SCIENTIFIC JOURNAL OF REFLECTION: p-ISSN 2615-3009
Economic, Accounting, Management and Business e-ISSN 2621-3389
Vol. 9, No. 2, April 2026

Beban Kerja Karyawan

Siti Ila Sulaila[1], Tini Kartini[2]
Universitas Djuanda, Indonesia
sitiila.sulaila1290@gmail.com
Email korespondensi: tini.kartini@unida.ac.id

Submitted: 06th January 2026 | **Edited**: 08th February 2026 | **Issued**: 01st April 2026

Cited on: Sulaila, S. I., & Kartini, T. (2026). Beban Kerja Karyawan. *SCIENTIFIC JOURNAL OF REFLECTION: Economic, Accounting, Management and Business*, *9*(2), 464-471.

ABSTRACT

Workload management is a critical issue in the banking sector due to high service intensity and time pressure faced by frontline employees. An imbalance between job demands and employee capacity may lead to work fatigue and reduced service quality. This study aims to analyze employee workload and identify workload indicators that require managerial attention in order to support effective human resource management. A qualitative descriptive approach was employed, with data collected through direct observation, in-depth interviews, and documentation. Employee workload was analyzed using five indicators: task quantity, task complexity, time required, task frequency, and task variability. The findings indicate that workload conditions are generally appropriate in terms of task quantity, task complexity, and task variability, reflecting alignment with job descriptions and existing work systems. However, the indicators of time required and task frequency reveal relatively high workload levels, particularly for customer service and teller positions, due to limited staffing and fluctuating customer volume. These conditions potentially increase work fatigue and reduce service effectiveness. Therefore, this study highlights the importance of evaluating workload distribution and optimizing human resource planning to ensure a balance between service demands and employee capacity in the banking sector.

Keywords: Workload, Human Resources, Banking Sector, Service Performance, Workforce Planning

PENDAHULUAN

Sumber daya manusia merupakan aset strategis yang menentukan keberhasilan organisasi, terutama pada sektor jasa keuangan yang menuntut kecepatan, ketepatan, dan kualitas pelayanan yang tinggi. Dalam industri perbankan, karyawan berperan sebagai penggerak utama aktivitas operasional sekaligus representasi kualitas layanan kepada nasabah. Oleh karena itu, pengelolaan sumber daya manusia tidak hanya diarahkan pada pencapaian target kinerja organisasi, tetapi juga pada keberlanjutan kualitas layanan dan kesejahteraan karyawan. Manajemen sumber daya manusia (MSDM) menjadi fungsi penting yang mencakup perencanaan, pengorganisasian, pengarahan, dan pengendalian aktivitas kerja agar tujuan organisasi dapat tercapai secara efektif dan efisien (Dessler, 2020; Hasibuan, 2020).

Salah satu aspek krusial dalam pengelolaan sumber daya manusia adalah beban kerja karyawan. Beban kerja mencerminkan keseluruhan tuntutan pekerjaan yang harus diselesaikan dalam periode waktu tertentu, baik dari sisi jumlah, tingkat kesulitan, maupun tekanan waktu yang menyertainya (Dessler, 2020). Beban kerja yang tidak

seimbang dengan kapasitas individu berpotensi menimbulkan kelelahan fisik dan mental, stres kerja, serta penurunan produktivitas dan kualitas pelayanan (Munandar, 2019). Sebaliknya, beban kerja yang dirancang secara proporsional dapat meningkatkan efisiensi kerja dan mendukung kinerja karyawan secara berkelanjutan (Afandi, 2021).

Dalam konteks perbankan, isu beban kerja menjadi semakin relevan karena karyawan frontliner, seperti customer service dan teller, berhadapan langsung dengan nasabah dalam intensitas tinggi dan batasan waktu yang ketat. Tingginya volume transaksi, variasi kebutuhan nasabah, serta tuntutan akurasi dan kecepatan pelayanan dapat meningkatkan tekanan kerja karyawan. Menurut Tarwaka (2019), beban kerja dipengaruhi oleh faktor eksternal, seperti volume dan kompleksitas tugas, sistem kerja, serta kondisi lingkungan kerja, dan faktor internal yang berkaitan dengan karakteristik individu karyawan. Ketidakseimbangan antara tuntutan pekerjaan dan kapasitas karyawan dalam lingkungan perbankan berpotensi menurunkan efektivitas kerja dan kualitas pelayanan kepada nasabah (Kasmir, 2020).

