

**PENGARUH BEBAN KERJA, STRES KERJA DAN
LINGKUNGAN KERJA TERHADAP KINERJA KARYAWAN DI
BANK BCA KCU RAWAMANGUN**

***THE EFFECT OF WORKLOAD, WORK STRESS AND WORK
ENVIRONMENT ON EMPLOYEE PERFORMANCE AT BANK BCA
KCU RAWAMANGUN***

Oleh

Vina Claudia Rouel

2018410274

SKRIPSI

**Untuk memperoleh gelar Sarjana dalam Ilmu Ekonomi Program Studi
Manajemen Universitas Darma Persada**



PROGRAM SARJANA FAKULTAS EKONOMI

UNIVERSITAS DARMA PERSADA

JAKARTA

2022

**PENGARUH BEBAN KERJA, STRES KERJA DAN
LINGKUNGAN KERJA TERHADAP KINERJA KARYAWAN DI
BANK BCA KCU RAWAMANGUN**

***THE EFFECT OF WORK LOAD, WORK STRESS
AND WORK ENVIRONMENT ON EMPLOYEE PERFORMANCE
AT BANK BCA KCU RAWAMANGUN***

Oleh :

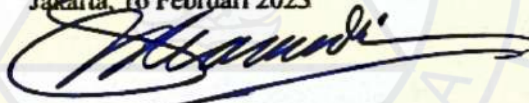
Vina Claudia Rouel

2018410274

SKRIPSI

**Untuk memperoleh gelar Sarjana dalam Ilmu Ekonomi Program Studi Manajemen
pada Universitas Darma Persada**

Telah disetujui oleh Tim Penguji pada tanggal
Seperti tertera dibawah ini
Jakarta, 16 Februari 2023

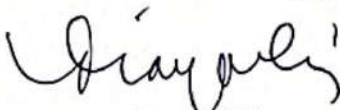


Sukardi, SE., MM
Dosen Pembimbing



Penguji I

Dra. Endang Tri Pujiastuti, MM



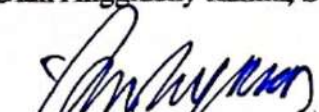
Penguji II

Dr. Dian Anggraeny Rahim, SE, M.Si

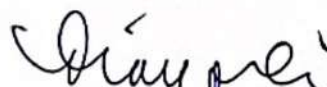


Penguji III

Sukardi, SE., MM



Mu'man Nuryana, Ph.D
Dekan Fakultas Ekonomi



Dr. Dian Anggraeny Rahim, SE, M.Si
Ketua Jurusan Manajemen

LEMBAR PERNYATAAN

Yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Vina Claudia Rouel

NIM : 2018410274

Jurusan/Peminatan : Manajemen/Manajemen Sumber Daya Manusia

Dengan ini menyatakan bahwa skripsi dengan judul “Pengaruh Beban Kerja, Stres Kerja dan Lingkungan Kerja Terhadap Kinerja Karyawan di Bank BCA KCU Rawamangun” yang dibimbing oleh Sukardi, SE., MM. adalah benar merupakan hasil karya tulis saya sendiri dan bukan merupakan jiplakan hasil karya tulis orang lain. Apabila kemudian hari ternyata ditemukan ketidak sesuaian dengan pernyataan ini, maka saya bersedia mempertanggung jawabkan.

Jakarta, 22 Desember 2022



Vina Claudia Rouel

ABSTRAK

Tujuan penelitian ini adalah untuk menganalisis pengaruh beban kerja, stres kerja dan lingkungan kerja terhadap kinerja karyawan di Bank BCA KCU Rawamangun. Penelitian ini dilakukan dengan cara penyebaran kuisioner terhadap 100 karyawan di Bank BCA KCU Rawamangun. Pengambilan sampel dilakukan dengan menggunakan sampel jenuh. Alat analisis yang digunakan adalah regresi linier berganda dan regresi linier sederhana. Pengujian hipotesis secara simultan menggunakan uji F dan secara parsial menggunakan uji T.

