

## THE EFFECT OF WORKLOAD ON EMPLOYEE PERFORMANCE THROUGH WORK STRESS AS A MEDIATING VARIABLE IN EMPLOYEES OF PT CITILINK SULTAN HASANUDDIN INTERNATIONAL AIRPORT MAKASSAR

*Pengaruh Beban Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Melalui Stres Kerja Sebagai Variabel  
Mediasi pada Karyawan PT Citilink Bandara Internasional Sultan Hasanuddin Makassar*

A. Zalza Sabina<sup>1</sup>, M. Ilham Wardhana Haeruddin<sup>2</sup>, Burhanuddin<sup>3</sup>, Muhammad Ichwan Musa<sup>4</sup>, Khaidir  
Syahrul<sup>5</sup>, Muh. Yushar Mustafa<sup>6</sup>

<sup>1-6</sup>Program Studi Manajemen, Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Andi Djemma Palopo, Indonesia

\*Corresponding Email: [andisalsabila198@gmail.com](mailto:andisalsabila198@gmail.com)

### Abstract

The approach used in this study is quantitative with descriptive and causal design. The population in this study includes individuals whose number is not known for certain. The sample was determined using the saturated or census sampling method, so that 45 respondents were obtained. Data collection was carried out through questionnaires, then analyzed using the Structural Equation Modeling-Partial Least Squares (SEM-PLS) version 3.0 method. The results of the study indicate that: (1) Workload has a negative and significant effect on performance. (2) Workload has a positive and significant effect on work stress. (3) Work stress has a negative and significant effect on performance. (4) Work stress has a negative and significant effect in mediating the influence of workload on performance.

**Keywords:** workload, employee performance, job stress, human resource management

### Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh beban kerja terhadap kinerja yang dimediasi oleh stres kerja. Pendekatan yang digunakan dalam penelitian ini adalah kuantitatif dengan desain deskriptif dan kausal. Populasi dalam penelitian ini mencakup individu yang jumlahnya tidak diketahui secara pasti. Sampel ditentukan menggunakan metode sampling jenuh atau sensus, sehingga diperoleh sebanyak 45 responden. Pengumpulan data dilakukan melalui kuesioner, kemudian dianalisis menggunakan metode Structural Equation Modeling-Partial Least Squares (SEM-PLS) versi 3.0. Hasil penelitian menunjukkan bahwa: (1) Beban kerja berpengaruh negatif dan signifikan terhadap kinerja. (2) Beban kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap stres kerja. (3) Stres kerja berpengaruh negatif dan signifikan terhadap kinerja. (4) Stres kerja berpengaruh negatif dan signifikan dalam memediasi pengaruh beban kerja terhadap kinerja.

**Kata kunci:** beban kerja, kinerja karyawan, stres kerja, manajemen sumber daya manusia

## 1. PENDAHULUAN

Sumber daya manusia merujuk pada individu-individu yang memberikan tenaga, keterampilan, kreativitas, dan usaha untuk bersama-sama mengelola aset dalam suatu organisasi. Tidak dapat disangkal bahwa sumber daya manusia adalah aset penting dan menjadi faktor kunci dalam keberhasilan manajemen organisasi. Tanpa mereka, organisasi tidak akan mampu mencapai tujuannya. Namun, selain memiliki rasa tanggung jawab, sumber daya manusia juga harus berkualitas dan memahami pentingnya penempatan yang tepat, seperti konsep "orang yang tepat di tempat dan waktu yang tepat."

Perusahaan dan karyawan memiliki hubungan timbal balik yang saling bergantung dan tak terpisahkan. Karyawan membutuhkan perusahaan sebagai tempat bekerja dan memperoleh upah untuk memenuhi kebutuhan hidup sehari-hari serta mencapai kepuasan kerja. Sebaliknya, perusahaan memerlukan sumber daya manusia untuk mencapai tujuannya dengan mengandalkan produktivitas dan kinerja para karyawan.

Hubungan antara kinerja karyawan dan beban kerja saling berkaitan, karena penempatan karyawan pada posisi yang tepat dalam suatu organisasi memerlukan evaluasi beban kerja terlebih dahulu Nksen et al., (2021:289). Hal ini bertujuan agar kinerja karyawan dapat meningkat, serta mereka merasa nyaman dalam pekerjaannya, sehingga tujuan organisasi dapat tercapai secara efektif dan efisien.