Sejumlah penelitian terdahulu mengenai beban kerja umumnya menggunakan pendekatan kuantitatif dan berfokus pada organisasi berskala besar atau sektor manufaktur. Sementara itu, kajian empiris yang menelaah beban kerja karyawan perbankan pada skala kantor cabang dengan pendekatan kualitatif masih relatif terbatas, khususnya yang mengkaji beban kerja berdasarkan indikator operasional secara komprehensif. Padahal, pendekatan kualitatif memungkinkan pemahaman yang lebih mendalam terhadap dinamika kerja dan konteks organisasi yang spesifik (Rivai, 2020; Handoko, 2022). Oleh karena itu, diperlukan penelitian yang mampu menggambarkan kondisi faktual beban kerja karyawan perbankan secara kontekstual dan mendalam.

Berdasarkan uraian tersebut, permasalahan utama dalam penelitian ini adalah bagaimana kondisi beban kerja karyawan perbankan ditinjau dari indikator jumlah tugas, kompleksitas tugas, waktu yang diperlukan, frekuensi tugas, dan variabilitas tugas, serta indikator mana yang memerlukan perhatian manajerial. Penelitian ini bertujuan untuk mengidentifikasi beban kerja karyawan perbankan dan menentukan indikator beban kerja yang perlu dievaluasi sebagai dasar pertimbangan manajemen dalam pengelolaan dan optimalisasi sumber daya manusia guna mendukung efektivitas kerja dan kualitas pelayanan.

LANDASAN TEORI

Manajemen Sumber Daya Manusia

Manajemen sumber daya manusia merupakan serangkaian aktivitas strategis yang dirancang untuk memastikan bahwa organisasi memiliki tenaga kerja yang kompeten, produktif, dan selaras dengan tujuan organisasi. MSDM tidak hanya berfungsi sebagai aktivitas administratif, tetapi juga sebagai instrumen strategis yang berkontribusi langsung terhadap keunggulan kompetitif organisasi. Armstrong dan Taylor (2020) menegaskan bahwa MSDM berperan penting dalam mengintegrasikan kebutuhan organisasi dengan kebutuhan karyawan melalui kebijakan kerja yang efektif dan berkelanjutan.

Dalam konteks organisasi jasa, khususnya perbankan, manajemen sumber daya manusia memiliki peran yang semakin kompleks karena kinerja karyawan sangat menentukan kualitas layanan yang dirasakan oleh nasabah. Menurut Boxall, Purcell, dan Wright (2021), pengelolaan SDM yang efektif harus mampu menyeimbangkan tuntutan pekerjaan dengan kapasitas individu agar karyawan dapat bekerja secara optimal tanpa mengalami tekanan kerja berlebihan. Dengan demikian, pengelolaan

beban kerja menjadi bagian integral dari praktik MSDM yang berorientasi pada kinerja dan kesejahteraan karyawan.

Konsep Beban Kerja

Beban kerja merupakan representasi dari tingkat tuntutan pekerjaan yang harus dipenuhi oleh karyawan dalam suatu periode tertentu. Beban kerja tidak hanya mencakup jumlah tugas yang diberikan, tetapi juga melibatkan aspek kompleksitas, tekanan waktu, serta intensitas pekerjaan yang dijalankan. Menurut Wickens, Hollands, Banbury, dan Parasuraman (2022), beban kerja mencerminkan interaksi antara tuntutan tugas dan kapasitas kognitif maupun fisik individu dalam menyelesaikan pekerjaan.

Dalam lingkungan kerja yang dinamis, beban kerja bersifat subjektif dan dapat berbeda antar individu meskipun jenis pekerjaannya sama. Hal ini dipengaruhi oleh perbedaan kemampuan, pengalaman, serta kondisi psikologis karyawan. Pada sektor perbankan, beban kerja cenderung meningkat seiring dengan tingginya volume transaksi, tuntutan akurasi, dan tekanan pelayanan yang cepat. Beban kerja yang tidak terkelola dengan baik berpotensi menurunkan fokus kerja dan meningkatkan risiko kesalahan operasional (Galy, Paxion, & Berthelon, 2020).

Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Beban Kerja

Beban kerja dipengaruhi oleh berbagai faktor yang saling berkaitan antara karakteristik pekerjaan dan karakteristik individu. Menurut Carayon dan Smith (2020), desain pekerjaan, sistem kerja, penggunaan teknologi, serta target kinerja merupakan faktor utama yang menentukan tinggi rendahnya beban kerja. Pekerjaan dengan alur kerja yang tidak efisien atau pembagian tugas yang tidak proporsional cenderung meningkatkan tekanan kerja karyawan.

