

Pengaruh Beban Kerja dan Stres Kerja Terhadap Kinerja Karyawan di PT BCA Multifinance

Mitra Ananda Ginting¹⁾, Ranhty Pancasasti²⁾
Magister Manajemen, Universitas Sultan Ageng Tirtayasa^{1,2)}
mitraanandaginting@gmail.com¹ ranthy@untirta.ac.id²⁾

Abstract

The purpose of the study was to test and analyze the effect of workload and work stress on employee performance. The object of the research was conducted at PT Bank BCA Multifinance with the number of samples taken as many as 90 people. The data collection method used a questionnaire which was then analyzed using the SEM-PLS model which was processed with the SmartPLS application. Based on the results of statistical tests, it is known that there is no effect of workload on employee performance. There is a significant effect of work stress on employee performance. This study found that work stress can affect employee performance, so good management of work stress is needed from management so that employees can still improve their performance even though they are under pressure.

Keywords: *Workload, Work Stress, and Employee Performance*

Abstrak

Tujuan penelitian adalah menguji dan menganalisis pengaruh beban kerja dan stres kerja terhadap kinerja karyawan. Objek penelitian dilakukan di PT Bank BCA Multifinance dengan jumlah sampel diambil sebanyak 90 orang. Metode pengumpulan data menggunakan kuesioner yang selanjutnya dianalisa menggunakan model SEM-PLS yang diolah dengan aplikasi SmartPLS. Berdasarkan hasil uji statistik, diketahui tidak terdapat pengaruh beban kerja terhadap kinerja karyawan. Terdapat pengaruh signifikan stres kerja terhadap kinerja karyawan. Penelitian ini menemukan bahwa stres kerja dapat mempengaruhi kinerja karyawan, sehingga dibutuhkan pengelolaan stres kerja yang baik dari manajemen agar karyawan tetap dapat meningkatkan kinerjanya meskipun dalam kondisi tertekan.

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

PENDAHULUAN

Keberhasilan sebuah perusahaan sangat dipengaruhi oleh sumber daya manusia sebagai penggerak organisasi. Sebagai aset utama, setiap pegawai diharapkan menghasilkan kinerja optimal yang dapat menunjang tercapainya tujuan perusahaan. Apabila seorang pegawai bekerja secara baik dan sungguh-sungguh akan mampu membuat perusahaan menjadi baik dan meningkatkan investasi perusahaan yang diinginkan. Namun sebaliknya, apabila pegawai memiliki kinerja yang rendah maka pencapaian tujuan perusahaan pun akan turun (Nurlaila, 2016).

Guna meningkatkan kualitas manajemen perusahaan, salah satunya dapat dilakukan dengan memperhatikan beban kerja pegawai. Pemberian beban kerja yang efektif dapat memberikan kejelasan bagi para pegawai untuk dapat melaksanakan tugasnya sesuai dengan beban kerja yang menjadi tanggung jawab serta mencegah kemungkinan terjadinya saling melempar tanggung jawab bilamana terjadi kesalahan dan kesulitan. Apabila hal tersebut dilakukan dengan baik dan jelas maka akan berdampak bagi kelangsungan dan perkembangan perusahaan untuk mencapai tujuan dan dapat bersaing dengan perusahaan lain (Bruggen, 2015).

Selain beban, kinerja juga dapat dipengaruhi oleh stres kerja (Jamal, 2014; Yozgat, *et al.*, 2016). Stres dapat menimbulkan dampak negatif misalnya menghasilkan konsekuensi yang merugikan bagi individu maupun perusahaan karena memiliki efek menurunkan tingkat motivasi dan kinerja, dan meningkatkan perputaran karyawan. Stres kerja juga dapat berakibat positif (*eustres*) yang dibutuhkan guna menghasilkan prestasi yang tinggi. Dampak stres kerja yang berlebihan akan dapat berakibat buruk pada kinerja para pegawai sehingga dibutuhkan suatu usaha untuk mencegah dan menanggulangnya.