Hasil penelitian menunjukkan terdapat pengaruh yang signifikansi antara beban kerja, stres kerja dan lingkungan kerja terhadap kinerja karyawan yang diperoleh $F_{hitung} = 44,524 > F_{tabel} = 2,70$ dengan probabilitas signifikansi $0,000 < 0,05$ Hasil penelitian menunjukkan pengaruh positif antara beban kerja, stres kerja dan lingkungan kerja terhadap kinerja karyawan yang ditunjukkan oleh persamaan regresi berganda yaitu $Y = 9,049 + 0,116 X_1 + 0,343 X_2 + 0,285 X_3$ artinya semakin rendah beban kerja dan stres kerja serta semakin baik lingkungan kerja, maka semakin tinggi kinerja karyawan di Bank BCA KCU Rawamangun. Sedangkan secara parsial terdapat pengaruh positif yang signifikan pula antara beban kerja terhadap kinerja karyawan yang diperoleh $T_{hitung} = 8,216 > T_{tabel} = 1,98498$ dengan probabilitas signifikansi $0,000 < 0,05$, stres kerja terhadap kinerja karyawan yang diperoleh $T_{hitung} = 8,433 > T_{tabel} = 1,98498$ dengan probabilitas signifikansi $0,000 < 0,05$ dan lingkungan kerja terhadap kinerja karyawan yang diperoleh $T_{hitung} = 8,764 > T_{tabel} = 1,98498$ dengan probabilitas signifikansi $0,000 < 0,05$.

Kata kunci: Beban Kerja, Stres Kerja, Lingkungan Kerja, Kinerja

ABSTRACT

The purpose of this study was to analyze the effect of workload, work stress and work environment on employee performance at Bank BCA KCU Rawamangun. This research was conducted by distributing questionnaires to 100 employees at Bank BCA KCU Rawamangun. Sampling was carried out using a saturated sample. The analytical tool used is multiple linear regression and simple linear regression. Simultaneous hypothesis testing using the F test and partially using the T test.

The results showed that there was a significant influence between workload, work stress and work environment on employee performance obtained $F_{count} = 44.524 > F_{table} = 2.70$ with a significance probability of $0.000 < 0.05$. The results showed a positive effect between workload, work stress and work environment on employee performance as indicated by the multiple regression equation, namely $Y = 9.049 + 0.116 X_1 + 0.343 X_2 + 0.285 X_3$ meaning that the lower the workload and work stress and the better the work environment, the higher the employee performance at Bank BCA KCU Rawamangun. While partially there is also a significant positive effect between workload on employee performance obtained $T_{count} = 8.216 > T_{table} = 1.98498$ with a significance probability of $0.000 < 0.05$, work stress on employee performance obtained $T_{count} = 8.433 > T_{table} = 1.98498$ with a significance probability of $0.000 < 0.05$ and the work environment on employee performance obtained $T_{count} = 8.764 > T_{table} = 1.98498$ with a significance probability of $0.000 < 0.05$.

Keywords: *Workload, Work Stress, Work Environment, Performance*

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur penulis panjatkan kehadirat Tuhan Yang Maha Esa karena atas rahmat dan karunia-Nya, sehingga penulis mampu menyelesaikan skripsi dengan judul **“PENGARUH BEBAN KERJA, STRES KERJA DAN LINGKUNGAN KERJA TERHADAP KINERJA KARYAWAN DI BANK BCA KCU RAWAMANGUN”**.

Skripsi merupakan salah satu syarat wajib yang harus ditempuh di Fakultas Ekonomi Universitas Darma Persada. Peneliti menyadari bahwa penyusunan skripsi ini tidak akan terwujud tanpa adanya bantuan dan dorongan dari berbagai pihak. Oleh karena itu pada kesempatan ini Peneliti menyampaikan ucapan terima kasih kepada yang terhormat:

1. Bapak Fery Nowo selaku Pimpinan Cabang BCA Rawamangun yang telah mengizinkan penulis untuk melakukan riset di BCA Rawamangun
2. Bapak Sukardi, SE.MM, selaku dosen Pembimbing Akademik Program Studi Manajemen Universitas Darma Persada yang telah memberikan bimbingan serta pengarahan dalam Penelitian skripsi ini
3. Dian Anggraeny Rahim, SE., M.Si selaku Ketua Jurusan Manajemen Universitas Darma Persada
4. Bapak Dr. Mu'man Nuryana, Ph.D. selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Darma Persada.
5. Bapak dan Ibu Dosen Fakultas Ekonomi Universitas Darma Persada yang telah membantu dalam proses belajar selama masa perkuliahan.

