

**ANALISIS BEBAN KERJA BERLEBIHAN DAN
IMPLIKASINYA PADA EFEKTIVITAS KOMUNIKASI INTERNAL
DI PT. PLN (PERSERO) UP3 MANADO**

Amellia Putri Victoria Tangka^{1*}, Deky Eko Wibowo Mundung², Silvy Truly Sambuaga³

¹Manajemen Bisnis, Jurusan Administrasi Bisnis, Politeknik Negeri Manado, ameliaputritangka@gmail.com

²Administrasi Bisnis, Jurusan Administrasi Bisnis, Politeknik Negeri Manado, deky@polimdo.ac.id

³Administrasi Bisnis, Jurusan Administrasi Bisnis, Politeknik Negeri Manado, silvytsambuaga@gmail.com

*Korespondensi: ameliaputritangka@gmail.com

ABSTRACT

This study aims to analyze the actual conditions of excessive workload at the general affairs division of PT. PLN (Persero) UP3 Manado using relevant indicators, and to explain how this workload implicates the effectiveness of internal communication. A qualitative exploratory-descriptive approach was applied, using in-depth interviews, participatory and non-participatory observations, and documentation studies involving three staff members selected through purposive sampling. Data were analyzed using the Miles & Huberman model. The results show that the staff faced targets of 2,000–3,000 evidence uploads per month, limited staff (three people), and differences in competencies. These conditions triggered physical fatigue, psychological stress, and decreased communication effectiveness, as reflected in miscommunication, task duplication, and delays in information flow. The findings confirm that excessive workload significantly impacts the effectiveness of internal communication. Thus, managerial strategies in workload arrangement, competency development, and digital system optimization are needed to support smooth communication and operational efficiency.

Keywords : *Workload, Internal Communication, Communication Effectiveness*

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis kondisi nyata beban kerja berlebihan pada bagian umum PT. PLN (Persero) UP3 Manado menggunakan indikator relevan, serta menjelaskan bagaimana beban kerja tersebut berimplikasi pada efektivitas komunikasi internal. Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif eksploratif-deskriptif dengan teknik wawancara mendalam, observasi partisipatif dan non-partisipatif, serta studi dokumentasi terhadap tiga staf bagian umum yang dipilih secara purposive sampling. Analisis data dilakukan dengan model Miles & Huberman. Hasil penelitian menunjukkan bahwa staf menghadapi target unggah eviden 2.000–3.000 per bulan, terbatasnya jumlah staf (tiga orang), dan perbedaan kompetensi. Kondisi ini memicu kelelahan fisik, tekanan psikologis, dan penurunan efektivitas komunikasi internal yang terlihat dari miskomunikasi, duplikasi tugas, serta keterlambatan informasi. Temuan memperlihatkan bahwa beban kerja berlebih memiliki implikasi signifikan terhadap efektivitas komunikasi internal. Oleh karena itu, diperlukan strategi manajerial dalam penataan beban kerja, peningkatan kompetensi, dan optimalisasi sistem digital untuk mendukung kelancaran komunikasi dan efisiensi operasional.

Keywords : *Beban kerja, Komunikasi Internal, Efektivitas Komunikasi*

PENDAHULUAN

Latar Belakang Masalah Penelitian

Beban kerja berlebihan merupakan salah satu isu utama dalam dunia kerja modern. Tekanan kerja yang melebihi kapasitas individu dapat memengaruhi produktivitas organisasi dan kesejahteraan pegawai. Tarwaka (2022) menjelaskan bahwa beban kerja terjadi karena adanya ketidakseimbangan antara tuntutan tugas dengan kemampuan pekerja. Laporan International Labour Organization (ILO) mengungkapkan bahwa lebih dari 40% tenaga kerja di Asia Tenggara mengalami stres akibat tingginya tuntutan kerja dan peran ganda.

