

Pengaruh Workload terhadap Kelelahan (Fatigue) pada Pegawai Perusahaan Perbankan

The Effect of Workload on Fatigue in Banking Company Employees

Ratih Latiffah Khamadika¹, Dewi Purnamawati¹

¹Program Studi Magister Kesehatan Masyarakat, Fakultas Kesehatan Masyarakat, Universitas Muhammadiyah Jakarta, Indonesia

Korespondensi Penulis: ratihlatifahrlk@gmail.com

ABSTRACT

Bank tellers face high work demands, which put them at risk of work fatigue. This research is directed to examine the relationship between the level of workload and the condition of work fatigue in banking teller officers. The method applied is quantitative research with a cross-sectional design and the application of total sampling techniques to 32 respondents. Workload assessment is done using the NASA-TLX instrument, while work fatigue measurement is done using the IFRC questionnaire. Data processing includes descriptive analysis and analysis of intervariate relationships through the Chi-Square test. Research findings show that the largest proportion of respondents are in the very high workload category (87,5%) and a very high level of fatigue (81,3%). Statistical test results indicate a significant relationship between workload and work fatigue ($p < 0.05$). This finding confirms that workload control is an important factor in efforts to reduce fatigue and support the improvement of employee performance.

Keywords : Workload, Work Fatigue, Teller Bank

ABSTRAK

Petugas teller bank menghadapi tuntutan kerja yang tinggi, yang menempatkan mereka pada risiko kelelahan kerja. Penelitian ini diarahkan untuk mengkaji keterkaitan antara tingkat beban kerja dan kondisi kelelahan kerja pada petugas teller perbankan. Metode yang diterapkan adalah penelitian kuantitatif dengan rancangan cross-sectional serta penerapan teknik total sampling terhadap 32 orang responden. Penilaian beban kerja dilakukan menggunakan instrumen NASA-TLX, sedangkan pengukuran kelelahan kerja menggunakan kuesioner IFRC. Pengolahan data mencakup analisis deskriptif dan analisis hubungan antarvariabel melalui uji Chi-Square. Temuan penelitian menunjukkan bahwa proporsi terbesar responden berada pada kategori beban kerja sangat tinggi (87,5%) dan tingkat kelelahan yang sangat tinggi (81,3%). Hasil pengujian statistik mengindikasikan adanya hubungan yang bermakna antara beban kerja dan kelelahan kerja ($p < 0,05$). Temuan ini menegaskan bahwa pengendalian beban kerja menjadi faktor penting dalam upaya menekan kelelahan serta mendukung peningkatan kinerja pegawai.

Kata Kunci : Beban Kerja, Kelelahan Kerja, Teller Bank

PENDAHULUAN

Peran strategis lembaga perbankan dalam mendukung aktivitas ekonomi berjalan seiring dengan tuntutan adaptasi terhadap perubahan pasar dan persaingan usaha yang semakin intens. Setiap perusahaan, termasuk di dalamnya bank, dituntut untuk terus mengembangkan diri dan berupaya keras mencapai tujuan organisasi. Untuk mencapai keunggulan kompetitif, peningkatan efisiensi manajemen melalui peningkatan sumber daya manusia dan peningkatan performa karyawan di dalam organisasi menjadi hal yang sangat krusial. Dalam manajemen bisnis, sumber daya manusia (SDM) menempati posisi sebagai unit utama, dan kinerja karyawan adalah intinya (Arsita et al., 2024). Kinerja karyawan tidak terjadi secara spontan, melainkan memerlukan evaluasi yang berkelanjutan, yang penilaiannya didasarkan pada SOP Perusahaan (Hadi & Khoirul, 2025). Kualitas sumber daya manusia menjadi faktor kunci dalam pencapaian tujuan organisasi karena menentukan efektivitas perencanaan, pelaksanaan, dan pengambilan keputusan. Oleh karena itu, perusahaan harus konsisten untuk meningkatkan produktivitas dan kualitas kerja karyawan, serta memastikan penerapan keselamatan dan kesehatan kerja sebagai upaya menjaga keberlangsungan dan optimalisasi kinerja (Marfu'ah et al., 2024).