Selain faktor pekerjaan, faktor individu juga memiliki peran penting dalam menentukan persepsi beban kerja. Karakteristik seperti usia, pengalaman kerja, kondisi kesehatan, dan kemampuan adaptasi terhadap teknologi memengaruhi kemampuan karyawan dalam menghadapi tuntutan pekerjaan (Sonnentag & Frese, 2021). Oleh karena itu, organisasi perlu mempertimbangkan keseimbangan antara tuntutan pekerjaan dan kapasitas individu agar beban kerja tidak berkembang menjadi sumber stres kerja.

Indikator Beban Kerja

Pengukuran beban kerja memerlukan indikator yang mampu menggambarkan tuntutan pekerjaan secara komprehensif. Pendekatan berbasis indikator operasional memungkinkan organisasi mengidentifikasi sumber utama tekanan kerja secara lebih akurat. Menurut Hart (2020), indikator beban kerja yang efektif harus mencakup dimensi kuantitatif dan kualitatif dari pekerjaan yang dijalankan karyawan.

Indikator jumlah tugas menunjukkan volume pekerjaan yang harus diselesaikan dalam periode tertentu. Kompleksitas tugas menggambarkan tingkat kesulitan dan kebutuhan keterampilan dalam pelaksanaan pekerjaan. Waktu yang diperlukan berkaitan dengan tekanan penyelesaian tugas dalam batas waktu tertentu, sedangkan frekuensi tugas mencerminkan intensitas pengulangan pekerjaan. Variabilitas tugas menunjukkan tingkat keberagaman jenis pekerjaan yang harus ditangani karyawan. Kelima indikator tersebut saling berinteraksi dan secara kolektif membentuk persepsi beban kerja karyawan (Young et al., 2019).

Dampak Beban Kerja terhadap Kinerja dan Kesejahteraan Karyawan

Beban kerja yang berlebihan dapat menimbulkan berbagai dampak negatif, baik bagi karyawan maupun organisasi. Beban kerja yang tinggi secara berkelanjutan berpotensi menyebabkan kelelahan kerja (burnout), penurunan konsentrasi, serta menurunnya kualitas pengambilan keputusan (Maslach & Leiter, 2021). Kondisi

tersebut dapat berdampak langsung pada penurunan kinerja individu dan kualitas layanan organisasi.

Sebaliknya, beban kerja yang dikelola secara proporsional dapat meningkatkan keterlibatan kerja dan produktivitas karyawan. Menurut Bakker dan Demerouti (2020), keseimbangan antara tuntutan pekerjaan dan sumber daya kerja merupakan kunci untuk menciptakan kinerja yang berkelanjutan. Oleh karena itu, pemahaman yang komprehensif mengenai beban kerja menjadi dasar penting bagi manajemen dalam merancang kebijakan kerja yang efektif dan berorientasi pada kesejahteraan karyawan.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan pendekatan deskriptif kualitatif dengan tujuan memperoleh pemahaman yang mendalam mengenai kondisi beban kerja karyawan pada sektor perbankan. Pendekatan kualitatif dipilih karena memungkinkan peneliti menggali fenomena kerja secara kontekstual dan memahami pengalaman subjektif karyawan dalam menjalankan tugas sehari-hari, khususnya yang berkaitan dengan tuntutan pekerjaan dan dinamika pelayanan kepada nasabah. Melalui pendekatan ini, kondisi faktual di lapangan dapat dianalisis secara komprehensif sesuai dengan konteks organisasi tempat penelitian dilakukan.

Subjek penelitian ditentukan secara purposive dengan mempertimbangkan relevansi informan terhadap fokus penelitian. Informan utama dalam penelitian ini meliputi karyawan frontliner, yaitu customer service dan teller, serta pihak manajerial yang memiliki kewenangan dalam pengaturan dan pembagian beban kerja. Pemilihan informan didasarkan pada kriteria pengalaman kerja, keterlibatan langsung dalam proses pelayanan, serta pemahaman terhadap sistem dan alur kerja perbankan. Teknik purposive sampling digunakan untuk memastikan bahwa data yang diperoleh bersifat informatif dan sesuai dengan kebutuhan analisis penelitian (Creswell & Poth, 2019).

