

PENGARUH TOTAL QUALITY MANAGEMENT TERHADAP BEBAN KERJA PEGAWAI DI SEKOLAH TINGGI TEKNOLOGI MIGAS DI BALIKPAPAN

Lukman¹

¹Dosen Program Studi Teknik Industri, Sekolah Tinggi Teknologi Migas
Jalan Soekarno Hatta KM.9 Kelurahan Karang Joang, Balikpapan

E-mail: semprul1973@gmail.com*

Abstract

Quality improvement is one of the strategies that must be carried out by both business organizations and non-business organizations with an emphasis on fulfilling the wishes of members or consumers. On the other hand, organizational performance and satisfaction of members and customers is a unity that is difficult to separate. Performance has a direct effect on the level of satisfaction. Therefore, an organizational unit is expected to improve its performance, starting with knowing the level of satisfaction obtained by its members or customers. and opportunities for competition that are getting sharper with changing people's desires, technological advances, and social changes raise organizational challenges. Based on the consideration of increasing competitiveness, the organization in this case is the Balikpapan Oil and Gas College of Technology or abbreviated as STT Migas Balikpapan.

Workload has a positive effect, this is known through the workload coefficients on TQM of 0.841 and has a significant effect on total quality management at STT Migas Balikpapan, this is known through the t-statistics value of 19.346 and p-value of $0.000 < 0.05$. This means that the workload as measured by indicators of time pressure, work schedule, role ambiguity and role conflict, noise, informant overload, temperature extremes, ergonomics aspect of workplace layout, self-esteem has been able to improve TQM as measured by indicators focus on customer, scientific approach, teamwork, continuous system, education and training, freedom in TQM, unity of TQM goals, real involvement and empowerment. The increase in the workload experienced by STT Migas Balikpapan employees will be able to increase the total quality management of STT Migas Balikpapan.

Keywords: Tota Quality Management, Employee Workload

Abstrak

Peningkatan kualitas merupakan salah satu strategi yang harus dilakukan baik organisasi bisnis maupun organisasi non bisnis yang ditekankan pada pemenuhan keinginan anggota atau konsumen. Di sisi lain, kinerja organisasi dan kepuasan anggota maupun pelanggan merupakan satu kesatuan yang sulit untuk dipisahkan. Kinerja berpengaruh langsung terhadap tingkat kepuasan. Oleh karena itu, suatu unit organisasi diharapkan dapat meningkatkan kinerjanya, dimulai dengan mengetahui sejauh mana tingkat kepuasan yang diperoleh anggotanya atau pelanggannya. dan peluang persaingan yang semakin tajam dengan perubahan keinginan masyarakat, kemajuan teknologi, dan perubahan sosial memunculkan tantangan-tantangan organisasi. Berdasarkan pertimbangan daya saing yang semakin tinggi maka organisasi dalam hal ini adalah Sekolah Tinggi Teknologi Minyak dan Gas Bumi Balikpapan atau disingkat dengan STT Migas Balikpapan.

Beban kerja berpengaruh positif hal ini diketahui melalui *coefficients* beban kerja terhadap TQM sebesar 0,841 dan berpengaruh signifikan terhadap *total quality management* di STT Migas Balikpapan hal ini diketahui melalui nilai t-statistics sebesar 19,346 dan p-value sebesar $0,000 < 0,05$. Hal ini mempunyai arti bahwa Beban kerja yang diukur melalui indikator *time pressure*, jadwal kerja, *role ambiguity* dan *role conflict*, kebisingan, *information overload*, *temperature extremes*, aspek ergonomi layout tempat kerja, *self-esteem* telah mampu meningkatkan TQM yang diukur melalui indikator fokus pada pelanggan, pendekatan ilmiah, teamwork, sistem berkesinambungan, pendidikan dan pelatihan, kebebasan dalam TQM, kesatuan tujuan TQM, keterlibatan dan pemberdayaan secara nyata. Peningkatan beban kerja yang di alami oleh pegawai STT Migas Balikpapan akan mampu meningkatkan *total quality management* STT Migas Balikpapan.

