Fasilitas	19,90%
3.	Waktu & Kondisi	10,13%
	Total	45,1%

Pada tabel di atas, diperoleh kontribusi dari masing-masing aspek pada beban kerja yaitu aspek tugas memberikan kontribusi sebesar 15,05%, aspek dukungan & fasilitas berkontribusi sebesar 19,90%, serta aspek waktu dan kondisi berkontribusi sebesar 10,13% sehingga total sumbangan efektif adalah 45,1%. Artinya, pada hasil uji hipotesis setiap aspek diketahui bahwa ketiga aspek beban kerja memberikan kontribusi yang positif terhadap stress kerja. Akan tetapi, aspek dukungan dan fasilitas adalah aspek yang paling berkontribusi dibandingkan dengan aspek lainnya.

## DISKUSI

Berdasarkan hasil analisis dan pembahasan, dapat disimpulkan bahwa terdapat hubungan yang positif dan sangat signifikan antara beban kerja dengan stress kerja pada karyawan bagian *Customer Service* yang berada pada tahap dewasa awal di PT. SDN, dengan nilai koefisien korelasi ( $r$ ) = 0,676 dengan nilai signifikansi 0,000 ( $p < 0,01$ ). Sumbangan efektif beban kerja terhadap stress kerja adalah sebesar 45,1% yang artinya terdapat faktor atau variabel lain yang mempengaruhi stress kerja sebesar 54,9%. Analisis tambahan menunjukkan bahwa aspek tugas memiliki kontribusi sebesar 15,05%, aspek dukungan & fasilitas memiliki kontribusi 19,90%, serta aspek waktu & kondisi memiliki kontribusi sebesar 10,13%.

## DAFTAR PUSTAKA

- Arnett, J. J. (2016). *Human Development: A Cultural Approach*. Pearson.
- Beehr, T. A., & Franz. (2002). *An Organizational Psychology Meta-Model Of Occupational Stress*. Mediasoft.
- Erikson, E. H. (1963). *Childhood And Society*. W. W. Norton & Company.
- Greenberg, J. S. (2013). *Management Comprehensive Stress (13th Ed)*. Macgrawhill.
- Handoko, T. Hani. (2000). *Manajemen Personalia Dan Sumber Daya Manusia*. Bpfe.
- Kannan, P. K., & Hongshuang, L. (2016). Digital Marketing: A Framework, Review And Research Agenda. *International Journal Of Research In Marketing*.
- Komalasari, R., Et Al. (2020). *Umkm Go-Digital Sebagai Adaptasi Dan Inovasi Pemasaran Arkha Minoritas Pada Pandemi Covid-19*. *Ikraith-Abdimas*, 4 (59), 1–7.
- Maksum, A. (2012). *Data, Teknik Pengumpulan Data Dan Instrumen Penelitian*. *Jurnal Cakrawala Kependidikan*. National Safety Council. (1994). *Manajemen Stress*. Egc.



- Ratnasari, A. A., & Prasetyo, A. R. (2017). Hubungan Antara Persepsi Dukungan Organisasi Dengan Stres Kerja. *Jurnal Empati*, 6(2), 70-76.
- Riggio, R. E. (2013). *Introduction To Industrial/Organizational (6th Edition)*. Pearson Education Inc.
- Rohmah, F. T., Silviahana, F., Titasyfa, A., Ibrahim, Z., & Hidayat, W. (2024). Pengaruh Gaya Hidup Dan Perilaku Konsumtif Belanja Online Pada Remaja. *Jiic: Jurnal Intelek Insan Cendikia*, 1(4).
- Sanusi, A. 2017. *Metodologi Penelitian Bisnis*. Salemba empat
- Syafmarini, S., & Prihatsanti, U. (2014). Hubungan Antara Persepsi Terhadap Lingkungan Kerja Fisik Dengan Stres Kerja Pada Personil Detasemen Pengendalian Pangkalan (Dendallan) Pangkalan Udara Utama Ahmad Yani Semarang. *Jurnal Empati*, 3(2), 343-353.
- Santrock. (2011). *Life-Span Development: Perkembangan Masa Hidup (Vol. Jilid 1)*. Erlangga.
- Scholte, J. A. (2000). *Globalization: A Critical Introduction*. PALGRAVE.
- Sitorus, F. H. D. (2021). *Penerapan Meningkatkan Keterikatan Kerja Karyawan Dengan Dukungan Organisasi*. Unpri Press. Isbn: 978-623-7911-35-7.
- Soemarno, A. M. (2023). Masalah Privasi Dan Keamanan Data Pribadi Pada Penerapan Kecerdasan Buatan. *Innovative: Journal Of Social Science Research*, 3(6), 4917-4929
- Sugiyono. (2017). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, Dan R&D*. Cv. Alfabeta.
- Sugiyono, & Susanto, A. (2015). *Cara Mudah Belajar Spss & Lisrel*. Cv. Alfabeta.
- Tewal, Bernhard et al. (2017). *Perilaku Organisasi*. CV. Patra Media Grafindo.
- Warta Ekonomi. (2022, 6 Agustus). 103 Perusahaan Dengan Digital Marketing Terbaik Kantongi Penghargaan Igdma 2022. *Bank Mayapada*. <https://www.bankmayapada.com/id/hubungan-investor/berita-terkini/802-103-perusahaan-dengan-digital-marketing-terbaik-kantongi-penghargaan-igdma-2022-oleh-warta-ekonomi>
- Wakhid, A., Budiati, E., & Rahmadani, F. (2020). Faktor-Faktor Yang Berhubungan Dengan Stres Kerja Customer Service Di Pt Telekomunikasi Indonesia, Tbk Lampung Tahun 2019. *Jurnal Ilmu Kesehatan Indonesia (Jikmi)*, 1(1).
- Qiu, J., Shen, B., Zhao, M., Wang, Z., Xie, B., & Xu, Y. (2020). A Nationwide Survey Of Psychological Distress Among Chinese People In The Covid-19 Epidemic: Implications And Policy Recommendations. *General Psychiatry*, 33, 1–3.