

PENINGKATAN KINERJA KARYAWAN BERDASARKAN BEBAN KERJA, STRES KERJA DAN DISIPLIN KERJA

Nur Fadhilah

STIE Indonesia Banking School

Santi Rimadias

STIE Indonesia Banking School

santi.rimadias@ibs.ac.id

Abstract

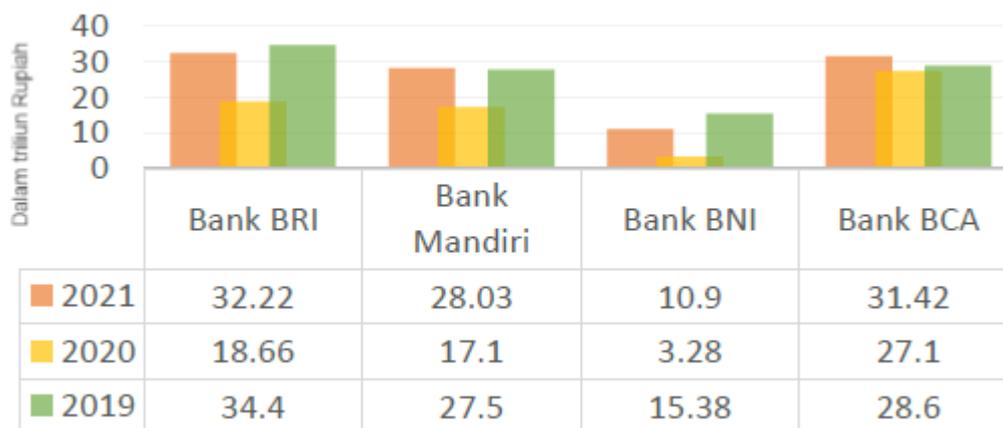
Based on the Financial Services Authority Regulation Number 12/POJK.03/2021 concerning Commercial Banks the grouping of bank capital is divided into Bank Groups Based on Core Capital (KBMI) one of which is banking with KBMI 4 category which is a bank with a core capital of more than IDR 70 trillion. The list of banks that are included in KBMI 4 include PT Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk, PT Bank Mandiri (Persero) Tbk, PT Bank Negara Indonesia (Persero) Tbk, and PT Bank Central Asia Tbk. In the operational activities of these banks need to implement good corporate performance to provide satisfaction to customers This study discusses the influence of workload, work stress, and work discipline on the performance of banking employees at KBMI 4 The data was obtained in the form of primary data by distributing questionnaire forms to employees in the position of Customer Service and Banking Teller at KBMI 4. The data collected is as many as 130 respondents using the multiple regression analysis methods The results of the study show that 1) workload has a positive and significant effect on employee performance 2) work stress has a positive and significant effect on employee performance; 3) work discipline has a positive and significant effect on employee performance.

Keywords: *workload; work stress; work discipline; employee performance*

1. PENDAHULUAN

Berdasarkan Undang-undang No. 10 tahun 1998, Bank adalah badan usaha yang menghimpun dana dari masyarakat dalam bentuk simpanan (funding) dan menyalurkannya kepada masyarakat dalam bentuk kredit dan atau bentuk lainnya (lending) dalam rangka meningkatkan taraf hidup rakyat banyak. Peraturan Otoritas Jasa Keuangan Nomor 12/POJK.03/2021 tentang Bank Umum Pengelompokan modal bank dibagi menjadi Kelompok Bank Berdasarkan Modal Inti (KBMI) yang dimiliki yaitu, KBMI 1 merupakan bank dengan modal inti sampai Rp 6 triliun, KBMI 2 merupakan bank dengan modal inti lebih dari Rp 6 triliun sampai Rp 14 triliun, KBMI 3 merupakan bank dengan modal inti lebih dari Rp 14 triliun sampai Rp 70 triliun, KBMI 4 merupakan bank dengan modal inti lebih dari Rp 70 triliun. Daftar bank yang masuk ke dalam KBMI 4 diantaranya PT Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk, PT Bank Mandiri (Persero) Tbk, PT Bank Negara Indonesia (Persero) Tbk, dan PT Bank Central Asia Tbk. (www.ojk.go.id).

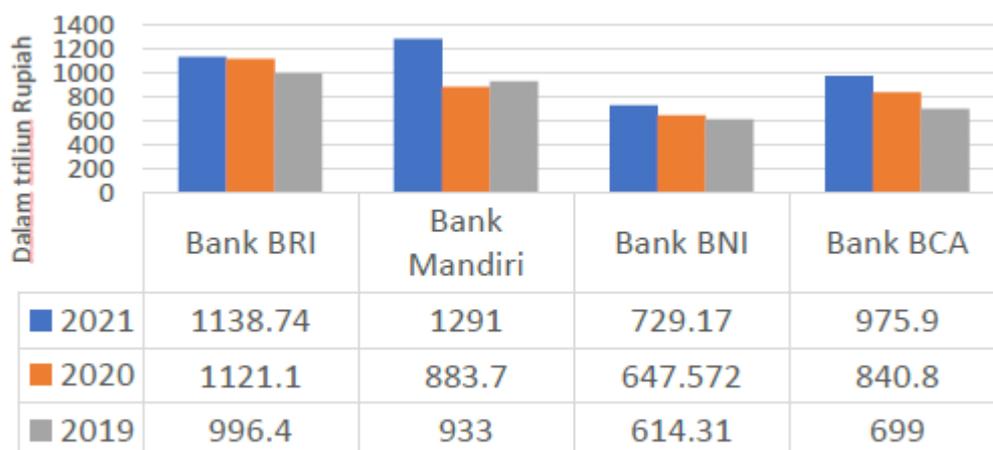
*) Corresponding Author



Gambar 1.1-A Laba Bank BRI, Bank Mandiri, Bank BNI, dan Bank BCA tahun 2019, 2020, dan 2021

Sumber : Laporan keuangan Bank BRI, Bank Mandiri, Bank BNI, dan Bank BCA tahun 2019, 2020, dan 2021

Dana Pihak Ketiga 2019-2021



Grafik 1.1-B Dana Pihak Ketiga Bank BRI, Bank Mandiri, Bank BNI, dan Bank BCA tahun 2019, 2020, dan 2021

Sumber: Laporan keuangan Bank BRI, Bank Mandiri, Bank BNI, dan Bank BCA tahun 2019, 2020, dan 2021

Laba setelah pajak merupakan laba yang diperoleh setelah dikurangkan dengan pajak. Ini disebut juga dengan laba bersih atau net profit yang diterima oleh perusahaan (Fahmi, 2015). Semakin perusahaan memiliki kemampuan menghasilkan laba yang tinggi dan terus-menerus, maka menjadi informasi atau sinyal yang diberikan perusahaan kepada investor maupun kreditur dalam pengambilan keputusan (Reyhan et al., 2014). Apabila laba menurun maka perbankan akan mengalami kerugian dan mempengaruhi stabilitas keuangan perbankan (Fajar Mujaddid, 2018). Begitu pula dengan dana pihak ketiga merupakan dana yang bersumber dari masyarakat luas merupakan sumber penting untuk aktivitas operasional bank dan merupakan tolak ukur keberhasilan suatu bank apabila bank dapat menanggung biaya operasinya dari sumber dana ini (Kasmir, 2012).