Katakunci: Total Quality Management, Beban Kerja

PENDAHULUAN

Peningkatan kualitas merupakan salah satu strategi yang harus dilakukan baik organisasi bisnis maupun organisasi non bisnis yang ditekankan pada pemenuhan keinginan anggota atau konsumen. Di sisi lain, kinerja organisasi dan kepuasan anggota maupun pelanggan merupakan satu kesatuan yang sulit untuk dipisahkan. Kinerja berpengaruh langsung terhadap tingkat kepuasan. Oleh karena itu, suatu unit organisasi diharapkan dapat meningkatkan kinerjanya, dimulai dengan mengetahui sejauh mana tingkat kepuasan yang diperoleh anggotanya atau pelanggannya. Seiring

dengan meningkatnya persaingan yang semakin tajam ditambah dengan perubahan tuntutan keinginan masyarakat, kemajuan teknologi, dan perubahan sosial ekonomi memunculkan tantangan-tantangan dan peluang dalam organisasi. Berdasarkan pertimbangan mengenai daya saing yang semakin tinggi maka organisasi dalam hal ini adalah Sekolah Tinggi Teknologi Minyak dan Gas Bumi Balikpapan atau disingkat dengan STT Migas Balikpapan.

Salah satu usaha lembaga pendidikan tinggi untuk meningkatkan kualitas sumber daya manusia (SDM) adalah dengan penerapan system *Total Quality Management* (TQM) yang merupakan suatu pendekatan dalam menjalankan usaha untuk memaksimalkan daya saing institusi melalui perbaikan terus menerus atas produk, jasa, manusia, proses dan lingkungannya. Agar pendidikan tinggi memiliki daya saing yang tinggi dalam skala global, maka harus mampu melakukan pekerjaan secara lebih baik, efektif dan efisien dalam menghasilkan lulusan yang berkualitas tinggi. pada masa mendatang bukan lagi mengandalkan keunggulan komparatif saja tetapi harus meningkatkan keunggulan kompetitif. Faktor-faktor *Total Quality Management* (TQM), terdiri dari empat komponen utama, yaitu: Riset pasar pegawai, desain proses pendidikan tinggi, operasional proses pendidikan tinggi, dan penyerahan lulusan yang kompetitif dan berkualitas ke pasar pegawai. Dalam hal ini diperlukan suatu interaksi tetap antara riset pasar pegawai, desain proses pendidikan tinggi, operasional proses pendidikan tinggi, dan bertanggung jawab menghasilkan lulusan yang kompetitif dan berkualitas ke pasar pegawai.

Total quality management adalah teori yang menjelaskan mengenai tantangan dan umpan balik terhadap organisasi dalam hal ini adalah STT Migas Balikpapan. *Total Quality Management* berawal dari makna suatu maksud untuk bekerja dan mencapai tujuan yang pada akhirnya menjadi pencapaian organisasi yang diharapkan. Tuntutan berbagai pemangku kepentingan atas pertanggungjawaban pengelolaan suatu dana organisasi menjadi perhatian khusus dan dengan adanya keharusan total quality management, diharapkan dapat meningkatkan kepercayaan publik. Dubnick (2005) menjelaskan bahwa dalam berbagai proses perkembangan dan perubahan suatu organisasi, diasumsikan ketika total quality management suatu organisasi itu baik, maka akan berpengaruh juga pada transparansinya dan secara tidak langsung akan memperbaiki pencapaian organisasi tersebut dalam hal ini adalah STT Migas Balikpapan.

