

## PENGARUH KEPUASAN KERJA, MOTIVASI KERJA DAN BEBAN KERJA TERHADAP KINERJA KARYAWAN PADA PT BANK TABUNGAN PENSIUNAN NASIONAL TBK (BTPN) KCP TERATAI SURABAYA

Diya Istikhomah  
diyahistqmh123@gmail.com  
Priyati

Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia (STIESIA) Surabaya

### ABSTRACT

*Human Resources (HR) is the most important and influential thing in the development, and the success of a company to achieve the company's goals, because the growth of a company or organization is not only determined in terms of managing finances or marketing products but also determined from how to manage human resources itself in order to become a qualified human resources. The research was aimed to find out the effect of work satisfaction, motivation, and work burden at BTPN Bank Branch Teratai Surabaya. This research used quantitative with causal-comparative research. Furthermore, the population of this research used all the employees at BTPN Bank Teratai Branch Surabaya as many as 65 employees from 100 of total employees. On the other hand, the sample collection technique of this research used multiple regression analysis with SPSS (Statistical Product and Service Solutions) Program 25.0 version. This research showed that work satisfaction had an insignificant effect on the employees performance at BTPN Bank Branch Teratai Surabaya. While, motivation has a significant effect on the employees performance at BTPN Bank Branch Teratai Surabaya. In addition, work burden had an insignificant effect on the employees performance at BTPN Branch Teratai Surabaya.*

**Keywords:** *work satisfaction, work motivation, work burden, employees performance*

### ABSTRAK

Sumber Daya Manusia (SDM) adalah hal yang paling penting dan berpengaruh dalam perkembangan, dan keberhasilan suatu perusahaan untuk mencapai tujuan perusahaan, karena pertumbuhan dari suatu perusahaan atau organisasi bukan hanya ditentukan dari segi mengelola keuangan atau memasarkan produk saja tetapi ditentukan juga dari cara mengelola sumber daya manusia itu sendiri agar menjadi SDM yang berkualitas. Tujuan penelitian ini untuk mengetahui pengaruh kepuasan kerja, motivasi dan beban kerja terhadap kinerja karyawan Bank BTPN KCP Teratai Surabaya. Jenis yang digunakan dalam penelitian ini adalah kuantitatif dengan metode penelitian kausal komparatif (*Causal comparative research*). Pada penelitian ini menggunakan populasi seluruh karyawan Bank BTPN KCP Teratai Surabaya sebanyak 65 karyawan dari 100 karyawan yang ada. Teknik pengambilan sampel menggunakan simple random sampling. Metode analisis yang digunakan dalam penelitian ini adalah analisis regresi berganda dengan program SPSS (*Statistical Product and Service Solutions*) versi 25.0. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa kepuasan kerja berpengaruh dan tidak signifikan terhadap kinerja karyawan Bank BTPN KCP Teratai Surabaya. Motivasi berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan Bank BTPN KCP Teratai Surabaya. Serta beban kerja berpengaruh tidak signifikan terhadap kinerja karyawan Bank BTPN KCP Teratai Surabaya.

**Kata Kunci:** *kepuasan kerja, motivasi kerja, beban kerja, kinerja karyawan*

### PENDAHULUAN

Sumber Daya Manusia (SDM) adalah hal yang paling penting dan berpengaruh dalam perkembangan, dan keberhasilan suatu perusahaan untuk mencapai tujuan perusahaan, karena pertumbuhan dari suatu perusahaan/ organisasi bukan hanya ditentukan dari segi mengelola keuangan atau memasarkan produk saja tetapi ditentukan juga dari cara mengelola sumber daya manusia itu sendiri agar menjadi SDM yang berkualitas. Kepuasan

kerja sangat diperlukan dalam sumber daya manusia agar memacu karyawan untuk meningkatkan motivasi kerja sehingga mengurangi beban kerja karyawan itu sendiri.

PT Bank Tabungan Pensiunan Nasional (BTPN) KCP Teratai Surabaya merupakan salah satu Badan Usaha yang mempunyai tujuan untuk memberi pelayanan bagi para pensiunan dan pegawai aktif yang berlokasi di Jl. Teratai No. 11 Surabaya. Dalam memperluas kegiatan usahanya, Bank BTPN bekerja sama dengan berbagai pihak salah satunya PT. TASPEN, ASABRI, PT TELKOM, sehingga Bank BTPN tidak hanya memberikan pinjaman dan potongan cicilan pinjaman tetapi juga dapat melaksanakan pembayaran tabungan hari tua, pembayaran jamsostek dan pembayaran uang pensiun.

Kepuasan kerja adalah faktor yang penting dalam suatu perusahaan yaitu untuk menunjang tercapainya tujuan perusahaan. Berdasarkan informasi yang didapat oleh peneliti melalui informan Bank BTPN KCP Teratai Surabaya menemukan adanya fenomena masalah terkait dengan kepuasan kerja karyawan. Permasalahan yang muncul adalah belum kurang terlaksananya evaluasi kinerja karyawan. Evaluasi sangat berperan penting untuk tolak ukur keberhasilan kebijakan yang dilaksanakan perusahaan sehingga dapat memberi dampak positif kepada karyawan.

Tingkat kepuasan kerja karyawan dalam suatu perusahaan adalah kunci semangat yang mendukung tujuan perusahaan. Salah satu faktor yang mempengaruhi kepuasan karyawan dapat dilihat dari ketidakhadiran karyawan. Berikut persentase ketidakhadiran karyawan Bank BTPN KCP Teratai Surabaya, sebagai berikut:

**Tabel 1**  
**Persentase Ketidakhadiran Karyawan**

Bulan	Jumlah Karyawan	Persentase ketidakhadiran
April	100	4,1 %
Mei	100	5,7 %
Juni	100	6,5 %
Juli	100	6,5 %
Agustus	100	7,3 %
September	100	8,9 %

Sumber : Bank BTPN KCP Teratai Surabaya 2020

Data di atas menunjukkan persentase ketidakhadiran karyawan pada bulan April 2020 sampai September 2020. Berdasarkan Tabel 1 di atas telah terjadi kenaikan persentase ketidakhadiran. Hal ini menunjukkan bahwa semakin tinggi tingkat ketidakhadiran karyawan maka semakin rendah tingkat kepuasan karyawan. Dengan adanya kinerja karyawan yang buruk akan berpengaruh terhadap penurunan pengunjung nasabah Bank BTPN KCP Teratai Surabaya. Penurunan nasabah pada bulan April- September 2020 dapat dilihat pada Tabel 2, sebagai berikut:

**Tabel 2**  
**Jumlah Pengunjung Nasabah di Bank BTPN pada bulan April - September Tahun 2020**

Bulan	Jumlah Nasabah	Persentase penurunan atau kenaikan
April	1355	-
Mei	1350	-0,37 %
Juni	1344	-0,44 %
Juli	1200	-10,71 %
Agustus	1125	-6,25 %
September	1095	-2,67 %

Sumber : Bank BTPN KCP Teratai Surabaya tahun 2020

Berdasarkan data diatas, terlihat dari bulan April ke bulan September persentase jumlah pengunjung nasabah terus menurun. Jika hal ini tidak segera ditangani dan dirubah akan berakibat tidak baik untuk perkembangan perusahaan, membuat citra Bank BTPN menjadi buruk. Kajian teoritis yang dilakukan para ahli dengan berbagai pendekatan yang dapat mempengaruhi kinerja karyawan, ada 8 faktor yang mempengaruhi kinerja karyawan yaitu kompetensi, upaya/motivasi, lingkungan, pengalaman, pelatihan, pendidikan, kemampuan, dan kepribadian.

