



PENGARUH BEBAN KERJA DAN STRES KERJA TERHADAP KINERJA KARYAWAN SELAMA PANDEMI COVID-19

Arrohmah Dwi Novita Sari¹, Renny Husnaiti² dan Yoko Tristiarto³

^{1,2,3}Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Pembangunan Nasional "Veteran" Jakarta, Indonesia

Corresponding Author : Arrohmah Dwi Novita Sari

Email : arrohmahdwi87@gmail.com, renyhusnaiti@gmail.com dan yokotristi89@gmail.com

Info Artikel :

Diterima : 28 April 2022

Disetujui : 10 April 2022

Dipublikasikan : 15 April 2022

ABSTRAK

Kata Kunci:
Beban Kerja,
Stres Kerja dan
Kinerja
Karyawan

Latar Belakang: Sumber daya manusia menjadi salah satu hal yang paling penting dalam keberlangsungan menjalankan tugas dan tercapainya tujuan organisasi. Terutama pada kondisi pandemi saat ini, peran sumber daya manusia dituntut untuk tetap produktif, berprestasi dan menghasilkan kinerja yang memuaskan. **Tujuan:** Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui Pengaruh beban kerja terhadap kinerja karyawan selama masa pandemi Covid-19 di PT Business E-Cloud Indonesia. **Metode:** Metode penelitian ini menggunakan metode dengan pendekatan secara kuantitatif. Populasi serta sampel yang digunakan pada penelitian ini sebanyak 45 orang responden karyawan tetap PT Business E-Cloud Indonesia. Dan dalam melakukan pengujian dan olah data menggunakan aplikasi Smart PLS 3.0. **Hasil:** Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa beban kerja memiliki pengaruh positif signifikan terhadap kinerja karyawan selama masa pandemi dan stres Kerja mempunyai pengaruh positif signifikan terhadap kinerja karyawan selama masa pandemi. **Kesimpulan:** Beban kerja berpengaruh positif signifikan terhadap kinerja karyawan PT Business E-Cloud Indonesia. Artinya, walaupun beban kerja dirasa sangat banyak namun dengan diberikannya *reward* akan meningkatkan motivasi kerja bagi karyawannya.

ABSTRACT

Keywords:
Workload, Work
Stress and
Employee
Performance

Background: Human resources are one of the most important things in the continuity of carrying out tasks and achieving organizational goals. Especially in the current pandemic conditions, the role of human resources is required to remain productive, achieve, and produce satisfactory performance. **Purpose:** This study aims to determine the effect of workload on employee performance during the covid-19 pandemic at PT Business E-Cloud Indonesia. **Method:** The method of this research is to use a method with a quantitative approach. The population and sample used in this study were 45 permanent employees of PT Business E-Cloud Indonesia. And in testing and processing data using the Smart PLS 3.0 application. **Results:** The results of this study indicate that (1) workload has a significant positive effect on employee performance during the pandemic, and (2) work stress has a significant positive effect on employee performance during the pandemic. **Conclusion:** Workload has a significant positive effect on the performance of PT Business E-Cloud Indonesia's employees. That is, even though the workload is felt to be very high, giving rewards will increase work motivation for employees.

PENDAHULUAN

Sumber daya manusia menjadi salah satu hal yang paling penting dalam keberlangsungan menjalankan tugas dan tercapainya tujuan organisasi (Bariqi, 2018). Terutama pada kondisi pandemi saat ini, peran sumber daya manusia dituntut untuk tetap produktif, berprestasi dan menghasilkan kinerja yang memuaskan. Sumber daya manusia yang terpilih sudah melewati beberapa tahap seleksi dan kualifikasi, sehingga diharapkan mereka dapat bekerja secara profesional (Iskarim, 2017). Karena pada hakekatnya pegawai yang akan menjadi penerus utama, sebagai calon pemimpin, serta karyawan akan mengambil alih untuk memikirkan, merencanakan dan melaksanakan keberlanjutan visi dari organisasi.