Dalam konteks organisasi, beban kerja yang berlebihan tidak hanya berdampak pada aspek fisik, tetapi juga mengganggu psikologis pegawai, seperti menurunnya motivasi, stres, bahkan burnout. Robbins & Judge (2023) menegaskan bahwa komunikasi internal yang seharusnya mendukung koordinasi kerja sering terhambat akibat pegawai yang bekerja dalam tekanan tinggi. Informasi yang disampaikan secara terburu-buru meningkatkan risiko miskomunikasi dan kesalahan koordinasi. PT. PLN (Persero) sebagai BUMN penyedia energi listrik menghadapi tantangan yang sama. Di Unit Pelaksana Pelayanan Pelanggan (UP3) Manado, staf bagian umum bertanggung jawab mengunggah 2.000–3.000 eviden kinerja per bulan ke dalam SIMKPNAS. Target ini sesuai aturan PKB 2022–2024 dan Peraturan Direksi Nomor 0026.P/DIR/2024. Dalam praktiknya, keterbatasan waktu, jumlah staf hanya tiga orang, serta latar belakang kompetensi yang berbeda menyebabkan pekerjaan sering dilakukan lembur. Akibatnya, rapat koordinasi lebih menekankan evaluasi angka capaian dibanding memperbaiki alur komunikasi internal. Fenomena tersebut menunjukkan bahwa beban kerja berlebih pada staf bagian umum berdampak nyata pada komunikasi internal organisasi. Oleh karena itu, penelitian ini penting dilakukan untuk menggali secara mendalam bagaimana staf bagian umum merasakan beban kerja berlebih, serta bagaimana hal itu memengaruhi efektivitas komunikasi internal di PT. PLN (Persero) UP3 Manado.

Tujuan Penelitian

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk menganalisis kondisi nyata beban kerja berlebihan di bagian umum dengan menggunakan indikator yang relevan serta menjelaskan implikasi beban kerja berlebihan pada efektivitas komunikasi internal di PT. PLN (Persero) UP3 Manado.

TINJAUAN PUSTAKA

Beban Kerja

Tarwaka (2022) mendefinisikan beban kerja sebagai jumlah tugas yang harus diselesaikan dengan standar tertentu dalam jangka waktu yang ditetapkan. Ketidakseimbangan antara tuntutan kerja dengan kapasitas fisik maupun mental pegawai dapat memunculkan beban kerja berlebihan. Sedarmayanti (2023) menambahkan bahwa beban kerja yang tidak realistis

dapat menjadi pemicu stres serta menurunkan produktivitas pegawai. Konsep ini relevan dengan kondisi staf bagian umum PT. PLN (Persero) UP3 Manado yang menghadapi target unggah ribuan eviden konten setiap bulan dengan jumlah pegawai yang terbatas.

Komunikasi Internal

Robbins dan Judge (2023) menjelaskan bahwa komunikasi internal yang efektif ditentukan oleh kejelasan pesan, ketepatan waktu, serta kelengkapan informasi yang disampaikan. Kelebihan beban kerja dapat mempersempit ruang kognitif pekerja sehingga mengurangi efektivitas komunikasi. Daft (2021) menegaskan perlunya sistem komunikasi internal yang terstruktur agar aliran informasi dalam organisasi tetap lancar. Hal ini berkaitan dengan temuan penelitian yang menunjukkan adanya miskomunikasi dan duplikasi tugas akibat koordinasi yang kurang optimal.

Stres Kerja dan Tekanan Psikologis

Roslina (2020) menegaskan bahwa beban kerja berlebihan memicu stres, kelelahan, dan bahkan menurunkan kesejahteraan mental karyawan. Robbins dan Judge (2021) juga menyebutkan bahwa beban kerja tinggi mengakibatkan tekanan psikologis, yang berdampak pada turunnya konsentrasi serta akurasi kerja. Temuan ini sesuai dengan hasil penelitian yang mengungkap tekanan psikologis dialami staf bagian umum, terutama ketika menghadapi deadline mendesak.

Kompetensi dan Pembagian Tugas

Mangkunegara (2021) menekankan pentingnya kesesuaian kompetensi dengan tugas yang diemban. Apabila pegawai ditempatkan pada bidang di luar keahliannya, beban kerja mental meningkat karena harus beradaptasi dengan keterampilan baru. Kondisi ini terlihat pada staf bagian umum yang sebagian besar berlatar administrasi, tetapi harus mengelola konten komunikasi dan unggah video.

