**ABSTRAK**

Angelina Ongko / 23150009 / 2019 / Pengaruh Beban Kerja dan Stres Kerja terhadap Kinerja Kurir di PT Satria Antaran Prima (SAP) cabang Jakarta Timur / Pembimbing: Ponco Priyantono, S.E, M.M.

Layanan pengiriman barang atau jasa ekspedisi terus mengalami pertumbuhan positif khususnya saat jual beli online seperti saat ini yang terus berkembang. Pertumbuhan jual beli online mendorong bisnis ekspedisi semakin meningkat. PT. Satria Antaran Prima (SAP) menyadari pentingnya jaringan dan teknologi dalam mendukung pertumbuhan bisnis. Beban kerja dan stres kerja merupakan salah satu faktor yang dapat memengaruhi kinerja karyawan. Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh beban kerja dan stres kerja terhadap kinerja kurir di PT. Satria Antaran Prima cabang Jakarta Timur.

Beban kerja adalah sekumpulan atau sejumlah kegiatan yang harus diselesaikan oleh suatu unit organisasi atau pemegang jabatan dalam jangka waktu tertentu. Stres kerja adalah suatu kondisi ketegangan yang menciptakan adanya ketidakseimbangan fisik dan psikis, yang mempengaruhi emosi, proses berpikir, dan kondisi seorang karyawan. Kinerja adalah nilai dari seperangkat perilaku karyawan yang berkontribusi, baik secara positif atau negatif terhadap pemenuhan tujuan organisasi.

Teknik pengumpulan data dengan menyebarkan kuesioner yang disebarkan kepada 42 responden dengan 52 populasi, metode yang digunakan adalah *purposive sampling.* Alat ukur dalam penelitian ini adalah uji validitas, uji reliabilitas, persentase, rata-rata, skala likert, uji normalitas, uji multikolineritas, uji heteroskedastisitas, uji autokorelasi, dan analisis regresi berganda. Alat bantu *software* yang digunakan adalah IBM SPSS 20.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa beban kerja berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan, sedangkan stres kerja tidak berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan. Hasil penelitian ini juga menunjukkan bahwa beban kerja dan stres kerja secara simultan berpengaruh terhadap kinerja karyawan di PT. Satria Antaran Prima (SAP) cabang Jakarta Timur.

*Kata kunci: Beban Kerja, Stres Kerja, Kinerja Karyawan*

**ABSTRACT**

Angelina Ongko / 23150009 / 2019 / *The Effects of workload and stress factors to courier performance in PT Satria Antaran Prima (SAP) East Jakarta branch* / *Advisor: Ponco Priyantono, S.E, M.M.*

*Freight forwarding services or goods continue to expericene positive growth, especially when buying selling online as it is currently growing. The growth of online buying and selling has pushed the shipping business to increase. PT. Satria Antaran Prima (SAP) realizing the importance of networks and technology in supporting business growth. Workload and work stress in one of the factors that can affect employee performance. The purpose of this study was to determine and analyze the influence of workload and work stress on the performance of couriers at PT. Satria Antaran Prima (SAP) East Jakarta branch.*

*Workload is a set or number of activities that must be completed by an organizational unit or office holder within a certain period of time. Job stress is a tension condition that creates physical and psychological imbalances, which affect the emotions, thought processes, and conditions of an employee. Performance is the value of a set of employee behaviors that contribute, both positively and negatively to the fulfillment of organizational goals.*

*Data collection techniques by distributing questionnaires distributed to 42 respondents with 52 populations, the method used was purposive sampling. Measuring instruments in this research are validity test, reliability test, percentage, average, likert scale, normality test, multicollinearity test, heteroscedasticity test, autocorrelation test, and multiple regression analysis. The software tool used is IBM SPSS 20.*

*The results showed that workload had a significant effect on employee performance, while work stress did not significantly influence employee performance. The result of this study also show that workload and work stress simultaneously influence the performance of employee at PT. Satria Antaran Prima (SAP) East Jakarta branch.*

*Keywords: Workload, Stress at work, Employee Performance*