



Pengaruh Disiplin dan Beban Kerja Terhadap Kinerja Karyawan dengan Total Quality Management (TQM) sebagai Variabel Moderating (Studi Kasus Bank BCA Kantor Cabang Bogor)

Dian Anggraeny Rahim^{a,1,*}

^a Fakultas Ekonomi, Universitas Darma Persada, Jl Taman Malaka Selatan, Jakarta
^{1*} dian.rahim21@gmail.com

INFO ARTIKEL

Sejarah artikel

Dikirim : 6-3-2023
Diperbaiki : 17-6-2023
Diterima : 21-6-2023

Kata Kunci

Disiplin
Beban kerja
Total Quality Management
Kinerja karyawan

ABSTRAK

Pencapaian tujuan perusahaan sering didapat melalui disiplin kerja yang tinggi, beban kerja yang kondusif serta *total quality management* (TQM) yang implementatif. Ketiga point penting ini menjadi tolak ukur dalam peningkatan kinerja perusahaan. Penelitian ini dilakukan di bank BCA Kantor Cabang Bogor dengan 98 orang responden, dan menggunakan alat analisis *Structural Equation Model – Partial Least Square* (SEM-PLS). Hasil dari penelitian ini menunjukkan disiplin kerja secara langsung maupun tidak langsung memberi efek positif bagi kinerja karyawan dengan TQM sebagai mediasi. Beban kerja secara langsung memberi pengaruh negatif terhadap kinerja, namun secara tidak langsung melalui mediasi TQM mampu memberi pengaruh positif. TQM sendiri terbukti mampu memberi pengaruh positif terhadap kinerja karyawan.

Ini adalah artikel akses terbuka di bawah lisensi CC-BY.

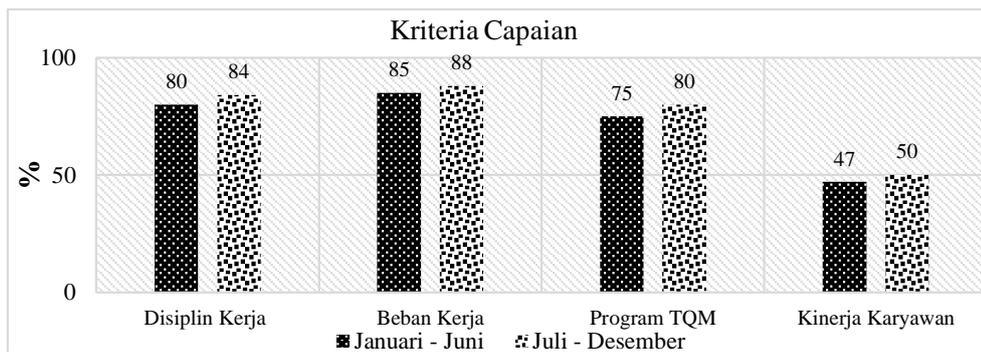


1. Pendahuluan

Sumber daya manusia merupakan salah satu faktor yang terpenting dalam suatu institusi atau perusahaan (Aula et al., 2022). Keberhasilan institusi atau perusahaan sangat tergantung pada kemampuan sumber daya manusia dalam menjalankan tugas-tugas yang diberikan (Luther Gulick, 2019). Pentingnya peningkatan kinerja sumber daya manusia secara umum dilakukan melalui pendekatan *total quality management* (TQM) yang implementatif, sehingga karyawan memiliki rasa percaya diri yang tinggi, ramah, cermat dalam bekerja dan pada akhirnya menimbulkan kepercayaan publik (Sari et al., 2018). Karena itu perusahaan perlu memperhatikan TQM bagi karyawan sehingga terbentuk disiplin kerja yang tinggi, beban kerja yang memiliki dampak positif sehingga tujuan perusahaan dapat tercapai (Darmadji, 2008).

Bank BCA Kantor Cabang Bogor sebagai salah satu bank yang terpercaya dan memiliki reputasi baik di Indonesia senantiasa berusaha meningkatkan kinerja karyawan dan melakukan perbaikan pada program *total quality management* (TQM); diantaranya melalui peningkatan disiplin karyawan untuk agar tepat waktu, pelayanan nasabah yang cepat, cermat dan ramah, pelatihan dan pendidikan, serta memberikan beban yang proporsional pada karyawan sehingga beban tersebut memberikan dampak positif bagi karyawan. Tujuan akhir dari program TQM ini adalah agar mampu bersaing di dunia perbankan tanah air, mendapat respon positif dari masyarakat dan tujuan perusahaan tercapai.