Penelitian Terdahulu

Andreani (2023) dalam penelitiannya di PT. PLN UP3 Medan menemukan bahwa beban kerja berlebihan dan stres kerja berpengaruh negatif terhadap kinerja karyawan. Meskipun memiliki kesamaan isu dengan penelitian ini, fokus penelitian Andreani lebih pada kinerja, sedangkan penelitian ini menitikberatkan pada implikasi beban kerja terhadap efektivitas komunikasi internal. Syamsuddin dan Pratiwi (2022) juga menemukan adanya hubungan negatif antara beban kerja dan kualitas komunikasi internal, mendukung relevansi penelitian ini.

Kerangka Teori

Penelitian ini berangkat dari sejumlah teori yang menjadi landasan konseptual dalam memahami beban kerja berlebihan dan implikasinya terhadap efektivitas komunikasi internal.

Teori Beban Kerja

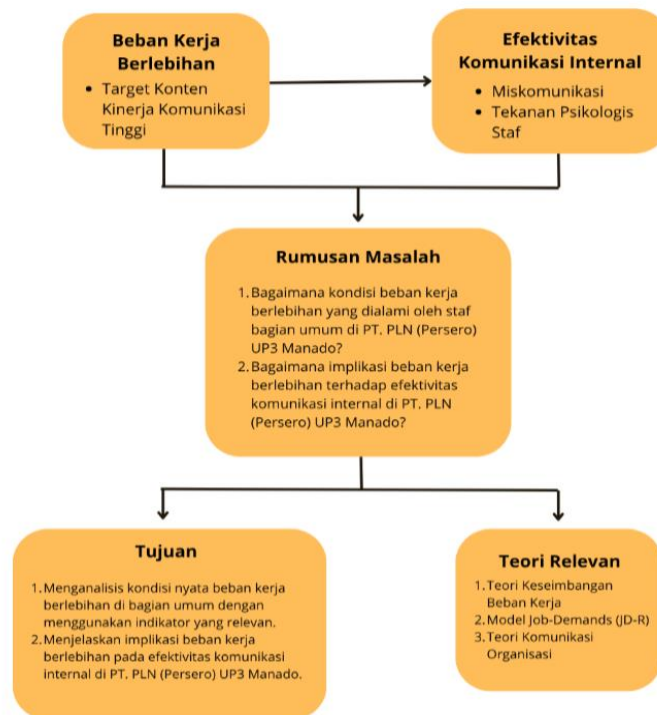
Tarwaka (2022) mendefinisikan beban kerja sebagai jumlah tugas yang harus diselesaikan dengan standar tertentu dalam jangka waktu yang ditetapkan. Sedarmayanti (2023) menambahkan bahwa ketidakseimbangan antara tuntutan pekerjaan dengan kapasitas fisik maupun mental pegawai dapat menimbulkan kelelahan, stres, hingga penurunan produktivitas. Teori ini digunakan untuk menjelaskan kondisi staf bagian umum PLN UP3 Manado yang menghadapi target unggah eviden tinggi dengan sumber daya terbatas.

Teori Perilaku Organisasi dan Komunikasi Internal

Robbins & Judge (2023) menyebutkan bahwa komunikasi internal yang efektif ditentukan oleh kejelasan pesan, ketepatan waktu, serta alur informasi yang tidak terputus. Daft (2021) juga menegaskan bahwa struktur komunikasi yang jelas diperlukan agar koordinasi antardepartemen berjalan lancar. Teori ini relevan untuk menganalisis hambatan komunikasi di PLN UP3 Manado, terutama akibat miskomunikasi dengan unit lain dan koordinasi yang terhambat oleh beban kerja berlebih.

Model Job Demand-Resources (JD-R)

Bakker & Demerouti (2023) mengembangkan model JD-R yang menjelaskan bahwa tingginya tuntutan kerja (job demand) tanpa dukungan sumber daya (job resources) dapat memicu stres, kelelahan, dan menurunkan efektivitas kinerja. Model ini memberikan kerangka untuk memahami ketidakseimbangan antara target unggah ribuan eviden dengan ketersediaan staf dan fasilitas pendukung di PLN UP3 Manado.



Kerangka Berpikir

METODOLOGI PENELITIAN

Pendekatan Penelitian

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif deskriptif dengan sifat eksploratif. Pendekatan ini dipilih karena sesuai untuk menggali pengalaman langsung dan persepsi informan mengenai beban kerja berlebihan serta implikasinya terhadap efektivitas komunikasi internal di PT. PLN (Persero) UP3 Manado. Peneliti berupaya memahami fenomena secara kontekstual dan mendalam, bukan sekedar mengukur melalui angka.