6. Seluruh *staff* Sekretariat Fakultas Ekonomi Universitas Darma Persada yang telah banyak membantu dari awal perkuliahan sampai dengan Peneliti menyelesaikan skripsi ini.
7. Untuk orang tua dan keluarga tercinta yang selalu mendoakan, mendukung sehingga skripsi ini dapat berjalan dengan baik.
8. Untuk teman terdekat saya Apiv Fadhilla yang selalu jadi penyemangat penulis untuk segera menyelesaikan skripsi ini
9. Untuk Ruth Mutia Sionita, Fitri Cahyani, dan Ryanandar teman seangkatan saya yang menjadi teman saling bertukar pikiran serta memberi referensi baru dalam penulisan skripsi ini
10. Untuk rekan kerja saya yang selalu memberikan semangat, dukungan, serta bantuan selama proses penyusunan skripsi.
11. Untuk teman-teman seperjuangan saya yang saling memberikan semangat dan dukungan dalam menyelesaikan penulisan skripsi ini

Demikian skripsi ini saya buat, saran dan kritik yang membangun sangat diharapkan. Semoga skripsi ini bermanfaat dan dapat memberikan sumbangan yang berarti bagi pihak yang membutuhkan.

Bekasi, 26 Agustus 2022

Vina Claudia Rouel

DAFTAR ISI

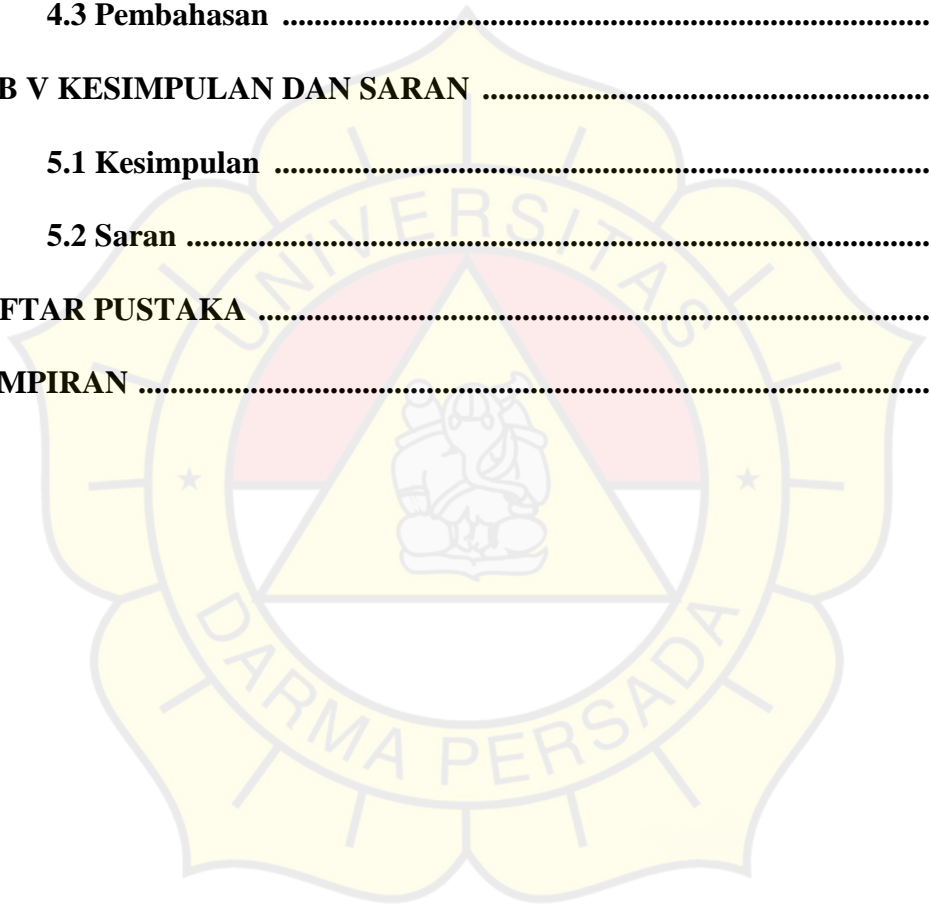
	Halaman
JUDUL	i
LEMBAR PENGESAHAN	ii
LEMBAR PERNYATAAN	iii
ABSTRAK	iv
ABSTRACT	v
KATA PENGANTAR	vi
DAFTAR ISI	viii
DAFTAR TABEL	xiii
DAFTAR GAMBAR	xvi
DAFTAR LAMPIRAN	xvii
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang Masalah	1
1.2 Identifikasi, Pembatasan dan Perumusan Masalah	11
1.2.1 Identifikasi Masalah	11
1.2.2 Pembatasan Masalah	11
1.2.3 Perumusan Masalah	12
1.3 Tujuan Penelitian	12
1.4 Kegunaan Penelitian	13
BAB II LANDASAN TEORI DAN KERANGKA PEMIKIRAN	15
2.1 Manajemen Sumber Daya Manusia	15