BCA Multifinance merupakan salah satu perusahaan pembiayaan yang bergerak pada pembiayaan motor baru dan mobil bekas. BCA Multifinance terdiri dari beberapa divisi yang masing-masing memiliki peranan penting untuk menjalankan tugas dan tanggungjawab pada divisi tersebut. Adapun divisi tersebut yaitu Bisnis, Penagihan, SDM & Logistik, Operasional, Kredit. Pada setiap divisi memiliki kriteria penilaian tersendiri terhadap kinerja yang dilakukan pada tanggungjawab kerja masing-masing. Untuk menilai kinerja karyawan dapat dilihat pada hasil akhir dari KPI (*Key Performance Indicator*). Pada Tabel 1 terdapat hasil penilaian karyawan produktif atau tidak produktif.

Tabel 1
Hasil Key Performance Indicator BCA Multifinance 2020

Divisi	Pencapaian	Keterangan
Bisnis	71.22 %	Tidak Produktif
Penagihan	68.00%	Tidak Produktif
SDM & Logistik	89.34%	Produktif
Operasional	92.78%	Produktif
Kredit	72.00%	Tidak Produktif

Terlihat nilai rata-rata KPI dalam 3 bulan terakhir di setiap divisi yang ada di BCA Multi Finance. Adapun hasil dari kinerja karyawan pada Bisnis, Penagihan dan Kredit tidak produktif sedangkan pada divisi SDM & Logistik dan Operasional produktif. Pada nilai rata-rata yang didapatkan diduga ada pengaruh stres kerja dan beban kerja pada hasil kinerja karyawan di setiap masing-masing divisi.

Beberapa penelitian sebelumnya yang membahas pengaruh beban kerja dan stres kerja terhadap kinerja karyawan pada dasarnya menunjukkan arah hubungan yang negatif diantaranya variabel-variabel tersebut. Artinya beban kerja dan stres kerja menjadi variabel yang dapat menurunkan kinerja karyawan (Shabbir dan Naqvi, 2017; Sudarsih dan Supriyadi, 2019; Fatikhin, *et al.*, 2017; Zain, 2019; Riana, 2018; Hendra dan Made, 2019). Namun demikian dalam beberapa penelitian lainnya juga ditemukan hasil berbeda yaitu beban kerja berpengaruh positif terhadap kinerja karyawan (Rolos, *et al.*, 2018; Sugiharjo dan Aldata, 2018) dan stres kerja berpengaruh positif terhadap kinerja

karyawan (Wartono, 2017; Siagian dan Wasiman, 2018). Bahkan pada penelitian lain ditemukan beban kerja, dan stres kerja tidak berpengaruh terhadap kinerja karyawan (Mahardiani dan Pradhanawati, 2013; Wicaksono, 2017; Geroda dan Puspitasari, 2017; Situmorang, 2019; Susiarty, *et al.*, 2019).

KAJIAN TEORI

Beban Kerja

Beban kerja merupakan suatu konsep yang timbul akibat adanya keterbatasan kapasitas dalam memroses informasi. beban kerja menurut Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 75 Tahun 2004 adalah sejumlah target pekerjaan atau target hasil yang harus dicapai dalam satu satuan waktu tertentu. Sedangkan Prihartono dan Purwandoko (2015) mengartikan beban kerja lebih merujuk pada seberapa tinggi persentase penggunaan waktu kerja produktif dan non produktif yang dilakukan karyawan jam kerjanya dengan tetap memperhitungkan kelonggaran karyawan. Beban yang timbul ini sebagai dampak dari dikenakannya pekerjaan (adanya tugas, wewenang dan tanggung jawab jabatan) pada seseorang pemegang jabatan dalam wujud ukuran-ukuran pemakaian waktu kerja dan tingkat beban psiko-fisik.

Stres Kerja

Stres merupakan suatu keadaan dimana individu tidak dapat menyesuaikan diri antara kemampuan diri dan tuntutan yang diterima oleh individu sehingga menimbulkan kecemasan-kecemasan negatif didalam diri. Hal ini diperkuat oleh Terry Gregson (2015) yang menjelaskan bahwa stres bisa diartikan sebagai status yang individu alami ketika muncul ketidakcocokan antara tuntutan-tuntutan yang individu hadapi dengan kemampuan yang di miliki. Inilah keseimbangan antara bagaimana individu memandang tuntutan-tuntutan dan bagaimana mengira agar bisa menangani tuntutan-tuntutan itu yang menentukan apakah individu merasa tidak stres, distress atau eustres. Stres dapat memiliki dampak yang sangat negatif pada perilaku organisasi dan kesehatan seorang individu. Stres berhubungan secara positif dengan ketidakhadiran, berhentinya karyawan, penyakit jantung koroner, dan infeksi yang disebabkan oleh virus (Kreitner dan Kinicki, 2015).