Populasi, Sampel dan Teknik Sampling

Populasi penelitian ini adalah seluruh pegawai pada bagian umum PT. PLN (Persero) UP3 Manado. Karena keterbatasan waktu dan fokus penelitian, tidak semua populasi dijadikan sampel. Informan dipilih dengan menggunakan teknik purposive sampling, yaitu pemilihan secara sengaja berdasarkan relevansi peran dengan fenomena yang diteliti. Dalam penelitian ini, tiga informan terpilih, yakni Assistant Manager Keuangan dan Umum, Team Leader Administrasi dan Umum, serta Officer Kinerja. Ketiga informan tersebut dipandang mampu memberikan informasi yang kaya terkait beban kerja administratif dan pola komunikasi internal.

Metode Pengumpulan Data

Pengumpulan data dalam penelitian ini dilakukan melalui tiga teknik utama. Pertama, wawancara mendalam (semi-terstruktur) yang ditujukan untuk memperoleh narasi pengalaman informan terkait beban kerja dan pola komunikasi internal. Kedua, observasi partisipatif maupun non-partisipatif, yang memungkinkan peneliti mengamati secara langsung aktivitas kerja sehari-hari, interaksi antarpegawai, serta koordinasi di bagian umum. Ketiga, studi dokumentasi dengan menelaah SOP, laporan kinerja, arsip komunikasi, dan dokumen internal lainnya yang relevan sebagai data pendukung.

Model Penelitian

Analisis data dalam penelitian ini menggunakan model interaktif Miles & Huberman, yang mencakup tiga tahap utama, yaitu reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan. Untuk menjaga keabsahan data, digunakan teknik triangulasi sumber, triangulasi metode, member check, serta diskusi sejawat. Model ini memungkinkan peneliti mengorganisasikan data secara sistematis, menemukan pola, serta menarik makna yang mendalam mengenai hubungan antara beban kerja berlebihan dan efektivitas komunikasi internal.

HASIL DAN DISKUSI

Hasil Penelitian

Penelitian dilakukan melalui wawancara semi-terstruktur dengan tiga informan di bagian umum PT. PLN (Persero) UP3 Manado. Data diperoleh juga melalui observasi partisipatif dan non-partisipatif serta studi dokumentasi. Analisis menggunakan model Miles & Huberman menghasilkan tiga subfokus utama temuan penelitian.

Subfokus 1 : Volume Target Eviden Konten Kinerja Komunikasi dan Pembagian Tugas

Hasil menunjukkan bahwa staf bagian umum menghadapi target bulanan berupa publikasi siaran pers, produksi konten, publikasi media sosial, pengelolaan kanal komunikasi, dan tindak lanjut OFI/AFI. Target ini secara teoritis realistis, namun berubah menjadi beban kerja berlebihan ketika bersamaan dengan banyak event yang juga menjadi tanggung jawab bagian umum. Target unggah konten, khususnya flyer dan video, mencapai 1.000–2.000 eviden per bulan. Jumlah ini tidak sebanding dengan kapasitas staf yang hanya tiga orang. Pada kondisi normal, pembagian tugas dianggap merata, tetapi saat beban meningkat staf terpaksa melakukan switching atau saling mengganti tugas. Keterbatasan staf khusus komunikasi memperparah beban karena seluruh pekerjaan harus ditangani secara multitasking. Seperti disampaikan Tirsa, *“Pembagian tugas diatur berdasarkan jumlah staf, tapi kalau ada banyak event bersamaan, kami sering kewalahan karena semua harus segera selesai.”* Hal ini menegaskan bahwa keterbatasan SDM dan tingginya target eviden merupakan faktor utama beban kerja berlebihan.

