

**TESIS**

**PENGARUH STRES KERJA DAN KEPUASAAN KERJA TERHADAP  
KINERJA KARYAWAN MELALUI KOMITMEN SEBAGAI  
VARIABEL INTERVENING (Studi Kasus pada *Driver*  
*Grabbike* Kota Palembang)**



**OLEH  
ISMAIL MARZUKI  
NIM 01012681923011  
MANAJEMEN SUMBER DAYA MANUSIA**

*Diajukan sebagai Salah Satu Syarat untuk Meraih Gelar  
Magister Manajemen*

**KEMENTERIAN PENDIDIKAN, KEBUDAYAAN, RISET DAN TEKNOLOGI  
UNIVERSITAS SRIWIJAYA  
FAKULTAS EKONOMI  
PROGRAM STUDI MAGISTER MANAJEMEN**

**2021**

**LEMBAR PERSETUJUAN TESIS**

**PENGARUH STRES KERJA DAN KEPUASAAN KERJA TERHADAP  
KINERJA KARYAWAN MELALUI KOMITMEN SEBAGAI  
VARIABEL INTERVENING (Studi Kasus pada Driver  
Grabbike Kota Palembang)**

Disusun oleh :

Nama : Ismail Marzuki  
NIM : 01012681923011  
Fakultas : Ekonomi  
Jurusan : Magister Manajemen  
Bidang Kajian / Konsentrasi : Manajemen Sumber Daya Manusia

Telah diuji dalam ujian komprehensif pada tanggal 31 Mei 2021 dan telah memenuhi syarat untuk diterima.

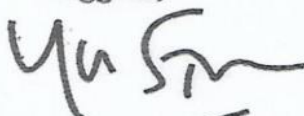
Panitia Ujian Komprehensif  
Palembang, 31 Mei 2021

Ketua,



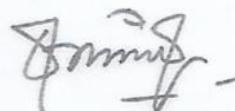
Dr. Hj. Agustina Hanafi, M.B.A  
NIP. 195708291984032003

Anggota,



Dr. Yuliani, S.E., M.M  
NIP. 197608252002122004

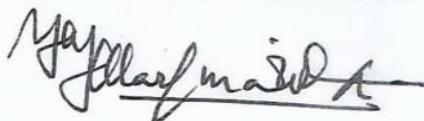
Anggota,



Dr. Hj. Zunaidah, M.Si  
NIP.196610221992032002

Mengetahui,

Ketua Jurusan Magister Manajemen



Hj. Marlina Widiyanti, S.E., S.H., M.M., M.H., Ph.D  
NIP.196703141993032001

## SURAT PERNYATAAN INTEGRITAS KARYA ILMIAH

Yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Ismail Marzuki  
NIM : 01012681923011  
Fakultas : Ekonomi  
Jurusan : Magister Manajemen  
Bidang Kajian / Konsentrasi : Manajemen Sumber Daya Manusia

Menyatakan dengan sesungguhnya bahwa Tesis yang berjudul :

**Pengaruh Stres Kerja dan Kepuasan Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Melalui Komitmen Sebagai Variabel Intervening (Studi Kasus pada *Driver Grabbike* Kota Palembang)**

Pembimbing :

Ketua : Dr. Hj. Agustina Hanafi, M.B.A

Anggota : Dr. Yuliani, S.E., M.M

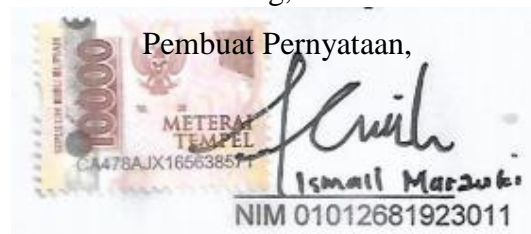
Tanggal Ujian : 31 Mei 2021

Adalah benar hasil karya saya sendiri. Dalam tesis ini tidak ada kutipan hasil karya orang lain yang tidak disebutkan sumbernya.

Demikianlah pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya, dan apabila pernyataan saya ini tidak benar dikemudian hari, saya bersedia dicabut predikat kelulusan dan gelar kesarjanaan.

Palembang, 31 Mei 2021

Pembuat Pernyataan,



Ismail Marzuki  
NIM 01012681923011

## MOTTO

*Jika hari ini Allah memilihmu untuk menerima ujian, maka percayalah engkau sedang dipersiapkan untuk naik kelas menuju kualitas pribadi yang lebih baik.*

*-Ismail Marzuki*

*Kita punya tugas untuk memajukan diri sendiri, bukan untuk meninggi namun memberi inspirasi.*

*-Ismail Marzuki*

*Bersyukur atas apa yang telah digariskan, karena mengeluh hanya akan menambah beban.*

*-Ismail Marzuki*

*Dengan Mengucapkan Alhamdulillah  
Tesis ini saya persembahkan kepada...  
Allah SWT  
Ayah dan Ibu Tersayang  
Kedua Adik Kandungku  
Keluarga dan Para Sahabatku  
Kawan Seperjuangan  
Kakak dan Adik Tingkatku  
Magister Manajemen dan Fakultas Ekonomi  
Almamaterku*

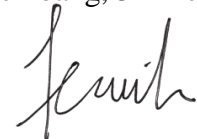
## KATA PENGANTAR

Puji syukur kepada Allah atas rahmat dan karunia-Nya sehingga saya dapat menyelesaikan penelitian tesis yang berjudul “Pengaruh Stres Kerja dan Kepuasan Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Melalui Komitmen Sebagai Variabel Intervening (Studi Kasus pada *Driver Grabbike* Kota Palembang)”. Tesis ini adalah untuk memenuhi salah satu syarat kelulusan dalam meraih gelar sarjana Magister Manajemen program Strata Dua (S-2) Fakultas Ekonomi Universitas Sriwijaya.

Penulis menyadari dalam penyusunan tesis ini tidak terlepas dari berbagai kesalahan dan kekeliruan yang berasal dari pribadi penulis. Koreksi dan saran senantiasa menjadi bahan perbaikan untuk menyempurnakan tesis ini. Terlepas dari salah dan khilaf peneliti berharap tulisan ini memberikan manfaat baik berupa informasi kepada mahasiswa yang tertarik dengan dunia SDM maupun menjadi acuan bagi penelitian selanjutnya.

Tesis ini membahas mengenai stres kerja, kepuasan kerja, komitmen organisasional dan kinerja pada *driver Grabbike* Kota Palembang. Selama penelitian dan penyusunan tesis ini, penulis tidak luput dari berbagai kendala. Kendala tersebut dapat diatasi berkat bantuan, bimbingan dan dukungan dari semua pihak.

