

# ANALISIS PENGARUH BEBAN KERJA MENTAL DAN STRESS KERJA TERHADAP LOYALITAS PEKERJA PADA OPPO SERVICE CENTER INDONESIA

Jeferson Siahaan

Program Studi Teknik Industri  
Sekolah Tinggi Teknologi Bandung  
Jl. Soekarno Hatta no. 378 Bandung 40235  
jeferson@sttbandung.ac.id

## Abstrak

Penelitian ini dilakukan dengan tujuan untuk mengetahui seberapa besar pengaruh beban kerja mental dan stress kerja terhadap loyalitas pekerja pada OPPO Service Center Indonesia. Jenis penelitian ini merupakan penelitian kuantitatif dengan jumlah sampel yang digunakan sebanyak 25 responden dari total populasi sebanyak 461 responden. Adapun teknik menganalisis data yang digunakan yaitu, analisis regresi linier berganda, pengujian hipotesis dan analisis data dengan bantuan aplikasi SPSS Versi 22. Dari hasil pengolahan data, nilai Uji t dari masing-masing variabel independent terhadap dependent, untuk pengaruh variabel beban kerja mental (X1) terhadap loyalitas pekerja (Y) didapat thitung  $-0,527 < t_{tabel} 2,074$  dapat disimpulkan H1 di tolak artinya tidak terdapat pengaruh beban kerja mental (X1) terhadap loyalitas pekerja (Y), sedangkan untuk variabel stress kerja (X2) terhadap loyalitas pekerja (Y) didapat thitung  $19,150 > t_{tabel} 2,074$  dapat disimpulkan H2 diterima artinya terdapat pengaruh yang signifikan antara stress kerja (X2) terhadap loyalitas pekerja (Y). Nilai Uji f dari hasil pengolahan data didapat fhitung  $336,528 > f_{tabel} 3,42$  dapat disimpulkan H3 diterima artinya terdapat pengaruh yang signifikan antara beban kerja mental (X1) dan stress kerja (X2) terhadap loyalitas pekerja (Y). Variabel beban kerja mental dan stress kerja memiliki pengaruh sebesar 96.5% terhadap loyalitas pekerja sedangkan 3,5% dipengaruhi oleh variabel lain.

## Kata Kunci:

Beban Kerja Mental, Stress Kerja, Loyalitas Kerja

## Abstract

*This research was conducted with the aim to find out how much influence the mental workload and work stress on employee loyalty at the OPPO Service Center Indonesia. This type of research is a quantitative study with a total sample used by 25 respondents from a total population of 461 respondents. The data analysis techniques used are, multiple linear regression analysis, hypothesis testing and data analysis with the help of SPSS Version 22 application. From the results of data processing, the t-test value of each independent variable to the dependent, for the influence of mental workload variables (X1) on employee loyalty (Y) obtained tcount  $-0,527 < t_{table} 2,074$  can be concluded H1 is rejected meaning that there is no influence of workload mentality (X1) on employee loyalty (Y), while for work stress variables (X2) on employee loyalty (Y) obtained tcount  $19,150 > t_{table} 2,074$  it can be concluded H2 is accepted meaning that there is a significant influence between work stress (X2) on employee loyalty (Y). Test value f from the results of data processing obtained fcount  $336,528 > f_{table} 3,42$  it can be concluded that H3 is accepted meaning there is a significant influence between mental workload (X1) and work stress (X2) on worker loyalty (Y). Variable mental workload and work stress have an effect of 96.5% on employee loyalty while 3.5% is influenced by other variables.*

## Keywords:

Mental Workload, Work Stress, Work Loyalty

## I. PENDAHULUAN

Loyalitas adalah salah satu hal yang tidak dapat dibeli dengan uang. Loyalitas hanya bisa didapatkan, namun tidak bisa dibeli. Mendapatkan loyalitas dari seseorang bukanlah sesuatu yang mudah untuk dilakukan.

Sumber daya manusia dalam suatu perusahaan merupakan aset penting untuk kelangsungan perusahaan tersebut. OPPO Service Center merupakan perusahaan jasa pelayanan purna jual sebuah alat elektronik dimana untuk menaikkan kualitas pelayanan diperlukan sumber daya manusia yang profesional dalam memberikan pelayannya.

Pada saat ini di OPPO Service Center mulai diberlakukan efisiensi karyawan untuk seluruh cabang, untuk cabang kecil yang tidak dapat mencapai target perbaikan akan dilakukan

pengurangan karyawan sehingga adanya double job (rangkap tugas).

Sudah di berlakukan di seluruh cabang Indonesia yang melakukan rangkap jabatan. Satu orang karyawan dituntut harus mengerjakan beberapa job desc (uraian pekerjaan) yang tidak sesuai divisinya misalkan admin merangkap sebagai teknisi, teknisi merangkap sebagai Customer Service (pelayanan pelanggan), Customer Service (pelayanan pelanggan) merangkap sebagai admin dan lain sebagainya.