Namun pada kenyataannya, program TQM yang implementatif sering mendapati kendala. Berdasarkan sampel awal sebanyak 30 orang, para karyawan merasa bahwa disiplin kerja tinggi, beban kerja yang juga tinggi, namun kinerja cukup rendah sementara program TQM telah diterapkan. Gambar 1 dibawah menjelaskan persepsi karyawan terhadap permasalahan yang dihadapi Bank BCA Kantor Cabang Bogor terkait disiplin, beban kerja, kinerja karyawan dan program TQM selama tahun 2022.



Gambar 1. Persepsi karyawan terkait disiplin, beban kerja program TQM dan kinerja tahun 2022

Tabel 1. Kriteria capaian hasil kerja karyawan

Kriteria	%
Sangat Tinggi	75 - 100
Tinggi	50 - 74.99
Rendah	25 - 49.99
Sangat Rendah	0 - 24.99

Gambar 1 menjelaskan sepanjang tahun 2022, pada semester pertama yaitu Januari – Juni, tercatat keberhasilan disiplin kerja karyawan mampu mencapai 80 % , penyelesaian beban kerja sebesar

85 %, keberhasilan program TQM 75 %, namun kinerja karyawan hanya sebesar 47 % dari target perusahaan. Kemudian pada semester kedua yaitu Juli – Desember, terdapat peningkatan pada disiplin karyawan menjadi 84 %, beban meningkat menjadi 84 %, keberhasilan program juga meningkat menjadi 80 %, dan terdapat peningkatan pada kinerja menjadi 50 %. Mengacu pada tabel 1, capaian pada semester pertama termasuk pada kriteria sangat tinggi namun kinerja berada pada kriteria rendah. Sementara capaian pada semester kedua masih termasuk sangat tinggi sedangkan kinerja mulai meningkat pada kriteria tinggi namun pada batas bawah.

Kondisi diatas menjadi pertanyaan dalam penelitian ini, pada saat penerapan disiplin sangat tinggi, beban kerja yang tinggi namun kondusif, dan terdapat penerapan TQM yang implementatif, namun mengapa kinerja karyawan termasuk rendah. Atas dasar pertanyaan tersebut, maka diteliti pengaruh disiplin dan beban kerja terhadap kinerja karyawan pada Bank BCA Kantor Cabang Bogor dengan TQM sebagai variabel mediasi.

2. Tinjauan Pustaka

Disiplin kerja diartikan sebagai disiplin kerja adalah suatu alat yang digunakan para pimpinan untuk berkomunikasi dengan karyawan agar mereka bersedia untuk mengubah suatu perilaku dan untuk meningkatkan kesadaran juga kesediaan seseorang agar menaati semua peraturan dan norma sosial yang berlaku di suatu perusahaan (Kinerja et al., 2014), (Ma, 2022). Sejalan dengan itu, Mochtar menjelaskan disiplin kerja merupakan tindakan manajemen untuk mendorong kesadaran dan kesediaan para anggotanya untuk menaati semua peraturan yang telah ditentukan oleh organisasi atau perusahaan dan norma-norma sosial yang berlaku secara sukarela (Mochtar et al., 2021). Kedua defenisi ini pada dasarnya memiliki kesamaan arti, yaitu bagaimana seorang karyawan bersedia dan taat untuk mengikuti aturan yang telah ditetapkan perusahaan. Tujuan adanya disiplin kerja ini semata-mata agar terdapat keteraturan bekerja demi tujuan perusahaan (Nasir et al., 2020), (Walker et al., 2011). Beberapa cara menegakkan disiplin karyawan adalah perlakuan manusiawi oleh atasan (Jung et al., 2017), menciptakan lingkungan kerja yang nyaman (Oflazoğlu, 2016), (Vallennia et al., 2020), mendengarkan ide dan masukan karyawan serta memberi contoh yang baik bagi karyawan (Hidayati et al., 2019).

