JEMSI: Jurnal Ekonomi Manajemen Sistem Informasi
E-ISSN: 2686-5238
P-ISSN: 2686-4916
https://dinastirev.org/JEMSI dinasti.info@gmail.com +62 811 7404 455
DOI: https://doi.org/10.38035/jemsi.v7i3
https://creativecommons.org/licenses/by/4.0/
Received: 07 Desember 2025 | **Revised:** 30 Desember 2025 | **Accepted:** 16 Januari 2026

Pengaruh Disiplin Kerja dan Stres Kerja terhadap Kinerja melalui Motivasi Kerja sebagai variabel Mediasi

Hindun Fauziah[1], Rima Rahmayanti[2]
[1]Universitas Widyatama, Bandung, Indonesia, Hindun.fauziah@widyatama.ac.id
[2]Universitas Widyatama, Bandung, Indonesia, Rima.rahmayanti@widyatama.ac.id

Corresponding Author: Hindun.fauziah@widyatama.ac.id[1]

Abstract: *The Business Process Outsourcing industry demands consistent service performance; however, the Key Performance Indicators of PT Infomedia Nusantara, particularly the Success Answer Call Ratio, showed fluctuations throughout 2024, indicating instability in employee performance. This condition suggests that work discipline, job stress, and work motivation may play important roles in influencing performance. This study aims to analyze the effects of work discipline and job stress on performance and examine the role of motivation as a mediating variable. The research was conducted on 126 fixed-term contract employees in the Contact Center division using a census sampling technique. Data were collected through questionnaires and analyzed using a quantitative verificative approach with SEM-PLS analysis. The findings reveal that work discipline has a positive and significant influence on performance, whereas job stress has a negative and significant effect. Work discipline is proven to increase employee motivation, while job stress reduces it. Motivation has a positive impact on performance and mediates the relationship between discipline, job stress, and employee performance.*

Keywords: *Work Discipline, Work Stress, Employee Performance, Work Motivation.*

Abstrak: Industri *Business Process Outsourcing* menuntut konsistensi kinerja layanan, namun capaian *Key Performance Indicators* PT Infomedia Nusantara pada indikator *Success Answer Call Ratio* menunjukkan fluktuasi sepanjang 2024, menandakan adanya ketidakstabilan kinerja karyawan. Kondisi ini memunculkan dugaan bahwa disiplin kerja, stres kerja, dan motivasi kerja berperan dalam memengaruhi kinerja. Penelitian ini bertujuan menganalisis pengaruh disiplin kerja dan stres kerja terhadap kinerja, serta menguji peran motivasi sebagai variabel mediasi. Penelitian dilakukan pada 126 karyawan Perjanjian Kerja Waktu Tertentu divisi *Contact Center* dengan teknik sensus sampling. Data dikumpulkan melalui kuesioner dan dianalisis menggunakan pendekatan kuantitatif verifikatif dengan teknik analisis SEM-PLS. Hasil penelitian menunjukkan bahwa disiplin kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja, sementara stres kerja berpengaruh negatif dan signifikan. Disiplin kerja terbukti meningkatkan motivasi kerja, sedangkan stres kerja menurunkannya. Motivasi memiliki pengaruh positif terhadap kinerja, sekaligus memediasi hubungan disiplin dan stres kerja terhadap kinerja karyawan.

Kata Kunci: Disiplin Kerja, Stres Kerja, Kinerja Karyawan, Motivasi Kerja

PENDAHULUAN

Industri *Business Process Outsourcing* (BPO) mengalami perkembangan pesat seiring akselerasi digitalisasi, mendorong perusahaan untuk meningkatkan efisiensi dan kualitas layanan pelanggan. Dalam industri ini, kinerja sumber daya manusia menjadi faktor penentu keberhasilan operasional, khususnya pada layanan contact center yang menuntut kecepatan, ketepatan, dan konsistensi pelayanan.

PT Infomedia Nusantara, sebagai perusahaan BPO berbasis digital, menunjukkan fluktuasi kinerja pada indikator *Success Answer Call Ratio* (SCR) sepanjang 2024. Beberapa bulan tidak memenuhi standar *Service Level Agreement* (SLA), menandakan adanya ketidakstabilan performa yang dapat memengaruhi kualitas layanan. Situasi ini mengarah pada pentingnya mengidentifikasi faktor internal yang mungkin memengaruhi kinerja karyawan.

Kinerja karyawan menggambarkan efektivitas dan efisiensi seseorang dalam menyelesaikan tugas sesuai standar organisasi (Mangkunegara, 2020). Disiplin kerja berkaitan dengan kepatuhan terhadap aturan, prosedur, dan tanggung jawab yang berdampak pada keteraturan serta produktivitas (Putri, 2020). Disisi lain, stres kerja dapat menurunkan konsentrasi, akurasi, dan daya tahan karyawan dalam menjalankan tugas (Arisanti & Kusumayadi, 2023).