Kualitas jasa pendidikan tinggi memiliki beberapa sifat atau karakteristik antara lain subyektif, umumnya berukuran afektif, mengutamakan kepemerhatian, terdiri dari nonmateri bisa berupa reputasi, sikap, tata krama, dan lain-lain, tidak dapat dihitung secara kuantitatif, tetapi hanya

bisa diyakini, dipercayai dan sebagainya, manajemen Pendidikan tinggi seyogianya memahami pula perkembangan manajemen sistem industri modern, sehingga mampu mendesain, menerapkan, mengendalikan, dan meningkatkan kinerja sistem pendidikan tinggi untuk memenuhi kebutuhan manajemen sistem industri modern. Hal ini dimaksudkan agar setiap lulusan dari pendidikan tinggi mampu dan cepat beradaptasi dengan kebutuhan sistem industri modern. Kondisi suatu negara dimasa akan datang, sebenarnya dapat diukur dari bagaimana wajah pendidikan tingginya saat ini. Karena tidak akan mungkin kita berharap kepada orang-orang yang tidak berpendidikan tinggi mengelola sebuah perubahan ke arah kemajuan bangsa, tetapi tentunya berharap pada orang-orang yang telah ditempa dalam sebuah laboratorium pendidikan (Perguruan Tinggi) dan memiliki karakter pembaharu, berbudaya intelektual.

Berkaitan dengan hal ini, sudah saatnya perguruan tinggi melakukan reorientasi dan redefinisi tujuan dari pendidikan tinggi, bukan sekedar menghasilkan lulusan sebanyak-banyaknya tanpa peduli akan kepuasan pengguna lulusan itu, melainkan juga harus bertanggung jawab untuk menghasilkan output (lulusan) yang kompetitif dan berkualitas agar memuaskan kebutuhan pengguna pegawai terampil berpendidikan tinggi. Konsekuensi dari pemikiran ini adalah penerapan *Total Quality Management* (TQM) pada perguruan tinggi harus dijalankan atas dasar pengertian dan tanggung jawab bersama untuk mengutamakan efisiensi pendidikan tinggi dan peningkatan kualitas dari proses pendidikan tinggi itu. Melalui penerapan *Total Quality Management* (TQM) dalam sistem pendidikan tinggi yang dijalankan secara konsisten, maka perguruan tinggi akan mampu memenangkan persaingan global yang amat sangat kompetitif dan memperoleh manfaat (ekonomis maupun nonekonomis) yang dapat dipergunakan untuk pengembangan perguruan tinggi itu dan peningkatan kesejahteraan pegawai yang terlibat di perguruan tinggi itu.

Pencapaian *Total Quality Management*(TQM) tidak akan optimal apabila masih terdapat pegawai yang masih merasa mempunyai beban kerja dalam menjalankan pekerjaannya. STT Migas Balikpapan, sebagai sebuah organisasi dalam rangka meningkatkan profesionalisme sumber daya manusianya juga belum optimal. Dalam kaitan tersebut STT Migas Balikpapan perlu memperbaiki tatakelola organisasi yang ada dengan memberi perhatian kepada pembangunan SDM, khususnya untuk dapat menerapkan TQM secara komprehensif. Salah satu penyebab utama belum optimalnya pencapaian pegawai STT Migas Balikpapan dalam bekerja adalah distribusi pegawai pada suatu unit kerja atau satuan kerja belum mengacu pada kebutuhan organisasi yang sebenarnya, dalam arti belum didasarkan pada beban kerja yang ada. Menumpuknya pegawai di satu unit kerja dan kurangnya pegawai di unit kerja yang lain merupakan suatu contoh yang nyata dari permasalahan

Artikel diterima 15 Januari 2022. Online 28 Februari 2022.

tersebut. Permasalahan sebenarnya bukan terletak pada jumlah pegawai yang terlalu besar, namun pada distribusi pegawai yang tidak sesuai kebutuhan dan pekerjaan.