Dalam konteks pelayanan jasa, khususnya pada Bank X sebagai bank milik pemerintah daerah, kualitas pelayanan menjadi aspek yang sangat mendasar. Kondisi ini menempatkan karyawan yang berinteraksi langsung dengan nasabah, terutama teller, pada tingkat tanggung jawab yang tinggi. Teller dituntut untuk bekerja secara cepat dan teliti, serta tetap mempertahankan sikap ramah dan profesional dalam memberikan layanan yang baik. Tuntutan kerja yang bersifat secara bersamaan tersebut berpotensi menimbulkan tekanan kerja yang dapat berpengaruh pada kondisi fisik dan psikologis karyawan, serta berdampak terhadap kinerja dan mutu pelayanan yang diberikan (Mariawati et al., 2022). Dalam upaya mencapai target kinerja dan memberikan pelayanan yang baik,

karyawan sering dihadapkan pada beban kerja (workload), yang dapat dipahami sebagai sejumlah tugas dan pekerjaan yang harus dituntaskan oleh unit kerja atau individu dalam waktu tertentu. Beban kerja mencerminkan total tuntutan pekerjaan yang harus dilaksanakan oleh karyawan sesuai dengan kewajibannya, baik dari segi kuantitas maupun komplikasi penugasan (Sartika et al., 2025).

Beban kerja merupakan aspek penting yang perlu dikelola oleh perusahaan karena berpengaruh langsung terhadap produktivitas serta kenyamanan kerja karyawan (Wahyuni et al., 2022). Beban kerja dipengaruhi oleh faktor internal berupa karakteristik dan respons individu terhadap tuntutan kerja, yang meliputi aspek somatik dan psikologis, serta faktor eksternal yang berkaitan dengan karakteristik pekerjaan, baik fisik maupun mental, seperti kerumitan tugas, tingkat kesulitan, dan tanggung jawab pekerjaan (Annisa et al., 2023). Dalam praktiknya, beban kerja juga dapat diidentifikasi melalui indikator kuantitatif seperti jumlah jam kerja, banyaknya klien yang dilayani, jumlah kelas yang diajarkan, serta jumlah proyek yang harus diselesaikan (Wicaksana et al., 2020). Dengan mengidentifikasi keterkaitan berbagai faktor tersebut, organisasi dapat menyusun strategi perbaikan lingkungan kerja yang lebih efektif untuk mendukung peningkatan kinerja dan kesejahteraan karyawan dalam jangka panjang (Adijah et al., 2024).

Beban kerja menggambarkan keseluruhan tuntutan pekerjaan yang dialami pekerja dan diselesaikan selama periode waktu kerja tertentu, baik dari segi jumlah pekerjaan maupun tingkat kesulitan tugas yang dihadapi (Rhamadhan & Raharjo, 2025). Di era kemajuan teknologi yang pesat dan persaingan yang semakin sengit, sering kali menuntut keadaan dan keterampilan yang lebih tinggi, hingga secara langsung mengakibatkan peningkatan beban kerja kepada pekerja (Putri & Izzati, 2022). Apabila beban yang diberikan melampaui batas kemampuan pekerja, hal tersebut bukan saja menurunkan prestasi kerja individu tetapi juga memberikan kesan negatif terhadap pencapaian secara

keseluruhan (Sundah et al., 2024). Selain itu, menunjukkan hubungan yang signifikan dan searah di mana peningkatan beban kerja akan memicu tahap kelelahan kerja yang lebih tinggi (Roya et al., 2021). Kondisi beban kerja yang tidak seimbang inilah yang kemudian menjadi pemicu utama timbulnya permasalahan inti dalam penelitian ini, yaitu kelelahan kerja.

Kondisi kelelahan muncul sebagai mekanisme pertahanan fisiologis untuk membatasi aktivitas berlebih dan memberi kesempatan tubuh melakukan pemulihan (Rahayu et al., 2022). Kelelahan kerja merupakan efek yang sering muncul akibat kondisi kerja yang tidak ergonomis dan dapat meningkatkan risiko kejadian kecelakaan kerja, penyakit akibat kerja, hingga potensi kecacatan, karena kondisi lelah bersifat subjektif namun berdampak nyata terhadap penurunan efisiensi kerja fisik, daya tahan tubuh, serta fungsi tubuh secara keseluruhan (Salami & dkk, 2022). Dalam terminologi K3, fatigue tidak hanya dipahami sebagai rasa lelah biasa, tetapi sebagai suatu kondisi menurunnya kapasitas fisik dan mental pekerja akibat paparan rangsangan yang berlangsung terus-menerus, baik yang berasal dari tuntutan pekerjaan maupun dari faktor di luar pekerjaan, yang kemudian memunculkan berbagai gejala kelelahan (Tunny & Malisngorar, 2023). Oleh karena itu, pengukuran tingkat kelelahan menjadi penting untuk mengetahui sejauh mana pekerja mengalami penurunan kondisi kerja, yang dapat ditinjau melalui indikator seperti berkurangnya energi, meningkatnya pengerahan fisik, munculnya ketidaknyamanan fisik, menurunnya motivasi, serta rasa kantuk selama bekerja (Tafwidhah & dkk, 2025).