Motivasi kerja juga menjadi faktor penting yang mendorong semangat dan komitmen karyawan untuk mencapai hasil kerja optimal. Penelitian sebelumnya menunjukkan hasil yang tidak konsisten terkait pengaruh disiplin dan stres kerja terhadap kinerja, serta peran motivasi sebagai mediator, sehingga diperlukan penelitian lanjutan pada konteks industri yang bergerak cepat seperti BPO.

Berdasarkan latar belakang tersebut, penelitian ini bertujuan menganalisis pengaruh disiplin kerja dan stres kerja terhadap kinerja, serta menguji peran motivasi kerja sebagai variabel mediasi pada karyawan PT Infomedia Nusantara. Hasil penelitian ini diharapkan memberikan kontribusi teoretis maupun praktis dalam memperkuat strategi peningkatan kinerja pada perusahaan berbasis layanan digital.

METODE

Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif dengan pendekatan asosiatif untuk menguji hubungan dan pengaruh disiplin kerja dan stres kerja terhadap kinerja karyawan, dengan motivasi kerja sebagai variabel mediasi. Pendekatan ini dipilih karena mampu menjelaskan keterkaitan antarvariabel secara sistematis dan terukur (Zulganef, 2018). Penelitian dilaksanakan pada karyawan PT Infomedia Nusantara divisi Contact Center, dengan waktu pengumpulan data dilakukan selama periode penelitian tahun 2025.

Populasi penelitian mencakup seluruh karyawan berstatus Perjanjian Kerja Waktu Tertentu (PKWT) sebanyak 126 orang, dan seluruh populasi dijadikan sampel menggunakan teknik sensus sampling. Penggunaan teknik ini memberikan gambaran menyeluruh tanpa risiko bias pemilihan sampel karena seluruh anggota populasi ikut berpartisipasi.

Data penelitian terdiri dari data primer dan sekunder. Data primer diperoleh melalui penyebaran kuesioner berbasis skala Likert 1–5 yang disusun berdasarkan indikator variabel disiplin kerja, stres kerja, motivasi kerja, dan kinerja karyawan. Data sekunder diperoleh dari dokumen internal perusahaan, laporan kinerja, literatur akademik, serta sumber pendukung lainnya. Penyebaran kuesioner dilakukan secara langsung maupun melalui media daring untuk memudahkan responden.

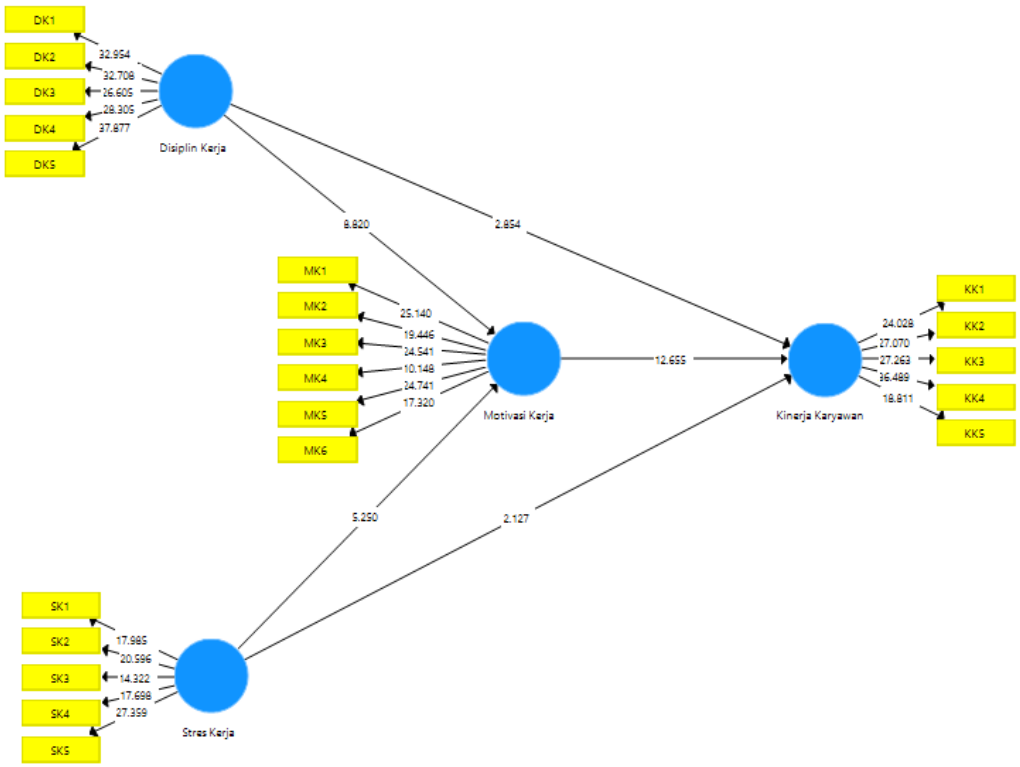
Prosedur penelitian meliputi penyusunan instrumen, uji validitas dan reliabilitas, pengumpulan data, serta pengolahan data. Analisis dilakukan melalui dua tahap, yaitu analisis deskriptif untuk menggambarkan karakteristik responden dan distribusi jawaban, serta analisis verifikatif menggunakan *Structural Equation Modeling* berbasis *Partial Least Square* (SEM-

