

PENGARUH BEBAN KERJA DAN KEJENUHAN KERJA TERHADAP KINERJA PEGAWAI DENGAN KOMITMEN ORGANISASI SEBAGAI VARIABEL MEDIASI

Deni Aditya Kurniawan

(Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Lambung Mangkurat)
e-mail : deni.adityak@gmail.com

Meiske Claudia

(Universitas Lambung Mangkurat Banjarmasin)
e-mail : mclaudia@ulm.ac.id

Dahniar

(Universitas Lambung Mangkurat Banjarmasin)
e-mail : dahniar@ulm.ac.id

ABSTRAK

This study aims to examine and to analyze the influence of workload and job burnout to employee performance with organizational commitment as mediation variable (Case Study At PT PLN (Persero) ULPLTD/G Trisakti UPDK Barito). In addition, this study also examined the effect of workload to employee performance with organizational commitment as mediation and the effect of job burnout to employee performance with organizational commitment as mediation.

The study was carried out using a sample of 42 PT. PLN (Persero) ULPLTD/G Trisakti UPDK Barito staffs as respondents. The data analysis technique used is path analysis and used PLS (Partial Least Square) to test the hypothesis.

The result of this study suggest that workload has a significant effect to employee performance directly or mediated by organizational commitment, organizational commitment has a significant effect on employee performance, and job burnout has a significant effect to employee performance directly or mediated by organizational commitment.

Keywords : *workload, job burnout, performance, organizational commitment.*

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisa pengaruh beban kerja dan kejenuhan kerja terhadap kinerja pegawai dengan komitmen organisasi sebagai variabel mediasi (Studi Kasus di PT PLN (Persero) ULPLTD/G Trisakti UPDK Barito). Selain itu, penelitian ini juga menguji pengaruh beban kerja terhadap kinerja karyawan dengan komitmen organisasi sebagai mediasi dan pengaruh burnout kerja terhadap kinerja karyawan dengan komitmen organisasi sebagai mediasi.

Jenis penelitian ini adalah asosiatif dan dilakukan dengan menggunakan sampel 42 pegawai di PT. PLN (Persero) ULPLTD/G Trisakti UPDK Barito sebagai responden. Teknik analisis data yang digunakan adalah analisis jalur dan menggunakan PLS (Partial Least Square) untuk menguji hipotesis.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa (1) beban kerja berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan secara langsung atau dimediasi oleh komitmen organisasi, (2) komitmen organisasi berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan, (3) kelelahan kerja berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan secara langsung atau dimediasi oleh komitmen organisasi.

Keywords : *Beban Kerja, Kejenuhan Kerja, Kinerja, Komitmen Organisasi.*

PENDAHULUAN

Kinerja adalah hasil seseorang secara keseluruhan selama periode tertentu didalam melaksanakan tugas, seperti standar hasil kerja, target atau sasaran kriteria yang telah ditentukan terlebih dahulu dan telah disepakati bersama (Rivai, 2011: 97). Semakin tinggi target kerja yang ditetapkan oleh perusahaan maka pegawai harus menggunakan lebih banyak tenaga dan pikirannya untuk menyelesaikan pekerjaan sesuai target.

PT PLN Unit Pelaksana Pengendalian Pembangkit (UPDK) Barito Bergerak dibidang pemeliharaan dan pengoperasian pembangkit tenaga listrik. Pada sistem kelistrikan Kalimantan memiliki total daya pada saat beban puncak sebesar 632,9 MW sehingga diperlukan unit layanan pembangkit yang handal. Salah satu Unit Layanan pembangkit yang berada dibawah UPDK Barito adalah ULPLTD/G (Unit Layann Pembangkit Listrik Tenaga Diesel& Gas) Trisakti.

Kegiatan pemeliharaan dan pengoperasian mesin – mesin pembangkit merupakan inti bisnis yang terus dilakukan, hal ini agar semua mesin selalu siap beroperasi dan handal ketika dibutuhkan oleh sistem. Kebutuhan listrik di Kalimantan Selatan dan Kalimantan Tengah tiap tahun semakin meningkat. Oleh karena itu kehandalan setiap mesin pembangkit sangat diperlukan agar kebutuhan listrik terpenuhi. Dalam usaha menjaga kehandalan pembangkit pegawai diharuskan bekerja melebihi 40 jam perminggu.