Kelelahan kerja adalah kondisi menurunnya kapasitas fisik dan mental pekerja sebagai akibat dari paparan tekanan pekerjaan yang berlangsung dalam jangka waktu berkepanjangan. Salah satunya dalam upaya untuk mencapai target perusahaan dapat memicu stres yang mengakibatkan kelelahan fisik dan psikologis (Kadir, 2023). Kelelahan kerja dapat memengaruhi daya tahan dan konsentrasi pekerja. Kondisi ini tidak

hanya berdampak pada daya tahan fisik, tetapi juga berdampak pada aspek emosional dan kemampuan karyawan dalam menjalankan tugas secara optimal (Karmana et al., 2024). Tingkat kelelahan kerja merupakan salah satu faktor krusial yang memengaruhi performa dan keselamatan kerja. Apabila tingkat kelelahan kerja meningkat, maka performa kerja pegawai cenderung mengalami penurunan. Di sektor perbankan, kelelahan memiliki dampak yang sangat nyata. Aktivitas kerja yang dilakukan secara repetitif dalam durasi yang panjang dapat menurunkan tingkat konsentrasi dan ketelitian pekerja, sehingga berpotensi terjadi peningkatan risiko kesalahan dalam menjalankan tugas. Penelitian tentang tingkat kelelahan pada teller Bank X menunjukkan bahwa kelelahan kerja yang dialami responden berada dalam kategori tinggi, dengan persentase 94% dari responden mengalami kelelahan kerja. Hal ini memperkuat bahwa kelelahan kerja merupakan isu mendesak di lingkungan perbankan (Mariawati et al., 2022).

Permasalahan beban kerja yang memicu kelelahan dan penurunan kinerja telah terindikasi kuat di lingkungan PT Bank Negara Indonesia (BNI). Penelitian terhadap pegawai Bank BNI Cabang HR Muhammad Surabaya secara individual mendapatkan pengaruh negatif yang relevan terhadap kinerja pegawai (Hadi & Khoirul, 2025). Penelitian ini menggarisbawahi adanya tekanan kerja di BNI yang, meskipun belum secara langsung menguji kelelahan, mengarah pada penurunan hasil kerja, yang secara teoretis dimediasi oleh kelelahan (Karmana et al., 2024). Maka dengan itu peneliti ingin melakukan penelitian tentang pengaruh workload terhadap kelelahan kerja pada karyawan di salah satu Perusahaan Perbankan untuk menganalisis pengaruh workload terhadap kelelahan di Bank.

METODE

Penelitian ini menerapkan metode kuantitatif dengan cross-sectional, di mana pengukuran variabel dilakukan pada satu waktu pengamatan. Populasi dalam penelitian ini mencakup seluruh pegawai bank yang menjadi objek

penelitian dengan kriteria inklusi, yaitu pegawai yang telah bekerja minimal tiga bulan, pegawai dengan jabatan Teller dan bersedia menjadi responden. Seluruh populasi yang memenuhi kriteria inklusi sebanyak 32 orang dijadikan sebagai sampel penelitian, sehingga tidak dilakukan pemilihan sampel secara acak.