PLS). Metode SEM-PLS dipilih karena mampu menguji hubungan langsung dan tidak langsung antarvariabel serta sesuai untuk model dengan variabel mediasi (Ghozali & Latan, 2015). Pengujian hipotesis dilakukan melalui teknik bootstrapping dengan kriteria t-statistik > 1,96 atau p-value < 0,05 sebagai dasar penerimaan hipotesis..

HASIL DAN PEMBAHASAN

Hasil Penelitian

Berdasarkan hasil uji validitas, seluruh indikator pada variabel Disiplin Kerja (X1), Stres Kerja (X2), Motivasi Kerja (M), dan Kinerja Karyawan (Y) menunjukkan nilai *loading factor* di atas 0,70, yang berarti setiap indikator memiliki kontribusi yang kuat dalam menjelaskan konstruk variabelnya masing-masing. Nilai *Average Variance Extracted* (AVE) untuk variabel Disiplin Kerja sebesar 0,729, Stres Kerja 0,635, Motivasi Kerja 0,640, dan Kinerja Karyawan 0,732, seluruhnya berada di atas batas minimum 0,50 sebagaimana disyaratkan dalam model pengukuran PLS (Hair et al., 2021). Untuk hasil pengujian reliabilitas, seluruh variabel penelitian memiliki nilai *Cronbach's Alpha* (CA) dan *Composite Reliability* (CR) di atas batas minimum 0,70, yang menunjukkan bahwa instrumen yang digunakan dalam penelitian ini memiliki tingkat konsistensi internal yang sangat baik.