Data penelitian dikumpulkan melalui observasi langsung terhadap aktivitas kerja karyawan, wawancara mendalam dengan informan terpilih, serta dokumentasi berupa data pendukung yang berkaitan dengan pembagian tugas dan sistem kerja. Observasi dilakukan untuk mengamati alur pelayanan dan intensitas pekerjaan secara nyata, sedangkan wawancara bertujuan menggali persepsi dan pengalaman karyawan terkait beban kerja yang mereka hadapi. Dokumentasi digunakan sebagai pelengkap untuk memperkuat temuan hasil observasi dan wawancara sehingga data yang diperoleh lebih komprehensif.

Kerangka analisis beban kerja dalam penelitian ini mengacu pada lima indikator utama, yaitu jumlah tugas, kompleksitas tugas, waktu yang diperlukan, frekuensi tugas, dan variabilitas tugas. Data yang telah dikumpulkan selanjutnya dianalisis menggunakan teknik analisis tematik yang meliputi proses reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan. Pada tahap reduksi data, peneliti menyeleksi dan memfokuskan data yang relevan dengan indikator beban kerja. Data yang telah direduksi kemudian disajikan dalam bentuk deskripsi naratif dan tabel untuk memudahkan pemahaman, sebelum akhirnya dilakukan penarikan kesimpulan secara analitis (Miles, Huberman, & Saldaña, 2020).

Untuk menjamin keabsahan data, penelitian ini menerapkan teknik triangulasi sumber dan teknik. Triangulasi sumber dilakukan dengan membandingkan informasi yang diperoleh dari karyawan dan pihak manajerial, sedangkan triangulasi teknik dilakukan dengan membandingkan hasil observasi, wawancara, dan dokumentasi. Penerapan triangulasi bertujuan meningkatkan kredibilitas dan keandalan temuan

penelitian sehingga hasil analisis dapat dipertanggungjawabkan secara akademik (Lincoln & Guba, 2021).

HASIL PENELITIAN

Hasil penelitian mengenai beban kerja karyawan perbankan dianalisis berdasarkan lima indikator utama, yaitu jumlah tugas, kompleksitas tugas, waktu yang diperlukan, frekuensi tugas, dan variabilitas tugas. Analisis ini bertujuan untuk menggambarkan kondisi empiris beban kerja karyawan serta mengidentifikasi indikator yang memerlukan perhatian manajerial.

Tabel 1. Beban Kerja pada Karyawan Perbankan

Indikator Beban Kerja	Deskripsi Temuan	Kondisi
Jumlah Tugas	Tugas sesuai dengan uraian jabatan masing-masing karyawan.	Sesuai
Kompleksitas Tugas	Didukung oleh SOP, sistem kerja, dan pelatihan.	Sesuai
Waktu yang Diperlukan	Ketidakseimbangan jumlah karyawan dan volume nasabah memperlambat pelayanan dan memicu antrean.	Tidak Sesuai
Frekuensi Tugas	Arus nasabah yang tidak merata menyebabkan volume tugas tinggi pada periode tertentu.	Tidak Seusai
Variabilitas Tugas	Pelaksanaan tugas sesuai *job description* tanpa beban tambahan.	Sesuai

Sumber: Hasil Penelitian, 2025

Berdasarkan hasil pengolahan data sebagaimana disajikan dalam Tabel 1, indikator jumlah tugas menunjukkan bahwa beban kerja karyawan berada pada kondisi sesuai. Karyawan melaksanakan tugas berdasarkan uraian jabatan masing-masing tanpa adanya penambahan tugas di luar tanggung jawab formal. Kondisi ini mencerminkan pembagian kerja yang relatif jelas dan terstruktur. Temuan ini sejalan dengan penelitian Rivai (2020) yang menyatakan bahwa kejelasan pembagian tugas berkontribusi terhadap stabilitas beban kerja dan mencegah terjadinya overload pekerjaan. Dengan demikian, dari sisi kuantitas pekerjaan, karyawan perbankan dalam penelitian ini belum menunjukkan indikasi beban kerja berlebih.

Indikator kompleksitas tugas juga berada pada kategori sesuai. Pekerjaan yang dijalankan karyawan telah didukung oleh standar operasional prosedur (SOP), sistem kerja, serta pelatihan yang memadai. Dukungan tersebut membantu karyawan dalam menyelesaikan tugas secara sistematis dan mengurangi tingkat kesulitan pekerjaan. Temuan ini sejalan dengan Bakker dan Demerouti (2020) yang menegaskan bahwa ketersediaan sumber daya kerja, seperti pelatihan dan sistem kerja yang jelas, dapat menekan persepsi beban kerja meskipun tuntutan pekerjaan relatif tinggi. Dengan adanya SOP dan pelatihan yang berkelanjutan, kompleksitas tugas tidak menjadi sumber tekanan utama bagi karyawan.