Beban kerja yang diberikan oleh perusahaan ke staf di unit pembangkit melebihi beban kerja yang seharusnya. Setiap mesin yang normalnya sesuai SOP membutuhkan 3 orang staf untuk pemeliharaan pada kenyataannya hanya 1,5 orang per mesin. Pegawai juga dituntut bekerja melebihi 40 jam perminggu dikarenakan *on call* setiap saat terjadi gangguan dan adanya piket harian.

Tabel 1. Data Lama Kerja pegawai pada jabatan yang sama

No	Tahun Bekerja	Jumlah Pegawai (Orang)
1	0-2	22
2	3-5	9
3	6-10	7
4	>10	11
Rata - rata	6,35	49

Sumber: Data SK Pegawai ULPLTD/G Trisaktiper Januari, 2020

Dapat dilihat dari tabel di atas yang menunjukkan adanya perputaran pegawai yang tersendat mengakibatkan banyak pegawai bekerja pada posisi yang sama hingga lebih dari 3 tahun. Hal tersebut menyebabkan bertambahnya rasa jenuh dalam menjalani pekerjaan sehari-hari. Pegawai merasa kurang dihargai dan kurang dimengerti bahwa perasaan mereka adalah bagian dari sebuah perusahaan itu sendiri sehingga pegawai memiliki hubungan yang kurang kuat untuk mencapai target kinerja perusahaan.

Penelitian (Barnes & Dyne, 2014; Danendra & Rahyuda, 2019; Shabbi & Naqvi, 2017) menyatakan bahwa variabel beban kerja secara parsial memiliki pengaruh negatif dan signifikan terhadap kinerja pegawai. Penelitian ini juga menggabungkan penelitian dari (Kanchanapa & Sininat, 2019) mengenai pengaruh kejenuhan kerja dan beban kerja terhadap komitmen organisasi, dengan penelitian dari (Araghieh, Haftkhavani, & Faghieharam, 2012) tentang pengaruh komitmen organisasi terhadap kinerja.

Tujuan yang ingin dicapai dengan dilakukannya penelitian ini, yaitu:

1. Untuk menganalisis pengaruh Beban Kerja terhadap Kinerja Pegawai di PT PLN (Persero)ULPLTD/G Trisakti UPGK Barito.
2. Untuk menganalisis pengaruh Kejenuhan Kerja terhadap Kinerja Pegawai di PT PLN (Persero)ULPLTD/G Trisakti UPGK Barito.
3. Untuk menganalisis pengaruh Beban Kerja terhadap Kinerja Pegawai dengan komitmen organisasi sebagai variabel mediasi di PT PLN (Persero)ULPLTD/G Trisakti UPGK Barito.
4. Untuk menganalisis pengaruh Kejenuhan Kerja terhadap Kinerja Pegawai dengan komitmen organisasi sebagai variabel mediasi di PT PLN (Persero)ULPLTD/G Trisakti UPGK Barito.

KERANGKA PEMIKIRAN TEORITIS DAN RUMUSAN HIPOTESIS

Kinerja

Menurut Mangkunegara & Prabu (2012:9), kinerja pegawai yaitu hasil dari kerja secara kuantitas serta kualitas yang telah berhasil dicapai oleh seorang pegawai dalam melaksanakan tugasnya sesuai dengan tanggung jawab yang telah diberikan kepadanya. Kinerja adalah apa yang telah dilakukan atau tidak dilakukan oleh pegawai (Mathis & Jackson, 2012: 378).

Beberapa indikator kinerja menurut (Mathis & Jackson, 2012 : 378) yaitu:

1. Kuantitas
Merupakan jumlah yang dihasilkan dalam istilah seperti jumlah unit, jumlah siklus aktivitas yang diselesaikan pegawai, dan jumlah aktivitas yang dihasilkan.
2. Kualitas
Kualitas kerja diukur dari persepsi pegawai terhadap kualitas pekerjaan yang dihasilkan dan kesempurnaan tugas terhadap ketrampilan dan kemampuan pegawai.
3. Ketepatan waktu

Ketepatan waktu diukur dari persepsi pegawai terhadap suatu aktivitas yang diselesaikan di awal waktu sampai dengan menjadi output.