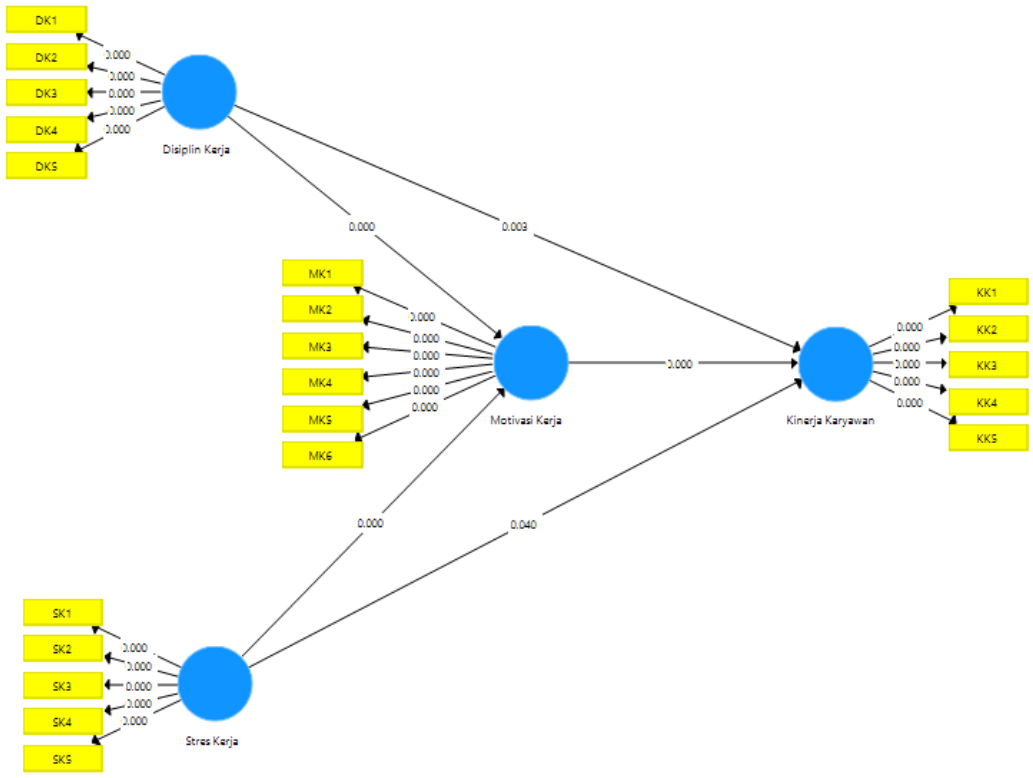


Sumber: Hasil riset

Gambar 1. Hasil Pengukuran Outer Model

Tahapan selanjutnya adalah menguraikan hasil pengujian hipotesis yang telah dirumuskan sebelumnya. Analisis dilakukan untuk mengetahui ada tidaknya pengaruh langsung dan tidak langsung antarvariabel sesuai model penelitian. Pengujian pengaruh langsung dilakukan untuk melihat sejauh mana variabel disiplin kerja dan stres kerja berpengaruh secara langsung terhadap motivasi dan kinerja karyawan. Sementara itu, pengujian pengaruh mediasi dilakukan untuk mengetahui peran motivasi kerja sebagai variabel perantara dalam hubungan antara disiplin kerja dan stres kerja terhadap kinerja karyawan. Hasil pengujian ini tidak hanya memberikan gambaran mengenai kekuatan dan arah hubungan antarvariabel, tetapi juga

memastikan apakah model konseptual yang digunakan sesuai dengan kondisi empiris di lapangan.



Sumber: Hasil riset

Gambar 2. Model Akhir Penelitian

Pengujian Uji Hipotesis Pengaruh Langsung (*Direct Effect*)

Pengujian pengaruh langsung dilakukan untuk melihat sejauh mana variabel disiplin kerja dan stres kerja berpengaruh secara langsung terhadap motivasi dan kinerja karyawan.

Tabel 1. Hasil Uji Hipotesis Pengaruh Langsung

Konstruk	*Path Coefficients*	*T Statistics*	*P Values*
Disiplin Kerja -> Kinerja Karyawan	0,172	2,854	**0,004**
Disiplin Kerja -> Motivasi Kerja	0,594	8,820	**0,000**
Motivasi Kerja -> Kinerja Karyawan	0,713	12,655	**0,000**
Stres Kerja -> Kinerja Karyawan	-0,110	2,127	**0,034**
Stres Kerja -> Motivasi Kerja	-0,361	5,250	**0,000**

Sumber: Hasil Riset

Berdasarkan Tabel 1. di atas dapat dianalisis lebih lanjut mengenai uji hipotesis pengaruh langsung sebagai berikut.

1) Hipotesis 1
   Hasil pengujian menunjukkan bahwa Disiplin Kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kinerja Karyawan dengan nilai koefisien 0,172, nilai T-statistic 2,854, dan P value 0,004 (< 0,05). Hal ini mengindikasikan bahwa semakin tinggi tingkat kedisiplinan karyawan, maka semakin meningkat pula kinerja yang mereka hasilkan. Disiplin kerja yang baik mencerminkan kepatuhan terhadap aturan, ketepatan waktu, dan tanggung jawab dalam menyelesaikan tugas, sehingga mampu mendorong efektivitas dan efisiensi kerja di lingkungan PT Infomedia Nusantara.
2) Hipotesis 2

Hasil uji hipotesis memperlihatkan bahwa Disiplin Kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap Motivasi Kerja dengan nilai koefisien 0,594, nilai T-statistic 8,820, dan P value 0,000 (< 0,05). Artinya, semakin tinggi tingkat disiplin karyawan, maka semakin besar pula dorongan atau semangat kerja yang muncul dalam diri mereka. Disiplin kerja yang konsisten menciptakan lingkungan kerja yang teratur dan profesional, sehingga menumbuhkan motivasi intrinsik untuk bekerja dengan lebih giat dan berorientasi pada hasil.

3) Hipotesis 3
Hasil analisis menunjukkan bahwa Motivasi Kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kinerja Karyawan dengan nilai koefisien 0,713, nilai T-statistic 12,655, dan P value 0,000 (< 0,05). Temuan ini menegaskan bahwa motivasi merupakan faktor penting yang mendorong peningkatan produktivitas. Karyawan yang memiliki motivasi tinggi cenderung bekerja dengan semangat, memiliki tanggung jawab lebih besar, dan berusaha mencapai target organisasi secara optimal.
4) Hipotesis 4
Hasil pengujian menunjukkan bahwa Stres Kerja berpengaruh negatif dan signifikan terhadap Kinerja Karyawan dengan nilai koefisien -0,110, nilai T-statistic 2,127, dan P value 0,034 (< 0,05). Hal ini berarti peningkatan stres kerja akan menurunkan tingkat kinerja karyawan. Stres kerja yang tinggi menyebabkan menurunnya konsentrasi, motivasi, serta daya tahan terhadap tekanan pekerjaan, yang pada akhirnya berdampak negatif terhadap hasil kerja.
5) Hipotesis 5
Hasil uji menunjukkan bahwa Stres Kerja berpengaruh negatif dan signifikan terhadap Motivasi Kerja dengan nilai koefisien -0,361, nilai T-statistic 5,250, dan P value 0,000 (< 0,05). Artinya, semakin tinggi tingkat stres yang dialami karyawan, semakin rendah motivasi mereka dalam bekerja. Kondisi stres yang tidak terkendali mengurangi semangat, menurunkan minat dalam menyelesaikan pekerjaan, serta menghambat pencapaian tujuan individu maupun organisasi.