Beban kerja diartikan sebagai suatu perbedaan antara kapasitas atau kemampuan pekerja dengan tuntutan pekerjaan yang harus dihadapi (Mustika Suci, 2018). Mengingat kerja manusia bersifat mental dan fisik, maka masing-masing mempunyai tingkat pembebanan yang berbeda beda (Suartana & Dewi, 2020). Tingkat pembebanan yang terlalu tinggi memungkinkan pemakaian energi yang berlebihan dan terjadi *over* stres, sebaliknya intensitas pembebanan yang terlalu rendah memungkinkan rasa bosan dan kejenuhan atau *under stress* (Wickramasinghe, 2010). Secara umum, beban kerja merupakan sejauh mana kemampuan dan kapasitas individu karyawan dibutuhkan dalam menyelesaikan tugas yang diberikan kepadanya, yang dapat diindikasikan dari jumlah pekerjaan yang harus dilakukan, waktu atau batasan waktu yang dimiliki oleh pekerja dalam menyelesaikan tugasnya, serta pandangan subjektif individu tersebut sendiri mengenai pekerjaan yang diberikan kepadanya (Saijo et al., 2014). Beberapa strategi dalam menyelesaikan masalah beban kerja bagi karyawan adalah memberikan beban kerja sesuai kapasitas karyawan, meminimalisir beratnya pekerjaan melalui *team work* [nuna], optimalisasi waktu (Claessens et al., 2004), dan organisasi kerja yang sehat (Hamizar, 2020), (Hosseini et al., 2013).

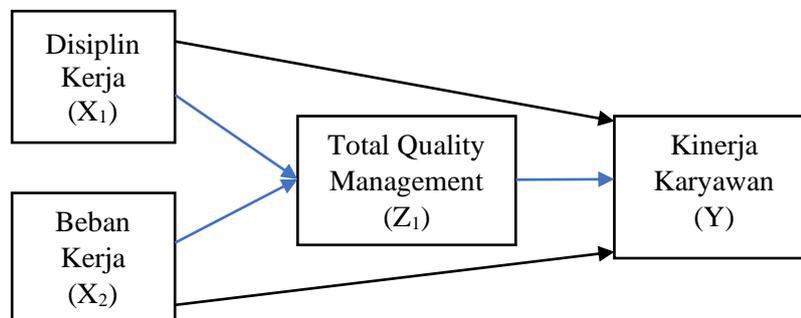
Secara umum kinerja karyawan diartikan sebagai hasil dari pelaksanaan suatu pekerjaan, baik yang bersifat fisik/mental maupun non fisik/non mental (Yongxing et al., 2017). Namun, kinerja memiliki arti ketersediaan seseorang atau kelompok dalam melakukan sesuatu kegiatan dan menyempurnakannya yang sesuai dengan tanggung jawab dengan hasil seperti yang diharapkan oleh suatu perusahaan (Forson et al., 2021). Kinerja yang baik akan selalu mencerminkan rasa tanggung jawab yang besar dalam setiap tugas-tugas yang diberikan oleh perusahaan. Tak jarang dinyatakan

bahwa kinerja karyawan bersumber dari disiplin dan semangat yang tinggi, kerja keras karyawan serta beban kerja positif, sehingga pimpinan harus selalu berusaha memperhatikan bawahannya agar kinerja karyawannya berjalan dengan baik tanpa kendala (Vallennia et al., 2020). Beberapa perusahaan menerapkan strategi dalam pengembangan kinerja karyawan, diantaranya memberi motivasi positif (Setiyo Utomo, 2019), gaji dan kompensasi yang tinggi (Walker et al., 2011), peningkatan karir yang jelas (Wau & Purwanto, 2021) dan lingkungan kerja yang menyenangkan (Maya Sari & Erlina, 2021).

Total quality manajemen atau sering disebut dengan TQM sering diartikan sebagai perpaduan semua fungsi dari perusahaan kedalam falsafah holistik yang dibangun berdasarkan konsep kualitas, teamwork, produktivitas dan pengertian serta kepuasan pelanggan (Glaveli et al., 2022). Tak jarang TQM didefinisikan sebagai suatu usaha terintegrasi total untuk mendapatkan manfaat kompetitif dengan cara terus menerus memperbaiki setiap fase budaya organisasional (Cobelli et al., 2022). Secara spesifik, TQM merupakan manajemen mutu terpadu dan salah satu strategi yang dapat digunakan oleh pemasar terutama dalam industri bisnis yang melibatkan komitmen manajemen dan karyawan secara total dalam usaha mencapai mutu yang lebih tinggi. TQM juga merupakan bagian dari strategi pemasaran untuk mendapatkan kepuasan pelanggan dan keuntungan industri (Nizamidou & Vouzas, 2020). Setiap perusahaan memiliki strategi yang berbeda terkait implementasi TQM, namun secara umum, perusahaan melakukan merinci sasaran dan kebijakan kualitas perusahaan, mengintegrasikan aktivitas-aktivitas di dalam organisasi, dan memberikan penjelasan tugas-tugas kepada personil untuk bersikap mementingkan kualitas produk guna mensukseskan program pengendalian kualitas terpadu (Sari et al., 2018).