Dalam penelitian ini, beban kerja ditempatkan sebagai variabel independen, sedangkan kelelahan kerja ditetapkan sebagai variabel dependen. Tingkat beban kerja responden dinilai menggunakan instrumen NASA-TLX yang memuat enam aspek penilaian. Skor yang diperoleh dikelompokkan ke dalam lima tingkat, yaitu sangat rendah (0–20), rendah (21–40), sedang (41–60), tinggi (61–80), dan sangat tinggi (81–100). Penilaian kelelahan kerja dilakukan melalui kuesioner IFRC dengan empat pilihan respons berbasis skala Likert, meliputi tidak pernah, jarang, sering, dan sangat sering. Instrumen ini terdiri atas 30 pernyataan, dengan akumulasi skor berada pada rentang 30 hingga 120. Selanjutnya, skor total diklasifikasikan ke dalam kategori rendah (30–52), sedang (53–75), tinggi (76–98), dan sangat tinggi (99–120). Kuesioner IFRC yang

digunakan telah diuji kelayakannya oleh peneliti sebelumnya melalui uji validitas dan reliabilitas. Hasil pengujian menunjukkan koefisien validitas sebesar 0,85 serta reliabilitas sebesar 0,929, yang mengindikasikan bahwa instrumen tersebut memiliki tingkat keandalan yang tinggi untuk digunakan dalam pengukuran kelelahan kerja (Ismoyowati, 2021). Selain itu, instrumen NASA-TLX juga telah melalui pengujian serupa dengan nilai validitas sebesar 0,857 dan reliabilitas sebesar 0,921, sehingga dinyatakan memenuhi kriteria sebagai alat ukur beban kerja yang sah dan konsisten (Destiani et al., 2020).

Informasi penelitian diperoleh langsung dari partisipan melalui instrumen kuesioner, sehingga sumber data yang digunakan berasal dari pengukuran lapangan dan bukan dari data sekunder. Tahap analisis diawali dengan statistik deskriptif untuk menyajikan profil responden serta gambaran masing-masing variabel penelitian. Selanjutnya, pengujian hubungan antarvariabel dilakukan menggunakan pendekatan analitik melalui uji Chi-square untuk menilai keterkaitan antara beban kerja dan kelelahan kerja.

HASIL

Tabel 1. Distribusi Frekuensi Karakteristik Responden

Variabel	Jumlah (n)	Persentase (%)
Usia		
≤25 Tahun	16	50
>25 Tahun	16	50
Jenis Kelamin		
Laki-laki	7	21.9
Perempuan	25	78.1

Berdasarkan Tabel 1 hasil penelitian ini menunjukkan bahwa dari total 32 pegawai Teller pada perusahaan perbankan, pendistribusian usia terbagi secara seimbang dengan responden berusia <25 tahun dan >25 tahun masing-masing berjumlah 16 orang (50,0%). Distribusi usia tersebut menunjukkan bahwa tenaga kerja teller didominasi oleh usia produktif. Dilihat

dari karakteristik jenis kelami, mayoritas responden adalah perempuan yaitu sebanyak 25 orang (78,1%), sedangkan laki-laki berjumlah 7 orang (21,9%). Kondisi ini menunjukkan bahwa mayoritas perempuan pada posisi teller sejalan dengan karakteristik pekerjaan perbankan frontliner yang menuntut ketelitian, kesabaran, dan kemampuan komunikasi interpersonal yang baik.

Tabel 2. Distribusi Frekuensi NASA-TLX

Beban Kerja	Jumlah (n)	Persentase (%)
Sangat Ringan	0	0
Ringan	1	3.1
Berat	3	9.4
Sangat Berat	28	87.5
Total	32	100

Berdasarkan pada Tabel 2 bahwa sebagian besar berada pada kelompok beban kerja sangat berat, yaitu sebanyak 28 orang (87,5%), beban kerja berat terdapat 3 orang (9,4%), dan beban kerja ringan hanya dialami oleh 1 orang

(3,1%). Kondisi ini menunjukkan tingginya persentase pada kategori sangat berat menunjukkan bahwa tuntutan pekerjaan yang dirasakan oleh sebagian besar Teller berada pada level maksimal.

Tabel 3. Distribusi Frekuensi IFRC

Kelelahan Kerja	Jumlah (n)	Persentase (%)
Rendah	1	3.1
Sedang	0	0
Tinggi	5	15.6
Sangat Tinggi	26	81.3
Total	32	100

Berdasarkan pada Tabel 3 tingkat kelelahan kerja menunjukkan bahwa mayoritas responden mengalami kelelahan kerja kategori sangat tinggi, yaitu sebanyak 26 orang (81,3%). Responden dengan kelelahan tinggi

berjumlah 5 orang (15,6%), sedangkan kelelahan rendah hanya dialami oleh 1 orang (3,1%). Kondisi ini menunjukkan bahwa pegawai Teller mengalami kelelahan yang sangat tinggi dalam melakukan pekerjaan.