2.1.1 Pengertian Manajemen Sumber Daya Manusia	15
2.1.2 Fungsi Manajemen Sumber Daya Manusia	16
2.1.3 Tujuan Manajemen Sumber Daya Manusia	18
2.2 Beban Kerja	18
2.2.1 Pengertian Beban Kerja	18
2.2.2 Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Beban Kerja	20
2.2.3 Dimensi dan Indikator Beban Kerja	21
2.2.4 Dampak Beban Kerja	23
2.3 Stres Kerja	23
2.3.1 Pengertian Stres Kerja	23
2.3.2 Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Stres Kerja	26
2.3.3 Dimensi dan Indikator Stres Kerja	26
2.4 Lingkungan Kerja	27
2.4.1 Pengertian Lingkungan Kerja	27
2.4.2 Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Lingkungan Kerja	28
2.4.3 Dimensi dan Indikator Lingkungan Kerja	29
2.5 Kinerja Karyawan	31
2.5.1 Pengertian Kinerja	31
2.5.2 Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kinerja	32
2.5.3 Dimensi dan Indikator Kinerja	32
2.5.4 Karakteristik Kinerja Karyawan	33
2.6 Penelitian Terdahulu	34

2.7 Kerangka Pemikiran	43
2.8 Hipotesis Penelitian	45
BAB III METODE PENELITIAN	47
3.1 Metode yang Digunakan	47
3.2 Waktu dan Tempat Penelitian	48
3.3 Operasional Variabel	48
3.4 Sumber dan Cara Penentuan Data	50
3.4.1 Jenis Penelitian	50
3.4.2 Sumber Data yang Digunakan	50
3.4.3 Cara Penentuan Data	51
3.5 Teknik Pengumpulan Data	52
3.5.1 Wawancara (<i>Interview</i>)	53
3.5.2 Kuesioner (<i>Questionnaire</i>)	53
3.6 Rancangan Analisis dan Uji Hipotesis	56
3.6.1 Uji Keabsahan Data	56
3.6.2 Alat dan Analisis Data	57
3.6.3 Uji Asumsi Klasik	60
3.6.4 Uji Hipotesis	61
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	63
4.1 Gambaran Umum Objek Penelitian	63
4.1.1 Sejarah Singkat Bank Central Asia	63
4.1.2 Visi, Misi dan Tata Nilai BCA	64

4.1.3 Struktur Organisasi Perusahaan	66
4.2 Hasil Penelitian	66
4.2.1 Deskripsi Profil Responden	66
1. Usia Responden	67
2. Jenis Kelamin	67
3. Pendidikan Terakhir	68
4. Lama Bekerja Responden	69
4.2.2 Tanggapan Responden Tentang Variabel Yang Diteliti	70
1. Beban Kerja	70
2. Stres Kerja	72
3. Lingkungan Kerja	73
4. Kinerja	74
4.2.3 Uji Keabsahan Data	76
1. Uji Validitas	76
2. Uji Reliabilitas	79
4.2.4 Uji Asumsi Klasik	81
1. Uji Normalitas	81
2. Uji Multikolinieritas	83
3. Uji Heterokedastisitas	84
4.2.5 Alat Analisis	86
1. Analisis Regresi Linier Berganda	86
2. Analisis Regresi Linier Sederhana	87

3. Koefisien Determinasi (R_2)	90
4.2.6 Pengujian Hipotesis	93
1. Uji F	93
2. Uji T	94
4.3 Pembahasan	98
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	102
5.1 Kesimpulan	102
5.2 Saran	103
DAFTAR PUSTAKA	107
LAMPIRAN	109

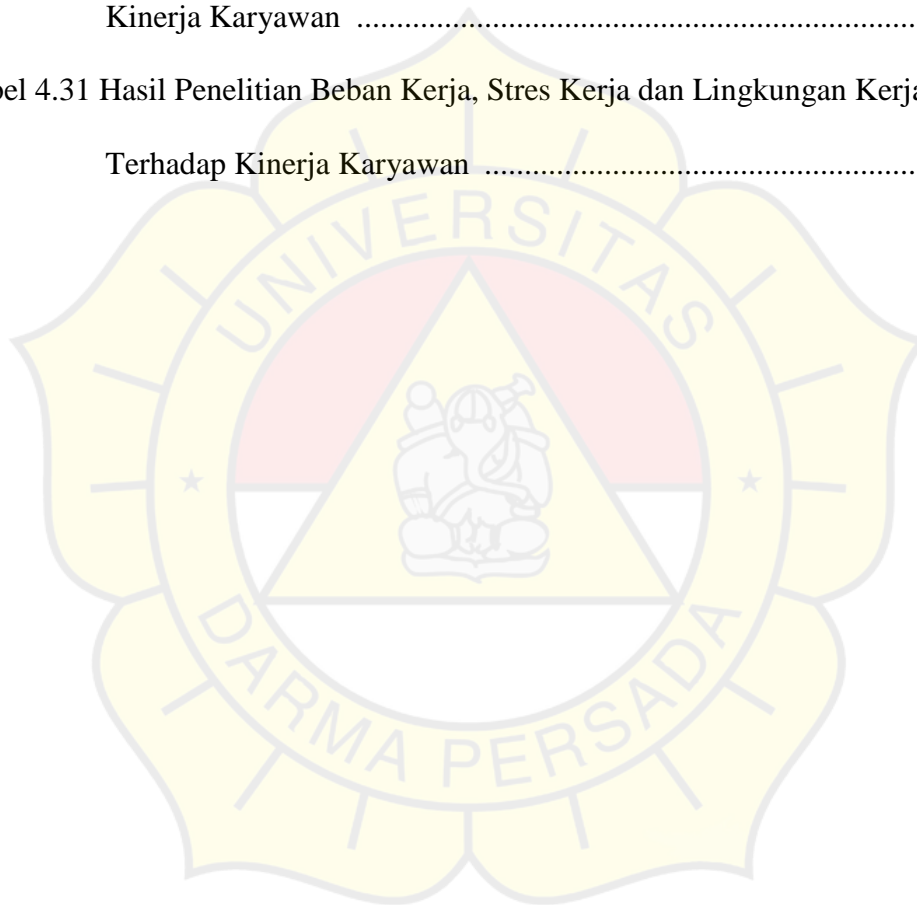


DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu	34
Tabel 3.1 Operasional Variabel	48
Tabel 3.2 Skala Likert Untuk Variabel	54
Tabel 3.3 Interpretasi Nilai Hasil Tanggapan Responden	55
Tabel 3.4 Interpretasi Koefisien Determinasi	59
Tabel 4.1 Profil Responden Berdasarkan Usia	67
Tabel 4.2 Profil Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	68
Tabel 4.3 Profil Pendidikan Responden	69
Tabel 4.4 Profil Responden Berdasarkan Lama Bekerja	70
Tabel 4.5 Interpretasi Jawaban Responden Variabel Beban Kerja	71
Tabel 4.6 Interpretasi Jawaban Responden Variabel Stres Kerja	72
Tabel 4.7 Interpretasi Jawaban Responden Variabel Lingkungan Kerja	73
Tabel 4.8 Interpretasi Jawaban Responden Variabel Kinerja	75
Tabel 4.9 Hasil Uji Validitas Variabel Beban Kerja	76
Tabel 4.10 Hasil Uji Validitas Variabel Stres Kerja	77
Tabel 4.11 Hasil Uji Validitas Variabel Lingkungan Kerja	78
Tabel 4.12 Hasil Uji Validitas Variabel Kinerja	78
Tabel 4.13 Uji Reliabilitas Variabel Beban Kerja	79
Tabel 4.14 Uji Reliabilitas Variabel Stres Kerja	80

Tabel 4.15 Uji Reliabilitas Variabel Lingkungan Kerja	80
Tabel 4.16 Uji Reliabilitas Variabel Kinerja	81
Tabel 4.17 Uji Normalitas	82
Tabel 4.18 Hasil Uji Multikolinearitas	84
Tabel 4.19 Parameter Kuantitatif Variabel Beban Kerja, Stres Kerja dan Lingkungan Kerja Terhadap Kinerja Karyawan	86
Tabel 4.20 Parameter Kuantitatif Variabel Beban Kerja Terhadap Kinerja Karyawan	88
Tabel 4.21 Parameter Kuantitatif Variabel Stres Kerja Terhadap Kinerja Karyawan	89
Tabel 4.22 Parameter Kuantitatif Variabel Lingkungan Kerja Terhadap Kinerja Karyawan	90
Tabel 4.23 Parameter Kuantitatif Korelasi Berganda Beban Kerja, Stres Kerja dan Lingkungan Kerja Terhadap Kinerja Karyawan	91
Tabel 4.24 Parameter Kuantitatif Variabel Beban Kerja Terhadap Kinerja Karyawan	91
Tabel 4.25 Parameter Kuantitatif Variabel Stres Kerja Terhadap Kinerja Karyawan	92
Tabel 4.26 Parameter Kuantitatif Variabel Lingkungan Kerja Terhadap Kinerja Karyawan	93
Tabel 4.27 Hasil Uji Simultan (Uji F)	94
Tabel 4.28 Hasil Uji Parsial (Uji T) Pengaruh Beban Kerja Terhadap Kinerja	