3. Metode Penelitian

Penelitian ini dilakukan di Bank BCA Kantor Cabang Bogor selama bulan Desember 2022. Melibatkan responden sebanyak 98 orang, dan menggunakan metode analisis *Structural Equation Model – Partial Least Square* (SEM-PLS) dengan alasan metode ini memiliki kemampuan dalam menganalisis pengaruh variabel-variabel laten yang diukur melalui indikator yang teramati (Hair et al., 2011), (Achjari, 2004). Selain itu SEM PLS dapat dilakukan karena ukuran sampel kecil, memiliki sedikit teori, akurasi prediktif dalam model adalah yang terpenting, serta spesifikasi model yang belum dapat diperhitungkan karena PLS adalah model persamaan struktural (SEM) yang berbasis komponen atau varian (Jonathan & Anondho, 2018). Alur berfikir dalam penelitian ini adalah sebagaimana gambar dibawah.



Gambar 2. Kerangka berfikir penelitian

Kuisisioner yang diberikan kepada responden dijawab dengan menggunakan empat skala Likert yaitu sangat setuju, setuju, tidak setuju dan sangat tidak setuju. Adapun variabel dan indikator yang digunakan dalam penelitian ini adalah sebagaimana tabel dibawah :

Tabel 2. Variabel dan indikator penelitian

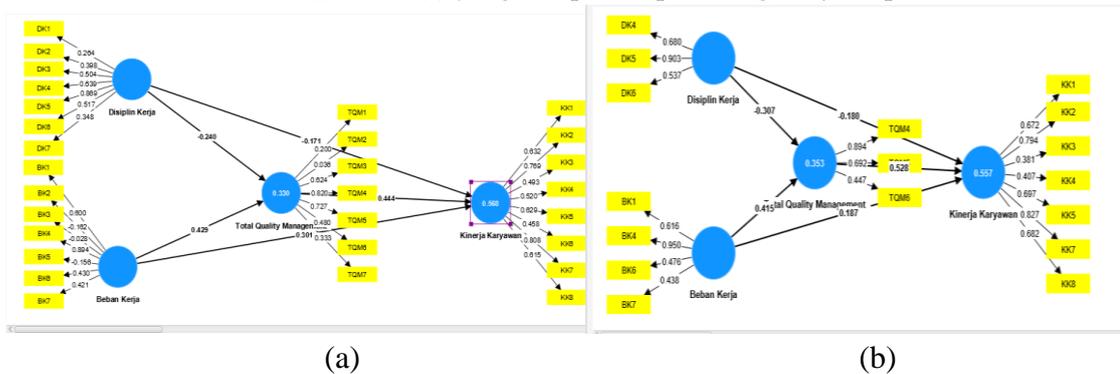
Variabel	Indikator
----------	-----------

Disiplin Kerja (DK) (X ₁)	Ketepatan datang pada waktu kerja Ketepatan pulang pada waktu kerja Kepatuhan terhadap peraturan
Beban Kerja (BK) (X ₂)	Beratnya pekerjaan Beban waktu
Total Quality Management (TQM) (Z ₁)	Fokus pada pelanggan Obesesi terhadap kualitas Kerjasama tim Perbaikan terus menerus Pelatihan dan pendidikan Keterlibatan dalam tim
Kinerja Karyawan (KK) (Y)	Kualitas kerja Kuantitas kerja Efektifitas Kemandirian dalam bekerja