Hasil Uji Hipotesis Pengaruh Mediasi (*Indirect Effect*)

Pengujian pengaruh mediasi dilakukan untuk mengetahui peran motivasi kerja sebagai variabel perantara dalam hubungan antara disiplin kerja dan stres kerja terhadap kinerja karyawan.

Tabel 2. Hasil Pengujian Hipotesis Pengaruh Mediasi

Konstruk	*Path Coefficients*	*T Statistics*	*P Values*
Disiplin Kerja -> Motivasi Kerja -> Kinerja Karyawan	0,423	6,814	**0,000**
Stres Kerja -> Motivasi Kerja -> Kinerja Karyawan	-0,257	5,146	**0,000**

Sumber: Hasil Riset

Hasil uji pengaruh mediasi pada Tabel 2. menunjukkan bahwa Motivasi Kerja mampu memediasi secara signifikan hubungan antara Disiplin Kerja dan Stres Kerja terhadap Kinerja Karyawan. Nilai koefisien jalur Disiplin Kerja → Motivasi Kerja → Kinerja Karyawan sebesar 0,423 dengan T-statistic 6,814 dan P value 0,000 (< 0,05) menunjukkan pengaruh positif dan signifikan. Artinya, peningkatan disiplin kerja tidak hanya berdampak langsung pada kinerja, tetapi juga meningkatkan kinerja secara tidak langsung melalui peningkatan motivasi kerja. Karyawan yang disiplin cenderung memiliki dorongan internal yang lebih kuat untuk mencapai target kerja, sehingga kinerja mereka meningkat.

Sementara itu, hubungan Stres Kerja → Motivasi Kerja → Kinerja Karyawan memiliki nilai koefisien -0,257, T-statistic 5,146, dan P value 0,000 (<0,05) yang menunjukkan pengaruh negatif dan signifikan. Hasil ini mengindikasikan bahwa stres kerja menurunkan motivasi karyawan, yang pada akhirnya berdampak pada penurunan kinerja. Dengan demikian, motivasi

kerja berperan sebagai perantara penting yang dapat memperkuat pengaruh positif disiplin kerja sekaligus menekan dampak negatif stres kerja terhadap kinerja karyawan di PT Infomedia Nusantara.

Pembahasan

Hasil penelitian menunjukkan bahwa disiplin kerja memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan di PT Infomedia Nusantara. Temuan ini mengindikasikan bahwa kedisiplinan dalam bentuk kepatuhan terhadap peraturan, ketepatan waktu, serta konsistensi pelaksanaan tugas berperan penting dalam meningkatkan efektivitas dan kualitas kerja. Walaupun koefisien pengaruhnya relatif kecil, disiplin tetap menjadi fondasi perilaku kerja yang stabil, sebagaimana ditegaskan Robbins & Judge (2016) bahwa disiplin merupakan mekanisme kontrol internal yang menjaga konsistensi perilaku kerja. Penelitian sebelumnya oleh Wijaya (2017) dan Notoatmodjo (2019) turut mendukung bahwa disiplin mampu menciptakan keteraturan dan produktivitas. Dengan demikian, disiplin menjadi salah satu faktor dasar yang perlu dipertahankan perusahaan, meskipun tidak sekuat variabel motivasi dalam mendorong kinerja.

Selanjutnya, stres kerja terbukti berpengaruh negatif dan signifikan terhadap kinerja, yang menunjukkan bahwa peningkatan tekanan psikologis, beban kerja tinggi, serta tuntutan waktu yang ketat dapat menurunkan fokus, efektivitas, dan kemampuan karyawan mencapai target. Hal ini sejalan dengan teori Robbins dan Judge (2016) yang menjelaskan bahwa stres berlebih melemahkan kapasitas adaptasi individu, serta temuan Suyatno & Tukiran (2024) dan Shierli (2022) yang menegaskan bahwa tekanan kerja berlebih menurunkan produktivitas. Dalam konteks PT Infomedia Nusantara yang beroperasi dalam ritme kerja cepat dan berbasis target, pengelolaan stres menjadi strategi penting agar performa layanan dapat dipertahankan.