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan diatas, maka rumusan masalah dalam penelitian ini adalah sebagai berikut: (1) Apakah kepuasan berpengaruh terhadap kinerja karyawan Bank BTPN KCP Teratai Surabaya?. (2) Apakah motivasi berpengaruh terhadap kinerja karyawan Bank BTPN KCP Teratai Surabaya?, (3) Apakah beban kerja berpengaruh terhadap kinerja karyawan Bank BTPN KCP Teratai Surabaya ?

## **TINJAUAN TEORITIS**

### **Kepuasan Kerja**

Kepuasan kerja merupakan sekumpulan perasaan pegawai terhadap pekerjaannya, baik dalam keadaan suka atau tidak suka, interaksi karyawan dengan lingkungannya dan juga hasil penilaian pegawai terhadap pekerjaannya (Priansa, 2017:229). Suatu sikap positif yang berdasarkan hasil evaluasi terhadap apa yang diharapkan akan diperoleh dengan melalui upaya-upaya yang dilakukan dalam melaksanakan suatu pekerjaan dengan hasil yang akan diterimanya merupakan definisi kepuasan kerja menurut (Suparyadi, 2015:437). Dari penjelasan para ahli diatas dapat disimpulkan bahwa kepuasan kerja adalah suatu sikap atau perasaan seorang karyawan terhadap pekerjaannya yang berhubungan dengan faktor fisik dan psikis karyawan itu sendiri. Ada beberapa faktor yang perlu diperhatikan dalam kepuasan kerja karyawan seperti yang dijelaskan oleh (Hamali, 2016 :205) yaitu (1) Faktor karyawan, seperti kecerdasan(IQ), usia dan pengalaman kerja, kepribadian dan cara berfikir, masa kerja, minat, sikap dan keterampilan.

### **Motivasi**

Movere" adalah bahasa latin dari motivasi yang artinya adalah bergerak yang memberi kesan yang jelas atau menunjukkan sesuatu yang berkembang. Secara etimologis "Motivasi" berasal dari kata motif yang berarti dorongan, kemauan. Motivasi merupakan dorongan yang disebabkan oleh suatu karsa (kebutuhan) yang dapat menggerakkan dan mengarahkan perilaku individu untuk mencapai tujuan atau intensitas tertentu (Suparyadi, 2015 : 417). Motivasi adalah faktor-faktor dan perilaku yang dapat mempengaruhi pegawai untuk berperilaku terhadap pekerjaannya (Priansa, 2014:202). Ada beberapa faktor yang perlu diperhatikan dalam motivasi kerja karyawan seperti yang dijelaskan oleh Sutrisno (2016: 116) yaitu (1) Faktor eksternal yang terdiri dari kondisi lingkungan kerja, kompensasi yang memadai, supervisi yang baik, adanya jaminan pekerjaan, status dan tanggung jawab, peraturan yang fleksibel. (2) Faktor internal yang terdiri dari keinginan untuk dapat hidup, keinginan untuk dapat memiliki, keinginan untuk memperoleh penghargaan, keinginan untuk memperoleh pengakuan, keinginan untuk berkuasa.

### **Beban Kerja**

Beban kerja merupakan aspek yang sangat penting dan harus diperhatikan oleh setiap perusahaan karena beban kerja adalah salah satu faktor yang mempengaruhi kinerja karyawan. Beban kerja adalah tugas - tugas yang akan diberikan pada karyawan untuk diselesaikan dalam waktu tertentu dengan menggunakan keterampilan dari potensi karyawan atau tenaga kerja (Munandar, 2014 :20). Beban kerja yang terlalu banyak dapat menyebabkan ketegangan dalam diri seseorang sehingga menimbulkan stress, hal ini dapat

disebabkan oleh tingkat keahlian yang dituntut terlalu tinggi, kecepatan kerja terlalu tinggi, volume kerja terlalu banyak (Sunyoto, 2013 :64). Dari uraian penjelasan diatas tentang definisi beban kerja menurut para ahli, maka dapat disimpulkan bahwa beban kerja merupakan sesuatu yang muncul karena jumlah kegiatan atau tugas yang harus diselesaikan oleh karyawan dan mempunyai peranan penting dengan menggunakan keterampilan yang harus diselesaikan dalam jangka waktu tertentu. Ada beberapa faktor yang perlu diperhatikan beban kerja karyawan seperti yang dijelaskan oleh Koesomowidjojo (2017:24) yaitu (1) Faktor internal yang berasal dari dalam tubuh seseorang akibat dari rekasi beban kerja seperti usia, jenis kelamin, motivasi, kepuasan dan keinginan. (2) Faktor eksternal yang terdiri dari lingkungan kerja, tugas-tugas fisik yang berhubungan dengan sarana atau bantu dalam mengerjakan dan menyelesaikan pekerjaan, organisasi kerja yang berhubungan dengan menentukan jadwal kerja yang teratur dalam menyelesaikan pekerjaan.

### Kinerja Karyawan

Kinerja merupakan hasil yang dicapai seseorang dari tingkah kerjanya dalam melaksanakan aktivitas kerja (Sutrisno, 2016: 151). Kinerja merupakan tingkat keberhasilan pegawai dalam menyelesaikan pekerjaannya, serta merupakan perwujudan dari kemampuan yang telah dicapai pegawai dalam menyelesaikan tugas yang diberikan sehingga tingkat ketercapaian kinerja yang seharusnya dan hal-hal yang terjadi dapat dievaluasi dengan baik (Priansa, 2017:48). Berdasarkan uraian diatas, dapat disimpulkan bahwa definisi kinerja adalah hasil kerja yang dapat dicapai seorang karyawan dalam suatu perusahaan sesuai dengan wewenang dan tanggung jawab masing-masing untuk menyelesaikan pekerjaan dan dalam upaya pencapaian tujuan perusahaan. Ada beberapa faktor yang perlu diperhatikan kinerja karyawan seperti yang dijelaskan oleh Kasmir (2016 :189) yaitu (1) Kemampuan dan keahlian, (2) Pengetahuan, (3) Rancangan kerja, (4) Kepribadian, (5) Motivasi kerja, (6) Kepemimpinan, (7) Gaya kepemimpinan, (8) Budaya organisasi, (9) Kepuasan Kerja, (10) Komitmen, (10) Loyalitas, (11) Lingkungan kerja, (12) Komitmen, (13) Displin kerja.