Palembang, 31 Mei 2021



Ismail Marzuki

## UCAPAN TERIMAKASIH

1. Dr. Hj. Agustina Hanafi, M.B.A selaku pembimbing I yang telah membimbing dan memberikan banyak ilmu kepada penulis sehingga mampu menyelesaikan tesis ini.
2. Dr. Yuliani, S.E.,M.M selaku pembimbing II yang telah membimbing dan memberikan banyak ilmu kepada penulis sehingga mampu menyelesaikan tesis ini.
3. Dr. Hj. Zunaidah, M.Si selaku penguji yang telah memberikan masukan. Saran dan perbaikan sehingga penulis mampu menyelesaikan tesis ini
4. Koordinator Program Studi Magister Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Sriwijaya yaitu ibu Hj.Marlina Widiyanti, S.E., S.H., M.M., M.H., Ph.D
5. Kedua Malaikat terhebatku yaitu ayah (Jumbuk) dan ibuku (Mayuning) serta kedua adik kandungku Feriyansah dan Muhsammad Sofian Faisal yang senantiasa menjadi penyemangat, motivator dan penasehat tangguh yang senantiasa memberikan doa, dukungan, dan kasih sayang yang tulus selama ini.
6. Seluruh Dosen Pengajar yang telah memberikan ilmu dan pelajaran berharga selama berkuliah di MM Unsri.
7. Prof. Badia Perizade, M.B.A., Ph.D selaku pembimbing akademik selama berkuliah di MM.
8. Rektor Universitas Sriwijaya dan segenap pimpinan terkait yang telah memberikan iklim belajar yang kondusif selama proses pembelajaran.
9. Dekan dan segenap unsur pimpinan Fakultas Ekonomi yang selama ini menaungi dan memberikan iklim kondisi yang kondusif selama perkuliahan.
10. Admin Jurusan dan Staff Magister Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Sriwijaya
11. Seluruh keluarga dan kerabat yang telah memberikan doa dan dukungan selama proses perkuliahan.
12. Sahabat terbaik saya selama menempuh perkuliahan di Magister Manajemen angkatan 48 : Masturah Rilda, Debby Anggraini, Tiara Riska Taufik, Nurul Hasanah, Levi Kesuma Putra, M. Farid Bisri, Irwan Septianto, Utari, Debitri, Fasta, Ferdi, Frans, Kak Ricky, Kak Indra, Fadel, Mba Tarida, Bella, Ronald, Mas Rendi.
13. Sahabat terdekat Zikri Rahmani, M.E, Ainun Hofur, S.Pd dan Novita Fitriyani,
14. Teman Seperjuangan MM Angkatan 48 lainnya
15. Kakak tingkat dan adik-adik yang selalu memberi masukan dan semangat dalam proses mengerjakan skripsi ini.

Palembang, 31 Mei 2021



Ismail Marzuki

## ABSTRAK

### Pengaruh Stres Kerja Dan Kepuasan Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Melalui Komitmen Sebagai Variabel Intervening (Studi Kasus pada *Driver Grabbike* Kota Palembang)

Oleh :

Ismail Marzuki ; Agustina Hanafi ; Yuliani

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh stres kerja dan kepuasan kerja terhadap kinerja karyawan melalui komitmen organisasional sebagai variabel intervening studi pada *driver Grabbike* Kota Palembang. Metode pengambilan sampel melalui *purposive sampling* dengan total sampel yang di dapat 100 responden. Teknik analisis yang digunakan pada penelitian ini adalah dengan *Structural Equation Model* (SEM). Hasil penelitian menunjukkan bahwa stres kerja memiliki pengaruh langsung yang signifikan dan negatif terhadap komitmen organisasional dan kinerja karyawan. Kepuasan kerja memiliki pengaruh langsung yang signifikan dan positif terhadap komitmen organisasional dan kinerja karyawan. Komitmen organisasi memiliki pengaruh yang signifikan dan positif terhadap kinerja karyawan. Stres kerja memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kinerja karyawan melalui komitmen organisasional. Kepuasan kerja memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kinerja karyawan melalui komitmen organisasional.

**Kata Kunci :** *Stres Kerja, Kepuasan Kerja, Komitmen Organisasional, Kinerja Karyawan*

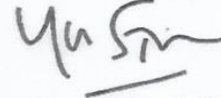
Disetujui Oleh,

Pembimbing I,



Dr. Hj. Agustina Hanafi, M.B.A  
NIP.195708291984032003

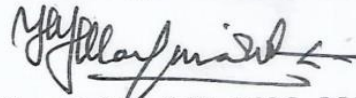
Pembimbing II,



Dr. Yuliani, S.E., M.M  
NIP.197608252002122004

Mengetahui,

Ketua Jurusan Magister Manajemen



Hj. Marlina Widiyanti, S.E., S.H., M.M., M.H., Ph.D  
NIP.196703141993032001



## ABSTRACT

### **The Effect of Job Stress and Job Satisfaction on Employee Performance through Commitment as an Intervening Variable (Case Study on Grabbike Drivers in Palembang City)**

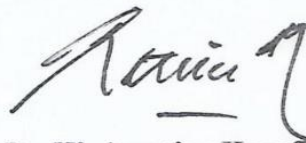
Oleh :  
**Ismail Marzuki ; Agustina Hanafi ; Yuliani**

This study aimed to determine the effect of job stress and job satisfaction on performance through organizational commitment as an intervening variable in the study Grabbike driver Palembang. The sampling method was purposive sampling with a total sample of 100 respondents. The analysis technique used in this study is the Structural Equation Model (SEM). The results showed that job stress has a significant and negative direct effect on organizational commitment and performance. Job satisfaction has a significant and positive direct effect on organizational commitment and performance. Organizational commitment has a significant and positive influence on performance. Job stress has a significant effect on performance through organizational commitment. Job satisfaction has a significant effect on performance through organizational commitment.

**Keywords: *Job Stress, Job Satisfaction, Organizational Commitment, Performance***

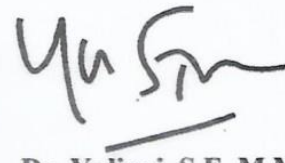
Approved by,

Adviser I,



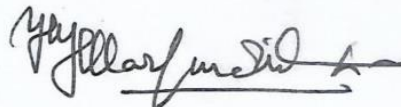
**Dr. Hj. Agustina Hanafi, M.B.A**  
NIP.195708291984032003

Adviser II,



**Dr. Yuliani, S.E., M.M**  
NIP.197608252002122004

Knowing by,  
Chairman of the Economic Master's Program



**Hj. Marlina Widiyanti, S.E., S.H., M.M., M.H., Ph.D**  
NIP.196703141993032001



## **RIWAYAT HIDUP**

Nama Mahasiswa : Ismail Marzuki

Jenis Kelamin : Laki-Laki

Tempat/Tanggal Lahir : Tanjung Merindu, 28 Juni 1994

Agama : Islam

Status : Belum Menikah

Alamat Rumah : Dusun II Desa Tanjung Harapan Kec. Tanjung Lubuk OKI

Alamat Email : [ismailmarzuki280694@gmail.com](mailto:ismailmarzuki280694@gmail.com)

Hp : 0822-6994-2305

Pendidikan Formal

Sekolah Dasar : SDN 1 Tanjung Merindu

SLTP : SMP N 2 Tanjung Lubuk

SLTA : SMA N 1 Kayuagung

S1 : Manajemen Universitas Sriwijaya

S2 : Magister Manajemen Universitas Sriwijaya

## DAFTAR ISI

	<b>Hal</b>
<b>HALAMAN JUDUL .....</b>	<b>i</b>
<b>LEMBAR PERSETUJUAN TESIS.....</b>	<b>ii</b>
<b>HALAMAN PERNYATAAN INTEGRITAS KARYA ILMIAH .....</b>	<b>iii</b>
<b>MOTTO .....</b>	<b>iv</b>
<b>KATA PENGANTAR.....</b>	<b>v</b>
<b>UCAPAN TERIMAKASIH.....</b>	<b>vi</b>
<b>ABSTRAK .....</b>	<b>vii</b>
<b>ABSTRACT .....</b>	<b>viii</b>
<b>RIWAYAT HIDUP .....</b>	<b>ix</b>
<b>DAFTAR ISI.....</b>	<b>x</b>
<b>DAFTAR TABEL .....</b>	<b>xiv</b>
<b>DAFTAR GAMBAR.....</b>	<b>xv</b>
<b>BAB 1 PENDAHULUAN .....</b>	<b>1</b>
1.1 Latar Belakang .....	1
1.2 Rumusan Masalah .....	9
1.3 Tujuan Penelitian .....	9
1.4 Manfaat Penelitian .....	10
1.4.1 Manfaat Teoritis.....	10
1.4.2 Manfaat Praktis .....	10
<b>BAB II STUDI KEPUSTAKAAN .....</b>	<b>11</b>
2.1 Stres Kerja.....	11
2.1.1 Pengertian Stres Kerja.....	11
2.1.2 Faktor dan Sumber Stres Kerja .....	11
2.1.3 Indikator Stres Kerja .....	13

	<b>Hal</b>
2.2 Kepuasan Kerja .....	13
2.2.1 Pengertian Stres Kerja.....	13
2.2.2 Teori Kepuasan Kerja .....	14
2.2.3 Indikator Kepuasan Kerja .....	16
2.3 Komitmen Organisasional .....	16
2.3.1 Pengertian Komitmen Organisasional .....	16
2.3.2 Dimensi Komitmen Organisasional .....	17
2.3.3 Faktor-Faktor Komitmen Organisasional .....	18
2.4 Kinerja Karyawan .....	19
2.4.1 Pengertian Kinerja Karyawan .....	19
2.4.2 Tujuan Penilaian Kinerja .....	20
2.4.3 Faktor yang Mempengaruhi Kinerja .....	21
2.5. Hubungan Antar Variabel .....	22
2.5.1 Hubungan Stres Kerja dan Komitmen .....	22
2.5.2 Hubungan Kepuasan Kerja dan Komitmen.....	23
2.5.3 Hubungan Kepuasan Kerja dan Kinerja.....	23
2.5.4 Hubungan Stres Kerja dan Kinerja .....	24
2.5.5 Hubungan Komitmen dan Kinerja.....	25
2.6 Penelitian Terdahulu .....	26
2.7 Kerangka Berpikir.....	37
2.8 Hipotesis Penelitian .....	38
<b>BAB III METODE PENELITIAN .....</b>	<b>40</b>
3.1 Lokasi Penelitian.....	40
3.2 Populasi dan Sampel .....	40
3.3 Jenis dan Sumber Data.....	42
3.4 Metode Pengumpulan Data.....	43
3.5 Teknik Analisis Data.....	43

	<b>Hal</b>
3.7 Definisi Operasional Variabel Penelitian.....	49
<b>BAB IV PEMBAHASAN.....</b>	<b>54</b>
4.1 Gambaran Umum Objek Penelitian .....	54
4.1.1 Sejarah PT Grab Indonesia .....	54
4.1.2 Visi Misi PT Grab Indonesia .....	54
4.2 Gambaran Umum Responden .....	55
4.2.1 Responden Berdasarkan Usia .....	55
4.2.2 Responden Berdasarkan Masa Kerja .....	56
4.2.3 Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir .....	57
4.4.4 Responden Berdasarkan Status .....	57
4.3 Analisis Data .....	58
4.3.1 Analisis Statistik Deskriptif .....	58
4.3.1.1 Analisisa Frekuensi Stres Kerja .....	59
4.3.1.2 Analisisa Frekuensi Kepuasan Kerja.....	60
4.3.1.3 Analisisa Frekuensi Komitmen .....	61
4.3.1.4 Analisisa Frekuensi Kinerja .....	62
4.3.2 Analisis Intrumen Penelitian.....	63
4.3.2.1 Uji Validitas .....	63
4.3.2.2 Uji Realibilitas.....	64
4.3.3 Pengujian Model Struktural .....	65
4.4 Pembahasan Hasil Penelitian .....	72
4.4.1 Pengaruh Stres Kerja terhadap Kinerja.....	72
4.4.2 Pengaruh Kepuasan Kerja terhadap Kinerja .....	73
4.4.3 Pengaruh Stres Kerja terhadap Komitmen.....	74
4.4.4 Pengaruh Kepuasan terhadap Kinerja .....	74
4.4.5 Pengaruh Komitmen terhadap kinerja .....	75
4.4.6 Pengaruh Stres Kerja terhadap Kinerja melalui komitmen.....	77

	<b>Hal</b>
4.4.7 Pengaruh Kepuasan terhadap Kinerja melalui komitmen.....	77
4.5 Implikasi Penelitian .....	78
<b>BAB V KESIMPULAN .....</b>	<b>83</b>
5.1 Kesimpulan .....	83
5.2 Saran .....	83
<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>	<b>85</b>
<b>LAMPIRAN.....</b>	<b>91</b>

## DAFTAR TABEL

	<b>Hal</b>
Tabel 1.1 Hasil Kuesioner Pra Survey Stres Kerja .....	2
Tabel 1.2 Hasil Kuesioner Pra Survey Kepuasan Kerja.....	4
Tabel 1.3 Hasil Kuesioner Pra Survey Komitmen Organisasional .....	6
Tabel 1.4 Hasil Kuesioner Pra Survey Kinerja Karyawan.....	7
Tabel 1.5 Skema pemberian insentif Grab .....	7
Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu .....	26
Tabel 3.1. Tabulasi <i>Rule of Thumbs</i> Uji Validitas .....	45
Tabel 3.2. Tabulasi <i>Rule of Thumbs</i> Estimasi Reliabilitas.....	46
Tabel 3.3 <i>Tabulasi Rule of Thumbs</i> Evaluasi Model .....	48
Tabel 3.4 Evaluasi Model Pengukuran <i>Reflective</i> .....	49
Tabel 3.5 Definisi Operasional Variabel.....	51
Tabel 4.1 Distribusi Frekuensi Tanggapan Responden pada Stres Kerja .....	59
Tabel 4.2 Distribusi Frekuensi Tanggapan Responden pada Kepuasan .....	60
Tabel 4.3 Distribusi Frekuensi Tanggapan Responden pada Komitmen.....	61
Tabel 4.4 Distribusi Frekuensi Tanggapan Responden pada Kinerja .....	62
Tabel 4.5 Uji Validitas .....	64
Tabel 4.6 Uji Realibilitas .....	65
Tabel 4.7 Tabel Hasil PLS <i>Boothstrapping Path Coefficient</i> .....	66
Tabel 4.8 Tabel Hasil PLS <i>Boothstrapping Indirect Effect</i> .....	66
Tabel 4.9 Hasil Output Uji analisis Regresi.....	67
Tabel 4.10 Rekapitulasi Hasil Hipotesis dengan SEM PLS.....	71



## DAFTAR GAMBAR

	<b>Hal</b>
Gambar 2.1 Hubungan U Terbalik.....	25
Gambar 2.2 Kerangka Pemikiran Penelitian.....	38
Gambar 3.1 Diagram Jalur Penelitian .....	49
Gambar 4.1 Responden Berdasarkan Usia.....	56
Gambar 4.1 Responden Berdasarkan Masa Kerja .....	56
Gambar 4.1 Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir .....	57
Gambar 4.1 Responden Berdasarkan Usia.....	57
Gambar 4.5 Hasil <i>Boothstrapping PLS</i> .....	65

# BAB I

## PENDAHULUAN

### 1.1 Latar Belakang

Seiring dengan perkembangan teknologi khususnya teknologi informasi yang begitu pesat maka organisasi pun dituntut untuk bersaing secara kompetitif, agar kebutuhan manajemen dapat bekerja secara efektif dan efisien (Pramanda & Azizah, 2016). Karyawan memiliki peran yang strategis di dalam perusahaan, karena karyawan adalah penggerak utama dalam suatu proses kegiatan serta menentukan kelancaran aktivitas di dalam perusahaan (Qustolani, 2017). Agar keberlangsungan perusahaan berjalan dengan baik maka perusahaan harus memberikan perhatian kepada karyawan yang dimilikinya.

Sumber daya manusia adalah kunci pokok yang harus diperhatikan dengan segala kebutuhannya dalam setiap kegiatan perusahaan (Panjaitan, 2018). Sebagai perusahaan jasa angkut cetak daring, Grab sukses menjadi salah satu perusahaan besar di Indonesia dengan berusaha melakukan peningkatan mutu layanan kepada *driver* yang mereka miliki. Namun, adanya perubahan bisnis yang disebabkan oleh wabah pandemi *Covid-19* secara tidak langsung membawa perubahan yang sangat besar bagi Grab. Adanya Pembatasan Sosial Berskala Besar (PSBB) di kota-kota besar di Indonesia dan digalakkannya program *Work From Home (WFH)* bagi pegawai pemerintah dan swasta mengakibatkan orderan yang diterima *driver* menurun. Penurunan jumlah orderan mengakibatkan penurunan pendapatan yang

diterima oleh *driver* sehingga hal ini menimbulkan penurunan motivasi dan berpotensi menyebabkan stress kerja.

Stres merupakan kondisi dinamis dimana seseorang dihadapkan pada tuntutan, peluang atau sumber daya yang terkait dengan apakah yang individu inginkan dan mana hasil yang dipandang menjadi tidak pasti dan penting (Robbins & Judge, 2017). Stres kerja secara teratur memengaruhi karyawan di tempat kerja, dimana setiap karyawan akan mengalami setidaknya sekali di tempat kerja mereka. Stres kerja juga didefinisikan sebagai respon fisik dan emosional yang berbahaya yang bisa saja terjadi ketika sedang melakukan pekerjaan (Olaimat, 2017). Berikut adalah hasil pra survei mengenai stres kerja pada *driver Grabbike* kota Palembang :

**Tabel 1.1**  
**Hasil Kuesioner Pra Survey mengenai Stres Kerja *Driver Grabbike* Kota Palembang**

No	URAIAN	Jawaban (%)			Responden
		Ya	Tidak	Tidak Tahu	
1	Beban kerja Selama Pandemi <i>Covid-19</i> lebih berat dibanding sebelum terjadi pandemi	80	20	0	20
2	Pandemi <i>Covid-19</i> menyebabkan tekanan kerja semakin tinggi	70	25	5	20
3	Grab lamban dalam memberikan bantuan dan feedback kepada saya	70	25	5	20
4	Saya jarang mendapatkan orderan selama pandemic <i>Covid-19</i>	75	25	0	20
5	Kebijakan yang dikeluarkan oleh Grab Sering merugikan driver selama pandemic <i>Covid-19</i>	70	20	10	20

Sumber : Hasil Olah Data Kuesioner Pra Survei (2020)

Berdasarkan tabel 1.1 dapat dilihat bahwa kondisi stress kerja yang dialami *driver Grabbike* Kota Palembang cukup tinggi dengan semua komponen pernyataan menunjukkan kondisi stress kerja. Berdasarkan data tersebut, terlihat bahwa beban kerja yang berlebihan, tekanan yang tinggi serta minimnya layanan dan *feedback* dari

perusahaan selama kondisi *pandemic Covid-19* menyebabkan stress kerja pada *driver Grabbike* di Kota Palembang.

Penelitian Hanafi (2016) yang berjudul “ *The effect of emotional intelligence on burnout and the impact on the nurses’ service quality*” menunjukkan bahwa kelelahan emosional (stres kerja) berpengaruh signifikan negatif pada kualitas atau kinerja pelayanan keperawatan. Sependapat dengan Hanafi (2016) penelitian Handaru et al. (2017) juga menunjukkan bahwa stres kerja memiliki pengaruh signifikan negatif terhadap kinerja karyawan pada PT "S" Jakarta. Berbeda dengan penelitian Dewi & Bagia (2018) stres kerja berpengaruh secara signifikan dan positif terhadap kinerja karyawan. Stres kerja pada *driver Grabbike* akan memiliki pengaruh yang buruk terhadap kualitas layanan dan keselamatan pengguna jasa angkutan tersebut. Stres kerja juga akan membuat *driver Grabbike* merasa tidak nyaman dan merasa tidak puas dengan pekerjaan yang mereka lakukan.

Kepuasan kerja adalah suatu perasaan positif tentang pekerjaan, yang dihasilkan dari suatu evaluasi pada karakteristik-karakteristiknya (Robbins & Judge, 2017). Kepuasan kerja merupakan pendorong hasil karyawan maupun organisasi karena kepuasan kerja merupakan hasil dari persepsi karyawan mengenai seberapa baik pekerjaannya memberikan hal yang dinilai penting (Kaswan, 2017). Berdasarkan pengertian diatas kepuasan kerja dapat diartikan sebagai perasaan bahagia dan gembira terhadap pekerjaan yang dihasilkan oleh karyawan dan merupakan pendorong agar kinerja organisasi berjalan dengan baik.

**Tabel 1.2**  
**Hasil Kuesioner Pra Survey mengenai Kepuasan Kerja *Driver Grabbike* Kota Palembang**

No	URAIAN	Ya	Jawaban (%)		Responden
			Tidak	Tidak Tahu	
1	Insentif yang diberikan oleh Grab sudah cukup memadai	30	70	0	20
2	Manajemen Grab memberikan perhatian yang lebih baik kepada driver	20	70	10	20
3	Pekerjaan yang saya lakukan sebagai driver adalah pekerjaan yang sesuai dengan kemampuan saya	25	70	5	20
4	Grab memberikan fasilitas yang memadai untuk menjalankan pekerjaan selama <i>Covid-19</i>	20	70	10	20
5	Selama <i>pandemic Covid-19</i> saya tetap menjalankan pekerjaan dengan perasaan senang dan bahagia.	30	70	0	20

Sumber : Data diolah dari Kuesioner pra survey (2020)

Berdasarkan tabel 1.2 dapat kita lihat kondisi kepuasan kerja yang dialami oleh *driver Grabbike* Kota Palembang. Data tersebut menunjukkan adanya ketidakpuasan kerja yang dialami oleh *driver Grabbike* selama masa *pandemic Covid-19*. Beberapa indikator kepuasan kerja yang dituangkan melalui pernyataan menunjukkan 70% responden tidak puas dengan pekerjaannya sebagai *driver Grabbike*.

Penelitian Inuwa (2016) kepuasan kerja berpengaruh secara signifikan positif dengan kinerja karyawan. Penelitian Lailiyah & Wahyuningsih (2019) juga menunjukkan kepuasan kerja berpengaruh secara signifikan dan positif terhadap kinerja. Berbeda dengan penelitian yang dilakukan oleh Ahmad et al. (2010) yang menunjukkan bahwa kepuasan memiliki pengaruh yang lemah terhadap kinerja karyawan. Penelitian ini diperkuat oleh Subakti (2013) menunjukkan bahwa kepuasan kerja tidak berpengaruh secara signifikan terhadap kinerja karyawan di Cafe "X"

bogor. Karyawan yang memiliki kepuasan kerja yang tinggi akan melakukan pekerjaan dengan semangat dan penuh motivasi. Hal ini tentu akan menguntungkan perusahaan karena produktivitas secara tidak langsung akan meningkat. Selain itu, kepuasan kerja yang baik akan mendorong karyawan memiliki loyalitas dan komitmen kepada perusahaan.

Menurut Triatna (2015:120) komitmen dalam organisasi merupakan suatu kadar kesetiaan karyawan terhadap organisasi yang dicirikan oleh keinginannya untuk tetap menjadi bagian dari organisasi, berbuat yang terbaik untuk organisasi, dan selalu menjaga nama baik organisasi. Menurut Ardi & Sudarma (2015) mengatakan komitmen organisasional mencakup sejauh mana anggota dalam organisasi tersebut menganggap dirinya bagian dari organisasi serta seberapa kuat keinginannya tetap dalam organisasi dan sejauh mana anggota organisasi menerima nilai - nilai dan tujuan yang ada dalam organisasi.

Penelitian Salim & Noor (2017) menunjukkan bahwa komitmen organisasional berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan. Penelitian yang dilakukan Ekienabor (2018) juga menunjukkan komitmen organisasional berpengaruh secara signifikan terhadap kinerja karyawan. Berbeda dengan penelitian Devi (2009) juga menunjukkan komitmen organisasional tidak berpengaruh terhadap kinerja karyawan. Komitmen organisasional mendorong karyawan untuk memiliki ikatan yang kuat dengan perusahaan sehingga rela melakukan apapun untuk mewujudkan tujuan perusahaan. Komitmen organisasional akan mendorong karyawan untuk melakukan pekerjaan mereka dengan maksimal sehingga kinerja karyawan menjadi lebih baik.



**Tabel 1.3**  
**Hasil Kuesioner Pra Survey mengenai Komitmen Kerja *Driver Grabbike* Kota Palembang**

No	URAIAN	Ya	Jawaban (%)		Responden
			Tidak	Tidak Tahu	
1	Saya merasa nyaman dan cocok menjadi <i>driver Grab</i>	30	70	0	20
2	Saya merasa bertanggungjawab untuk terus bekerja sebagai <i>driver Grab</i>	15	80	5	20
3	Menjadi <i>driver Grab</i> merupakan penghasilan utama saya selama kondisi <i>pandemic covid-19</i>	10	80	10	20
4	Saya merasa rugi jika saya berhenti menjadi <i>driver Grab</i>	25	75	0	20
5	Saya merasa menjadi bagian yang penting dari <i>Grab</i>	20	70	10	20

Sumber : Data diolah dari Kuesioner pra survey (2020)

Berdasarkan tabel 1.3 dapat kita lihat kondisi komitmen kerja yang dialami oleh *driver Grabbike* Kota Palembang. Beberapa indikator dari komitmen organisasional yang dituangkan melalui pernyataan menunjukkan lebih dari 70% responden tidak memiliki komitmen organisasional. Hal ini menandakan bahwa komitmen *driver Grabbike* masih sangat rendah.

Kinerja dapat didefinisikan suatu hasil kerja yang telah dicapai seseorang dalam melaksanakan tugas yang dibebankan kepadanya yang didasarkan atas kecakapan, pengalaman dan kesungguhan serta ketepatan waktu (Hasibuan, 2016) Kinerja adalah hasil kerja secara kualitas dan kuantitas yang dicapai seseorang karyawan dalam melaksanakan tugas sesuai dengan tanggung jawab yang diberikan kepadanya (Mangkunegara, 2017:9). Sebagai perusahaan penyedia jasa, kinerja perusahaan ini sangat tergantung pada kinerja karyawan, dalam hal ini adalah *driver* yang melayani konsumen (Lailiyah & Wahyuningsih, 2019).

**Tabel 1.4**  
**Hasil Kuesioner Pra Survey mengenai Kinerja *Driver Grabbike* Kota Palembang**

No	URAIAN	Jawaban (%)			Responden
		Ya	Tidak	Tidak Tahu	
1	Pendapatan saya menurun selama covid-19	75	25	0	20
2	Saya kesulitan dalam mendapatkan orderan selama kondisi <i>pandemic Covid-19</i>	80	20	0	20
3	Saya merasa tidak semangat dan tidak termotivasi dengan baik selama <i>Pandemi Covid-19</i>	60	15	25	20
4	Saya selalu merasa khawatir dalam menjalankan tugas selama Covid-19	75	25	0	20
5	WFH yang diterapkan oleh pemerintah menyebabkan orderan menurun drastis	90	5	5	20

Sumber : Data diolah dari Kuesioner pra survey (2020)

Berdasarkan tabel 1.4 menunjukkan bahwa kinerja pada *driver Grabbike* kota Palembang tergolong rendah. Terlihat dari jawaban mayoritas *driver* yang menunjukkan lebih dari 60 % *driver* mengatakan bahwa mereka memiliki kinerja yang buruk selama pandemi *Covid-19*. Sebagaimana dikutip dari *Kompas.com* bisnis Grab terdampak oleh *Covid-19* dan akibatnya insentif yang didapat oleh *driver* dikurangi. Berikut adalah skema insentif yang di dapatkan oleh *driver* sebelum dan sesudah adanya perubahan.

**Tabel 1.5**  
**Skema Pemberian Insentif Sebelum dan Setelah *Covid-19***

No	Skema Sebelum <i>Covid-19</i>		Skema Setelah <i>Covid-19</i>		Keterangan Penurunan dalam %
	Poin (Berlian) dikumpulkan	Bonus	Poin (Berlian) dikumpulkan	Bonus	
1	80	Rp. 10000	80	Rp. 8000	20
2	130	Rp. 20000	130	Rp.13000	35
3	190	Rp. 60000	190	Rp.19000	68.3
4	270	Rp.110000	270	Rp.27000	75,4
5	360	Rp.200000	360	Rp.36000	82

Sumber: Aplikasi *Grab Driver*, data diolah (2020)

Pemberian insentif pada tabel 1.5 didasarkan pada jumlah berlian atau poin yang dikumpulkan oleh para *driver Grabbike* dengan ketentuan apabila mereka menyelesaikan pekerjaan (*order*) dari setiap layanan yang mereka terima. Pemberian poin atau berlian pada *Grabbike* adalah 5 berlian sampai dengan 8 berlian per *order* (*Grab.com*). Sebagaimana yang dikutip dari *kontan.co.id* penyebab utama berkurangnya insentif bagi *driver Grabbike* adalah imbas dari bisnis Grab yang menurun akibat *Covid-19*. Penurunan insentif ini menyebabkan penurunan pendapatan yang diterima oleh *driver Grabbike* sehingga menyebabkan stres kerja. Selain insentif yang dikurangi, minimnya orderan selama masa PSBB menjadi faktor lain yang menyebabkan *driver* mengalami stres kerja. Apabila stres tidak dikelola dengan baik oleh Grab maka akan menimbulkan ketidakpuasan kerja pada *driver*. Semakin tidak puas *driver* maka akan mempengaruhi komitmen kerja *driver* itu sendiri terhadap Grab dan pada akhirnya akan menurunkan kinerja Grab secara keseluruhan. Pemilihan pada *driver Grabbike* dikarenakan pada saat kondisi *pandemic Covid-19* layanan *Grabbike* adalah layanan yang paling terdampak. Selain karena adanya larangan mengangkut penumpang, aturan WFH bagi karyawan juga ikut menurunkan pendapatan pada layanan ini.

Berdasarkan uraian yang dikemukakan di atas maka penulis tertarik untuk menulis penelitian dengan judul **“Pengaruh Stres Kerja dan Kepuasan Kerja Terhadap Kinerja Karyawan melalui Komitmen sebagai Variabel Intervening (Studi Kasus pada *Driver Grabbike* Kota Palembang)”**

## 1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian latar belakang yang dikemukakan di atas maka rumusan masalah yang akan dibahas pada penelitian ini adalah sebagai berikut :

- 1) Bagaimana pengaruh langsung stres kerja dan kepuasan kerja terhadap komitmen organisasional dan kinerja karyawan serta pengaruh langsung komitmen organisasional terhadap kinerja karyawan pada *driver Grabbike* kota Palembang?
- 2) Bagaimana pengaruh tidak langsung stres kerja dan kepuasan kerja terhadap kinerja karyawan melalui komitmen organisasional sebagai variabel intervening pada *driver Grabbike* kota Palembang?

## 1.3 Tujuan Penelitian

Berdasarkan uraian rumusan masalah maka dapat dibuat tujuan penelitian sebagai berikut :

- 1) Untuk mengetahui & menganalisis pengaruh langsung stress kerja dan kepuasan kerja terhadap komitmen organisasional dan kinerja karyawan serta pengaruh langsung komitmen organisasional terhadap kinerja karyawan pada *driver Grabbike* kota Palembang.
- 2) Untuk mengetahui & menganalisis bagaimana pengaruh tidak langsung stres kerja dan kepuasan kerja terhadap kinerja karyawan melalui komitmen organisasional sebagai variabel intervening pada *driver Grabbike* kota Palembang.

## **1.4 Manfaat Penelitian**

### **1.4.1 Manfaat Teoritis**

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi pada pengembangan ilmu manajemen sumber daya manusia khususnya bidang kajian sumber daya manusia mengenai pengaruh langsung stres kerja dan kepuasan kerja terhadap kinerja karyawan serta pengaruh tidak langsung stres kerja dan kepuasan kerja terhadap kinerja melalui komitmen sebagai variabel intervening.

### **1.4.2 Manfaat Praktis**

Penelitian ini diharapkan menjadi bahan masukan bagi Grab dalam menentukan keputusan untuk membuat *driver Grabbike* tidak stres dan merasa puas serta memiliki kinerja yang lebih baik.

## DAFTAR PUSTAKA

- Abdillah, W., & Jogiyanto. (2014). *Konsep & Aplikasi PLS (Partial Least Square) untuk Penelitian Empiris*. Yogyakarta: BPFE.
- Ahmad, H., Ahmad, K., & Ali Shah, I. (2010). Relationship between Job Satisfaction, Job Performance Attitude towards Work and Organizational Commitment. *European Journal of Social Sciences*, Vol. 18(2), 257–267.
- Annisa, N. N. (2017). Pengaruh Stres Kerja terhadap Kinerja Karyawan dengan Variabel Intervening Kepuasan Kerja. *Program Studi Magister Manajemen Sekolah Pascasarjana Universitas Muhammadiyah Surakarta Vol. 5(2)*, 69. <https://doi.org/10.26740/bisma.v5n2.p69-75>
- Ardi, Raka Tri Bayu & Sudarma, K. (2015). Pengaruh Persepsi Dukungan Dan Keadilan Organisasi Terhadap Organizational Citizenship Behavior Dengan Komitmen Organisasional Sebagai Variabel Intervening. *Management Analysis Journal*, Vol. 4(2), 142–152. <https://doi.org/10.15294/maj.v4i2.7821>
- Arianti, M. (2018). Pengaruh Stres Kerja dan Kepuasan Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Dengan Komitmen Organisasi Sebagai Variabel Intervening (Studi Kasus Pada Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi Riau). *Universitas Islam Indonesia*. <https://doi.org/https://dspace.uui.ac.id/>
- Ariawan, P. A. Y., & Sriathi, A. A. A. (2017). Pengaruh Stres Kerja Dan Kepuasan Kerja Terhadap Komitmen Organisasi Karyawan Pbf. Pt. Banyumas Denpasar. *E-Jurnal Manajemen Universitas Udayana*, Vol. 7(No 2), 964. <https://doi.org/10.24843/ejmunud.2018.v7.i02.p15>
- Byrne, B. M. (2001). *Structural Equation Modelling with Amos, and Programming*. London: Lawrance Erlbaum Associates Publishers.
- Caesarani, A. C., & Riana, G. (2016). *Pengaruh Stres Kerja Terhadap Komitmen Karyawan Dan Turnover Intention Pada Sari Segara Resort Villa & Spa Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Udayana ( Unud ), Bali , Indonesia Persaingan dalam dunia bisnis di era globalisasi sekarang ini semakin ket. 5(9)*, 5722–5753.
- Cahyani, R. A., Sundari, O., & Dongoran, J. (2020). Pengaruh Komitmen Organisasi dan Kepuasan Kerja Terhadap Kinerja Karyawan (Studi Pada Perusahaan Daerah Air Minum (Pdam) Kota Salatiga). *Procuratio: Jurnal Ekobis Dewantara*, 3(1), 1–10. <http://www.ejournal.pelitaindonesia.ac.id/ojs32/index.php/PROCURATIO/article/view/595>



- Cahyani, W., & Frianto, A. (2019). Peran dukungan sosial terhadap stres kerja sebagai peningkatan kinerja karyawan. *Jurnal Ilmu Manajemen*, Vol. 7(3), 868–876.
- Devi, E. K. D. (2009). Analisis pengaruh kepuasan kerja dan motivasi terhadap kinerja karyawan dengan komitmen organisasional sebagai variabel Intervening. *Universitas Diponegoro Semarang*.
- Dewi, bagia, J. (2018). Pengaruh Stres Kerja Dan Kepuasan Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Pada Bagian Tenaga Penjualan Ud Surya Raditya Negara. *Bisma: Jurnal Manajemen*, 4(2), 154–161.
- Dewi, C. N. K., Bagia, I. W., & Susila, G. P. A. J. (2014). Manajemen Sumber Daya Manusia. *E-Journal Bisma Universitas Pendidikan Ganesha*, 2(2), 94.
- Ekienabor, E. (2018). International Journal of Research Publications Volume-9 , Issue-1 , July 2018. *International Journal of Research Publication*, Volume 8(July). <https://doi.org/1008172018279>
- Ekienabor, E. (2019). Impact of Job Stress on Employee’s Productivity and Commitment. *International Journal for Research in Business, Management and Accounting*, Volume 2(5), 124–133. <https://www.researchgate.net/publication/334559841>
- Ghozali, Imam & Latan, H. (2015). *Partial Least Square Konsep Teknik dan Aplikasi Menggunakan Program SmartPLS 3.0 (2nd Edition)*. Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Hair, et al. (2006). *Multivariate Data Analysis*. Pearson International Edition Edition 6. New Jersey.
- Hair, et al. (2017). *A Primer on Partial Least Squares Structural Modeling Equation (PLS-SEM)*. Los Angles : SAGE.
- Hanafi, Agustina. (2016). The effect of emotional intelligence on burnout and the impact on the nurses service quality. *Journal of Economics, Business & Accountancy Ventura*, Volume 19(1), 69. <https://doi.org/10.14414/jebav.v19i1.530>
- Handaru, A. W., Syafiah, N. H., & Parimita, W. (2017). the Influence of Work Environment and Work Stress on Employee Performance At Pt “S” Jakarta. *JRMSI - Jurnal Riset Manajemen Sains Indonesia*, 8(2), 298. <https://doi.org/10.21009/jrmsi.008.2.07>
- Hasibuan, M. S. . (2016). *Manajemen Sumber DayaManusia Edisi Revisi*. PT.Bumi Aksara.

- Hira, A., & Waqas, I. (2012). A Study of Job Satisfaction and IT ' s Impact on the Performance in the Banking Industry of Pakistan. *International Journal of Business and Social Sciences*, Volume 3(19), 174–180.
- Inuwa, M. (2016). Job Satisfaction and Employee Performance of Greek Banking Staff: An Empirical Investigation. *Acta Universitatis Lodziensis. Folia Oeconomica*, Volume 1(1).
- Iresa, A. R., Utami, H. U., & Prasetya, A. (2015). Pengaruh Konflik Kerja Dan Stres Kerja Terhadap Komitmen Organisasional Dan Kinerja Karyawan (Studi pada Karyawan PT. Telekomunikasi Indonesia, Tbk Witel Malang). *Jurnal Administrasi Bisnis Universitas Brawijaya*, Vol. 23(1), 85958.
- Jalagat, R. (2017). Determinants of Job Stress and Its Relationship on Employee Job Performance. *American Journal of Management Science and Engineering*, 2(1), 1–10. *American Journal of Management Science and Engineering*, 2(1), 1–10.
- Kaswan. (2017). *Psikologi Industri dan Organisasi*. Alfabeta; Bandung.
- Kristianto, D., Suharmono, & Ratnawati, I. (2010). *Pengaruh Kepuasan Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Dengan Komitmen Organisasional Sebagai Variabel Intervening (Studi pada RSUD Tugurejo Semarang)*. 1–11.
- Lailiyah, U. W., & Wahyuningsih, T. harsini. (2019). Analisis Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kinerja Driver Grab-Bike Kabupaten Banjarnegara. *Jurnal Manajemen Dan Bisnis Media Ekonomi*, 19(1), 190–201.
- Lawler, E. (2015). *Global Trends in Human Resource Management: A Twenty-Year Analysis*. Stanford Business Books.
- Loan, L. T. M. (2020). The influence of organizational commitment on employees' job performance: The mediating role of job satisfaction. *Management Science Letters*, 10(14), 3307–3312. <https://doi.org/10.5267/j.msl.6.007>
- Malhotra, N. K. (2009). *Marketing Research: An Applied Orientation Global Edition, 6th. England*. Peason Education Limited.
- Malik, M. E., Nawab, S., Naeem, B., & Danish, R. Q. (2010). Job Satisfaction and Organizational Commitment of University Teachers in Public Sector of Pakistan. *International Journal of Business and Management*, 5(6). <https://doi.org/10.5539/ijbm.v5n6p17>
- Mangkunegara, A. P. (2017). *Evaluasi Kinerja SDM, Cetakan Kedelapan*. PT. Refika Aditama.
- Mathis, R. L. & J. H. J. (2012). *Human Resource Management*. Thomson

Corporation. United States.

- Munhurrun, P. ., Naido, P., & Bhiwajee, S. (2010). . 2010. Measuring service quality: perceptions of employees. *Journal of business research*, Vol 4, No.1, pp 47-58. *Journal of Business Research Pp 47-58., Vol 4(1)*.
- Noor, N. N., Rahardjo, K., & Ruhana, I. (2014). Pengaruh Stres Kerja Dan Kepuasan Kerja Terhadap Kinerja Karyawan (Studi Pada Karyawan PT JasaRaharja (Persero) CabangJawaTimur di Surabaya) Nasyadizi. *Jurnal Administrasi Bisnis, 1(2)*, 1–20.
- Olaimat, D. (2017). The Moderating Effect of Organizational Support on the Relationship between Job Stress and Employee Performance in. t, 9(14). *European Journal of Business and Managemen, Vol 9(14)*.
- Pandey, D. L. (2020). Work Stress and Employee Performance: an Assessment of Impact of Work Stress. *International Research Journal of Human Resource and Social Sciences ISSN(O): (2349-4085) ISSN(P): (2394-4218), Volume 7(05)*, 124–135.
- Panjaitan, M. (2018). Peran keterlibatan dan partisipasi karyawan terhadap kinerja karyawan. *Jurnal Manajemen, Vol 4(No 1)*.
- Pramanda, R. P., & Azizah, D. F. (2016). Terhadap Kinerja Karyawan ( Studi pada Karyawan Kantor Pusat Universitas Brawijaya ). *Jurnal Administrasi Bisnis Brawijaya, 39(2)*, 117–126.
- Qustolani, A. (2017). Pengaruh Kepuasan Kerja, Keadilan Prosedural Dan Kompensasi Terhadap Kinerja Karyawan. *Jurnal Ilmiah Manajemen & Akuntansi, Volume 4*. <https://doi.org/ISSN: 2356-3923>
- Retnawati, H. (2016). *Analisis Kuantitatif Instrumen Penelitian*. Yogyakarta: Parama Publishing.
- Rivai, V. (2013). *Manajemen Sumber Daya Manusia Untuk Perusahaan Dari Teori Ke Praktik*. Salemba Empat, Jakarta, 2009.
- Robbins, P. Stephen & Judge, T. A. (2017). *Organizational Behaviour, Edisi 13, Jilid 1*. Salemba Empat, Jakarta.
- Safrizal, H. B. A. (2013). Bisma jurnal bisnis dan manajemen. *Jurnal Bisnis Dan Manajemen Volume 6 No. 1 Agustus, 13(1)*, 43–51.
- Sajuyigbe, A. S., Madu-Igwe, C. O., & Babalola, D. Y. (2015). Sajuyigbe, A. S., Madu-Igwe, C. O., & Babalola, D. Y. (2015). Influence of jobstress on job performance among academic staff of University of Ibadan,Nigeria.

*International Journal in Management and Social Science*, 3(4), 424–434.

- Salim, B. alzefiti musabah, & Noor, M. azmi. (2017). The Influence of Organizational Commitment on Omani Public Employees ' Work Performance The Influence of Organizational Commitment on Omani Public Employees ' Work Performance. *International Review of Management and Marketing*, 7(2), 151–160.
- Sariwulan, T., Agung, I., Sudrajat, U., & Atmadiredja, G. (2019). The influence of job expectation, job satisfaction, and government policy towards the work stress, job enthusiasm and continuance commitment of the honorarium teacher. *Cakrawala Pendidikan*, 38(2), 305–319. <https://doi.org/10.21831/cp.v38i2.24380>
- Sekaran, U. (2013). *Research Methods for Business*. Jakarta: Salemba Empat.
- Siburian, T. A. (2013). Pengaruh Komunikasi Interpersonal, Budaya Organisasi, Kepuasan Kerja, Dan Motivasi Berprestasi Terhadap Komitmen Organisasi Guru SMA Negeri Di Kabupaten Humbang Hasundutan. *Disertasi, Program Pasca Sarjana Universitas Negeri Medan*.
- Steers, R. M. & D. B. (2010). *A Behaviorally Based Measure of Manifest Needs in Work Setting*". *Journal of Vocational Behavior*. October. 254-261.
- Subakti, A. G. (2013). Pengaruh Motivasi, Kepuasan, dan Sikap Kerja terhadap Kinerja Karyawan di Café X Bogor. *Binus Business Review*, 4(2), 596–606. <https://doi.org/10.21512/bbr.v4i2.1374>
- Sugiyono. (2011). *Metode Penelitian Bisnis*. Bandung. CV. Alfabeta.
- Suharto, Suyanto, & Hendri, N. (2019). The impact of organizational commitment on job performance. *International Journal of Economics and Business Administration*, 7(2), 189–206. <https://doi.org/10.35808/ijeba/227>
- Suliyanto. (2011). *Ekonometrika Terapan Teori dan Aplikasi dengan SPSS*. Yogyakarta: CV. Andi.
- Supriyanto, A. S. (2013). Role of Procedural Justice, Organizational Commitment and Job Satisfaction on job Performance: The Mediating Effects of Organizational Citizenship Behavior. *International Journal of Business and Management*, 8(15), 57–67. <https://doi.org/10.5539/ijbm.v8n15p57>
- Tallo, Y. M. G. (2014). Pengaruh Stres Kerja dan Kompensasi terhadap Kinerja Karyawan pada Perhutani Plywood Industry di Kabupaten Kediri Jawa Timur. *Jurnal Ilmiah Mahasiswa FEB*, 3(1), 1–9.

Triatna, C. (2015). *Perilaku Organisasi. Cetakan Pertama*. Bandung: PT Rosdakarya.

Valianawaty, C., & Sutanto, E. M. (2015). Job Satisfaction and Job Performance in PT XYZ. *Trikonomika*, 14(2), 111. <https://doi.org/10.23969/trikononika.v14i2.403>

Wirya, K. ., Andiani, N. ., & Telagawathi, N. L. W. S. (2019). Pengaruh Stres Kerja Dan Kepuasan Kerja Terhadap Kinerja Pegawai. *Jurnal Manajemen Dan Bisnis*, Volume 2(1), 50–60. <https://doi.org/P-ISSN: 2685-5526>

Yamin, S., & Kurniawan, H. (2011). Generasi Baru Mengolah Data Penelitian dengan Partial Least Square Path Modeling: Aplikasi dengan Software XLSTAT, SmartPLS, dan Visual PLS. *Salemba Infotek. Jakarta*.

**Sumber Internet :**

Wikipedia.co.id

*Grabdriver.com*

*Kontan.co.id*