4. Kehadiran

Kehadiran pegawai di perusahaan baik ketika masuk kerja, pulang kerja, izin, maupun tanpa keterangan yang seluruhnya mempengaruhi kinerja pegawai itu.

5. Kemampuan bekerjasama

Kemampuan bekerjasama yaitu kemampuan pegawai dalam bekerja sama dengan rekan kerja dalam menyelesaikan suatu tugas yang ditetapkan dari atasan atau manajemen sehingga mencapai hasil yang maksimal.

Beban Kerja

Menurut Departemen Dalam Negeri, (2008:2), beban kerja adalah besaran pekerjaan yang dipikul oleh suatu jabatan/unit organisasi dan merupakan hasil kali antara volume kerja dan norma waktu. Gibson, Ivancevic, Donnely & James (1996:163) mengatakan beban kerja sebagai keharusan mengerjakan banyak tugas atau penyediaan waktu yang tidak cukup untuk menyelesaikan tugas. Sedangkan menurut Munandar(2001: 45) beban kerja merupakan suatu kondisi dari pekerjaan dengan uraian tugasnya yang harus diselesaikan dengan batas waktu tertentu.

Munandar (2001: 381–384) menyatakan beban kerja diklasifikasikan kedalam faktor-faktor intrinsik dalam pekerjaan sebagai berikut :

1. Tuntutan Fisik.

Salah satu kondisi yang memiliki dampak pada prestasi kerja adalah kondisi fisik pegawai, kondisi fisik akan berpengaruh pada kesehatan mental seorang pegawai serta kondisi faal dan psikologi oleh sebab itu kondisi fisik pegawai harus dalam kondisi prima saat melakukan pekerjaan. Pegawai juga harus memiliki waktu istirahat yang cukup dan dukungan sarana dan prasarana yang nyaman dan memadai di tempat kerja.

2. Tuntutan tugas

Faktor Penyebab beban kerja yang berlebihan pada pegawai adalah tipe kerja shift atau kerja malam, dengan beban kerja yang terlalu sedikit atau berlebihan dapat berpengaruh terhadap kinerja pegawai. Beberapa kategori beban kerja yaitu:

- 1) Beban kerja terlalu banyak atau sedikit kuantitatif yang timbul akibat dari tugas.
- 2) Tugas yang terlalu banyak/sedikit yang diberikan kepada tenaga kerja untuk diselesaikan dalam waktu tertentu.

Kejenuhan Kerja

Kejenuhan kerja merupakan suatu kondisi fisik, emosi dan mental yang sangat rendah yang diakibatkan oleh situasi kerja yang sangat menuntut dalam rentang waktu yang panjang (Muslihudin, 2009). Kejenuhan kerja adalah sesuatu hal yang sering dialami dalam setiap pekerjaan, pegawai merupakan salah satu profesi yang beresiko memiliki stres dan beban kerja yang tinggi. Menurut Maslach *et al*(2001: 389–420), kejenuhan bisa menjadi respon berkepanjangan terhadap stres emosional yang kronis dan interpersonal pada pekerjaan.

Indikator kejenuhan kerja menurut (Maslach & Jackson, 1981) yaitu :

1. Kelelahan Emosional (*Emotional exhaustion*)

Kelelahan bukanlah sesuatu yang hanya dialami, melainkan akan mendorong tindakan untuk menjauhkan diri secara emosional dan kognitif dari pekerjaan.

2. Depersonalisasi (*Depersonalization*)

Depersonalisasi upaya untuk membuat jarak antara diri sendiri dan orang lain dengan secara aktif mengabaikan kualitas yang membuat mereka menjadi orang yang unik dan menarik. Orang menggunakan jarak kognitif dengan mengembangkan sikap acuh-tak acuh atau sinis ketika mereka kelelahan dan putus asa. Menjauhkan merupakan reaksi langsung terhadap kelelahan sehingga hubungan yang kuat dari kelelahan hingga sinisme (depersonalisasi) ditemukan secara konsisten dalam penelitian *burnout*, melintasi berbagai pengaturan organisasi dan pekerjaan.

