

**HUBUNGAN ANTARA BEBAN KERJA DENGAN KINERJA
PRAMUNIAGA PT. USAHA UTAMA BERSAUDARA**

SKRIPSI



Oleh :

WAHYU DIAN ANGGRAENI

NIM. 20141663101

**FAKULTAS PSIKOLOGI
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH
SURABAYA**

2018

**HUBUNGAN ANTARA BEBAN KERJA DENGAN KINERJA
PRAMUNIAGA PT. USAHA UTAMA BERSAUDARA**

SKRIPSI



**Diajukan Kepada Fakultas Psikologi Universitas Muhammadiyah Untuk
Memenuhi Sebagian dari Syarat – syarat Guna Memperoleh Derajat Sarjana
Psikologi**

Oleh :

WAHYU DIAN ANGGRAENI

NIM. 20141663101

FAKULTAS PSIKOLOGI

UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH

SURABAYA

2018

**HUBUNGAN ANTARA BEBAN KERJA DENGAN KINERJA
PRAMUNIAGA PT. USAHA UTAMA BERSAUDARA**

SKRIPSI

Diajukan oleh :
WAHYU DIAN ANGGRAENI
NIM. 20141663101

Dipertahankan di Depan Dewan Penguji Skripsi Fakultas Psikologi
Universitas Muhammadiyah dan Diterima Untuk Memenuhi
Sebagian Dari Syarat – syarat Guna Memperoleh
Derajat Sarjana Psikologi

Pada Tanggal
28 Agustus 2018

Fakultas Psikologi
Dekan Universitas Muhammadiyah
Surabaya


(Dra. Wiwik J. Prihastwi, M.Si)

Dewan Penguji :

Ketua : Agus Poerwanto, S.Psi, M.Kes

Anggota : Hetty Murdiyani, S.Psi, M.Kes

Anggota : Rinanti Resmadewi, S.Psi, M.Psi, Psikolog

**HUBUNGAN ANTARA BEBAN KERJA DENGAN KINERJA
PRAMUNIAGA PT. USAHA UTAMA BERSAUDARA**

SKRIPSI

Diajukan Oleh :

Wahyu Dian Anggraeni
NIM 20141663101

Diajukan untuk diuji :

Surabaya, 25 Agustus 2018

Dosen Pembimbing Utama



Hetty Murdiyani, S.Psi., M.Kes

Dosen Pembimbing Pendamping,



Rinanti Resmadewi, S.Psi., M.Psi., Psi

**FAKULTAS PSIKOLOGI
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH**

SURABAYA

2018

iv

SURAT PERNYATAAN

Yang bertanda tangan dibawah ini saya :

Nama : Wahyu Dian Anggraeni
NIM : 20141663101
Fakultas : Psikologi
Judul Skripsi : Hubungan Antara Beban Kerja Dengan Kinerja Pramuniaga PT.
Usaha Utama Bersaudara

menyatakan bahwa skripsi ini merupakan karya sendiri dan bukan jiplakan dari karya orang lain.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenar-benarnya.

Surabaya, 25 Agustus 2018


Wahyu Dian Anggraeni

KATA PENGANTAR

Segala puji dan syukur kehadirat Allah SWT atas berkah, rahmat dan hidayah-Nya yang senantiasa dilimpahkan kepada penulis, sehingga bisa menyelesaikan skripsi dengan judul “Hubungan Antara Beban Kerja Dengan Kinerja Pramuniaga PT. Usaha Utama Bersaudara” sebagai syarat untuk menyelesaikan Program Sarjana (S1) pada Program Sarjana Fakultas Psikologi Universitas Muhammadiyah Surabaya.

Dalam penyusunan skripsi ini banyak hambatan serta rintangan yang penulis hadapi, namun pada akhirnya dapat melaluinya berkat adanya bimbingan dan bantuan dari berbagai pihak baik secara moral maupun spiritual. Untuk itu pada kesempatan ini penulis menyampaikan ucapan terimakasih kepada:

1. Bapak Dr.dr. Sukadiono, MM selaku Rektor Universitas Muhammadiyah Surabaya.
2. Ibu Dra Wiwik J. Prihastiwati, M.Si. selaku Dekan Fakultas Psikologi yang selalu memberikan motivasi.
3. Ibu Hetty Murdiyani, S.Psi., M.Kes selaku dosen pembimbing I yang senantiasa sabar dalam memberi bimbingan dan meluangkan waktu, tenaga, pemikiran, usaha, dan bantuandi tengah-tengah kesibukannya serta senantiasa memotivasi peneliti untuk menyelesaikan skripsi sampai benar.
4. Ibu Rinanti Resmadewi, S.Psi., M.Psi., Psikolog selaku dosen pembimbing II yang telah meluangkan waktu, senantiasa sabar dan

memberikan semangat serta petunjuk dalam membimbing penulisan skripsi di tengah kesibukannya.