### Penelitian Terdahulu

Tabel 3

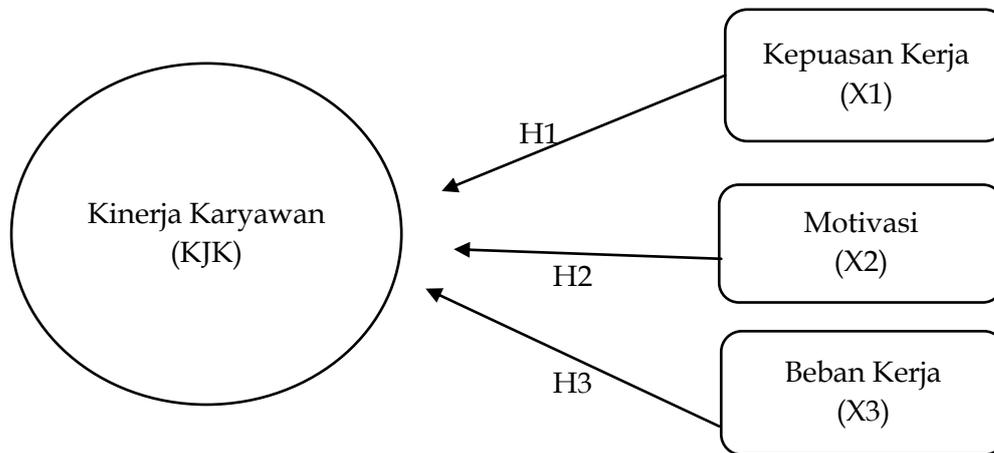
Nama Peneliti	Variabel Peneliti	Teknik Analisis	Hasil Penelitian
Afni dan Yasri (2013)	Dependen: Kinerja Karyawan Independen : Motivasi kerja, kepuasan dan komitmen organisasi	<i>Path Analysis</i>	Motivasi kerja dan komitmen organisasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan namun kepuasan kerja berpengaruh negatif tidak signifikan terhadap kinerja
Quratul Aini dan Herianto (2014)	Dependen: Kinerja karyawan Independen: Gaya kepemimpinan dan Kepuasan kerja	Analisis Regresi Linier Berganda	Gaya kepemimpinan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja namun kepuasan kerja tidak berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan
Fikratunil dan Rini (2016)	Dependen: Kinerja Karyawan Independen: Disiplin kerja, Beban kerja dan lingkungan kerja	Analisis Regresi Linier Berganda	Disiplin kerja dan Lingkungan kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan namun beban kerja berpengaruh positif dan tidak signifikan terhadap kinerja karyawan

Mutia arda (2017)	Dependen: Kinerja Karyawan Independen: Kepuasan Kerja, disiplin kerja	Analisis Regresi Linier Berganda	Kepuasan kerja berpengaruh positif dan tidak signifikan terhadap kinerja karyawan namun disiplin kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan
Yuliana (2017)	Dependen: Kinerja Karyawan Independen: Kompetensi dan Motivasi kerja	Analisis Regresi Linier Berganda	Kompetensi kerja berpengaruh positif signifikan terhadap kinerja karyawan namun motivasi Kerja berpengaruh positif tidak signifikan terhadap kinerja karyawan
Theresia Retno (2018)	Dependen: Kinerja Karyawan Independen: Beban kerja dan Lingkungan Kerja	Analisis Regresi Linier Berganda	Beban kerja tidak berpengaruh terhadap kinerja karyawan namun lingkungan kerja berpengaruh terhadap kinerja karyawan
Debby dan Adrie (2019)	Dependen: Kinerja Karyawan Independen: Kepuasan dan beban kerja	Analisis Regresi Linier Berganda	Kepuasan kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan namun beban kerja berpengaruh negatif signifikan terhadap kinerja karyawan
Rizal Nabawi (2019)	Dependen: Kinerja Karyawan Independen: lingkungan, Kepuasan dan beban kerja	Analisis Regresi Linier Berganda	Lingkungan kerja dan kepuasan kerja berpengaruh tidak signifikan terhadap kinerja karyawan namun beban kerja berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan

**Penelitian Terdahulu**

Sumber : Sumber Sukender yang Diolah 2020

**Rerangka Konseptual**



**Gambar 1**  
Rerangka Konseptual

**Pengembangan Hipotesis**

- H1: Kepuasan kerja berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan Bank BTPN KCP Teratai Surabaya.
- H2: Motivasi berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan Bank BTPN KCP Teratai Surabaya.

H3: Beban kerja berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan Bank BTPN KCP Teratai Surabaya.

## **METODE PENELITIAN**

### **Jenis Penelitian**

Jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah penelitian kuantitatif dengan metode kausal komperatif (*causal comparative research*). Penelitian ini jenis penelitian yang di mana peneliti berusaha menemukan alasan atau penyebab dari perbedaan yang ada dari tingkah laku individu (Darmani, 2011:171).

### **Gambaran dari Populasi (Objek) Penelitian**

Menurut Sugiono (2011: 80) Populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri dari subyek atau objek yang mempunyai karakteristik dan kualitas yang sudah ditetapkan dan dipelajari oleh peneliti kemudian ditarik kesimpulannya. Populasi dalam penelitian ini adalah karyawan Bank BTPN KCP Teratai Surabaya.

### **Teknik Pengambilan Sampel**

Pada penelitian ini karyawan Bank BTPN KCP Teratai Surabaya sebagai populasi sebanyak 65 karyawan dari 100 karyawan yang ada. Kemudian digunakan metode *simple random sampling*, dimana peneliti memberikan peluang yang sama bagi setiap anggota populasi untuk dipilih menjadi anggota sample yang dilakukan secara acak tanpa memperhatikan strata yang ada dalam populasi itu sendiri (Sugiono, 2011: 85).

### **Teknik Pengumpulan Data**

#### **Jenis Data dan Sumber Data**

Berdasarkan sumbernya, data yang dikumpulkan oleh peneliti dibedakan menjadi dua, yaitu (1) Data primer yaitu Data yang diperoleh melalui wawancara langsung terhadap pihak manajemen dan karyawan Bank BTPN KCP Teratai Surabaya, baik secara terstruktur ataupun tidak terstruktur mengenai pengaruh kepuasan kerja, motivasi dan beban kerja terhadap kinerja karyawan, (2) Data Sekunder yaitu data yang diperoleh melalui sumber-sumber berupa buku, website dan jurnal.

