



PENGARUH BEBAN KERJA, LINGKUNGAN KERJA DAN KEPUASAN KERJA TERHADAP KINERJA KARYAWAN DI BPR PERUMDA MAJALENGKA

Fuji Herawati
Hemmy Fauzan
Suhendra

Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Islam Negeri Syarif Hidayatullah Jakarta

*fujiherawatii@gmail.com

Abstrak: Penelitian ini bertujuan untuk mengidentifikasi dan menganalisis pengaruh beban kerja, lingkungan kerja terhadap kinerja. Sampel penelitian ditentukan menggunakan *purposive sampling* dengan melibatkan 95 responden. Analisis data dalam penelitian ini dilakukan menggunakan regresi linear berganda. Hasil penelitian menunjukkan bahwa variabel beban kerja, lingkungan kerja, dan kepuasan kerja berpengaruh secara simultan terhadap kinerja. Secara parsial, beban kerja berpengaruh terhadap kinerja karyawan ($p=0,000$), lingkungan kerja berpengaruh terhadap kinerja karyawan ($p=0,000$), dan kepuasan kerja berpengaruh terhadap kinerja karyawan ($p=0,000$). Diharapkan Bank Perumda BPR Majalengka perlu dapat menciptakan lingkungan yang aman dan nyaman serta memberikan tugas dan tanggung jawab kepada karyawan berdasarkan kemampuan dan keterampilan yang dimiliki

Kata Kunci: Beban Kerja, Lingkungan Kerja, dan Kepuasan Kerja.

Abstract: The research sample was determined using purposive sampling involving 95 respondents. We used multiple linear regression to analyse all the data in this study. The results showed that it's not just one thing that affects performance. It's a combination of things: the workload, the work environment and job satisfaction. We also found that workload, work environment and job satisfaction all have a significant impact on employee performance ($p=0.000$). It would be great if Perumda BPR Majalengka Bank could create a safe and comfortable environment for their employees and provide tasks and responsibilities that match their abilities and skills.

Keywords: Workload Variables, Work Environment, and Job Satisfaction.

1 Pendahuluan

Setiap perusahaan diharapkan mampu mengelola dan mengatur aspek sumber daya manusia yang dimilikinya dengan sebaik mungkin. Karena dengan terkelolanya faktor sentral ini melalui manajemen sumber daya manusia yang baik, tujuan dan cita-cita perusahaan akan dapat tercapai dengan lebih cepat. Salah satu faktor yang mempengaruhi aspek sumber daya manusia adalah kepemimpinan (Sari & dkk, 2022).

Setiap perusahaan dituntut untuk mengembangkan dan meningkatkan efisiensi dengan cara yang tersusun dalam program dalam rangka meningkatkan kinerja para karyawan. Dalam hal ini pengelolaan terhadap sumber daya manusia merupakan salah satu hal yang terpenting dalam pencapaian tujuan. Perusahaan juga menyadari bahwa sumber daya manusia merupakan modal dasar dalam proses pembangunan perusahaan. Karenanya kualitas sumber daya manusia harus secara terus menerus dikembangkan dan diarahkan agar tercapainya tujuan yang telah ditetapkan oleh suatu perusahaan atau organisasi (Sari & dkk, 2022).

Berbagai macam visi dan misi yang ditetapkan oleh sebuah perusahaan untuk mencapai tujuan perusahaan, sumber daya manusia mempunyai tugas untuk membawa perusahaan mencapai tujuan mereka. Untuk itu, dibutuhkan kualitas sumber daya manusia yang berkompeten dan selaras dengan tujuan perusahaan. Perusahaan selalu berusaha untuk meningkatkan kualitas kerja sumber daya manusia secara maksimal untuk mendapatkan hasil sesuai dengan apa yang perusahaan harapkan. Perkembangan perbankan ini tentunya juga harus didukung oleh sumber daya manusia (insani) yang memadai, baik dari segi kualitas maupun dari segi kuantitas. Namun dari realitas yang ada menunjukkan bahwa masih banyak SDM yang selama ini terlibat dalam institusi syariah tidak memiliki pengalaman akademis dan praktis dalam Islamic Banking (Arnes, 2022).

Bank Perkreditan Rakyat atau biasa disingkat dengan BPR adalah bank yang melaksanakan kegiatan usaha secara konvensional atau berdasarkan prinsip syariah, yang dalam kegiatannya tidak memberikan jasa dalam lalu lintas pembayaran (OJK, 2017). Kegiatan pada BPR lebih sempit dibanding dengan kegiatan bank umum karena BPR dilarang menerima simpanan giro, kegiatan valas dan perasuransian. BPR adalah lembaga perbankan yang sudah didasarkan oleh Undang-undang No. 7 1992, yang menjelaskan bahwa perbankan dan sebagaimana yang sudah ditetapkan atau dirubah dengan Undang-undang No. 10 1998 (OJK, 2004).

Setiap organisasi berkepentingan terhadap kinerja terbaik yang mampu dihasilkan oleh rangkaian sistem yang berlaku dalam organisasi tersebut. Manajemen sumber daya manusia adalah ilmu dan seni untuk mengatur hubungan dan peran tenaga kerja agar efektif dan efisien untuk membantu mewujudkan tujuan perusahaan, karyawan dan juga masyarakat (Hasibuan, 2019). Kinerja yang baik tentu saja merupakan harapan bagi semua perusahaan dan institusi yang mempekerjakan karyawan, sebab kinerja karyawan ini pada akhirnya diharapkan dapat meningkatkan kinerja perusahaan secara keseluruhan. Dari berbagai sumber daya yang dimiliki perusahaan, sumber daya manusia menempati posisi paling strategis di antara sumber daya lainnya. Tanpa sumber daya manusia, sumber daya yang lain tidak bisa dimanfaatkan apalagi dikelola untuk menghasilkan suatu produk. Tetapi dalam kenyataannya masih banyak perusahaan tidak menyadari pentingnya sumber daya manusia bagi kelangsungan hidup perusahaan (Pramudia & dkk, 2020).

Untuk meningkatkan kinerja karyawan, Perumda BPR Majalengka mengukur tingkat kinerja terhadap semua karyawan yang ada di perusahaan. Penilaian kinerja yang dilakukan terhadap karyawan didasari atas penilaian perilaku dan sikap, tingkat kehadiran, penilaian atasan, kualitas dan kuantitas kerja serta pencapaian kerja yang berlaku untuk semua karyawan yang terdiri dari 60 Orang karyawan tetap dan 91 Orang Karyawan kontrak.

Persaingan di antara bank kini semakin ketat. Baik bank pemerintah ataupun bank swasta, semuanya bersaing menawarkan berbagai fasilitas yang memudahkan dengan tujuan agar nasabah mau menyimpan dana pada bank tersebut. Hal ini berkaitan juga dengan perkembangan teknologi saat ini. Banyak sistem dan peraturan baru yang terjadi pada dunia perbankan yang mengharuskan karyawan bank mempelajari dan beradaptasi dengan hal

tersebut. Dengan begitu mengakibatkan peningkatan terhadap karyawan yang mungkin mempengaruhi beban kerja mereka (A'yun & Putri, 2022).