Bank diharapkan selalu berada ditengah masyarakat, agar aliran uang dari masyarakat dapat ditampung kemudian disalurkan kembali kepada masyarakat. Keuntungan utama bank berasal dari sumber sumber dana dengan bunga yang akan diterima dari alokasi tertentu. Apabila dana pihak ketiga meningkat maka bank mempunyai peluang serta kesempatan yang lebih besar untuk memperoleh pendapatan yang lebih tinggi (Kasmir, 2012). Karena itu diperlukan bantuan dari Frontliner yang mana yang masuk ketegori dalam penelitian ini adalah Frontliner bagian Customer Service dan Teller. Customer service dan teller harus memiliki kemampuan melayani nasabah secara tepat dan cepat serta memiliki kemampuan berkomunikasi yang baik. Customer Service dan Teller yang baik harus diikuti dengan tersedianya sarana dan prasarana yang mendukung kecepatan, ketepatan, dan keakuratan pekerjaannya. Selain itu, Customer Service dan Teller dituntut untuk memberikan pealayan yang prima kepada nasabahnya, agar pelayanan yang

diberikan dapat memuaskan nasabah. Untuk itu seorang Customer Service dan Teller harus memiliki dasar-dasar pelayanan yang kokoh seperti etiket pelayanan, pengenalan produk, dan dasar-dasar lainnya. Pelayanan yang diberikan akan berkualitas jika setiap petugas Customer service dan Teller dibekali pengetahuan tentang dasar-dasar pelayanan yang sesuai dengan bidang pekerjaannya, termasuk kemampuannya menguasai pengetahuan tentang segala sesuatu yang berhubungan dengan bank dan produk yang ditawarkan (Kasmir, 2012).

Beban kerja adalah beberapa atau sejumlah kegiatan yang harus diselesaikan oleh suatu pemegang jabatan atau karyawan secara sistematis dengan menggunakan teknis analisis jabatan, teknik analisis beban kerja, atau teknik manajemen lainnya dalam jangka waktu tertentu untuk mendapatkan informasi tentang efisiensi dan efektivitas kerja suatu unit organisasi (Kelly et al., 2019). Beban kerja adalah sejumlah tugas yang diberikan kepada karyawan dan harus diselesaikan pada waktu tertentu dengan keterampilan dan potensi dari karyawan (Permatasari et al., 2016). Berdasarkan definisi diatas dapat disimpulkan bahwa beban kerja adalah tugas-tugas yang diberikan oleh pemberi kerja atau perusahaan kepada karyawan untuk diselesaikan dalam jangka waktu tertentu dan menggunakan keterampilan yang dimiliki.

Beban kerja bisa menjadi penentu kinerja karyawan dan menginformasikan bahwa semakin tinggi beban kerja yang diberikan, maka akan berpengaruh negatif dan secara signifikan terhadap kinerja karyawan (Sulastri, 2020). Output karyawan meningkat hingga tingkat tertentu, dan kualitas kinerja tertinggi diamati ketika tingkat beban kerja sedang (Kelly et al., 2019). Beban kerja memiliki hasil berpengaruh positif signifikan terhadap kinerja pegawai bank. Pemberian beban kerja yang sesuai dengan kompetensi atau keahlian dan kenyamanan karyawan dapat meningkatkan kinerjanya (Siswanto et al., 2019). Industri perbankan Indonesia memperlihatkan budaya organisasi berdampak pada keunggulan kompetitif melalui inovasi (Adriansyah & Afiff, 2015).

Stres ada dua jenis yaitu stres positif dan stres negatif. Stres positif dikenal sebagai Eustress dan Stres negatif dikenal sebagai Distress. Stres positif didefinisikan sebagai sesuatu yang sehat dan yang menimbulkan rasa kepuasan. Distress adalah keadaan sakit, penderitaan atau kekhawatiran yang ekstrim yang membawa tentang penderitaan mental dan fisik. Stres positif dapat memberikan ledakan energi ekstra yang membantu orang untuk mencapai tujuan mereka dan membantu mencapai tujuan hidup sesuai dengan yang diinginkan. Stres positif dapat membantu untuk mengembangkan diri, motivasi dalam bekerja, dan kewaspadaan mental. Stres positif membawa kegembiraan dan kegembiraan untuk hidup yang biasanya berasal dari penyelesaian tugas yang sulit di tempat kerja atau mendapatkan catatan penghargaan dari atasan di tempat kerja. Stres positif juga dapat membantu dan bertindak sebagai kekuatan positif yang memotivasi orang untuk mencapai lebih banyak (Punam & Washington, 2015).

Apabila seseorang memiliki beban kerja yang berat, itu akan berdampak negatif pada kinerja, sehingga dalam memberikan tugas kepada karyawan perusahaan harus dapat menyesuaikan dengan kapasitas maksimum kinerja seseorang. Seseorang atau karyawan yang memiliki beban kerja yang melebihi kapasitasnya dapat menyebabkan stres dan merasa sangat tertekan yang mengakibatkan penurunan produktivitas karyawan, sehingga dalam jangka panjang perusahaan akan rugi (Aprianti, 2021).

Disiplin adalah kegiatan manajemen untuk menjalankan standar-standar organisasional. Kegiatan yang dilaksanakan untuk mendorong para karyawan agar mengikuti berbagai standar dan aturan, sehingga penyelewengan-penyelewengan dapat dihindari (Hadini, 2017). Disiplin adalah setiap perseorangan dan juga kelompok yang menjamin adanya kepatuhan terhadap perintah. Operasi perusahaan di bank di Indonesia didasarkan pada empat prinsip atau prinsip. Dengan kata lain, asas hukum meliputi asas demokrasi ekonomi, asas kepercayaan (principle of trust), asas kerahasiaan (confidentiality), dan asas kehati-hatian (principle of prudence). Bank merupakan lembaga yang berdasarkan asas kepercayaan masyarakat, dan bank memiliki peran yang sangat strategis dalam pembangunan negara. Tidak dapat dipungkiri bahwa keberadaan bank sangat penting untuk kepentingan masyarakat, karena bank dibangun atas asas kepercayaan masyarakat. (Journal Of Institution And Sharia Finance, 2020).

Kinerja adalah prestasi yang dicapai seseorang dalam melaksanakan tugas dan pekerjaan yang diberikan dan hasil keberhasilan seseorang secara keseluruhan selama periode tertentu di dalam mengerjakan tugas dibandingkan dengan berbagai kemungkinan, seperti standar hasil kerja, target, atau sasaran atau kriteria yang telah ditentukan terlebih dahulu dan disepakati bersama (Hasanah, 2020).