Subfokus 2 : Mekanisme Unggah Eviden dan Alur Koordinasi Staf

Koordinasi dilakukan melalui grup WhatsApp, penunjukan Person in Charge (PIC), dan pedoman administratif berupa SK Tim. WhatsApp Group berfungsi sebagai komunikasi cepat sehari-hari, sedangkan PIC menjadi penghubung saat bagian umum membutuhkan data dari unit lain. Namun, kendala sering muncul berupa data yang parsial, keterlambatan respons dari unit lain, serta lamanya proses unggah video konten. Dengan jumlah staf yang terbatas, pekerjaan teknis seperti editing dan unggah video menjadi bottleneck. Naufal menegaskan, *“Mengunggah video itu butuh waktu lama, apalagi targetnya banyak sementara staf yang mengerjakan hanya tiga orang.”* Kondisi ini menunjukkan bahwa meskipun mekanisme koordinasi sudah ada, keterbatasan waktu, kapasitas teknis, dan minimnya staf menghambat kelancaran penyelesaian target bulanan.

Subfokus 3: Risiko Miskomunikasi, Tekanan Psikologis, dan Upaya Penanganannya

Secara internal, miskomunikasi antarstaf relatif jarang berkat koordinasi intens melalui grup WhatsApp. Namun hambatan muncul saat berhubungan dengan unit lain yang sering menganggap komunikasi sebagai tugas tambahan, sehingga respons lambat atau terlambat. Faktor “lupa” akibat padatnya beban kerja juga memicu miskomunikasi kecil.

Dari sisi psikologis, staf mengalami kelelahan dan stres terutama saat menghadapi deadline mendesak. Tirsa menegaskan, *“Saat deadline mendesak, stres atau kelelahan pasti ada karena staf di sini hanya tiga orang, sementara pekerjaan yang dilakukan sangat banyak.”* Untuk mengatasi tekanan, staf menerapkan strategi coping berupa menjaga keseimbangan kerja dan kehidupan pribadi, saling membantu, serta memanfaatkan fleksibilitas sistem kerja (WFO/WFH). Dukungan manajemen berupa arahan, follow-up, dan tambahan tenaga administrasi sudah ada, tetapi dinilai belum cukup. Naufal bahkan menyarankan agar dibentuk seksi khusus komunikasi agar staf umum tidak lagi terbagi fokus.

Diskusi Subfokus 1 - Volume Target dan Pembagian Tugas

Target unggah ribuan eviden per bulan mencerminkan beban kerja berlebihan sebagaimana dijelaskan Tarwaka (2022) dan Sedarmayanti (2023), yaitu ketidakseimbangan antara tuntutan kerja dengan kapasitas fisik-mental pekerja. Ketika target realistis berubah menjadi tekanan karena bersamaan dengan event padat, pegawai merasa kewalahan. Selain itu, switching tugas menandakan struktur organisasi yang kurang fleksibel. Robbins & Judge (2021) menegaskan bahwa pembagian kerja yang tidak proporsional memicu penumpukan beban. Kesenjangan kompetensi pegawai non-komunikasi memperburuk kondisi, sesuai dengan Mangkunegara (2021) yang menekankan pentingnya kompetensi dalam penyelesaian tugas.

Diskusi Subfokus 2 - Mekanisme Koordinasi dan Hambatan Teknis

Mekanisme komunikasi internal melalui WhatsApp Group dan PIC mencerminkan praktik komunikasi horizontal dan diagonal dalam organisasi (Robbins & Judge, 2021). Namun, kendala berupa keterlambatan data, keterbatasan staf, serta lamanya proses unggah video menunjukkan adanya ketidakseimbangan antara tuntutan kerja dan ketersediaan sumber daya. Fenomena ini selaras dengan Model Job Demand-Resources (JD-R) dari Bakker & Demerouti (2023). Tuntutan tinggi (jumlah eviden dan deadline) tanpa dukungan sumber daya memadai (staf, teknologi) menyebabkan stres kerja dan mengganggu alur komunikasi.

Diskusi Subfokus 3 - Risiko Miskomunikasi, Tekanan Psikologis, dan Upaya Penanganannya

Meskipun miskomunikasi internal jarang terjadi, interaksi dengan unit lain sering terganggu karena kurangnya prioritas. Kondisi ini mendukung temuan Robbins & Judge (2023) bahwa beban kerja berlebih mengurangi kualitas komunikasi lintas fungsi. Tekanan psikologis berupa stres dan kelelahan terbukti nyata, sebagaimana dijelaskan Roslina Alam (2020) dan Robbins & Judge (2023). Strategi coping individu (work-life balance, saling membantu, WFO/WFH) menunjukkan resiliensi, tetapi sifatnya sementara. Dukungan manajemen masih terbatas sehingga usulan pembentukan seksi komunikasi khusus menjadi relevan. Hal ini sesuai dengan Teori Keseimbangan Beban Kerja (Tarwaka, 2022) dan kritik Sedarmayanti (2023) mengenai SOP yang tidak realistis.