Secara umum beban kerja sering diartikan sebagai kondisi tegang yang tidak menyenangkan, karena seseorang secara subjektif merasa ada sesuatu yang membebani. Stres kerja karyawan adalah kondisi yang muncul dari interaksi antara manusia dan pekerjaan serta dikarakteristikan oleh perubahan manusia yang memaksa mereka untuk menyimpang dari fungsi normal mereka. Dari sudut pandang organisasi, manajemen mungkin tidak khawatir jika karyawannya mengalami stres yang ringan. Alasannya karena pada tingkat stres tertentu akan memberikan akibat positif, karena hal ini akan mendesak mereka untuk melakukan tugas lebih baik, lebih cepat dan efisien. Meningkatnya beban kerja, dapat berpengaruh secara negatif terhadap kepuasan kerja dan kinerja karyawan di suatu perusahaan. Bahwa jika beban kerja meningkat maka akan mengurangi potensi kepuasan kerja dan kinerja karyawan dan jika sebaliknya beban kerja menurun maka akan meningkatkan potensi kepuasan kerja dan kinerja karyawan (Oktavianti & Hamni, 2022).

Pada penelitian yang dilakukan oleh Sastra (2017) mengenai pengaruh beban kerja terhadap kinerja yang dilakukan pada bank Danamon Pekanbaru menunjukkan hasil yang positif, dimana jika beban kerja mereka meningkat maka kinerja mereka juga akan meningkat dan begitupun sebaliknya jika beban kerja rendah maka kinerja mereka juga menjadi rendah (Sastra, 2017).

Salah satu upaya untuk meningkatkan kinerja karyawan adalah adanya perubahan. Proses perubahan merupakan suatu hal yang tidak dapat dihindari oleh setiap organisasi. Organisasi akan selalu mengalami dinamika perubahan, baik yang disebabkan dari dalam maupun dari luar organisasi, perubahan lingkungan dan teknologi yang begitu cepat memaksa karyawan untuk bisa menyesuaikan diri. Perusahaan perbankan dengan tingkat persaingan yang begitu ketat membuat penyesuaian diri karyawan atas tuntutan pekerjaan yang begitu tinggi sangat diperlukan untuk meminimalisasi adanya beban kerja yang dapat menurunkan kinerja bank (Sukin, 2022).

Kinerja karyawan tidaklah datang dengan sendirinya, namun harus dikelola oleh pimpinan. Seperti apakah kinerja seorang karyawan seyogyanya dapat didiskusikan dan ditetapkan secara bersama antara karyawan dengan pimpinannya. Tanpa penetapan beban kerja dan arahan yang jelas, karyawan akan mengalami kebingungan dalam melaksanakan pekerjaannya. Situasi dan kondisi seperti ini sudah tentu akan mengurangi kinerja (Prasetyo & Marlin, 2019).

Lingkungan dapat dimaknai sebagai tempat dimana pegawai melakukan aktivitas pekerjaan yang dapat memberikan dampak yang positif ataupun negatif bagi pegawai untuk mencapai hasil yang diharapkan. Menurut (Safrina & Lestari, 2019) lingkungan kerja juga merupakan suatu bentuk motivasi yang diberikan oleh perusahaan untuk mendongkrak semangat kerja karyawan.

Lingkungan kerja, yakni tempat karyawan melakukan pekerjaan juga sangat berpengaruh terhadap meningkat atau menurunnya kinerja karyawan, contohnya pemberian fasilitas karyawan yang harus memadai, tempat kerja yang luas, pencahayaan yang baik, suhu ruangan yang nyaman, serta hubungan dan komunikasi yang baik antara atasan dengan karyawan atau dengan sesama karyawan (Lestary & Harmon, 2017).

(Sari & dkk, 2020) mengatakan bahwa lingkungan kerja memiliki peran penting untuk meningkatkan produktivitas karyawan melalui lingkungan fisik maupun non fisik yang baik, seperti menciptakan suasana yang aman dan nyaman pada karyawan diantaranya memberikan fasilitas-fasilitas dan alat bantu keselamatan kerja, menjaga kebersihan tempat kerja, serta meningkatkan moral karyawan dalam setiap aktivitas, sehingga kondisi fisik dan non fisik memadai maka produktivitas kerja akan mengalami peningkatan.

Fenomena lingkungan kerja yang ada di Perumda BPR Majalengka adalah kurangnya pencahayaan di dalam ruangan kerja sehingga ruangan kerja tampak gelap, ruangan kerja yang kurang nyaman, mulai dari sirkulasi udara yang kurang dan penempatan dokumen atau arsip yang kurang rapi serta kantor yang terletak dekat dengan pasar juga mengakibatkan suasana bekerja kurang nyaman dikarenakan kebisingan pasar mengganggu karyawan dalam bekerja.

Selain pernyataan mengenai lingkungan kerja non fisik, peralatan kerja juga bisa mempengaruhi kinerja karyawan. Kelengkapan kerja yang baik dapat menunjang pekerjaan menjadi lebih efisien. Pada Perumda BPR Majalengka sudah bisa dikatakan peralatan kerja dapat membantu pekerjaan menjadi lebih efisien.

Kepuasan kerja merupakan salah satu hal yang terpenting dalam melakukan aktivitas pekerjaan, kepuasan kerja mengacu pada sikap umum karyawan terhadap pekerjaannya. Hal ini dijelaskan oleh Robins (2017:53) yang menjelaskan bahwa kepuasan kerja mengacu pada sikap umum karyawan terhadap pekerjaannya, sehingga dapat disimpulkan bahwa kepuasan kerja dapat meningkatkan kinerja karyawan. Keberhasilan perusahaan dilihat dari keberhasilan karyawan menyelesaikan pekerjaan atau target yang ditentukan oleh perusahaan. Menurut Hamali dalam (Kurniasari & Maulana, 2019) kepuasan kerja merupakan hasil dari tenaga kerja yang berkaitan dengan motivasi kerja. Kepuasan kerja adalah jumlah dari kepuasan kerja (dari setiap aspek pekerjaan) dikalikan derajat pentingnya aspek pekerjaan bagi individu.