Berdasarkan masalah tersebut maka penulis akan meneliti mengenai "Kinerja Karyawan Posisi

Customer Service dan Teller pada Kelompok Bank Berdasarkan Modal Inti (KBMI) IV Yaitu PT Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk, PT Bank Mandiri (Persero) Tbk, PT Bank Negara Indonesia (Persero) Tbk, dan PT Bank Central Asia Tbk di DKI Jakarta Berdasarkan Beban Kerja, Stres Kerja, dan Disiplin Kerja”

Tujuan

1. Menguji dan menganalisis pengaruh negatif beban kerja terhadap kinerja karyawan posisi *Customer Service* dan *Teller* KBMI IV di DKI Jakarta
2. Menguji dan menganalisis pengaruh negatif stres kerja terhadap kinerja karyawan posisi *Customer Service* dan *Teller* KBMI IV di DKI Jakarta.
3. Menguji dan menganalisis pengaruh positif disiplin kerja terhadap kinerja karyawan posisi *Customer Service* dan *Teller* KBMI IV di DKI Jakarta.

Manfaat

Manfaat akademis

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi terhadap ilmu Manajemen Sumber Daya Manusia khususnya pada pembahasan pengaruh beban kerja, stres kerja, dan disiplin kerja terhadap kinerja karyawan posisi *Customer Service* dan *Teller* di dunia perbankan. Serta memberikan gagasan dan wawasan baru pada penelitian selanjutnya. Penelitian ini diharapkan mampu menjadi bahan wacana untuk menambah pengetahuan, pengertian, pemahaman, hubungan antara pengaruh stres kerja, beban kerja, dan disiplin kerja terhadap kinerja karyawan *frontliner* perbankan kategori KBMI IV di DKI Jakarta.

Manfaat Praktisi

Penelitian ini diharapkan mampu mengidentifikasi hubungan variabel beban kerja, stres kerja, dan disiplin kerja serta membuktikan pengaruh variable kinerja karyawan pada karyawan *frontliner* perbankan kategori KBMI IV di DKI Jakarta agar berkontribusi dalam membantu manajemen perusahaan khususnya industri perbankan untuk meningkatkan produktifitas perusahaan sehingga sesuai dengan visi, misi, dan tujuan perusahaan.

2. LANDASAN TEORI

Kinerja Karyawan

Kinerja karyawan merupakan perilaku nyata yang ditampilkan oleh setiap orang sebagai sebuah karya kinerja yang dihasilkan karyawan sesuai dengan perannya di perusahaan (Rizky & Ardian, 2019). Konsep kinerja mencakup apa yang harus dicapai dan bagaimana hal itu dapat dicapai menyadari (Somerville et al., 2018). Kinerja karyawan adalah hasil atau output total atau agregat dari seorang karyawan kegiatan dan tindakan dalam sebuah organisasi. Dia melangkah lebih jauh untuk menyatakan bahwa tingkat karyawan kinerja dapat dicirikan sebagai tingkat kinerja rendah, tingkat kinerja sedang, dan tingkat kinerja tinggi. Kinerja karyawan dalam suatu organisasi dapat diukur dengan menggunakan atribut seperti efektivitas, efisiensi, kualitas, inovasi, kreativitas, komitmen, kepuasan, kekompakan, fleksibilitas, hubungan pelanggan, pola komunikasi dan upaya karyawan menuju tujuan organisasi. Namun, yang dominan yang umum digunakan di banyak organisasi adalah mengukur aktualnya kinerja terhadap hasil yang diharapkan adalah hasil keuangan (profitabilitas) atau produktivitas (Caggese et al., 2019). Menurut (Antika et al., 2021) indikator kinerja karyawan adalah sebagai berikut:

1. Standar kualitas yang telah ditetapkan oleh perusahaan harus capai dengan baik.
2. Tingkat pencapaian volume kerja yang dihasilkan harus sesuai dengan harapan perusahaan.
3. Seluruh tugas pekerjaan selama ini harus di kerjakan dan hasilnya sesuai dengan waktu yang telah direncanakan perusahaan.
4. Harus mampu bekerjasama yang baik dengan team.
5. Harus membantu rekan kerja yang kesulitan dalam bekerja.

Beban Kerja

Beban kerja adalah frekuensi rata-rata setiap jenis pekerjaan dalam periode waktu tertentu. Berdasarkan sudut pandang ergonomi, setiap beban kerja yang di terima oleh seorang karyawan atau pegawai harus sesuai dan seimbang baik terhadap kemampuan fisik, kemampuan kognitif, maupun keterbatasan karyawan yang menerima pekerjaan tersebut. Ketika beban kerja karyawan turun menjadi di bawah standar beban kerja, akan menimbulkan kemalasan dan memberikan kesempatan bagi karyawan untuk menganggur dan menikmati kegiatan non-produktif seperti politik kelompok, dengan implikasi petugas pada kinerja. Sebaliknya, jika beban kerja di atas beban kerja

standar, ada kecenderungan bahwa karyawan akan kewalahan karena beban kerja yang terlalu banyak. Hal ini akan mengakibatkan bahaya seperti kelelahan, sakit, dan ketidakpuasan. Kemudian menyebabkan mereka berhenti dari pekerjaan untuk pekerjaan yang tidak terlalu berat. Beban kerja pegawai antara lain mengacu pada intensitas pemberiakan pekerjaan atau jumlah pekerjaan ditugaskan atau diharapkan dari seorang pekerja dalam jangka waktu tertentu. Beban kerja karyawan juga telah didefinisikan sebagai hubungan yang dirasakan antara jumlah kemampuan pemrosesan mental atau sumber daya diperlukan untuk menyelesaikan tugas (Nwinyokpugi, 2018). Menurut (Mansour & Tremblay, 2016) beban kerja memiliki beberapa indikator antara lain:

1. Pekerjaan yang dikerjakan membutuhkan waktu yang cepat untuk diselesaikan.
2. Pekerjaan yang dikerjakan membutuhkan kerja keras.
3. Melakukan pekerjaan berlebihan.
4. Tidak memiliki cukup waktu untuk menyelesaikan pekerjaan.
5. Tidak bebas dari tuntutan yang bertentangan dengan pekerjaan saya.
6. Pekerjaan saya membutuhkan konsentrasi dalam mengerjakannya.
7. Tidak diminta mengerjakan tugas orang lain sehingga tugas saya selesai.
8. Pekerjaan yang diberikan membuat saya sibuk.
9. Menunggu pekerjaan dari atasan membuat pekerjaan terhambat.