4. Hasil dan Pembahasan

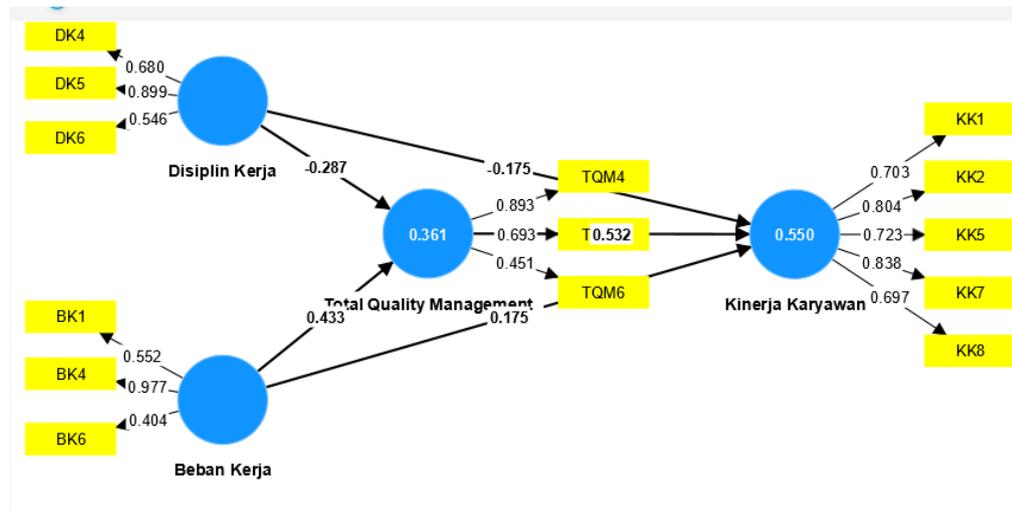
a. Reliability Indicator

Indicator reliability merupakan suatu indikator yang menunjukkan berapa variasi indikator yang dapat dijelaskan oleh variabel laten. Pada indikator ini, suatu indikator reflektif harus dieliminasi dari model pengukuran ketika nilai *loading factor* (λ) lebih kecil dari 0.4. Berikut adalah hasil *loading factor* (λ) yang didapatkan pada diagram jalur pertama dan kedua.



Gambar 3. Diagram Jalur Pertama (a), Kedua (b) dan Nilai Loading Factor

Diagram jalur yang pertama (Gambar 3 a) terdapat nilai *loading factor* yang dibawah 0.4 pada variabel disiplin kerja yaitu indikator DK1, DK2, dan DK7. Pada variabel beban terdapat indikator yang memiliki nilai dibawah 0.4 yaitu BK3, BK4 dan BK5. Pada variabel TQM terdapat empat nilai yang dibawah 0.4 yaitu indikator TQM1, TQM2, TQM3 dan TQM7. Kemudian dilakukan uji kedua dan masih terdapat nilai *loading factor* dibawah 0.4 pada variabel kinerja karyawan yaitu KK3 (Gambar 3 b). Setelah melakukan uji lembali, pada uji ketiga (Gambar 4), didapat nilai *loading factor* yang diatas 0.4. Uji terakhir ini menunjukkan bahwa variabel tersebut telah layak untuk di analisis lebih lanjut.



Gambar 4. Diagram Jalur Ketiga dan Nilai *Loading Factor*

b. Cronbach Alpha, Composite Reliability dan Average Variance Extracted (AVE)

Cronbach alpha adalah kelompok indikator yang mengukur sebuah variabel memiliki reliabilitas komposit yang baik berdasarkan nilai koefisien yang juga telah ditentukan yaitu lebih besaar dari 0.50. Sementara *composite reliability* adalah kelompok indikator yang mengukur sebuah variabel memiliki reliabilitas komposit yang baik berdasarkan skor yang telah ditentukan yaitu lebih besar dari 0.50. *Average Variance Extracted (AVE)* adalah nilai yang digunakan dalam pengujian validitas konvergen karena nilai didapat dari keluaran *convergent validity*. Pada penelitian ini, nilai AVE yang diharapkan adalah > 0,5. Adapun hasil dari ketiganya pada penelitian ini adalah valid sebagaimana yang ditunjukkan pada tabel dibawah.

Tabel 3. *Cronbach's alpha, composite reliability dan AVE*

Variabel	Cronbach's Alpha	Composite Reliability	AVE
Beban Kerja	0.647	0.703	0.501
Disiplin Kerja	0.571	0.759	0.523
Kinerja Karyawan	0.818	0.868	0.570
TQM	0.548	0.732	0.593

c. Discriminant Validity

Pengujian yang dilakukan selanjutnya adalah melihat *discriminant validity*, yaitu suatu pengukuran indikator refleksif dengan skor variabel latennya. Nilai *discriminant* yang dianggap valid adalah apabila nilai muatan faktornya lebih besar dari nilai *cross loading*. Seluruh nilai *discriminat validity* pada penelitian ini adalah valid karena nilai muatan faktor yang lebih besar dari nilai *cross loading*. Tabel berikut menjelaskan hasil dari *discriminant validity*.