Kinerja Karyawan

Kinerja pegawai merupakan konsep penting bagi organisasi yang menjadi ukuran dalam melakukan pembinaan terhadap pegawai. Mathis dan Jackson (2016) menyatakan bahwa kinerja pada dasarnya adalah apa yang dikerjakan dan yang tidak dikerjakan oleh karyawan. Kinerja karyawan mempengaruhi seberapa banyak karyawan kontribusi kepada organisasi. Sedangkan Hasibuan (2017) menjelaskan kinerja sebagai capaian hasil kerja dalam menjalankan tugas berdasarkan kecakapan, kesungguhan kecakapan dan waktu.

Beban Kerja terhadap Kinerja Karyawan

Kinerja karyawan dengan beban kerja yang saling berkaitan satu sama lain, karena dalam sebuah organisasi untuk melakukan pemberian posisi yang tepat pada karyawannya bisa melihat beban kerja terlebih dahulu (Rolos, *et al.*, 2018). Hal tersebut dilakukan agar kinerja karyawan dapat meningkat dan nyaman dengan pekerjaan yang dia miliki serta tercapainya tujuan perusahaan yang efektif dan efisien. Jika karyawan

merasa nyaman bekerja pada perusahaan, maka dia akan memberikan seluruh kemampuannya untuk menghasilkan pekerjaan yang maksimal di perusahaan tersebut.

Shah, *et al* (2011) menyatakan beban kerja berpengaruh positif terhadap kinerja dimana beban kerja yang tinggi menjadikan penilaian kinerja yang dilakukan oleh supervisor menjadi sangat penting, karena berkaitan dengan kinerja serta besaran bonus yang akan diterima karyawan. Penelitian Artadi (2015) mengungkapkan beban kerja berpengaruh positif terhadap kinerja karyawan dimana tekanan beban kerja dapat menjadi positif, dan hal ini mengarah ke peningkatan kinerja. Beberapa penelitian lainnya juga menunjukkan bahwa beban kerja berpengaruh positif terhadap kinerja karyawan (Sugiharjo dan Aldata, 2018).

Stres Kerja terhadap Kinerja Karyawan

Stres merupakan suatu respons adaptif terhadap suatu situasi yang dirasakan menantang atau mengancam kesehatan individu, yang merupakan salah satu dampak dari kehidupan modern. Individu dapat merasa stres karena terlalu banyak pekerjaan, ketidakhahaman, beban informasi yang terlalu berat atau karena mengikuti perkembangan zaman (Robbins, 2017).

Dampak positif stres pada tingkat rendah sampai pada tingkat moderat bersifat fungsional dalam arti berperan sebagai pendorong peningkatan kinerja karyawan. Stres pada tingkat rendah akan membuat karyawan merasakan stres, akan tetapi stres yang dialami ini akan mendorong karyawan untuk bekerja lebih baik. Sedangkan dampak negatif stres tingkat tinggi adalah penurunan pada kinerja karyawan yang drastis. Dengan demikian stress kerja (*occupational stress*) merupakan aspek atau kajian yang perlu diperhatikan oleh organisasi, karena keterkaitannya dengan kinerja individu. Beberapa penelitian terdahulu menunjukkan bahwa stres kerja berpengaruh positif terhadap kinerja karyawan (Wu, 2011; Jum'ati dan Wuswa, 2013; Wartono, 2017; Siagian dan Wasiman, 2018).

METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif. Penelitian dilakukan pada PT BCA Multifinance Cabang Ciputat Raya. Adapun jumlah karyawan yang akan disurvei yaitu 90 karyawan dan untuk mendapatkan penelitian yang lebih efektif maka peneliti akan melakukan survey terhadap 90 karyawan tersebut. Teknik pengumpulan data pada penelitian ini menggunakan data primer dengan cara penelitian ke lapangan melalui penyebaran kuesioner. Skala pengukuran yang digunakan pada kuisisioner penelitian ini adalah skala penilaian dengan bobot 1 s/d 10. Angka 1 menyatakan pendapat paling rendah sementara angka 10 menyatakan pendapat responden paling tinggi. Dalam penelitian ini digunakan metode analisis *Structural Equation Modelling (SEM)* dengan *software Smart Partial Least Square (PLS)*. Adapun instrument penelitian ini diukur melalui indikator yaitu:

Tabel 2 Indikator Penelitian

No.	Variabel	Indikator
1	Beban kerja	1. Volume kerja 2. Waktu kerja 3. Beban kerja fisik 4. Beban kerja mental 5. Beban kerja sosial
2	Stres kerja	1. Keperilakuan

		2. Konsekuensi psikologis 3. Penarikan diri 4. Kelelahan
3	Kinerja karyawan	1. Hasil kerja berkualitas 2. Kasil kerja sesuai rencana (kuantitas) 3. Ketepatan waktu kerja

HASIL DAN PEMBAHASAN

Karakteristik Responden

Menurut jenis kelamin, responden penelitian didominasi oleh karyawan laki-laki atau setara dengan 70,7% responden penelitian. Banyaknya karyawan laki-laki disesuaikan dengan orientasi bisnis perusahaan yang memang lebih banyak membutuhkan tenaga laki-laki dibandingkan perempuan. Karyawan perempuan umumnya ditempatkan pada posisi kerja bagian *finance, acoounting*, dan admin.

Karyawan didominasi oleh yang berusia 31- 40 tahun atau setara dengan 51,7% responden penelitian. Diketahui karyawan berusia paling muda 21 tahun dan paling tua 47 tahun. Hasil analisa pada usia responden ini menunjukkan bahwa karyawan umumnya berada pada usia yang relatif muda. Dengan usia yang relatif muda, karyawan diharapkan lebih produktif dalam menjalankan tugas kerja dari perusahaan.

Masa bekerja sebagai karyawan didominasi oleh yang sudah bekerja 3 hingga 5 tahun atau setara dengan 50% jumlah responden. Untuk kepentingan penelitian semakin lama masa bekerja maka semakin baik karena karyawan dianggap memiliki pengalaman kerja yang lebih memadai yang membantunya menghasilkan kinerja berkualitas.

Hasil Uji Model Pengukuran (Outer Model)

Uji Validitas

Pengujian model pengukuran ditujukan untuk mengetahui apakah instrumen pada penelitian ini sudah validitas dan reliabel untuk mengukur variabel yang dimaksud. Hasil uji model pengukuran disajikan berikut:

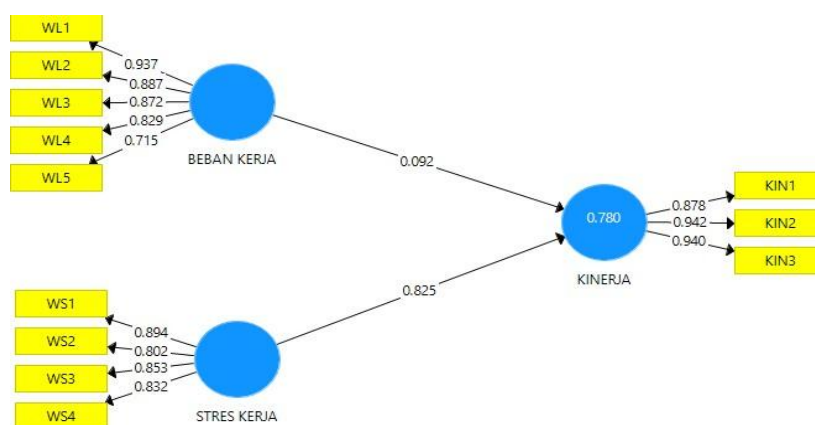
	BEBAN KERJA	KINERJA	STRES KERJA
KIN1		0.878	
KIN2		0.942	
KIN3		0.940	
WL1	0.937		
WL2	0.887		
WL3	0.872		
WL4	0.829		
WL5	0.715		
WS1			0.894
WS2			0.802
WS3			0.853
WS4			0.832

Sumber: data diolah, 2021.

Gambar 1 Nilai Outer Loading

Berdasarkan Gambar 1 di atas diketahui beban kerja (WL) memiliki nilai *outer loading* paling rendah 0,715 dan paling tinggi 0,937. Item yang memperoleh nilai *outer loading* paling rendah adalah WL5 sedangkan *outer loading* paling tinggi adalah WL1. Variabel stres kerja memiliki nilai *outer loading* paling rendah 0,802 dan paling tinggi 0,894. Nilai *outer loading* paling rendah diperoleh item WS2, sedangkan yang paling tinggi adalah WS1. Variabel kinerja karyawan memiliki nilai *outer loading* paling rendah 0,878 dan paling tinggi 0,942. Nilai *outer loading* paling rendah diperoleh KIN1 dan paling tinggi diperoleh KIN2.

Menurut Ghozali (2017), tingkat validitas instrumen dalam penelitian menggunakan SEM-PLS disarankan memiliki batas kritis *outer loading* harus diatas 0,7. Merujuk pada pendapat ini, diketahui tidak ada indikator yang memperoleh nilai *outer loading* kurang dari nilai 0,7. Dengan demikian seluruh indikator dinyatakan valid sehingga menghasilkan *outer model* berikut:



Sumber: data diolah, 2021.

Gambar 2 Hasil Uji Outer Model

Dari gambar tersebut dapat terlihat bahwa seluruh indikator yang diukur telah memiliki *outer loading* > 0,7. Dengan demikian model pengukuran telah dinyatakan memenuhi asumsi validitas konvergen. Adapun untuk meyakinkannya, tahap selanjutnya dalam pengujian model pengukuran juga dilihat peroleh nilai *cronbach alpha*, *composite reliability* dan AVE berikut:

	Cronbach's Alpha	Composite Reliability	Average Variance Extracted (AVE)
BEBAN KERJA	0.903	0.929	0.724
KINERJA	0.910	0.943	0.847
STRES KERJA	0.868	0.910	0.716

Sumber: data diolah, 2021.

Gambar 3 Konstruk Reliability & Validity

Pada Gambar 3 ditunjukkan nilai AVE variabel penelitian telah lebih dari batas kritis 0,5. Dengan demikian hasil tersebut semakin membuktikan bahwa variabel telah memenuhi asumsi validitas konvergen. Selain melakukan uji validitas, instrumen juga harus dikatakan reliabel apabila memiliki nilai *cronbach alpha* > 0,6 dan nilai *composite reliability* > 0,7. Dari data diketahui bahwa variabel penelitian memiliki *cronbach alpha* > 0,6 dan nilai *composite reliability* juga diperoleh > 0,7. Hasil ini menunjukkan bahwa instrumen dinyatakan telah memenuhi asumsi reliabilitas.

Hasil Uji Model Struktural

Pengujian model struktural pada penelitian ini dilakukan mengetahui besarnya hubungan (kausalitas) antar variabel dan kemampuan setiap variabel laten eksogen dalam mempengaruhi variabel laten endogen yang diperoleh dari pengujian *inner model*. Hasil uji *inner model* disajikan sebagai berikut:

	KINERJA
BEBAN KERJA	0.092
KINERJA	
STRES KERJA	0.825

Sumber: data diolah, 2021.

Gambar 4 Original Sample

Berdasarkan data di atas, diketahui *path coefficient* beban kerja -> kinerja karyawan diperoleh sebesar 0,092. Hasil ini menunjukkan beban kerja memiliki pengaruh positif dengan kinerja karyawan sebesar 0,092 satuan, yang artinya semakin tinggi beban kerja maka akan meningkatkan kinerja karyawan 0,092 satuan, begitu sebaliknya. *Path coefficient* stres kerja -> kinerja karyawan diperoleh sebesar 0,825. Hasil ini menunjukkan stres kerja memiliki pengaruh positif dengan kinerja karyawan 0,825 satuan, yang artinya semakin tinggi stres kerja maka akan meningkatkan kinerja karyawan 0,825 satuan, begitu sebaliknya.

Adapun selanjutnya, hasil pengujian *inner model* juga dapat dilihat dari perolehan nilai *R Square* yang disajikan sebagai berikut:

	R Square
KINERJA	0.780

Sumber: data diolah, 2021.

Gambar 5 Nilai R Square

Menurut data di atas diperoleh nilai *R Square* kinerja karyawan sebesar 0,780. Hasil ini menunjukkan adanya kemampuan dari variabel eksogen yaitu beban kerja dan stres kerja dalam mempengaruhi variasi pada variabel endogen kinerja karyawan dalam model sebesar 78% (0,780 x 100%). Sementara 22% sisanya dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak diteliti.

