

Pengaruh *Work Overload* terhadap Stres Kerja di PT. Citra Nusantara Catering yang Berdampak pada Kepuasan *Customer*

Siti Nuroh, Puji Isyanto, Dini Yani

Program Studi Manajemen, Fakultas Ekonomi & Bisnis, Universitas Buana Perjuangan Karawang

Correspondence: Mn20.sitinuroh@mhs.ubpkarawang.ac.id; Puji.isyanto@ubpkarawang.ac.id;

diniani@ubpkarawang.ac.id

ABSTRAK

Karena menjadi landasan bagi tujuan dan strategi operasional perusahaan, sumber daya manusia merupakan aset yang sangat berharga dalam setiap organisasi yang menjalankan bisnis. Bisnis seperti modal, metode, dan mesin tidak dapat memberikan hasil terbaik ketika sumber daya manusia tidak dimanfaatkan oleh sumber daya manusia dengan kinematika terbaik. Bagi bisnis, kehadiran personel kunci merupakan faktor yang sangat penting dalam mencapai tujuan dan memajukan tujuan organisasi. Untuk mengelola organisasi, industri, atau bisnis dengan sukses, Karyawan mengandalkan perencana, pelaksana, dan pengendali yang penting. Namun demikian, karyawan juga memiliki pikiran, perasaan, dan keinginan yang menghambat perilaku sikap-sikapnya dalam hubungannya dengan pekerjaannya, selain sebagai penunjang untuk mencapai tujuannya. Dalam hal ini yang dimaksud dengan “sikap-sikap karyawan-karyawan” adalah ketegangan dan frustrasi yang ditimbulkan oleh pekerjaan, banyaknya waktu yang dihabiskan untuk bekerja, beban kerja yang berlebihan, lingkungan, kebutuhan, dan faktor lainnya. Pelanggan akan merasa tidak nyaman akibat umpan balik negatif dari staf, tingkat stres yang tinggi, dan motivasi yang rendah. Stres biasanya dipandang sebagai kondisi negatif. Namun stres kerja dapat membuat pekerjaan seseorang sebagai karyawan menjadi lebih menguntungkan karena dapat berasal dari berbagai sumber, antara lain stres-tekanan di tempat kerja (termasuk di tempat kerja, di lingkungan kerja, bahkan dalam konteks konsumen). perilaku). Misalnya, seseorang yang memiliki tujuan tertentu di tempat kerja yang mengharuskan mengelola lebih banyak tekanan akan mengalami stres. Bisnis sering kali menekankan pada pendidikan karyawan untuk memahami persyaratan dan preferensi pelanggan yang terus berubah untuk mengurangi churn pelanggan. Pembeli akan menjadi marah dan menarik pembeliannya setelah menunjukkan penyesalan atas jumlah pinjaman, tugas kerja karyawan selama proses pinjaman, dan praktik pinjaman haram perusahaan. Tingkat kepuasan seseorang setelah membandingkan hasil (kinerja atau hasil) yang menguntungkan dibandingkan dengan harapan dikenal sebagai persepsi konsumen.

Kata Kunci : Work Overload, Stres Kerja, Kepuasan Customer.

ABSTRACT

Due to their role in the implementation of company policies and operational activities, human resources are an important asset in a business organization. Companies' resources, such as capital, methods, and machines, cannot produce optimal results without the support of optimally performing human resources. In order to achieve objectives and carry out the company's functions and objectives, employees play a crucial role in any organization. Employees develop into planners, executors, and controllers who constantly actively contribute to the achievement of an organization's, industry's, or business's goals. The achievement of goals is supported by employees, but employees' attitudes toward work are also influenced by their own thoughts, feelings, and desires. These attitudes are referred to as work-related satisfaction, stress, and frustration, as well as work overload, environment, needs, and so forth. Employees' unhealthy thoughts will result in customer dissatisfaction due to high stress and low motivation. Workplace stress is typically viewed as a negative condition. However, because stress arises as a result of pressure from superiors and the work environment, including customer satisfaction, at a certain level, work stress can improve employee performance. For instance, if a worker has a specific goal that requires more effort than usual, he or she will experience stress. Companies must be careful to identify shifts in consumer needs and desires, which change almost constantly, in order to satisfy customers. Buyers will move after forming perceptions of the offer's value, the performance of the company's employees in service, and customer satisfaction following purchase, depending on how the company presents its offer. The level of one's feelings after comparing (performance or results) to his expectations is known as consumer satisfaction.

