

BAB II

KAJIAN PUSTAKA

2.1 Deskripsi Konseptual

Deskripsi Konseptual merupakan suatu penentuan konsentrasi sebagai pedoman arah suatu penelitian dalam upaya mengumpulkan dan mencari informasi serta sebagai pedoman dalam mengadakan pembahasan. Penelitian ini menggunakan tiga variabel yaitu Beban Kerja dan kinerja karyawan.

2.2 Kinerja Karyawan

Menurut Mukmin (2021) kinerja karyawan adalah hasil dari kemampuan yang diperoleh, baik dari segi kualitas maupun kuantitas, dalam menjalankan tugas sesuai dengan tanggung jawab yang diberikan. (Rosita, 2020) menekankan bahwa salah satu faktor penting untuk mencapai tujuan perusahaan adalah peningkatan disiplin kerja karyawan dalam melaksanakan kinerja mereka. Di sisi lain, Fajrin (2021) menjelaskan bahwa kinerja berasal dari istilah *job performance*, yang merujuk pada prestasi kerja yang diraih karyawan dalam menyelesaikan pekerjaan yang diberikan.

Kinerja merupakan suatu hasil dari output karyawan pada suatu perusahaan, dimana hal ini menjadi permasalahan utama perusahaan dalam menilai kompetensi dan loyalitas karyawan terhadap tanggung jawab nya apakah seorang karyawan mampu menjalankan tugas dan tanggung jawabnya (Nuruzzaman, 2021).

Kinerja karyawan sebagai keinginan melakukan pekerjaan, keterampilan, pemahaman apa dan bagaimana melakukannya. Kinerja yaitu hasil kerja yang dilakukan individu dalam melakukan tugas dan tanggung jawab dalam pekerjaan.

Kinerja karyawan diartikan sebagai perilaku yang fokus atau pekerjaan yang memiliki tujuan (Suryawan, 2022).

Kinerja merupakan singkatan dari kinetika energi kerja yang diartikan dalam bahasa Inggris *performance*. Istilah *performance* sering diartikan sebagai performa kerja. Oleh karena itu, kinerja ialah keluaran yang dihasilkan oleh fungsi-fungsi atau indikator-indikator suatu profesi dalam waktu tertentu. Kinerja berasal dari kata *job performance* yang berarti prestasi kerja yang dicapai oleh seseorang dalam melaksanakan tugas dan pekerjaan yang diberikan kepadanya (Putri, 2023).

Kinerja merupakan hasil dari suatu proses atau tingkat keberhasilan seseorang atau keseluruhan selama periode tertentu di dalam melaksanakan tugasnya baik secara kualitas maupun. Kinerja selalu diukur dari aspek hasil bukan upaya yang dilakukan individu, yakni seberapa baik individu dapat memenuhi tuntutan pekerjaannya (Sari, 2016)

Selain itu kinerja adalah hasil yang diperoleh oleh suatu organisasi, baik itu organisasi bersifat *profit oriented* dan *nonprofit oriented* selama satu periode waktu. Menurut Mangkunegara (2002) terdapat beberapa karakteristik kinerja karyawan sebagai berikut:

- a. Memiliki tanggung jawab pribadi yang tinggi.
- b. Dapat mengambil dan menanggung risiko yang dihadapi.
- c. Memiliki tujuan yang nyata.
- d. Memiliki rencana kerja yang menyeluruh dan berjuang untuk merealisasikan tujuannya.

- e. Memanfaatkan umpan balik (*feedback*) yang konkrit dalam seluruh kegiatan kerja yang dilakukannya.

Menurut Simanjuntak (2011) kinerja adalah tingkat pencapaian hasil atas pelaksanaan tugas tertentu oleh karenanya kinerja perusahaan adalah tingkat pencapaian hasil dalam rangka mewujudkan tujuan perusahaan serta manajemen kinerja adalah keseluruhan kegiatan yang dilakukan untuk meningkatkan kinerja perusahaan atau organisasi, termasuk kinerja masing-masing individu dan kelompok kerja perusahaan tersebut. Selain itu juga, manajemen kinerja (*performance management*) adalah proses berorientasinya tujuan yang diarahkan untuk memastikan bahwa proses-proses keorganisasian ada pada tempatnya untuk memaksimalkan produktivitas para karyawan, tim dan akhirnya organisasi (Neksen, 2021).