PT. Citilink merupakan maskapai penerbangan berbiaya rendah yang berbasis di Bandara Internasional Sultan Hasanuddin Makassar. Karyawan di industri penerbangan sering dihadapkan dengan beban kerja yang tinggi, seperti jadwal penerbangan yang padat, interaksi dengan pelanggan yang intensif, dan target-target kinerja yang ketat. Kondisi ini rentan menimbulkan stres kerja, yang dapat berdampak pada motivasi, produktivitas, dan kinerja karyawan Jansa et al., (2024:11). Beban kerja yang tinggi dapat menjadi faktor yang memengaruhi kinerja karyawan. Beban kerja yang berlebihan atau tidak seimbang dapat menyebabkan stres kerja, yang pada gilirannya berdampak negatif pada kinerja karyawan. Stres kerja merupakan respons psikologis yang muncul akibat tekanan yang dirasakan oleh individu di tempat kerja, yang dapat berasal dari tuntutan pekerjaan yang berat, kurangnya dukungan, atau waktu yang tidak cukup untuk menyelesaikan tugas. Jika tidak dikelola dengan baik, stres kerja dapat mengakibatkan penurunan motivasi, produktivitas, dan kualitas layanan yang diberikan oleh karyawan.

## **2. MATERIAL DAN METODE**

### **Beban Kerja**

Menurut Aslian (2019:8), beban kerja merupakan karakteristik utama yang memengaruhi kinerja individu dan menentukan bagaimana seseorang menyelesaikan tugas serta cara mereka memahami pekerjaannya. Assa et al., (2019:12) menyatakan bahwa beban kerja adalah proses untuk mengukur atau menetapkan jumlah jam kerja yang digunakan, dibutuhkan, dan dihabiskan oleh sumber daya manusia dalam menyelesaikan tugas di suatu divisi atau bahkan di seluruh organisasi dalam periode tertentu. Hafizi (2020:9) mendefinisikan beban kerja sebagai jumlah pekerjaan yang harus ditangani oleh suatu jabatan atau unit organisasi, dihitung dari hasil perkalian antara volume kerja dan norma waktu. Apabila kemampuan pekerja melebihi tuntutan pekerjaan, perasaan bosan dapat muncul. Sebaliknya, jika kemampuan pekerja lebih rendah dari tuntutan pekerjaan, hal ini dapat menyebabkan kelelahan yang berlebihan.

### **Kinerja Karyawan**

Menurut Ritonga & Bahri (2022:51) kinerja merupakan hasil kerja dalam hal kualitas dan kuantitas yang dicapai oleh seorang karyawan dalam melaksanakan tugas sesuai dengan tanggung jawab yang diberikan. Sementara itu, Massie & Areros, (2018:2) mengemukakan bahwa kinerja adalah pencapaian terbesar yang diselaraskan dengan kompetensi karyawan, yang selalu menjadi perhatian pimpinan organisasi. Dari definisi-definisi tersebut, dapat disimpulkan bahwa kinerja adalah hasil kerja dalam periode tertentu, baik dari segi kualitas maupun kuantitas, yang berdasarkan pada standar kerja yang telah ditentukan.

### **Stres Kerja**

Stres kerja, menurut Mahawati (2021:2) tekanan yang dialami oleh karyawan ketika mereka menghadapi tanggung jawab pekerjaan. Beberapa gejala yang dapat muncul akibat stres ini termasuk perasaan mudah tersinggung, kecemasan, kesepian, insomnia, kecanduan merokok, serta kesulitan dalam menenangkan diri. Selain itu, individu yang

mengalami stres juga dapat merasakan kecemasan berlebihan, kegelisahan, dan gangguan pada sistem pencernaan seperti nyeri perut. Stres dapat dianggap sebagai pola reaksi dan adaptasi umum yang berkaitan dengan cara seseorang menghadapi stressor, baik yang berasal dari dalam diri maupun dari luar individu. Stres yang bersifat internal sering kali disebabkan oleh tuntutan diri sendiri, lingkungan, serta situasi sosial lainnya yang dapat merugikan. Selain itu, stres juga dapat diartikan sebagai reaksi fisik atau emosional individu ketika terjadi perubahan dalam lingkungan yang memaksa individu untuk beradaptasi dengan kondisi tersebut.