Tabel 4 Distribusi Responden Menurut Beban Kerja (NASA-TLX) dan Kelelahan Kerja (IFRC)

NASA-TLX	IFRC						Total		P value
	Rendah		Tinggi		Sangat Tinggi				
	n	%	n	%	n	%	n	%	
Ringan	0	0.0	1	100	0	0.0	1	100	0.003
Berat	1	33.3	0	0.0	2	66.7	3	100	
Sangat Berat	0	0.0	4	14.3	24	85.7	38	100	
Jumlah	1	3.1	5	15.6	26	81.3	32	100	

Hasil analisis pada Tabel 4 menunjukkan bahwa nilai p-value tercatat sebesar 0,003 yang lebih kecil dibandingkan nilai ambang 0,05. Kondisi tersebut menjadi dasar penolakan hipotesis nol, sehingga dapat disimpulkan bahwa hubungan antara beban kerja dan kelelahan kerja tidak terjadi secara kebetulan. Dengan demikian, tingkat beban kerja berkaitan dengan tingkat kelelahan yang dialami oleh responden dalam penelitian ini. Dengan kata lain, variasi pada beban kerja berkorelasi

dengan perubahan tingkat kelelahan yang dialami responden. Secara deskriptif, sebagian besar responden yang berada pada kategori beban kerja sangat berat tercatat mengalami kelelahan pada tingkat sangat tinggi, dengan proporsi sebesar 85,7%. Kondisi tersebut semakin menegaskan bahwa peningkatan beban kerja berkaitan erat dengan meningkatnya tingkat kelelahan kerja, sehingga beban kerja dapat dipandang sebagai faktor yang

berkontribusi terhadap terjadinya kelelahan kerja.

PEMBAHASAN

Berdasarkan hasil penelitian ini menunjukkan bahwa mayoritas responden berada pada usia produktif dan didominasi oleh perempuan (78,1%). Kelompok usia produktif ini memikul beban kerja yang secara signifikan masuk dalam kategori sangat berat, yaitu mencapai 87,5% dari total responden. Tingginya persentase beban kerja pada pegawai Teller ini dapat dikaitkan dengan tuntutan pekerjaan di sektor perbankan yang memerlukan tingkat ketelitian tinggi, konsentrasi terus-menerus terhadap transaksi uang, serta tekanan untuk memberikan pelayanan cepat guna menghindari antrean panjang. Tingkat kelelahan kerja pada pegawai Teller juga menunjukkan angka yang mengkhawatirkan, di mana 81,3% responden mengalami kelelahan pada kategori Sangat Tinggi. Kondisi ini mengindikasikan bahwa kapasitas fisik dan mental pegawai telah mencapai ambang batas maksimal.

Uji Chi-square menghasilkan p-value sebesar 0,003 ($< 0,05$) yang menunjukkan adanya hubungan signifikan antara beban kerja dan kelelahan kerja. Hasil ini diperkuat oleh tabulasi silang yang menunjukkan bahwa dari 28 responden dengan beban kerja sangat berat dan sebanyak 24 orang (85,7%) mengalami kelelahan kerja pada kategori sangat tinggi.

Kondisi ini mengindikasikan bahwa tuntutan pekerjaan Teller yang tinggi seperti konsentrasi mental yang terus-menerus, tuntutan ketelitian transaksi, dan durasi kerja yang repetitif yang memicu kelelahan fisik maupun mental yang ekstrem bagi pegawai. Beban kerja yang berlebihan secara konsisten diidentifikasi sebagai faktor utama yang memicu dampak negatif pada kondisi fisik dan psikologis karyawan, yang secara linier menyebabkan timbulnya kelelahan kerja. Apabila tuntutan pekerjaan melampaui kemampuan individu, maka akan muncul tingkat kelelahan yang lebih besar yang pada akhirnya melemahkan daya tahan tubuh dan menurunkan produktivitas (Saputra et al., 2023). Hal ini diperkuat oleh penelitian Setiabudi dan

Nurjanah (2022) bahwa beban kerja berkontribusi sebesar 55% terhadap terjadinya stres kerja, di mana tekanan tugas yang berat bermanifestasi dalam bentuk keluhan fisik seperti sakit kepala, suasana hati tidak menentu, serta penurunan semangat kerja (Setiabudi & Nurjanah, 2022). Sejalan dengan hal tersebut, Yapentra (2023) mengungkapkan bahwa intensitas tugas yang sangat tinggi dan durasi kerja yang panjang dapat memicu ketidakpuasan serta kelelahan psikis yang menghambat pencapaian kinerja maksimal bagi karyawan (Yapentra, 2023).