Kepuasan kerja pada Perumda BPR Majalengka bisa dilihat dari pencapaian target, promosi, dan juga rekan kerja dimana hal ini tersebut masih kurang dan menjadi permasalahan pada kepuasan kerja yang mungkin berdampak pada kinerja yang dihasilkan karyawan. Berdasarkan hasil wawancara pada karyawan yang bekerja di Perumda BPR Majalengka ia mengaku bahwa waktu kerja dan tanggungjawab yang diberikan perusahaan terlalu besar sehingga karyawan kesulitan mencapai target yang ditentukan perusahaan, dan ia juga mengatakan kurangnya apresiasi dari perusahaan dan kurangnya kesempatan bagi mereka untuk mengembangkan diri. Robins dalam (Kurniasari & Maulana, 2019) mengatakan kepuasan kerja adalah sikap umum terhadap pekerjaan seseorang, yang menunjukkan perbedaan antara jumlah penghargaan yang diterima pekerja dan jumlah yang mereka yakini seharusnya mereka terima.

Sumber daya perusahaan yang mempunyai kinerja baik merupakan harapan bagi semua perusahaan dan institusi yang mempekerjakan karyawan, sebab kinerja karyawan ini pada akhirnya diharapkan dapat meningkatkan kinerja perusahaan secara keseluruhan. Banyak faktor yang menentukan kinerja karyawan meskipun perusahaan sudah melakukan perekrutan yang baik, penyeleksian dan pelatihan terencana. Faktor adanya lingkungan kerja, beban kerja dan insentif yang terjadi di perusahaan juga mempengaruhi kinerja karyawan.

Ada beberapa tujuan dalam penelitian ini. Pertama, untuk menganalisis pengaruh beban kerja terhadap kinerja karyawan di perumda BPR Majalengka. Kedua, untuk menganalisis pengaruh lingkungan kerja terhadap kinerja karyawan di perumda BPR Majalengka. Ketiga, untuk menganalisis pengaruh kepuasan kerja terhadap kinerja karyawan di perumda BPR Majalengka. Keempat, untuk menganalisis pengaruh simultan beban kerja, lingkungan kerja, dan kepuasan kerja terhadap kinerja karyawan di Perumda BPR Majalengka.

2 Landasan Teori

Teori – Teori Terkait dengan Penelitian Perilaku Organisasi

Menurut Wijaya (2017) mengungkapkan bahwa perilaku organisasi adalah suatu disiplin ilmu yang mempelajari tingkah laku individu dalam organisasi serta dampaknya terhadap kinerja baik kinerja individual, kelompok ataupun organisasi. Sedangkan teori umum dari perilaku organisasi yang dikemukakan oleh Robbins (2017) perilaku organisasi adalah studi mengenai apa yang orang-orang lakukan dalam sebuah organisasi dan bagaimana perilaku mereka mempengaruhi kinerja dalam organisasi.

Sementara menurut Hanggreni (2011) perilaku organisasi adalah sebuah bidang khusus yang memiliki pokok ilmu pengetahuan yang mencakup tiga faktor penentu perilaku dalam organisasi yaitu individu, kelompok dan struktur penerapannya agar organisasi bekerja secara lebih efektif. Menurut Nur Asni (2020) Perilaku organisasi menunjukkan bahwa pemahaman sikap dan perilaku individu pada akhirnya akan dibawa pada saat individu tersebut bekerja dalam suatu organisasi. Dengan demikian, tujuan organisasi adalah sebagai berikut:

- a. Menjelaskan bagaimana perilaku organisasi, baik individu maupun kelompok dalam organisasi
- b. Menganalisis atau menguraikan berbagai sebab dan akibat dari suatu perilaku individual atau kelompok dalam organisasi, serta hubungannya dengan produktivitas personal dan kinerja organisasi.
- c. Memprediksi dan memecahkan berbagai persoalan yang muncul pada interaksi manusia dalam organisasi. Baik interaksi dengan orang maupun dengan lingkungannya.

Beban Kerja

Keluhan Beban kerja adalah sekumpulan atau sejumlah kegiatan yang harus diselesaikan oleh suatu unit organisasi atau pemegang jabatan dalam jangka waktu tertentu (Hutabarat, 2017). Dengan demikian beban kerja merupakan suatu tugas atau pekerjaan yang harus dilakukan individu maupun kelompok dalam satuan waktu tertentu. Sementara itu menurut Koesomowidjojo (2017) menjelaskan bahwa beban kerja merupakan suatu proses dalam menetapkan jumlah jam kerja sumber daya manusia yang bekerja, digunakan, dan dibutuhkan dalam menyelesaikan suatu pekerjaan untuk kurun waktu tertentu. Artinya beban kerja bukan hanya persoalan tugas atau pekerjaan saja, akan tetapi melingkupi pengalokasian sumber daya dan penetapan jangka waktu pula. Sedangkan menurut pendapat menurut Vanchapo (2020) beban kerja merupakan sebuah proses atau kegiatan yang harus segera diselesaikan oleh seorang pekerja dalam jangka waktu tertentu. Apabila seorang pekerja mampu menyelesaikan dan menyesuaikan diri terhadap sejumlah tugas yang diberikan, maka hal tersebut tidak menjadi suatu beban kerja, namun jika pekerja tidak berhasil maka tugas dan kegiatan tersebut menjadi suatu beban kerja. Pernyataan tersebut senada dengan pendapat Gibson (2018) yang menyatakan bahwa *workload is having to do too many tasks or providing insufficient time to complete tasks*. Artinya, beban kerja juga dapat diartikan sebagai terlalu banyak tugas atau terlalu sedikitnya waktu yang disediakan untuk menyelesaikan pekerjaan.

a. Dimensi Beban Kerja

Menurut Budiasa (2021) indikator beban kerja dapat diaplikasikan melalui tiga dimensi terkait yang penjabarannya adalah sebagai berikut:

1) Tuntutan Fisik

Dimensi tuntutan fisik adalah kondisi kerja tertentu dapat menghasilkan prestasi kerja yang optimal di samping dampaknya terhadap kinerja karyawan, kondisi fisik berdampak pula terhadap kesehatan mental seorang tenaga kerja..

2) Tuntutan Waktu

Tuntutan waktu seperti bagaimana jadwal kerja atau shift malam sering kali menyebabkan kelelahan bagi para karyawan akibat dari beban kerja yang berlebihan. Beban kerja berlebihan dan beban kerja terlalu sedikit dapat berpengaruh terhadap kinerja karyawan.

3) Tuntutan Mental

Tuntutan mental adalah beban kerja yang timbul saat pegawai melakukan kegiatan mental atau praktis di lingkungan kerjanya.