Langkah penting dalam mengatasi permasalahan ketidaksesuaian jumlah pegawai adalah melaksanakan Analisis Beban Kerja. Analisis beban kerja dilakukan dengan pertimbangan bahwa Sumber Daya Manusia merupakan asset yang harus dikelola dengan baik agar Visi, Misi dan Tujuan serta sasaran organisasi dapat tercapai dengan baik. Optimalisasi pemberdayaan kapasitas Sumber Daya Manusia dengan alokasi beban kerja dan jabatan dapat memotivasi kerja pegawai. Analisis Beban Kerja perlu dilakukan agar dapat menempatkan pegawai sesuai dengan porsi kerja dengan posisi jabatan yang menjadi tanggung jawabnya, juga untuk memperoleh gambaran apakah langkah-langkah pembenahan dan perbaikan diperlukan didalam pemetaan kompetensi pegawai dan mengevaluasi struktur organisasi yang ada.

Sumber daya manusia pada setiap unit harus dapat dikelola dengan baik terutama agar beban kerja yang ditanggung oleh masing-masing pegawai sesuai dengan kapasitas yang dimiliki. Jika terjadi kelebihan beban kerja, maka para pegawai akan merasa kelelahan dalam melayani kebutuhan administrasi dan dapat berakibat menurunnya TQM. Sebaliknya jika terjadi kekurangan beban kerja, maka institusi mengkaji pegawai dengan jumlah yang lebih banyak untuk hasil kerja yang sama atau terjadi inefisiensi biaya. Pegawai yang tidak dapat bekerja optimal sesuai kapasitasnya dapat berakibat terganggunya proses pencapaian tujuan organisasi.

METODA PENELITIAN

Rancangan Kegiatan

Penelitian dilakukan secara kuantitatif dengan desain riset deskriptif. Desain deskriptif bertujuan untuk menjelaskan sesuatu, karakteristik suatu kelompok yang relevan, mengestimasi persentase unit dalam populasi tertentu yang menunjukkan perilaku tertentu, mengetahui persepsi atas karakteristik tertentu, mengetahui berapa besar hubungan suatu variabel dan untuk mengetahui prediksi spesifik. Melalui penelitian ini, peneliti ingin mengetahui seberapa besar hubungan antara suatu variabel dengan variabel lainnya. Penelitian yang akan dilakukan merupakan penelitian kuantitatif yang dilakukan satu kali dalam satu periode. Jenis riset ini, kegiatan pengumpulan data yang didapat dari satu jenis sampel responden untuk satu saat/waktu.

Penelitian ini menggunakan teknik survey dengan menyebarkan angket, selanjutnya data atau informasi yang diperoleh diolah dengan metode statistik menggunakan software SmartPLS.

Metode analisa datanya menggunakan PLS (*Partial Least Square*). Penelitian ini bersifat penelitian penjelasan (*explanatory research*). Penelitian ini bersifat penelitian penjelasan (*explanatory research*) yang bertujuan untuk menguji suatu teori atau hipotesis guna memperkuat atau menolak teori atau hipotesis penelitian yang sudah ada sebelumnya. Penelitian eksplanatori sebagai penelitian penjelasan yang menyoroti hubungan kausal antara variabel-variabel penelitian dan menguji hipotesis yang telah dirumuskan sebelumnya.

Populasi dan Sampel

Populasi adalah kumpulan individu sejenis yang berada pada wilayah tertentu dan pada waktu yang tertentu pula. Pada penelitian ini populasinya adalah seluruh pegawai di STT Migas Balikpapan. Teknik pengampilan sampel dalam penelitian ini adalah probability sampling dengan menggunakan sampling jenuh. Sampling jenuh adalah teknik penentuan sampel bila semua anggota populasi digunakan sebagai sampel. Berdasarkan data maka dapat diketahui terdapat 40 pegawai di STT Migas Balikpapan.