Disiplin kerja juga ditemukan memiliki pengaruh positif dan kuat terhadap motivasi kerja karyawan. Karyawan yang disiplin cenderung memiliki rasa tanggung jawab yang tinggi, lebih konsisten dalam bekerja, serta memiliki pencapaian kerja yang mendorong motivasi intrinsik. Temuan ini sejalan dengan pandangan Notoatmodjo (2019), Robbins & Judge (2016), serta Mangkunegara (2020) bahwa disiplin menciptakan struktur dan keteraturan yang mendukung munculnya motivasi. Lingkungan kerja yang tertib, adil, dan konsisten terbukti meningkatkan semangat kerja dan dorongan berprestasi. Hal ini menunjukkan bahwa pembinaan disiplin di PT Infomedia Nusantara bukan hanya berdampak administratif, melainkan juga memperkuat motivasi kerja secara substantif.

Sebaliknya, stres kerja berpengaruh negatif terhadap motivasi. Semakin tinggi tingkat stres yang dialami karyawan, semakin rendah dorongan internal mereka untuk bekerja optimal. Hasil ini mengonfirmasi teori Robbins & Judge (2016) dan Mangkunegara (2020) yang menyatakan bahwa stres mengurangi energi emosional, mengganggu konsentrasi, dan menurunkan semangat kerja. Temuan Pedrosa et al. (2021) dan Almutairi et al. (2023) juga memperlihatkan bahwa tekanan kerja yang tinggi menyebabkan menurunnya antusiasme dan komitmen karyawan. Dalam konteks perusahaan, sistem shift, tuntutan pelayanan cepat, serta target harian dapat menjadi pemicu utama stres, sehingga perusahaan perlu menerapkan manajemen stres yang lebih proaktif.

Motivasi kerja sendiri terbukti menjadi variabel yang paling dominan memengaruhi kinerja. Koefisien pengaruh yang tinggi menunjukkan bahwa motivasi menjadi tenaga pendorong utama yang menentukan arah, intensitas, dan ketekunan perilaku kerja (Robbins & Judge, 2016). Karyawan yang termotivasi memiliki fokus yang lebih baik, komitmen yang lebih kuat, serta kecenderungan untuk memberikan performa terbaik. Temuan ini konsisten dengan penelitian Mutonyi et al. (2022) dan Wright (2021), yang menegaskan bahwa motivasi adalah prediktor penting dalam pencapaian kinerja optimal. Dengan demikian, strategi peningkatan motivasi seperti insentif, pengakuan prestasi, dan peluang pengembangan karier perlu dijadikan prioritas di PT Infomedia Nusantara.

Motivasi juga terbukti memediasi secara signifikan pengaruh disiplin terhadap kinerja. Artinya, kedisiplinan yang baik tidak hanya berdampak langsung pada kinerja, tetapi juga meningkatkan motivasi yang kemudian memperkuat pengaruhnya terhadap kinerja. Temuan ini mendukung teori Robbins & Judge (2016), Mangkunegara (2020), serta penelitian Diliyanti et al. (2021) yang menekankan bahwa motivasi adalah mekanisme psikologis yang menjembatani perilaku kerja dengan hasil yang dicapai. Dalam konteks perusahaan, disiplin yang diterapkan secara adil dan konsisten mampu meningkatkan motivasi intrinsik karyawan untuk memberikan kontribusi terbaik.

Di sisi lain, motivasi juga memediasi pengaruh stres terhadap kinerja, dengan arah pengaruh negatif. Stres yang tinggi mengurangi motivasi, dan rendahnya motivasi kemudian menurunkan kinerja. Temuan ini sesuai dengan teori Robbins & Judge (2016) serta penelitian Almutairi et al. (2023) dan Pedrosa et al. (2021), yang menyatakan bahwa stres menguras energi psikologis sehingga melemahkan dorongan berprestasi. Dalam praktiknya, hasil ini menegaskan bahwa manajemen stres bukan hanya diperlukan untuk menjaga kenyamanan kerja, tetapi juga untuk mempertahankan motivasi dan kinerja. Pengaturan beban kerja, dukungan dari atasan, dan lingkungan kerja yang sehat menjadi faktor penting.

Hasil penelitian ini memperjelas bahwa motivasi merupakan elemen kunci yang menghubungkan disiplin kerja dan stres kerja dengan kinerja karyawan. Disiplin yang baik dapat meningkatkan motivasi, sementara stres yang tinggi menurunkannya. Dengan kata lain, strategi peningkatan disiplin dan pengurangan stres akan memberikan dampak yang lebih optimal apabila diiringi dengan program penguatan motivasi kerja. Temuan ini memberikan dasar ilmiah bagi PT Infomedia Nusantara untuk merancang kebijakan manajemen SDM yang lebih efektif dan berorientasi pada peningkatan kinerja secara berkelanjutan.