3. Penurunan Pencapaian Prestasi Pribadi (*Personal Accomplishment*)

Biasanya ditandai dengan perasaan tidak puas terhadap dirisendiri, pekerjaan bahkan terhadap kehidupan, perasaan tidak kompeten, kurang berprestasi dan mempunyai produktifitas yang rendah di tempat kerja. Situasi kerja yang kronis, tuntutan luar biasa yang menyebabkan kelelahan akan mengikis efektivitas seseorang. Sulit untuk mendapatkan pencapaian ketika merasa lelah atau ketika membantu orang-orang yang tidak acuh.

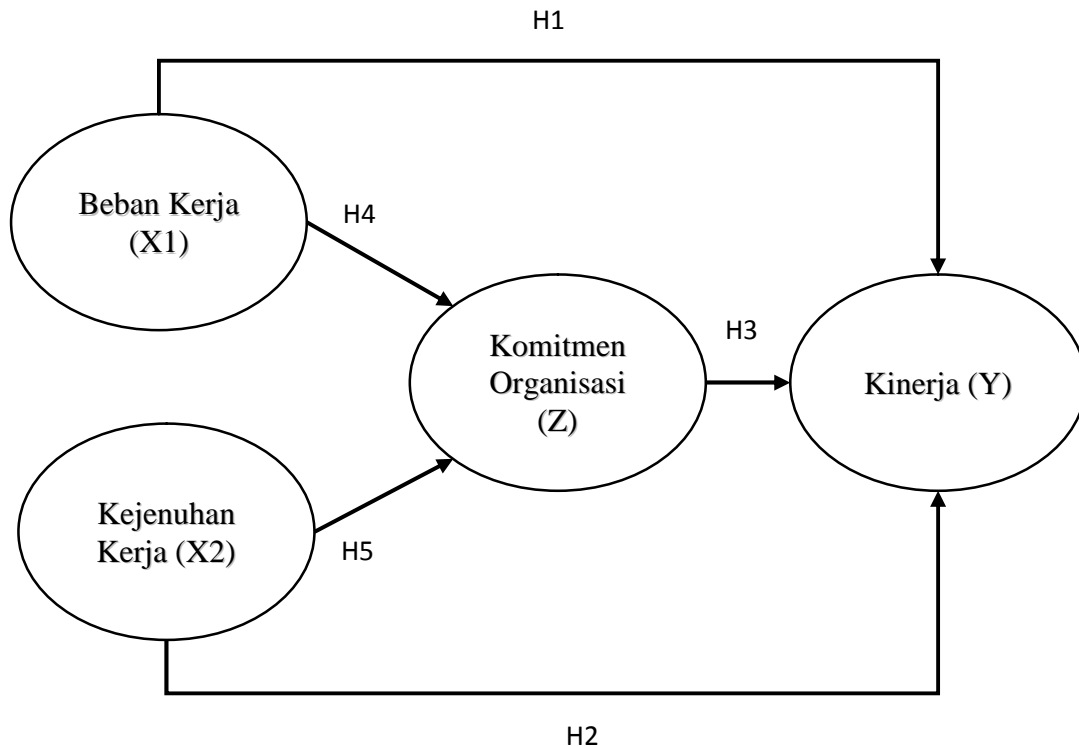
Komitmen Organisasi

Menurut Williams & Anderson (1991) orang yang memiliki komitmen pada organisasi biasanya memiliki perasaan bangga dengan organisasi dan berafiliasi dengan organisasi itu. Mereka yang memiliki komitmen organisasi yang tinggi cenderung bersedia melakukan upaya ekstra untuk organisasi. Sedangkan menurut Allen & Meyer (1990) komitmen organisasi adalah psikologis yang mengikat pegawai kepada organisasi. Pegawai yang merasa jenuh dan mengalami stres kerja diakibatkan beban pekerjaan yang banyak akan cenderung tidak bersikap kooperatif terhadap perusahaan.