Lingkungan Kerja

Menurut Sunyoto (2015) mengatakan bahwa lingkungan kerja adalah segala sesuatu yang ada di sekitar para pekerja dan yang dapat mempengaruhi dirinya dalam menjalankan tugas-tugas yang dibebankan. Sedangkan menurut Sukanto & Indryo (2007) mengatakan bahwa lingkungan kerja adalah segala sesuatu yang ada di sekitar pekerja yang dapat mempengaruhi dalam bekerja meliputi pengaturan penerangan, pengontrolan suara gaduh, pengaturan kebersihan tempat kerja dan pengaturan keamanan tempat kerja. Sementara itu menurut Afandi (2018) lingkungan kerja adalah segala sesuatu yang ada di sekitar karyawan dan dapat mempengaruhi dalam menjalankan tugas yang diembankan kepadanya misalnya dengan adanya air conditioner (AC), penerangan yang memadai sebagainya. Dengan kata lain, contoh konkret dari pengondisian lingkungan kerja yang baik adalah dengan memastikan udara segar menggunakan perangkat AC, memasang lampu yang cukup terang, dan sebagainya. Sedangkan menurut (Sedarmayanti, 2017) lingkungan kerja adalah keseluruhan alat perkakas dan bahan yang di hadapi, lingkungan sekitar dimana seseorang bekerja, metode kerjanya, serta pengaturan kerjanya baik sebagai perseorangan maupun sebagai kelompok. Artinya, segala peralatan yang digunakan untuk mengerjakan pekerjaan serta metode yang digunakan seperti kanan board juga termasuk lingkungan.

a. Dimensi Lingkungan Kerja

Menurut Sedarmayanti (2017), indikator lingkungan kerja sebagai berikut:

- 1) Penerangan
Penerangan yang masuk dengan cukup dan baik kedalam ruang kerja akan membuat kondisi kerja lebih menyenangkan.
- 2) Temperatur
Temperatur merupakan suhu dalam ruang kerja, suhu udara yang terlalu panas atau dingin akan menjadi tempat yang menyenangkan.
- 3) Kebisingan
Suara bising yang merupakan tingkat kepekaan pegawai yang dapat mempengaruhi aktivitas bekerja.
- 4) Tata Warna
Penggunaan warna yang merupakan pemilihan warna dalam tata warna dalam ruangan yang akan digunakan bekerja.
- 5) Tata Gerak
Ruang gerak yang merupakan posisi kerja antar pegawai satu dan yang lainnya, termasuk juga alat bantu yang ada di dalamnya.
- 6) Kemampuan Bekerja
Kemampuan bekerja merupakan suatu kondisi yang dapat menciptakan rasa aman dan tenang dalam melakukan pekerjaan
- 7) Hubungan Pegawai
Hubungan pegawai merupakan suatu kondisi antara pegawai dengan pegawai yang lainnya yang harus harmonis dengan adanya kebersamaan dalam melaksanakan tugas

yang diberikan

Kepuasan Kerja

Kata Menurut Robbins diterjemahkan oleh Wibowo (2017) menyatakan kepuasan kerja adalah suatu sikap umum terhadap pekerjaan seseorang sebagai perbedaan banyaknya imbalan yang diterima pekerja dengan banyaknya imbalan yang diyakini seharusnya diterima (Utari & Amalia, 2023). Menurut Sutrisno (2017) kepuasan kerja adalah suatu sikap karyawan terhadap pekerjaan yang berhubungan dengan situasi kerja, kerja sama antar karyawan, imbalan yang diterima dalam kerja, dan hal-hal yang menyangkut faktor fisik dan psikologis. Sikap tersebut dapat berupa sikap positif yang berarti karyawan atau anggota organisasi puas atau justru negatif yang berarti ia tidak puas terhadap segala aspek pekerjaan baik itu dari situasi kerja, beban tugas, imbalan, risiko, dan sebagainya. Menurut Afandi (2018) sikap kerja atau job satisfaction adalah sikap umum terhadap pekerjaan seseorang yang menunjukkan perbedaan antara jumlah penghargaan yang diterima pekerja dan jumlah yang mereka yakini seharusnya mereka terima. Dengan kata lain, kepuasan kerja merupakan perbandingan antara kontribusi dan imbalan yang ia dapatkan berdasarkan pendapat subjektif dari karyawan sendiri. Sedangkan menurut Handoko (2020) kepuasan kerja adalah pendapat karyawan yang menyenangkan atau tidak mengenai pekerjaannya, perasaan itu terlihat dari perilaku baik karyawan terhadap pekerjaan dan semua hal yang dialami lingkungan kerja. Dengan demikian kepuasan kerja juga berhubungan dengan rasa memiliki dan loyalitas karyawan karena merupakan pandangan afeksi atau perasaan mereka mengenai organisasi atau perusahaan.

a. Dimensi Kepuasan Kerja

Menurut Stephen Robbins (2017) dimensi kepuasan kerja di antaranya sebagai berikut:

- 1) Pekerjaan
pekerjaan yang dilakukan seseorang memiliki elemen yang memuaskan karyawan seperti pegawai senang pada pekerjaannya dan merasa puas dalam mengerjakan tugasnya
- 2) Upah/Gaji
Jumlah bayaran yang diterima seseorang sebagai akibat dari pelaksanaan kerja apakah sesuai dengan kebutuhan yang dirasakan adil.
- 3) Promosi
Kemungkinan seseorang dapat berkembang melalui kenaikan jabatan, oleh karena itu perusahaan memiliki kebijakan promosi dan pegawai memiliki kesempatan naik jabatan.
- 4) Pengawas
Seseorang yang senantiasa memberikan perintah atau petunjuk dalam pelaksanaan kerja dimana pegawai merasa puas mendapat bantuan dan dukungan moril dari atasan.
- 5) Rekan Kerja
Rekan kerja yang saling membantu dalam menyelesaikan pekerjaan. Dimana sesama pekerja membantu dalam pekerjaan dan kepuasan dari lingkungan sosial.

Kinerja Karyawan

Loyalitas Kinerja karyawan adalah hasil kerja karyawan dilihat pada aspek kualitas, kuantitas, waktu kerja dan kerja sama untuk mencapai tujuan yang sudah ditetapkan oleh organisasi Soetrisno (2019). Dengan demikian kinerja adalah kualitas dan kuantitas output dari pekerjaan karyawan. Kinerja karyawan adalah variabel tetap yang sering dipasangkan dengan berbagai variabel bebas yang mempengaruhinya seperti motivasi,

kompensasi, dan lingkungan kerja Oleh karena itu kebanyakan pusat persoalan kinerja karyawan dalam manajemen sumber daya manusia ini adalah penilaian kinerja karyawan itu sendiri. Seperti yang diungkapkan Wibowo (2018) bahwa kinerja karyawan adalah proses dengan mana kinerja individual diukur dan dievaluasi.

Selain itu menurut Sedermayanti (2017) kata “kinerja” sendiri juga merupakan istilah dengan spektrum definisi luas yang dapat mengacu pada pengertian: melakukan, menjalankan, melaksanakan, menyempurnakan dengan tanggung jawab, dsb. Namun demikian, dalam konteks manajemen, kinerja yang dimaksud adalah hasil dari suatu proses yang mengacu dan mengukur selama periode waktu tertentu berdasarkan ketentuan atau kesepakatan yang telah ditetapkan sebelumnya menurut Edison, dkk (2018) dalam (Setyawati & Tahwin, 2021).