Tabel 4. *Discriminant Validity*

Variabel	Beban Kerja	Disiplin Kerja	Kinerja Karyawan	TQM
Beban Kerja				
Disiplin Kerja	0.835 ^a			
Kinerja Karyawan	0.595 ^b	0.603 ^b		
TQM	0.658 ^b	0.643 ^b	0.810 ^b	

a = nilai muatan faktor

b = nilai *cross loading*

d. Determination Coefficient (R²)

Goodnes of fit pada PLS dapat diketahui dari nilai koefisien determinisasi (R- Square). Adapun nilai R² pada penelitian ini adalah :

Tabel 5. Determinant Coefficient

Variabel	R-square	Adjusted R-square
Kinerja Karyawan	0.550	0.535
TQM	0.361	0.347

Sehingga nilai *goodness of fit* adalah :

$$\begin{aligned}
 &= 1 - (1 - R_1^2) (1 - R_2^2) \\
 &= 1 - (1 - 0.550)(1 - 0,361) \\
 &= 1 - 0.288 \\
 &= 0.712
 \end{aligned}$$

Hasil ini menunjukkan bahwa data diatas mampu menjelaskan 71.2 % dari model, dimana 55 % nya terkait kinerja karyawan dan 36.1 % terkait TQM, sementara sisanya dipengaruhi oleh faktor lain

e. Pengaruh Langsung dan Tidak Langsung

Penelitian ini memberikan hasil pengaruh langsung dan tidak langsung sebagai berikut :

Tabel 6. Pengaruh Langsung dan Tidak Langsung

Pengaruh	Variabel	Beban Kerja	Disiplin Kerja	Kinerja Karyawan	TQM
Langsung	Disiplin Kerja			0.231	
	Beban Kerja			-0.153	
	Kinerja Karyawan				
	TQM				
Tidak Langsung	Disiplin Kerja			0.406	0.433
	Beban Kerja			-0.326	0.287
	Kinerja Karyawan				
	TQM			0.532	

Hasil diatas menunjukkan bahwa secara langsung, disiplin kerja memiliki pengaruh positif terhadap kinerja karyawan (0.231), sementara beban kerja memberikan pengaruh negatif terhadap kinerja (0.153). Jika dibandingkan dengan pengaruh tidak langsung, disiplin kerja memberikan memberikan pengaruh positif terhadap TQM (0.433) dan akhirnya memberi pengaruh positif pada kinerja karyawan (0,406). Semantara beban kerja memberikan pengaruh positif terhadap TQM (0.287) dan akhirnya memberikan pengaruh negatif terhadap kinerja kerja (0.326). TQM sendiri memiliki pengaruh positif terhadap kinerja karyawan (0.404).

5. Simpulan

Penelitian ini menunjukkan bahwa disiplin kerja memberikan efek positif terhadap kinerja secara langsung. Secara tidak langsung, melalui TQM sebagai variabel moderasi, disiplin kerja juga tetap memberi efek positif terhadap kinerja. Hal ini membuktikan bahwa disiplin kerja yang tinggi pada kenyataannya mampu memberikan hasil terbaik bagi pencapaian kinerja perusahaan. Pada kondisi seperti ini terlihat peran penting TQM bagi kinerja karyawan BCA Kantor Cabang Bogor.

Beban kerja secara langsung memberikan dampak negatif pada kinerja karyawan. Sementara secara tidak langsung, melalui TQM, beban kerja mampu memberikan pengaruh positif. Hal ini sekali lagi membuktikan bahwa TQM memiliki peran penting terhadap pengembangan dan peningkatan kinerja karyawan BCA Kantor Cabang Bogor. Dapat dipastikan, tanpa TQM, beban kerja yang proporsional sekalipun akan memberikan dampak negatif bagi kinerja karyawan. TQM sendiri terbukti memberikan pengaruh positif terhadap kinerja karyawan.

Hasil penelitian ini menjelaskan pentingnya menjaga dan meningkatkan disiplin kerja karyawan dan selalu evaluasi atas implementasi TQM agar prestasi kerja terus meningkat. Selain itu TQM yang variatif dan implementatif juga harus selalu diperhatikan untuk peningkatan kinerja.

Referensi

- Achjari, D. (2004). Partial Least Squares: Another Method of Structural Equation Modeling Analysis. *Jurnal Ekonomi Dan Bisnis Indonesia*, 19(3), 238–248.
- Aula, S., Hanoum, S., & Prihananto, P. (2022). Peran Manajemen Sumber Daya Manusia dalam Meningkatkan Resiliensi Organisasi: Sebuah Studi Literatur. *Jurnal Sains Dan Seni ITS*, 11(1). <https://doi.org/10.12962/j23373520.v11i1.67483>
- Claessens, B. J. C., Van Eerde, W., Rutte, C. G., & Roe, R. A. (2004). Planning behavior and perceived control of time at work. *Journal of Organizational Behavior*, 25(8), 937–950. <https://doi.org/10.1002/job.292>
- Cobelli, N., Bullini Orlandi, L., & Burro, R. (2022). People-related TQM practices: the role of metaperceptions. *TQM Journal*, 34(7), 165–178. <https://doi.org/10.1108/TQM-01-2022-0018>
- Darmadji, A. (2008). Implementasi Total Quality Management sebagai Upaya Peningkatan Mutu Pendidikan di MAN Model Yogyakarta [Implementation of Total Quality Management to Improve Educational Quality in MAN Model Yogyakarta]. *Jurnal Pendidikan Islam El-Tarbawi*, 1(2), 181–200. <http://journal.uii.ac.id/index.php/Tarbawi/article/view/2770>
- Forson, J. A., Ofosu-Dwamena, E., Opoku, R. A., & Adjavon, S. E. (2021). Employee motivation and job performance: a study of basic school teachers in Ghana. *Future Business Journal*, 7(1), 1–12. <https://doi.org/10.1186/s43093-021-00077-6>
- Glaveli, N., Vouzas, F., & Roumeliotou, M. (2022). The soft side of TQM and teachers job satisfaction: an empirical investigation in primary and secondary education. *The TQM Journal*, 34(5), 922–938. <https://doi.org/10.1108/TQM-11-2020-0269>
- Hair, J. F., Ringle, C. M., & Sarstedt, M. (2011). PLS-SEM: Indeed a Silver Bullet. *Journal of Marketing Theory and Practice*, 19(2), 139–152. <https://doi.org/10.2753/MTP1069-6679190202>
- Hamizar, A. (2020). Pengaruh Beban Kerja Terhadap Kinerja Pegawai (Studi Kasus pada BPS Maluku). *Jurnal Of Islamic Economic And Business*, 2(1), 52–63.
- Hidayati, S. K., Perizade, B., & Widiyanti, M. (2019). Effect Of Work Discipline And Work Environment To Performance Of Employees. *International Journal of Scientific and Research Publications (IJSRP)*, 9(12), p9643. <https://doi.org/10.29322/ijsrp.9.12.2019.p9643>
- Hosseini, S., Nourbakhsh, P., & Sepasi, H. (2013). Relationships between time management and job stress. *Scholars Research Library Archives of Applied Science Research*, 5(1), 301–307.
- Jonathan, G., & Anondho, B. (2018). Perbandingan Antara Pls Sem Dan Analisis Faktor Untuk Identifikasi Faktor Pengaruh Eksternal Proyek. *JMTS: Jurnal Mitra Teknik Sipil*, 1(2), 123. <https://doi.org/10.24912/jmts.v1i2.2668>
- Jung, K. R., Zhou, A., & Lee, R. M. (2017). Self-efficacy, self-discipline and academic performance: Testing a context-specific mediation model. *Learning and Individual Differences*, 60, 33–39.
- Kinerja, T., Universitas, K., & Riyadi, S. (2014). Analisis pengaruh disiplin kerja, motivasi kerja dan komitmen organisasi terhadap kinerja karyawan universitas slamet riyadi surakarta. 1(2), 31–38.
- Luther Gulick. (2019). MANAJEMEN SUMBER DAYA MANUSIA Eri Susan 1. *Jurnal Manajemen Pendidikan*, 9(2), 952–962.
- Ma, H. (2022). Testing the Relationship Between Self-Discipline and Self-Efficacy. *Proceedings of the 2022 3rd International Conference on Mental Health, Education and Human Development*

- (MHEHD 2022), 670(Mhehd), 1154–1158. <https://doi.org/10.2991/assehr.k.220704.209>
- Maya Sari, A., & Erlina, R. (2021). The Effect of the Work Environment on Employee Performance with Motivation as a Mediation Variables. *International Journal of Disaster Recovery and Business Continuity*, 12(1), 372–382.
- Mochtar, I. A. I., Rohmatiah, A., & Mutmainah. (2021). the Influence of Work Motivation, Work Discipline, and Work Environment on Employee Performance At the Madiun City Land Office. *Journal of Sosial Science*, 6(1).
- Mustika Suci, I. S. (2018). Analisis Hubungan Faktor Individu Dan Beban Kerja Mental Dengan Stres Kerja. *The Indonesian Journal of Occupational Safety and Health*, 7(2), 220. <https://doi.org/10.20473/ijosh.v7i2.2018.220-229>
- Nasir, M., Murfat, M. Z., Basalamah, J., & Basalamah, A. (2020). An Analysis of Work Discipline, Work Environment and Employment Satisfaction Towards Performance. *Jurnal Manajemen Bisnis*, 11(1). <https://doi.org/10.18196/mb.11188>
- Nizamidou, C., & Vouzas, F. (2020). The contribution of preoccupation with failure to TQM, crisis management and HR aiming to overcome crises. *The TQM Journal*, 32(6), 1077–1098. <https://doi.org/10.1108/TQM-11-2019-0265>
- Oflazoğlu, S. (2016). Organized Industrial Zones and their Effects on Regional Development. In M. Franco (Ed.), *Entrepreneurship*. IntechOpen. <https://doi.org/10.5772/65272>
- Saijo, Y., Chiba, S., Yoshioka, E., Kawanishi, Y., Nakagi, Y., Itoh, T., Sugioka, Y., Kitaoka-Higashiguchi, K., & Yoshida, T. (2014). Effects of work burden, job strain and support on depressive symptoms and burnout among Japanese physicians. *International Journal of Occupational Medicine and Environmental Health*, 27(6), 980–992. <https://doi.org/10.2478/s13382-014-0324-2>
- Sari, D. E. K., Surachman, S., & Ratnawati, K. (2018). Pengaruh Total Quality Management (Tqm) Terhadap Kinerja Karyawan Dengan Mediasi Kepuasan Kerja. *Jurnal Bisnis Dan Manajemen*, 5(1), 11–25. <https://doi.org/10.26905/jbm.v5i1.2313>
- Setiyo Utomo. (2019). Pengaruh Beban Kerja Dan Stres Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Pada Pt. Mega Auto Central Finance Cabang Di Langsa. *Parameter*, 4(2), 670–678. <https://doi.org/10.37751/parameter.v4i2.37>
- Suartana, I. P., & Dewi, I. G. A. M. (2020). Pengaruh Stres Kerja, Beban Kerja, Dan Konflik Pekerjaan Keluarga Terhadap Kepuasan Kerja Karyawan Swiss Belinn Hotel. *E-Jurnal Manajemen Universitas Udayana*, 9(3), 863. <https://doi.org/10.24843/ejmunud.2020.v09.i03.p03>
- Vallennia, K., Atikah, A., & Azijah, F. N. (2020). Pengaruh Disiplin Kerja Terhadap Kinerja Karyawan (Studi Kasus PT.SINAR SOSRO Rancaekek). *Jurnal Equilibrium Management(JEM)*, 6(2), 1–11. <http://jurnal.manajemen.upb.ac.id>
- Walker, R. M., Damanpour, F., & Devece, C. A. (2011). Management Innovation and Organizational Performance: The Mediating Effect of Performance Management. *Journal of Public Administration Research and Theory*, 21(2), 367–386. <https://doi.org/10.1093/jopart/muq043>
- Wau, J., & Purwanto, P. (2021). the Effect of Career Development, Work Motivation, and Job Satisfaction on Employee Performance. *Jurnal Aplikasi Bisnis Dan Manajemen*, 7(2), 262–271. <https://doi.org/10.17358/jabm.7.2.262>
- Wickramasinghe, V. (2010). Impact of time demands of work on job satisfaction and turnover intention. *Strategic Outsourcing: An International Journal*, 3(3), 246–255. <https://doi.org/10.1108/17538291011093820>
- Yongxing, G., Hongfei, D., Baoguo, X., & Lei, M. (2017). Work engagement and job performance: The moderating role of perceived organizational support. *Anales de Psicologia*, 33(3), 708–713. <https://doi.org/10.6018/analesps.33.3.238571>