Hasil penelitian ini memperkuat temuan Kadir (2023) beban kerja berhubungan secara signifikan dengan kelelahan kerja pada karyawan sektor perbankan, di mana beban tugas yang tinggi, tuntutan target, dan durasi kerja yang panjang menjadi determinan utama munculnya kelelahan kerja. (Kadir, 2023). Penelitian serupa juga dilaporkan oleh Mariawati et al. (2022), bahwa pekerjaan teller bank yang bersifat monoton dan menuntut konsentrasi tinggi dapat menyebabkan kelelahan kerja yang signifikan apabila dilakukan secara terus-menerus tanpa pengelolaan beban kerja yang memadai (Mariawati et al., 2022).

Selain itu, penelitian Nainggolan (2022) bahwa terdapat hubungan beban kerja yang bermakna dengan stres kerja, di mana kelelahan kerja berperan sebagai faktor yang memperkuat dampak psikososial akibat tuntutan pekerjaan yang tinggi. Hal ini mengindikasikan bahwa kelelahan kerja tidak hanya mempengaruhi pada kondisi fisik, tetapi juga berpotensi memengaruhi aspek psikologis pegawai (Nainggolan, 2022). Penelitian tersebut relevan dengan hasil penelitian ini, mengingat mayoritas responden mengalami kelelahan kerja pada kategori tinggi hingga sangat tinggi.

Penelitian oleh Dewi et al. (2023) karyawan PT Bank BNI Cabang Ternate berhubungan secara signifikan dengan tingkat burnout yang dialami karyawan. Burnout merupakan kondisi lanjutan dari kelelahan kerja kronis yang tidak tertangani dengan baik. Dengan demikian, tingginya tingkat kelelahan

kerja pada pegawai teller PT Bank XYZ dapat menjadi indikator awal risiko burnout apabila kondisi beban kerja tidak segera dikendalikan (Dewi et al., 2023)

Hasil penelitian ini menguatkan teori ergonomi kerja yang dikemukakan oleh Tarwaka (2019), bahwa beban kerja yang tidak sesuai dengan kemampuan fisik dan mental pekerja berpotensi menyebabkan gangguan keseimbangan sistem tubuh dan meningkatkan risiko kelelahan kerja (Tarwaka, 2019). Kelelahan kerja merupakan mekanisme perlindungan tubuh akibat tekanan kerja yang berlebihan, yang apabila berlangsung terus-menerus dapat menurunkan performa kerja dan meningkatkan risiko kesalahan (Suma'mur, 2019).

SIMPULAN

Berdasarkan hasil analisis dan pembahasan, dapat disimpulkan bahwa beban kerja dan kelelahan kerja pada pegawai teller merupakan masalah yang perlu mendapat perhatian serius. Hasil pengukuran menggunakan metode NASA-TLX menunjukkan bahwa sebagian besar responden (87,5%) berada pada kategori beban kerja sangat berat. Tingginya beban kerja tersebut berkontribusi terhadap meningkatnya tingkat kelelahan yang dialami oleh pegawai. Hal ini diperkuat oleh hasil uji statistik Pearson Chi-Square yang menunjukkan adanya hubungan yang signifikan antara beban kerja dan kelelahan kerja dengan nilai p-value sebesar 0,003 ($p < 0,05$). Selain itu, hasil tabulasi silang menunjukkan bahwa 85,7% responden dengan beban kerja sangat berat juga mengalami tingkat kelelahan yang sangat tinggi. Kondisi ini mengindikasikan bahwa karakteristik pekerjaan teller, yang mayoritas berada pada usia produktif dan didominasi oleh pegawai perempuan (78,1%), memiliki risiko tinggi terhadap stres kerja dan kelelahan akibat tuntutan pekerjaan yang melebihi kapasitas kerja harian.