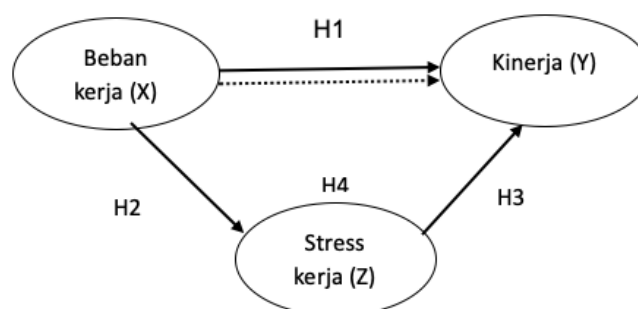
### Jenis Penelitian

Jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah kuantitatif. Penelitian kuantitatif merupakan salah satu bentuk penelitian ilmiah yang bertujuan untuk mengkaji fenomena tertentu, termasuk menganalisis kemungkinan hubungan antar variabel dalam permasalahan yang telah ditetapkan. Tujuan utama dari penelitian kuantitatif adalah untuk memberikan penjelasan mengenai tingkat signifikansi dalam model yang dihipotesiskan sebagai solusi terhadap masalah yang telah dirumuskan. Karena hasilnya didasarkan pada analisis matematis, penelitian kuantitatif memerlukan perhatian pada tiga aspek penting, yaitu (a) pendefinisian, (b) pengukuran, dan (c) pengujian.

### Populasi

Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh karyawan PT Citilink Bandara Internasional Sultan Hasanuddin Makassar 45 orang. Dengan menggunakan teknik total sampling (sampel jenuh), seluruh populasi dijadikan sampel (Ahyar, 2020). Data dikumpulkan melalui penyebaran kuesioner tertutup berbasis skala Likert 4 poin (1 = sangat tidak setuju sampai 4 = sangat setuju), yang mengukur persepsi responden terhadap beban kerja, target yang harus dicapai, kondisi pekerjaan, penggunaan waktu kerja, standar pekerjaan. Indikator untuk variabel kinerja karyawan mencakup kualitas, kuantitas, pelaksanaan tugas dan tanggung jawab. Sedangkan indikator stres kerja mencakup tuntutan peran, tuntutan tugas, tuntutan antar pribadi, dan kepemimpinan organisasi. Dalam penelitian ini peneliti mencoba mengemukakan hubungan antar variabel Independen, variabel dependen dan variabel mediasi. Dengan mengkaji sebab akibat yang ada diantaranya, yaitu beban kerja, kinerja karyawan dan stres kerja. Untuk lebih jelasnya dapat dilihat pada Gambar 1 berikut ini:

Gambar 1. Kerangka Konsep



Sumber: Data Diolah (2025)

### Hipotesis Penelitian

- H1: Diduga beban kerja berpengaruh langsung negatif dan signifikan terhadap kinerja karyawan
- H2: Diduga beban kerja berpengaruh langsung positif dan signifikan terhadap stres kerja

H3: Diduga stress kerja berpengaruh langsung negatif signifikan terhadap kinerja

H4: Diduga ada pengaruh negatif secara tidak langsung antara beban kerja terhadap kinerja karyawan melalui stres kerja sebagai variabel mediasi.

### **Teknik Pengumpulan Data**

Untuk mendapatkan informasi yang diperlukan untuk penelitian ini maka cara yang digunakan adalah melalui observasi, wawancara, kuesioner, dan dokumentasi.

### **3. HASIL DAN PEMBAHASAN**

Berdasarkan hasil uji hipotesis, beban kerja berpengaruh negatif dan signifikan terhadap kinerja karyawan, dengan nilai pengaruh sebesar -0.478, p-value 0.000, dan t-statistics 4.693, sehingga hipotesis dinyatakan diterima. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa semakin tinggi beban kerja yang dirasakan oleh karyawan, maka cenderung menurunkan kinerja mereka. Dengan kata lain, beban kerja yang berlebihan, tidak seimbang, atau tidak sesuai dengan kapasitas dan kondisi kerja karyawan dapat menghambat produktivitas serta pencapaian target kerja secara optimal. Hasil distribusi jawaban menunjukkan bahwa beban kerja di PT Citilink masih dirasakan cukup tinggi oleh sebagian besar karyawan, meskipun indikator seperti target kerja yang jelas dan dukungan dari atasan menunjukkan hasil positif. Banyak responden mengeluhkan kurangnya kenyamanan lingkungan kerja, rendahnya dukungan sosial, ketidakseimbangan antara pekerjaan dan kehidupan pribadi, serta keterbatasan dalam mengatur waktu dan menentukan metode kerja. Kondisi ini mencerminkan bahwa beban kerja tidak hanya bersifat fisik, tetapi juga memengaruhi aspek psikologis dan emosional karyawan. Rata-rata skor beban kerja berada pada kategori sedang, namun jika tidak ditangani dengan baik, dapat berdampak negatif terhadap kinerja. Oleh karena itu, PT Citilink disarankan untuk menyesuaikan beban kerja dengan kapasitas individu, meningkatkan manajemen waktu, serta memberikan fleksibilitas dalam penyelesaian tugas guna menciptakan lingkungan kerja yang lebih sehat dan produktif. Hal ini juga sejalan dengan penelitian sebelumnya oleh Muhammad Rendi Santoso (2022) yang menunjukkan bahwa beban kerja yang tinggi dapat menjadi faktor penyebab menurunnya kinerja apabila tidak diimbangi dengan pengelolaan yang tepat, maka hipotesis terkait beban kerja berpengaruh negatif dan signifikan terhadap kinerja karyawan diterima.