Keywords: Work Overload, Work Stress, Customer Satisfaction.

PENDAHULUAN

Perusahaan/instansi dituntut untuk lebih memperbaiki hal-hal yang berkaitan dengan kegiatan operasional perusahaan dan lebih kreatif, inovatif, dan terus berusaha meningkatkan kualitas bahan baku maupun produk yang dihasilkan agar dikarenakan manusia memiliki harga yang tidak sebanding dengan harga individu atau organisasi mana pun, sumber daya manusia menawarkan jaminan yang lebih unggul daripada individu atau organisasi mana pun.

Sumber daya manusia merupakan aset yang dapat digunakan oleh organisasi mana pun di dalam perusahaan, karena merupakan bagian dari perlindungan operasional dan keuangan perusahaan. Ketika digunakan oleh perusahaan, seperti mode, metode, atau metode, hasil terbaik tidak dapat dicapai kecuali metode terbaik dan paling efisien digunakan oleh perusahaan itu sendiri. Peran karyawan dalam organisasi perusahaan merupakan faktor yang sangat menentukan dalam mencapai tujuan produktivitas dan pertumbuhan perusahaan. Karyawan terdiri dari perencana, pelaksana, dan pengendali yang efektif dalam membantu pengelolaan organisasi, industri, dan usaha lainnya.

Dalam hal jumlah hari yang diharapkan seseorang untuk bekerja dengan sebaik-baiknya, setiap institusi/perusahaan dapat dicirikan dengan cara yang sama. Kelebihan beban kerja, stres kerja, dan kepuasan pelanggan hanyalah beberapa contoh penyebab beban kerja yang berlebihan dapat disebabkan oleh berbagai faktor, termasuk beban kerja yang berlebihan, kepuasan pelanggan, dan stres kerja. Inilah salah satu alasan mengapa ada begitu banyak jenis organisasi dan bisnis yang beroperasi setiap hari.

Work Overload adalah suatu kondisi dimana seorang karyawan mengalami tingkat stres yang lebih tinggi dari normal yang menyebabkan dia kehilangan sejumlah tugas dalam sehari yang tidak ada hubungannya dan tidak ada hubungannya dengan tugas yang sedang dikerjakan. Akibatnya, karyawan cenderung tidak mengalami stres karena tingkat stres yang lebih tinggi menyebabkan karyawan menjadi lebih fokus pada tugas yang sedang dikerjakan dan cenderung tidak teralihkan dari tugas yang sedang dikerjakan.

Beban kerja berlebih (beban kerja berlebih) merupakan suatu kondisi dimana individu mengalami kesulitan dalam mencapai tujuannya. Menurut Gibran dan Suryani (2019:25), ada fenomena yang dikenal dengan istilah "*work overload*" di sektor industri ketika beban kerja seorang pekerja melebihi kapasitasnya untuk menghasilkan barang, jasa, dan pengetahuan. Kelebihan beban kerja adalah salah satu masalah paling serius yang menyebabkan banyak stres bagi kebanyakan orang. Kelebihan beban kerja terjadi ketika seorang karyawan memiliki banyak tugas untuk diselesaikan, tetapi tidak ada satupun yang terkait dengan waktu atau jenis pekerjaan yang dilakukan karyawan.

Selain sebagai penunjang, seorang karyawan juga memiliki pikiran, perasaan, dan keinginan yang berfungsi untuk menjamin keselamatan individu selama proses penulisan. Yang dimaksud dengan "sikap-sikap karyawan" adalah stres, kecemasan, dan frustrasi yang ditimbulkan oleh pekerjaan, keluarga, terlalu banyak bekerja, dan pemicu stres lainnya. Akibat ketiadaan produk yang identik dengan karyawan, stres yang menarik dan termotivasi untuk melakukannya akan meningkatkan permintaan konsumen.

Stres telah muncul sebagai kondisi negatif di masa lalu. Namun, dalam jangka panjang, stres dapat berdampak negatif pada kesehatan seseorang karena stres memengaruhi aspek fisik dan mental kehidupan seseorang, seperti kemampuan mereka untuk mengkonsumsi. Dengan kata lain, jika seseorang menetapkan tujuan untuk dirinya sendiri dalam menjalankan tugas yang mengharuskan mereka menyelesaikan banyak tugas, mereka akan mengalami stres yang lebih tinggi dari biasanya.

Untuk memenuhi kebutuhan pelanggan, bisnis harus mengambil langkah-langkah untuk memastikan bahwa kebutuhan pelanggan terpenuhi dan mereka puas setidaknya selama satu tahun. Pembelian akan bergerak setelah membentuk persepsi berdasarkan nilai penawaran, kinerja karyawan perusahaan dalam pelayanan, kepuasan setelah pembelian tergantung dari bagaimana perusahaan melakukan penawaran dengan harapannya. Pembelian akan bergerak se Persepsi konsumen terhadap suatu produk setelah dibeli dikenal dengan kesediaan konsumen untuk membayarnya.

METODE

Desain Penelitian

Metodologi yang digunakan dalam penelitian ini dikenal dengan metode kualitatif. Yang dimaksud dengan "metode kualitatif" adalah prosedur untuk menganalisis data deskriptif. Disebut juga "kata-kata tertulis" atau "lisan" dari narasumber atau perilaku yang dapat dianalisis. Penelitian deskriptif adalah metode yang menganalisis berbagai data, seperti subjek atau objek, dan kemudian menyebarkan

hasilnya dengan cara yang sesuai dengan pengetahuan yang sudah ada pada saat penelitian. Metode ini dapat digunakan untuk memberikan informasi yang tidak terduga dan dapat digunakan dalam berbagai proyek penelitian.

Istilah deskripsi "serius" digunakan untuk menggambarkan metode yang tidak melibatkan gamifikasi atau sistematisasi, melainkan mengandalkan fakta dan bukti untuk mendukung kesimpulan. Bila digunakan bersamaan dengan kenyataan ganda, metode kualitatif menggunakan hakekat hubungan antara partisipan dan responden dalam jangka waktu yang lama, dan metode kualitatif menggunakan hakekat hubungan antara partisipan dan responden dalam jangka waktu yang lebih singkat, sehingga memungkinkan untuk memberikan panduan kepada peserta dan beberapa responden berdasarkan data pola-pola nilai.

“Cara berpikir induktif beranjak dari fakta-fakta yang khusus, peristiwa yang bersifat kongkrit, kemudian setelah itu ditarik generalisasinya yang bersifat umum dan berpikir tolak pada penguatan yang umum itu kita hendak laki-laki. dan dokumentasi yang berkaitan dengan tujuan atau jumlah data, seperti data karyawan PT. Catering oleh Citra Nusantara.

Pengamatan dan pencatatan sebagai metode pokok dan dokumentasi sebagai metode pendukung adalah dua metode yang telah digunakan di masa lalu untuk menganalisis data tersebut di atas. PT. Citra Nusantara Catering dan kinerja karyawan di lokasi penelitian menggunakan metode observasi untuk mengumpulkan data rencana catering.

Lokus

Mengingat rumor saat ini, metode ini adalah salah satu yang dapat digunakan untuk membedakan berbagai variabel yang telah diidentifikasi. Dalam hal ini, kualitas menjadi pertimbangan utama.

Waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan suatu tugas dikenal sebagai lokasi tugas yang ada. Lokasi sekarang berada di JL. Kiserut No.5 Rt. 001/Rw. Desa Sirnabaya Kec Krajan Timur, Telukjambe, Karawang

Jenis penelitian

Jenis penelitian ini disebut empiris-sosiologi, dan disebut juga penelitian lapangan. Ini melibatkan melakukan penelitian mendalam pada objek tertentu untuk mengumpulkan data yang relevan dengan studi kasus tertentu yang akan dilakukan. Kajian ini merupakan kajian pasar tenaga kerja yang bertujuan untuk meningkatkan produksi pangan/tataboga.

Pendekatan Penelitian

Penelitian penekatan Artikel ini membahas suatu metode kualitatif yang berbasis pada bidang fenomenologi. Merupakan metode yang digunakan untuk menganalisis suatu fenomena yang terjadi di luar tempat kerja, seperti fenomena yang terjadi di dalam tempat kerja/bisnis.

Variabel, Dimensi, Indikator dan Skala Pengukuran

Variabel	Dimensi	Indikator	Skala Pengukuran
Work overload	1. Waktu 2. Kinerja 3. Produksifitas	1. Shift Kerja 2. Pembagian Shift kerja mengatur jam kerja pergantian karyawan/rolling shift 3. Produksifitas bertambah	4
Stres Kerja	1. Beban Kerja 2. Umpan balik	1. Sistem kerja yang di atur dalam pembagian shift kerja karyawan. Untuk mengatur kegiatan produksifitas karyawan. 2. Upah/sistem gaji yang di atur sesuai kesepakatan, ketika bekerja di luar jam operasional dimasukkan ke dalam sistem lembur.	5
Kepuasan Customer	1. Pelayanan 2. Loyalitas	1. Pelayanan yang baik akan memberikan kepuasan kepada <i>customer</i> untuk menguntukan dan membuat <i>customer Repeat order</i> . 2. Membantu memprediksi pertumbuhan bisnis dan pendapatan	5

Populasi dan Sampel

Populasi

Populasi adalah bentuk keseluruhan objek dan subjek yang didasarkan pada wilayah tertentu dan mencakup syarat-syarat yang sesuai dengan tujuan utama. Ada berbagai orang yang berpartisipasi dalam populasi ini, termasuk konsumen, rumah tangga, dan profesional.

Sampel

Yang dimaksud dengan "sampel" adalah sekelompok orang dari suatu populasi yang memiliki ciri-ciri atau keadaan yang menjadi ciri suatu populasi dengan kepadatan penduduk yang lebih rendah; namun karena kelaziman dana, tenaga, dan waktu, maka kelompok tersebut dapat menggunakan sampel yang berbeda dengan populasi yang bersangkutan. Bagaimana pengaruhnya terhadap populasi jika disebarkan dari game ini? Sampel populasi yang ambivalen harus sangat representatif (mewakili) dalam hal ini.

Teknik Pengumpulan Data

1. Observasi merupakan salah satu cara untuk mengamati keterangan – keterangan yang tidak dapat dibedakan dari pengamatan jangka panjang. Pengamatan ini dapat digunakan untuk mengumpulkan data mengenai pelaksanaan tugas bisnis/bisnis dalam penawaran makanan/tataboga.
2. Wawancara adalah sepenggal data yang disusun oleh key person atau seseorang yang memiliki akses terhadap informasi dalam artikel ini. Ini digunakan untuk menentukan apakah suatu topik relevan dengan topik yang sedang dibahas. Penyusun melakukan wawancara dengan masyarakat dan karyawan secara metodis dan berkepanjangan.
3. Dokumentasi memerlukan penyimpanan data sesuai dengan fokus berikut: data–data karyawan, sistem shift kerja karyawan, dan persediaan data. Area fokus lainnya termasuk benda–tertulis, peraturan–peraturan.

Sumber Data

Data adalah sesuatu yang memiliki dampak signifikan pada tulisan. Selain itu, ada dua hasil dari penelitian ini, yaitu:

1. Data Primer Ini adalah data yang digunakan untuk menulis, digunakan dalam penawaran untuk makanan/tataboga, pelanggan, dan karyawan.
2. Data Sekunder Ini adalah data yang digunakan untuk menyiapkan data untuk data primer dalam penelitian ini. Dalam hal ini, data nasabah adalah buku-buku yang terkait dengan transaksi tersebut.

Analisis Data

Teknologi analisis data adalah suatu cara untuk mengumpulkan data agar dapat dianalisis. Model analisis data dalam penelitian ini menggunakan konsep Miles dan Huberman. Menurut Miles dan Huberman, kegiatan analisis data kualitatif dilakukan secara interaktif dan berlangsung dalam jangka waktu yang lama selama satu periode waktu, yang merupakan tambahan dari komposisi analisis data. Untuk mengidentifikasi area peluang yang relevan bagi karyawan dan pelanggan dalam proses pemberian layanan kepada pelanggan Pelayanan, penulis menggunakan data untuk menemukan kembali area tersebut. Dalam hal anggota masyarakat memiliki klaim atas informasi tertentu, informasi tersebut digunakan oleh orang yang bersangkutan untuk tujuan memperoleh informasi tentang informasi tersebut dan mengembangkan strategi untuk hasil penelitian PT. Katering oleh Citra Nusantara.

HASIL

Profil Perusahaan

Gambaran Umum PT.Citra Nusantara Catering

Citra Nusantara Catering, yang berdiri sejak tahun 2018 oleh Bapak Muhammad Pupung Syahroni, S.M., C.H.R.O. *Work Overload* , Stres Kerja berpengaruh penting pada pada PT. Citra Nusantara Catering kepada masyarakat luas sehingga bisa meningkatkan Kepuasan *Customer*. Lokasi penelitian ini adalah di JL. Kiserut No 5 Rt 001/ Rw 001 Kp. Krajan Desa Sirnabaya Kec. Telukjambe Timur, Karawang.



Gambar Lokasi Penelitian di PT.Citra Nusantara Catering.



Gambar Lokasi Produksifitas PT. Citra Nusantara Catering

Visi dan Misi Perusahaan

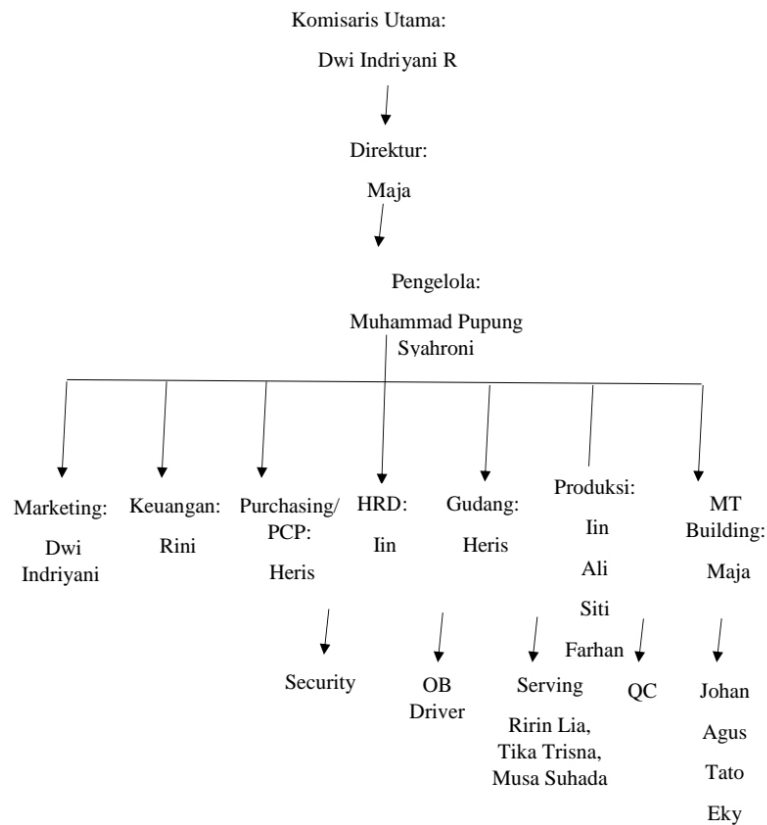
Visi

Fokus pada usaha catering yang menitikberatkan pada pemenuhan kebutuhan, harapan, dan harapan pelanggannya guna meningkatkan rasa dan layanan kepuasan yang mengakui dan mengakui bahwa konsumen adalah raja.

Misi

Untuk meningkatkan profesionalisme, produktivitas, dan efisiensi kami untuk membantu orang lain berhasil. Makan pagi, makanan utama, dan persiapan makanan yang gurih, manis, dan asam juga termasuk dalam kategori ini. Sebagai salah satu dari sekian banyak keunggulan bersaing, tempelkan hubungan dengan pelanggan.

Struktur Perusahaan



Profil Narasumber

1. Pemilik PT.Citra Nusantara Catering

Nama : Muhammad Pupung Syahroni, S.M.,C.H.R.O
 Umur : 23 Tahun
 Jabatan : Pemilik PT.Citra Nusantara Catering

2. Karyawan PT.Citra Nusantara Catering

a. Kepala Gudang

Nama : Haris
 Umur : 30 Tahun
 Jabatan : Kepala Gudang
 Lama bekerja : 5 Tahun

b. Koki

Nama : Suseno
 Umur : 30 Tahun
 Jabatan : Koki
 Lama bekerja : 5 Tahun

c. Asistem Koki

Nama : Yoto
 Umur : 30 Tahun
 Jabatan : Asisten Koki
 Lama bekerja : 5 Tahun

d. Serving

Nama : Ririn
 Umur : 24 Tahun
 Jabatan : Serving
 Lama bekerja : 3 Tahun

e. Customer/Konsumen

- 1) PT. Naigai
- 2) PT.Mitra Metal Perkasa
- 3) PT.Kiyokuni
- 4) PT.Aska
- 5) PT.Thopy

Hasil Penelitian

Tingkat Work Overload Karyawan

Tabel 1. Tingkat Work Overload

<i>Tingkat Work Overload</i>	Skor
Koki 2	7
Serving 15	9
Packing 15	9
Supply 10	8
Jumlah	33

Sumber: Karyawan PT.Citra Nusantara Catering

Dari tabel diatas dapat dilihat bahwa Karyawan dari divisi *Serving* dan *Packing* yang paling mengalami kondisi *Work Overload* di karenakan dalam setiap harinya karyawan bagian tersebut melakukan kegiatan/pekerjaan 2 x *shift*.

Tingkat Stres Kerja

Tabel 2 Tingkat Stres Kerja Karyawan

<i>Tingkat Work Overload</i>	Skor
Koki 2	8
Serving 15	9
Packing 15	9
Supply 10	6
Jumlah	32

Sumber: Karyawan PT.Citra Nusantara Catering

Dari tabel diatas dapat dilihat bahwa Karyawan divisi koki, *Serving* dan *Packing* mengalami kondisi stress kerja di karenakan dalam setiap harinya karyawan bagian tersebut melakukan kegiatan/pekerjaan 2 x *shift*. Untuk divisi koki mengalami stres kerja di karenakan produksi memasak dengan porsi yang besar maka mengakibatkan tingkat kelelahan yang berlebih sampai stres kerja.

Kepuasan Customer

Tabel 3 Tingkat Kepuasan Customer

<i>Tingkat Work Overload</i>	Skor
PT.Naigai	9
PT.Mitra Metal Perkasa	8
PT.Kiyokuni	8
PT.Aska	8
PT.Thopy	8
PT.HD Heat	9
Jumlah	50

Sumber: Karyawan PT.Citra Nusantara Catering

Dari tabel diatas dapat dilihat bahwa tingkat kepuasan *customer* rata-rata tinggi dalam kepuasan pelayanan dari PT.Citra Nusantara Catering.

Pembahasan

Dari hasil penelitian yang telah dilakukan, telah ditetapkan bahwa *Overload* Kerja dan Stres Karyawan Bebas Variabel, Stres Kerja Variabel Intervening, dan Tekanan Pelanggan Variabel Terikat. Karena *Work Overload* Streets Kerja berpengaruh positif dan signifikan secara simultan terhadap *Customer Service*. Pertimbangkan contoh implementasi berikut dari berbagai sumber:

Pengaruh Langsung Work Overload Terhadap Stres Kerja

Beban kerja yang berlebihan merupakan penyumbang utama stres di PT.Citra Nusantara Catering, menurut analisis data hubungan antara stres dan beban kerja yang berlebihan. Penelitian ini sebanding dengan yang dilakukan oleh Kriswara et al. (2017) bahwa beban kerja yang berlebihan berdampak positif terhadap kinerja PT. Sukses Yontomo Cabang Sidoarjo Hal ini menunjukkan bahwa stres yang dialami oleh karyawan juga terdapat pada beban kerja yang tidak dilakukan.

Selain itu, penelitian Amelia (2020) menunjukkan bahwa *work overload* berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja keuangan PT Mitratani Dua Tujuh Jember. Jika seseorang mengalami kelebihan beban kerja, Karyawan dapat menjadi sumber kesusahan. Ini menunjukkan bahwa ketika seorang pekerja mengalami beban kerja yang berlebihan, mereka juga mengalami stres dengan cara yang lebih signifikan.

Temuan ini juga didukung oleh penelitian yang dilakukan oleh Suryaningrum (2015) dan Pradana & Salehudin (2015), yang menunjukkan bahwa kelebihan beban kerja berdampak positif pada kualitas hidup pekerja.

Beban kerja seorang karyawan harus disesuaikan dengan kemampuan dan kesanggupannya untuk bekerja agar tidak mengalami beban kerja yang berlebihan. Hal ini dilakukan untuk memastikan hasil rata-rata karyawan memberikan kualitas terbaik. Menjadi sangat penting untuk memperhatikan tingkat beban kerja karyawan oleh perusahaan yaitu beban kerja mental dan beban kerja fisik. Jika seorang karyawan memiliki beban kerja yang terlalu besar dapat menyebabkan stres dan membuat kinerja pekerjaannya kurang maksimal. Namun demikian, ada faktor penghambat dan pendorong dari pendekatan bottom-up untuk memastikan bahwa perspektif pasien adalah yang terbaik.

Pengaruh Langsung Work Overload, Stres Kerja terhadap Kepuasan customer

Bila data kelebihan beban kerja dianalisis, terlihat jelas bahwa PT. Pelanggan Kepuasan Citra Nusantara Catering menderita stres jangka panjang. Penelitian ini sebanding dengan yang dilakukan oleh Kriswara et al. (2017) bahwa beban kerja yang berlebihan berdampak positif terhadap kinerja PT. Sukses Yontomo Cabang Sidoarjo

Menurut Oliver (2019), kepuasan adalah suatu jenis persuasi yang terjadi ketika seseorang menghadapi suatu kinerja atau hasil yang diikat dengan harapan. Jenis persuasi ini adalah fungsi dari hubungan antara kinerja dan orang yang diharapkan, dan saat diharapkan, pelanggan mungkin kecewa. Konsumen lebih cenderung untuk membeli jika mereka mengalami harapan, tetapi ketika konsumen tidak mengalami harapan, mereka lebih cenderung untuk membeli. Pengalaman konsumen dapat dipengaruhi oleh berbagai faktor, antara lain isi produk itu sendiri, informasi yang dikandungnya, dan sebagainya.

SIMPULAN

Sebagai hasil dari keberhasilan proyek, dimungkinkan untuk membedakan antara pekerjaan pada hipotesis proyek dan pekerjaan pada hipotesis yang dilakukan bersamaan dengan hipotesis proyek. Dengan menggunakan analisis deskriptif, Anda dapat membuat pengamatan berikut:

1. Hasil analisis menunjukkan bahwa secara parsial variabel *Work Overload* berhubungan dengan beban kerja pekerja. Jadi hipotesis kerja yang menyatakan bahwa variabel disiplin berpengaruh signifikan terhadap kinerja pegawai yang diterima.
2. Hasil analisis menunjukkan bahwa Stres Kerja dapat dicirikan sebagai variabel parsial dalam kaitannya dengan anak. Menurut hipotesis bahwa variasi di Lingkungan Kerja signifikan dalam kaitannya dengan kinerja pegawai, Kerja Hubungan dapat membantu kinerja pegawai karena mengidentifikasi salah satu motivasi terpenting bagi kinerja pegawai untuk bersenang-senang sambil mencapai tujuan. Lingkungan kerja tergantung pada kinerja individu; lingkungan yang berfungsi dengan baik dapat berkontribusi pada efektivitas dan efisiensi usaha; lingkungan yang berfungsi buruk dapat berkontribusi pada pencapaian tujuan perusahaan; dan lingkungan yang tidak berfungsi

dengan baik dapat meningkatkan produktivitas perusahaan.

3. Berdasarkan analisis tersebut dapat ditarik kesimpulan bahwa pendekatan parsial variabel terhadap pelayanan pelanggan diperlukan untuk memenuhi kebutuhan pelanggan. Berdasarkan hipotesis bahwa variabilitas pelanggan signifikan dalam kaitannya dengan kepuasan pelanggan, Lingkungan kerja tergantung pada kinerja individu, dan yang selesai akan berfungsi sebagai sarana yang akan digunakan untuk meningkatkan efektivitas dan efisiensi.

DAFTAR PUSTAKA

- Ardina, R. (2022). Pengaruh Beban Kerja, Stres Kerja dan Lingkungan Kerja Terhadap Kinerja Pegawai Di Dinas Sosial Kota Surabaya . *Jurnal Ilmu dan Riset Manajemen*
- Diana , D. d. (2021). Peran Work Overload, work Environment, Work Family Conflict & Work Stress Terhadap Job Performance. *Jurnal Ilmiah Wahana Pendidikan*, 197-201.
- Gibran , S. K., & Irma , S. (2019). Pengaruh Work Overload dan Intimidasi Terhadap Kinerja Karyawan Account Officer Pt Bank Aceh Syariah. *Jurnal Manajemen dan Inovasi*.
- Mariela , P., William , A. A., & Wehelmina , R. (2020). Lingkungan Kerja dan Stres Kerja Terhadap Kinerja Karyawan PT. Sinar Galesong Prima . *Produktivity*. Vol. 1 No.5, 453-458.
- Mas, Y. A. (2019). Dampak Persepsi Beban Kerja dan Lingkungan Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Divisi SDM dan Umum PT. Swabina Gatra. *Jurnal Ilmu Manajemen Volume 7 Nomor 3- Jurnal Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Surabaya*.
- Muhammad Nur, D. M., & Herman , S. (2020). Pengaruh Beban Kerja dan Lingkungan Kerja Terhadap Kinerja Karyawan. *Jurnal Aplikasi Kebijakan Publik dan Bisnis* , 101-114.