Namun demikian, indikator waktu yang diperlukan menunjukkan kondisi beban kerja yang kurang terkendali. Hasil penelitian mengungkapkan adanya ketidakseimbangan antara jumlah karyawan dan volume nasabah, terutama pada jam-jam sibuk, yang menyebabkan waktu pelayanan menjadi lebih lama. Secara empiris, waktu pelayanan customer service berkisar antara 10-20 menit per nasabah dan teller antara 3-15 menit per transaksi. Rentang waktu pelayanan yang relatif lebar ini

mengindikasikan adanya ketidakefisienan proses kerja. Temuan ini sejalan dengan penelitian Akbar dan Mar'aini (2022) serta Aprilyani (2025) yang menyatakan bahwa keterbatasan jumlah tenaga kerja berdampak langsung pada lamanya waktu pelayanan dan meningkatnya antrean nasabah. Kasmir (2020) juga menegaskan bahwa kecepatan pelayanan merupakan indikator utama kualitas layanan perbankan, sehingga keterlambatan pelayanan berpotensi menurunkan kepuasan nasabah dan meningkatkan tekanan kerja karyawan.

Indikator frekuensi tugas juga menunjukkan kondisi yang kurang sesuai. Arus kedatangan nasabah yang tidak merata menyebabkan peningkatan frekuensi tugas secara signifikan pada periode tertentu. Karyawan harus melakukan aktivitas pelayanan secara berulang dalam durasi kerja yang relatif singkat, sehingga intensitas kerja menjadi tinggi. Kondisi ini mencerminkan beban kerja yang bersifat fluktuatif dan cenderung terkonsentrasi pada waktu tertentu. Hasil ini sejalan dengan temuan Handoko (2022) yang menyatakan bahwa frekuensi pekerjaan yang tinggi tanpa diimbangi perencanaan tenaga kerja yang memadai dapat memicu kelelahan kerja dan menurunkan konsistensi kinerja karyawan. Beban kerja dengan frekuensi tinggi dalam jangka panjang berpotensi meningkatkan risiko kelelahan fisik dan mental.

Sementara itu, indikator variabilitas tugas berada pada kategori sesuai. Karyawan menjalankan tugas sesuai dengan fungsi dan peran masing-masing tanpa tuntutan variasi pekerjaan yang berlebihan. Variasi tugas yang masih dalam batas wajar memungkinkan karyawan untuk tetap fokus dan menjaga kualitas kerja. Temuan ini mendukung pendapat Munandar (2019) yang menyatakan bahwa variasi tugas yang terkendali dapat membantu menjaga keseimbangan beban kerja dan mencegah kejenuhan tanpa menimbulkan tekanan kerja tambahan.

Secara keseluruhan, hasil penelitian menunjukkan bahwa permasalahan utama beban kerja karyawan perbankan terletak pada indikator waktu yang diperlukan dan frekuensi tugas. Kedua indikator tersebut saling berkaitan dan dipengaruhi oleh ketidakseimbangan antara volume pelayanan dan jumlah sumber daya manusia. Rivai (2020) menegaskan bahwa perencanaan sumber daya manusia yang tidak tepat akan berdampak pada meningkatnya tekanan waktu dan intensitas kerja karyawan. Oleh karena itu, hasil empiris penelitian ini menegaskan pentingnya evaluasi distribusi beban kerja serta perhitungan kebutuhan tenaga kerja yang lebih akurat agar beban kerja dapat terdistribusi secara proporsional dan berkelanjutan.

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian, dapat disimpulkan bahwa beban kerja karyawan perbankan secara umum berada pada kondisi yang relatif terkendali apabila ditinjau dari indikator jumlah tugas, kompleksitas tugas, dan variabilitas tugas. Kondisi tersebut menunjukkan bahwa pembagian kerja, tingkat kesulitan pekerjaan, serta variasi tugas telah sesuai dengan uraian jabatan dan sistem kerja yang berlaku, sehingga tidak menimbulkan tekanan kerja yang berlebihan pada aspek-aspek tersebut. Temuan ini menegaskan bahwa kejelasan peran dan dukungan prosedural merupakan faktor penting dalam menjaga stabilitas beban kerja karyawan.