Stres Kerja

Stres kerja adalah sesuatu yang tidak sesuai antara kemampuan individu atau karyawan dan permintaan dari perusahaan atau organisasi atau atasan, dapat di gambarkan jika situasi emosional yang tidak menyenangkan pada pengalaman karyawan yang mana pekerjaan tidak seimbang dengan kemampuan untuk mengatasi situasi (Oh & Oh, 2020). Indikator yang ada di dalam stress kerja adalah sebagai berikut (Sariwulan et al., 2019):

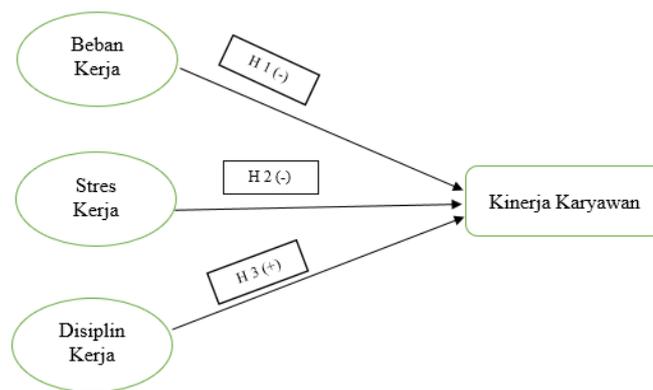
1. Harus memiliki tanggung jawab yang tinggi atas pekerjaan.
2. Pekerjaan membutuhkan konsentrasi yang tinggi;
3. Pekerjaan yang diberikan memiliki risiko yang tinggi;
4. Tugas yang diberikan tidak sesuai dengan kemampuan yang dimiliki;
5. Saya memiliki waktu yang singkat untuk beristirahat;
6. Jam kerja yang tidak wajar serta lembur berlebih;
7. Tidak dapat melakukan pekerjaan lebih baik apabila diberikan waktu lebih sedikit.

Disiplin Kerja

Disiplin pada dasarnya merupakan bentuk pengendalian diri untuk tidak melakukan tindakan yang tidak pantas dan mendukung sesuatu yang telah dilakukan. Disiplin pegawai memegang peranan yang sangat penting dalam pemenuhan tugas sehari-hari. Seorang pegawai dengan tingkat kedisiplinan yang tinggi akan terus bekerja dengan baik tanpa pengawasan atasan. Karyawan yang disiplin tidak akan melakukan hal lain yang tidak berhubungan dengan pekerjaan. Selain itu, pegawai yang disiplin kerja akan mengikuti aturan di lingkungan kerja dengan kesadaran yang tinggi tanpa paksaan, oleh karena itu pegawai yang disiplin akan berprestasi lebih baik dibandingkan dengan pegawai yang malas karena waktu kerja digunakan untuk menyelesaikan pekerjaan. (Hersona, et all 2017). Berikut indikator yang ada di dalam disiplin kerja adalah sebagai berikut (Sinambela, 2016):

1. Harus hadir ke kantor tepat waktu
2. Harus menaati prosedur dan pedoman pekerjaan yang telah ditetapkan oleh perusahaan
3. Bekerja sesuai dengan standar kerja yang ditetapkan perusahaan
4. Melakukan pekerjaan secara teliti, berhati-hati, dan menggunakan sesuatu secara efektif dan efisien
5. Harus bersikap baik kepada nasabah

Berdasarkan latar belakang yang telah dijelaskan sebelumnya, maka disusun model penelitian pada gambar 2.1 di bawah ini:



Gambar 2.1 Model Penelitian

Keterangan :

- Ho1 : Beban kerja tidak memiliki pengaruh terhadap kinerja karyawan.
Ha1 : Beban kerja memiliki pengaruh negatif terhadap kinerja karyawan
Ho2 : Stres kerja tidak memiliki pengaruh terhadap, kinerja karyawan.
Ha2 : Stres kerja memiliki pengaruh negatif terhadap kinerja karyawan..
Ho3 : Disiplin Kerja tidak memiliki pengaruh terhadap kinerja karyawan.
Ha3 : Disiplin kerja memiliki pengaruh positif terhadap kinerja karyawan

3. METODOLOGI PENELITIAN

Objek pada penelitian adalah karyawan frontliner perbankan kategori KBMI IV di DKI Jakarta.. Penelitian ini akan berfokus pada permasalahan mengenai Beban Kerja, Stres Kerja, dan Disiplin Kerja terhadap Kinerja Karyawan karyawan frontliner perbankan kategori KBMI IV di DKI Jakarta.

Teknik pengumpulan data dalam penelitian ini menggunakan metode survey kuesioner dengan menggunakan skala likert. Skala likert merupakan skala pengukuran dengan enam kategori respon mulai dari 'sangat tidak setuju' hingga 'sangat setuju' yang mengharuskan responden untuk menunjukkan atau memperlihatkan tingkat kesetujuan atau tidak kesetujuan dengan objek, kemudian akan diolah dengan SPSS 21 (*statistical package for social science*) dengan Statistical Structural Equation Modeling (SEM) untuk analisis data.

4. PEMBAHASAN

Pengelompokan modal bank dibagi menjadi Kelompok Bank Berdasarkan Modal Inti (KBMI) yang dimiliki yaitu KBMI 1 – KBMI 4. Penelitian yang dilakukan oleh penulis adalah KBMI 4, daftar bank yang masuk ke dalam KBMI 4 adalah PT Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk, PT Bank Mandiri (Persero) Tbk, PT Bank Negara Indonesia (Persero) Tbk, dan PT Bank Central Asia Tbk.

Profil responden adalah detail gambaran demografis responden pada penelitian ini. Gambaran demografis pada penelitian ini adalah jenis kelamin, posisi pekerjaan, tingkat pendidikan, lama bekerja, status pernikahan, dan tingkat pengeluaran responden dengan sebanyak 130 responden, dengan detail hasil sebagai berikut:

1. Jenis kelamin: 64% (83 orang) responden adalah perempuan dan 36% (47 orang) responden adalah laki-laki.
2. Posisi pekerjaan: 52% (67 orang) responden adalah Teller dan 48% (63 orang) responden adalah Customer Service.
3. Tingkat Pendidikan: 50% (65 orang) memiliki pendidikan S1, 42% (54 orang) berpendidikan SMA/K, 7% (9 orang) berpendidikan D3, dan 1% (2 orang) berpendidikan S2.
4. Lama bekerja: 40% (52 orang) telah bekerja selama 1-2 tahun, sebanyak 29% (38 orang) telah bekerja di bawah 1 tahun, sebanyak 27% (35 orang) karyawan telah bekerja selama 3-5 tahun, dan sebanyak 4% (5 orang) telah bekerja di atas 5 tahun
5. Status pernikahan: 80% (104 orang) belum menikah, sebanyak 9% (12 orang) menikah, sebanyak 5% (6 orang) menikah dan memiliki 1 orang anak, dan sebanyak

- 4% (5 orang) telah menikah dan memiliki 2 orang anak, dan sebanyak 2% (3 orang) menikah dan memiliki anak lebih dari 2 orang
6. Pengeluaran untuk kebutuhan pokok perbulan: 44% (57 orang) melakukan pengeluaran untuk kebutuhan pokok sebesar 30-50% dari total pendapatan, sebanyak 36% (47 orang) melakukan pengeluaran untuk kebutuhan pokok sebesar <30% dari total pendapatan, dan sebanyak 20% (26 orang) melakukan pengeluaran untuk kebutuhan pokok sebesar >50% dari total pendapatan.