KESIMPULAN DAN SARAN

Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan, dapat disimpulkan bahwa:

1. Subfokus 1 – Volume Target Eviden Konten Kinerja Komunikasi dan Pembagian Tugas
Beban kerja berlebihan di bagian umum PT. PLN (Persero) UP3 Manado terjadi akibat tingginya target unggah eviden konten komunikasi yang tidak seimbang dengan jumlah staf. Dinamika pembagian tugas yang harus dilakukan secara bergantian mempertegas adanya ketidakseimbangan kapasitas.
2. Subfokus 2 – Mekanisme Unggah Eviden dan Alur Koordinasi Staf
Efektivitas komunikasi internal terhambat karena seringnya keterlambatan dan

ketidaklengkapan data dari unit lain. Hal ini mengakibatkan proses unggah eviden menjadi tidak lancar dan menambah tekanan bagi staf bagian umum.

3. Subfokus 3 - Risiko Miskomunikasi, Tekanan Psikologis, dan Upaya Penanganannya
Beban kerja berlebihan secara signifikan menimbulkan tekanan psikologis berupa stres, kelelahan, dan lembur berkepanjangan. Meskipun miskomunikasi internal relatif jarang, tekanan psikologis ini menjadi isu serius yang berdampak pada efektivitas komunikasi internal.

Saran

Berdasarkan kesimpulan di atas, beberapa saran yang dapat diajukan adalah:

1. Manajemen perlu mengevaluasi dan menyesuaikan target unggah eviden agar sejalan dengan kapasitas sumber daya yang tersedia, sehingga beban kerja tidak lagi berlebihan.
2. Perlu penguatan koordinasi, terutama dengan unit lain, melalui SOP yang lebih jelas dan komitmen lintas unit agar aliran data dan informasi dapat berjalan lancar tanpa hambatan.
3. Manajemen disarankan melakukan restrukturisasi dengan menambah staf khusus di bidang komunikasi, sehingga beban kerja tidak hanya ditanggung oleh staf umum dan efektivitas komunikasi internal dapat meningkat secara signifikan.

KETERBATASAN PENELITIAN

Penelitian ini memiliki beberapa keterbatasan yang perlu diperhatikan dalam menafsirkan hasilnya. Pertama, jumlah informan yang terlibat hanya tiga orang staf bagian umum PT. PLN (Persero) UP3 Manado. Kondisi ini membuat temuan penelitian lebih menekankan pada konteks spesifik unit tersebut dan belum dapat digeneralisasi secara luas ke unit PLN lain ataupun organisasi dengan karakteristik berbeda. Kedua, penelitian ini dilaksanakan dalam rentang waktu tertentu, sehingga hasil yang diperoleh hanya menggambarkan situasi pada saat penelitian dilakukan. Dinamika jangka panjang, seperti adanya perubahan kebijakan manajerial, restrukturisasi organisasi, atau inovasi sistem digital, belum dapat sepenuhnya terungkap. Ketiga, pendekatan kualitatif yang digunakan memberikan kedalaman dalam memahami pengalaman dan makna yang dirasakan staf, tetapi tidak mampu menjelaskan hubungan antarvariabel secara kuantitatif. Oleh karena itu, penelitian ini lebih menekankan pada pemahaman tematik dibandingkan bukti statistik yang dapat diuji pada skala lebih luas. Keempat, keterlibatan peneliti secara langsung dalam proses wawancara dan observasi membawa potensi subjektivitas dalam interpretasi data. Meskipun langkah-langkah validasi seperti triangulasi, member checking, dan peer debriefing telah dilakukan, kemungkinan bias peneliti tetap tidak dapat sepenuhnya dihindari. Dengan mempertimbangkan keterbatasan tersebut, hasil penelitian ini sebaiknya dipandang sebagai pijakan awal. Penelitian lebih lanjut dianjurkan untuk melibatkan jumlah informan yang lebih banyak, membandingkan dengan unit PLN di lokasi lain, atau bahkan menggunakan metode campuran (mixed

methods) agar diperoleh gambaran yang lebih komprehensif mengenai hubungan antara beban kerja dan efektivitas komunikasi internal.