Hasil Uji Hipotesis

Pengujian hipotesis pada penelitian ini dilihat dari nilai *original sample*, *t statistic* dan *p values* dari uji *bootstrapping* dan membandingkannya dengan nilai t tabel sebesar 1,960 pada taraf signifikansi 5%. Berikut ini adalah hasil uji *bootstrapping* test:

	Original Sample...	T Statistics ...	P Values
BEBAN KERJA -> KINERJA	0.092	0.520	0.603
STRES KERJA -> KINERJA	0.825	5.357	0.000

Sumber: data diolah, 2021.

Gambar 6 Hasil Uji Hipotesis

Hipotesis 1

Hipotesis menyatakan terdapat pengaruh signifikan beban kerja terhadap kinerja karyawan di BCA Multifinance. Hasil uji hipotesis 1 yaitu beban kerja -> kinerja karyawan memperoleh nilai *original sample* (0,092); *t statistic* (0,520) dan *p value* (0,603). Nilai *t statistic* (0,520) < t tabel (1,960) dan *p value* (0,603) > sig (0,05) menunjukkan H1 ditolak. Hasil ini menunjukkan tidak ada pengaruh beban kerja terhadap kinerja karyawan di BCA Multifinance.

Hipotesis 2

Hipotesis menyatakan terdapat pengaruh signifikan stres kerja terhadap kinerja karyawan di BCA Multifinance. Hasil uji hipotesis 2 yaitu stres kerja -> kinerja karyawan memperoleh nilai *original sample* (0,825); *t statistic* (5,357) dan *p value* (0,000). Nilai *t statistic* (5,357) > t tabel (1,960) dan *p value* (0,000) < sig (0,05) menunjukkan H2 diterima. Hasil ini berarti ada pengaruh signifikan stres kerja secara positif terhadap kinerja karyawan di BCA Multifinance.

Tabel 3
Ringkasan Uji Hipotesis

	Hipotesis	Hasil	Keterangan
1	Beban kerja -> kinerja karyawan	Ditolak	Tidak ada pengaruh beban kerja terhadap kinerja karyawan
2	Stres kerja -> kinerja karyawan	Diterima	Ada pengaruh positif dan signifikan stres kerja terhadap kinerja karyawan

Sumber: data diolah, 2021.

Dari hasil penelitian yang telah diuraikan, maka dapat dibuat pembahasan hasil sebagai berikut:

1. Beberapa penelitian terdahulu menyatakan adanya hubungan antara kinerja karyawan dengan beban kerja, karena dalam sebuah organisasi untuk melakukan pemberian posisi yang tepat pada karyawannya bisa melihat beban kerja terlebih dahulu (Rolos, *et al*, 2018). Hal tersebut dilakukan agar kinerja karyawan dapat meningkat dan nyaman dengan pekerjaan yang dia miliki serta tercapainya tujuan perusahaan yang efektif dan efisien. Jika karyawan merasa nyaman bekerja pada sebuah perusahaan tertentu, maka dia akan memberikan seluruh kemampuannya untuk menghasilkan pekerjaan yang maksimal di perusahaan tersebut. Namun demikian hasil pengujian hipotesis 1 secara statistik dinyatakan ditolak yang artinya tidak ada pengaruh beban kerja terhadap kinerja karyawan di BCA Multifinance. Nilai *original sample* sebesar 0,092 menunjukkan bahwa beban kerja dan kinerja karyawan hanya memiliki hubungan sebesar 0,092 satuan, sehingga tidak cukup signifikan untuk meningkatkan kinerja karyawan.
2. Stres merupakan suatu respons adaptif terhadap suatu situasi yang dirasakan menantang atau mengancam kesehatan individu, yang merupakan salah satu dampak dari kehidupan modern. Hasil uji hipotesis 2 secara statistik menunjukkan bahwa stres kerja berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan dengan arah yang positif. Hal ini sejalan dengan penelitian terdahulu menunjukkan bahwa stres kerja berpengaruh positif terhadap kinerja karyawan (Jum'ati dan Wuswa, 2013; Wartono, 2017; Siagian dan Wasiman, 2018).

SIMPULAN

Dari hasil penelitian, dapat ditarik kesimpulan beban kerja tidak terbukti berpengaruh langsung terhadap kinerja karyawan, sedangkan stres kerja berpengaruh langsung signifikan dan memiliki hubungan positif terhadap kinerja karyawan.

Penelitian-penelitian selanjutnya diharapkan dapat menyajikan hasil penelitian yang lebih luas dan menyeluruh. Berdasarkan hasil penelitian yang telah diuraikan, maka dapat diberikan saran agar pihak perusahaan dapat meningkatkan manajemen stres kerja para karyawan melalui peningkatan indikator yang masih rendah. Hal ini dapat dilakukan dengan cara menghindari hal-hal yang berpotensi memicu stres pada pekerjaan. Penelitian selanjutnya juga disarankan untuk menambahkan variabel lainnya sesuai dengan kondisi objek penelitian karena menurut nilai *R Square* masih ada variabel lain yang turut mempengaruhi kinerja.

DAFTAR PUSTAKA

- Bruggen, A., & Brüggén, A. 2015. *An empirical investigation of the relationship between workload and performance*. <http://doi.org/10.1108/MD-02-2015-0063>
- Dewi., Bagia dan Jana Susila. 2014. Pengaruh Stres Kerja Dan Kepuasan Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Pada Bagian Tenaga Penjualan Ud Surya Raditya Negara. *e-Journal Bisma Universitas Pendidikan Ganesha Jurusan Manajemen (Volume 2)*
- Ghozali, Imam. 2016. *Structural Equation Modeling Metode Alternatif dengan Partial Least Square PLS*. Edisi Kedua. Semarang: Badan Universitas Diponegoro.
- Hasibuan, Malayu S.P. 2017. *Manajemen Sumber Daya Manusia*, Jakarta: Bumi Aksara.
- Irwandy. 2016. Faktor-Faktor Yang Berhubungan Dengan Beban Kerja di Unit Rawat Inap RS Jiwa Makassar Tahun 2006. *Jurnal Ekonomi dan Bisnis, Vol1 No.2*.
- Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 75 Tahun 2004 tentang Pedoman Perhitungan Kebutuhan Pegawai
- Kreitner, R. dan A. Kinicki. 2015. *Organizational Behavior*. Fifth Edition. New York: Mc. Graw Hill Education.
- Mangkunegara, Anwar Prabu. 2017. *Evaluasi Kinerja SDM*. Bandung: Refika Aditama.
- Munandar., Musnadi dan Sulaiman. 2019. *The Effect of Work Stres, Work Load and Work Environment on Job Satisfaction and It's Implication on The Employee Performance of Aceh Investment And OneStop Services Agency*. Universitas Syiah Kuala Banda Aceh
- Paramitadewi. 2017. Pengaruh Beban Kerja Dan Kompensasi Terhadap Kinerja Pegawai Sekretariat Pemerintah Daerah Kabupaten Tabanan. *E-Jurnal Manajemen Unud, Vol. 6, No. 6*
- Riana. 2018. *Managing Work Family Conflict and Work Stres through Job Satisfaction and Its Impact on Employee Performance*. *Jurnal Teknik Industri, Vol. 20, No. 2*
- Robbins, Stephen P. 2015. *Organizational Behaviour, Tenth Edition (Perilaku Organisasi Ke Sepuluh)*, Alih Bahasa Drs. Benyamin Molan. Jakarta: Salemba Empat.
- Rolos., Sambul., & Rumawas. 2018. Pengaruh Beban Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Pada PT Asuransi Jiwasraya Cabang Manado Kota. *Jurnal Administrasi Bisnis Vol. 6 No. 4*
- Siagian dan Wasiman. 2018. *Leadership Relationship Model and Work Stres On Employee Performance in Cargo Delivery Service Company in Batam City*. *e-Jurnal Apresiasi Ekonomi Volume 6, Nomor 3*

- Sugiharjo dan Aldata. 2018. Pengaruh Beban Kerja dan Motivasi Kerja Terhadap Kinerja Karyawan BPJS Ketenagakerjaan Cabang Salemba. *Jurnal Ilmiah Manajemen Bisnis, Volume 4, No. 1*
- Wartono. 2017. Pengaruh Stres Kerja Terhadap Kinerja Karyawan (Studi Pada Karyawan Majalah Mother and Baby). *Jurnal Ilmiah Prodi Manajemen Universitas Pamulang Vol. 4, No.2,*
- Wenur., Sepang dan Dotulong. 2018. Pengaruh Konflik Kerja Dan Stres Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Pada PT Bank Negara Indonesia (Persero) Tbk Cabang Manado. *Jurnal EMBA Vol.6*