Uji Validitas Penelitian

Uji validitas yang digunakan adalah korelasi pearson yang mana dengan mengkorelasikan skor item dengan skor total. Skor total adalah penjumlahan seluruh item pada satu variabel. Uji signifikansi dilakukan dengan menggunakan r table pada tingkat signifikansi 0.05 dengan uji 2 sisi. Apabila nilai positif dan r hitung > r table maka item dinyatakan valid (Priyatno, 2014).

Tabel 2 Hasil Uji Validitas

Variabel	Indikator	r Hitung	r Tabel	Kriteria
Kinerja Karyawan	KiKa1	0.757	0.159	Valid
	KiKa2	0.757	0.159	Valid
	KiKa3	0.714	0.159	Valid
	KiKa4	0.501	0.159	Valid
	KiKa5	0.647	0.159	Valid
Beban Kerja	BK1	0.580	0.159	Valid
	BK2	0.515	0.159	Valid
	BK3	0.577	0.159	Valid
	BK4	0.436	0.159	Valid
	BK 5	0.347	0.159	Valid
Variabel	Indikator	r Hitung	r Tabel	Kriteria
	BK6	0.530	0.159	Valid
	BK7	0.406	0.159	Valid
	BK8	0.465	0.159	Valid
	BK9	0.551	0.159	Valid
	SK1	0.591	0.159	Valid
Stres Kerja	SK2	0.599	0.159	Valid
	SK3	0.597	0.159	Valid
	SK4	0.400	0.159	Valid
	SK5	0.486	0.159	Valid
	SK6	0.583	0.159	Valid
	SK7	0.616	0.159	Valid
Disiplin Kerja	DK1	0.390	0.159	Valid
	DK2	0.435	0.159	Valid
	DK3	0.347	0.159	Valid
	DK4	0.366	0.159	Valid
	DK5	0.152	0.159	Tidak Valid

Sumber: hasil olah data peneliti (2022)

Berdasarkan hasil olah data pada table 4.3.1 yang peneliti lakukan dapat diketahui bahwa perhitungan validitas 4 (empat) variabel sebanyak dua puluh enam pertanyaan. Dari hasil uji validitas didapatkan hasil bahwa terdapat satu indikator yang tidak memenuhi nilai yang telah disyaratkan atau tidak valid. Sehingga dapat disimpulkan bahwa ada satu variabel yang perlu dihilangkan dari penelitian tersebut yaitu variabel DK5. Berikut adalah hasil pengujian setelah variabel DK5 dihilangkan:

Tabel 3 Hasil Uji Validitas Setelah Penghapusan

Variabel	Indikator	r Hitung	r Tabel	Kriteria
Kinerja Karyawan	KiKa1	0.757	0.159	Valid
	KiKa2	0.757	0.159	Valid
	KiKa3	0.714	0.159	Valid
	KiKa4	0.501	0.159	Valid
	KiKa5	0.647	0.159	Valid
Beban Kerja	BK1	0.580	0.159	Valid
	BK2	0.515	0.159	Valid
	BK3	0.577	0.159	Valid
	BK4	0.436	0.159	Valid
	BK 5	0.347	0.159	Valid
	BK6	0.530	0.159	Valid
	BK7	0.406	0.159	Valid
	BK8	0.465	0.159	Valid
	BK9	0.551	0.159	Valid
Stres Kerja	SK1	0.591	0.159	Valid
	SK2	0.599	0.159	Valid
	SK3	0.597	0.159	Valid
	SK4	0.400	0.159	Valid
	SK5	0.486	0.159	Valid
Variabel	Indikator	r Hitung	r Tabel	Kriteria
	SK6	0.583	0.159	Valid
	SK7	0.616	0.159	Valid
Disiplin Kerja	DK1	0.537	0.159	Valid
	DK2	0.687	0.159	Valid
	DK3	0.647	0.159	Valid
	DK4	0.663	0.159	Valid

Sumber: hasil olah data peneliti (2022)

Pada variabel lainya yang valid karena memiliki nilai r hitung > r table dengan taraf signifikansi 0.05 dimana r tabel sebesar yang disyaratkan yaitu 0.159.

Uji Realibilitas

Pengukuran reabilitas pada penelitian menggunakan skala likert dengan IBM SPSS Versi 21 denan menggunakan metode Cronbach's Alpha. Insrumen dapat dinyatakan reliabel apabila dilihat berdasarkan nilai Cronbach's Alpha sebesar 0.60 atau diatas nilai tersebut.

Tabel 4 Hasil Uji Reabilitas

Variabel	Cronbach's Alpha	Kriteria
Kinerja Karyawan	0.704	Reliabel
Beban Kerja	0.604	Reliabel
Stres Kerja	0.618	Reliabel
Disiplin Kerja	0.633	Reliabel

Sumber: hasil olah data peneliti (2022)

Berdasarkan hasil tabel diatas dapat diinformasikan bahwa semua instrument reliabel karena memiliki nilai Cronbach's Alpha lebih dari 0.60. Seluruh variabel ini mendapatkan nilai di atas 0.60 sehingga dapat disimpulkan bahwa semua variabel independent ataupun dependen reiablel.

Uji Normalitas

Metode dalam melakukan uji normalitas adalah menggunakan uji Kolomogorv-Smirnov dengan

melihat signifikansi > 0.05 maka nilai residual terdistribusi normal.

Tabel 5 Uji Normalitas Metode Kolmogorov-Smirnov

Sumber: hasil olah data oleh peneliti (2022)

		Unstandardized Residual
N		130
Normal Parameters ^{a, b}	Mean	.0000000
	Std. Deviation	1.01916974
Most Extreme Differences	Absolute	.056
	Positive	.056
	Negative	-.052
Kolmogorov-Smirnov Z		.644
Asymp. Sig. (2-tailed)		.802

a. Test distribution is Normal.

b. Calculated from data.

Berdasarkan hasil tabel diatas diketahui bahwa nilai signifikansi (Asymp. Sig 2- tailed) sebesar 0.802 menunjukkan nilai terdistribusi normal karena signifikansi >0.05.

Uji Multikolinearitas

Pengujian multikolinearitas adalah dengan melihat nilai tolerance dan Varian Inflation Factor (VIF) pada model regresi. Apabila nilai tolerance > 0.10 pada setiap variabel yang ada dan nilai VIF < 10.00 artinya tidak terjadi multikolinearitas.