Menurut Allen dan Mayer dalam (Robbins, P. & Judge., 2012: 99) terdapat tiga dimensi terpisah komitmen organisasi, yaitu :

1. *Affective commitment*, yaitu perasaan emosional untuk organisasi dan keyakinan dalam nilai – nilainya.
2. *Continuance commitment*, yaitu nilai ekonomi yang dirasa bertahan dari suatu organisasi bila dibanding dengan meninggalkan organisasi tersebut.
3. *Normative commitment*, yaitu kewajiban untuk bertahan dalam organisasi untuk alasan – alasan moral atau etis.

KERANGKA KONSEPTUAL PENELITIAN



Berdasarkan kerangka penelitian di atas maka hipotesis yang diajukan adalah :

- H₁**: Beban Kerja berpengaruh terhadap Kinerja Pegawai PT PLN (Persero)ULPLTD/G Trisakti UPDK Barito.
- H₂**: Kejenuhan Kerja berpengaruh terhadap Kinerja Pegawai PT PLN (Persero)ULPLTD/G Trisakti UPDK Barito.
- H₃**: Diduga Beban Kerja berpengaruh terhadap Kinerja Pegawai dengan komitmen organisasi sebagai variabel mediasi di PT PLN (Persero)ULPLTD/G Trisakti UPDK Barito.
- H₄**: Kejenuhan Kerja berpengaruh terhadap Kinerja Pegawai dengan komitmen organisasi sebagai variabel mediasi di PT PLN (Persero)ULPLTD/G Trisakti UPDK Barito.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini merupakan penelitian asosiatif dengan pendekatan kuantitatif. Dalam penelitian ini total sampel yang di ambil adalah seluruh staf ULPLTD/G Trisakti UPDK Barito sebanyak 43 orang. Dikarenakan populasi dalam penelitian ini ialah seluruh pegawai dengan posisi sebagai staff di PT PLN (Persero) ULPLTD/G Trisakti UPDK Barito maka teknik pengambilan sampel yang dipilih ialah sensus, yaitu menjadikan semua populasi sebagai responden penelitian. Proses pengumpulan data dilakukan dengan observasi dan angket yang dibagikan kepada responden.

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Uji Validitas dengan menggunakan Partial Least Square menunjukkan bahwa penelitian ini sudah memenuhi kriteria *convergent validity* dan *discriminant validity* karena semua konstruk mempunyai nilai *outerloading* lebih besar dari 0,6 dan semua variabel memiliki nilai AVE dan *cross loading* di atas 0,5. Uji Reliabilitas pada penelitian ini menunjukkan bahwa semua variabel *reliabel* karena memiliki nilai *composite validity* untuk setiap konstruk lebih besar dari 0,7.

Tabel 2. *Path Coefficient*

	Original Sample (O)	Sample Mean (M)	Standard Deviation (STDEV)	T Statistics (O/STDEV)	P Values
Beban Kerja -> Kinerja	0.398	0.388	0.131	3.047	0.002
Beban Kerja -> Komitmen Organisasi	0.488	0.489	0.108	4.517	0.000
Kejenuhan Kerja -> Kinerja	-0.274	-0.291	0.120	2.283	0.023
Kejenuhan Kerja -> Komitmen Organisasi	-0.394	-0.393	0.122	3.239	0.001
Komitmen Organisasi -> Kinerja	0.436	0.426	0.122	3.581	0.000

Sumber: Pengolahan data primer,2020.

Berdasarkan dari hasil analisis jalur menggunakan *Partial Least Square* (PLS), dapat dilihat bahwa variabel beban kerja secara langsung berpengaruh positif signifikan terhadap variabel kinerja dengan koefisien regresi sebesar 0,398 dan nilai signifikansi kurang dari 0.05 (5%). Apabila beban kerja mengalami peningkatan secara optimal maka kinerja akan meningkat. Hasil penelitian ini mendukung hasil penelitian yang dilakukan oleh Khasifah (2016).

Variabel kejenuhan kerja berpengaruh negatif dan signifikan terhadap kinerja dengan koefisien regresi sebesar -0.274 dan nilai signifikansi kurang dari 0.05 (5%), semakin tinggi kejenuhan kerja maka kinerja akan mengalami penurunan. Hasil penelitian ini mendukung penelitian Gorji (2011).