SARAN

Disarankan disarankan agar pihak manajemen bank menerapkan strategi pengelolaan beban kerja yang lebih terstruktur, antara lain melalui

peninjauan kembali target kerja, optimalisasi waktu istirahat, serta penerapan sistem rotasi kerja untuk mengurangi kejenuhan dan kelelahan fisik maupun mental. Selain itu, diperlukan integrasi pengendalian beban kerja ke dalam kebijakan Keselamatan dan Kesehatan Kerja (K3), termasuk evaluasi rutin terhadap kondisi kerja dan kapasitas pegawai. Upaya ini diharapkan tidak hanya dapat meningkatkan kesejahteraan pegawai, tetapi juga menjaga kualitas pelayanan perbankan secara berkelanjutan.

DAFTAR PUSTAKA

- Adijah, A., Idrus, M., & Maryadi. (2024). *Perencanaan Sdm Dan Pengembangan Karir*. Penerbit Nasmedia.
- Annisa, R., Findiastuti, W., Agustina, F., & Ansori, N. (2023). *Topik Khusus Analisis Dan Perancangan Sistem Kerja*. Media Nusa Creative.
- Arsita, S., Suharto, A., & S, I. P. (2024). Analisis Pengaruh Beban Kerja, Stres Kerja, Dan Lingkungan Kerja Terhadap Kinerja Karyawan (Studi Kasus Bank Syariah Indonesia Kc Jember Sudirman). *Jurnal Ekonomi Dan Bisnis GROWTH*, 22(1), 79–91.
- Destiani, W., Mediawati, A. S., & Permana, R. H. (2020). The Mental Workload Of Nurses In The Role Of Nursing Care Providers. *Journal of Nursing Care*, 3(1), 11–18. <https://doi.org/10.24198/jnc.v3i1.22938>
- Dewi, N. U. S., Alhadar, F. M., & Mustafa, I. M. (2023). Pengaruh Beban Kerja Dan Stres Kerja Terhadap Turnover Intention Melalui Burnout Pada Karyawan PT BNI Cabang Ternate. *Jurnal Ekonomi Dan Bisnis*, 12(3).
- Hadi, A., & Khoirul, N. (2025). Pengaruh Beban Kerja, Stres Kerja Dan Lingkungan Kerja Terhadap Kinerja Pegawai Bank BNI Cabang Hr Muhammad Surabaya. *Jurnal Cendekia Ilmiah*, 4(5).
- Ismoyowati, T. W. (2021). Tingkat Kecemasan Perawat terhadap Penularan Covid 19 dan Tingkat Kenyamanan Perawat dalam Penggunaan Alat Pelindung Diri Selama Merawat Pasien dengan Covid-19. *Jurnal Penelitian*