Tabel 6 Hasil Uji Multikolinearitas

Sumber: Hasil olah data oleh peneliti (2022)

		Coefficients ^a						Collinearity Statistics	
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Tolerance	VIF	
		B	Std. Error	Beta					
1	(Constant)	-5.767	2.254		-2.558	.012			
	Beban Kerja	.388	.053	.505	7.312	.000	.608	1.644	
	Stres Kerja	.221	.061	.252	3.594	.000	.592	1.688	
	Disiplin Kerja	.244	.081	.188	2.997	.003	.737	1.356	

a. Dependent Variable: Kinerja Karyawan

Berdasarkan tabel 5 diketahui bahwa variabel Beban Kerja, Stres Kerja, dan Disiplin Kerja memiliki nilai *tolerance* > 0.10 dan nilai VIF < 10.00 artinya tidak terjadi multikolinearitas antar variabel independen.

Uji Heteroskedastisitas

Uji heteroskedastisitas adalah untuk menguji apakah dalam model regresi terjadi ketidaksamaan variance dari residual satu pengamatan kepengamatan yang lain. Metode yang digunakan untuk uji heteroskedastisitas adalah Glejser dengan melihat signifikansi antara variabel independent dengan absolut residual. Apabila nilai signifikansi > 0,5 tidak terjadi masalah heteroskedastisitas (Priyatno, 2014).

Tabel 7 Hasil Uji Heteroskedastisitas

Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	2.450	1.261		1.942	.054
	Beban Kerja	-.033	.030	-.126	-1.115	.267
	Stres Kerja	-.007	.034	-.023	-.202	.840
	Disiplin Kerja	.013	.046	.029	.283	.778

a. Dependent Variable: Abs_RES

Sumber: Hasil olah data oleh peneliti (2022)

Berdasarkan tabel 7 diketahui bahwa nilai signifikansi pada variabel Beban Kerja, Stres Kerja, dan Disiplin Kerja adalah $> 0,05$ dapat disimpulkan bahwa tidak terjadi gejala heteroskedastisitas pada model regresi penelitian.

Uji Autokorelasi

Model regresi yang baik adalah regresi yang tidak terjadi autokorelasi (Priyatno,2014). Metode untuk uji autokorelasi adalah Durbin-Watson (DW test). Pengambilan keputusan dilakukan dengan ketentuan apabila nilai $Du < DW < 4-DU$ maka regresi tidak terjadi autokorelasi.

Tabel 8 Hasil Uji Autokorelasi

Model Summary^b

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Durbin-Watson
1	.812 ^a	.660	.649	1.002	2.140

a. Predictors: (Constant), Disiplin Kerja, Stres Kerja, Beban Kerja

b. Dependent Variable: Kinerja Karyawan

Sumber: hasil olah data peneliti (2022)

Tabel 9 Dasar Pengambilan Uji Keputusan Uji Durbin-Watson

D	DL	DU	4-DL	4-DU
2.140	1.6667	1.7610	2,3333	2,239

Sumber: hasil olah data peneliti (2022)

Berdasarkan hasil tabel 9 dapat diinterpretasikan bahwa hasil dari uji Durbin Watson menggunakan dasar pengambilan $DU < DW < 4-DU$ yang mana nilai DL dan DU didapat dari tabel *Durbin-Watson* dengan melihat total variabel independen dan jumlah responden. Dari hasil tersebut didapatkan nilai DL yaitu 1.6667 dan DU yaitu 1.7610. Kesimpulan dari hasil uji tersebut adalah $1.7610 < 2.140 < 2,239$ hasil dari variabel independent tidak terjadi autokorelasi.

Uji Analisa Berganda

Uji Analisis Berganda adalah untuk mengetahui apakah ada pengaruh atau hubungan antara dua atau lebih variabel independent dengan satu variabel dependen (Priyatno, 2014). Dalam pengujian analisis regresi berganda menggunakan dua atau lebih variabel independent dalam satu model regresi.

Tabel 10 Hasil Uji Analisis Berganda

Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	-5.767	2.254		-2.558	.012
	Beban Kerja	.388	.053	.505	7.312	.000
	Stres Kerja	.221	.061	.252	3.594	.000
	Disiplin Kerja	.244	.081	.188	2.997	.003

a. Dependent Variable: Kinerja Karyawan

Sumber: Hasil olah data oleh peneliti (2022)

Berdasarkan persamaan dari multiple regresi linier berganda diketahui hasil prediksi dari kinerja karyawan dapat diketahui sebagai berikut:

1. Nilai konstanta terdapat diangka (-) 5.767 yang mana besar artinya nilai regresi variabel dependen (kinerja karyawan) dipengaruhi variabel independen yaitu beban kerja, stress kerja, dan disiplin kerja.
2. Nilai koefisien regresi beban kerja sebesar 0.388 yang mana artinya terdapat peningkatan terhadap variabel beban kerja yang berdampak pada peningkatan kinerja karyawan sebesar 0.388.
3. Nilai koefisien regresi stress kerja sebesar 0.221 yang mana artinya terdapat peningkatan terhadap variabel stress kerja yang berdampak pada peningkatan kinerja karyawan sebesar 0.221.
4. Nilai koefisien regresi disiplin kerja sebesar 0.244 yang mana terdapat peningkatan terhadap variabel disiplin kerja yang berdampak pada kinerja karyawan sebesar 0.244.

Uji Analisis Koefisien Korelasi Berganda (R) dan Koefisien Determinasi

Uji korelasi berganda adalah korelasi antara dua atau lebih variabel independen terhadap variabel dependen yang mana Nilai R berkisar antara 0 sampai 1, jika nilai mendekati 1 maka hubungan semakin erat tetapi apabila nilai mendekati 0 maka hubungan semakin lemah (Priyatno, 2014).

Koefisien determinasi berfungsi untuk menjelaskan seberapa pengaruhnya variabel independent terhadap variabel dependen dan nilai yang dihasilkan akan diubah dalam bentuk persentasi (Priyatno, 2014).

Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.796 ^a	.634	.626	1.031

a. Predictors: (Constant), Disiplin Kerja, Beban Kerja, Stres Kerja

Tabel 11 Hasil Uji R dan R²

Sumber: Hasil olah data oleh peneliti (2022)

Berdasarkan tabel 11 diatas dapat diketahui bahwa nilai R sebesar 0.796, hal ini mengandung arti bahwa variabel independen beban kerja, stress kerja, dan disiplin kerja memiliki pengaruh terhadap variabel dependen yaitu kinerja karyawan karena mendekati nilai 1.

Nilai adjusted R Square adalah 0.626 yang mana memiliki arti pengaruh variabel independen beban kerja, stress kerja, dan disiplin kerja sebesar 62,6%, sedangkan 37,4% dipengaruhi oleh

variabel lain yang tidak dimasukan dalam penelitian ini.

Uji F

Uji F adalah uji koefisiensi regresi secara bersama dengan tujuan mengetahui hubungan variabel independent dan dependen, apakah variabel tersebut memiliki pengaruh yang signifikan atau tidaknya. Uji F dilakukan dengan membandingkan nilai F hitung dan F tabel pada tabel signifikansi 0.05.