5. Seluruh Bapak/Ibu Dosen Fakultas Psikologi yang telah memberikan pengetahuan yang sangat bermanfaat selama masa perkuliahan.
6. Staf Tata Usaha Fakultas Psikologi Universitas Muhammadiyah Surabaya.
7. *Special Thanks for* almarhumah Ibundaku tercinta, atas amanah yang mulia aku bisa menempuh Pendidikan Sarjana dan aku yakin Bunda ikut mendo'akan di surga sana untuk kelancaran dan kemudahan penyelesaian skripsiku
8. Kedua orangtuaku yang telah memberikan dukungan dan semangat serta do'a sehingga aku bisa menyelesaikan skripsi ini dengan baik.
9. Keluargaku yang selalu memberikan semangat dan selalu ikut serta mendo'akan untuk kelancaran skripsiku.
10. Kekasihku tercinta A.F. Zamzamy yang selalu memberikan semangat, dukungan dan do'anya selama proses penyelesaian skripsiku
11. Orangtua keduaku (calon mertua) yang selalu memberikan dukungan, semangat, dan do'anya untuk kelancaran skripsi saya.
12. Sahabat sejati saya psikoplak (Melati, Ocha, Nanda, Nelly, Vonny, dan Kariza) yang selalu memberi semangat, dukungan, motivasi dan selalu menghibur saya saat lelah serta sahabat perjuangan dalam menyelesaikan skripsi.

13. Seluruh teman-teman Psikologi angkatan 2014 atas dukungan dan kebersamaannya.
14. Perusahaan PT. Usaha Utama Bersaudara yang telah memberikan kesempatan dan kerjasamanya kepada penulis untuk melakukan penelitian.
15. Semua pihak yang tidak dapat penulis sebut satu persatu yang telah membantu dalam penyelesaian penulisan naskah skripsi ini.

Penulis menyadari bahwa skripsi ini masih jauh dari sempurna dikarenakan terbatasnya pengalaman dan pengetahuan yang dimiliki penulis. Oleh karena itu, penulis mengharapkan segala bentuk saran serta masukan bahkan kritik yang membangun dari berbagai pihak. Semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi para pembaca dan semua pihak khususnya dalam bidang Psikologi.

Surabaya, Agustus 2018

Penulis

DAFTAR ISI

Halaman Judul	ii
Halaman Pengesahan	iii
Halaman Persetujuan	iv
Halaman Pernyataan	v
Kata Pengantar	vi
DAFTAR ISI	ix
DAFTAR TABEL	xiii
DAFTAR GAMBAR	xiv
DAFTAR LAMPIRAN	xv
Abstrak	xvi
Abstract	xvii
BAB I PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang Masalah	1
B. Rumusan Masalah	8
C. Tujuan Penelitian	8
D. Manfaat Penelitian	8
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	
A. Kinerja	10
1. Pengertian Kinerja	10
2. Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kinerja Karyawan	11
3. Dimensi Kinerja Karyawan	17

4. Macam-Macam Metode Penilaian Kinerja	22
5. Pengukuran Kinerja Karyawan	23
6. Dampak Kinerja Karyawan	24
B. Beban kerja	25
1. Pengertian Beban Kerja	25
2. Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Beban Kerja	27
3. Aspek Beban Kerja	28
4. Dampak Beban Kerja	32
5. Pengukuran Beban Kerja	33
6. Hubungan Antara Beban Kerja Terhadap Kinerja Pramuniaga	34
7. Kerangka Konseptual	40
8. Hipotesis	40
 BAB III METODE PENELITIAN	
A. Desain Penelitian	41
B. Identifikasi Variabel	41
C. Definisi Operasional Penelitian	42
D. Populasi, Sampling Dan Sampel	42
1. Populasi	42
2. Sampling	42
3. Sampel	43
E. Teknik Pengumpulan Data	43

F. Validitas Dan Reliabilitas	47
1. Validitas	47
2. Reliabilitas	47
G. Teknik Analisi Data	48
1. Uji Normalitas	49
2. Uji Linieritas	49
3. Uji Hipotesis	49
 BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	
A. Pelaksanaan Penelitian	51
1. Gambaran Umum Tempat Penelitian	51
2. Gambaran Umum Subjek Penelitian	51
3. Persiapan Pengambilan Data	52
4. Pelaksanaan Penelitian	54
B. Hasil Analisis Data	54
1. Uji Validitas Alat Ukur	54
2. Uji Reliabilitas Alat Ukur	54
3. Uji Normalitas	56
4. Uji Linieritas	58
5. Uji Hipotesis	59
C. Hasil Kategorisasi Jenjang	59
1. Kategorisasi Beban Kerja	60