Secara tidak langsung beban kerja berpengaruh positif signifikan terhadap kinerja dengan komitmen organisasi sebagai variabel mediasi dengan koefisien regresi beban kerja terhadap komitmen sebesar 0.488 dan komitmen terhadap kinerja sebesar 0.436, tingkat signifikansi kurang dari 0.05 (5%).

Secara tidak langsung kejenuhan kerja berpengaruh negatif signifikan terhadap kinerja dengan komitmen organisasi sebagai variabel mediasi dengan nilai koefisien regresi kejenuhan kerja terhadap komitmen organisasi sebesar -0.394 dan komitmen terhadap kinerja sebesar 0.436 dan nilai signifikansi lebih kecil dari 0.05 (5%).

Tabel 3. R Square

	R Square	R Square Adjusted
Kinerja	0.829	0.816
Komitmen Organisasi	0.508	0.483

Sumber: Pengolahan data primer,2020.

Hasil uji dengan metode PLS diperoleh R^2 (Koefisien Determinasi atau *R-Square*) sebesar 0,829 dan 0,508 yang artinya kinerja pegawai di PT PLN (Persero)ULPLTD/G Trisakti UPDK Barito dapat dijelaskan oleh beban kerja, kejenuhan kerja,dan komitmen organisasi secara serentak sebesar 83% dan komitmen organisasi dijelaskan oleh variabel beban kerja, dan kejenuhan kerja sebesar 51%, sedangkan sisanya masing- masing sebesar 17% dan 49% dijelaskan oleh variabel lain di luar modelseperti variabel kepemimpinan, komunikasi, kompensasi dan motivasi.

KESIMPULAN

Hasil penelitian ini yang didapatkan dari total sampel 43 orang staf PT PLN (Persero) ULPLTD/G Trisakti UPDK Barito memberikan kesimpulan sebagai berikut :

1. Beban kerjaberpengaruh positif signifikan terhadap kinerja pegawai PT PLN (Persero) ULPLTD/G Trisakti UPDK Barito.
2. Kejenuhan kerja berpengaruh negatif signifikan terhadap kinerja pegawai PT PLN (Persero) ULPLTD/G Trisakti UPDK Barito.
3. Beban kerja berpengaruh positif signifikan terhadap kinerja pegawai dengan komitmen organisasi sebagai variabel mediasi diPT PLN (Persero)ULPLTD/G Trisakti UPDK Barito.
4. Kejenuhan kerja berpengaruh negatif signifikan terhadap kinerja pegawai dengan komitmen organisasi sebagai variabel mediasi diPT PLN (Persero)ULPLTD/G Trisakti UPDK Barito.

SARAN

Berdasarkan hasil analisis dan kesimpulan maka peneliti memberikan saran kepada perusahaan sebagai berikut :

1. Hasil penelitian mengindikasikan bahwa beban kerja pegawai di PT PLN Persero ULPLTD/G Trisakti UPDK Barito telah pada level tinggi tetapi masih dapat ditingkatkan. Beban kerja disebabkan oleh tingginya jam kerja, tuntutan mengerjakan banyak pekerjaan setiap harinya yang harus diselesaikan, pegawai juga merasakan bekerja tidak sesuai dengan bidang keterampilannya, sehingga diharapkan pimpinan meningkatkan kinerja pegawai ULPLTD/G Trisakti dengan cara meningkatkan keterampilan pegawai, mengikutsertakan pegawai dalam pelatihan yang sesuai dengan bidang pekerjaannya.
2. Berdasarkan tiga indikator kejenuhan kerja faktor yang paling mempengaruhi adalah kelelahan emosional dan penurunan pencapaian prestasi pribadi dikarenakan kurangnya komunikasi antar pegawai di lingkungan kerja, pegawai merasa kurang energik dan apresiasi sehingga pimpinan PT PLN (Persero)ULPLTD/G Trisakti UPDK Barito diharapkan untuk menurunkan kejenuhan kerja pegawai dalam hal kelelahan emosional dan mengurangi penurunan pencapaian prestasi pribadi dengan cara mengadakan employe gathering sehingga mengurangi kesenjangan atasan dan bawahan, memberikan dukungan kepada pegawai untuk berinovasi sehingga pegawai dapat berprestasi dan mendapatkan apresiasi dari atasan serta melakukan rotasi pegawai sesuai dengan bidang kemampuannya.