Dasar dari kebutuhan tersebut yaitu adanya pemahaman bahwa manusia merupakan kunci atau penentu dari semua kinerja organisasi dan ketika suatu organisasi memilih calon kandidat, mereka akan mencari kualifikasi sedetail dan sespesifik mungkin, sesuai dengan kriteria yang dibutuhkan oleh perusahaan (Arjami, 2020). Dengan adanya berbagai perubahan dan perkembangan yang pesat seperti saat ini, maka Sumber Daya Manusia (SDM) dibutuhkan untuk memanfaatkan perubahan dan perkembangan teknologi supaya dapat meringankan pekerjaan dan meminimalisir terjadinya kesalahan. Fenomena yang sering terjadi saat ini yaitu kualitas SDM di Indonesia jika dibandingkan dengan kualitas SDM di negara lain masih sangat rendah (Pakpahan, 2017). Saat ini teknologi dapat menjadi alat bantu atau *software* yang digunakan untuk membantu mengembangkan kemampuan dari sumber daya manusia. Kecanggihan teknologi saat ini diciptakan dan diterapkan dalam kehidupan sehari-hari supaya dapat membantu Sumber Daya Manusia ini terus menciptakan berbagai inovasi sebagai wujud dari kesiapan dalam memanfaatkan serta menghadapi era revolusi ini (Haqqi & Wijayati, 2019). Indonesia memiliki penilaian tentang belum siapnya sumber daya manusia dalam menghadapi kemajuan-kemajuan teknologi yang berkembang dengan pesat hal tersebut terjadi karena tidak diiringi dengan kemampuan manusianya untuk mengikuti pelatihan-pelatihan sehingga dinilai belum mampu untuk mengikuti persaingan dan perubahan yang semakin pesat ini (Fuadi, 2020).

Sebagai perusahaan yang memiliki peran besar terhadap keberlangsungan supplier yang menggunakan jasa dari PT Business E-Cloud, karena karyawan juga merupakan elemen yang perlu diperhatikan karena mempunyai peran yang penting dalam tercapainya tujuan visi dan misi perusahaan. Kinerja karyawan yang baik menggambarkan bahwa PT Business E-Cloud Indonesia mampu menjalankan fungsi dan tugas sebagaimana mestinya yaitu memenuhi kebutuhan supplier. Berdasarkan hasil survei dan wawancara kepada Ibu Vinni Andrianti selaku manajer *Human Resource and Development* menjelaskan bahwa kinerja karyawan diperusahaan ini masih belum sesuai dengan tujuan perusahaan. Namun, para karyawan tetap melakukan pekerjaannya semaksimal mungkin dan sudah membuat para supplier merasa puas karena apa yang mereka inginkan selalu terpenuhi dan tepat waktu (Sinaga, 2020). Hal tersebut terjadi karena banyaknya jumlah supplier tidak sesuai dengan jumlah karyawan yang dirasa kurang sehingga satu orang melayani lebih dari lima orang supplier.

Oleh sebab itu, beban kerja yang diberikan berlebih dan bahkan diluar kapasitas karyawan serta diluar jam operasional kantor karena banyaknya faktur pajak yang harus diberikan sesuai dengan jumlah distribusi yang dilakukan antara kedua belah pihak. Perusahaan tidak memberikan upah lembur walaupun karyawan bekerja hingga larut malam atau diluar jam operasional kantor, karyawan hanya diberikan *reward* seperti makan-makan bersama, uang tunai dan kenaikan jabatan.

Wawancara yang dilakukan dengan Ibu Vinni beliau memberitahukan bahwa beberapa karyawannya terutama yang belum berkeluarga merasa tidak nyaman dengan

lingkungan kerjanya baik fisik maupun non fisik. Selanjutnya penilaian kinerja di PT Business E-Cloud Indonesia ini dilaksanakan secara periodik setiap tahunnya. Dengan adanya ketentuan yang berpedoman terhadap standar-standar nilai yang sesuai dengan PP No. 46 tahun 2011, dimana perusahaan dapat menetapkan dan menilai mengenai kinerja pegawai (Khasanah, 2020).

