

**PENGARUH KOMITMEN ORGANISASI, BEBAN KERJA,
DAN STRES KERJA TERHADAP KINERJA KARYAWAN
CUSTOMER SERVICE DAN TELLER DI PT. BPR BANK
JOMBANG PERSERODA**

SKRIPSI

Oleh
AGIL BAKTI SANTOSO
NIM: 08020321031



**UIN SUNAN AMPEL
S U R A B A Y A**

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SUNAN AMPEL
SURABAYA
2026**

PERNYATAAN

Saya, Agil Bakti Santoso, 08020321031, menyatakan bahwa:

1. Skripsi saya ini adalah asli dan benar-benar hasil karya saya sendiri, dan bukan hasil karya orang lain dengan mengatasnamakan saya, serta bukan merupakan hasil peniruan atau jiplakan (plagiarism) dari karya orang lain. Skripsi ini belum pernah diajukan untuk mendapatkan gelar akademik baik di UIN Sunan Ampel Surabaya, maupun di perguruan tinggi lainnya.
2. Di dalam skripsi ini tidak terdapat karya atau pendapat yang telah ditulis atau dipublikasikan orang lain, kecuali secara tertulis dengan jelas dicantumkan sebagai acuan dengan disebutkan nama pengarang dan dicantumkan dalam daftar pustaka.
3. Pernyataan ini saya buat dengan sebenar-benarnya, dan apabila di kemudian hari terdapat penyimpangan dan ketidakbenaran dalam pernyataan ini, maka saya bersedia menerima sanksi akademik berupa pencabutan gelar yang telah diperoleh karena karya tulis skripsi ini, serta sanksi-sanksi lainnya sesuai dengan norma dan peraturan yang berlaku di UIN Sunan Ampel Surabaya.

Surabaya, 8 Juni 2026



Agil Bakti Santoso

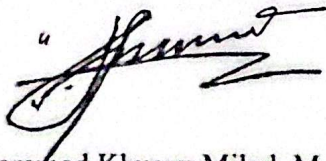
NIM. 08020321031

PERSETUJUAN PEMBIMBING

Surabaya, 8 Juni 2026

Skripsi telah selesai dan siap untuk diuji

Dosen Pembimbing,

A handwritten signature in black ink, appearing to read 'Dr. Khusnu Milad', with a stylized flourish at the end.

Dr. Mohammad Khusnu Milad, M.MT

NIP. 197901292014031002

LEMBAR PENGESAHAN

PENGARUH KOMITMEN ORGANISASI, BEBAN KERJA, DAN STRES KERJA TERHADAP KINERJA KARYAWAN CUSTOMER SERVICE DAN TELLER DI PT. BPR BANK JOMBANG PERSERODA

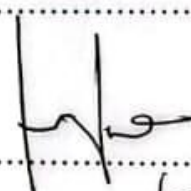
oleh
Agil Bakti Santoso
NIM. 08020321031

Telah dipertahankan di depan Dewan Penguji
pada tanggal 15 Juni 2026 dan dinyatakan memenuhi syarat untuk
diterima

Susunan Dewan Penguji:

1. Dr. H. Mohammad Khusnu Milad, M.MT.
NIP. 197901292014031002
(Penguji 1)
2. Dr. H. Syarif Thayib, S.Ag., M.Si.
NIP. 197011161999031001
(Penguji 2)
3. Hanafi Adi Putranto, S.Si., S.E., M.Si.
NIP. 198209052015031002
(Penguji 3)
4. Saqofa Nabilah Aini, S.E., M.Sc.
NIP. 199301092020122028
(Penguji 4)

Tanda Tangan:


.....

.....

.....



Surabaya, 15 Juni 2026

Dekan

Dr. Sirajul Arifin, S.Ag., S.S., M.E.I.
NIP. 197005142000031001

LEMBAR PUBLIKASI



**KEMENTERIAN AGAMA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SUNAN AMPEL SURABAYA
PERPUSTAKAAN**

Jl. Jend. A. Yani 117 Surabaya 60237 Telp. 031-8431972 Fax.031-8413300
E-Mail: perpus@uinsby.ac.id

**LEMBAR PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI
KARYA ILMIAH UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS**

Sebagai sivitas akademika UIN Sunan Ampel Surabaya, yang bertanda tangan di bawah ini, saya:

Nama : AGIL BAKTI SANTOSO

NIM : 08020321031

Fakultas/Jurusan : Ekonomi dan bisnis islam

E-mail address : agilbaktisantoso@gmail.com

Demi pengembangan ilmu pengetahuan, menyetujui untuk memberikan kepada Perpustakaan UIN Sunan Ampel Surabaya, Hak Bebas Royalti Non-Eksklusif atas karya ilmiah :

☒ Skripsi ☐ Tesis ☐ Desertasi ☐ Lain-lain (.....)
yang berjudul :

PENGARUH KOMITMEN ORGANISASI, BEBAN KERJA, DAN STRES KERJA TERHADAP KINERJA

KARYAWAN CUSTOMER SERVICE DAN TELLER DI PT. BPR BANK JOMBANG PERSERODA

beserta perangkat yang diperlukan (bila ada). Dengan Hak Bebas Royalti Non-Eksklusif ini Perpustakaan UIN Sunan Ampel Surabaya berhak menyimpan, mengalih-media/format-kan, mengelolanya dalam bentuk pangkalan data (database), mendistribusikannya, dan menampilkan/mempublikasikannya di Internet atau media lain secara *fulltext* untuk kepentingan akademis tanpa perlu meminta ijin dari saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis/pencipta dan atau penerbit yang bersangkutan.

Saya bersedia untuk menanggung secara pribadi, tanpa melibatkan pihak Perpustakaan UIN Sunan Ampel Surabaya, segala bentuk tuntutan hukum yang timbul atas pelanggaran Hak Cipta dalam karya ilmiah saya ini.

Demikian pernyataan ini yang saya buat dengan sebenarnya.

Surabaya, 31 Agustus 2026

Penulis


(AGIL BAKTI SANTOSO)

ABSTRAK

Kinerja karyawan merupakan faktor penting dalam mendukung keberhasilan perusahaan, termasuk pada sektor perbankan. PT. BPR Bank Jombang Perseroda, sebagai salah satu perusahaan perbankan daerah, dituntut untuk menjaga kinerja karyawannya. Kinerja karyawan bisa dipengaruhi oleh berbagai faktor. Penelitian ini bertujuan untuk menguji pengaruh komitmen organisasi, beban kerja, dan stres kerja terhadap kinerja karyawan customer service dan teller di PT. BPR Bank Jombang Perseroda.

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif yang bertujuan untuk menganalisis hubungan sebab-akibat antarvariabel. Teknik pengambilan sampel dilakukan terhadap 32 karyawan sebagai responden penelitian, dan data dianalisis menggunakan metode regresi linier berganda untuk menguji pengaruh parsial maupun simultan antarvariabel penelitian.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa komitmen organisasi berpengaruh terhadap kinerja karyawan secara parsial, beban kerja tidak berpengaruh terhadap kinerja karyawan secara parsial, dan stres kerja berpengaruh terhadap kinerja karyawan secara parsial. Secara simultan, komitmen organisasi, beban kerja, dan stres kerja berpengaruh terhadap kinerja karyawan di PT. BPR Bank Jombang Perseroda.

Penelitian ini memberikan implikasi bahwa peningkatan kinerja karyawan dapat didukung melalui penguatan komitmen organisasi serta pengelolaan stres kerja yang baik, sementara pengaruh beban kerja perlu dikelola agar tetap berada pada kondisi yang seimbang. Hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi bahan pertimbangan bagi manajemen dalam mengambil kebijakan terkait pengelolaan sumber daya manusia.

Kata kunci: Komitmen Organisasi, Beban Kerja, Stres Kerja, Kinerja Karyawan, BPR Bank Jombang

UIN SUNAN AMPEL
S U R A B A Y A

ABSTRACT

Employee performance is a crucial factor in supporting company success, including in the banking sector. PT. BPR Bank Jombang Perseroda, as a regional banking company, is required to maintain employee performance. Employee performance can be influenced by various factors. This study aims to examine the influence of organizational commitment, workload, and job stress on the performance of customer service and teller employees at PT. BPR Bank Jombang Perseroda.

This study used a quantitative approach to analyze the causal relationships between variables. A sample of 32 employees was selected as respondents, and the data were analyzed using multiple linear regression to test the partial and simultaneous effects between the variables.

The results indicate that organizational commitment partially influences employee performance, workload has no partial effect on employee performance, and work stress partially influences employee performance. Simultaneously, organizational commitment, workload, and job stress influence employee performance at PT. BPR Bank Jombang Perseroda.

This study implies that improving employee performance can be supported by strengthening organizational commitment and managing work stress effectively, while the influence of workload must be managed to maintain a balanced balance. The results of this study are expected to be a consideration for management in making policies related to human resource management.

Keywords: Organizational Commitment, Workload, Job Stress, Employee Performance, BPR Bank Jombang

UIN SUNAN AMPEL
S U R A B A Y A

DAFTAR ISI

PERSETUJUAN PEMBIMBING.....	i
LEMBAR PENGESAHAN.....	ii
PERNYATAAN	iii
DECLARATION	iv
LEMBAR PUBLIKASI	v
KATA PENGANTAR.....	vi
ABSTRAK.....	viii
ABSTRACT.....	ix
DAFTAR ISI	x
DAFTAR TABEL.....	xii
DAFTAR GAMBAR	xiii
DAFTAR LAMPIRAN	xiv
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan masalah.....	5
1.3 Tujuan Penelitian	6
1.4 Manfaat Penelitian.....	6
BAB II LANDASAN TEORI	8
2.1 Komitmen Organisasi	8
2.2 Beban Kerja	11
2.3 Stres Kerja.....	13

2.4	Kinerja Karyawan.....	15
2.5	Penelitian Terdahulu.....	17
2.6	Kerangka Konseptual	21
2.7	Hipotesis	24
BAB III METODE PENELITIAN		26
3.1	Jenis Penelitian	26
3.2	Lokasi Penelitian	27
3.3	Populasi dan Sampel Penelitian.....	27
3.4	Variabel Penelitian	27
3.5	Definisi Operasional	28
3.2	Data dan Sumber Data	29
3.3	Teknik Pengumpulan Data.....	30
3.4	Teknik Analisis Data.....	30
BAB IV HASIL ANALISIS DAN PEMBAHASAN		35
4.1	Hasil Analisis	35
4.2	Pembahasan.....	54
BAB V PENUTUP		64
5.1	Kesimpulan	64
5.2	Saran	64
DAFTAR PUSTAKA		66
LAMPIRAN.....		72

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Hasil Pilot Studies	2
Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu	17
Tabel 3.1 Definisi Operasional	28
Tabel 4.1 Jenis Kelamin Responden	35
Tabel 4.2 Usia Responden.....	35
Tabel 4.3 Lama Bekerja	36
Tabel 4.4 Distribusi Jawaban Responden terhadap Variabel Komitmen Organisasi	36
Tabel 4.5 Distribusi Jawaban Responden terhadap Variabel Beban Kerja.....	38
Tabel 4.6 Distribusi Jawaban Responden terhadap Variabel Stres Kerja.....	40
Tabel 4.7 Distribusi Jawaban Responden terhadap Variabel Kinerja Karyawan.....	42
Tabel 4.8 Uji Validitas Variabel Komitmen Organisasi	45
Tabel 4.9 Uji Validitas Variabel Beban Kerja	45
Tabel 4.10 Uji Validitas Variabel Stres Kerja	45
Tabel 4.11 Uji Validitas Variabel Kinerja Karyawan.....	46
Tabel 4.12 Hasil Uji Reliabilitas	47
Tabel 4.13 Hasil Uji Normalitas	48
Tabel 4.14 Hasil Uji Heteroskedastisitas	49
Tabel 4.15 Hasil Uji Multikolinearitas.....	49
Tabel 4.16 Hasil Uji t	51
Tabel 4.17 Hasil Uji F	52
Tabel 4.18 Hasil Uji Koefisien Determinasi	53

UIN SUNAN AMPEL
S U R A B A Y A

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Kerangka Konseptual	24
--------------------------------------	----



DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Biodata Penulis	72
Lampiran 2 Kuesioner.....	73
Lampiran 3 Tabulasi Data.....	76
Lampiran 4 Hasil Uji SPSS.....	81



UIN SUNAN AMPEL
S U R A B A Y A

DAFTAR PUSTAKA

- Adyana, W. N. A., Kumalasari, F., & Astaginy, N. (2023). Pengaruh Iklim Organisasi Dan Beban Kerja Terhadap Stres Kerja Perawat Pada Rumah Sakit Umum Daerah Kabupaten Buton Tengah. *Jurnal Akuntansi Keuangan dan Bisnis*, 1(2), 233–239. <https://doi.org/10.47233/jakbs.v1i2.140>
- Aguilera, R. V., De Massis, A., Fini, R., & Vismara, S. (2024). Organizational Goals, Outcomes, and the Assessment of Performance: Reconceptualizing Success in Management Studies. *Journal of Management Studies*, 61(1), 1–36. <https://doi.org/10.1111/joms.12994>
- Agusra, D., Joesyiana, K., & Pratama, A. A. (2022). Pengaruh Stress Kerja dan Konflik Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Hotel D'lira Syari'ah Pekanbaru. *Jurnal BANSI-Jurnal Bisnis Manajemen Akutansi*, 2(2), 109–121. <https://mail.rumahjurnal.or.id/index.php/BANSI/article/view/689>
- Aisah, S. N. (2023). Pengaruh Beban Kerja Dan Disiplin Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Pada Bank Perkreditan Rakyat Kawan Malang. *JAMI: Jurnal Ahli Muda Indonesia*, 4(1), 19. <https://doi.org/10.46510/jami.v4i1.138>
- Anam, C., Pradana, A., & Wahyudi, M. (2022). Pengaruh Locus Of Control, Gaya Kepemimpinan, Stres Kerja Dan Beban Kerja Terhadap Kinerja Karyawan. *Jurnal Education and Development*, 10(3). <https://doi.org/10.37081/ed.v10i3.3837>
- Anggara, K. P., Sujana, I. W., & Novarini, N. N. A. (2022). Pengaruh budaya organisasi terhadap kinerja karyawan dengan komitmen organisasi sebagai variabel intervening pada Koperasi Unit Desa Pedungan. *Emas*, 3(6), 94–107. <https://doi.org/10.30388/emas.v3i6.4168>
- Aruldoss, A., Kowalski, K. B., & Parayitam, S. (2021). The relationship between quality of work life and work-life-balance mediating role of job stress, job satisfaction and job commitment: Evidence from India. *Journal of Advances in Management Research*, 18(1), 36–62. <https://www.emerald.com/insight/content/doi/10.1108/JAMR-05-2020-0082/full/html>
- Asike, A. (2021). Pengaruh Kepemimpinan dan Stres Kerja terhadap Kinerja Personil Denpom X. *Jurnal Ilmiah Manajemen & Kewirausahaan*, 8(1). <https://stieamsir.ac.id/journal/index.php/man/article/view/56>
- Assaf, N. (2022). Employee performance impacted by mental health and employee wellbeing in INGOs Jordan. *Journal of Business and Management Studies*, 4(3), 170–178. <https://doi.org/10.32996/jbms.2022.4.3.16>
- Augustine, A. K., Sunaryo, A. C., & Firmansyah, Y. (2022). Pengaruh Kepuasan Kerja Terhadap Kinerja Karyawan. *Juremi: Jurnal Riset Ekonomi*, 2(1), 147–156. <https://doi.org/10.53625/juremi.v2i1.2691>
- Azdha, A., Jusoh, M., & Tham, J. (2023). Validating Meyer and Allen's three component model employee commitment survey in the context of the resort sector of the Maldives. *The Maldives National Journal of Research*,

- 11(2), 65–82. <https://doi.org/10.62338/5pgtsy05>
- Aziz, N., & Dewanto, I. J. (2022). Model penilaiann kinerja karyawan dengan personal balanced scorecard:(studi kasus Universitas Tangerang Raya). *MAMEN: Jurnal Manajemen*, 1(2), 168–177. <https://doi.org/10.55123/mamen.v1i2.218>
- Badrianto, Y., & Astuti, D. (2023). Peran Kepuasan kerja sebagai Mediasi pada Pengaruh Komitmen Organisasi terhadap Kinerja Karyawan. *Jesya (Jurnal Ekonomi Dan Ekonomi Syariah)*, 6(1), 841–848. <https://doi.org/10.36778/jesya.v6i1.1013>
- Badrianto, Y., Ekhsan, M., & Mulyati, C. (2022). Pengaruh Gaya Kepemimpinan, Lingkungan Kerja dan Beban Kerja terhadap Kinerja Karyawan. *Jesya (Jurnal Ekonomi dan Ekonomi Syariah)*, 5(1). <https://doi.org/10.36778/jesya.v5i1.607>
- Bakker, A. B., & Mostert, K. (2024). Study Demands–Resources Theory: Understanding Student Well-Being in Higher Education. *Educational Psychology Review*, 36(3), 1–29. <https://doi.org/10.1007/s10648-024-09940-8>
- Basem, Z., Norawati, S., Kamal, M., Munika, R., & Hastuti, S. (2022). The effect of compensation, workload, and work life balance on employee loyalty with job satisfaction as a moderating variable. *Italienisch*, 12(2), 405–425. <https://doi.org/10.37641/jimkes.v13i4.3437>
- Basyid, A. (2024). Pengaruh motivasi kerja terhadap kinerja karyawan. *Manajerial Dan Bisnis Tanjungpinang*, 7(1), 39–43. <https://doi.org/10.52624/manajerial.v7i1.2430>
- Budiantara, I. K., Mitariani, N. W. E., & Imbayani, I. G. A. (2022). Pengaruh komitmen organisasi dan budaya organisasi terhadap kinerja karyawan outsourcing pada perusahaan penyedia jasa outsourcing PT. Adidaya Madani Denpasar. *Emas*, 3(6), 139–151. <https://doi.org/10.30388/emas.v3i6.4175>
- De Cordova, P. B., Reilly, L. L., Pogorzelska-Maziarz, M., Gerolamo, A. M., Grafova, I., Vasquez, A., & Johansen, M. L. (2024). A theoretical framework for Acute Care Nurse Stress Appraisal: Application of the transactional model of stress and coping. *Journal of Advanced Nursing*, 80(9), 3835–3845. <https://doi.org/10.1111/jan.16061>
- Fahmi, P., Sudjono, ., Parwoto, ., Supriyatno, ., Saluy, A. B., Safitri, E., Effiyaldi, ., Rivaldo, Y., & Endri, E. (2022). Work Stress Mediates Motivation and Discipline on Teacher Performance: Evidence Work from Home Policy. *Journal of Educational and Social Research*, 12(3), 80. <https://doi.org/10.36941/jesr-2022-0068>
- Fauzan, A., Tupti, Z., Pasaribu, F., & Tanjung, H. (2023). Pengaruh kepemimpinan transformasional dan budaya organisasi terhadap kinerja pegawai dimediasi oleh komitmen organisasi. *Jesya (Jurnal Ekonomi dan Ekonomi Syariah)*, 6(1), 517–534. <https://doi.org/10.36778/jesya.v6i1.978>
- Galanakis, M. D., & Tsitouri, E. (2022). Positive psychology in the working environment. Job demands-resources theory, work engagement and burnout: A systematic literature review. *Frontiers in Psychology*, 13(1), 1–

12. <https://doi.org/10.3389/fpsyg.2022.1022102>
- Hagen, T., Bogaerts, S., & De Caluwé, E. (2023). Burnout, work engagement and workaholism in a group of Dutch judges: Distinctiveness and two-year structural stability. *Psychiatry, Psychology and Law*, 30(3), 334–348. <https://doi.org/10.1080/13218719.2021.2013341>
- Hagström, D., Sundström, A., Hakelind, C., Nordin, S., & Nordin, M. (2025). Mental and Somatic Ill-Health as Long-Term Predictors of the Burnout Symptoms Cognitive Weariness, Exhaustion, and Lack of Vitality in a General Adult Population. *Stress and Health*, 41(6), 1–14. <https://doi.org/10.1002/smi.70119>
- Hardiansyah, H., Suliawati, S., & Sibuea, S. R. (2022). Analisis Beban Kerja dengan Pendekatan Metode Full Time Equivalent (FTE) pada Pembuatan Meja Belajar di CV Setia Abadi. *Factory Jurnal Industri, Manajemen dan Rekayasa Sistem Industri*, 1(2), 67–73. <https://doi.org/10.56211/factory.v1i2.194>
- Hasibuan, H. A. (2023). Pengaruh Gaya Kepemimpinan Partisipatif Dan Beban Kerja Terhadap Kinerja Pegawai Yang Dimediasi Oleh Stres Kerja Pada Universitas Islam Negeri Sumatera Utara. *Maneggio: Jurnal Ilmiah Magister Manajemen*, 6(2), 103–111. <https://doi.org/0.30596/maneggio.v6i2.15587>
- Husain, A. (2022). Pengaruh Mutasi Kerja dan Beban Kerja Terhadap Kinerja Pegawai. *Oikos Nomos: Jurnal Kajian Ekonomi dan Bisnis*, 15(1), 1–10. <https://doi.org/10.37479/jkeb.v15i1.15597>
- Ibrahim, M., Saputra, J., Adam, M., & Yunus, M. (2022). Organizational Culture, Employee Motivation, Workload and Employee Performance: A Mediating Role of Communication. *Wseas Transactions On Business And Economics*, 19, 54–61. <https://doi.org/10.37394/23207.2022.19.6>
- Imani, T., Yamaly, F., & Fitriah, W. (2025). Pengaruh Kepemimpinan, Beban Kerja Dan Stres Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Perum Bulog Divisi Regional Sumsel & Babel Palembang. *Jurnal Kajian Ekonomi dan Manajemen Indonesia (JKEMI)*, 2(3), 147–157. <https://doi.org/10.61079/jkemi.v2i3.67>
- Irvan, M., & Idulfilastri, R. M. (2023). JD-R Model: Pengaruh Sumber Daya, Keterikatan Kerja, dan Tuntutan terhadap Kinerja Karyawan. *Psyche 165 Journal*, 16(3), 137–142. <https://doi.org/10.35134/jpsy165.v16i3.249>
- Janib, J., Rasdi, R. M., Omar, Z., Alias, S. N., Zaremohzzabieh, Z., & Ahrari, S. (2021). The Relationship between Workload and Performance of Research University Academics in Malaysia: The Mediating Effects of Career Commitment and Job Satisfaction. *Asian Journal of University Education*, 17(2), 85–99. <https://eric.ed.gov/?id=EJ1304834>
- Jeyaraj, J. S. (2023). Aren't Research Questions and Hypotheses Indispensable for Literature Research, too? *Journal of Scientific Research and Reports*, 29(12), 7–19. https://papers.ssrn.com/sol3/papers.cfm?abstract_id=4673956
- Mahawati, E., Yuniwati, I., Ferinia, R., Rahayu, P. F., Fani, T., Sari, A. P., Setijaningsih, R. A., Fitriyanur, Q., Sesilia, A. P., & Mayasari, I. (2021a).

- Analisis Beban Kerja dan produktivitas kerja*. Yayasan Kita Menulis. https://repository.unai.edu/id/eprint/285/1/2021-2022%20Ganjil%20Analisis%20Beban%20Kerja%20Full_compressed.pdf
- Mahawati, E., Yuniwati, I., Ferinia, R., Rahayu, P. F., Fani, T., Sari, A. P., Setijaningsih, R. A., Fitriyanur, Q., Sesilia, A. P., & Mayasari, I. (2021b). *Analisis Beban Kerja dan produktivitas kerja*. Yayasan Kita Menulis. https://repository.unai.edu/id/eprint/285/1/2021-2022%20Ganjil%20Analisis%20Beban%20Kerja%20Full_compressed.pdf
- Makkira, M., Syakir, M., Kurniawan, S., Sani, A., & Ngandoh, A. M. (2022). Pengaruh Stres Kerja, Komunikasi Kerja dan Kepuasan Kerja terhadap Prestasi Kerja Karyawan pada PT. Prima Karya Manunggal Kabupaten Pangkep. *Amkop Management Accounting Review (AMAR)*, 2(1), 20–27. <https://doi.org/10.37531/amar.v2i1.141>
- Maranata, B. H., Widyaningtyas, D. P., & Istiqomah, A. N. (2022). Pengaruh komitmen organisasi terhadap kinerja karyawan pada PT. Bank BUMN Kota Semarang. *Applied Research in Management and Business*, 2(2), 1–10. <https://doi.org/10.53416/arimbi.v2i2i.120>
- Marlinawati, M. (2025). Kinerja Pegawai Dalam Meningkatkan Pencapaian Tujuan Organisasi Pada Kantor Kecamatan Lahei Kabupaten Barito Utara Provinsi Kalimantan Tengah. *Journal of Society and Scientific Studies*, 1(2), 20–32. <https://doi.org/10.62504/scientiva12>
- Mendis, B. A. K. M. (2024). The impact of employment classification on organisational commitment: A comparative analysis of permanent and outsourced software engineers using Meyer and Allen's Three-component Model. *European Journal of Human Resource Management Studies*, 8(2), 1–23. <https://doi.org/10.46827/ejhrms.v8i2.1864>
- Ningrum, S. D., Sembiring, F. U. S., & Pulungan, D. F. (2026). Work-life balance dan kepuasan kerja: Mediasi oleh stres kerja. *Humanitas (Jurnal Psikologi)*, 10(1), 59–80. <https://doi.org/10.28932/humanitas.v10i1.13840>
- Pancasona, M. D. S., & Eka, P. D. E. (2025). Analisis Komitmen, Gaya Kepemimpinan dan Motivasi Kerja Karyawan PT Kompresindo Utamajaya di Jakarta Selatan. *Progressus Humanitatis*, 1(2), 383–388. <https://doi.org/10.70285/2essbf34>
- Pandey, P., Madhusudhan, M., & Singh, B. P. (2023). Quantitative research approach and its applications in library and information science research. *Access: An International Journal of Nepal Library Association*, 2(1), 77–90. <https://doi.org/10.3126/access.v2i01.58895>
- Parasian, C. S., & Adiputra, I. G. (2021). Pengaruh Stres Kerja Dan Kepuasan Kerja Terhadap Kinerja Karyawan. *Jurnal Manajerial Dan Kewirausahaan*, 3(4). <https://doi.org/10.24912/jmk.v3i4.13433>
- Prasetyani, D. (2023). Pengaruh Beban Kerja Dan Kepemimpinan Terhadap Kinerja Karyawan Pada Cv. Herris Trading Kota Tangerang. *SCIENTIFIC JOURNAL OF REFLECTION: Economic, Accounting, Management and Business*, 6(3), 554–560. <https://doi.org/10.37481/sjr.v6i3.696>

- Prasetyo, Y. D. (2022). Pengaruh Otonomi Kerja, Beban Kerja Dan Work-Life Balance Terhadap Kinerja Pejabat Fungsional Badan Pendidikan Dan Pelatihan Keuangan Dengan Kepuasan Kerja Sebagai Variabel Intervening. *JMB: Jurnal Manajemen dan Bisnis*, 11(1). <https://doi.org/10.31000/jmb.v11i1.5817>
- Rizal, M., Alam, H. V., & Asi, L. L. (2023a). Pengaruh komitmen organisasi terhadap kinerja pegawai pada dinas pendidikan Kota Gorontalo. *JAMBURA: Jurnal Ilmiah Manajemen dan Bisnis*, 5(3), 1126–1140. <https://doi.org/10.37479/jimb.v5i3.18216>
- Rizal, M., Alam, H. V., & Asi, L. L. (2023b). Pengaruh Komitmen Organisasi Terhadap Kinerja Pegawai Pada Dinas Pendidikan Kota Gorontalo. *JAMBURA: Jurnal Ilmiah Manajemen dan Bisnis*, 5(3), 1126–1140. <https://doi.org/10.37479/jimb.v5i3.18216>
- Rohmah, F. A., Andini, A., Wicaksono, T. T., Hakim, M. E. T., & Anshori, M. I. (2023). Analisa Pengaruh Organisasi Pada Performa Kinerja Sumber Daya Manusia. *Business and Investment Review*, 1(5), 61–68. <https://doi.org/10.61292/birev.v1i5.48>
- Sadikin, A. (2025). Strategi Pengembangan Komitmen Profesi ASN dalam Mendukung SMART ASN di PPSDM Kemendikdasmen. *Jurnal Widyaiswara Indonesia*, 6(1), 1–13. <https://doi.org/10.56259/jwi.v6i01.359>
- Safria, A. N., Sumantri, E., & Achadi, A. (2023). Pengaruh Kepemimpinan, Lingkungan Kerja, Beban Kerja Dan Stres Kerja Terhadap Kepuasan Kerja Karyawan Di PT. Royal Korindah Purbalingga. *Majalah Ilmiah Manajemen dan Bisnis*, 20(1), 1–10. <https://mimb.unwiku.ac.id/index.php/mimb/article/view/164>
- Saleem, F., Malik, M. I., & Qureshi, S. S. (2021). Work Stress Hampering Employee Performance During COVID-19: Is Safety Culture Needed? *Frontiers in Psychology*, 12. <https://doi.org/10.3389/fpsyg.2021.655839>
- Sandall, H., Silva, L. M. C. e, & Queiroga, F. (2022). A comprehensive approach to job performance in the service sector: A systematic literature review. *BAR-Brazilian Administration Review*, 19(2), 1–22. <https://doi.org/10.1590/1807-7692bar2022210046>
- Sari, A. R., Husnawati, H. A., Suryono, J., Marzuki, M., & Mulyapradana, A. (2025). *Metode Penelitian Kualitatif, Kuantitatif, Dan R&D*. Yayasan Putra Adi Dharma.
- Satria, B. (2021). Peran Kepemimpinan Transformasional Dan Motivasi Kerja Dalam Mempengaruhi Kinerja Karyawan Pt. Xyz. *Jurnal Bisnis, Ekonomi, Manajemen, dan Kewirausahaan*, 5(1), 27–35. <https://doi.org/10.52909/jbemk.v1i1.25>
- Selly Arsita, Akhmad Suharto, & Ira Puspita. (2024). Analisis Pengaruh Beban Kerja, Stres Kerja, dan Lingkungan Kerja terhadap Kinerja Karyawan (Studi Kasus Bank Syariah Indonesia KC Jember Sudirman. *Jurnal Ekonomi dan Bisnis GROWTH*, 22(1), 80. <https://unars.ac.id/ojs/index.php/growth-journal/article/view/4251/3076>
- Setyorini, A. D., & Santi. (2021). Pengaruh Budaya Organisasi dan Komitmen

- Organisasi terhadap Kinerja Pegawai di PT. Garuda Indonesia Tbk. *E-Jurnal Akunt*, 31(2), 427–437. <https://doi.org/10.24843/EJA.2021.v31.i02.p13>
- Solihin, A. (2021). Model Hubungan Beban Kerja, Kompensasi Dan Pengembangan Karir Terhadap Loyalitas Karyawan Pt. Abc. *Jurnal Bisnis, Ekonomi, Manajemen, dan Kewirausahaan*, 1(1), 36–45. <https://doi.org/10.52909/jbemk.v1i1.26>
- Sugiyono. (2023). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Alfabeta.
- Suryawan, I. G. R., Ardana, I. K., & Suwandana, I. G. M. (2021). Transformational leadership, work stress and turnover intention: The mediating role of job satisfaction. *American Journal of Humanities and Social Sciences Research (AJHSSR)*, 5(1), 146–157. <http://www.ajhssr.com/wp-content/uploads/2021/01/U21501146157.pdf>
- Vazquez, G. (2025). Transactional Model of Stress and Online Graduate Education for Social Workers. *Journal of Online Graduate Education*, 8(1), 1–13. <https://eric.ed.gov/?id=EJ1477626>
- Velghe, C., McIlquham-Schmidt, A., Celik, P., Storme, M., & De Spiegelaere, S. (2024). PROTOCOL: Employee work motivation, effort, and performance under a merit pay system: A systematic review. *Campbell Systematic Reviews*, 20(4), e70001. <https://doi.org/10.1002/cl2.70001>
- Widiyastuti, T., & Ningrum, T. A. P. (2025). Upaya peningkatan kualitas pelayanan resepsionis sebagai penunjang kegiatan operasional organisasi. *Advances in Management & Financial Reporting*, 3(3), 1096–1110. <https://doi.org/10.60079/amfr.v3i3.634>
- Wu, J. R., Chan, F., Iwanaga, K., Myers, O. M., Ermis-Demirtas, H., & Bloom, Z. D. (2025). The transactional theory of stress and coping as a stress management model for students in Hispanic-serving universities. *Journal of American College Health*, 73(10), 3941–3948. <https://doi.org/10.1080/07448481.2025.2461598>
- Xu, X., Du, H., & Lian, Z. (2022). Discussion on regression analysis with small determination coefficient in human-environment researches. *Indoor Air*, 32(10). <https://doi.org/10.1111/ina.13117>
- Zeshan, M., Morelli, M., Rasool, S., Centobelli, P., & Cerchione, R. (2025). Empowering sustainable workplaces: A perspective on employee well-being in the light of the job demand resource model. *Sustainable Development*, 33(2), 1861–1878. <https://doi.org/10.1002/sd.3179>