Metode Pengumpulan Data

Data dalam penelitian ini dikumpulkan melalui metode angket, yaitu dengan mengajukan sejumlah daftar pernyataan kepada responden yang disesuaikan dengan tujuan penelitian. Angket pada penelitian ini dibuat berdasarkan indikator dari masing-masing variabel penelitian, sedangkan skala pengukuran dari angket digunakan skala Likert. Skala Likert adalah suatu skala psikometrik yang umum digunakan dalam angket dan merupakan skala yang paling banyak digunakan dalam riset berupa survei. Sewaktu menanggapi pernyataan dalam skala Likert, responden menentukan tingkat persetujuan responden terhadap suatu pernyataan dengan memilih salah satu dari pilihan yang tersedia. Pada penelitian ini disediakan lima pilihan skala dengan format seperti:

- | | |
|---------------------------|---------------|
| 1. Sangat tidak setuju | diberi skor 1 |
| 2. Tidak setuju | diberi skor 2 |
| 3. Tidak dapat menentukan | diberi skor 3 |
| 4. Setuju | diberi skor 4 |
| 5. Sangat setuju | diberi skor 5 |

Uji Instrumen Penelitian

Validitas menunjukkan sejauh mana alat ini mampu mengukur apa yang akan di ukur. Pengujian validitas sebagai alat ukur dimaksudkan untuk mengetahui apakah pertanyaan angket tersebut cukup representatif atau cukup merupakan uji sampling. Langkah-langkah pengujian

validitas: a) Mendefinisikan secara operasional konsep yang akan diukur b) Melakukan uji coba skala pengukur pada sejumlah responden c) Mempersiapkan tabel tabulasi jawaban d) Menghitung korelasi antara masing-masing pertanyaan dengan skor total. Suatu variabel dikatakan valid jika: a) nilai r hasil $> 0,3$ maka variabel tersebut valid b) nilai r hasil $< 0,3$ maka variabel tersebut tidak valid.

Reliabilitas adalah indeks yang menunjukkan sejauh mana alat pengukur dapat dipercaya atau dapat diandalkan. Reliabilitas menunjukkan konsistensi suatu alat ukur di dalam mengukur suatu keadaan. Teknik yang digunakan untuk melakukan uji reliabilitas adalah menggunakan Alpha Cronbach (skala apa) yaitu mengelompokkan item-item menjadi dua atau beberapa belahan. Semakin dekat alpha cronbach dengan 1, semakin tinggi reliabilitas konsisten internal. Jika reliabilitas kurang dari 0,60 dianggap buruk, reliabilitas dalam kisaran 0,70 bisa diterima, dan lebih 0,80 adalah baik.

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Evaluasi model pengukuran meliputi uji reliabilitas konsistensi internal, reliabilitas indikator, validitas konvergen dan validitas diskriminan. Ada dua metode yang dapat digunakan untuk mengukur reliabilitas suatu konstruk, yaitu *Cronbach's alpha* atau *Composite Reliability*.

Penggunaan *Cronbach's alpha* cenderung memberikan nilai estimasi yang lebih rendah sehingga PLS-SEM direkomendasikan untuk menggunakan *composite reliability*. Reliabilitas indikator pada PLS-SEM diukur dari nilai outer loading yang menunjukkan korelasi antara indikator dengan konstraknya.

Validitas konvergen dalam konstruk dapat diukur dengan menggunakan AVE. Validitas diskriminan dapat diukur dari *cross loading* atau nilai loading konstruk lain adalah perbandingan dengan nilai indikator outer loading yang berhubungan dengan suatu konstruk dimana nilai loading indikator yang dibutuhkan harus lebih besar dari nilai cross loading.

Source: Calculated using SmartPLS, 2021 Pengujian terhadap model struktural yang merupakan uji Goodness of fit model PLS diukur melalui nilai *Q-square predictive nrelevance*, untuk mengukur seberapa baik nilai observasi dihasilkan oleh model dan juga estimasi parameternya. Pengujian *goodness of fit* menggunakan nilai *predictive relevance* (Q2). Nilai R2 masing-masing variabel endogen dalam penelitian ini adalah sebagaimana tabel 2.