ANOVA^a

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	232.476	3	77.492	72.869	.000 ^b
	Residual	133.993	126	1.063		
	Total	366.469	129			

a. Dependent Variable: Kinerja Karyawan

b. Predictors: (Constant), Disiplin Kerja, Beban Kerja, Stres Kerja

Tabel 12 Hasil Uji F

Sumber: Hasil olah data oleh peneliti (2022)

Berdasarkan hasil uji F diketahui bahwa nilai signifikansi untuk pengaruh variabel beban kerja, stress kerja, dan disiplin kerja dalah sebesar $0.000 < 0.05$. Dari hasil tersebut dapat disimpulkan bahwa variabel independen beban kerja, stress kerja, dan disiplin kerja memiliki pengaruh terhadap variabel dependen yaitu kinerja karyawan.

Uji t

Uji t untuk mengetahui apakah secara parisal variabel independen berpengaruh secara signifikan atau tidak terhadap variabel dependen. Kriteria atas pengujian apakah signifikan atau tidaknya dapat diketahui dengan membandingkan nilai t hitung dan t tabel atau apabila $\text{sig} > 0.05$ maka tidak terdapat pengaruh variabel independen terhadap variabel dependen dan Jika $\text{sig} < 0.05$ maka terdapat pengaruh variabel independen terhadap variabel dependen. (Priyatno, 2014).

Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	-5.767	2.254		-2.558	.012
	Beban Kerja	.388	.053	.505	7.312	.000
	Stres Kerja	.221	.061	.252	3.594	.000
	Disiplin Kerja	.244	.081	.188	2.997	.003

a. Dependent Variable: Kinerja Karyawan

Tabel 13 Hasil Uji t

Sumber: Hasil olah data oleh peneliti

Berdasarkan tabel diatas diketahui hasil olah data sebagai berikut;

1. Nilai signifikansi variabel beban kerja adalah sebesar $0.000 < 0.05$ sehingga dapat disimpulkan bahwa terdapat pengaruh variabel beban kerja.
2. Nilai signifikansi variabel stres kerja adalah sebesar $0.000 < 0.05$ sehingga dapat disimpulkan bahwa terdapat pengaruh variabel stres kerja.
3. Nilai signifikansi variabel beban kerja adalah sebesar $0.003 < 0.05$ sehingga dapat disimpulkan bahwa terdapat pengaruh variabel disiplin kerja.

4. PEMBAHASAN

Pengaruh Beban Kerja terhadap Kinerja Karyawan

Berdasarkan hasil uji analisis berganda variable beban kerja memiliki nilai sig $0.000 < 0.05$ maka H_0 diterima dan memiliki kesimpulan bahwa variable beban kerja memiliki pengaruh terhadap kinerja karyawan dan berdasarkan nilai koefisien regresi beban kerja sebesar 0.388 beban kerja berpengaruh positif signifikan dan yang paling dominan terhadap kinerja karyawan. Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian yang menyatakan bahwa beban kerja berpengaruh positif signifikan terhadap kinerja karyawan (Siswanto et al., 2019)

Hal ini diperkuat dengan hasil penelitian lain yang menyatakan bahwa apabila beban kerja ditingkatkan maka kinerja karyawan akan meningkat dan sebaliknya apabila beban kerja diturunkan maka kinerja karyawan juga akan menurun, yang mana bermakna bahwa beban kerja berpengaruh positif terhadap kinerja karyawan (Julistyono Widodo, 2021)

Pengaruh Disiplin Kerja terhadap Kinerja Karyawan

Berdasarkan hasil uji analisis berganda variable disiplin kerja memiliki nilai sig $0.003 < 0.05$ maka H_0 diterima dan Nilai koefisien regresi disiplin kerja sebesar 0.244 dari hasil penelitian tersebut memiliki kesimpulan bahwa variable disiplin kerja memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan.

Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian yang menghasilkan kesimpulan bahwa disiplin kerja berpengaruh terhadap kinerja karyawan, yang berarti apabila karyawan menerapkan disiplin kerja maka dapat meningkatkan kinerja karyawan dan memberikan kepuasan kepada nasabah (Iskamto et al., 2020). Sepaham dengan penelitian tersebut, terdapat penelitian lain yang menyatakan bahwa terhdapat pengaruh positif dan signifikan antara disiplin kerja terhadap kinerja Karyawan (Paramarta, 2019).

Pengaruh Stres Kerja terhadap Kinerja Karyawan

Berdasarkan hasil uji analisis berganda variable stres kerja memiliki nilai sig $0.000 < 0.05$ maka H_0 diterima dan berdasarkan nilai koefisien regresi stress kerja sebesar 0.221 memiliki kesimpulan bahwa variable stres kerja memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan. Hasil penelitian ini sesuai dengan penelitian yang menyatakan bahwa terdapat pengaruh positif signifikan terhadap kinerja karyawan perbankan (Lavuri, 2019). Hal ini sejalan dengan penelitian yang mendapatkan hasil stress kerja dapat berpengaruh positif signifikan terhadap kinerja karyawan (Inemesit et al., 2022).

5. KESIMPULAN DAN SARAN

Penelitian ini dibuat oleh penulis dengan tujuan menguji beban kerja, stress kerja, dan disiplin kerja terhadap kinerja karyawan *Customer Service* dan *Teller* perbankan KBMI IV di Jakarta. Hasil analisa yang dilakukan oleh penulis menunjukkan bahwa:

1. Beban kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan *Customer Service* dan *Teller* perbankan KBMI IV di Jakarta.
2. Stres kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan *Customer Service* dan *Teller* perbankan KBMI IV di Jakarta.
3. Disiplin kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan *Customer Service* dan *Teller* perbankan KBMI IV di Jakarta.

SARAN

1. Bagi perbankan KBMI IV di Jakarta

Ada beberapa hal yang dapat dilakukan perusahaan untuk meningkatkan kinerja karyawan berdasarkan penelitian ini adalah sebagai berikut:

- a. Walaupun beban kerja berpengaruh positif terhadap kinerja karyawan perbankan KBMI IV. Kemungkinan beban kerja berpengaruh positif tersebut karena karyawan diminta berjualan produk perbankan yang mana apabila penjualan meningkat maka insentif dapat meningkat. Hal ini didapatkan berdasarkan wawancara diawal yang dilakukan oleh penulis terhadap 10 orang karyawan perbankan KBMI IV. Tetapi penulis tetap menyarankan kepada setiap

manajemen perbankan KBMI IV sebaiknya melakukan survey pekerjaan yang menjadi tuntutan yang mana saja. Apabila telah diketahui dari survey tersebut pihak manajemen diminta untuk tidak memberikan pekerjaan yang tidak bertentangan dengan *Customer Service* dan *Teller* sehingga tidak menghambat dan dieliminir agar beban kerja *Customer Service* dan *Teller* tidak bertambah.