TABEL 1

PENCAPAIAN CABANG PADA WILAYAH JAWA BARAT BULAN MEI

Periode Mei 2018 Region Jawa Barat									
Branches	User Satisfaction Rate				Productivity				Total
	Amount	Ratio	Very	Satisfaction	Amount	Ratio	Very	Product	
	Staff	Staff	Staff	Score	Staff	Staff	Staff	Staff	
Cikampek OPPO Service Center	10	10	10	100.0%	2	24.0	6	19.20	
Bandung BIC 2 OPPO Service Center	10	1	17	84.4%	6	24.0	7	48.00	
Cikampek OPPO Service Center	10	10	10	100.0%	6	20.0	3	36.00	
Karawang OPPO Service Center	10	10	10	100.0%	3	30.0	6	60.00	
Subang OPPO Service Center	10	10	10	100.0%	2	20.0	6	60.00	
Purwakarta OPPO Service Center	10	10	10	100.0%	4	19.0	3	45.00	
Purwakarta OPPO Service Center	10	10	10	100.0%	10	24.0	3	72.00	
Bandung Timur OPPO Service Center	10	1	10	90.0%	1	21.0	3	63.00	
Bandung Indragiri OPPO Service Center	1	1	140	97.9%	9	144.0	6	43.20	
Garut OPPO Service Center	10	10	10	100.0%	2	12.0	3	36.00	
Cikampek OPPO Service Center	10	10	10	100.0%	3	11.7	3	35.10	
Purwakarta OPPO Service Center	10	10	10	100.0%	6	11.2	3	33.60	
Bandung Indragiri OPPO Service Center	10	10	10	100.0%	6	11.2	3	33.60	
Grand Total	1	1	462	98.8%	54	464.0	52	71.2	

Cabang yang memiliki nilai terendah adalah cabang Garut, Cikampek, Subang, dan Purwakarta dengan jumlah karyawan dicabang tersebut adalah 3 orang dengan nilai presentase produktivitasnya dibawah 50 dan pada bulan berikutnya sudah diberlakukan pengurangan karyawan.

TABEL 2  
PENCAPAIAN CABANG PADA WILAYAH JAWA BARAT BULAN JULI

Periode Juli 2018 Region Jawa Barat									
Branches	User Satisfaction Rate				Productivity				Total
	Amount	Ratio	Very	Satisfaction	Amount	Ratio	Very	Product	
	Staff	Staff	Staff	Score	Staff	Staff	Staff	Staff	
Bandung BIC 2 OPPO Service Center	10	10	10	100.0%	5	17.0	6	51.00	
Cikampek OPPO Service Center	10	10	10	100.0%	5	12.0	6	48.00	
Karawang OPPO Service Center	10	10	10	100.0%	7	40.0	6	72.00	
Cikampek OPPO Service Center	10	1	13	92.3%	3	20.0	3	36.00	
Garut OPPO Service Center	10	1	12	80.0%	3	14.0	3	42.00	
Subang OPPO Service Center	10	1	10	90.0%	3	20.0	3	60.00	
Purwakarta OPPO Service Center	10	1	8	80.0%	4	10.0	5	50.00	
Bandung Timur OPPO Service Center	10	1	13	88.7%	1	20.0	3	60.00	
Purwakarta OPPO Service Center	10	1	11	88.0%	6	19.0	3	57.00	
Subang OPPO Service Center	10	1	10	90.0%	2	12.0	3	36.00	
Purwakarta OPPO Service Center	10	1	8	75.0%	3	10.0	3	30.00	
Cikampek OPPO Service Center	10	1	10	90.0%	3	10.0	3	30.00	
Bandung Indragiri OPPO Service Center	10	1	10	90.0%	3	10.0	3	30.00	
Grand Total	10	10	103	90.3%	48	160.0	52	58.20	

Terlihat perbedaan dari kolom total *man power* (sumber daya manusia) cabang Garut, Subang, Purwakarta, dan Cikampek sudah dilakukan pengurangan karyawan menjadi 2 orang. Setelah di berlakukan efisiensi karyawan nilai presentase produktifitas meningkat sedikit ada perubahan, akan tetapi dari nilai kepuasan konsumen menurun perubahan yang terjadi secara signifikan. Berdasarkan latar belakang yang diuraikan, maka rumusan masalah dalam penelitian ini yaitu 1) Bagaimana mengetahui pengaruh beban kerja mental terhadap loyalitas pekerja di OPPO Service Center Indonesia? 2) Bagaimana mengetahui pengaruh stress kerja terhadap loyalitas pekerja di OPPO Service Center Indonesia? 3) Bagaimana pengaruh beban kerja mental dan stress kerja terhadap loyalitas pekerja di OPPO Service Center Indonesia secara simultan? 4) Bagaimana strategi untuk meningkatkan loyalitas pekerja di OPPO Service Center Indonesia?. Tujuan yang ingin dicapai dalam penelitian ini adalah Mengetahui seberapa besar pengaruh beban kerja mental terhadap loyalitas pekerja, Mengetahui seberapa besar pengaruh beban kerja mental yang didapat terhadap tingkat stress pekerja, Mengetahui pengaruh beban kerja mental dan stress kerja terhadap loyalitas pekerja pada perusahaan, dan Mengetahui tingkat kepedulian perusahaan mengenai beban kerja mental dan stress kerja terhadap loyalitas pekerja.

## II. TINJAUAN PUSTAKA

### A. Definisi Ergonomi

Ergonomi merupakan kajian interaksi antara manusia dan mesin, serta faktor yang mempengaruhinya. Tujuan nya adalah untuk meningkatkan kinerja sistem secara

keseluruhan [1]. Dan ergonomi merupakan aplikasi prinsip-prinsip ilmiah, metode, dan data yang diperoleh dari beragam disiplin yang ditujukan dalam pengembangan suatu sistem rekayasa dimana manusia memiliki peran yang signifikan [4].

### B. Beban Kerja

#### 1) Definisi Beban Kerja

Menurut [2] bahwa beban kerja merupakan keadaan dimana pekerja dihadapkan pada tugas yang harus diselesaikan pada waktu tertentu.