#### **Teknik pengumpulan Data**

Teknik pengambilan data dalam penelitian ini adalah dengan wawancara (interview) dengan pihak manajemen dan karyawan Bank BTPN KCP Teratai Surabaya mengenai kinerja Karyawan Bank BTPN KCP Teratai. Wawancara (Interview) adalah suatu kegiatan yang dilakukan peneliti untuk mendapat informasi dengan mengungkap pertanyaan-pertanyaan pada para responden secara langsung. dan secara lisan (Subagyo, 2011 :39). Teknik kedua yang digunakan dalam penelitian ini adalah dengan cara kuesioner atau menyebar angket yang akan dibagikan ke karyawan Bank BTPN KCP Teratai Surabaya. Kuesioner adalah teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan memberi pertanyaan atau pernyataan tertulis untuk dijawab kepada responden (Sugiyono, 2014: 230).

Skala pengukuran yang digunakan dalam penelitian ini adalah menggunakan Skala Likert. Skala likert merupakan skala yang digunakan untuk mengukur pendapat, sikap dan persepsi seseorang tentang fenomena sosial (Sugiyono, 2017: 93). Dalam penelitian gejala sosial ini telah ditetapkan secara spesifik oleh peneliti, yang selanjutnya disebut sebagai variabel penelitian: Sangat Tidak Setuju (STS) = 1, Tidak Setuju (TS) = 2, Kurang Setuju (KS) = 3, Setuju (S) = 4, Sangat Setuju (SS) = 5

## Variabel dan Definisi Operasional Variabel

Variabel penelitian merupakan segala sesuatu yang berbentuk apa yang ditetapkan peneliti untuk dipelajari kemudian diperoleh informasi tentang hal tersebut, dan ditarik kesimpulannya (Sugiyono, 2016 :38). Ada dua jenis variabel yang digunakan dalam penelitian ini, yaitu variabel independent (kepuasan, motivasi, beban kerja) serta variabel dependent (kinerja karyawan).

## Teknik Analisis Data

### Uji Validitas

Menurut Sugiyono (2017 :177) Uji Validitas digunakan untuk menunjukkan tingkat keandalan atau ketepatan suatu alat ukur. Validitas menunjukkan derajat ketepatan antara data yang sesungguhnya terjadi pada objek dengan data yang dikumpulkan oleh peneliti. Dasar analisis yang digunakan untuk pengujian validitas adalah: (1) Jika  $r$  hitung  $>$   $r$  tabel maka variabel tersebut valid, (2) jika  $r$  tabel  $<$   $r$  tabel maka variabel tersebut tidak valid.

### Uji Reliabilitas

Menurut Arikunto (2014: 222) mengatakan bahwa reliabilitas suatu instrumen menunjukkan tingkat keandalan instrumen dalam mengungkap data yang bisa dipercaya yang artinya suatu kuesioner dikatakan reliabel atau handal jika jawaban seseorang terhadap pernyataan adalah konsisten atau stabil dari waktu ke waktu. Pada penelitian ini, peneliti mengukur reliabilitas dengan cara melihat *Cronbach Alpha*. dasar pengambilan keputusan dalam uji reliabilitas yaitu (1) Jika nilai *Cronbach Alpha*  $>0,6$ , maka kuesioner dinyatakan konsisten (reliabel), (2) Jika nilai *Cronbach Alpha*  $<$   $0,6$ , maka kuesioner dinyatakan tidak konsisten (tidak reliabel).

## Analisis Regresi Linear Berganda

### Model Regresi Linear Berganda

Model regresi linear berganda dalam penelitian ini dinyatakan dengan persamaan berikut:

$$KJK = a + b_1KK + b_2MTK + b_3BK + e$$

Keterangan :

KJK : Kinerja Karyawan (variabel dependen)

a : Konstanta

$b_1$  : Koefisien regresi KK

$b_2$  : Koefisien regresi MTK

$b_3$  : Koefisien regresi BK

KK : Kepuasan Kerja (Variabel independen)

MTK : Motivasi Kerja (Variabel independen)

BK : Beban Kerja (Variabel independen)

e : Nilai residu

### Analisis Koefisien Korelasi (R)

Analisis ini digunakan untuk melihat dan mengukur seberapa besar hubungan dua variabel yang diteliti, untuk mengetahui derajat hubungan antara variabel independen (X) yaitu kepuasan, motivasi dan beban kerja terhadap variabel dependen (Y) yaitu kinerja karyawan (Ghozali, 2012: 173). Terdapat tiga alternatif atau kriteria, diantaranya yaitu: (1) Bila  $R = 0$  atau mendekati 0, maka hubungan atau korelasi antara variabel independen dan dependen sangat lemah atau tidak ada mempunyai hubungan antara variabel X terhadap variabel Y, (2) Bila  $r = -1$  atau mendekati -1, maka hubungan atau korelasi antara variabel independen dan dependen sangat kuat tetapi berlawanan arah sehingga dikatakan negatif,

(3) Bila  $r = +1$  atau mendekati  $+1$ , maka hubungan atau korelasi antara variabel independen dan dependen sangat kuat dan searah sehingga dikatakan positif.

### **Analisis Koefisien Determinasi ( $R^2$ )**

Koefisien determinasi ( $R^2$ ) digunakan untuk mengetahui dan mengukur kemampuan model regresi dalam menjelaskan variasi variabel dependen (Ghozali, 2012: 97). Semakin besar nilai koefisien determinasi atau mendekati 1, semakin besar pula variabel independen dalam menjelaskan variabel dependen. Begitu juga sebaliknya, jika semakin nilai koefisien determinasi semakin kecil pula variabel independen dalam menjelaskan variabel dependen (sangat terbatas). Nilai koefisien determinasi adalah antara nol atau satu. Dalam penelitian ini peneliti menggunakan SPSS versi 25 untuk mengetahui besarnya koefisien determinasi berganda.

### **Uji Asumsi Klasik**

#### **Uji Normalitas**

Menurut Ghozali (2012: 160) mengatakan bahwa uji normalitas dilakukan dan bertujuan untuk menguji apakah nilai residu dalam model regresi variabel independen dan variabel dependen mempunyai kontribusi atau tidak. Uji normalitas dapat dilakukan dengan menggunakan grafik *normal probability plots*. Menurut Ghozali (2012: 164) dasar pengambilan keputusan dengan menggunakan grafik normal probability adalah (1) Dikatakan berdistribusi normal, jika data menyebar disekitar garis diagonal, (2) Dikatakan tidak berdistribusi normal jika data menyebar jauh dan tidak mengikuti arah garis diagonal.

#### **Uji Multikolinearitas**

Menurut Ghozali (2012: 105) mengatakan bahwa uji multikolinearitas dilakukan dan bertujuan untuk menguji apakah dalam model regresi terdapat korelasi yang tinggi antar variabel independen (bebas). Uji multikolinearitas dapat dilakukan dengan melihat nilai tolerance dan VIF (Variance Inflation Factor) dari masing- masing variabel independen terhadap variabel dependennya, (1) Jika nilai tolerance  $\geq 0,10$  dan nilai VIF  $\leq 10,00$ , maka artinya tidak terdapat multikolinearitas, sebaliknya (2) Jika nilai tolerance  $\leq 0,10$  dan nilai VIF  $\geq 10,00$  maka artinya terjadi multikolinearitas.

#### **Uji Heteroskedastisitas**

Menurut Ghozali (2012: 139) mengatakan bahwa uji heteroskedastisitas bertujuan untuk menguji apakah dalam model regresi terjadi ketidaksamaan *variance* dari residual satu pengamatan ke pengamatan lain. Dalam penelitian ini cara untuk mendeteksi ada atau tidaknya heteroskedastisitas adalah dengan melihat grafik scatterplot. Dasar pengambilan keputusan dalam uji heteroskedastisitas dengan menggunakan grafik scatterplot yaitu (1) Jika terdapat pola tertentu pada grafik scatterplot, seperti titik-titik yang membentuk pola teratur seperti bergelombang, menyempit kemudian menyebar, maka hal tersebut telah terjadi heteroskedastisitas. (2) Jika tidak ada pola yang jelas serta titik-titik menyebar diatas dan dibawah angka 0 pada sumbu Y, maka hal tersebut terindikasi tidak terjadi heteroskedastisitas.

#### **Uji Kelayakan Model (*Goodness of Fit*)**

Uji Kelayakan model (*Goodness of fit*) dilakukan dengan tujuan untuk mengukur ketepatan fungsi regresi sampel dalam menaksir nilai aktual secara statistik. Peneliti menggunakan tarif signifikan sebesar 5% (0,05) dengan kriteria (1) Jika *P Value*  $> 0,05$ , maka artinya model persamaan yang digunakan dalam penelitian ini tidak layak digunakan, (2) Jika *P Value*  $< 0,05$ , maka artinya model persamaan yang digunakan dalam penelitian ini layak digunakan.

## Uji Hipotesis

Menurut kuncoro (2013: 244) Uji hipotesis (uji t) digunakan untuk menguji dan mengetahui pengaruh variabel independen terhadap variabel dependen secara parsial atau individu. Penelitian ini menggunakan taraf signifikan 0,05 (5%). Dasar pengambilan keputusan yang digunakan sebagai acuan dari uji hipotesis (uji t) yaitu (1) Pengujian Hipotesis (H1), yaitu (a) Jika nilai signifikansi uji t > 0,05, maka variabel kepuasan kerja berpengaruh tidak signifikan terhadap kinerja karyawan Bank BTPN KCP Teratai Surabaya. (2) Pengujian Hipotesis (H2), yaitu (b) Jika nilai signifikansi uji t < 0,05, maka variabel motivasi kerja berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan Bank BTPN KCP Teratai Surabaya. (3) Pengujian Hipotesis (H3), yaitu (c) Jika nilai signifikansi uji t > 0,05, maka variabel beban kerja berpengaruh tidak signifikan terhadap kinerja karyawan Bank BTPN KCP Teratai Surabaya.

## HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

### Uji Validitas

**Tabel 4**  
**Hasil Uji Validasi**

Variabel	Pernyataan	r hitung	r tabel	Keterangan
Kepuasan Kerja (KK)	KK1	0,491	0,248	Valid
	KK2	0,455	0,248	Valid
	KK3	0,503	0,248	Valid
	KK4	0,402	0,248	Valid
	KK5	0,594	0,248	Valid
	KK6	0,516	0,248	Valid
	KK7	0,542	0,248	Valid
	KK8	0,311	0,248	Valid
	KK9	0,544	0,248	Valid
	KK10	0,576	0,248	Valid
	KK11	0,521	0,248	Valid
	KK12	0,541	0,248	Valid
	KK13	0,565	0,248	Valid
	KK14	0,519	0,248	Valid
Motivasi Kerja (MTK)	MK1	0,602	0,248	Valid
	MK2	0,593	0,248	Valid
	MK3	0,764	0,248	Valid
	MK4	0,709	0,248	Valid
	MK5	0,464	0,248	Valid
Beban Kerja (BK)	BK1	0,636	0,248	Valid
	BK2	0,644	0,248	Valid
	BK3	0,572	0,248	Valid
	BK4	0,704	0,248	Valid
	BK5	0,608	0,248	Valid
Kinerja Karyawan (KJK)	KJK1	0,561	0,248	Valid
	KJK2	0,576	0,248	Valid
	KJK3	0,631	0,248	Valid
	KJK4	0,716	0,248	Valid
	KJK5	0,569	0,248	Valid
	KJK6	0,535	0,248	Valid
	KJK7	0,618	0,248	Valid
	KJK8	0,584	0,248	Valid

Sumber : Data Primer (diolah) tahun 2020

Dapat diketahui dari Tabel 4 diatas bahwa indikator atau pernyataan dari variabel kepuasan kerja, motivasi kerja dan beban kerja mempunyai r hitung yang lebih besar dari r tabel. Hal ini menunjukkan bahwa seluruh indikator atau pernyataan pada variabel tersebut dinyatakan valid dan layak digunakan untuk pengumpulan data.

### Uji Reliabilitas

**Tabel 5**  
**Hasil Uji Realiabilitas**

Variabel Penelitian	Cronbach Alpha	Keterangan
Kepuasan Kerja	0,774	Reliabel
Motivasi	0,613	Reliabel
Beban Kerja	0,632	Reliabel
Kinerja Karyawan	0,745	Reliabel

Sumber : Data Primer (diolah) tahun 2020

Dapat diketahui dari Tabel 5 diatas bahwa nilai *Cronbach Alpha* pada variabel kepuasan kerja, motivasi kerja, dan kinerja karyawan lebih dari 0,60 yang artinya seluruh variabel tersebut adalah reliabel dan dapat diandalkan.

### Analisis Regresi Linear Berganda Model Regresi Linear Berganda

**Tabel 6**  
**Hasil Analisis Regresi Linier Berganda**  
**Coefficients<sup>a</sup>**

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	3.432	.414		8.295	.000
	KK	.011	.009	.186	1.177	.244
	MTK	.047	.019	.354	2.451	.017
	BK	.153	.113	.167	1.350	.182

a. Dependent Variable: Kinerja Karyawan (KJK)  
Sumber: Data Primer (diolah) tahun 2020

Berdasarkan hasil perhitungan uji regresi linier berganda diatas, maka dapat diperoleh persamaan regresinya adalah:

$$KJK = 3.432 + 0,011KK + 0,047MTK + 0,153BK + e$$

Selanjutnya deskripsi dari tiap koefisien akan dijelaskan dengan analisis sebagai berikut:  
Konstanta (a)

Konstanta adalah nilai dari variabel terikat jika variabel bebas bernilai tetap dan juga merupakan titik perpotongan antara suatu garis dengan sumbu Y saat X=0. Besarnya nilai konstanta 3.432 menunjukkan bahwa jika variabel bebas yaitu kepuasan kerja (X1), motivasi kerja (X2) dan beban kerja (X3) = 0, maka variabel terikat yaitu kinerja karyawan Bank BTPN KCP Teratai Surabaya (Y) bernilai 3.432.

Koefisien regresi kepuasan kerja (KK)

Besarnya koefisien regresi pada kepuasan kerja sebesar 0,011 dan bernilai positif, hal ini menunjukkan jika variabel kepuasan kerja (KK) meningkat 1% dengan asumsi variabel motivasi dan beban kerja tetap, maka kinerja karyawan Bank BTPN KCP Teratai Surabaya

juga akan meningkat dengan kata lain kepuasan kerja berpengaruh positif terhadap kinerja karyawan sebesar 0,011.

**Koefisien regresi motivasi kerja (MTK)**

Besarnya koefisien regresi pada motivasi kerja sebesar 0,047 dan bernilai positif, hal ini menunjukkan jika variabel motivasi kerja (MTK) meningkat 1% dengan asumsi variabel kepuasan kerja dan beban kerja tetap, maka kinerja karyawan Bank BTPN KCP Teratai Surabaya juga akan meningkat dengan kata lain motivasi kerja berpengaruh positif terhadap kinerja karyawan sebesar 0,047.

**Koefisien beban kerja (BK)**

Besarnya koefisien regresi pada beban kerja sebesar 0,153 dan bernilai positif, hal ini menunjukkan jika variabel beban kerja (BK) meningkat 1% dengan asumsi variabel kepuasan kerja dan motivasi kerja tetap, maka kinerja karyawan Bank BTPN KCP Teratai Surabaya juga akan meningkat dengan kata lain beban kerja berpengaruh positif terhadap kinerja karyawan sebesar 0,153.

**Analisis Koefisien Korelasi (R)**

**Tabel 7**  
**Hasil Uji Analisis Koefisien Korelasi (R)**  
**Model Summary<sup>b</sup>**

Model	R	R Square
1	.604 <sup>a</sup>	.365

Predictors: (Constant), Kepuasan Kerja, Motivasi Kerja, Beban Kerja  
 b Dependent Variable: Kinerja Karyawan (KJK)  
 Sumber : Data Primer (diolah) tahun 2020

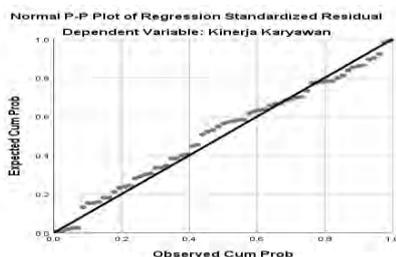
a

Dapat diketahui dari Tabel 7 diatas bahwa nilai R sebesar 0,604 sehingga nilai tersebut mendekati satu (1) dan positif, maka dapat disimpulkan bahwa ada hubungan yang kuat dan searah pada variabel kepuasan kerja, motivasi kerja dan beban kerja terhadap kinerja karyawan Bank BTPN KCP Teratai Surabaya.

**Analisis Koefisien Determinasi (R<sup>2</sup>)**

Dari Tabel 7 diatas didapatkan bahwa nilai R<sup>2</sup> sebesar 0,365 atau 36,5%. Maka dapat disimpulkan bahwa sebanyak 36,7% variabel kepuasan kerja, motivasi kerja dan beban kerja mempengaruhi variabel kinerja karyawan, sedangkan sisanya sebanyak 63,5% dipengaruhi variabel lain yang tidak dijelaskan pada penelitian ini

**Uji Asumsi Klasik**  
**Uji Normalitas**



**Gambar 2**  
**Uji Normalitas**

Sumber : Data Primer (diolah) tahun 2020

Dapat diketahui dari gambar grafik diatas bahwa dalam penelitian ini data berdistribusi normal, hal ini dibuktikan dengan distribusi data menyebar disekitar garis diagonal antara nol (0) dengan pertemuan sumbu Y dengan sumbu X.

### Uji Multikolinearitas

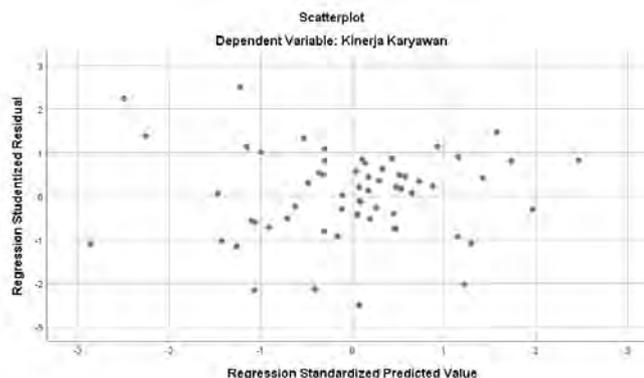
**Tabel 8**  
**Hasil Uji Multikolinearitas**

Variabel	Collinearity Statistics		Keterangan
	Tolerance	VIF	
Kepuasan Kerja (KK)	.417	2.398	Tidak terjadi Multikolinearitas
Motivasi Kerja (MTK)	.500	1.998	Tidak terjadi Multikolinearitas
Beban Kerja (BK)	.682	1.466	Tidak terjadi Multikolinearitas

Sumber : Data Primer (diolah) tahun 2020

Berdasarkan Tabel 8 diatas tampak bahwa nilai *tolerance* > 0,10 dan nilai VIF < 10,00, maka dapat disimpulkan bahwa model persamaan regresi tidak terjadi *multikolinearitas* dan dapat digunakan dalam penelitian ini.

### Uji Heteroskedastisitas



**Gambar 3**  
**Grafik Scatterplot**

Sumber : Data Primer (diolah) tahun 2020

Dapat diketahui dari gambar grafik diatas bahwa terdapat titik- titik yang menyebar diatas dan dibawah angka 0 pada sumbu Y dan tidak ada pola yang jelas, maka dapat disimpulkan bahwa model regresi dalam penelitian ini tidak terjadi *heteroskedastisitas*.

### Uji Kelayakan Model (*Goodness of Fit*)

**Tabel 9**  
**Hasil Uji Kelayakan Model**  
**ANOVA<sup>a</sup>**

Model		Sum of Squares	Df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	2.857	3	.952	11.688	.000 <sup>b</sup>
	Residual	4.969	61	.081		
	Total	7.826	64			

a. Dependent Variable: Kinerja Karyawan (KJK)

b. Predictors: (Constant), Kepuasan Kerja (KK), Motivasi Kerja (MK), Beban Kerja (BK)

Sumber : Data Primer (diolah) tahun 2020

Dapat diketahui dari Tabel 9 diatas bahwa dalam penelitian ini nilai F hitung 11.688 dengan signifikan sebesar 0,000 yang artinya nilai tersebut lebih kecil dari pada 0,05, maka dapat disimpulkan bahwa model persamaan yang digunakan penelitian ini layak digunakan untuk menjelaskan pengaruh variabel independen yaitu kepuasan kerja, motivasi kerja dan beban kerja terhadap variabel dependen yaitu kinerja karyawan.

## Uji Hipotesis

**Tabel 10**  
**Hasil Uji Hipotesis (t-test)**

Variabel	t	Sig.	Keterangan
Kepuasan Kerja (KK)	1.177	.244	Berpengaruh tidak signifikan
Motivasi Kerja (MTK)	2.451	.017	Berpengaruh signifikan
Beban Kerja (BK)	1.350	.182	Berpengaruh tidak signifikan

Sumber : Data Primer (diolah) tahun 2020

Dari Tabel 10 diatas, analisis uji hipotesis (uji t) dapat disimpulkan sebagai berikut:

### Pengaruh Kepuasan Kerja terhadap Kinerja Karyawan

Hasil perhitungan dari uji hipotesis variabel kepuasan kerja diatas adalah positif dan tidak signifikan, dimana 0,244 lebih besar dari 0,05, maka dengan hal ini variabel kepuasan kerja berpengaruh tidak signifikan terhadap kinerja karyawan Bank BTPN KCP Teratai Surabaya.

### Pengaruh Motivasi kerja (MTK) terhadap Kinerja Karyawan

Hasil perhitungan dari uji hipotesis variabel motivasi kerja diatas adalah positif dan signifikan, dimana 0,017 lebih kecil dari 0,05, maka dengan hal ini variabel motivasi kerja berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan Bank BTPN KCP Teratai Surabaya.

### Pengaruh Beban Kerja (BK) terhadap Kinerja Karyawan

Hasil perhitungan dari uji hipotesis variabel beban kerja diatas adalah positif dan tidak signifikan, dimana 0,182 lebih besar dari 0,05, maka dengan hal ini variabel beban kerja berpengaruh tidak signifikan terhadap kinerja karyawan Bank BTPN KCP Teratai Surabaya.

## Pembahasan Hasil Penelitian

### Pengaruh Kepuasan Kerja terhadap Kinerja Karyawan

Berdasarkan hasil uji t yang dilakukan peneliti bahwa kepuasan kerja mempunyai pengaruh tidak signifikan terhadap kinerja karyawan, hal ini dibuktikan dengan nilai signifikan 0,244 lebih besar dari 0,05 yang artinya tidak sesuai dengan kriteria dalam uji t, sehingga hipotesis ditolak. Sehingga implementasi hasil menunjukkan bahwa semakin tinggi kepuasan kerja yang dirasakan karyawan tidak mempengaruhi kinerja karyawan secara signifikan dengan asumsi variabel lainnya konstan. Seperti yang disampaikan oleh pimpinan Bank BTPN KCP Teratai Surabaya bahwa kepuasan kerja karyawan saat ini terlalu tinggi tanpa disertai adanya peningkatan kinerja karyawan yang tinggi, sehingga perlu dilakukan penyesuaian terhadap kadar kepuasan karyawan. Hasil penelitian ini tidak sejalan dengan kajian teoritis yang dikemukakan oleh Kasmir (2016: 189) yaitu salah satu faktor yang mempengaruhi kinerja karyawan adalah kepuasan kerja. Berdasarkan hasil penelitian dan kajian teori yang tidak sesuai, peneliti dapat menyimpulkan bahwa penerapan teori tidak selalu tepat digunakan, sehingga perlu dilakukan pengkajian atau penelitian untuk memperoleh hasil atau keputusan bagi perusahaan dalam menerapkan kebijakan di perusahaannya. Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian sebelumnya yang menunjukkan bahwa hasil penelitian berbeda dengan kajian teori yaitu penelitian dari

Nabawi (2019) yang menyatakan bahwa kepuasan kerja berpengaruh tidak signifikan terhadap kinerja karyawan. Namun hasil penelitian ini tidak sejalan dengan kajian empiris yang dilakukan oleh Sagita dan Adrie (2019) yang menyatakan bahwa kepuasan kerja berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan.

### **Pengaruh Motivasi Kerja terhadap Kinerja Karyawan**

Berdasarkan hasil uji t yang dilakukan peneliti bahwa motivasi kerja mempunyai pengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan, hal ini dibuktikan dengan nilai signifikan 0,017 lebih kecil dari 0,05 yang artinya sudah sesuai dengan kriteria dalam uji t, sehingga hipotesis diterima. Sehingga implementasi hasil menunjukkan bahwa semakin tinggi motivasi yang dirasakan karyawan akan meningkatkan kinerja karyawan secara signifikan dengan asumsi variabel lainnya konstan. Seperti yang disampaikan oleh pimpinan Bank BTPN KCP Teratai Surabaya bahwa pemberian motivasi yang tinggi perlu dilakukan kepada karyawan Bank BTPN KCP Teratai Surabaya agar kinerjanya meningkat dan tidak mempengaruhi pelayanan yang diberikan. Dari keterangan tersebut variabel motivasi sangat berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan. Hasil penelitian ini sejalan dengan kajian teoritis yang dikemukakan oleh Kasmir (2016: 189) yaitu salah satu faktor yang mempengaruhi kinerja adalah motivasi, karena motivasi merupakan suatu dorongan bagi seorang karyawan untuk melakukan pekerjaan dengan lebih baik. Hasil penelitian ini juga sejalan dengan kajian empiris yang dikemukakan oleh Can dan Yusri (2013) yang menunjukkan bahwa motivasi kerja berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan. Namun hasil penelitian ini tidak sejalan dengan kajian empiris yang dilakukan oleh Yuliana (2017) yang menyatakan bahwa motivasi berpengaruh tidak signifikan terhadap kinerja karyawan.

### **Pengaruh Beban Kerja terhadap Kinerja Karyawan**

Berdasarkan hasil uji t yang dilakukan peneliti bahwa beban kerja mempunyai pengaruh tidak signifikan terhadap kinerja karyawan, hal ini dibuktikan dengan nilai signifikan 0,182 lebih besar dari 0,05 yang artinya tidak sesuai dengan kriteria dalam uji t, sehingga hipotesis ditolak. Sehingga implementasi hasil menunjukkan bahwa semakin tinggi beban kerja yang dirasakan karyawan tidak akan menaikkan kinerja karyawan secara signifikan dengan asumsi variabel lainnya konstan. Seperti yang disampaikan oleh pimpinan Bank BTPN KCP Teratai Surabaya bahwa beban kerja di Bank BTPN KCP Teratai Surabaya terlalu ringan. Hasil penelitian tidak sejalan dengan kajian teoritis yang dikemukakan oleh Kasmir (2018: 189) yaitu salah satu faktor yang mempengaruhi kinerja karyawan adalah beban kerja. Berdasarkan hasil penelitian dan kajian teori tidak selalu tepat digunakan, sehingga perlu dilakukan pengkajian atau penelitian untuk memperoleh hasil atau keputusan bagi perusahaan dalam menerapkan kebijakan perusahaannya. Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian sebelumnya yang menunjukkan bahwa hasil penelitian berbeda dengan kajian teori yaitu penelitian dari Khasifah dan Rini (2016) yang menunjukkan bahwa beban kerja berpengaruh tidak signifikan terhadap kinerja karyawan. Namun hasil penelitian ini tidak sejalan dengan kajian empiris yang dilakukan oleh Nabawi (2019) yang menyatakan bahwa beban kerja berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan.

## **SIMPULAN DAN SARAN**

### **Simpulan**

Berdasarkan hasil penelitian yang sudah dijelaskan dan dianalisis oleh peneliti dengan mengacu pada beberapa teori dan penelitian terdahulu terkait pengaruh kepuasan kerja, motivasi kerja, dan beban kerja terhadap kinerja, maka kesimpulan yang diperoleh adalah sebagai berikut: (1) Kepuasan kerja berpengaruh tidak signifikan terhadap kinerja karyawan,

sehingga dapat dikatakan bahwa kepuasan kerja yang tinggi tanpa disertai adanya peningkatan kinerja yang tinggi juga menyebabkan kepuasan yang dirasakan karyawan kurang memberikan pengaruh yang signifikan terhadap kinerja karyawan, sehingga perusahaan perlu melakukan penyesuaian kadar kepuasan karyawan di Bank BTPN KCP Teratai Surabaya, (2) Motivasi kerja berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan, sehingga dapat dikatakan bahwa pemberian motivasi yang tinggi akan mendorong karyawan untuk meningkatkan kinerjanya sehingga tujuan yang ingin dicapai pada Bank BTPN KCP Teratai Surabaya akan mudah tercapai, (3) Beban kerja berpengaruh tidak signifikan terhadap kinerja karyawan, sehingga dapat dikatakan bahwa beban kerja yang ringan kurang memberikan pengaruh yang signifikan terhadap kinerja karyawan Bank BTPN KCP Teratai Surabaya.

### Keterbatasan

(1) Terdapat beberapa variabel yang mempengaruhi kinerja karyawan namun peneliti hanya membatasi tiga variabel saja yaitu kepuasan kerja, motivasi kerja dan beban kerja, sedangkan masih banyak variabel lain yang mempengaruhi kinerja karyawan, sehingga penelitian ini belum mencakup semua faktor-faktor yang mempengaruhi kinerja karyawan, (2) Dalam penelitian ini, peneliti mengambil responden sebanyak 65 orang yaitu karyawan yang bekerja di Bank BTPN KCP Teratai Surabaya. Jumlah tersebut belum mencakup keseluruhan karyawan yang berjumlah 100 karyawan.

### Saran

Berdasarkan hasil penelitian pada Bank BTPN KCP Teratai Surabaya, maka penulis dapat memberikan saran guna untuk meningkatkan kinerja karyawan antara lain: (1) Bank BTPN KCP Teratai Surabaya diharapkan untuk lebih memperhatikan kepuasan kerja karyawannya dengan memperjelas kebijakan-kebijakan yang dibuat perusahaan, karena semakin puas karyawan terhadap pekerjaannya, maka karyawan dapat meningkatkan kinerjanya untuk mencapai tujuan yang diinginkan, (2) Bank BTPN KCP Teratai Surabaya diharapkan selalu memberikan motivasi yang baik terhadap kinerja karyawannya agar selalu terdorong untuk lebih berprestasi sehingga kinerja karyawan terus meningkat, (3) Bank BTPN KCP Teratai Surabaya diharapkan lebih memperhatikan beban kerja yang dirasakan karyawannya. Sehingga beban kerja dapat teratasi dan tidak menimbulkan stres yang dapat menurunkan kinerja karyawan.

### DAFTAR PUSTAKA

- Arikunto, S. 2014. *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Can, A., & Yusri. 2013. Pengaruh Motivasi Kerja, Kepuasan Kerja dan Komitmen Organisasi Terhadap Kinerja Karyawan Pada Bank Nagari. *Jurnal Ekonomi dan Bisnis*, 1, (26).
- Darmani, H. 2011. *Metode Penelitian Pendidikan*. Bandung: Alfabeta.
- Ghozali, I. 2012. *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program IBM SPSS*. Yogyakarta: Universitas Diponegoro.
- Hamali, A. Y. 2016. *Pemahaman Sumber Daya Manusia*. Yogyakarta: CAPS.
- Kasmir. 2016. *Manajemen Sumber Daya Manusia (Teori dan Praktik)*. Depok: PT Rajagrafindo Persada.
- \_\_\_\_\_. 2018. *Manajemen Sumber Daya Manusia (Teori dan Praktik)*. Depok: PT. Rajagrafindo Persada.
- Khasifah, F., & Rini Nugraheni. 2016. Pengaruh Displin Kerja, Beban Kerja dan Lingkungan Kerja Terhadap Kinerja Pegawai Studi Pada Balai Besar Wilayah Sungai Pemali Juana. *Diponegoro Journal Of Management*, 5, (1-7).

- Mari'ih Koesomowidjojo, S. 2017. *Panduan Praktis Menyusun Analisis Beban Kerja* (Edisi Pertama ed.). Jakarta: Penebar Swadaya Grup.
- Nabawi, R. 2019. Pengaruh Lingkungan Kerja, Kepuasan Kerja dan Beban Kerja Terhadap Kinerja Pegawai. *Jurnal Ilmiah Magister Manajemen*, 2, (2).
- Priansa, D. J. 2014. *Perencanaan dan Pengembangan Sumber Daya Manusia*. Bandung: CV Alfabeta.
- \_\_\_\_\_, \_\_\_\_\_. 2017. *Manajemen Kinerja Pegawai* (Cetakan Pertama ed.). Bandung: CV Pustaka Setia.
- Sagita, D., & Adrie Frans Assa. 2019. Pengaruh Kepuasan Kerja dan Beban Kerja Terhadap Kinerja Karyawan PT Airmas Perkasa. *Jurnal Ilmiah Manajemen Bisnis*, 19, (2).
- Subagyo, P. J. 2011. *Metode Penelitian Dalam Teori Dan Praktik*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Sugiono. 2011. *Metode Penelitian Pendidikan (Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D)*. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono. 2014. *Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- \_\_\_\_\_. 2017. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta, CV.
- Sunyoto, D. 2013. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Yogyakarta: CAPS (Center Of Academic Publishing Service).
- Suparyadi, H. 2015. *Manajemen Sumber Daya Manusia* (Edisi Pertama ed.). Yogyakarta: CV Andi Offset.
- Yuliana. 2017. Pengaruh Kompetensi dan Motivasi Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Perusahaan Pada PT Haluan Star Logistic . *Jurnal Ilmiah Manajemen Bisnis*, 17.