Kemudian, berdasarkan hasil uji hipotesis, beban kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap stres kerja, dengan besaran pengaruh sebesar 0.378, nilai p-value 0.001, dan t-statistics positif 3.266, sehingga hipotesis diterima. Temuan ini menunjukkan bahwa semakin tinggi beban kerja, semakin besar pula tingkat stres yang dirasakan oleh karyawan PT Citilink. Beban kerja yang berlebihan, ketidakseimbangan tugas, serta tekanan pencapaian target dapat meningkatkan stres di lingkungan kerja. Karyawan cenderung mengaitkan beban kerja tinggi dengan tekanan psikologis dan penurunan kesejahteraan. Oleh karena itu, strategi manajemen beban kerja yang efektif tidak hanya berdampak pada kinerja, tetapi juga berperan penting dalam menciptakan lingkungan kerja yang sehat dan produktif di PT Citilink. Meskipun beban kerja terbukti berpengaruh positif dan signifikan terhadap stres kerja, hasil penelitian ini juga menunjukkan bahwa beberapa responden merasa tuntutan tugas, peran, antarpribadi, dan kepemimpinan organisasi masih menimbulkan tekanan yang mengganggu. Ketidakpuasan ini mencakup ketidaksesuaian tugas dengan kemampuan, kurangnya kejelasan peran, kendala komunikasi antar rekan kerja, serta lingkungan kerja yang belum sepenuhnya mendukung kesehatan mental. Namun demikian, sebagian besar responden tetap menganggap tekanan kerja yang dialami masih dalam batas wajar dan dapat dikelola, sehingga beban kerja tetap menjadi faktor yang memengaruhi stres kerja karyawan secara keseluruhan. Penelitian ini sejalan dengan penelitian sebelumnya yang dilakukan Fadhilah Putri (2022) yang menyatakan bahwa beban kerja memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap

stres kerja, maka hipotesis terkait beban kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap stres kerja diterima.

Berdasarkan hasil uji hipotesis, stres kerja berpengaruh negatif dan signifikan terhadap kinerja karyawan, dengan nilai pengaruh sebesar -0,385, p-value 0,001, dan t-statistics 3,272, sehingga hipotesis dinyatakan diterima. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa semakin tinggi tingkat stres kerja yang dialami oleh karyawan, maka kinerja mereka cenderung menurun. Stres kerja yang tidak terkelola dapat menurunkan produktivitas, kualitas hasil kerja, serta kemampuan karyawan dalam memenuhi target perusahaan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kinerja karyawan PT Citilink secara umum berada pada kategori sedang. Beberapa responden mengaku belum mampu menjaga kualitas dan kuantitas kerja secara optimal, mengalami kesulitan dalam pelaksanaan tugas, serta merasa tanggung jawab terhadap pekerjaan masih kurang. Hal ini mengindikasikan adanya hambatan seperti beban kerja tinggi, kurangnya dukungan, dan minimnya kejelasan peran yang dapat memengaruhi pencapaian kinerja maksimal. Penelitian ini sejalan dengan temuan sebelumnya yang dilakukan oleh Riskayanti (2020) menunjukkan bahwa stres kerja memiliki hubungan negatif yang signifikan terhadap kinerja karyawan, maka hipotesis terkait stres kerja berpengaruh negatif dan signifikan terhadap kinerja karyawan diterima.

Berdasarkan hasil uji hipotesis, beban kerja memiliki pengaruh terhadap kinerja karyawan dan stres kerja secara tidak langsung dengan nilai sebesar 0.146, p-value sebesar 0.044, dan t-statistic sebesar 2.017, sehingga hipotesis dinyatakan diterima. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa beban kerja berpengaruh terhadap kinerja karyawan secara tidak langsung melalui stres kerja. Dengan kata lain, terdapat hubungan saling memengaruhi antara ketiga variabel: beban kerja, stres kerja, dan kinerja karyawan. Beban kerja yang diberikan kepada karyawan PT Citilink Bandara Internasional Sultan Hasanuddin Makassar tidak hanya berdampak langsung pada kinerja mereka, tetapi juga memengaruhi tingkat stres kerja, yang pada akhirnya turut berperan dalam menentukan kualitas dan produktivitas kerja mereka. Ketika karyawan menghadapi beban kerja yang tinggi tanpa dukungan manajemen yang baik, tingkat stres mereka cenderung meningkat, yang dapat berdampak negatif pada kinerja. Sebaliknya, jika beban kerja dikelola dengan efektif dan didukung oleh lingkungan kerja yang kondusif, maka karyawan dapat bekerja dengan lebih optimal dan tetap mempertahankan kinerja yang baik. Oleh karena itu, strategi pengelolaan beban kerja yang tepat sangat penting dalam menciptakan keseimbangan antara tuntutan pekerjaan dan kesejahteraan karyawan.