- b. Sebaiknya supervisor atau manajer *Customer Service* dan *Teller* perbankan KBMI IV dapat menyusun prioritas pekerjaan bagi *Customer Service* dan *Teller* secara terstruktur.
- c. Kepada tiap-tiap manajemen perusahaan terutama supervisor atau manajer *Customer Service* dan *Teller* perbankan KBMI IV untuk tetap secara konsisten melakukan pengawasan ketika *Customer Service* dan *Teller* bekerja sehingga hasil pekerjaannya dapat sesuai dengan standar kerja yang ditetapkan oleh perusahaan dan *Customer Service* dan *Teller* dapat bekerja secara efektif dan efisien.
- d. Kepada pihak manajemen untuk melakukan survey agar mengetahui tugas-tugas apa saja yang diberikan dan tidak sesuai dengan kemampuan yang dimiliki, pekerjaan yang menyita banyak waktu, jam kerja tidak wajar, dan waktu singkat untuk beristirahat apakah mungkin yang dimaksud disebabkan oleh adalah berjualan produk perbankan diluar deskripsi pekerjaan yang telah disepakati diawal. Sehingga dari survey yang dilakukan tersebut pihak manajemen dapat mengetahui hal apa saja yang menimbulkan stress kerja yang mana dapat meningkatkan kinerja karyawan tersebut.

2. Bagi penelitian selanjutnya

Adapun untuk penelitian ini tidak luput dari keterbatasan daripada penulis diantaranya keterbatasan jumlah populasi penelitian yang mana hanya mencakup *Customer Service* dan *Teller* KBMI IV dan domisili responden yang hanya berjumlah di DKI Jakarta. Sehingga pada penelitian selanjutnya diharapkan dapat melakukan penambahan populasi dari penelitian yang dilakukan tidak hanya untuk perbankan KBMI IV tetapi juga untuk perbankan lain serta wilayah lainnya. Selain itu, untuk penelitian selanjutnya dapat menambahkan variable lain yang dapat mempengaruhi kinerja karyawan seperti motivasi kerja, kompensasi kerja, komunikasi dalam bekerja, dan faktor-faktor lain. Hal tersebut menjadikan penelitian yang dilakukan akan lebih menarik dan bermanfaat bagi pihak yang terlibat dalam penelitian selanjutnya.

DAFTAR PUSTAKA

- Adriansyah, A., & Afiff, A. Z. (2015). Organizational culture, absorptive capacity, innovation performance and competitive advantage: An integrated assessment in Indonesian banking industry. *The South East Asian Journal of Management*, 9(1), 70.
- Antika., et all. (2021). Pengaruh Motivasi Kerja dan Displin Kerja terhadap Kinerja Karyawan di Perusahaan PTPN X Pabrik Gula Lestari Kertosono. *Jurnal Manajemen Dan Organisasi*, 12(2), 99–108. <https://doi.org/10.29244/jmo.v12i2.33868>
- Ariesa, Y., Kamal, J., Fransisca, F., Gunawan, G., & Emmanuel, A. (2020). Pengaruh Kompensasi, Pengawasan dan Disiplin Kerja Tetap Kinerja Karyawan. *JMKSP (Jurnal Manajemen, Kepemimpinan, Dan Supervisi Pendidikan)*, 5(2), 92.
- Fajar Mujaddid, G. F. S. (2018). Pengaruh Pembiayaan Umkm Dan Rasio Keuangan Terhadap Pertumbuhan Laba Bank Umum Syariah Di Indonesia. *DeReMa Jurnal Manajemen*, 5(2), 18. <http://www.bi.go.id/>
- Hair JR, Joseph F. (2010). *Multivariate Data Analysis Seventh Edition*: Pearson Education Limited
- Inemesit, N. E., Moses, J. A., & Victoria, S. U. (2022). Personal Life, Working Time and Job Stress on Employees' Performance in Selected Nigerian Banks. *Journal of Education, Society and Behavioural Science*, 35(2), 1–12.
- Iskamto, D., Yapentra, A., Budi Ansori, P., & Jupri, M. (2020). Effect of Working Discipline Toward Performance: An Empirical Investigation. *KnE Social Sciences*, 2020, 492–501. <https://doi.org/10.18502/kss.v4i9.7347>
- Julistyono Widodo, W. (2021). Pengaruh Beban Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Pada PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk. Kantor Cabang Tolitoli. *Economy Deposit Journal (E-DJ)*, 3(1), 96–103.
- Kasmir. (2012). *Bank & Lembaga Keuangan Lainnya*. Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada
- Lavuri, R. (2019). *Job stress and its impact on employees performance: A study on banking sector*. 117(December 2018), 44–58. www.worldscientificnews.com

- Lukito, L. H., & Alriani, I. M. (2018). Pengaruh Beban Kerja, Lingkungan Kerja, Stres Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Pada Pt. Sinarmas Distribusi Nusantara Semarang. *Jurnal Ekonomi Manajemen Dan Akuntansi* No. 45 / Th. XXV / Oktober 2018 , 45, 24–35.
- Paramarta, V. (2019). Pengaruh Disiplin Terhadap Kinerja Karyawan Pada Pt. Bank Danamon, Tbk. Cabang Bandung. *Jurnal Ekonomi Efektif*, 1(4), 276.
<https://doi.org/10.32493/jee.v1i4.10709>
- Philip, U., Ijuo, S., & Shadrach, A. (2018). Job Stress and Employee Performance in the Nigerian Banking Sector. *International Journal of Modern Management Sciences*, 7(1).
- Priyatno, Dwi. 2014. Mandiri Belajar Analisis Data dengan Spss. Yogyakarta: Mediakom.
- Punam, D., & Washington, A. (2015). Impact of stress on work performance and career development – application of Herzberg ' S theory for handling stress effectively. *International Journal of Education and Research*, 3(6), 127–138.
- Reyhan, A., University, R., Drs. Zirman, MM, A., & Nurazlina, SE, M.Si, Ak, C. (2014). Pengaruh Komite Audit, Asimetri Informasi, Ukuran Perusahaan, Pertumbuhan Laba Dan Profitabilitas Terhadap Kualitas Laba. *UIN Maulana Malik Ibrahim*, 39(1), 1–15. <http://dx.doi.org/10.1016/j>.
- Siswanto, S., Supriyanto, A. S., Ni'mah, U., Asnawi, N., & Wekke, I. S. (2019). Does a workload influence the performance of bank employees? In *Management Science Letters* (Vol. 9, Issue 5). <https://doi.org/10.5267/j.msl.2019.2.007>
- Sinambela, L. P. (2016). Manajemen Sumber Daya Manusia. Bumi.Aksara.Jakarta
- Sulastri, O. (2020). *Pengaruh Stres Kerja, dan Beban Kerja, Terhadap Kinerja Karyawan*. 2507(February), 1–9.