DAFTAR PUSTAKA

- Allen, N. J., & Meyer, J. P. (1990). The measurement and antecedents of affective, continuance and normative commitment to the organization. *Journal of Occupational Psychology*, 63.
- Araghieh, A., Haftkhavani, Z. G., & Faghieharam, B. (2012). Organizational Commitment and Academic Performance (Case Study: Students at Secondary Schools for Girls). *Procedia - Social and Behavioral Sciences*, 69(Iceepsy), 1529–1538.
- Barnes, C. M., & Dyne, L. Van. (2014). I ' m tired ' : Differential effects of physical and emotional fatigue on workload management strategies ' I ' m tired ' : Differential effects of physical. *Human Relations*, (February).
- Danendra, A. A. N. B., & Rahyuda, A. G. (2019). The Effect of Work Loads on Employee Performance with Job Satisfaction as a Mediation Variable. *International Journal of Science and Research (IJSR)*, 8(9), 152–156.
- Departemen Dalam Negeri. (2008). *PerMen DamNeg No. 12 tahun 2008, tentang Pedoman Analisa Beban Kerja di Lingkungan Departemen Dalam Negeri dan Pemerintah Daerah*. Jakarta.
- Ghozali, I., & Latan, H. (2015). *Konsep, Teknik, Aplikasi Menggunakan Smart PLS 3.0 Untuk Penelitian Empiris* (2 ed.). Semarang: Badan Penerbit Univestas Diponegoro.
- Gibson, J. L., Ivancevich, J., Donnely, M., & James, H. (1996). *Perilaku, Struktur, dan Proses* (8 ed.). Jakarta: Binarupa Aksara.
- Gorji, M. (2011). The Effect of Job Burnout Dimension on Employees' Performance. *International Journal of Social Science and Humanity*, 1(4), 243–246.
- Kanchanapa, & Sininat. (2019). The Influence Of Percived Workload and Job Burnout on Organizational Commitment of Emloyee of Thatland Post CO LTD Sakon Nakhon Post Office , Thailand. *Management, Business Arts, Liberal Science, Management*, 286–292.
- Khasifah, F. (2016). Pengaruh Disiplin Kerja, Beban Kerja dan Lingkungan Kerja Terhadap Kinerja Pegawai (Studi Pada Balai Besar Wilayah Sungai Pemali Juana). *Diponegoro Journal Of Management*, 5 No.1, 1–7.
- Mangkunegara, A., & Prabu, A. (2012). *Perencanaan dan Pengembangan Sumber Daya Manusia*. Bandung: PT. Refika Aditama.
- Maslach, C., & Jackson, S. E. (1981). The Measurement of Experienced Burnout. *Journal of Organizational Behavior*, (April 1981).
- Maslach, C., Schaufeli, W. B., & Leiter, M. P. (2001). Job Burnout. *Annu. Rev. Psychol*, 52, 397–422.
- Mathis, R. L., & Jackson, J. H. (2012). *Human Resource Management*. United States: Thomson Corporation.
- Munandar., A. S. (2001). *Psikologi Industri dan Organisasi*. Depok: Universitas Indonesia (UI Press).
- Muslihudin. (2009). *Fenomena Kejenuhan (Burnout) di kalangan pegawai dan cara efektif mengatasinya*.
- Rivai, V (2011). *Manajemen Sumber Daya Manusia* (Ketiga). Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada.
- Robbins, P., S., & Judge., T. A. (2012). *Perilaku Organisasi*. Jakarta: Salemba Empat.
- Shabbi, B., & Naqvi, R. (2017). Impact of Workload and Job Complexity on Employee Job

Performance with the Moderating Role of Social Support and Mediating Role of Job Stress: A Study of Travel agencies in Rawalpindi, Islamabad and AJK. *Journal account mark*, 6(1), 1–7.

Williams, L. J., & Anderson, S. E. (1991). Job Satisfaction And Organizational Commitment as Predictor Of Organizational Citizenship And In-Role Behaviors. *Journal Management*, 17.