2. Kategorisasi Kinerja	61
D. Pembahasan	62
BAB V PENUTUP	
A. Kesimpulan	65
B. Keterbatasan Penelitian	65
C. Saran	65
DAFTAR PUSTAKA	67
LAMPIRAN	70

DAFTAR TABEL

Tabel 3.1 Skor Skala Likert	44
Tabel 3.2 <i>Blue Print</i> Skala Beban Kerja	44
Tabel 3.3 Skala Evaluasi Kinerja Pramuniaga	46
Tabel 4.1 Kriteria Usia	51
Tabel 4.2 Kriteria Jenis Kelamin	52
Tabel 4.3 Jumlah Pramuniaga	52
Tabel 4.4 Distribusi Aitem Skala Beban Kerja	55
Tabel 4.5 Hasil Uji Reliabilitas Beban Kerja	55
Tabel 4.6 Hasil Uji Normalitas Beban Kerja	56
Tabel 4.7 Hasil Uji Linearitas	58
Tabel 4.8 Hasil Regresi Linear Sederhana Beban Kerja Dan Kinerja	59
Tabel 4.9 Tanggapan Responden Terhadap Beban Kerja	61
Tabel 4.10Tanggapan <i>Supervisor</i> Terhadap Kinerja Pramuniaga	62

DAFTAR GAMBAR

Gambar 4.1 Hasil Uji Normalitas Beban Kerja	57
Gambar 4.2 Hasil Uji Normalitas Beban Kerja	57

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1	: Surat Izin Penelitian	70
Lampiran 2	: Surat Balasan Penelitian	71
Lampiran 3	: Cek Plagiasi	72
Lampiran 4	: Alat Ukur Penelitian	73
Lampiran 5	: Tabulasi Data	78
Lampiran 6	: Kategorisasi Item	80
Lampiran 7	: Hasil Uji Validitas Dan Reliabilitas	83
Lampiran 8	: Hasil Uji Normalitas	90
Lampiran 9	: Hasil Uji Linearitas	92
Lampiran 10	: Hasil Uji Regresi Linear Sederhana	94

DAFTAR PUSTAKA

- Ambarwati, D. (2014). Pengaruh Beban Kerja Terhadap Stres Perawat IGD dengan Dukungan Sosial Sebagai Variabel Moderating.
- Anita, dkk. (2013). Pengaruh Penempatan dan Beban Kerja Terhadap Motivasi Kerja dan Dampaknya Pada Prestasi Kerja Pegawai Dinas Tenaga Kerja dan Mobilitas Penduduk Aceh. *Jurnal Manajemen Pascasarjana Universitas Syah Kuala*, 02, 69.
- Artadi, F. F. (2015). Pengaruh Kepuasan Kerja dan Beban Kerja Terhadap Kinerja Karyawan pada PT.Merapi Agung Lestari.
- Astianto, A. (2014). Pengaruh Stres Kerja dan Beban Kerja Terhadap Kinerja Karyawan PDAM Surabaya. *Jurnal Ilmu & Riset Manajemen*, 03,6-7.
- Azwar, S. (2015). *Penyusunan Skala Psikologi*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Chaterina, R. (2012). Hubungan antara Beban Kerja dengan Kinerja Karyawan Offshore pada Divisi Quality Assurance Quality Control di Pertamina Hulu Energi ONWJ LTD Jakarta
- Dewi, D. K. dkk (2016). Pengaruh Tingkat Pendidikan dan Motivasi Kerja Terhadap Kinerja Karyawan. *E-Journal Bisma Universitas Pendidikan Ganesha Jurusan Manajemen*, 04.
- Gawron, V. J. (2013). *Human Performance Workload, and Situational Awereness Measures Handbook*. London New York.
- Gibson, J. L. (2003). *Organisasi : Perilaku, Struktur, dan Proses*. Jakarta: Bina Rupa Aksara.
- Indrasari, M. (2017). *Kepuasan Kerja dan Kinerja Karyawan* (pp. 50 - 56). Yogyakarta: Pindomedika Pustaka.
- Irawati, R. (2017). Administrasi Bisnis. Analisis Pengaruh Beban Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Operator Pada PT.Giken Precision Indonesia. *Jurnal Inovasi dan Bisnis*, 05, 52-53.
- Kaswan. (2012). *Manajemen Sumber Daya Manusia Untuk Keunggulan Bersaing Organisasi*. Yogyakarta: Graha Ilmu.
- Mangkunegara, A. P. (2004). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta: PT. Remaja Rosda Karya Bandung.
- Mangkuprawira, S., & Hubeis, A. V. (2007). *Manajemen Mutu Sumber Daya Manusia*. Yogyakarta: Graha Indonesia.
- Mariam, R. (2009). Pengaruh Gaya Kepemimpinan dan Budaya Organisasi Terhadap Kinerja Karyawan Melalui Kepuasan Kerja Karyawan Melalui Kepuasan Kerja Karyawan Sebagai Variabel Intervening.