Manajemen kinerja juga merupakan proses mengonsolidasikan penetapan tujuan, penilaian dan pengembangan kinerja kedalam satu sistem tunggal bersama, yang bertujuan memastikan kinerja karyawan mendukung tujuan strategis perusahaan. Adapun tujuan manajemen kinerja ada tiga macam yaitu strategis, administrasi dan pengembangan.

Kinerja karyawan adalah hasil atau sesuatu yang dicapai seseorang. Dalam hal ini yang dimaksud dengan kinerja pegawai adalah apa yang dicapai pegawai karena lingkungan kerjanya atau peran atau posisinya dalam organisasi. Kinerja atau prestasi seseorang dapat diukur dengan kinerja kualitatif dan kuantitatif. Ini sesuai dengan tanggung jawab yang diberikan kepadanya. Selain tingkat tanggung jawab, kinerja juga dapat dinilai berdasarkan pendidikan individu, inisiatif,

inspirasi, dan motivasi kerja. Hasil pekerjaan mereka memberikan umpan balik kepada manajer dan diri mereka sendiri sehingga mereka terus melakukan pekerjaan mereka secara proaktif dan diharapkan dapat memberikan pekerjaan yang berkualitas. Ini menguntungkan perusahaan dan Anda, karena memperkuat citra diri Anda sebagai karyawan yang menunjukkan komitmen dan loyalitas tinggi kepada perusahaan tempat anda bekerja (Pangestu & Rani, 2022).

Dari beberapa definisi tersebut dapat disimpulkan bahwa kinerja merupakan hasil kerja yang dicapai oleh karyawan dalam suatu perusahaan yang sesuai dengan pekerjaan yang diberikan kepadanya dalam waktu tertentu. Adapun prestasi yang dicapai oleh seseorang dalam melaksanakan tugas atas pekerjaannyasesuai dengan standar dan kriteria yang telah ditetapkan. Kinerja juga merupakan perwujudan kerja yang dilakukan oleh karyawan yang biasanya digunakan sebagai dasar penilaian terhadap karyawan atau organisasi. Oleh karenanya kinerja yang baik merupakan suatu langkah utama untuk menuju tercapainyasuatu tujuan organisasi.

2.2.1 faktor- faktor yang Mempengaruhi Kinerja

Adapun faktor yang mempengaruhi kinerja menurut Armstrong & Barondalam Wibowo (Hatidah, 2022) yaitu :

- a. Faktor personal atau individu meliputi pengetahuan keterampilan, kecerdasan emosional (*emotional intelligence*), kemampuan diri, kepercayaan diri, motivasi dan komitmen organisasional yang dimiliki oleh setiap individu.
- b. Faktor kepemimpinan yang meliputi kualitas dalam memberi dorongan, semangat, arahan dan dukungan, yang diberi manajer dan team healdler.

- c. Faktor tim meliputi kualitas dukungan dan semangat yang diberikan oleh rekan dalam satu tim, kepercayaan terhadap sesama anggota tim, kekompakan dan keeratan anggota tim, membantu rekan dalam satu tim yang merasa kesulitan (*organizational citizenship behavior*).
- d. Faktor sistem meliputi sistem kerja, fasilitas kerja dan infrastruktur yang diberikan oleh organisasi, proses organisasi dan kultur kinerja dalam organisasi.
- e. Konsep konseptual (situasional) meliputi tekanan dan perubahan lingkungan eksternal dan internal.

2.2.2 Indikator Kinerja Karyawan

Kinerja karyawan dapat dikatakan baik apabila hasil kerja yang diperoleh mampu memenuhi standar, hal ini bisa didapatkan salah satunya melalui pengembangan yang perusahaan berikan. Menurut Mangkunegara, (2012) indikator kinerja yaitu terdiri dari:

1. Kualitas kerja, mencerminkan peningkatan mutu dan standar kerja yang telah ditentukan sebelumnya, biasanya disertai dengan peningkatan kemampuan dan nilai ekonomis.
2. Kuantitas output, mencerminkan peningkatan volume atau jumlah dari suatu unit kegiatan yang menghasilkan barang dari segi jumlah. Kuantitas kerja dapat diukur melalui penambahan nilai fisik dan barang dari hasil sebelumnya.
3. Ketepatan waktu yaitu diukur dari persepsi pegawai terhadap suatu aktivitas yang diselesaikan dari awal waktu sampai menjadi output dan dapat

menyelesaikan pada waktu yang telah ditetapkan serta memaksimalkan waktu yang tersedia untuk aktivitas yang lain.