Lebih lanjut Mangkunegara (2017) menjelaskan bahwa kinerja karyawan merupakan hasil kerja secara kualitas dan kuantitas yang dicapai oleh seseorang karyawan dalam melaksanakan tugas sesuai dengan tanggung jawab yang diberikan kepadanya. Artinya, tidak hanya kuantitas, kualitas, dan penyelesaiannya saja yang diperhatikan, melainkan tanggung jawab serta kesesuaian dari tugas atau pekerjaan yang diberikan.

a. Dimensi Kinerja Karyawan

Menurut Mangkunegara (2017) terdapat lima indikator kinerja yang di antaranya adalah sebagai berikut:

- 1) Kualitas
Kualitas kerja diukur dari persepsi pimpinan terhadap kualitas pekerjaan yang dihasilkan serta kesempurnaan tugas terhadap keterampilan dan kemampuan karyawan.
- 2) Kuantitas
Merupakan jumlah yang dihasilkan, biasanya dinyatakan dalam istilah seperti unit, jumlah siklus aktivitas yang diselesaikan.
- 3) Kerjasama
Merupakan tingkatan aktivitas diselesaikannya pekerjaan dalam waktu tertentu yang sudah ditetapkan sebagai standar pencapaian waktu penyelesaian pekerjaan.
- 4) Tanggungjawab
Merupakan kesadaran akan kewajiban karyawan terhadap pekerjaannya yang diberikan oleh perusahaan dan akan keputusan yang diambil oleh karyawan atas setiap tindakan yang diambil.
- 5) Inisiatif
Merupakan tindakan dari diri seorang karyawan untuk menyelesaikan pekerjaan dan mengatasi masalah dalam pekerjaan tanpa menunggu perintah dari atasan atau menunjukkan tanggungjawab pada pekerjaannya.

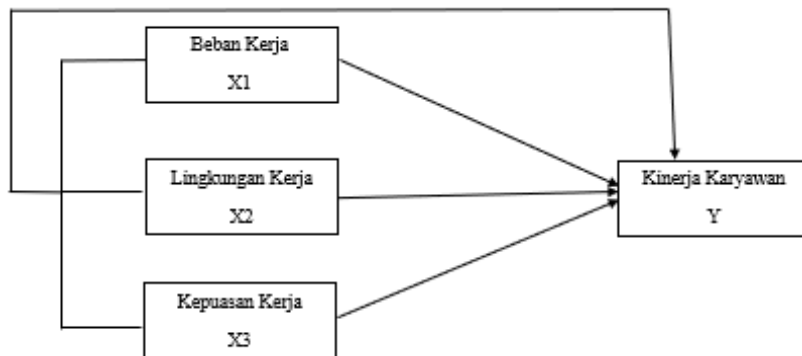
3 Metode Penelitian

Jenis penelitian ini adalah penelitian kausal untuk membuktikan kebenaran dari suatu hipotesis yang diajukan. Dalam penelitian ini terdapat tiga variabel independen yaitu beban kerja, lingkungan kerja dan kepuasan kerja. Variabel dependennya adalah kinerja karyawan. Penelitian ini menggunakan data kuantitatif dengan menyebarkan kuesioner menggunakan gform kepada responden berupa pertanyaan yang sesuai dengan topik penelitian dan disebarkan kepada karyawan di BPR PERUMDA Majalengka dan skala yang digunakan adalah skala likert.

Teknik pengambilan sampel yang digunakan adalah *non probability sampling*, sampel yang dipilih secara tidak acak dimana tidak membuka peluang yang sama pada

masing-masing populasi yang dijadikan sampel. Metode *purposive sampling* dipilih sebagai metode dalam pengambilan sampel, artinya suatu metode pengambilan sampel dari basis data, yang memperhatikan pertimbangan-pertimbangan tertentu, sehingga data bersifat representative. Jumlah sampel yang diambil dalam penelitian ini sebanyak 95 responden, dengan 60 karyawan tetap dan 35 karyawan kontrak. Pengolahan data dilakukan dengan menggunakan program komputer SPSS.

**Gambar
Kerangka Pikir**



Sumber : diolah penulis, (2024)

4 Hasil Dan Pembahasan Uji Validitas

**Tabel 1.
Hasil Uji Validitas**

| Variabel | No Item | P-Value | α | Kesimpulan |
|-------------------------|---------|---------|----------|------------|
| Beban kerja | 1 | 0,000 | <0,05 | Valid |
| | 2 | 0,000 | <0,05 | Valid |
| | 3 | 0,000 | <0,05 | Valid |
| | 4 | 0,000 | <0,05 | Valid |
| | 5 | 0,000 | <0,05 | Valid |
| | 6 | 0,000 | <0,05 | Valid |
| | 7 | 0,000 | <0,05 | Valid |
| | 8 | 0,000 | <0,05 | Valid |
| | 9 | 0,000 | <0,05 | Valid |
| | 10 | 0,000 | <0,05 | Valid |
| | 11 | 0,000 | <0,05 | Valid |
| | 12 | 0,000 | <0,05 | Valid |
| Lingkungan Kerja | 1 | 0,000 | <0,05 | Valid |
| | 2 | 0,000 | <0,05 | Valid |
| | 3 | 0,000 | <0,05 | Valid |
| | 4 | 0,000 | <0,05 | Valid |

| | | | | |
|-------------------------|----|-------|-------|-------|
| | 5 | 0,000 | <0,05 | Valid |
| | 6 | 0,000 | <0,05 | Valid |
| | 7 | 0,000 | <0,05 | Valid |
| | 8 | 0,000 | <0,05 | Valid |
| | 9 | 0,000 | <0,05 | Valid |
| | 10 | 0,000 | <0,05 | Valid |
| | 11 | 0,000 | <0,05 | Valid |
| | 12 | 0,000 | <0,05 | Valid |
| | 13 | 0,000 | <0,05 | Valid |
| | 14 | 0,000 | <0,05 | Valid |
| | 15 | 0,000 | <0,05 | Valid |
| | 16 | 0,000 | <0,05 | Valid |
| | 17 | 0,000 | <0,05 | Valid |
| | 18 | 0,000 | <0,05 | Valid |
| Kinerja Karyawan | 1 | 0,000 | <0,05 | Valid |
| | 2 | 0,000 | <0,05 | Valid |
| | 3 | 0,000 | <0,05 | Valid |
| | 4 | 0,000 | <0,05 | Valid |
| | 5 | 0,000 | <0,05 | Valid |
| | 6 | 0,000 | <0,05 | Valid |
| | 7 | 0,000 | <0,05 | Valid |
| | 8 | 0,000 | <0,05 | Valid |
| | 9 | 0,000 | <0,05 | Valid |
| | 10 | 0,000 | <0,05 | Valid |
| | 11 | 0,000 | <0,05 | Valid |
| | 12 | 0,000 | <0,05 | Valid |
| | 13 | 0,000 | <0,05 | Valid |
| | 14 | 0,000 | <0,05 | Valid |
| | 15 | 0,000 | <0,05 | Valid |
| | 16 | 0,000 | <0,05 | Valid |
| | 17 | 0,000 | <0,05 | Valid |
| Kepuasan Kerja | 1 | 0,000 | <0,05 | Valid |
| | 2 | 0,000 | <0,05 | Valid |
| | 3 | 0,000 | <0,05 | Valid |
| | 4 | 0,000 | <0,05 | Valid |
| | 5 | 0,000 | <0,05 | Valid |
| | 6 | 0,000 | <0,05 | Valid |
| | 7 | 0,000 | <0,05 | Valid |
| | 8 | 0,000 | <0,05 | Valid |
| | 9 | 0,000 | <0,05 | Valid |
| | 10 | 0,000 | <0,05 | Valid |
| | 11 | 0,000 | <0,05 | Valid |
| | 12 | 0,000 | <0,05 | Valid |
| | 13 | 0,000 | <0,05 | Valid |
| | 14 | 0,000 | <0,05 | Valid |
| | 15 | 0,000 | <0,05 | Valid |
| | 16 | 0,000 | <0,05 | Valid |