Dari Hasil Pengujian diatas dapat diketahui penjelasan bahwa beban kerja berpengaruh terhadap

TQM sebesar 0,708 atau 70,80% dan sisanya 29,20% diprediksi ada variabel lain (tidak diteliti) yang dapat meningkatkan variabel TQM.

Setelah memastikan bahwa model pengukuran konstruk tersebut reliabel dan valid, maka dilakukan pengujian hipotesis. Pengujian hipotesis dalam penelitian ini dilakukan pada model struktural atau inner model yang menunjukkan adanya hubungan langsung atau tidak langsung antara variabel laten eksogen dan endogen. Pengujian hipotesis didasarkan pada nilai signifikansi koefisien jalur setelah dilakukan resampling atau bootstrap sebanyak 500 kali. Uji statistik yang digunakan adalah uji t dengan tingkat kepercayaan 95% atau taraf signifikansi 5%. Hipotesis diterima apabila nilai t hitung lebih besar dari nilai t tabel untuk uji dua sisi yaitu 1,96. Hasil prosedur bootstrapping seperti terlihat pada Tabel 3.

Tabel 1. *Evaluation of Measurement Model*

| Variables and Indicators | Loadings | Composite Reliability | \sqrt{AVE} | Cross Loading |
|------------------------------------|-----------------|------------------------------|--------------------------------|----------------------|
| BEBAN KERJA | | 0,887 | $\sqrt{0,497}$ | Yes |
| Time pressure | 0,681 | | = 0,705 | |
| Jadwal kerja | 0,624 | | | |
| Role ambiguity dan role conflict | 0,721 | | | |
| Kebisingan | 0,683 | | | |
| Information overload | 0,621 | | | |
| Temperature extremes | 0,834 | | | |
| Aspek ergonomi layout tempat kerja | 0,758 | | | |
| Self-esteem | 0,689 | | | |
| TQM | | 0,919 | $\sqrt{0,618}$ | Yes |
| Fokus pada pelanggan | 0,831 | | = 0,786 | |
| Pendekatan Ilmiah | 0,690 | | | |
| Teamwork | 0,753 | | | |
| Sistem Berkesinambungan | 0,778 | | | |
| Pendidikan dan Pelatihan | 0,762 | | | |
| Kebebasan Dalam TQM | 0,837 | | | |
| Kesatuan Tujuan TQM | 0,763 | | | |
| Keterlibatan dan Pemberdayaan | 0,863 | | | |

Tabel 2. Nilai *R-Square*

| Variabel | R Square |
|-----------------|----------|
| Beban Kerja (X) | |
| TQM (Y) | 0,708 |

Sumber: Pengolahan data dengan PLS, 2019

Tabel 3. *Bootstrapping Results*

| Path Coefficients | | | | | |
|------------------------------|-----------------|--------------|----------|-------------|--------------------|
| Variable | Original Sample | t Statistics | p Values | 5% Level | Significance |
| Beban Kerja (X) → TQM (Y) | 0,841 | 19,346 | 0,000 | | <i>Significant</i> |

Source: Calculated using SmartPLS, 2021

Pengaruh positif dan tingkat signifikansi masing-masing variabel, apabila P-Values < 0.05 berarti variabel eksogen memberikan pengaruh signifikan terhadap variabel endogen dan apabila P-Values > 0.05 maka variabel eksogen memberikan pengaruh tidak signifikan terhadap variabel endogen dengan penjelasan bahwa beban kerja berpengaruh positif signifikan terhadap *total quality management* di STT Migas Balikpapan.

KESIMPULAN

Beban kerja berpengaruh positif hal ini diketahui melalui *coefficients* beban kerja terhadap TQM sebesar 0,841 dan berpengaruh signifikan terhadap *total quality management* di STT Migas Balikpapan hal ini diketahui melalui nilai t-statistics sebesar 19,346 dan p-value sebesar 0,000 < 0,05. Hal ini mempunyai arti bahwa Beban kerja yang diukur melalui indikator *time pressure*, jadwal kerja, *role ambiguity* dan *role conflict*, kebisingan, *information overload*, *temperature extremes*, aspek ergonomi layout tempat kerja, *self-esteem* telah mampu meningkatkan TQM yang diukur melalui indikator fokus pada pelanggan, pendekatan ilmiah, teamwork, sistem berkesinambungan, pendidikan dan pelatihan, kebebasan dalam TQM, kesatuan tujuan TQM, keterlibatan dan pemberdayaan secara nyata. Peningkatan beban kerja yang di alami oleh pegawai STT Migas Balikpapan akan mampu meningkatkan *Total Quality Management* STT Migas Balikpapan.

UCAPAN TERIMAKASIH

Ucapan terima kasih diberikan kepada seluruh pihak yang telah membantu dalam penelitian ini terkhusus Program Studi Teknik Industri, Sekolah Tinggi Teknologi Migas.

DAFTAR PUSTAKA

- Cohen. A. (2003). *Multiple Commitment in the Workplace: An Integrative Approach*. New Jersey: Lawrence Erlbaum Associates. Inc
- Creech. B. (1996). *Lima pilar Manajemen Mutu Terpadu: Cara membuat Bekerja bagi anda*. Alih bahasa: Sindoro. A. Jakarta. Binarupa Aksara
- Dubnick. M. (2005). *Accountability and the Promise of Performance: In Search of the Mechanisms*. *Public Performance and Management Review*. 28 (3). 376-417.
- Gasperz. Vincent. (2003). *Total Quality Management*. Jakarta: Gramedia Pustaka Umum.
- Gibson. Ivancevich. Donelly Jr. (2007). *Organisasi (Perilaku. Struktur. Proses)*. Jilid I Edisi Lima. Erlangga. Jakarta.
- Goetsch. David L. & Davis. Stanley M. (2005). *Introduction to Total Quality: Quality. Productivity. Competitiveness (Merrill's international series in engineering technology)*. Englewood Cliffs. NJ. Prentice Hall International Inc.
- Jex. S. M. (1998) *Stress and job performance: theory. research. and implications for managerial practice*. Thousan Oaks. CA. Sage.
- Kementerian Dalam Negeri RI. (2008). *Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 12 Tahun 2008 tentang Pedoman Analisis Beban Kerja Di Lingkungan Depdagri dan Pemerintah Daerah*. Jakarta: Kementerian Dalam Negeri RI.
- Kementerian RISTEK-DIKTI RI. (2018). *Permen RISTEK-DIKTI Nomor 2 Tahun 2018 tentang Pedoman Analisis Beban Kerja Jabatan Pelaksana di Lingkungan Kementerian RISTEK-DIKTI*. Jakarta: Kementerian RISTEK-DIKTI RI
- Munandar. A. S. (2001). *Stress dan Keselamatan Kerja Psikologi Industri dan Organisasi*. Penerbit Universitas Indonesia
- Peter Tom. (1996). *Crazy Times for Crazy Organistions* Jakarata Delapratasa
- Pranoto L.H. Retnowati. (2015). *Analisis Beban Kerja Sumber Daya Manusia Perusahaan*. Jakarta: PPM
- Schultz. D. & Schultz. E. S. (2010). *Psychology and work today (10 edition)*. New York: Pearson.
- Sudiharto. (2001). *Hubungan Beban Kerja dan Produktivitas Kerja*. Jakarta.

- Tarwaka. (2010). Ergonomi Industri: Dasar-Dasar Pengetahuan Ergonomi dan Aplikasi di Tempat Kerja. Harapan Press. Solo
- Yong. Chang Zeph Yun Yeong Wee dan Loh. Lawrence. (1998). The Quest for global quality: a manifestation of total quality management by Singapore airlines.