KESIMPULAN

Penelitian ini menyimpulkan bahwa disiplin kerja dan stres kerja memiliki peran penting dalam membentuk kinerja karyawan pada PT Infomedia Nusantara, dengan motivasi kerja sebagai faktor penentu yang memperkuat maupun melemahkan pengaruh keduanya. Disiplin kerja terbukti meningkatkan kinerja baik secara langsung maupun melalui peningkatan motivasi, sementara stres kerja menurunkan kinerja secara langsung dan tidak langsung dengan mengurangi motivasi. Motivasi muncul sebagai variabel paling dominan dalam mempengaruhi kinerja, menegaskan bahwa peningkatan performa tidak dapat dicapai hanya dengan memperbaiki kedisiplinan atau mengendalikan stres, tetapi memerlukan penguatan motivasi sebagai penggerak utama perilaku kerja. Secara ilmiah, penelitian ini memberikan kontribusi pada bidang manajemen operasional dan perilaku organisasi, khususnya dalam konteks industri BPO yang berintensitas tinggi, dengan menunjukkan bahwa model peningkatan kinerja harus memadukan pengelolaan perilaku, psikologis, dan sistem kerja yang mendukung. Temuan ini memberikan dasar empiris bagi pengembangan strategi peningkatan kinerja yang lebih efektif, berbasis disiplin, manajemen stres, dan motivasi kerja sebagai mekanisme utama dalam memaksimalkan produktivitas karyawan.

REFERENSI

Adha, L. A. (2020). Digitalisasi Industri Dan Pengaruhnya Terhadap Ketenagakerjaan Dan Hubungan Kerja Di Indonesia. Journal Kompilasi Hukum, 5(2), 267–298. https://doi.org/10.29303/jkh.v5i2.49

Akbar, I. R., Nelsi, M., & Kristianti, L. S. (2025). Implementasi Disiplin Kerja Dalam Peningkatan Kualitas SDM Pada Olahraga Kebugaran Indonesia (ORKI), Tangerang. Abdi Jurnal Publikasi, 3(3), 196–204.

Almutairi, A., Alshammari, F., & Hassan, R. (2023). Work stress and employee motivation in service organizations. International Journal of Business and Society, 24(3), 552–569.

Alni, R. A. S. (2024). Pengaruh Lingkungan Kerja dan Work-Life Balance terhadap Kepuasan Kerja: Stres Kerja sebagai Variabel Intervening. Jurnal Syntax Admiration, 5(11), 4494–4506.

Anam, C. (2018). Pengaruh Motivasi, Kompetensi, Kepemimpinan, Lingkungan Kerja dan Disiplin Kerja Terhadap Kinerja Guru di Sekolah Menengah Kejuruan. Dirasat: Jurnal Manajemen Dan Pendidikan Islam, 4(1), 40–56.

Arikunto, S. (2013). Prosedur penelitian: Suatu pendekatan praktik. Rineka Cipta.

Arisanti, D., & Kusumayadi, F. (2023). Pengaruh Stres Kerja Dan Beban Kerja Kerja Terhadap Kepuasan Kerja Karyawan Pada Pt. Pln Tarakan Mitra Pt. Pln (Persero) Ulp Woha. Jurnal Riset Manajemen Dan Akuntansi, 3(2), 1–10.

Armanto, R., & Gunarto, M. (2020). Pengaruh komitmen dan kompensasi terhadap kinerja dosen pada Perguruan Tinggi Swasta (PTS). MBIA, 19(2), 218–226.

Azwina, D., & Aulia, F. D. (2021). Pengaruh Kompetensi Dan Pengembangan Karir Terhadap Kinerja Karyawan Pada PT. Gunatronikatama Cipta Jakarta Selatan. Jurnal Perkusi, 1(3), 411–419.

Baihaqi, M., & Paulus, J. (2020). Organizational commitment and employee motivation. Journal of Human Resource Development, 7(2), 120–134.

Barus, D. R., Simangunsong, J. S., Ginting, S. E. B., & Saragih, L. S. (2024). Pengaruh perkembangan teknologi informasi terhadap pasar global. Jurnal Intelek Insan Cendikia, 1(4), 495-500.

Bernardin, H. J. (2016). Manajemen Sumber Daya Manusia. Diterjemahkan oleh Bambang Sukoco. Bandung: Armico.

Chandra, L. P., & Efendi, D. (2024). Pengaruh Akuntabilitas, Efektifitas Kerja Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Publik Dimoderasi Transparansi. Jurnal Ilmu dan Riset Akuntansi (JIRA), 13(4).