Beban kerja dapat berupa beban fisik dan mental. Beban kerja fisik merupakan beratnya pekerjaan seperti mengangkut, mengangkat, merawat, mendorong. Sedangkan beban kerja mental merupakan sejauh mana tingkat keahlian dan prestasi kerja yang dimiliki individu dengan individu lainnya [3].

#### 2) Faktor Yang Mempengaruhi Beban Kerja

Secara umum hubungan antara beban kerja dan kapasitas kerja dipengaruhi oleh berbagai faktor yang sangat kompleks, baik faktor internal maupun faktor eksternal

##### 1) Beban Kerja Karena Faktor Eksternal

- 1) Tugas-tugas (task) yang dilakukan
- 2) Organisasi kerja yang dapat mempengaruhi beban kerja
- 3) Lingkungan kerja yang dapat memberikan beban tambahan kepada pekerja

##### 2) Beban Kerja Karena Faktor Internal

- 1) Faktor somatis (jenis kelamin, umur, ukuran tubuh, kondisi kesehatan, status gizi); serta
- 2) Faktor psikis (motivasi, persepsi, kepercayaan, keinginan, kepuasan dll).

### C. Beban Kerja Mental

#### 1) Definisi Beban Kerja Mental

Selain beban kerja fisik, beban kerja yang bersifat mental harus pula dinilai. Namun demikian penilaian beban kerja mental tidaklah semudah menilai beban kerja fisik. Pekerjaan yang bersifat mental sulit diukur melalui perubahan fungsi faal tubuh. Secara fisiologis, aktivitas mental terlihat sebagai suatu jenis pekerjaan yang ringan sehingga kebutuhan kalori untuk aktivitas mental juga lebih rendah. Padahal secara moral dan tanggung jawab, aktivitas mental jelas lebih berat dibandingkan dengan aktivitas fisik karena lebih melibatkan kerja otak (*white-collar*) dari pada kerja otot (*blue-collar*).

#### 2) Indikator Beban Kerja Mental

- 1) Seberapa bsar aktivitas mental dan perseptual yang dibutuhkan untuk melihat, mengingat, dan mencari apakah pekerjaan tersebut mudah atau sulit, sederhana atau kompleks, longgar atau ketat.
- 2) Jumlah aktivitas fisik yang dibutuhkan

- 3) Seberapa besar keberhasilan seseorang didalam pekerjaannya dan seberapa puas dengan hasil kerjanya.
- 4) Seberapa keras kerja mental dan fisik yang dibutuhkan untuk menyelesaikan pekerjaan
- 5) Seberapa tidak aman,putus asa, tersinggung, terganggu, dibandingkan dengan perasa aman, puas, nyaman dan kepuasan diri yang dirasakan.

#### D. Stress Kerja

##### 1) Definisi Stress Kerja

Menurut Prabu [5], Stress kerja adalah suatu perasaan yang menekan atau rasa tertekan yang dialami karyawan dalam menghadapi pekerjaannya. Menurut [6] menyatakan bahwa stress kerja adalah suatu tanggapan penyesuaian diperantarai oleh perbedaan perbedaan individu dan atau proses psikologi yang merupakan suatu konsekuensi dari setiap tindakan dari luar (lingkungan), situasi atau peristiwa yang menetapkan permintaan psikologis dan atau fisik berlebih kepada seseorang.

##### 2) Indikator Stress Kerja

Sedangkan menurut Igor S, indikasi stress kerja adalah:

- 1) Intimidasi dan tekanan dari rekan kerja, pimpinan perusahaan dan klien
- 2) Perbedaan antara tuntutan dan sumber daya yang ada untuk melaksanakan tugas dan kewajiban
- 3) Ketidakcocokan dengan pekerjaan
- 4) Pekerjaan yang berbahaya, membuat frustrasi, membosankan atau berulang-ulang
- 5) Beban kerja berlebih
- 6) Faktor faktor yang diterapkan oleh diri sendiri seperti target dan harapan yang tidak realisis, kritik dan dukunag terhadap diri sendiri

#### E. Loyalitas Pekerja

##### 1) Definisi Loyalitas Pekerja

Menurut [7], loyalitas adalah kesetiaan, pengabdian, dan kepercayaan yang diberikan atau ditunjukkan kepada seseorang atau lembaga, yang didalamnya terdapat rasa cinta dan tanggung jawab untuk berusaha memberikan pelayanan dan perilaku terbaik. Menurut Nitisemito loyalitas adalah sejauh mana seseorang karyawan mengidentifikasi tempat kerjanya yang ditunjukkan dengan keinginan untuk bekerja dan berusaha sebaik-baiknya.

##### 2) Faktor-faktor Loyalitas Pekerja

- 1) Karakteristik pribadi, meliputi : usia, masa kerja, tingkat pendidikan, prestasi yang dimiliki, ras, dan sifat kepribadian
- 2) Karakteristik pekerjaan, meliputi : tantangan kerja, stress kerja, kesempatan untuk berinteraksi sosial, job enrichment, identifikasi tugas, umpan balik tugas, kecocokan tugas.
- 3) Karakteristik desain perusahaan yang dapat dilihat dari sentralisasi, tingkat formalitas,tingkat

keikutsertaan dalam pengambilan keputusan, menunjukan sikap tanggung jawab terhadap perusahaan

- 4) Pengalaman yang diperoleh dalam perusahaan, yaitu internalisasi individu terhadap perusahaan setelah melaksanakan pekerjaan dalam perusahaan tersebut meliputi sikap positif terhadap perusahaan, rasa percaya terhadap perusahaan sehingga menimbulkan rasa aman, merasakan adanya kepuasan pribadi yang dapat dipenuhi oleh perusahaan.