- Mubarok, A. S. (2007). Hubungan Antara Beban Kerja Mental (Mental Workload) dan Kelelahan (Fatigue) Terhadap Motivasi Kerja Sales Promotion Girl/Male (SPG/SPM) PT.Pasaraya Toserjaya.
- Munandar, A. S. (2006). *Psikologi Industri dan Organisasi*. Jakarta: UI.
- Natsir, N. F. (2010). *Psikologi Manajemen*. Yogyakarta: CV Pustaka Setia.
- Paramitadewi, K. F. (2017). Pengaruh Beban Kerja dan Kompensasi Terhadap Kinerja Pegawai Sekretariat Pemerintah Daerah Kabupaten Tabanan. *E-jurnal Manajemen Unud*, 06, 3376-3377.
- Pratiwi, N. R. (2016). Pengaruh Beban Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Melalui Variabel Stres Kerja Pada Koperasi Simpan Pinjam (KSP) Lohjinawe Rembang.
- Putra, A. S. (2012). Analisis Pengaruh Beban Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Divisi Marketing dan Kredit PT. Wom Finance Cabang Depok.
- Republik Indonesia.2008.Peraturan Menteri Dalam Negeri No.12 Tahun 2008 tentang *Pedoman Analisis Beban Kerja di Lingkungan Departemen Dalam Negeri dan Pemerintah Daerah*. Menteri Dalam Negeri. Jakarta. <https://fp.ub.ac.id/Kepegawaian/.../2012/.../Permen-12-thn-2008-analisis-beban-kerja>
- Republik Indonesia.2003.Undang-Undang No.20 Tahun 2003 tentang *Sistem Pendidikan Nasional*.Presiden Republik Indonesia. Jakarta. Kelembagaan.ristekdikti.go.id/wp-content/uploads/2006/08/uu_no_20_th_2003.pdf
- Riani, A. L. (2013). *Manajemen Sumber Daya Alam* (p. 58). Yogyakarta: Graha Ilmu.
- Satrio, P. (2015). Pengaruh Shift Kerja dan Stres Kerja Terhadap Kinerja Pramuniaga Di PT. Circleka Indonesia Utama Cabang Yogyakarta.
- Saputra, A. D. (2014). Analisis Pngaruh Waktu Terbang (Phase of Time) Terhadap Beban Kerja Mental Pilot Pesawat Terbang Dengan Menggunakan Metode Subjektive Workload Assessment Technique. *Jurnal The 17th FSTPT Internasional Symposium, Jember University*.
- Silvia, D. (2017). Pegaaruh Beban Kerja dan Komiten Organisasi Terhadap Kinerja Pegawai Pengadilan Negeri/Niaga/HI/Tipikor Semarang.
- Sitepu, A. T. (2013). Beban Kerja dan Motivasi Pengaruhnya Terhadap Kinerja Karyawan Pada PT.Bank Tabungan Negara TBK Cabang Manado. *Jurnal EMBA*, 01, 1125.
- Soleman, A. (2011). Analisis Beban Kerja Ditinjau dari Faktor Usia dengan Pendekatan Rocommended Weiht Limit. *Jurnal Arika*, 05, 84-85.
- Sugiyono. (2015). *Metode penelitian Kombinasi (Mixed Methods)*. Bandung: Alfabeta.

- Tarwaka, dkk (2004). *Ergonomi Untuk Keselamatan, Kesehatan Kerja dan Produktivitas* (pp. 93 - 102). Surakarta: Uniba Press.
- Tarwaka. (2010). *Ergonomi Industri : Dasar-dasar Ergonomi dan Implementasi di Tempat Kerja*. Solo: Harapan Press.
- Tjiabrata, F. R. dkk (2017). Pengaruh Beban Kerja dan Lingkungan Kerja Terhadap Kinerja Karyawan PT. Sabar Ganda Manado. *Jurnal EMBA*, 05, 1571.
- Uha, I. N. (2013). *Budaya Organisasi Kepemimpinan dan Kinerja*. Yogyakarta: Kencana Group.
- Utami, A. R. (2012). *Hubungan Antara Beban Kerja dan Intensitas Kebisingan dengan Kelelahan pada Tenaga Kerja Pemeliharaan Jalan Cisolak Kotabima CV Srayu Indah Cilacap*. Wahjono, S. I. (2015). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta: Salemba Empat.
- Wahjono, S. I. (2015). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta: Salemba Empat.
- Winaya, K. (1989). *Manajemen Sumber Daya Manusia (Lanjutan) Edisi Ketiga*. Denpasar: Fakultas Ekonomi Univ. Udayana.