| | | | | |
|--|----|-------|-------|-------|
| | 17 | 0,000 | <0,05 | Valid |
| | 18 | 0,000 | <0,05 | Valid |
| | 19 | 0,000 | <0,05 | Valid |
| | 20 | 0,000 | <0,05 | Valid |

Sumber: Hasil Pengolahan Data SPSS, (2024)

Berdasarkan tabel diatas terlihat bahwa semua item pembentuk variabel penelitian valid. Oleh karena itu semua indikator mampu mengkonstruksikan variabel-variabel penelitian.

Uji Reliabilitas

Tabel 2.
Hasil Uji Reliabilitas

| Variabel | Cronbach's Alpha | Role of Thumb | Kesimpulan |
|------------------|------------------|---------------|------------|
| Beban Kerja | 0,917 | 0,70 | Reliabel |
| Lingkungan Kerja | 0,792 | 0,70 | Reliabel |
| Kepuasan Kerja | 0,940 | 0,70 | Reliabel |
| Kinerja Karyawan | 0,958 | 0,70 | Reliabel |

Sumber: Hasil Pengolahan Data SPSS, (2024)

Berdasarkan tabel diatas menunjukkan nilai *Cronbach's Alpha* untuk semua variabel penelitian nilainya $> 0,70$ sehingga dapat dikatakan bahwa instrument dalam penelitian ini adalah reliabel dan layal untuk digunakan.

Uji Asumsi Klasik

1. Uji Normalitas

Uji normalitas dilakukan untuk menentukan populasi data yang berdistribusi normal. Untuk mengetahui normal tidaknya suatu distribusi data menggunakan *Kolmogorov-Smirnov Test*. Uji dilakukan karena ukuran sampel lebih dari 50.

Hasil analisis menunjukkan bahwa nilai *P-value* = 0,273 berarti $>0,05$ yang menunjukkan bahwa data yang didapatkan mengikuti aturan distribusi normal, dan dapat melanjutkan ke pengolahan data selanjutnya.

2. Uji Linieritas

Uji linieritas bertujuan untuk mengetahui selinier apa data yang dipergunakan. Untuk mengetahui antara variabel independen dan variabel dependen berpola linier menggunakan *Linearity*.

Hasil analisis menunjukkan nilai *p-value* untuk variabel beban kerja sebesar 0,79 ($p>0,05$) sehingga H_0 ditolak. Dengan demikian, dapat dinyatakan bahwa variabel beban kerja terhadap kinerja karyawan berpola linier.

Hasil analisis menunjukkan nilai *p-value* untuk variabel lingkungan kerja nilai *p-value* untuk variabel variabel beban kerja sebesar 0,79 ($p > 0,05$) sehingga H_0 ditolak. Dengan demikian, dapat dinyatakan bahwa variabel beban kerja terhadap kinerja karyawan berpola linier.

Hasil analisis menunjukkan nilai *p-value* untuk variabel kepuasan kerja sebesar 0,210 ($p > 0,05$) sehingga H_0 ditolak. Dengan demikian, dapat dinyatakan bahwa variabel kepuasan kerja terhadap kinerja karyawan berpola linier.

3. Uji Multikolinieritas

Uji multikolinieritas bertujuan untuk menguji apakah model regresi ditemukan adanya korelasi antar variabel bebas (independen). Model regresi yang baik seharusnya tidak terjadi korelasi di antara variabel independen. Untuk mendeteksi ada atau tidaknya multikolinieritas di dalam model regresi digunakan variance inflation factor (VIF).

Hasil analisis menunjukkan nilai VIF untuk semua variabel < 10 , maka dapat dikatakan bahwa pada uji ini tidak terjadi multikolinieritas.

4. Uji Autokorelasi

Untuk mendeteksi adanya autokorelasi dalam model regresi dapat digunakan metode Durbin-Watson. Suatu model regresi dinyatakan tidak terdapat permasalahan autokorelasi apabila $du < d < 4 - du$.

Hasil analisis menunjukkan bahwa nilai *Durbin-Watson* adalah 2,071 selanjutnya dibandingkan dengan nilai *Durbin-watson* tabel yaitu $du = 1,7316$ dan $4 - du = 4 - 1,7316 = 2,2684$ sehingga dapat diketahui nilai *Durbin Watson* berada di antara nilai d_u dan $(4 - d_u)$ ($1,7316 < 2,071 < 2,2684$). maka dapat dikatakan bahwa pada uji ini tidak terjadi autokorelasi.

5. Heteroskedastisitas

Uji heteroskedastisitas bertujuan menguji apakah dalam model regresi terjadi ketidaksamaan *variance* dari residual satu pengamatan ke pengamatan yang lain dengan menggunakan uji *spearman*.

Hasil analisis menunjukkan bahwa nilai *p-value* pada seluruh variabel $> 0,05$, sehingga H_0 ditolak maka dapat disimpulkan bahwa model ini tidak terjadi heteroskedastisitas.