Cintantya, D., & Nurtjahjanti, H. (2020). Hubungan antara work-life balance dengan subjective well-being pada sopir taksi PT. express transindo utama tbk di Jakarta. Jurnal Empati, 7(1), 339–344.

Dedi, D. (2022) Analisis Performansi Sistem Seluler Cdma 2000 1x Berdasarkan Key Performance Indikator (Kpi) (Doctoral dissertation, Tanjungpura University).

Diliyanti, F., Rahman, Y., & Lestari, N. (2021). Work discipline, motivation, and employee performance. Journal of Human Capital, 9(2), 45–59.

Fahmi, P., Saluy, A. B., Safitri, E., Rivaldo, Y., & Endri, E. (2022). Work Stress Mediates Motivation and Discipline on Teacher Performance: Evidence Work from Home Policy. Journal of Educational and Social Research, 12(3), 80-80.

Firmansyah, A. (2020). Komunikasi pemasaran. Pasuruan: Qiara Media, 3.

Ghozali, I., & Latan, H. (2015). Partial Least Squares: Konsep, teknik, dan aplikasi. Badan Penerbit Undip.

Hadi, S., & Ramayanti, D. (2024). Meningkatkan Efisiensi Layanan Pelanggan Melalui Sistem Auto Attendant. JATI (Jurnal Mahasiswa Teknik Informatika), 8(3), 3556-3565.

Hair, J. F., Hult, G. T. M., Ringle, C. M., & Sarstedt, M. (2021). A primer on Partial Least Squares Structural Equation Modeling (PLS-SEM) (3rd ed.). SAGE.

Handoko, T. H. (2018). Manajemen Personalia dan Sumber Daya Manusia. Yogyakarta: BPFE.

Husainah, N., Haryoto, C., & Satriani, D. (2023). Pengaruh Lingkungan, Kompensasi Dan Kompetensi Terhadap Kepuasan Kerja Karyawan Pada Pt. Infomedia Nusantara Jakarta. Cross-border, 6(1), 268-282.

Jopanda, H. (2022). Pengaruh Kepemimpinan Dan Lingkungan Kerja Terhadap Kepuasan Kerja Dengan Stres Kerja Sebagai Variabel Intervening Pada Pt Wasteforchange Alam Indonesia. Jurnal Manajemen, 6(2), 53–60.

Lake, Y., Saputra, F., & Taena, E. T. (2024). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Telekomunikasi PT. Telkom Indonesia. Jurnal Manajemen Bisnis Dan Organisasi, 3(2), 1-9.

Landra, T., & Puspitawati, H. (2022). Dampak stres kerja pada konsentrasi dan kualitas kerja. Jurnal Psikologi Kerja, 5(3), 112–124.

Mangkunegara, A. P. (2020). Manajemen Sumber Daya Manusia Perusahaan. Bandung: PT Remaja Rosdakarya.

Marsela, R. (2024). The mediating effect of motivation on work discipline and performance. International Journal of Management Research, 14(1), 50–63.

Mirawati, D. (2021). Peran layanan contact center pada perusahaan digital. Jurnal Teknologi Komunikasi, 13(2), 120–133.

Mutonyi, B., Kamau, S., & Wanyama, P. (2022). Employee motivation and performance. Journal of Organizational Behavior Studies, 18(1), 41–56.

Nabilla, H. Y., Prawitasari, D., Oktavia, V., & Haziroh, A. L. (2024). Pengaruh Disiplin Kerja Dan Lingkungan Kerja Melalui Motivasi Kerja Sebagai Variabel Mediasi Terhadap Prestasi Kerja Pegawai Pada PT APL Semarang. Bisnis-Net Jurnal Ekonomi Dan Bisnis, 7(1), 48–60.

Notoatmodjo, S. (2019). Pengembangan sumber daya manusia. Rineka Cipta.

Nursalimah, D., & Oktafien, S. (2023). Pengaruh Lingkungan Kerja dan Stres Kerja terhadap Turnover Intention Karyawan PT. BPR Arthaguna Mandiri. JIIP-Jurnal Ilmiah Ilmu Pendidikan, 6(5), 3224–3236.

Pedrosa, A. M., Silva, R., & Costa, L. (2021). Job stress and motivation among frontline employees. International Journal of Workplace Health Management, 14(3), 210–225.

Putra, A. A. M. A., Landra, N., & Puspitawati, N. M. D. (2022). Pengaruh Stres Kerja, Lingkungan Kerja Fisik, Keselamatan Dan Kesehatan Kerja Terhadap Kepuasan Kerja Karyawan Pada Cv. Bali Image Collection di Batubulan, Gianyar. