

**Peran *Work Overload, Work Environment, Work Family Conflict & Work Stress Terhadap Job Performance*
(Studi Pada Petugas Penanganan Prasarana Dan Sarana Umum Jakarta)**

**Diana Damayanti¹, Santi Rimadiaz², Marissa Grace Haque³, Denok Sunarsi⁴, Kosasih⁵,
Raden Roro Vemmi Kesumadewi⁶**

^{1,2,3}STIE Indonesia Banking School, Jakarta, Indonesia

⁴Universitas Pamulang, Tangerang Selatan, Banten, Indonesia

⁵Universitas Sangga Buana, Bandung, Jawa Barat, Indonesia

⁶STAI Al Aqidah Al Hasyimiyyah, Jakarta, Indonesia

Email: dianadamayanti@ibs.ac.id¹, santi.rimadiaz@ibs.ac.id², marissa.haque@ibs.ac.id³,
denoksunarsi@unpam.ac.id⁴, kosasih@usbypkp.ac.id⁵, vemmi_kesumadewi@alaqidah.ac.id⁶

Info Artikel

Sejarah Artikel:

Diterima: 30 Mei 2021

Direvisi: 28 Juni 2021

Dipublikasikan: Juni 2021

e-ISSN: 2089-5364

p-ISSN: 2622-8327

DOI: 10.5281/zenodo.5044930

Abstract:

The purpose of this research is to identify the role of Work overload, work environment, work-family conflict and work stress on job performance in Public Facilities and Infrastructure Handling Officers on South Jakarta. The sample used in the study was 130 respondents of Public Facilities and Infrastructure Handling Officers in Jakarta with data collected by 130 respondents using Structural Equation Modeling (SEM) analysis supported by SPSS 24 and AMOS 21. The results of this study indicate that 1) Work overload has a positive and significant effect on Job Stress. 2) Work Environment has a negative and significant effect on Job Stress. 3) Work Environment has no influence on Job Performance. 4) Work Environment has no influence on Job Performance. 5) Work Stress has no effect on Job Performance. 6) Work-Family Conflict has no effect on Job Performance. 7) Work Stress is proven to be a variable that intervenes between Work Overload and Job Performance. 8) Work Stress is proven to be a variable that intervenes between Work Environment and Job Performance.

Keywords: *Work Overload, Work Environment, Work-Family Conflict, Work Stress, Job Performance.*

PENDAHULUAN

Pengelolaan sumber daya manusia adalah salah satu faktor internal yang memiliki peranan penting bagi organisasi, karena menentukan berhasil atau tidaknya organisasi dalam mencapai tujuan. *Job Performance* merupakan faktor kunci bagi pengelolaan sumber daya manusia.

Job Performance penting bagi organisasi karena kinerja kerja karyawan berpengaruh pada kesuksesan perusahaan (Al-Omari & Okasheh, 2017). *Job performance* adalah acuan bagi suatu organisasi untuk mengukur keberhasilan atau kegagalan dalam mencapai tujuan organisasi. Kinerja sebagai kemampuan individu dalam mencapai persyaratan pekerjaan dengan indikator kesetiaan, prestasi, tanggung jawab, pekerjaan, kejujuran, kepatuhan (Chandra & Priyono, 2015). Pada beberapa penelitian dijelaskan bahwa *job performance* dipengaruhi oleh *Work overload*, *work environment*, *work-family conflict* dan *work stress*.

Work overload campuran dari beban kerja kuantitatif dan kualitatif. Beban kerja kuantitatif berasal dari tugas yang banyak. Sedangkan beban kerja kualitatif ketika individu merasa tidak mampu dalam bertugas dan tidak menggunakan kemampuan pekerja (Susiarty et al., 2019).

Work environment berpengaruh positif terhadap *performance* (Susiarty et al, 2019). Di dalam menjalankan tugasnya, PPSU bergantung pada alat yang disediakan oleh dinas kebersihan. *Work environment* adalah faktor yang memberi kesan menyenangkan, meyakinkan dan membuat merasa betah kerja dalam bentuk fisik maupun non fisik (Susiarty et al, 2019). *Work environment* adalah kondisi dari segala sesuatu yang ada disekitar pekerjaan yang memberikan efek dalam menjalankan pekerjaannya (Widodo, 2014).

Work-family conflict yang dianggap sebagai konflik yang terjadi ketika seorang individu memiliki peran ganda sebagai ayah yang bekerja atau ibu yang bekerja (Nart & Batur, 2014). Fenomena orang tua yang sudah menjadi suami / istri dan ayah / ibu

tidak dapat melepas tanggung jawabnya untuk mengurus keluarga, disisi lain juga tidak bisa melepaskan tanggung jawab dari pekerjaannya yang sudah menjadi kewajiban pada tempat mereka bekerja. *Work-family conflict* terjadi ketika tanggung jawab pekerjaan menghambat kinerja tanggung jawab dalam keluarga (Zhang et al, 2012). Hal ini bukan hanya terjadi pada karyawan, tetapi waktu mereka antara bekerja di kantor dan waktu bersama keluarga.

Work stress adalah suatu kondisi gangguan mental fisik dan psikologis yang terjadi dalam situasi tekanan, ketika sumber daya tidak dapat memenuhi permintaan dari seorang individu (Naqvi et al, 2013). *Work stress* berpengaruh negatif terhadap *performance* (Susiarty et al, 2019). Ketika *work stress* yang dialami terlalu besar maka *performance* mulai menurun, karena stres dapat mengganggu pelaksanaan karyawan.

Work overload yang dirasakan adalah karyawan dituntut untuk melakukan lebih banyak pekerjaan daripada yang diharapkan secara bertanggung jawab dalam periode tertentu (Fatima et al., 2018). *Work overload* muncul ketika karyawan merasa terlalu banyak tanggung jawab dan kegiatan dari mereka mengingat waktu tersedia, kemampuan mereka dan kendala lain (Fern & Kimura, 2018). *Work overload* berpengaruh negatif terhadap *performance* (Susiarty et al, 2019). *Work overload* yang terlalu berat dan tidak diimbangi dengan kemampuan tenaga kerja akan mengakibatkan penurunan kualitas kerja.

Berdasarkan hasil *indept interview* yang dilakukan bersama dengan lima orang petugas Penanganan Prasarana dan Sarana Umum Jakarta terdapat fenomena - fenomena diantaranya yaitu, pertama, mengenai variabel *job performance*, kinerja petugas PPSU diukur berdasarkan absensi, kedisiplinan dan produktivitas kerja yang dilaporkan berupa foto hasil kerja. Setelah itu dilaporkan kepada admin. Kedua, mengenai variabel *work stress* yaitu ketika musim gugur, petugas PPSU harus kerja

lebih ekstra untuk membersihkan lingkungan. Hal lain yang menjadi pemicu stres kerja adalah ketika petugas harus berhadapan langsung dengan warga yang tidak mau membantu menjaga lingkungan dimana tempat mereka tinggal dengan alasan mereka beranggapan bahwa membersihkan lingkungan sudah menjadi tugas dan tanggung jawab dari PPSU. Ketiga, mengenai variabel *work overload*, mereka merasakan kelebihan beban kerja atau *work overload* ketika cuaca sedang hujan atau pun panas, petugas dituntut tetap harus menyelesaikan pekerjaan. Hal lainnya yang menjadi beban kerja yaitu ketika kondisi tubuh yang secara tiba-tiba tidak *fit* tetap harus melakukan tugas dan menyelesaikan tugasnya pada hari itu. Keempat, mengenai variabel *work environment*, petugas PPSU menyatakan bahwa selama bekerja, fasilitas untuk bekerja yang disediakan atau diberikan oleh dinas kebersihan selalu memadai. Ketika fasilitas yang disediakan lengkap, lingkungan kerja sangat berdampak dengan kinerja yang dilakukan petugas PPSU. Kelima, mengenai variabel *work-family conflict*, lima orang petugas PPSU yang sudah berkeluarga, mereka sering dihadapkan dengan konflik yang bertentangan antara keluarga dengan pekerjaan.

Model penelitian dalam penelitian ini dimodifikasi berdasarkan dua penelitian sebelumnya yang dilakukan oleh (Susiarty et al., 2019) dan (Asfahyadin et al., 2017). Pada penelitian (Susiarty et al., 2019) membahas mengenai pengaruh *Work Overload*, *Work Environment* terhadap *Work Stress* melalui *Job Performance*. Pada penelitian yang dilakukan (Asfahyadin et al., 2017) membahas tentang *Work-Family Conflict* dan *Work Stress* terhadap *Employee Performance*. Penelitian ini dilakukan untuk menguji dan menganalisis peran *Work Overload*, *Work Environment* dan *Work-Family Conflict* dan *Work Stress* memengaruhi *Job Performance*.

TINJAUAN PUSTAKA

Job Performance

Job performance adalah suatu tindakan yang dilakukan oleh individu untuk berkontribusi terhadap tujuan dari suatu organisasi (Hamid & Hassan, 2015). Kinerja adalah kuantitas atau kualitas yang dihasilkan oleh individu atau kelompok didalam organisasi untuk mencapai tujuan organisasi (Tjibrata et al., 2017). Kinerja adalah proses berkelanjutan yang dilakukan oleh individu atau tim untuk mengukur dan mengidentifikasi kinerja dalam menyesuaikan tujuan strategi dari organisasi (Aguinis, 2007). Lebih jauh, kinerja adalah kemampuan seorang karyawan untuk melakukan berbagai variasi pekerjaan sesuai dengan kriteria pekerjaan yang dikehendak (Rimadias et al., 2017).

Menurut (Inuwa, 2017) indikator dari *job performance* adalah sebagai berikut: Saya mengerti bagaimana melakukan pekerjaan saya; Saya dapat menyelesaikan jadwal yang tidak terduga dan tepat pada waktunya; Saya menjaga catatan kehadiran yang baik didalam organisasi; Saya dapat menjalankan tugas yang diberikan secara efektif; Saya dapat menjalankan tugas yang diberikan secara efisien; Saya sangat paham dengan prosedur operasi standar pekerjaan saya.

Work Stress

Menurut (Ekienabor, 2019) *work stress* terjadi karena adanya interaksi antara individu serta lingkungan yang menghasilkan ketegangan emosional dan memengaruhi kondisi fisik maupun mental seseorang. Stres berasal dari tiga stressor yang berbeda yaitu konflik peran, *role overload* dan ambiguitas peran (Zeb & Saeed, 2015). Stres kerja timbul karena adanya ketidakmampuan untuk memenuhi tuntutan dan harapan yang terkait dengan peran tertentu (Potale & Uhing, 2015). Stres kerja dapat dikurangi dengan cara meningkatkan kualitas karyawan di perusahaan dan menyediakan karyawan yang terbaik di lingkungan kerja (Saad et al., 2012).

Indikator variabel *work stress* menurut (Lambert *et al*, 2007) adalah sebagai berikut: seringkali waktu pekerjaan saya membuat saya sangat frustrasi atau marah; saya seringkali dibawah tekanan ketika saya ditempat kerja; ketika saya di tempat kerja, saya sering merasa tegang atau gelisah; saya biasanya tenang dan santai ketika saya sedang bekerja; ada banyak aspek dari pekerjaan saya yang membuat saya kecewa.

Work Overload

Work overload cara untuk menentukan jumlah jam kerja untuk menyelesaikan pekerjaan dalam waktu tertentu (Kadek Budi Martini & Wayan Sitiari, 2018). *Work overload* campuran dari beban kerja kuantitatif dan kualitatif. Beban kerja kuantitatif berasal dari tugas yang banyak. Sedangkan beban kerja kualitatif ketika individu merasa tidak mampu dalam bertugas dan tidak menggunakan kemampuan pekerja (Susiarty *et al.*, 2019).

Menurut (Karatepe, 2013) indikator – indikator *work overload* adalah sebagai berikut: saya tidak punya cukup waktu untuk menyelesaikan semua pekerjaan saya; beban pekerjaan saya berat dalam pekerjaan saya; saya harus bekerja sangat keras dalam pekerjaan saya; saya harus bekerja sangat cepat dalam pekerjaan saya.

Work Environment

Work environment adalah faktor diluar manusia baik dalam bentuk fisik maupun non-fisik pada organisasi yang dapat memberikan kesan yang menyenangkan hingga merasa betah kerja (Susiarty *et al.*, 2019). Lingkungan kerja dapat berupa apa pun yang ada di sekitar karyawan dan memengaruhi cara individu menjalankan tugasnya (Al-Omari & Okasheh, 2017). *Work environment* yang layak adalah bagaimana cara individu melakukan pekerjaannya dengan cara yang ideal, aman, sehat dan nyaman (Susiarty *et al.*, 2019). Lingkungan kerja terbagi menjadi dua yaitu lingkungan kerja fisik

dan lingkungan kerja non - fisik. Lingkungan kerja fisik adalah keadaan disekitar tempat kerja yaitu meliputi penerangan, warna, udara, kebersihan dan keamanan. Sedangkan lingkungan kerja non – fisik adalah keadaan di dalam tempat bekerja yang berhubungan antara atasan dengan bawahan (Putra *et al*, 2013). Menurut (Raziq & Maulabakhsh, 2015) *work environment* terdiri dari keselamatan karyawan, keamanan saat bekerja, hubungan yang baik dengan rekan kerja, pengakuan atas kinerja yang baik dan motivasi.

Komponen yang terdapat pada *work environment* adalah sebagai berikut: Lingkungan fisik, yaitu faktor yang terdapat didalam lingkungan fisik adalah ventilasi dan suhu, kebisingan, infrastruktur dan interior dan fasilitas; Mental lingkungan, yaitu faktor yang terdapat dalam mental lingkungan yaitu kelelahan, kebosanan, monoton, sikap dan perilaku pengawas, rekan dan Lingkungan sosial, yaitu faktor yang menentukan ke kelompok mana seorang karyawan ditempatkan (Jain & Kaur, 2014).

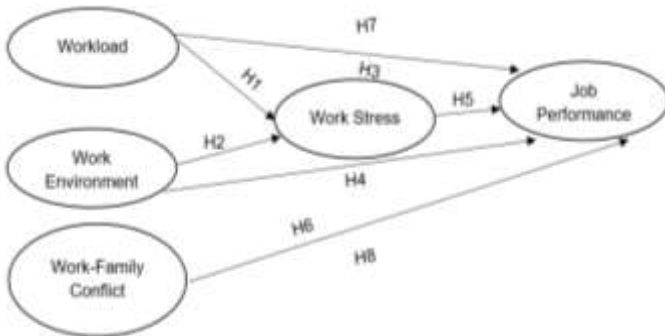
Indikator *Work Environment* menurut (Hanaysha, 2016) yaitu: terdapat kepuasan pada ruang kerja yang ditempati, kebersihan tempat kerja, terdapat ruang kerja yang memadai dengan rekan kerja, terdapat ketenangan pada lingkungan kerja, terdapat lingkungan kerja yang menyenangkan dan menarik secara visual.

Work-Family Conflict

Work-family conflict muncul karena tidak seimbangnya antara peran pekerjaan dan keluarga (Lu *et al.*, 2017). *Work-family conflict* terjadi ketika seorang individu mempunyai peran ganda sebagai ayah atau ibu yang bekerja. *Work-family conflict* bertentangan antara peran pekerjaan dan keluarga (Nart & Batur, 2014). *Work-family conflict* adalah lebih banyak waktu yang ditumpahkan dipekerjaan dibandingkan waktu untuk keluarga sehingga timbul permasalahan pekerjaan yang mengganggu keluarga (Asfahyadin *et al.*, 2017).

Indikator yang terdapat pada variabel *work-family conflict* (Vieira *et al.*, 2014), yaitu: Tuntutan pekerjaan mengganggu waktu saya dan keluarga; Kehilangan jumlah waktu yang dibutuhkan dalam menyelesaikan pekerjaan karena waktu dihabiskan dalam memenuhi tanggung jawab keluarga; Sering merasa lelah secara emosional ketika pulang dari pekerjaan; Masalah keluarga mengganggu pekerjaan saya; Perilaku yang biasa saya lakukan di rumah tidak efektif di tempat kerja.

Model penelitian dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:



Gambar 1. Model Penelitian

Sumber: Model penelitian dimodifikasi berdasarkan Susiarty *et al.* (2019) & Asfahyadin *et al.*, (2017)

METODE PENELITIAN

Pemilihan objek penelitian dilakukan pada petugas Penanganan Prasarana dan Sarana Umum Jakarta. Pada penelitian ini menggunakan metode kuantitatif dimana data tersebut dapat diartikan dalam bentuk angka kuantitatif agar dapat dianalisis menggunakan statistik dan menggunakan pendekatan deskriptif. Metode penelitian ini menggunakan pengambilan data *cross sectional study* yaitu data diambil dalam satu periode untuk menjawab pertanyaan penelitian. Pada penelitian ini, peneliti menggunakan kuesioner *online* dalam bentuk *google form* yang diberikan kepada petugas Penanganan Prasarana dan Sarana Umum Jakarta untuk menjawab pernyataan-pernyataan terkait

dengan penelitian. Data kuesioner yang terkumpul sebanyak 130 data dan peneliti menggunakan seluruh data tersebut untuk dilakukan penelitian.

Pada penelitian ini peneliti menggunakan metode SEM untuk mengelola data penelitian. Metode SEM adalah perpaduan antara analisis faktor dan analisis regresi atau korelasi, tujuannya untuk menguji hubungan antar variabel yang ada pada sebuah model. Baik dalam hubungan antar indikator dan konstraknya maupun hubungan antar-konstrak. Salah satu aplikasi yang mendukung SEM adalah AMOS 21 *for Windows*.

Pada penelitian ini, operasionalisasi yang digunakan disajikan pada Tabel 1 sebagai berikut:

Tabel 1. Operasionalisasi Variabel

Variabel	Definisi	Alat Ukur	Skala Likert
Work Overload (WL)	<i>Work overload</i> yang dirasakan adalah karyawan dituntut untuk melakukan lebih banyak pekerjaan daripada diharapkan secara bertanggung jawab dalam periode tertentu (Fatima <i>et al.</i> , 2018).	WL1: Saya tidak punya waktu untuk menyelesaikan pekerjaan saya. WL2: Beban pekerjaan saya berat dalam pekerjaan saya. WL3: Saya harus bekerja yang keras dalam pekerjaan saya. WL4: Saya harus bekerja sangat cepat dalam pekerjaan saya. (Karatepe, 2013)	Interval 1-6
Work Environment (WE)	<i>Work environment</i> adalah faktor diluar manusia baik dalam bentuk fisik maupun non fisik pada organisasi yang dapat memberikan	WE1: Terdapat kepuasan pada ruang kerja yang ditempati. WE2: Kebersihan tempat kerja. WE3: Terdapat ruang kerja yang memadai dengan rekan kerja	Interval 1-6

	kesan yang menyenangkan hingga merasa betah kerja (Susiarty et al, 2019)	WE4: Terdapat ketenangan pada lingkungan kerja. WE5: Terdapat lingkungan kerja yang menyenangkan dan menarik secara visual. (Hanaysha, 2016)		yang menghasilkan ketegangan emosional dan memengaruhi kondisi fisik maupun mental seseorang (Ekienabor, 2019).	tekanan ketika saya ditempatkan kerja. WS3: Ketika saya ditempatkan kerja, saya sering merasa tegang atau gelisah. WS4: Saya biasanya tenang dan santai ketika saya sedang bekerja. WS5: Ada banyak aspek dari pekerjaan saya yang membuat saya kecewa. (Lambert et al, 2007)		
Work Family Conflict (WFC)	<i>Work-family conflict</i> terjadi ketika seorang individu mempunyai peran ganda sebagai ayah atau ibu yang bekerja. (Nart & Batur, 2014)	WFC1: Tuntutan pekerjaan mengganggu waktu saya dan keluarga WFC2: Kehilangan jumlah waktu yang dibutuhkan dalam menyelesaikan pekerjaan karena waktu dihabiskan dalam memenuhi tanggung jawab keluarga. WFC3: Sering merasa lelah secara emosional ketika pulang dari pekerjaan. WFC4: Masalah keluarga mengganggu pekerjaan saya. WFC5: Perilaku yang biasa saya lakukan di rumah tidak efektif di tempat kerja. (Vieira et al, 2014)	Interval 1-6	Job Performance (JP)	Kinerja adalah proses berkelanjutan yang dilakukan oleh individu atau tim untuk mengukur dan mengidentifikasi kinerja dalam menyesuaikan tujuan strategi dari organisasi (Aguinis, 2007)	JP1: Saya mengerti bagaimana melakukan pekerjaan saya. JP2: Saya dapat menyelesaikan jadwal yang tidak terduga dan tepat pada waktunya. JP3: Saya menjaga catatan kehadiran yang baik didalam organisasi. JP4: Saya dapat menjalankan tugas yang diberikan secara efektif. JP5: Saya dapat menjalankan tugas yang diberikan secara efisien. JP6: Saya sangat paham dengan prosedur operasi standar pekerjaan saya. (Inuwa, 2017)	Interval 1-6
Work Stress (WS)	<i>Work stress</i> terjadi karena adanya interaksi antara individu serta lingkungan	WS1: Seringkali waktu pekerjaan saya membuat saya sangat frustrasi atau marah. WS2: Saya seringkali dibawah	Interval 1-6				

Sumber: Diolah penulis dari berbagai sumber (2020)

HASIL DAN PEMBAHASAN

Hasil Analisis Data

Metode analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah *Structural Equation Modeling* dengan *software* AMOS 21 sebagai upaya dalam pengujian hipotesis. Hasil analisis penelitian dengan SEM dapat dilihat dengan *measurement model* dan *structural model*. Hasil dari *measurement model* dan *structural model* dilakukan menggunakan *software* AMOS 21 dan dianalisis dengan *Structural Equation Modelling* (SEM) untuk menguji kecocokan model dengan data, maka selanjutnya akan diinterpretasikan dan diambil kesimpulan.

Spesifikasi Model

Pada penelitian ini peneliti melakukan analisis dengan SEM dalam pengujian hipotesis. Pada model penelitian ini terdiri dari 5 variabel, 8 hipotesis dan 25 indikator untuk menguji adanya hubungan kausalitas antara variabel yang dihipotesiskan.

Identifikasi

Analisis SEM untuk menentukan apakah sebuah model layak diuji atau tidak dapat dilihat dari besaran nilai *degree of freedom* (Santoso, 2018). Jika $DF > 0$ atau positif, maka dikategorikan sebagai model *over-identified*. Berikut merupakan hasil analisis *degree of freedom*:

Tabel 2. Nilai Degree of Freedom

<i>Number of distinct sample moments</i>	253
<i>Number of distinct parameters to be estimated</i>	53
<i>Degrees of freedom (253 - 53)</i>	200

Sumber: Hasil pengolahan oleh penulis dengan AMOS 21 (2020)

Dapat disimpulkan kategori model tersebut adalah *over-identified* karena

memiliki *degree of freedom* sebesar 200 (positif). Setelah mengetahui hasil analisis *degree of freedom* dapat melanjutkan ke tahap selanjutnya yaitu uji validitas dan reliabilitas terhadap keseluruhan responden.

Uji Model Keseluruhan

Goodness of Fit

Pengujian ini dilakukan untuk menentukan seberapa baik spesifikasi model penelitian dengan data sampel atau teramati. Model dikatakan *good fit* apabila nilai $CMIN/DF \leq 5,0$, $CFI \geq 0,90$ dan $RMSEA \leq 0,08$. Berikut hasil analisis dari beberapa indeks GOF:

Tabel 3. Goodness of Fit

GOF	Cuts of Value	Hasil Analisis	Evaluasi Model
CMIN/DF	$CMIN/DF \leq 5,0$ (<i>good fit</i>)	3,766	<i>Good fit</i>
CFI	$CFI \geq 0,90$ (<i>good fit</i>) $0,80 \leq CFI \leq 0,90$ (<i>marginal fit</i>) $CFI \leq 0,80$ (<i>poor fit</i>)	0,755	<i>Poor fit</i>
RMSEA	$RMSEA \leq 0,08$ (<i>good fit</i>) $0,08 \leq RMSEA \leq 0,10$ (<i>marginal fit</i>) $RMSEA \geq 0,10$ (<i>poor fit</i>)	0,146	<i>Poor fit</i>

Sumber: Hasil pengolahan dengan menggunakan AMOS 21 (2020)

Berdasarkan tabel diatas dapat dijelaskan bahwa hasil analisis GOF untuk indikator CMIN/DF adalah *good fit* dapat diartikan tingkat kecocokannya baik, hal tersebut dapat dilihat dari hasil analisis yang menunjukkan nilai dibawah 5,0. Indikator CFI menunjukkan hasil *poor fit* karena hasil analisis dibawah dari nilai 0,90. Indikator RMSEA menunjukkan hasil *poor fit* karena hasil menunjukkan nilai diatas 0,10. Haryono & Wardoyo (2012) menyatakan bahwa dari beberapa uji *goodness of fit*, model dapat dikatakan layak paling tidak salah satu metode uji kelayakan model dapat terpenuhi.

Hasil Pengujian Hipotesis

Uji ini dilakukan untuk melihat nilai *p-value* dari model secara keseluruhan terhadap variabel yang memiliki sebab akibat antara variabel endogen dengan variabel eksogen. Kemudian hasil kesimpulan hipotesis dilihat dari nilai estimasi dan *p-value*. Jika nilai estimasi dari hasil analisis positif dan $p < 0.05$ maka hipotesis terbukti signifikan dan didukung oleh data (H_0 ditolak). Jika sebaliknya, apabila nilai estimasi menunjukkan hasil negatif dan $p > 0.05$ maka hipotesis terbukti tidak signifikan dan tidak didukung oleh data (H_0 diterima). Berikut merupakan hasil analisis data dari model keseluruhan:

Tabel 4. Hasil Uji Hipotesis

Hipotesis	Estimasi	p-value
<i>Work Overload</i> → <i>Work Stress</i>	1,983	***
<i>Work Environment</i> → <i>Work Stress</i>	-0,996	***
<i>Work Overload</i> → <i>Job Performance</i>	0,182	0,887
<i>Work Environment</i> → <i>Job Performance</i>	0,623	0,652
<i>Work Stress</i> → <i>Job Performance</i>	0,173	0,947
<i>Work-Family Conflict</i> → <i>Job Performance</i>	-0,301	0,883

Sumber: Hasil pengolahan oleh penulis menggunakan AMOS 21 (2020)

Berdasarkan tabel tersebut dapat disimpulkan analisa dari setiap hipotesis sebagai berikut:

1. Variabel *work overload* berpengaruh positif dan signifikan terhadap *work stress*. Berdasarkan hasil pengujian data diperoleh nilai estimasi sebesar 1,983 dengan nilai *p-value* ***. Nilai estimasi menunjukkan hasil positif dengan nilai probabilitas $\leq 0,05$. Dapat ditarik kesimpulan bahwa *Work overload* memiliki pengaruh positif

dan signifikan terhadap *work stress* dan H_0 ditolak. Hasil dari pembuktian hipotesis dalam penelitian ini terdapat hasil pengaruh positif dan signifikan antara *work overload* terhadap *work stress*.

2. Variabel *work environment* berpengaruh negatif terhadap *work stress*. Berdasarkan hasil pengujian data diperoleh nilai estimasi sebesar -0,996 dengan nilai *p-value* ***. Nilai estimasi menunjukkan hasil negatif dengan nilai probabilitas $\leq 0,05$. Dapat ditarik kesimpulan bahwa *work environment* memiliki pengaruh negatif dan signifikan terhadap *job stress* dan H_0 ditolak. Penelitian lain yang mendukung pengaruh *work environment* terhadap *work stress* memiliki hasil negatif yaitu penelitian yang dilakukan pada karyawan organisasi publik (Desa et al, 2018). Berdasarkan fenomena pada petugas PPSU Jakarta lingkungan kerja yang baik dapat mengurangi stres kerja karena didukung dengan lingkungan kerja yang nyaman dan saling mendukung satu sama lain.
3. Variabel *work overload* tidak memiliki pengaruh terhadap *job performance* karena memiliki nilai positif pada hasil estimasi sebesar 0,182 dengan nilai *p-value* 0,887, nilai probabilitas lebih besar dari standar yang disyaratkan ($p \leq 0,05$). Dapat ditarik kesimpulan bahwa *Work overload* tidak berpengaruh signifikan terhadap *job performance* dan H_0 ditolak. Hasil pembuktian hipotesis dalam penelitian menunjukkan tidak adanya pengaruh signifikan antara *work overload* terhadap *job performance*. Hipotesis ini didukung oleh penelitian (Mudayana, 2013) mengenai *work overload* terhadap *job performance* yang dilakukan di Rumah Sakit Nur Hidayah Bantul

- bahwa tidak ada hubungan signifikan antara *work overload* terhadap *job performance*. Penelitian lain yang dilakukan pada Rumah Sakit Umum di Kota Mataram membuktikan bahwa *work overload* terhadap *job performance* tidak memiliki pengaruh signifikan (Susiarty et al., 2019). Berdasarkan fenomena petugas PPSU Jakarta beban kerja yang berlebihan tidak dapat memengaruhi performa kinerja dari petugas PPSU Jakarta.
4. Variabel *work environment* tidak memiliki pengaruh terhadap *job performance*. Berdasarkan hasil dari pengujian data, diperoleh nilai estimasi sebesar 0,623 dengan nilai *p-value* 0,652. Nilai estimasi menunjukkan hasil positif dengan probabilitas $\leq 0,05$. Dapat ditarik kesimpulan bahwa *work environment* tidak memiliki pengaruh terhadap *job performance* dan H_0 diterima. Hasil pembuktian hipotesis dalam penelitian menunjukkan positif dan tidak signifikan antara variabel *work environment* terhadap *job performance*.
 5. Variabel *work stress* tidak memiliki pengaruh terhadap *job performance*. Berdasarkan hasil pengujian data diperoleh nilai estimasi sebesar 0,173 dengan nilai *p-value* 0,947. Nilai estimasi menunjukkan hasil positif dengan nilai probabilitas $\leq 0,05$. Maka disimpulkan bahwa *work stress* tidak memiliki pengaruh terhadap *job performance* dan H_0 diterima. Hasil pembuktian hipotesis dalam penelitian ini menunjukkan tidak adanya pengaruh signifikan antara *work stress* terhadap *job performance*. Hipotesis ini didukung oleh penelitian terdahulu mengenai *work stress* terhadap *job performance* yang dilakukan pada Dinas Pendapatan, Keuangan dan Aset Daerah Pada Kabupaten Musi Manyasin (Oemar & Gangga, 2017). Hasil penelitian (Kinyita & Nyangahu, 2015) mengemukakan bahwa *work stress* tidak memengaruhi terhadap *job performance*. Berdasarkan fenomena petugas PPSU Jakarta stres kerja yang tinggi yang dialami tidak berpengaruh terhadap kinerja dari petugas PPSU Jakarta.
 6. *Work-family conflict* tidak memiliki pengaruh terhadap *job performance*. Hasil dari pengujian data diperoleh nilai estimasi sebesar -0,301 dengan nilai *p-value* 0,883. Nilai estimasi menunjukkan hasil negatif dengan $> 0,05$. Maka disimpulkan bahwa *work-family conflict* tidak memiliki pengaruh terhadap *job performance* dan H_0 diterima. Hasil pembuktian hipotesis dalam penelitian ini adalah variabel *work-family conflict* terhadap *job performance* berpengaruh negatif tidak signifikan terhadap *job performance*. Hipotesis ini didukung oleh penelitian lain mengenai *work-family conflict* terhadap *job performance* pada Bank Mandiri Di Kendari (Asfahyadin et al., 2017). Penelitian lain mengemukakan bahwa *work-family conflict* tidak berpengaruh terhadap *job performance* dilakukan pada perawat di Rumah Sakit Taiwan (Wang & Tsai, 2014). Berdasarkan fenomena petugas PPSU Jakarta *work-family conflict* yang terjadi didalam keluarga tidak memengaruhi *performance* dari petugas PPSU Jakarta karena mereka fokus dengan tugas yang dikerjakan.

Uji Hipotesis Indirect Effect

Uji hipotesis dilakukan untuk menganalisis indirect effect pada model penelitian. Hasil uji yang didapat disajikan pada Tabel 5.

Tabel 5. Hasil Uji Hipotesis Indirect

Hipotesis	Effect	
	PI X P2 Direct	Indirect
WL←WS ←JP	-0,172	-0,172
WE←WS ←JP	0,343	0,343

Sumber: Hasil olah data penulis menggunakan AMOS 21

Berdasarkan hasil analisis pengaruh tidak langsung *work overload* terhadap *job performance* memiliki nilai D (-0,172) yang sama dengan hasil I (-0,172) dapat diartikan penelitian diterima, maka disimpulkan bahwa *work stress* terbukti sebagai variabel intervening antara *work overload* terhadap *job performance*.

Hasil pembuktian hipotesis dalam penelitian ini menunjukkan adanya pengaruh *work overload* secara tidak langsung signifikan terhadap *job performance* melalui *work stress*. Penelitian ini didukung pada penelitian (Ingrid & Risamasu, 2018) mengemukakan bahwa *work overload* terhadap *job performance* melalui *work stress*. Semakin tinggi *work overload* yang diterima oleh karyawan, maka *work stress* semakin meningkat dan berpengaruh terhadap *performance*. Penelitian ini didukung (Fatkhuri & Riyanto, 2019) adanya pengaruh *work overload* secara tidak langsung signifikan terhadap *job performance* melalui *work stress*. Berdasarkan fenomena petugas PPSU Jakarta beban kerja yang tinggi dapat diturunkan dengan meningkatkan *performance* yang pada akhirnya dapat menurunkan stres kerja pada petugas PPSU Jakarta .

Berdasarkan hasil analisis pengaruh tidak langsung *work environment* terhadap *job performance* memiliki nilai D (0,343) yang sama dengan hasil I (0,343) dapat diartikan penelitian diterima, maka disimpulkan bahwa *work stress* terbukti sebagai variabel intervening antara *work*

overload terhadap *job performance*.

Hasil pembuktian hipotesis dalam penelitian ini menunjukkan adanya pengaruh *work environment* secara tidak langsung signifikan terhadap *job performance* melalui *work stress*. Penelitian ini didukung pada penelitian (Ingrid & Risamasu, 2018) mengemukakan bahwa *work environment* berpengaruh positif terhadap *job performance* yang dimediasi oleh *work stress*.

Berdasarkan fenomena pada petugas PPSU Jakarta *work environment* yang baik dapat menekan stres kerja yang berdampak terhadap kinerja pada petugas PPSU Jakarta

IMPLIKASI MANAJERIAL

Peneliti bertujuan untuk mengetahui dan menganalisis *job performance* yang dimiliki petugas Penanganan Prasarana dan Sarana Umum Jakarta yang dipengaruhi oleh variabel *Work overload*, *work environment*, *work-family conflict*, *work stress*. Berdasarkan hasil analisa dan penelitian, berikut merupakan implikasi manajerial kepada Petugas Penanganan Prasarana dan Sarana Umum Jakarta:

1. Hasil penelitian menjelaskan bahwa peran *work overload*, *work stress*, *work environment* dan *work conflict* secara langsung terbukti tidak memengaruhi *job performance* dari petugas Penanganan Prasarana dan Sarana Umum Jakarta. Namun, *work overload* dan *work environment* terbukti memengaruhi secara tidak langsung *job performance* petugas Penanganan Prasarana dan Sarana Umum Jakarta melalui *work stress*. Hal ini menjadi masukan yang sangat berarti bagi manajemen yang menaungi petugas Penanganan Prasarana dan Sarana Umum Jakarta agar senantiasa memperhatikan *work stress* yang dialami oleh para petugas PPSU tersebut.
2. Hasil penelitian membuktikan bahwa *work overload* terbukti

memengaruhi *work stress* secara positif. Artinya semakin tinggi *work overload* ada pada petugas Penanganan Prasarana dan Sarana Umum Jakarta maka semakin tinggi pula *work stress* yang mereka alami. Maka, manajemen yang menaungi petugas PPSU Jakarta dipandang perlu untuk senantiasa memperhatikan apakah beban kerja petugas PPSU Jakarta sudah sesuai dengan kondisi dan kemampuan kerja petugas PPSU Jakarta.

3. Hasil penelitian membuktikan bahwa *work environment* terbukti memengaruhi *work stress* secara negatif. Artinya semakin baik *work environment* pada petugas PPSU Jakarta maka semakin menurun *work stress* yang dialami oleh mereka.

KESIMPULAN DAN SARAN

Tujuan dari penelitian ini untuk menguji pengaruh *Work overload*, *work environment* dan *work family conflict* terhadap *job performance* dimediasi *work stress*. Hasil dari analisis menggunakan SEM menunjukkan 2 hipotesis terbukti berpengaruh dan 4 hipotesis tidak terbukti memiliki pengaruh. Berdasarkan hasil *output* pengolahan data telah dilakukan pada bab sebelumnya, maka kesimpulan dari penelitian ini sebagai berikut:

1. Variabel *Work overload* memiliki pengaruh positif dan terbukti signifikan terhadap *work stress* pada penelitian ini. Hal ini berarti bahwa beban kerja yang berlebih akan meningkatkan stres kerja.
2. Variabel *work environment* memiliki pengaruh negatif dan terbukti signifikan terhadap *work stress* pada penelitian ini. Hal ini berarti bahwa lingkungan kerja yang semakin baik dapat mengurangi stres kerja.
3. Variabel *Work overload* terbukti tidak memiliki pengaruh terhadap *job performance* pada penelitian ini

dikarenakan memiliki pengaruh positif dan tidak signifikan. Hal ini berarti dengan pekerjaan yang berlebihan maka berdampak terhadap penurunan kinerja.

4. Variabel *work environment* tidak memiliki pengaruh terhadap *job performance* pada penelitian ini dikarenakan memiliki pengaruh positif dan tidak signifikan. Hal ini berarti bahwa lingkungan kerja yang semakin baik secara tidak signifikan memengaruhi kinerja.
5. Variabel *work stress* tidak memiliki pengaruh terhadap *job performance* pada penelitian ini dikarenakan memiliki pengaruh positif dan tidak signifikan. Hal ini membuktikan stres kerja yang tinggi tidak berpengaruh terhadap performa kinerja.
6. Variabel *work-family conflict* tidak memiliki pengaruh terhadap *job performance* pada penelitian ini dikarenakan memiliki pengaruh negatif dan tidak signifikan. Hal ini membuktikan semakin tingginya *work-family conflict* yang dialami, maka tidak dapat menurunkan kinerja.
7. Variabel *work stress* terbukti sebagai variabel intervening antara *work overload* terhadap *job performance*. Hal ini membuktikan bahwa beban kerja yang tinggi dapat diturunkan dengan meningkatkan *performance* yang pada akhirnya dapat menurunkan stres kerja.
8. Variabel *work stress* terbukti sebagai variabel intervening antara *work environment* terhadap *job performance*. Hal ini membuktikan bahwa lingkungan kerja yang baik dapat meningkatkan kinerja sehingga dapat menurunkan stres kerja.

SARAN

Berdasarkan hasil pada penelitian ini, adapun saran yang dapat diberikan peneliti kepada Petugas Penanganan

Prasarana dan Sarana Umum Jakarta sebagai berikut:

1. Bagi Perusahaan
Perusahaan harus memperhatikan petugas PPSU agar beban kerja yang mereka lalui tidak melebihi pada tingkat beban kerja yang berlebihan. Perusahaan harus mampu menjaga kondisi lingkungan kerja yang baik di lapangan agar dapat menciptakan lingkungan kerja yang tidak memicu stres kerja petugas PPSU melalui motivasi pada petugas PPSU, pemberian fasilitas yang memadai, penghargaan pada petugas PPSU. Pada *work-family conflict*, perlu diadakan sosialisasi kepada petugas PPSU yang telah menikah agar bisa memajemen waktu yang baik agar petugas PPSU dapat berkonsentrasi pada saat bekerja dan dapat membagi waktunya dengan keluarga.
2. Bagi penelitian selanjutnya diharapkan pada penelitian selanjutnya agar dapat meneliti dan lebih mengembangkan variabel-variabel lain yang dapat memengaruhi *job performance*, seperti kompensasi.

KETERBATASAN PENELITIAN

Pada penelitian ini penulis memiliki keterbatasan. Keterbatasan tersebut tentunya memberikan dampak pada tidak sempurnanya hasil yang diperoleh dari penelitian ini. Keterbatasan tersebut diantaranya:

1. Pada hasil penelitian ini variabel *work overload* dan *work environment* hanya berpengaruh terhadap *work stress*. Variabel *job performance* pada penelitian ini tidak berpengaruh terhadap variabel-variabel lain.
2. Pada hasil penelitian *goodness of fit* nilai CFI dan RMSEA yaitu *poor fit*, menandakan bahwa model dalam penelitian ini kurang optimal.

DAFTAR PUSTAKA

- Aguinis, H. (2007). Performance Manajement. In *Journal of Chemical Information and Modeling* (Vol. 53). <https://doi.org/10.1017/CBO9781107415324.004>
- Al-Omari, K., & Okasheh, H. (2017). The influence of work environment on job performance: A case study of engineering company in Jordan. *International Journal of Applied Engineering Research*, 12(24), 15544–15550.
- Asfahyadin, L., Nur, N., Taufik, M., Sabara, G. T., Rosmawaty, Kartini, & Mirad. (2017). The Influence of Work Family Conflict and Work Stress on Employee Performance. *International Journal of Management*, 3(2), 1–6.
- Chandra, R., & Adriansyah, D. (2017). Pengaruh Beban Kerja Dan Stres Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Pada Pt. Mega Auto Central Finance Cabang Di Langsa. *Parameter*, 6(1), 670–678. <https://doi.org/10.37751/parameter.v4i2.37>
- Chandra, T., & Priyono, P. (2015). The Influence of Leadership Styles, Work Environment and Job Satisfaction of Employee Performance—Studies in the School of SMPN 10 Surabaya. *International Education Studies*, 9(1), 131. <https://doi.org/10.5539/ies.v9n1p131>
- Desa, N. M., Khoon, T. L., & Asaari, M. H. A. H. (2018). Work Stress Toward Work Environment, Management Support, and Employee Satisfaction among Employees of Public Organizations. *International Journal of Asian Social Science*, 8(1), 1–11. <https://doi.org/10.18488/journal.1.2018.81.1.11>
- Ekienabor, E. (2019). *IMPACT OF JOB*

- STRESS ON EMPLOYEES*. (July). Elyani, N. (2016). Analisis Tingkat Beban Kerja Terhadap Stres Kerja Perawat Di Instalasi Diagnostik Intervensi Kardiovaskular RSUD Dr. Soetomo. *Jurnal Manajemen Kesehatan Yayasan RS. Dr. Soetomo*, 2(2), 133. <https://doi.org/10.29241/jmk.v2i2.59>
- Fatima, I. (2018). *Work Family Conflict, Perceived Work Overload and Work Exhaustion in Employees of Banking Sector*. *Work Family Conflict, Perceived Work Overload and Work Exhaustion in Employees of Banking Sector*.
- Fatkhuri, & Riyanto, A. (2019). *PENGARUH BEBAN KERJA TERHADAP KINERJA KARYAWAN DIMEDIASI STRES KERJA PADA PT. KORINTECHNOMIC*. XIV(2), 209–223.
- Fern, P., & Kimura, T. (2018). *Work overload and intimidation: The moderating role of resilience*. <https://doi.org/10.1016/j.emj.2018.03.002>
- Hadiyati, P dan Haque, Marissa (2017). [Pengaruh Intellectual Capital terhadap Return on Assets pada Tiga Bank Umum Syariah di Indonesia](#). *Aliansi Jurnal Manajemen Indonesia*, No. 2 , Vol. 12, p. 87-94.
- Hamid, N. Z. A., & Hassan, N. (2015). The Relationship Between Workplace Environment and Job Performance in Selected Government Offices in Shah Alam, Selangor. *International Review of Management and Business Research (RMBR)*, ISSN: 2306-9007, 4(3), 845–851.
- Hanaysha, J. (2016). Testing the Effects of Employee Engagement, Work Environment, and Organizational Learning on Organizational Commitment. *Procedia - Social and Behavioral Sciences*, 229, 289–297. <https://doi.org/10.1016/j.sbspro.2016.07.139>
- Harini, S., & Kartiwi, N. (2018). *Work overload, Work Environment and Employee Performance of Housekeeping*. 03(10), 15–22.
- Hastutiningsih, A. T. (2019). Pengaruh beban kerja dan lingkungan kerja terhadap kinerja karyawan dimediasi stres kerja. *Prosiding National Conference on Applied Business*, 1–8.
- Haque, Marissa Grace; Nasri, Rifzaldi; Nuraini. (2016). [Measurement Optimalization of Zakat Distribution at Lembaga Amil Zakat using Variable Measurement of Economy](#). *Journal of Islamic Monetary Economics and Finance*, No. 2, Vol. 1, p. 65 - 92.
- Inggrid, P., & Risamasu, M. (2018). *Journal of Business & Management E-ISSN: 2622-7886, P ISSN: 2622-7878 Putri Inggrid Maria Risamasu-1 Putri Inggrid Maria Risamasu-2*. 1(1), 1–14.
- Inuwa, M. (2017). *Job Satisfaction and Employee Performance: An Empirical Approach*. *Job Satisfaction and Employee Performance: An Empirical Approach*. (December).
- Jain, R., & Kaur, S. (2014). Impact of Work Environment on Job. *International Journal of Scientific and Research Publications*, 4(1), 1–8.
- Kadek Budi Martini, L., & Wayan Sitiari, N. (2018). the Effect of Job Stress and Work overload on Employee Performance at Hotel Mahogany Mumbul Bali. *JAGADHITA: Jurnal Ekonomi & Bisnis*, 5(1), 41–45. <https://doi.org/10.22225/jj.5.1.525.41-45>
- Kinyita, M., & Nyangahu, P. (2015). *Employees *A * Case * Study * of **

- Transit * Hotel * in * Nairobi * City \$ County *. 3(6), 22–37.*
- Kokoroko, E., & Sanda, M. A. (2019). Effect of Work overload on Job Stress of Ghanaian OPD Nurses: The Role of Coworker Support. *Safety and Health at Work, 10(3), 341–346.* <https://doi.org/10.1016/j.shaw.2019.04.002>
- Lambert, E. G., Hogan, N. L., & Griffin, M. L. (2007). The impact of distributive and procedural justice on correctional staff job stress, job satisfaction, and organizational commitment. *Journal of Criminal Justice, 35(6), 644–656.* <https://doi.org/10.1016/j.jcrimjus.2007.09.001>
- Lu, Y., Hu, X. M., Huang, X. L., Zhuang, X. D., Guo, P., Feng, L. F., ... Hao, Y. T. (2017). The relationship between job satisfaction, work stress, work-family conflict, and turnover intention among physicians in Guangdong, China: A cross-sectional study. *BMJ Open, 7(5), 1–12.* <https://doi.org/10.1136/bmjopen-2016-014894>
- Mudayana, A. A. (2013). Hubungan Beban Kerja Dengan Kinerja Karyawan Di Rumah Sakit Nur Hidayah Bantul. *Jurnal Kesehatan Masyarakat (Journal of Public Health), 6(1), 35–40.* <https://doi.org/10.12928/kesmas.v6i1.1065>
- Naqvi, S., Khan, M., Kant, A., & Khan, S. (2013). Job stress and employees' productivity: case of azad Kashmir public health sector. *Interdisciplinary Journal of Contemporary Research in Business, 5(3), 525–542.*
- Nart, S., & Batur, O. (2014). *The relation between work-family conflict, job stress, organizational commitment and job performance: A study on turkish primary teachers.* 2013(c), 72–81. <https://doi.org/10.15527/ejre.201426250>
- Nasri, Rifzaldi; Nuraini; Haque, Marissa. (2017). The Measurement of Efficiency and Effectivity of the Alms Maintaining Agency. *ICIEFI (International Conference on Islamic Economics and Financial Inclusion) (Proceeding), Vol. 2, Issue. 2, p. 7 - 65.*
- Novitasari, D; Haque, Marissa Grace; Supriatna, H; Asbari, M; Purwanto, A. (2021). [Understanding the Links between Charismatic Leadership, Intrinsic Motivation and Tacit Knowledge Sharing among MSME Employees.](#) *International Journal of Social and Management Studies (Jurnal Internasional Studi Sosial dan Manajemen), No.2, Vol.3, p. 1-13.*
- Oemar, U., & Gangga, L. (2017). Pengaruh Stres Kerja Terhadap Kinerja Pegawai Pada Dinas Pendapatan, Keuangan Dan Aset Daerah Kabupaten Musi Manyasin. *Jurnal Ecoment Global, 2(2), 22.* <https://doi.org/10.35908/jeg.v2i2.249>
- Potale, R., & Uhing, Y. (2015). Pengaruh Kompensasi Dan Stres Kerja Terhadap Kepuasan Kerja Karyawan Pada Pt. Bank Sulut Cabang Utama Manado. *Jurnal Riset Ekonomi, Manajemen, Bisnis Dan Akuntansi, 3(1), 63–73.*
- Putra, F. R., Utami, H. N., & Hakam, M. S. (2013). Pengaruh Lingkungan Kerja Terhadap Kinerja. *Jurnal Administrasi Bisnis, 6(1), 1–8.*
- Putri, E. M., Ekowati, V. M., & Supriyanto, A. S. (2019). *THE EFFECT OF WORK ENVIRONMENT ON EMPLOYEE.* 7(April), 132–140. <https://doi.org/10.5281/zeno>

- [do.2653144](https://doi.org/10.2653144)
- Raziq, A., & Maulabakhsh, R. (2015). Impact of Working Environment on Job Satisfaction. *Procedia Economics and Finance*, 23(October 2014), 717–725. [https://doi.org/10.1016/s2212-5671\(15\)00524-9](https://doi.org/10.1016/s2212-5671(15)00524-9)
- Rimadias, S., Ferli, O., & Hertingkir, F. (2017). The Role of Work Motivation and Job Satisfaction in Creating Employee Performance (Study on Permanent Lecturers of STIE Indonesia Banking School). *Journal of Management Science and Economics*, 9(1), 24-47.
- Rolos, J., Sambul, S., & Rumawas, W. (2018). Pengaruh Beban Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Pada PT. Asuransi Jiwasraya Cabang Manado Kota. *Jurnal Administrasi Bisnis*, 6(004), 19–27. <https://doi.org/10.5281/zenodo.1473491>
- Saad, S., Shah, H., Aziz, J., Jaffari, A. R., Waris, S., & Ejaz, W. (2012). Impact of Stress on Employee's Performance: A Study on Teachers of Private Colleges of
- Susiarty, A., Suparman, L., & Suryatni, M. (2019). the Effect of Work overload and Work Environment on Job Stress and Its Impact on the Performance of Nurse Inpatient Rooms At Mataram City
- Tjibrata, F. R., Lumanaw, B., & Dotulang O.H, L. (2017). Pengaruh Beban Kerja Dan Lingkungan Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Pt. Sabar Ganda Manado. *Jurnal EMBA*, 5 No.2(Juni), 1570– 1580. Retrieved from <https://ejournal.unsrat.ac.id/index.php/emba/article/F.R.Tjiabrata>
- Usman, Hardius; Projo, NuckeWidowati Kusumo; Chairy, C; Haque, Marissa.Grace (2021). [The exploration role of Sharia compliance in technology acceptance model for e-banking \(case: Islamic bank in Indonesia\)](#). *Journal of Islamic Marketing (JIMA)*, No. 1, Vol. 1, p. 1-22.
- Vieira, J. M., Lopez, F. G., & Matos, P. M. (2014). Further Validation of Work-Family Conflict and Work-Family Enrichment Scales Among Portuguese Working Parents. *Journal of Career Assessment*, 22(2), 329–344. <https://doi.org/10.1177/1069072713493987>
- Wang, M. L., & Tsai, L. J. (2014). Work-family conflict and job performance in nurses: The moderating effects of social support. *Journal of Nursing Research*, 22(3), 200–207. <https://doi.org/10.1097/jnr.0000000000000040>
- Widodo, D. S. (2014). Influence of Leadership and Work Environment To Job Satisfaction And Impact To Employee Performance (Study On Industrial Manufacture In West Java). *Journal of Economics and Sustainable Development*, 5(26), 62–66.
- Yozgat, U., Yurtkoru, S., & Bilginoglu, E. (2013). *Job stress and job performance among employees in public sector in Istanbul: examining the moderating role of emotional intelligence*. 75, 518– 524. <https://doi.org/10.1016/j.sbspro.2013.04.056>
- Zeb, A., & Saeed, G. (2015). the Impact of Job Stress on Employee's Performance: Investigating the Moderating effect of Employees Motivation. *City University Research Journal*, 5(1), 120– 129. Retrieved

from

http://cusit.edu.pk/curj/Journals/Journal/Jan_2015/Article_10.pdf

Zhang, M., Griffeth, R. W., & Fried, D. D. (2012). Work-family conflict and individual consequences. *Journal of Managerial Psychology*, 27(7), 696–713.
<https://doi.org/10.1108/02683941211259520>