Analisis Bivariat

Berdasarkan hasil penelitian, dapat disimpulkan bahwa terdapat pengaruh yang signifikan beban kerja terhadap kinerja karyawan ($p-value = 0,000$, $R = 0,554$, $R^2 = 0,307$). Sejalan dengan hasil penelitian Batubara & Abadi, (2022) bahwa terdapat pengaruh signifikan beban kerja terhadap kinerja pada karyawannya dan berpengaruh positif. Didukung hasil penelitian Rohman, (2021) bahwa terdapat pengaruh positif dan signifikan beban kerja terhadap kinerja karyawan. Berdasarkan hasil penelitian, dapat disimpulkan bahwa terdapat pengaruh yang signifikan lingkungan kerja terhadap kinerja karyawan ($p-value = 0,000$, $R = 0,560$, $R^2 = 0,313$). Sejalan dengan hasil penelitian Sihaloho & Siregar, (2020) bahwa terdapat pengaruh signifikan dan positif lingkungan kerja terhadap kinerja pada karyawan. Didukung hasil penelitian Rastana et al., (2021) bahwa terdapat pengaruh signifikan dan positif lingkungan kerja terhadap kinerja pada karyawan. Berdasarkan hasil penelitian, dapat disimpulkan bahwa terdapat pengaruh yang signifikan kepuasan kerja terhadap kinerja karyawan ($p-value = 0,031$, $R = 0,221$, $R^2 = 0,049$). Sejalan dengan hasil penelitian Suryawan & Salsabilla, (2022) bahwa terdapat pengaruh signifikan kepuasan kerja terhadap kinerja karyawan.

Didukung hasil penelitian Paparang et al., (2021) bahwa kepuasan kerja memiliki hasil positif terhadap kinerja perawat.

Analisis Multivariat

Analisis multivariat dilakukan untuk mengetahui pengaruh secara simultan variabel beban kerja, lingkungan kerja, dan kepuasan kerja terhadap kinerja. Analisis multivariat dalam penelitian ini menggunakan analisis regresi linier berganda. Berdasarkan hasil analisis koefisien regresi berganda, dapat disimpulkan bahwa semua variabel independen yaitu beban kerja, lingkungan kerja, kepuasan kerja secara signifikan mempengaruhi kinerja karyawan karena memiliki nilai *p-value* masing-masing $<0,05$. Selanjutnya untuk menggambarkan hubungan variabel X_1 , X_2 dan X_3 terhadap Y maka dibuatkan model persamaan regresi linier berganda sebagai berikut:

$$Y = 16,679 + (0,256)X_1 + (0,249)X_2 + 0,493 X_3E$$

Berdasarkan persamaan tersebut dapat ditunjukkan setiap kenaikan satu satuan variabel beban kerja (X_1) pada saat variabel lain bernilai tetap/konstan akan mengakibatkan kinerja karyawan (Y) turun sebesar 0,256, setiap kenaikan satu satuan variabel lingkungan kerja (X_2) pada saat variabel lain bernilai tetap/konstan akan mengakibatkan kinerja karyawan (Y) turun sebesar 0,249, setiap kenaikan satu satuan variabel kepuasan kerja (X_3) pada saat variabel lain bernilai tetap/konstan akan mengakibatkan kinerja karyawan (Y) naik sebesar 0,493. Hasil analisis menunjukkan *p-value* (Sig) 0,000. Nilai ini $<0,05$ dan nilai f hitung 48,039 dimana nilai tersebut lebih besar dari f tabel 2,70. Dalam arti lain model tersebut layak untuk menggambarkan pengaruh beban kerja, lingkungan kerja dan kepuasan kerja terhadap kinerja. Hasil analisis diperoleh nilai korelasi (R) adalah 0,783. Berdasarkan interpretasi koefisien korelasi, nilai tersebut berada pada rentang 0,60-0,79 sehingga pengaruh beban kerja, lingkungan kerja dan kepuasan kerja terhadap kinerja dinilai kuat dan bersifat positif (searah). Selanjutnya untuk melihat besarnya kontribusi variabel beban kerja, lingkungan kerja dan kepuasan kerja terhadap kinerja dapat dilihat dari koefisien determinasi (R^2) yaitu 0,613. Nilai ini menunjukkan variabel beban kerja, lingkungan kerja, dan kepuasan karyawan dapat menggambarkan tingkat kinerja karyawan sebesar 61,3%.

5 Simpulan

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh beban kerja, lingkungan kerja, dan kepuasan kerja terhadap kinerja. Berdasarkan data yang telah dikumpulkan dan telah dilakukan pengujian menggunakan model regresi linear berganda, maka dalam penelitian ini dapat ditarik kesimpulan:

1. Terdapat pengaruh signifikan beban kerja terhadap kinerja
2. Terdapat pengaruh signifikan lingkungan kerja terhadap kinerja
3. Terdapat pengaruh signifikan kepuasan kerja terhadap kinerja
4. Terdapat pengaruh simultan beban kerja, lingkungan kerja dan kepuasan kerja terhadap kinerja.

Setelah penelitian dilakukan, beberapa rekomendasi yang dapat diterapkan yaitu Penelitian ini dapat dijadikan sebagai *evidence base practice* serta Peneliti selanjutnya dapat melakukan penelitian dengan menambahkan faktor lainnya seperti kinerja dan gaya kepemimpinan terhadap kepuasan kerja dengan metode dan analisis yang berbeda.

Daftar Pustaka

Afandi, P. (2018). Manajemen Sumber Daya Manusia. Pekanbaru Riau: Zanafa Publishing.