- Kesehatan Suara Forikes*, 12(3), 345–348.
- Kadir, M. (2023). Hubungan Beban Kerja, Durasi Kerja, dan Stress Kerja dengan Kelelahan Kerja Karyawan Bank X Tahun 2021. *Journal of Public Health Education*. <https://doi.org/10.53801/jphe.v3i1.155>
- Karmana, I. N. A., Puspitawati, N. M. D., & Purnawati, N. L. G. P. (2024). Pengaruh Beban Kerja, Disiplin Kerja Dan Kepuasan Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Pada PT Gumuh Sari Rekreasi Kabupaten Badung. 5(2).
- Marfu'ah, N., Sumardiyono, & Fauzi, R. P. (2024). Hubungan Beban Kerja Mental Dengan Kelelahan Kerja Dan Stres Kerja Pada Pegawai PT X. *JURNAL KESEHATAN MASYARAKAT (e-Journal)*, 12(4), 140–141. <http://ejournal3.undip.ac.id/index.php/jkm>
- Mariawati, A. S., Herlina, L., Fitriyani, A., & Umyati, A. (2022). Pengukuran Tingkat Kelelahan Kerja Teller Bank Menggunakan Bourdon Wiersma Test. *Journal Industrial Servicess*, 7(2).
- Nainggolan, L. E. (2022). Pengaruh Beban Kerja, Kelelahan Kerja, Dan Lingkungan Kerja Terhadap Tingkat Stress Pada Karyawan Bank Mandiri Cabang Jakarta Kelapa Gading Barat Tahun 2021. 01(06), 213–219.
- Putri, B. D. G. S., & Izzati, U. A. (2022). Hubungan Antara Beban Kerja Dengan Kelelahan Kerja Pada Karyawan Bagian Mixing. *Jurnal Penelitian Psikologi*, 9(4), 130–141.
- Rahayu, E. P., Ratnasari, A. V., Wardani, R. W. K., Pratiwi, A. I., Ernawati, L., Lestari, S., Moneteringtyas, P. C., Cahyani, M. T., Ningsih, K. P., L., B. F. W., Wahyu, M., Wardani, D. W. K., Pramana, A. N., Herdhianta, D., Fatimah, S., & Prasetyo, D. E. (2022). *Kesehatan dan Keselamatan Kerja*. Pradina Pustaka.
- Rhamadhan, A. G., & Raharjo, R. J. H. (2025). Pengaruh Beban Kerja Dan Work-Life Balance Terhadap Burnout Pada Karyawan Generasi Milenial Di Sektor Perbankan. *INNOVATIVE: Journal Of Social Science Research*, 5(4), 3949–3958.
- Roya, J. N., Sumampouw, O. J., & Kaunang, W. P. J. (2021). Hubungan Antara Beban Kerja Dengan Kelelahan Kerja Pada Pegawai Perseroan Terbatas Pembangkit Listrik Negara Unit Layanan Pembangkit Listrik Tenaga Panas Bumi Lahendong. *Kesmas*, 10(2), 141–146.
- Salami, I. R. S., & dkk. (2022). *Kesehatan Dan Keselamatan Lingkungan Kerja Edisi Revisi*. Gajah Mada University Press.
- Saputra, Y. C. H., Suci, R. P., & Mas, N. (2023). Analisis Efek Beban Kerja Dan Motivasi Berprestasi Terhadap Produktivitas Kerja Dengan Memperhatikan Mediasi Kepuasan Kerja [Studi Teller Dan Customer Service PT Bank Negara Indonesia (Persero) Tbk Kantor: Cabang Brawijaya Dan Cabang Malang]. *JPDSH Jurnal Pendidikan Dasar Dan Sosial Humaniora*, 2(11), 1503–1520. <https://bajangjournal.com/index.php/JPDSH>
- Sartika, Y., Kirana, K. C., & Yulianto, E. (2025). Pengaruh Beban Kerja, Stres Kerja, Dan Lingkungan Kerja Terhadap Kinerja Pegawai Pada Kantor Badan Kesiapsiagaan Dan Penanggulangan Daerah Yogyakarta. 36(2), 101–119.
- Setiabudi, A., & Nurjanah, R. (2022). Pengaruh Beban Kerja Terhadap Stres Kerja Pada Karyawan di PT Bank Central Asia Tbk Kantor Cabang Utama Depok. *Jurnal Ilmiah Wahana Pendidikan*, 8(19), 1–10.
- Suma'mur, P. (2019). *Higene Perusahaan dan Kesehatan Kerja*. Gunung Agung.
- Sundah, N. salonika Y., Pandowo, M. H. C., & Lintong, D. C. . (2024). Pengaruh Penempatan Kerja, Beban Kerja Dan Kelelahan Emosional Terhadap Prestasi Kerja Karyawan Pada PT. BPR Prisma Dana Kantor Cabang Airmadidi. *Jurnal EMBA*, 12(01), 226–236.
- Tafwidhah, Y., & dkk. (2025). *Fisiologi Kerja Dan Olahraga*. Eureka Media Aksara.
- Tarwaka. (2019). *Ergonomi Industri: Dasar-Dasar Pengetahuan Ergonomi Dan Aplikasi Di Tempat Kerja (Edisi*

- Kedua*). Harapan Press.
- Tunny, I. S., & Malisngorar, M. S. J. (2023). *Buku Ajar Dasar-Dasar Keselamatan & Kesehatan Kerja (K3)*. Penerbit Nem.
- Wahyuni, P., Kusumawati, D. A., & Widyatmojo, P. (2022). *Perilaku Organisasional Teori Dan Aplikasi Penelitian*. Deepublish.
- Wicaksana, S. A., Asrunputri, A. P., & Ramadhania., A. P. (2020). *Industri Dan Organisasional Pendekatan Integratif Dalam Menghadapi Perubahan*. DD Publishing.
- Yapentra, A. (2023). Pengaruh beban kerja terhadap kinerja karyawan PT. "QR" pada Menara Dang Merdu Bank Riau Kepri Syariah. *Riau Economics and Business Review*, 14(1), 71–85.