Karyawan	95
Tabel 4.29 Hasil Uji Parsial (Uji T) Pengaruh Stres Kerja Terhadap Kinerja	
Karyawan	96
Tabel 4.30 Hasil Uji Parsial (Uji T) Pengaruh Lingkungan Kerja Terhadap	
Kinerja Karyawan	97
Tabel 4.31 Hasil Penelitian Beban Kerja, Stres Kerja dan Lingkungan Kerja	
Terhadap Kinerja Karyawan	98



DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 1.1 Tingkat Kinerja Karyawan	3
Gambar 1.2 Diagram Pra Survey Tingkat Kinerja Karyawan	5
Gambar 1.3 Tanggapan Responden Mengenai Variabel yang Mempengaruhi Kinerja Karyawan	6
Gambar 1.4 Grafik Tanggapan Responden	10
Gambar 2.1 Kerangka Pemikiran	44
Gambar 2.2 Paradigma Penelitian	46
Gambar 4.1 Struktur Organisasi Perusahaan	66
Gambar 4.2 Analisis Grafik Hasil Uji Normalitas	82
Gambar 4.2 Hasil Uji Heteroskedastisitas	85

DAFTAR LAMPIRAN

	Halaman
Lampiran 1 Daftar Riwayat Hidup	110
Lampiran 2 Pra Kuesioner Penelitian	111
Lampiran 3 Hasil Wawancara dengan Karyawan BCA KCU Rawamangun	112
Lampiran 4 Daftar Pertanyaan Pra Kuesioner	113
Lampiran 5 Tabulasi Data Pra Penelitian Profil Responden.....	118
Lampiran 6 Kuesioner Pra Survey Penelitian Tingkat Kinerja Karyawan	119
Lampiran 7 Pra Survey Variabel yang Mempengaruhi Kinerja Karyawan	120
Lampiran 8 Tabulasi Hasil Pra Kuesioner Beban Kerja	121
Lampiran 9 Tabulasi Hasil Pra Kuesioner Stres Kerja	122
Lampiran 10 Tabulasi Hasil Pra Kuesioner Lingkungan Kerja	123
Lampiran 11 Tabulasi Hasil Pra Kuesioner Kinerja	124
Lampiran 12 Kuesioner.....	125
Lampiran 13 Tabulasi Data Profil Responden Penelitian	129
Lampiran 14 Tabulasi data Penelitian Variabel Beban Kerja	132
Lampiran 15 Tabulasi data Penelitian Variabel Stres Kerja	135
Lampiran 16 Tabulasi data Penelitian Variabel Lingkungan Kerja	138
Lampiran 17 Tabulasi data Penelitian Variabel Kinerja	141
Lampiran 18 Interpretasi Tanggapan Responden Variabel Beban Kerja	144
Lampiran 19 Interpretasi Tanggapan Responden Variabel Stres Kerja	148
Lampiran 20 Interpretasi Tanggapan Responden Variabel Lingkungan Kerja	152
Lampiran 21 Interpretasi Tanggapan Responden Variabel Kinerja	156
Lampiran 22 F Tabel	160
Lampiran 23 T Tabel	161
Lampiran 24 R Tabel	162

Lampiran 25 Uji Validitas	163
Lampiran 26 Uji Reliabilitas	165
Lampiran 27 Uji Normalitas	166
Lampiran 28 Uji Multikolinearitas dan Heterokedastisitas	167
Lampiran 29 Analisis Linear Berganda dan Sederhana	168
Lampiran 30 Koefisien Determinasi	170
Lampiran 31 Uji F	171
Lampiran 32 Uji T	172
Lampiran 33 Catatan Kegiatan Konsultasi	173