- A'yun, Inarotul & Putri, Silvia Dwi Aprilia. (2022). Peran Digitalisasi dan Informasi Terhadap Kinerja Perbankan Syariah dalam Perspektif Society 5.0 Di Perekonomian di Indonesia. *JIB: Jurnal Perbankan Syariah*. 02(1). 1-10.
- Batubara, G. S., & Abadi, F. (2022). Pengaruh Beban Kerja Dan Dukungan Rekan Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Dengan Stres Kerja Sebagai Variabel Intervening. *SIBATIK JOURNAL: Jurnal Ilmiah Bidang Sosial, Ekonomi, Budaya, Teknologi, Dan Pendidikan*, 1(11), 2483–2496. <https://doi.org/10.54443/sibatik.v1i11.385>
- Budiasa. (2021). *Beban Kerja dan Kinerja Sumber Daya Manusia*. Jawa Tengah: CV Pena Persada.
- Gibson. (2018). *Manajemen Sumber Daya Manusia Edisi Keempat*. Jakarta: Erlangga.
- Hamali, A. Y. (2017). *PEMAHAMAN MANAJEMEN SUMBER DAYA MANUSIA: STRATEGI MENGELOLA KARYAWAN*. Yogyakarta: CAPS Media Pressindo Group.
- Handoko, H. (2020). *Manajemen Personalia dan Sumberdaya Manusia Edisi 2*. Yogyakarta: BPFE.
- Hanggraeni, D. (2011). *Perilaku Organisasi*. Depok: Lembaga Penerbit Fakultas Ekonomi UI
- Hasibuan, M. S. (2017). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Hutabarat, J. (2017). *Dasar-dasar Pengetahuan Ergonomi*. Malang: Media Nusa Kreatif.
- Koesomowidjojo, S. (2017). *Analisis Beban Kerja*. Jakarta: Penebar Swadaya Group.
- Kurniasari, R., & Maulana, I. (2019). Analisis Kepuasan Kerja dan Motivasi Kerja Terhadap Disiplin Kerja Karyawan. *Jurnal Sekretari dan Manajemen*, 250.
- Lestary, Lyta & Harmon. (2017). Pengaruh Lingkungan Kerja Terhadap Kinerja Karyawan. *Jurnal Riset Bisnis & Investasi*. 3(2). 2460-8211.
- Mangkunegara, A. P. (2017). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Bandung: PT Remaja Rosdakarya.
- OJK, O. J. (2004). Peraturan Bank Indonesia. Retrieved from OJK: <https://www.ojk.go.id/id/regulasi/Documents/Pages/Peraturan-Bank-Indonesia-Nomor-622PBI2004/324.pdf>
- OJK, O. J. (2017). Retrieved from <https://ojk.go.id/id/kanal/perbankan/Pages/Bank-Perkreditan-Rakyat.aspx>
- Prasetyo, E.T., & Marlina, Puspa. (2019). Pengaruh Disiplin Kerja dan Kepuasan Kerja Terhadap Kinerja Karyawan. *Jurnal Inspirasi Bisnis & Manajemen*. 3(1). 21-30.
- Robbins, S. P., & Coulter, M. (2016). *Manajemen*. Jakarta: Erlangga.
- Robbins, S. P., & Judge, T. A. (2017). *Perilaku Organisasi Edisi 16*. Jakarta: Salemba Empat
- Safrina, N., & Lestari, V. (2019). Pengaruh Lingkungan Kerja Terhadap Semangat Kerja Guru Pada SMK Negeri 1 UKUI. *Jurnal Niara*, 167.
- Sari, D. P., & dkk. (2020). Pengaruh Lingkungan Kerja dan Disiplin Kerja Terhadap Kinerja Karyawan PT. Infomedia Nusantara Bagian Call Center Tele Account Management (TAM) Telkom Bandung. *Bisnis dan Iptek* vol. 13, 33.
- Sastra, B. A. (2017). Pengaruh Kompetensi Karyawan dan Beban Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Bank Danamon Cabang Tuanku Tambusai Pekanbaru. *JOM Fekon* Vol.4 No.1, 597.
- Sedarmayanti. (2017). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Bandung: Refika Aditama.
- Setyawati, N., & Tahwin, M. (2021). ANALISIS FAKTOR-FAKTOR YANG MEMPENGARUHI KINERJA PERANGKAT DESA DI KECAMATAN KALIORI KABUPATEN REMBANG . *Buletin Bisnis & Manajemen*, 141.
- Sihaloho, R. D., & Siregar, H. (2020). Pengaruh lingkungan kerja terhadap kinerja karyawan Pada PT. Super setia sagita medan. *Jurnal Ilmiah Socio Secretum*, 9(2), 273–281.
- Soetrisno, E. (2017). *Manajemen Sumber Daya Manusia cetakan pertama*. Jakarta: Kencana.

- Soetrisno, E. (2019). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta: Prenadamedia Group.
- Sukanto, R., & Indriyo, G. (2007). *Manajemen Produksi edisi 4*. Yogyakarta: BPFE.
- Sukin (2022). Pengaruh Beban Kerja Dan Konflik Kerja Terhadap Kinerja Karyawan PT. Panji Putra Perkasa Semarang. *Jurnal Visi Manajemen*. 8(3). 194-201
- Suryawan, I. N., & Salsabilla, A. (2022). Pengaruh Kepuasan Kerja, Disiplin Kerja Dan Motivasi Kerja Terhadap Kinerja Karyawan. *Aksara: Jurnal Ilmu Pendidikan Nonformal*, 8(1), 1–12. <https://doi.org/10.37905/aksara.8.1.137-146.2022>
- Sutrisno, E. (2016). *Manajemen Sumber Daya Manusia Cetakan ke Delapan*. Jakarta: Prenadamedia Group.
- Utari, P. P., & Amalia, L. (2023). Pengaruh Beban Kerja, Stres Kerja dan Kepuasan Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Pada Pjlp Unit Pengelola Rumah Susun IV. *Pijar: Studi Manajemen dan Bisnis*, 847.
- Vanchapo, A. R. (2020). *Beban Kerja Dan Stres Kerja*. Pasuruan: Qiara Media.
- Wibowo. (2018). *Manajemen Kinerja Edisi Kelima*. Depok: PT Rajagrafindo Persada.
- Wijaya, C. (2017). *Perilaku Organisasi*. Medan: Lembaga Peduli Pengembangan Pendidikan Indonesia (LPPPI)
- Javornik, A., Filieri, R., & Gumann, R. (2020). “Don’t Forget that Others Are Watching, Too!” The Effect of Conversational Human Voice and Reply Length on Observers’ Perceptions of Complaint Handling in Social Media. *Journal of Interactive Marketing*, 50, 100–119. <https://doi.org/doi.org/10.1016/j.intmar.2020.02.002>
- Kemp, S. (2023, February 9). *DIGITAL 2023: INDONESIA. Data Reportal*. <https://datareportal.com/reports/digital-2023-indonesia?rq=indonesia>
- Laoli, N. (2020, Oktober). Survei: Di masa pandemi, 85,2% masyarakat gunakan jasa kurir untuk pengiriman barang. *Kontan*. <https://industri.kontan.co.id/news/survei-di-masa-pandemi-852-masyarakat-gunakan-jasa-kurir-untuk-pengiriman-barang>
- Rizaty, M. A. (2022, January 11). YLKI: Anter Aja Perusahaan Ekspedisi Paling Banyak Dikeluarkan Konsumen. *Databoks*. <https://databoks.katadata.co.id/datapublish/2022/01/11/ylki-anter-aja-perusahaan-ekspedisi-paling-banyak-dikeluarkan-konsumen>
- Ruhyana, N., & Rosiyadi, D. (2019). Klasifikasi Komentar Instagram Untuk Identifikasi Keluhan Pelanggan Jasa Pengiriman Barang dengan Teknik Smote. *Faktor Exacta*, 12(4), 280–290. <https://doi.org/10.30998/faktorexacta.v12i4.4981>
- Shams, G., Rehman, M. A., Samad, S., & Rather, R. A. (2020). The impact of the magnitude of service failure and complaint handling on satisfaction and brand credibility in the banking industry. *Journal of Financial Services Marketing*, 25, 25–34. <https://doi.org/doi.org/10.1057/s41264-020-00070-0>
- Sitorus, T., & Yustisia, M. (2018). The Influence of Service Quality and Customer Trust Toward Customer Loyalty: The Role of Customer Satisfaction. *International Journal for Quality Research*, 12(3), 639–654. <https://doi.org/10.18421/IJQR12.03-06>
- Widi, S. (2022, September 23). Sederet Jasa Ekspedisi Belanja Online Favorit Konsumen Indonesia. *DataIndonesia.id*. <https://dataindonesia.id/digital/detail/sederet-jasa-ekspedisi-belanja-online-favorit-konsumen-indonesia>