Namun demikian, penelitian ini juga menemukan bahwa indikator waktu yang diperlukan dan frekuensi tugas masih menunjukkan beban kerja yang kurang terkendali, khususnya pada posisi customer service dan teller. Ketidakseimbangan antara jumlah karyawan dan volume nasabah, terutama pada periode pelayanan dengan intensitas tinggi, menyebabkan tekanan waktu dan peningkatan intensitas kerja secara berulang.

Kondisi ini berpotensi menimbulkan kelelahan kerja serta menurunkan efektivitas dan konsistensi kualitas pelayanan apabila tidak dikelola secara tepat.

Implikasi manajerial dari temuan ini menegaskan pentingnya evaluasi beban kerja secara berkala melalui perencanaan sumber daya manusia yang lebih akurat, termasuk penghitungan kebutuhan tenaga kerja berdasarkan volume transaksi dan standar waktu pelayanan. Optimalisasi distribusi tugas dan penyesuaian jumlah karyawan pada jam-jam sibuk dapat menjadi langkah strategis untuk menyeimbangkan tuntutan pekerjaan dengan kapasitas karyawan. Penelitian selanjutnya disarankan untuk mengembangkan pendekatan kuantitatif atau metode campuran serta memperluas objek penelitian pada unit perbankan yang berbeda guna memperoleh gambaran beban kerja yang lebih komprehensif dan generalisasi temuan yang lebih kuat.

DAFTAR PUSTAKA

Afandi, P. (2021). *Manajemen sumber daya manusia*. Zanafa Publishing.

Akbar, A., & Mar'aini. (2022). Analisis waktu pelayanan teller terhadap kepuasan nasabah pada bank. *Jurnal Manajemen dan Bisnis*, 7(2), 85-94.

Aprilyani, R. (2025). Analisis waktu pelayanan customer service dalam meningkatkan kualitas layanan perbankan. *Jurnal Administrasi Bisnis*, 12(1), 45-53.

Armstrong, M., & Taylor, S. (2020). *Armstrong's handbook of human resource management practice*. Kogan Page.

Bakker, A. B., & Demerouti, E. (2020). *Job demands-resources theory: Taking stock and looking forward*. Journal of Occupational Health Psychology, 25(1), 1-13.

Boxall, P., Purcell, J., & Wright, P. (2021). *The Oxford handbook of human resource management*. Oxford University Press.

Carayon, P., & Smith, M. J. (2020). *Work organization and ergonomics*. Applied Ergonomics, 82, 102981.

Creswell, J. W., & Poth, C. N. (2019). *Qualitative inquiry and research design: Choosing among five approaches*. Sage Publications.

Dessler, G. (2020). *Human resource management* (16th ed.). Pearson Education.

Galy, E., Paxion, J., & Berthelon, C. (2020). Measuring mental workload with subjective scales: A review. *Applied Ergonomics*, 89, 103211.

Handoko, T. H. (2022). *Manajemen personalia dan sumber daya manusia*. BPFE.

Hart, S. G. (2020). *NASA-task load index (NASA-TLX): 20 years later*. Human Factors, 62(5), 721-734.

Hasibuan, M. S. P. (2020). *Manajemen sumber daya manusia*. Bumi Aksara.

Kasmir. (2020). *Manajemen perbankan*. Raja Grafindo Persada.

Lincoln, Y. S., & Guba, E. G. (2021). *Naturalistic inquiry*. Sage Publications.

Maslach, C., & Leiter, M. P. (2021). *Burnout: A multidimensional perspective*. Routledge.

Miles, M. B., Huberman, A. M., & Saldaña, J. (2020). *Qualitative data analysis: A methods sourcebook* (4th ed.). Sage Publications.

Munandar, A. S. (2019). *Psikologi industri dan organisasi*. UI Press.

Rivai, V. (2020). *Manajemen sumber daya manusia untuk perusahaan*. Raja Grafindo Persada.

Saldaña, J. (2021). *The coding manual for qualitative researchers*. Sage Publications.

Sonnentag, S., & Frese, M. (2021). *Stress in organizations*. APA Handbook of Industrial and Organizational Psychology.

Tarwaka. (2019). *Ergonomi industri*. Harapan Press.

Tracy, S. J. (2020). *Qualitative research methods: Collecting evidence, crafting analysis, communicating impact*. Wiley-Blackwell.

Wickens, C. D., Hollands, J. G., Banbury, S., & Parasuraman, R. (2022). *Engineering psychology and human performance*. Routledge.

Young, M. S., Brookhuis, K. A., Wickens, C. D., & Hancock, P. A. (2019). State of science: Mental workload in ergonomics. *Ergonomics*, 62(2), 1-17.