REFERENSI

- Ardianto, E. (2010), *Metodologi Penelitian Public Relations*, Simbiosis Rekatama Media, Bandung, hal. 45.
- Cahyono, D., Bayu, M., & Lestari, E. (2023), *Perencanaan Sumber Daya Manusia* (Cetakan Pertama), Diva Pustaka, Purbalingga, hal. 72.
- Cangara, H. (2010), *Komunikasi Politik: Konsep, Teori, dan Strategi*, Rajawali Press, Jakarta, hal. 88.
- Daft, R. L. (2021), *Organization Theory and Design*, Cengage Learning, Boston, hal. 134.
- Hariandja, M. T. E. (2009), *Manajemen Sumber Daya Manusia*, Grasindo, Jakarta, hal. 67.
- Koesomowidjojo, S. R. M. (2017), *Panduan Praktis Menyusun Analisis Beban Kerja*, Raih Asa Sukses, Jakarta, hal. 53.
- Mangkunegara, A. P. (2021), *Manajemen Sumber Daya Manusia Perusahaan*, Remaja Rosdakarya, Bandung, hal. 112.
- Putra, Y. (2022), *Sistem Informasi dan Komunikasi Internal Perusahaan*, Media Nusantara, Yogyakarta, hal. 41.
- Robbins, S. P., & Judge, T. A. (2023), *Organizational Behavior*, Pearson, New Jersey, hal. 98.
- Roslina, A. (2020), *Manajemen Stres Kerja*, Rajawali Pers, Jakarta, hal. 37–39.
- Sedarmayanti. (2023), *Manajemen Sumber Daya Manusia: Reformasi Birokrasi dan Manajemen Pegawai Negeri Sipil*, Refika Aditama, Bandung, hal. 120.
- Sugiyono, P. (2017), *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*, Alfabeta, Bandung, hal. 92.
- Tarwaka. (2022), *Ergonomi Industri: Dasar-dasar Ergonomi dan Aplikasi di Tempat Kerja*, Harapan Press, Surakarta, hal. 59.
- Anisa, H. N., & Prastawa, H. (2023). Hubungan Beban Kerja dan Kinerja Pegawai. *Jurnal Manajemen dan Organisasi*, 12(3). p-ISSN 2088-9372, e-ISSN 2527-8991
- Andreani, D. (2023). Pengaruh Beban Kerja dan Stres Kerja Terhadap Kinerja Karyawan pada PT PLN (Persero) UP3 Medan. *Jurnal Ekonomi dan Bisnis*, 15(2). E-ISSN 2089-1234
- Bakker, A. B., & Demerouti, E. (2023). Job Demands–Resources Theory: Ten Years Later. *Annual Review of Organizational Psychology and Organizational Behavior*, 10, 25–53. <https://doi.org/10.1146/annurev-orgpsych-120920-053933>

- Puspitasari, M., & Wijayanto, P. (2024). Pengaruh Beban Kerja dan Kepuasan Kerja terhadap Produktivitas Kerja PT Kamaltex. *Jurnal Maksipreneur: Manajemen, Koperasi, dan Entrepreneurship*, 13(2), 735–751. p-ISSN 2089-550X, e-ISSN 2527-6638. <https://doi.org/10.30588/jmp.v13i2.1692>
- Rahayu, A. N., Setiawati, D., & Fatihah, D. C. (2022). Pengaruh Komunikasi Internal Terhadap Efektivitas Kinerja Pegawai di CV Kawani Tekno Nusantara. *Jurnal Ekonomi dan Statistik Indonesia*, 2(1), 73–85. <https://doi.org/10.11594/jesi.02.01.09>
- Syamsuddin, A., & Pratiwi, D. (2022). Beban Kerja dan Kualitas Komunikasi Internal pada Perusahaan Jasa. *Jurnal Ilmu Administrasi Bisnis*, 10(2). e-ISSN 1979-2345