4. Kerjasama yaitu diukur dari kesediaan pegawai berpartisipasi dan bekerjasama dengan pegawai lainnya baik secara vertikal maupun horizontal di dalam maupun di luar pekerjaan sehingga kinerja yang dihasilkan semakin baik.
5. Kehadiran yaitu diukur dari kesediaan karyawan dalam memenuhi peraturan perusahaan yang berkaitan dengan jumlah kehadiran dan jumlah ketidakhadiran karyawan dalam suatu perusahaan selama periode tertentu.

Dalam penelitian ini peneliti menggunakan indikator dari Mangkunegara dikarenakan sesuai dengan objek yang diteliti.

2.3 Beban Kerja

Tarwaka (2015) Beban kerja adalah sejumlah tuntutan tugas yang harus diselesaikan oleh seseorang dalam kurun waktu tertentu, baik berupa tuntutan fisik maupun mental, yang apabila tidak sesuai dengan kemampuan pekerja dapat menimbulkan kelelahan dan penurunan kinerja.

Koesomowidjojo (2017) Beban kerja merupakan persepsi individu terhadap sejumlah pekerjaan yang harus diselesaikan sesuai target, standar, dan waktu yang telah ditetapkan oleh organisasi.

Munandar (2014) Beban kerja adalah kondisi pekerjaan yang menunjukkan sejauh mana tuntutan tugas, tanggung jawab, dan tekanan kerja yang diterima individu dapat memengaruhi kemampuan fisik dan psikologisnya dalam bekerja.

Robbins dan Judge (2017) Beban kerja adalah tingkat tuntutan pekerjaan yang dirasakan karyawan, yang mencakup jumlah tugas, tingkat kesulitan pekerjaan, tekanan waktu, serta tanggung jawab yang harus dipikul dalam melaksanakan pekerjaan.

Beban kerja yaitu suatu proses dalam penetapan jumlah jam kerja untuk menyelesaikan pekerjaan dalam kurun waktu tertentu. Oleh karenanya beban kerja akan mempengaruhi karyawan dalam melakukan pekerjaannya dan akan berdampak pada stres kerja. Untuk menghindari adanya stres atau tekanan kerja, tidak hanya beban kerja yang berlebihan tetapi dikhawatirkan membuat seorang karyawan memiliki kinerja yang rendah. Tekanan waktu dan konsentrasi terhadap informasi akan sangat memengaruhi karyawan dalam menyelesaikan pekerjaannya (Maha, 2022).

Terdapat faktor-faktor yang mempengaruhi beban kerja yang mana faktor tersebut dibagi menjadi dua bagian, yaitu faktor internal dan eksternal. Penjelasan dari kedua faktor tersebut adalah sebagai berikut (Sabila & Azizah, 2022):

1. Faktor internal adalah faktor yang berasal dari dalam tubuh akibat dari reaksi beban kerja eksternal yang berpotensi sebagai stresor, meliputi faktor somatis seperti jenis kelamin, umur, ukuran tubuh, status gizi, kondisi kesehatan dan sebagainya, dan faktor psikis diantaranya seperti motivasi, persepsi, kepercayaan, keinginan, keputusan dan sebagainya.
2. Faktor eksternal yaitu beban yang berasal dari luar tubuh pekerja yaitu sebagai berikut:

- a) Tugas (Task), tugas bersifat fisik seperti, tata ruang tempat kerja, kondisi ruang kerja, kondisi lingkungan kerja, sikap pekerja, ataupun beban kerja yang dijalani. Sedangkan tugas yang bersifat mental meliputi tanggung jawab, kompleksitas pekerjaan, emosi oekerjaa dan sebagainya.
- b) Organisasi kerja, meliputi lamanya waktu kerja, waktu istirahat, shift kerja, sistem kerja dan sebagainya.
- c) Lingkungan kerja, lingkungan kerja ini dapat meliputi antara lain, lingkungan kerja fisik, lingkungan kerja kimiawi, lingkungan kerja biologi, dan lingkungan kerja psikologis.