#### 4. KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian mengenai pengaruh beban kerja terhadap kinerja karyawan dengan stres kerja sebagai variabel mediasi di PT Citilink Bandara Internasional Sultan Hasanuddin Makassar, yang melibatkan 45 responden dari seluruh karyawan, diperoleh temuan utama sebagai berikut: Beban kerja berpengaruh negatif dan signifikan terhadap kinerja karyawan, Beban kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap stres kerja, Stres kerja berpengaruh negatif dan signifikan terhadap kinerja karyawan, Stres kerja berpengaruh negatif dan signifikan dalam memediasi pengaruh beban kerja terhadap kinerja karyawan.

#### DAFTAR PUSTAKA

- Angreyani, A. D., Akbar, A., Haeruddin, M., Mustafa, M., & Mustafa, F. (2023). The Phantom Menace: A Moderation Analysis of Gender on MSMEs' Financial Literacy and Financial Performance. *Asian Research Journal of Arts & Social Sciences*, 21(2), 48-55. <https://doi.org/10.9734/arjass/2023/v21i2466>
- Angreyani, A. D., Nasifa, N., Ekawaty, C., Rajab, M. A., & Putra, M. A.-F. A. (2024). Financial Distress Analysis of Companies Listed on the Indonesia Stock Exchange:



- Case Study of PT Waskita Karya, Tbk. Period 2020-2023. *Entrepreneurship, Management, and Business Research Journal*, 1(1), 1-5.  
<https://dailymakassar.id/ejournal/index.php/embun/article/view/66>
- Haeruddin, M. I. M., Abadi, R. R., Mustafa, M. Y., & Abadi, R. R. (2025). Follow You Down: A Study of Work Discipline and Leadership Style on Employee Performance in Indonesian State-Owned Enterprise. *Asian Journal of Economics, Business and Accounting*, 25(5), 371-381. <https://dx.doi.org/10.9734/ajeba/2025/v25i51808>
- Mustafa, F., Mustafa, R., Sediawan, M. N. L., & Usman, E. (2024). Studi Mengenai Kinerja Keuangan Bank Bukopin Syariah Tahun 2020-2022 dengan Metode CAMEL. *Jurnal Riset Bisnis, Manajemen, Dan Ilmu Ekonomi*, 1(1), 19-24.  
<https://dailymakassar.id/ejournal/index.php/jrbme/article/view/42>
- Mustafa, M. Y., Ismail, M. D., Haeruddin, M. I. M., Natsir, U. D., Idris, M. M., Akbar, A., & Mariñas-Acosta, C. (2025). Age of Ultron: Exploring the Transformational Leadership Influence on Marketing Innovation of SMEs (An Investigation Based on the 4I Model of Burns). *Southeast Asia Journal of Business, Accounting, and Entrepreneurship*, 3(1), 7-11.  
<https://dailymakassar.id/ejournal/index.php/sains/article/view/117>
- Novita, N. (2022). Analisis Valuasi Saham dalam Mengestimasi Harga Saham Syariah di Masa Pandemi Covid-19 dan Keputusan investasi.
- Putri, D. E., Sari, I., Rahmiani, R., L, R. B., & Sukmawati, S. (2023). Analysis of Islamic Banking Health Using the CAMEL Method (Case Study on Bank Victoria Syariah and Bank Panin Dubai Syariah 2018-2022). *Southeast Asia Journal of Business, Accounting, and Entrepreneurship*, 2(1), 35-43.  
<https://dailymakassar.id/ejournal/index.php/sains/article/view/9>
- Rauf, D. I., Musa, D. A. L., Aslam, A. P., Angreyani, A. D., Putra, M. A. F. A., & Mustafa, M. Y. (2023). Corporate Income Tax Expenses Payable: An Analysis Based on Size, Operational Cost, and Profitability. *Southeast Asia Journal of Business, Accounting, and Entrepreneurship*, 1(1), 31-36.  
<https://dailymakassar.id/ejournal/index.php/sains/article/view/3>