Penelitian terdahulu yang dilakukan oleh (E. Jauvano, 2017) dengan judul "Pengaruh Stres Kerja Terhadap Kinerja Karyawan" (Studi pada Karyawan Majalah *Mother and Baby*). Metode yang digunakan pada penelitian ini adalah penarikan sampel jenuh dengan memilih langsung semua karyawan yang berjumlah 45 orang (Nanda & Utama, 2015). Metode yang digunakan dalam melakukan analisis data adalah Uji Korelasi Product Moment, Uji Korelasi, dan Uji Signifikansi Koefisien Korelasi (Uji t). Temuan penelitian tersebut menunjukkan bahwa ada pengaruh positif signifikan yang sangat kuat antara stress kerja terhadap kinerja karyawan dengan nilai koefisien korelasi sebesar 0,880 dan koefisien determinasi 77,44%. Hal ini menunjukkan bahwa stress kerja berpengaruh pada kinerja sebesar 77,44%, sisanya sebesar 22,56% dipengaruhi oleh faktor lain. Maknanya ada pengaruh yang signifikan antara stress kerja terhadap kinerja karyawan (Hotiana & Febriansyah, 2018). Manfaat penelitian ini yaitu mampu memberikan kontribusi pemikiran dalam mengatasi beban kejadian stress kerja supaya memberikan kinerja yang berkualitas. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui Pengaruh beban kerja terhadap kinerja karyawan selama masa pandemi Covid-19 di PT Business E-Cloud Indonesia.

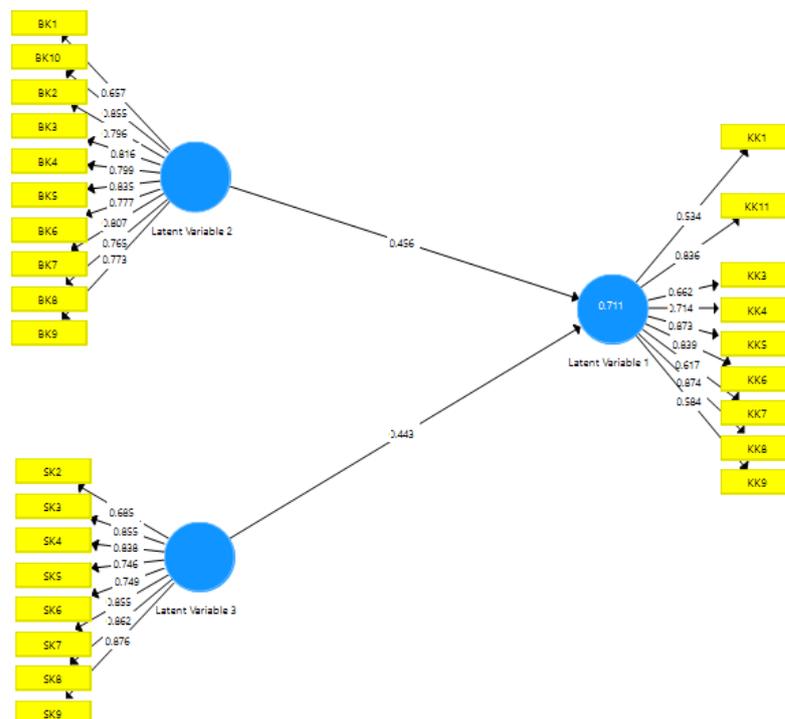
METODE PENELITIAN

Metode penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah menggunakan metode kuantitatif, yang merupakan penggunaan data untuk menganalisis pengaruh yang terjadi antar variabel dengan menggunakan angka (Imron, 2019). Pengukuran variabel pada penelitian ini memakai skala *likert* untuk mengukur sebuah skor atau nilai pada kuesioner yang diberikan kepada responden. Penelitian ini menggunakan populasi yaitu semua karyawan PT Business E-Cloud Indonesia yang berjumlah 45 karyawan, Pada penelitian ini teknik penarikan sampel yang dipergunakan yaitu *Non probability Sampling* dan jenis sampel yang digunakan yakni sampling jenuh, jumlah sampelnya ditambahkan. Berdasarkan penjelasan tersebut maka jumlah sampel yang penulis gunakan berjumlah 45 orang. Pengumpulan data dalam penelitian ini diperoleh menggunakan instrumen kuesioner atau kumpulan berupa pernyataan-pernyataan, kuesioner ini akan diajukan menggunakan media *link Google Form* yang akan dibagikan kepada 45 orang pegawai tetap PT Business E-Cloud Indonesia (Sari, 2021). Pada kuesioner yang akan peneliti gunakan menggunakan pendekatan *skala likert*.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Teknik analisis data dilaksanakan dengan memakai uji validitas dan reliabilitas serta melakukan uji hipotesis (Firdiyansyah, 2017). Uji tersebut dilakukan dengan memakai aplikasi *Method Partial Least Square* (MPLS). Sample yang digunakan dan telah ditentukan pada penelitian ini adalah sebanyak 45 responden yang tujuannya supaya temuan yang didapat dinyatakan valid dan reliabel, maka penelitian ini dapat bersifat *representative* atau mewakili (Siyoto & Sodik, 2015). Langkah awal yang dilaksanakan untuk melakukan uji sebuah model apakah *loading factor* untuk masing-masing konstruk telah mencukupi *convergent validity* dengan *outer model*, serta bagaimana indikator-indikator ini berhubungan dengan variabel lainnya. Berikut ini adalah *outer model* pada variabel beban kerja, stress kerja dan kinerja karyawan sebelum *re-estimasi*.

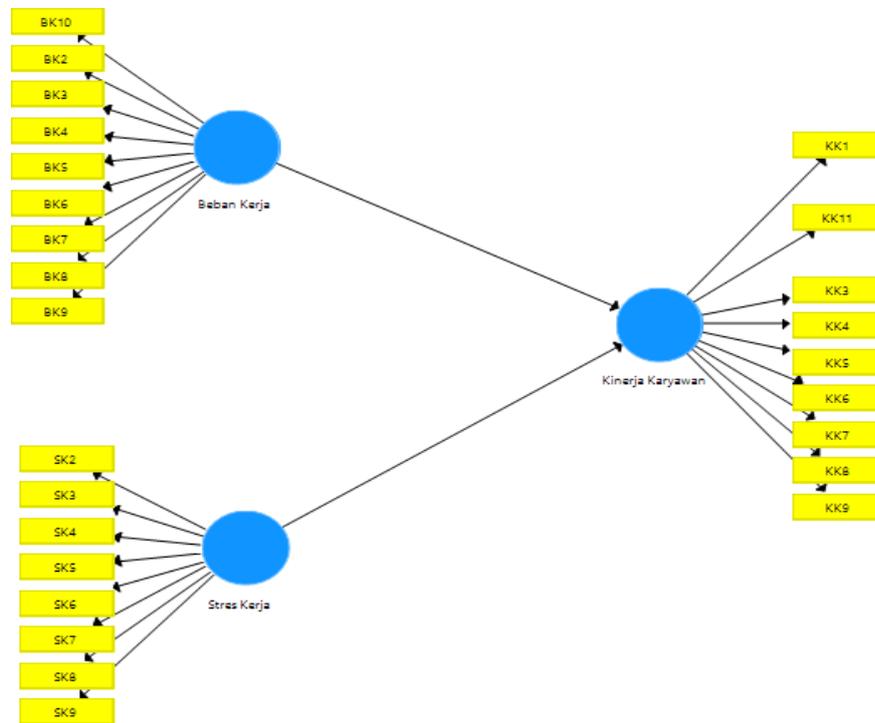
terdapat beberapa pernyataan yang memiliki nilai <0.50 yaitu terdapat pada indikator SK1 memiliki *outer loading* sebesar 0.566, SK10 memiliki *outer loading* sebesar 0.411 maka pada variabel ini nilai *outer loading* tersebut dinyatakan tidak valid. Oleh sebab itu dengan adanya *re-estimasi* pada *outer model* (Khotimah, 2017). Variabel kinerja karyawan KK2 memiliki nilai *outer loading* sebesar 0.452 dan KK10 sebesar 0.584 karena kedua nilai tersebut membuat variabel ini menjadi tidak valid, maka perlu dihapuskan supaya mendapatkan nilai *outer loading* yang valid dan pada variabel beban kerja semua indikator dinyatakan valid. Berikut gambar dibawah ini adalah data atau hasil *outer model* pada setiap variabel dan indikator sebelum dilakukan *re-estimasi*.



Gambar 1. Hasil *Outer Model* Sebelum *Re-Estimasi*

Sumber: SmartPLS 3.0

Hasil *outer loading* sebelum dilakukan *re-estimasi*, maka pada penelitian ini juga menunjukkan hasil *outer loading* setelah dilakukan *re-estimasi*. Dimana adanya beberapa indikator yang dihilangkan guna untuk menunjukkan bahwa semua indikator yang sudah di *re-estimasi* memiliki nilai >0.50 sehingga hal tersebut dapat dinyatakan valid dan memenuhi syarat untuk melanjutkan penelitian.



Gambar 2. Hasil *Outer Loading* Setelah *Re-estimasi*
Sumber: SmartPLS 3.0

Berdasarkan gambar diatas diketahui bahwa seluruh instrumen dari setiap indikator yang masing-masing terdapat pada variabel beban kerja, stress kerja dan kinerja karyawan. Model ini digunakan untuk melakukan uji validitas, reliabilitas, koefisien determinasi jalur pada setiap variabel dalam penelitian ini.

Uji Validitas Konvergen (Convergen Validity)

Pengujian validitas *konvergen* memiliki tujuan yaitu untuk melihat korelasi dari setiap komponen indikator terhadap variabel jika suatu hasil *loading factor* mempunyai nilai lebih tinggi dari 0,50 maka dapat dinilai valid. Berikut hasil perhitungan *loading factor* pada tiap komponen dalam indikator dari variabel beban kerja, stress kerja dan kinerja karyawan.

Tabel 1.
Hasil *Outer Loading Factor* Smart PLS 3.0

	Beban Kerja (X1)	Stres Kerja (X2)	Kinerja Karyawan (Y)
BK2	0,802		
BK3	0,823		
BK4	0,798		
BK5	0,836		
BK6	0,761		
BK7	0,815		

BK8	0,775	
BK9	0,749	
BK10	0,874	
SK2	0,685	
SK3	0,855	
SK4	0,838	
SK5	0,746	
SK6	0,750	
SK7	0,855	
SK8	0,862	
SK9	0,876	
KK1		0,533
KK3		0,663
KK4		0,713
KK5		0,873
KK6		0,839
KK7		0,618

Sumber: Hasil Output Smart PLS 3.0

Berdasarkan hasil *output* dari perhitungan *SmartPLS3.0*, dapat diketahui dan disimpulkan bahwa semua instrument yang ada pada masing-masing indikator yang meliputi variabel beban kerja, stress kerja dan kinerja karyawan telah memenuhi syarat dan dapat dinyatakan valid. Dikarenakan semua nilai yang terdapat pada masing-masing *outer loading*, sudah berhasil mencukupi syarat dan bisa dilakukan uji data untuk tahap berikutnya.

Uji Validitas Diskriminan (*Discriminant Validity*)

Hasil Uji validitas ini bisa didapatkan dengan menggunakan bantuan *software Smart PLS 3.0* Melalui nilai *Fornell Lacker Criterium* dan nilai *AVE* dari tiap indikator yaitu:

Tabel 2.
Fornell Lacker Criterium

Kinerja Karyawan (Y)	Beban Kerja (X1)	Stres Kerja (X2)	
Kinerja Karyawan (Y)	0,737		
Beban Kerja (X1)	0,797	0,805	
Stres Kerja (X2)	0,788	0,756	0,811

Sumber: Hasil Output Smart PLS 3.0

Berdasarkan tabel *fornell lacker criterium*, didapatkan hasil uji validitas diskriminan pada variabel Kinerja Karyawan (Y) sebesar 0,737, variabel beban kerja (X1) sebesar 0,805, dan untuk variabel stres kerja (X2) sebesar 0,811. Nilai yang dihasilkan lebih besar dari 0,5. Sehingga, dapat ditarik kesimpulan bahwa pengukuran validitas diskriminan menggunakan tabel *Fornell-Lacker Criterium* telah memenuhisyarat dan valid.

Uji Reliabilitas

Setelah diperolehnya validitas pada setiap *instrument* pertanyaan setiap variabel, maka langkah selanjutnya yaitu uji reliabilitas. Dalam uji reliabilitas bisa diamati pada hasil *output SmartPLS 3.0* pada nilai *Cronbach's Alpha* dan *Composite Reliability* padatiap variabel konstruk sebagai berikut:

Tabel 3.
Uji Reliabilitas

Variabel	<i>Composite Reliability</i>	<i>Cronbach's Alpha</i>
Kinerja Karyawan (Y)	0,912	0,891
Beban Kerja (X1)	0,943	0,932
Stres Kerja (X2)	0,939	0,925

Sumber: Hasil Output Smart PLS 3.0

Berdasarkan tabel 3, hasil *output composite reliability* memperlihatkan nilai yang terdapat pada semua konstruk memiliki nilai 0.60. Dengan demikian, konstruk yang terdapat pada model telah memenuhi kriteria yang dibutuhkan. Nilai paling rendah dari *composite reliability* ini terdapat pada variabel kinerja karyawan yaitu sebesar 0,912 dan yang paling tinggi terdapat pada variabel beban kerja yaitu sebesar 0,943. Sehingga dapat disimpulkan bahwa reliabilitas dari seluruh variabel dengan indikator reflektif dalam penelitian ini sangat baik dan sangat reliabel terhadap masing-masing konstruksya. Hasil *output SmartPLS 3.0* telah memperlihatkan bahwa setiap butir pada kuisisioner yang digunakan sangat *reliable*. kuesioner yang dipakai pada penelitian ini bersifat relevan.

Uji reliabilitas juga bisa diperkuat dengan *cronbach's alpha* yang diperoleh dalam penelitian ini. Perlu diketahui bahwa masing-masing nilai *cronbach's alpha* pada ketiga variabel tersebut ada nilai tertinggi dan terendah, nilai paling tinggi terdapat pada variabel beban kerja yaitu sebesar 0,932, dan terendah terdapat pada variabel kinerja karyawan yaitu sebesar 0,89. Dan suatu item akan dikatakan reliabel apabila nilai *cronbach's alpha* > 0,60. Maka dapat disimpulkan bahwa semua variabel pada penelitian ini memiliki reliabilitas yang baik pada masing- masing konstruksya.

Menurut hasil temuan yang telah dilaksanakan oleh peneliti tentang pengaruh beban kerja dan stress kerja terhadap kinerja karyawan di PT Business E- Cloud Indonesia selama masa pandemi dengan memakai metode *Partial Least Square* dan software *SmartPLS 3.0* didapatkan temuan melalui hasil uji hipotesis membuktikan beban kerja (X1) berpengaruh signifikan dan positif terhadap kinerja karyawan (Y). Hal tersebut ditunjukkan melalui hasil yang diperoleh dari analisis deskriptif terdapat pada nilai loading factor tertinggi yaitu sebesar 0.874 yaitu yang terdapat pada pernyataan karyawan dituntut untuk mengambil keputusan dengan cepat dan tepat pada saat menghadapi kondisi tidak terduga yang artinya dimana para karyawan harus mengambil keputusan disituasi genting sekalipun tanpa0 merugikan pihak manapun, terutama pada saat *Work From Home* (WFH) dimana para karyawan sangat terbatas dalam melakukan komunikasi baik dengan teman satu divisi ataupun atasan yang berada di Malaysia.

Sehingga mereka harus mengambil keputusan dengan cepat supaya para supplier tidak menunggu terlalu lama. Sehingga dapat disimpulkan bahwa seluruh karyawan yang bekerja di PT Business E-Cloud Indonesia mampu dalam mengambil keputusan secara cepat dan tepat terutama ketika masa pandemic saat ini mereka terpaksa *work from home* dan sangat sulit berkomunikasi secara langsung baik dengan pihak supplier maupun pihak yang berada di Malaysia dan mereka mampu membuat keputusan dengan baik sehingga tidak

memberikan kerugian kepada kedua belah pihak. Dengan demikian, variabel beban kerja terhadap kinerja karyawan dan secara praktis variabel ini berpengaruh secara signifikan. Selain itu berikutnya ada hasil yang diperoleh dari nilai original sampel pada variabel beban kerja ini dengan nilai sebesar 0.487 atau sama dengan sebesar 48,7%. Dari hasil olah data pada uji statistik, uji $-t$ didapatkan nilai t hitung 4.539 t tabel 1.680 dan nilai signifikansi (P Value) terhadap kinerja karyawan sebesar $0.000 < 0.05$. Berdasarkan hal tersebut maka dapat diambil keputusan bahwa H_0 ditolak dan H_a diterima, sehingga ada pengaruh signifikan antara variabel beban kerja terhadap kinerja karyawan di PT Business E-Cloud Indonesia selama masa pandemi.

Beban kerja mempunyai pengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan. Hasil penelitian ini juga sejalan dengan penelitian yang dilaksanakan oleh A. Bruggen yang mengemukakan bahwa terdapat pengaruh yang signifikan antara beban kerja terhadap kinerja karyawan. Berdasarkan hasil data yang sudah diolah bahwa melalui hasil uji hipotesis membuktikan bahwa stress kerja (X_2) berpengaruh signifikan dan positif terhadap kinerja Karyawan PT Business E-Cloud Indonesia selama masa pandemi. Hal tersebut ditunjukkan melalui hasil yang diperoleh dari analisis deskriptif terdapat pada nilai loading factor tertinggi yaitu sebesar 0.876 yaitu yang terdapat pada pernyataan dukungan sosial yang buruk dapat membuat seseorang menjadi mudah merasa tertekan dalam menghadapi suatu masalah yang artinya dimana dukungan sosial yang baik juga dibutuhkan bagi setiap karyawan untuk menciptakan rasa nyaman dan rasa nyaman karena adanya dukungan sosial itu yang membuat mereka merasa tidak terbebani oleh beban pekerjaan yang banyak dan juga mereka dapat meminimalisir rasa stress yang didapatkan oleh masing-masing karyawan. Karyawan di PT Business E-Cloud Indonesia merasa mereka mendapatkan dukungan sosial yang baik terutama selama pandemi ini ketika *Work From Home* (WFH).

Hasil yang diperoleh dari nilai *original sampel* pada variabel stress kerja ini dengan nilai sebesar 0.385 atau sama dengan sebesar 38.5%. dan dari hasil olah data uji statistic uji $-t$ memperlihatkan bahwa nilai t hitung 4.704 $>$ t tabel 1.680 dan nilai signifikansi (P Value) terhadap kinerja karyawan sebesar $0.000 < 0.05$. Dengan demikian, bisa diambil keputusan bahwa H_2 diterima. Dan dapat diartikan bahwa beban kerja mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap kinerja karyawan di PT Business E-Cloud Indonesia selama masa pandemi.

Temuan penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilaksanakan oleh Dr Abdi dan Yudha Kriswara yang mengungkapkan bahwa stress kerja memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kinerja karyawan. Serta hasil penelitian lainnya yang dilaksanakan oleh R. Kienzell yang mengemukakan bahwa stress kerja memiliki pengaruh positif signifikan terhadap kinerja karyawan. Maka dalam penelitian ini hipotesis yang telah disusun sebelumnya diterima.

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil analisis dan pembahasan maka penulis menarik kesimpulan beban kerja berpengaruh positif signifikan terhadap kinerja karyawan PT Business E-Cloud Indonesia. Artinya, walaupun beban kerja dirasa sangat banyak namun dengan diberikannya *reward* akan meningkatkan motivasi kerja bagi karyawannya. Stress kerja berpengaruh positif signifikan terhadap kinerja karyawan PT Business E-Cloud Indonesia. Artinya, stress kerja yang dirasakan oleh karyawan disebabkan oleh banyaknya beban kerja yang diberikan sehingga membuat para karyawan merasa tertantang supaya cepat menyelesaikan pekerjaan yang diberikan.

BIBLIOGRAFI

- Arjani, Zuria. (2020). *Sistem rekrutmen di lembaga Amil Zakat Dompot Amanah Umat Sidoarjo*. UIN Sunan Ampel Surabaya.
- Bariqi, Muhammad Darari. (2018). Pelatihan dan pengembangan sumber daya manusia. *Jurnal Studi Manajemen Dan Bisnis*, 5(2), 64–69.
- Firdiyansyah, Indra. (2017). Pengaruh kualitas pelayanan, harga, dan lokasi terhadap kepuasan pelanggan pada warung gubrak KEPRI mall Kota Batam. *Jurnal Elektronik Rekaman (Riset Bidang Ekonomi Manajemen Dan Akuntansi)*. ISSN, 2598–8107.
- Fuadi, Afnan. (2020). *Keragaman Dalam Dinamika Sosial Budaya Kompetensi Sosial Kultural Perikat Bangsa*. Deepublish.
- Haqqi, Halifa, & Wijayati, Hasna. (2019). *Revolusi Industri 4.0 di Tengah Society 5.0: Sebuah Integrasi Ruang, Terobosan Teknologi, dan Transformasi Kehidupan di Era Disruptif*. Anak Hebat Indonesia.
- Hotiana, Nila, & Febriansyah, Febriansyah. (2018). Pengaruh Motivasi Dan Stres Kerja Terhadap Kinerja Pegawai. *Jurnal Riset Manajemen Dan Bisnis*, 3(1), 27–36.
- Imron, Imron. (2019). Analisa Pengaruh Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Konsumen Menggunakan Metode Kuantitatif Pada CV. Meubele Berkah Tangerang. *Indonesian Journal on Software Engineering (IJSE)*, 5(1), 19–28.
- Iskarim, Mochamad. (2017). Rekrutmen Pegawai: Starting-Point menuju Kinerja Organisasi yang Berkualitas dalam Perspektif Manajemen Sumber Daya Manusia dan Islam. *Manageria: Jurnal Manajemen Pendidikan Islam*, 2(2), 307–327.
- Khasanah, Heni Uswatun. (2020). *Penilaian Prestasi Kerja Bagi Aparatur Sipil Negara (Asn) Bpkad Kabupaten Tegal Sesuai PP No. 46 Tahun 2011*. Universitas Pancasakti Tegal.
- Khotimah, Anis. (2017). Evaluasi sistem informasi manajemen rumah sakit rajawali citra yogyakarta menggunakan model human organization technology fit (hot-fit). *Journal of Information Systems for Public Health*, 5(1), 19–26.
- Nanda, Ni Luh Neva Krestya, & Utama, I. Wayan Mudiarta. (2015). *Pengaruh Konflik Kerja-Keluarga dan Kepuasan Kerja Terhadap Tingkat Turnover Intention Karyawan pada Restoran Pizza Hut Mall Bali Galeria*. Udayana University.
- Pakpahan, Agus. (2017). *Pergeseran Dalam Indeks Kelaparan Global (Global Hunger Index) 2000-2017: Implikasi Terhadap Kebijakan Pertanian, Pangan, dan Kualitas Sumber Daya Manusia Indonesia*.
- Sari, Maharani Eka Luckyta. (2021). *Analisis Kesulitan Belajar Siswa Pada Mata Pelajaran Matematika Melalui Sistem Pembelajaran Daring Kelas XI SMAN 1 Kampar Kiri Hilir*. Universitas Islam Riau.
- Sinaga, Sarman. (2020). Peranan Balas Jasa dan Insentif Terhadap Motivasi Kerja pada PT. Sony Gemerlang Medan. *Jurnal Darma Agung*, 28(1), 132–144.
- Siyoto, Sandu, & Sodik, Muhammad Ali. (2015). *Dasar metodologi penelitian*. Literasi Media Publishing.



This work is licensed under a [Creative Commons Attribution-ShareAlike 4.0 International License](https://creativecommons.org/licenses/by-sa/4.0/).