Menurut Muskamal (2010), dilakukannya pengukuran beban kerja adalah untuk mengetahui informasi mengenai tingkat efektivitas dan efisiensi kerja organisasi berdasarkan banyaknya pekerjaan yang harus diselesaikan dalam jangka waktu satu tahun. Adapun secara garis besar pada pengukuran beban kerja digolongkan menjadi tiga kategori, yakni sebagai berikut(Crisnandi & Chaerudin, 2024):

1. Pengukuran subjektif, yakni pengukuran yang didasarkan kepada penilaian dan pelaporan oleh pekerja terhadap beban kerja yang dirasakan dalam menyelesaikan satu tugas. Pengukuran jenis ini pada umumnya menggunakan skala penilaian (rating scale).
2. Pengukuran kinerja, yaitu pengukuran yang diperoleh melalui pengamatan terhadap aspek-aspek perilaku atau aktivitas yang ditampilkan oleh pekerja. Salah satu jenis dalam dalam pengukuran kinerja adalah pengukuran yang diukur berdasarkan waktu. Pengukuran kinerja dengan menggunakan waktu

merupakan suatu metode untuk untuk mengetahui waktu penyelesaian suatu pekerjaan yang dikerjakan oleh pekerja yang memiliki kualifikasi tertentu, di dalam suasana kerja kerja yang telah ditentukan serta dikerjakan dengan suatu tempo kerja tertentu.

3. Pengukuran fisiologis, yaitu pengukuran yang mengukur tingkat beban kerja dengan mengetahui suatu tugas atau pekerjaan tertentu. Pengukuran yang dilakukan biasanya pada refleks pupil, pergerakan mata, aktivitas otot dan respon-respon tubuh lainnya

Berdasarkan pengertian para ahli dan peraturan diatas maka, kesimpulanya Beban Kerja adalah besaran pekerjaan yang harus dipikul oleh seseorang dalam periode waktu tertentu. Beban kerja dapat diukur dengan membandingkan standard waktu yang dibutuhkan untuk menyelesaikan pekerjaan dengan waktu yang tersedia. Jika beban kerja melebihi kemampuan pekerja, maka dapat menyebabkan kelelahan, sebaliknya jika terlalu rendah dapat menyebabkan rasa bosan dan kurang produktif. Oleh karena itu, perlu dilakukan evaluasi kinerja sebuah unit organisasi.

2.3.1 Indikator Variabel Beban Kerja

Menurut Koesomowidjojo, (2017) Terdapat empat indikator dalam beban kerja yang dapat diketahui, diantaranya sebagai berikut:

1. Target yang harus dicapai, pandangan individu mengenai besarnya target kerja yang diberikan untuk menyelesaikan pekerjaannya. Pandangan mengenai hasil kerja yang harus diselesaikan dalam jangka waktu tertentu.
2. Kondisi pekerjaan, mencakup tentang bagaimana pandangan yang dimiliki oleh individu mengenai kondisi pekerjaannya, seperti mengambil keputusan

dengan cepat pada saat pengerjaan barang, serta mengatasi kejadian yang tak terduga seperti melakukan pekerjaan ekstra diluar waktu yang telah ditentukan.

3. Penggunaan waktu, kerja waktu yang digunakan dalam kegiatan-kegiatan yang langsung berhubungan dengan produksi (waktu lingkaran atau waktu baku/dasar).
4. Standar pekerjaan, kesan yang dimiliki oleh individu mengenai pekerjaannya, misalnya perasaan yang timbul mengenai beban kerja yang harus diselesaikan dalam jangka waktu tertentu.

Menurut Robbins dan Judge (2017), beban kerja dapat diukur melalui beberapa indikator sebagai berikut:

1. Jumlah pekerjaan, yaitu banyaknya tugas atau pekerjaan yang harus diselesaikan oleh karyawan dalam periode waktu tertentu.
2. Tingkat kesulitan pekerjaan, yaitu sejauh mana pekerjaan menuntut kemampuan, keterampilan, dan konsentrasi tinggi dari karyawan.
3. Tekanan waktu, yaitu keterbatasan waktu yang diberikan kepada karyawan dalam menyelesaikan pekerjaan sesuai target yang ditetapkan.
4. Tanggung jawab pekerjaan, yaitu besarnya tanggung jawab yang harus dipikul karyawan atas hasil pekerjaan dan risiko yang ditimbulkan.

Pengukuran beban kerja memberikan beberapa keuntungan bagi organisasi. menjelaskan bahwa alasan yang sangat mendasar dalam mengukur beban kerja adalah untuk mengkuatifikasi biaya mental (mental cost) yang harus dikeluarkan dalam melakukan suatu pekerjaan agar dapat memprediksi kinerja sistem dan

pekerja. Tujuan akhir dari langkah-langkah tersebut adalah untuk meningkatkan kinerja karyawan, memperbaiki desain lingkungan kerja ataupun menghasilkan prosedur kerja yang lebih efektif (Widodo & Widyawan, 2021). Dalam penelitian ini peneliti menggunakan indikator dari Koesomowidjojo (2017). Hal ini dikarenakan sesuai dengan objek yang diteliti.

2.4 Pengaruh Antar Variabel Beban Kerja terhadap Kinerja Karyawan

Beban kerja merupakan sejumlah tugas atau pekerjaan yang harus diselesaikan oleh karyawan dalam periode tertentu sesuai dengan tanggung jawab yang diberikan organisasi. Beban kerja dapat menjadi faktor yang memengaruhi kemampuan karyawan dalam mencapai hasil kerja yang optimal. Beban kerja yang terlalu tinggi dapat menyebabkan karyawan mengalami kelelahan, menurunkan konsentrasi, dan kesulitan menyelesaikan pekerjaan secara efektif. Sebaliknya, beban kerja yang sesuai dengan kemampuan dan kapasitas karyawan dapat membantu menciptakan kondisi kerja yang lebih optimal sehingga kinerja dapat dipertahankan atau ditingkatkan.

Dalam konteks PT. Federal International Finance (FIF) Bengkulu, beban kerja dapat berkaitan dengan jumlah pekerjaan, target yang harus dicapai, waktu penyelesaian pekerjaan, serta tuntutan pekerjaan yang diberikan kepada karyawan. Apabila beban kerja yang diberikan sesuai dengan kemampuan karyawan, maka karyawan akan lebih mampu menyelesaikan tugas secara tepat waktu dan menghasilkan pekerjaan sesuai standar perusahaan. Namun, apabila beban kerja terlalu tinggi dan tidak diimbangi dengan kemampuan maupun waktu yang tersedia, maka dapat menyebabkan penurunan kualitas dan kuantitas hasil kerja karyawan.

Secara empiris, hubungan antara beban kerja dan kinerja karyawan telah didukung oleh penelitian Khairi (2022) yang meneliti pengaruh disiplin kerja, kompensasi, dan beban kerja terhadap kinerja karyawan pada PT Bank Rakyat Indonesia Cabang Cikarang. Hasil penelitian tersebut menunjukkan bahwa beban kerja berpengaruh terhadap kinerja karyawan. Temuan ini menunjukkan bahwa perubahan tingkat beban kerja yang diterima karyawan berkaitan dengan perubahan kinerja yang dihasilkan.

Selanjutnya, penelitian Nopiani (2022) mengenai pengaruh work-life balance, burnout, dan beban kerja terhadap kinerja karyawan pada perusahaan jasa transportasi di Kota Bandung juga menemukan bahwa beban kerja berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan. Hasil tersebut memperkuat pandangan bahwa tingkat beban kerja yang diterima karyawan dapat memberikan konsekuensi terhadap pencapaian kinerja.

Berdasarkan uraian teoritis dan hasil penelitian terdahulu tersebut, dapat disimpulkan bahwa Beban Kerja memiliki pengaruh terhadap Kinerja Karyawan. Beban kerja yang tidak sesuai dengan kapasitas karyawan dapat meningkatkan kelelahan dan mengurangi kemampuan karyawan dalam menyelesaikan pekerjaan secara optimal. Oleh karena itu, perusahaan perlu melakukan pembagian pekerjaan dan penetapan target secara proporsional agar beban kerja sesuai dengan kemampuan karyawan dan dapat mendukung pencapaian kinerja yang optimal.

2.5 Hasil Penelitian yang Relevan

Tabel 2.1
Penelitian Terdahulu

NO	Peneliti	Judul	Hasil Penelitian
1	Yusuf Taufik, (2023)	Pengaruh Beban Kerja dan Perputaran Karyawan Terhadap Kinerja Karyawan	berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan, Hasil penelitian menunjukkan bahwa nilai Adjust R Square yang diperoleh adalah: sebesar 0,341. Hal ini berarti besarnya pengaruh beban kerja dan perputaran karyawan terhadap kinerja adalah: sebesar 34,1%
2	Anjani, (2022)	Analisis Perancangan Sistem Informasi Akuntansi Penjualan Tunai Pada Toko Berkah Jaya	Disimpulkan bahwa jika dilihat dari jawaban responden secara keseluruhan dapat dilihat turnover intention pada PT. Swakarya Indah Busana Tanjungpinang cukup tinggi karena berada pada angka 4,02 yang artinya hampir semua karyawan menyatakan setuju atas pernyataan-pernyataan pada variabel turnover intention.
3	Siburian, (2021)	Pengaruh Beban Kerja dan Lingkungan Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Kantor Pelayanan Pajak Pratama Balige Sumatera Utara	Hasil penelitian menemukan bahwa beban kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap lingkungan kerja maupun dengan kinerja karyawan. Demikian juga lingkungan kerja memberikan pengaruh yang positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan.
4	Handhoko, (2024)	Pengaruh Turnover Intention Terhadap Job Performance Tenaga Kesehatan Di Rumah Sakit: Literature Review	Dari sintesis artikel yang dilakukan didapatkan bahwa tingkat turnover intention yang tidak berpengaruh secara langsung terhadap kinerja karyawan. Namun,
5	Nabila, (2022)	Analisis Pengaruh Beban Kerja	Hasil dari penelitian ini adalah beban kerja tidak

		Terhadap Kinerja Karyawan PT. Perkebunan Nusantara IV Medan Vania	memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kinerja karyawan PT. Perkebunan Nusantara IV dan memiliki kategori yang terbilang sangat baik dalam mengatasi beban kerja yang ada pada lingkungan kerja.
--	--	---	--

2.6 Kerangka Konseptual

Dalam kerangka konseptual ini digunakan variabel pengaruh (X) terhadap variabel berpengaruh (Y). Berikut gambaran dari kerangka analisis mengenai konsep pemikiran antara variabel-variabel yang diteliti:



Gambar 2.1
Kerangka Konseptual.

2.7 Defisini Operasional

Definisi operasional merujuk pada penjelasan yang menggambarkan definisi, metode pengukuran, alat ukur, hasil pengukuran, dan skala pengukuran dari variabel-variabel yang akan diteliti. Menurut Sugiyono (2015), definisi operasional dalam penelitian adalah atribut, sifat, atau nilai dari objek yang memiliki variasi tertentu yang telah ditentukan oleh peneliti untuk dianalisis dan disimpulkan. Penjelasan rinci mengenai definisi operasional dapat dilihat dalam Tabel 2.3

Tabel 2.3
Definisi Operasional dan Pengukuran Variabel

NO	Variabel	Definisi Operasional	Pengukuran variabel		
			Indikator	Alat Ukur	Skala
1.	Beban Kerja (X)	Beban kerja yaitu suatu proses dalam penetapan jumlah jam kerja untuk menyelesaikan pekerjaan dalam kurun waktu tertentu.	1. Target yang harus dicapai 2. Kondisi pekerjaan 3. Penggunaan waktu, 4. Standar pekerjaan. Koesomowidjojo (2017)	Kuesioner	Likert
2.	Kinerja Karyawan (Y)	Kinerja merupakan singkatan dari kinetika energi kerja yang diartikan dalam bahasa inggris <i>performance</i>	indikator kinerja yaitu terdiri dari 1. Kualitas kerja, 2. Kuantitas output 3. Ketepatan waktu 4. Kerjasama 5. Kehadiran (Mangkunegara 2012)	Kuesioner	Likert

2.8 Hipotesis Penelitian

Berdasarkan kajian Pustaka khususnya pada bagian hubungan variabel maka dalam penelitian ini diajukan hipotesis sebagai berikut:

H1: Diduga beban kerja karyawan berpengaruh terhadap kinerja karyawan Di PT.

Fedral Internasional Finance (FIF) Bengkulu.