##### 3) Indikator Loyalitas Pekerja

- 1) Taat pada peraturan
- 2) Tanggung jawab pada perusahaan / organisasi
- 3) Kemauan untuk bekerja sama
- 4) Rasa memiliki
- 5) Hubungan antar pribadi
- 6) Kesukaan terhadap pekerjaan

#### F. Teknik Pengumpulan Data dan Instrumen Penelitian

##### 1) Teknik Pengumpulan Data

Penelitian data primer dilakukan penulis melalui penelitian langsung ke lapangan (*field research*) dengan mengadakan kuisioner, observasi, dan wawancara.Sedangkan pengumpulan data sekunder dilakukan melalui penelitian data kepustakaan (*library research*).

##### 2) Uji Validitas dan Reliabilitas

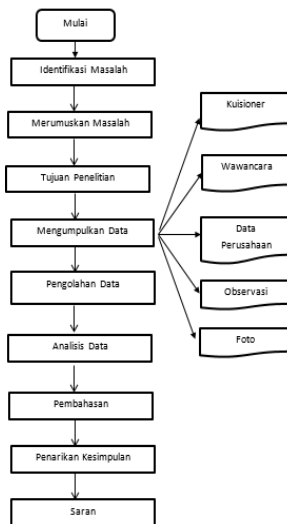
- 1) *Uji Validitas*; Suatu ukuran yang menunjukkan tingkat kevalidan dan kesahihan suatu instrument-instrumen yang kurang berarti memiliki validitas rendah [8]. Uji validitas adalah kebenaran dan keabsahan instrumen penelitian yang digunakan.Setiap penelitian selalu dipertanyakan mengenai validitas alat yang digunakan. Suatu alat pengukur dikatakan valid jika alat itu dipakai untuk mengukur validitas dilakukan dengan menggunakan rumus *Pearson Product Moment* [9]
- 2) *Uji Reliabilitas*; Suharsih Arikunto [8], menyatakan bahwa “Reliabilitas menunjukan pada suatu pengertian bahwa sesuatu instrument cukup dapat dipercaya untuk digunakan sebagai alat pengumpulan data karena instrument tersebut sudah baik”. Instrument yang sudah dapat dipercaya, yang *reliable* akan menghasilkan data yang dapat dipercaya. Untuk menguji tingkat reliabilitas dapat digunakan rumus *Alpha Croanbach* yang merupakan statistic paling umum yang digunakan untuk menguji reliabilitas suatu instrument penelitian. Suatu instrumen penelitian diindikasikan memiliki tingkat reliabilitas memadai jika koefisien *Alpha Cronbach* lebih besar atau sama dengan 0,70. Suharsimi Arikunto [8]

### III. METODOLOGI PENELITIAN

#### A. Kerangka Penelitian

Kerangka penelitian diajukan untuk memberikan gambaran yang lebih jelas dalam penelitian ini, yaitu mengikuti konsep ilmiah. Artinya mulai dari awal sampai akhir kegiatan penelitian mengikuti cara-cara yang sudah ditentukan, prinsip yang digunakan untuk memperoleh ilmu pengetahuan [9].

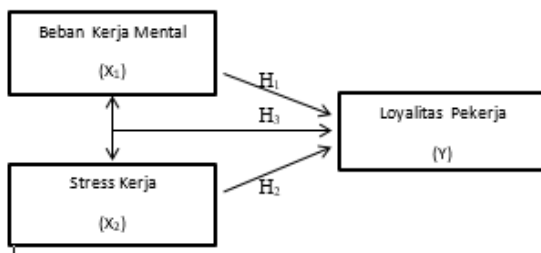
Berikut ini gambar langkah-langkah penelitian :



Gambar 1 Kerangka Alur Penelitian

#### A. Kerangka Konseptual Penelitian

Berdasarkan penjelasan hubungan antar variabel beban kerja mental dan stress kerja dengan variabel loyalitas pekerja, maka penulis merumuskan model penelitian sebagai berikut :



Gambar 2 Bagan Kerangka Konseptual Penelitian

### IV. PENGUMPULAN DAN PENGOLAHAN DATA

#### A. Pengolahan Data

##### 1) Uji Validitas

Uji validitas data dilakukan untuk mengukur pernyataan-pernyataan yang ada pada kuisioner. Suatu pernyataan dikatakan valid jika pernyataan tersebut mampu untuk mengukur apa yang perlu diukur dan mampu

mengungkapkan apa yang ingin diungkapkan. Pada uji validitas ini dilakukan dengan mengkorelasikan masing-masing skor total pernyataan masing-masing variabel. Selanjutnya hasil perhitungan korelasi (rhitung) dibandingkan dengan tabel korelasi yang bersifat konstan (rtabel), dan jika (rhitung) lebih besar dari (rtabel), maka item pernyataan tersebut dikatakan valid.

TABEL 3

TABEL UJI VALIDITAS BEBAN KERJA MENTAL (X1)

No Instrumen	R Hitung	R Tabel 5% (n=25)	Sig	Keterangan
X1.1	0,566	0,396	0,003	Valid
X1.2	0,474	0,396	0,017	Valid
X1.3	0,423	0,396	0,035	Valid
X1.4	0,401	0,396	0,047	Valid
X1.5	0,778	0,396	0,000	Valid
X1.6	0,741	0,396	0,000	Valid
X1.7	0,722	0,396	0,000	Valid

TABEL 4

UJI VALIDITAS STRESS KERJA (X2)

No Instrumen	R Hitung	R Tabel 5% (n=25)	Sig	Keterangan
X2.1	0,735	0,396	0,000	Valid
X2.2	0,571	0,396	0,003	Valid
X2.3	0,495	0,396	0,012	Valid
X2.4	0,593	0,396	0,002	Valid
X2.5	0,667	0,396	0,000	Valid
X2.6	0,838	0,396	0,000	Valid
X2.7	0,727	0,396	0,000	Valid
X2.8	0,791	0,396	0,000	Valid
X2.9	0,803	0,396	0,000	Valid
X2.10	0,724	0,396	0,000	Valid
X2.11	0,710	0,396	0,000	Valid
X2.12	0,771	0,396	0,000	Valid
X2.13	0,650	0,396	0,000	Valid
X2.14	0,701	0,396	0,000	Valid
X2.15	0,707	0,396	0,000	Valid

TABEL 5

UJI VALIDITAS LOYALITAS PEKERJA (Y)

No Instrumen	R Hitung	R Tabel 5% (n=25)	Sig	Keterangan
Y.1	0,462	0,396	0,020	Valid
Y.2	0,608	0,396	0,001	Valid
Y.3	0,643	0,396	0,001	Valid
Y.4	0,743	0,396	0,000	Valid
Y.5	0,775	0,396	0,000	Valid
Y.6	0,693	0,396	0,000	Valid
Y.7	0,796	0,396	0,000	Valid
Y.8	0,735	0,396	0,000	Valid
Y.9	0,684	0,396	0,000	Valid
Y.10	0,718	0,396	0,000	Valid
Y.11	0,686	0,396	0,000	Valid
Y.12	0,618	0,396	0,001	Valid

### 1) Uji Reliabilitas

Hasil uji reliabilitas peneliti menggunakan teknik *alpha cronbach* dengan bantuan menggunakan *Microsoft Office Excel 2010* dan *software SPSS for windows versi 22.0*. Dasar pengambilan keputusan data reliabilitas adalah menurut [10], kuisioner dikatakan reliabel jika nilai *cronbach alpha* > 0,6. Berdasarkan hasil uji SPSS nilai *cronbach alpha* pada variabel beban kerja mental sebesar 0,701. Hal ini membuktikan instrumen beban kerja mental adalah reliabel karena nilai *cronbach alpha* nya lebih besar dari 0,6. Hasil uji reliabilitas sebagai berikut:

TABEL 6  
TABEL UJI RELIABILITAS BEBAN KERJA MENTAL (X<sub>1</sub>)  
Sumber : Hasil olahan SPSS 22.0 (2019)

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
,701	7

TABEL 7  
TABEL UJI RELIABILITAS STRESS KERJA (X<sub>2</sub>)  
Sumber : Hasil olahan SPSS 22.0 (2019)

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
,925	15

TABEL 8  
TABEL UJI RELIABILITAS SPSS 22.0 (2019)  
Sumber : Hasil olahan SPSS 22.0 (2019)

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
,893	12

### 2) Uji Normalitas

Uji normalitas bertujuan untuk mengetahui apakah nilai residual berdistribusi normal atau tidak. Model regresi yang baik adalah yang memiliki distribusi data normal atau mendekati normal. Adapun alat pengujian yang penulis gunakan dalam penelitian ini adalah dengan menggunakan kolmogorov smirnov residual, uji normalitas kolmogorov smirnov merupakan bagian dari uji asumsi klasik.

Dasar pengambilan keputusan, jika nilai signifikansi > 0,05 maka nilai residual berdistribusi normal. Jika nilai signifikansi < 0,05 maka nilai residual berdistribusi tidak normal.

TABEL 9  
UJI NORMALITAS KOLMOGOROV SMIRNOV RESIDUAL  
Sumber : Hasil olahan SPSS 22.0 (2019)

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test	
Unstandardized Residual	
N	25
Normal Parameters <sup>a,b</sup>	
Mean	,0000000
Std. Deviation	1,49547062
Most Extreme Differences	
Absolute	,137
Positive	,092
Negative	-,137
Test Statistic	,137
Asymp. Sig. (2-tailed)	,209 <sup>c</sup>
a. Test distribution is Normal.	
b. Calculated from data.	
c. Lilliefors Significance Correction.	
d. This is a lower bound of the true significance.	

### 3) Analisis Regresi Berganda

Untuk mengetahui faktor-faktor yang mempengaruhi peningkatan atau penurunan loyalitas pekerja dalam hal ini variabel beban kerja mental (X<sub>1</sub>) dan stress kerja (X<sub>2</sub>) terhadap loyalitas pekerja (Y) maka dilakukan pengolahan data dengan menggunakan persamaan regresi linier berganda dengan menggunakan *software SPSS for windows version 22.0*. maka diperoleh *output* hasil pengolahan data sebagai berikut :

TABEL 10  
KOEFSISIEN KORELASI X<sub>1</sub> DAN X<sub>2</sub> TERHADAP Y

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Collinearity Statistics	
	B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
1 (Constant)	2,807	2,982		,941	,357		
Beban Kerja Mental	-,071	,135	-,028	-,527	,603	,525	1,906
Stress Kerja	,760	,040	1,003	19,150	,000	,525	1,906

a. Dependent Variable: Loyalitas Pekerja

### 4) Uji Parsial (t-test)

Uji statistik T pada dasarnya digunakan untuk melihat pengaruh variabel independent terhadap variabel dependent secara parsial. Dimana pada penelitian ini untuk melihat pengaruh beban kerja mental dan stress kerja terhadap loyalitas pekerja pada *OPPO Service Center Indonesia* secara parsial/individual.

TABEL 11  
UJI PARSIAL (T-TEST)  
Sumber : Hasil olahan SPSS 22.0 (2019)

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
1 (Constant)	2,807	2,982		,941	,357
Beban Kerja Mental	-,071	,135	-,028	-,527	,603
Stress Kerja	,760	,040	1,003	19,150	,000

a. Dependent Variable: Loyalitas Pekerja

Uji t bertujuan untuk mengetahui ada atau tidaknya pengaruh parsial (sendiri) yang diberikan variabel bebas (X) terhadap variabel terikat (Y).

Dasar pengambilan keputusan uji t (t-test) :

Jika nilai sig < 0,05 , atau t hitung > t tabel maka terdapat pengaruh variabel X terhadap variabel Y.

Jika nilai sig > 0,05 , atau t hitung < t tabel maka tidak terdapat pengaruh variabel X terhadap variabel Y

t tabel = t (α/2; n - k - 1) = t (0,025; 25-2-1) = t (0,025 ; 22) = 2,074

1) *Pengujian Hipotesis Pertama (H1)*; Diketahui nilai sig untuk pengaruh X<sub>1</sub> terhadap Y adalah sebesar 0,603 > 0,05 dan nilai t hitung -0,527 < t tabel 2,074, sehingga dapat disimpulkan bahwa H1 ditolak yang berarti tidak terdapat pengaruh X<sub>1</sub> terhadap Y

2) *Pengujian Hipotesis Kedua (H2)*; Diketahui nilai sig untuk pengaruh X<sub>2</sub> terhadap Y adalah sebesar 0 < 0,05 dan nilai t hitung 19,150 > t tabel 2,074, sehingga dapat disimpulkan bahwa H2 diterima yang berarti terdapat pengaruh X<sub>2</sub> terhadap Y

Maka berdasarkan pengujian masing-masing variabel independent terhadap variabel *dependent* secara parsial terlihat bahwa variabel yang paling dominan berpengaruh terhadap loyalitas pekerja OPPO *Service Center* adalah stress kerja (X2) dengan nilai  $t$  hitung lebih besar dibandingkan dengan variabel beban kerja mental (X1) yaitu  $19,150 > -0,527$

#### 5) Uji Simultan ( $f$ -test)

Uji  $f$  (simultan) bertujuan untuk mengetahui ada atau tidaknya pengaruh simultan (keseluruhan) yang diberikan variabel bebas (X) terhadap variabel terikat (Y). Dari hasil penelitian ini terdapat hasil pengujian  $f$ -test dalam tabel berikut :

TABEL 12  
UJI SIMULTAN (F-TEST)  
Sumber : Hasil olahan SPSS 22.0 (2019)

ANOVA <sup>a</sup>						
Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	1642,086	2	821,043	336,528	,000 <sup>b</sup>
	Residual	53,674	22	2,440		
	Total	1695,760	24			

a. Dependent Variable: Loyalitas Pekerja

b. Predictors: (Constant), Stress Kerja, Beban Kerja Mental

Dasar pengambilan keputusan :

Jika nilai  $\text{sig} < 0,05$ , atau  $F$  hitung  $> F$  tabel maka terdapat pengaruh variabel X secara simultan terhadap variabel Y

Jika nilai  $\text{sig} > 0,05$  atau  $F$  hitung  $< F$  tabel maka tidak terdapat pengaruh variabel X secara simultan terhadap variabel Y

$$F \text{ tabel} = F(k; n-k) = F(2; 25-2) = F(2; 23) = 3,42$$

Berdasarkan output pada tabel 4.22 diketahui signifikansi untuk pengaruh X1 dan X2 secara simultan terhadap Y adalah sebesar  $0,000 < 0,05$  dan nilai  $F$  hitung  $336,528 > F$  tabel 3,42, sehingga dapat disimpulkan bahwa H3 diterima yang berarti terdapat pengaruh X1 dan X2 secara simultan terhadap Y.

## V. ANALISA DAN PEMBAHASAN

### A. Analisis Hasil Penelitian

#### 1) Hasil Analisis Pengaruh Beban Kerja Mental dan Stress Kerja Terhadap Loyalitas Pekerja

Adapun hasil analisis yang berupa nilai skor dan rata-rata berdasarkan tanggapan responden mengenai beban kerja mental, stress kerja dan loyalitas pekerja sebagai berikut :

##### 1) Beban Kerja Mental

Berdasarkan tanggapan responden mengenai variabel beban kerja mental dengan berbagai pernyataan dari beberapa indikator seperti waktu luang yang dimiliki, jumlah deskripsi kerja, tingkat konsentrasi, jumlah pekerjaan dan tingkat kompensasi. Maka dari 25 responden yang telah memberikan tanggapan dalam kuisioner dengan hasil penelitian dengan skor 718 dengan rata-rata 28,72. Dari hasil penelitian H1 pengaruh beban kerja (X1) mental terhadap loyalitas pekerja (Y) memiliki nilai sebesar  $t$  hitung  $-0,527 < t$  tabel 2,074 dengan nilai signifikansi 0,603  $> 0,05$ , dapat disimpulkan hipotesis ditolak artinya tidak

berpengaruh signifikan beban kerja mental (X1) terhadap loyalitas pekerja (Y) pada OPPO *Service Center* Indonesia.

##### 2) Stress Kerja

Berdasarkan tanggapan responden mengenai variabel stress kerja dengan berbagai pernyataan dari beberapa indikator seperti tekanan dari rekan kerja, ketidakcocokan pekerjaan, beban kerja berlebih, dan target dari perusahaan. Maka dari 25 responden yang telah memberikan tanggapan dalam kuisioner dengan hasil penelitian dengan skor 1314 dengan nilai rata-rata 52,56. Dari hasil penelitian H2 pengaruh stress kerja (H2) terhadap loyalitas pekerja (Y) memiliki nilai sebesar  $t$  hitung  $19,150 > t$  tabel 2,074 dengan nilai signifikansi sebesar  $0 < 0,05$ , dapat disimpulkan hipotesis diterima artinya ada pengaruh secara signifikan stress kerja (X2) terhadap loyalitas pekerja (Y) pada OPPO *Service Center* Indonesia.

##### 3) Loyalitas Pekerja

Berdasarkan tanggapan responden mengenai variabel loyalitas pekerja dengan berbagai pernyataan dari beberapa indikator seperti kepatuhan pada aturan, tanggung jawab pada perusahaan atau organisasi, kemauan untuk bekerja sama, rasa memiliki, hubungan antar pribadi dan kesukaan terhadap pekerjaan. Maka dari 25 responden memberikan tanggapan dalam kuisioner dengan mendapatkan hasil dengan skor 1016 dengan nilai rata-rata 40,64. Dari hasil penelitian H3 secara simultan pengaruh beban kerja mental (X1) dan stress kerja (X2) terhadap loyalitas pekerja (Y) pada OPPO *Service Center* Indonesia memiliki nilai sebesar  $f$  hitung  $336,528 > f$  tabel 3,42 dengan nilai signifikansi  $0,000 < 0,05$ , dapat disimpulkan hipotesis diterima, artinya ada pengaruh secara simultan beban kerja mental(X1) dan stress kerja (X2) terhadap loyalitas pekerja (Y)

### B. Pengujian Uji Validitas dan Uji Reliabilitas

#### 1) Uji Validitas

Untuk uji validitas semua instrument kuisioner dinyatakan valid hal ini dapat dibuktikan bahwa semua hasil data kuisioner yang diuji dengan menggunakan perbandingan nilai  $r$  hitung  $> r$  tabel secara keseluruhan data  $r$  hitung  $> 0,396$  maka semua data dari beban kerja mental (X1), stress kerja (X2) dan loyalitas pekerja (Y) dapat dinyatakan valid.

#### 2) Uji Reliabilitas

Untuk uji reliabilitas semua instrument kuisioner dari beban kerja mental (X1), stress kerja (X2) dan loyalitas pekerja (Y) dinyatakan reliabel hal ini dapat dibuktikan bahwa semua hasil data kuisioner yang diuji dengan menggunakan perbandingan nilai  $\text{cronbach's alpha}$  dan hasil dari semua variabel yang diteliti  $> 0,06$ .

### C. Uji Analisis Regresi Linier Berganda dan Koefisien Determinasi ( $R^2$ )

Dari hasil analisis regresi linier berganda didapatkan hasil bahwa variabel beban kerja mental, stress kerja memiliki pengaruh sebesar 96,5% terhadap loyalitas pekerja sedangkan

3,5% (100%-96,5%) dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak diteliti. Hal tersebut dipertegas dengan dilakukannya uji hipotesis yaitu uji t secara parsial dan uji f secara simultan.

#### 1) Uji Parsial (*t*-test)

Uji *t* secara parsial atau pengaruh dari masing-masing variabel *independent* terhadap *dependent*, dimana nilai  $t_{hitung}$  harus lebih besar dari  $t_{tabel}$  ( $t_{hitung} > t_{tabel}$ ), dan nilai signifikansi harus  $> 0,05$ . Untuk pengaruh variabel beban kerja mental ( $X_1$ ) terhadap loyalitas pekerja ( $Y$ ) didapat  $t_{hitung} -0,527 < t_{tabel} 2,074$  dan nilai sig sebesar  $0,603 > 0,05$  sehingga dapat disimpulkan  $H_1$  ditolak yang berarti tidak terdapat pengaruh beban kerja mental ( $X_1$ ) terhadap loyalitas pekerja ( $Y$ ). Sedangkan untuk pengaruh stress kerja ( $X_2$ ) terhadap loyalitas pekerja ( $Y$ ) didapat  $t_{hitung} 19,150 > t_{tabel} 2,074$  dan nilai sig sebesar  $0 < 0,05$  sehingga dapat disimpulkan  $H_2$  diterima yang berarti terdapat pengaruh stress kerja ( $X_2$ ) terhadap loyalitas pekerja ( $Y$ ).

#### 2) Uji Simultan (*F*-test)

Hasil koefisien regresi juga dipertegas dengan dilakukannya uji f secara simultan dengan ketentuan  $f_{hitung} > f_{tabel}$  dan nilai sig  $< 0,05$  dapat dikatakan terdapat pengaruh variabel  $X$  terhadap  $Y$  secara simultan. Berdasarkan output pada tabel 4.22 diketahui nilai signifikansi untuk pengaruh beban kerja mental ( $X_1$ ) dan stress kerja ( $X_2$ ) terhadap loyalitas pekerja ( $Y$ ) adalah sebesar  $0,000 < 0,05$  dan nilai  $f_{hitung} 336,528 > f_{tabel} 3,42$  sehingga dapat disimpulkan bahwa  $H_3$  diterima yang berarti terdapat pengaruh beban kerja mental ( $X_1$ ) dan stress kerja ( $X_2$ ) secara simultan terhadap loyalitas pekerja ( $Y$ ).

### VI. KESIMPULAN DAN SARAN

#### A. Kesimpulan

Pada bagian ini penulis akan menyimpulkan hasil penelitian yang telah dilakukan yang dianggap bermanfaat bagi OPPO Service Center Indonesia. Penelitian ini mencoba meneliti pengaruh beban kerja mental dan stress kerja terhadap loyalitas pekerja di OPPO Service Center Indonesia. Berdasarkan uraian dan penjelasan yang telah dikemukakan pada bab-bab sebelumnya, maka dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut :

- 1) Dari hasil penelitian  $H_1$  pengaruh beban kerja ( $X_1$ ) mental terhadap loyalitas pekerja ( $Y$ ) memiliki nilai sebesar  $t_{hitung} -0,527 < t_{tabel} 2,074$  dengan nilai signifikansi  $0,603 > 0,05$ , dapat disimpulkan hipotesis ditolak artinya tidak berpengaruh signifikan beban kerja mental ( $X_1$ ) terhadap loyalitas pekerja ( $Y$ ) pada OPPO Service Center Indonesia.
- 2) Dari hasil penelitian  $H_2$  pengaruh stress kerja ( $X_2$ ) terhadap loyalitas pekerja ( $Y$ ) memiliki nilai sebesar  $t_{hitung} 19,150 > t_{tabel} 2,074$  dengan nilai signifikansi sebesar  $0 < 0,05$ , dapat disimpulkan hipotesis diterima artinya ada pengaruh secara signifikan stress kerja ( $X_2$ ) terhadap loyalitas pekerja ( $Y$ ) pada OPPO Service Center Indonesia.

- 3) Dari hasil penelitian  $H_3$  secara simultan pengaruh beban kerja mental ( $X_1$ ) dan stress kerja ( $X_2$ ) terhadap loyalitas pekerja ( $Y$ ) pada OPPO Service Center Indonesia memiliki nilai sebesar  $f_{hitung} 336,528 > f_{tabel} 3,42$  dengan nilai signifikansi  $0,000 < 0,05$ , dapat disimpulkan hipotesis diterima, artinya ada pengaruh secara simultan  $X_1$  dan  $X_2$  terhadap  $Y$
- 4) Dari hasil penelitian dapat diketahui bahwa koefisien determinasi yang diperoleh sebesar  $0,965$ . Hal ini berarti  $96,5\%$  presentase sumbangan variabel independent terhadap variabel dependent, sisanya  $3,5\%$  (100%-96,5%) dipengaruhi oleh variabel-variabel lain yang tidak diteliti.

#### B. Saran

Untuk mencapai tujuan OPPO Service Center Indonesia terhadap loyalitas pekerja ada beberapa saran yang ingin disampaikan sebagai berikut :

- 1) Sebaiknya perusahaan menjalankan fungsi SDM yang ada meliputi pengadaan tenaga kerja, penelitian dan pengembangan, kompensasi, pemeliharaan tenaga kerja, integritas, dan PHK pada tempatnya. Ketika fungsi SDM sudah dikelola dengan baik maka loyalitas pekerja akan meningkat.
- 2) Sebaiknya perusahaan meminimalisir stress kerja agar loyalitas pekerja dapat meningkat dengan adanya kerja sama.
- 3) Sebaiknya perusahaan harus bisa berusaha memotivasi pekerja yang secara psikologis dapat mengurangi stress kerja yang dialami.

Sebaiknya pihak dari Perusahaan turun langsung ke lapangan untuk mengetahui kondisi lapangan, bagaimana beban kerja mental pekerja pada saat pekerja melayani konsumen sambil mengerjakan pekerjaan lain yang bukan menjadi uraian pekerjaannya

### REFERENSI

- [1] Bridger. (2009). Introduction to Ergonomics, Third Edition. USA: CRC Press.
- [2] Munandar, Ashar Sunyoto. 2008. Psikologi Industri dan Organisasi. Jakarta : Penerbit Universitas Indonesia, pp : 381-401
- [3] Manuaba, Adnyana. 2000. Ergonomi, Kesehatan dan Keselamatan Kerja. Dalam : Wignyosoebroto Sritomo dan Wiranto Stefanus Eko. (Eds).
- [4] Kroemer & Grandjean. 1997, Fitting the Task to the Human, 5th edition, Geneva. 11- 16
- [5] Mangkunegara, Anwar Prabu. (2003). Manajemen Sumber Daya Manusia Perusahaan. Bandung: PT. Remaja Rosdakarya.
- [6] Gibson, Ivancevich dan Donnelly, (2002). Organisasi. Edisi Kedelapan, Jilid I. Jakarta: Binarupa Aksara
- [7] Poerwadarminta, W.J.S. Kamus Besar Bahasa Indonesia. Jakarta : Balai Pustaka, 2002.
- [8] Arikunto, S. (2013). Prosedur Penelitian: Suatu Pendekatan Praktik. Jakarta: Rineka Cipta.
- [9] Arikunto, S. (2013). Prosedur Penelitian: Suatu Pendekatan Praktik. Jakarta: Rineka Cipta.

- [10] Sujarweni, V. Wiratna. 2014. Metode Penelitian: Lengkap, Praktis, dan Mudah Dipahami. Yogyakarta: Pustaka Baru Press.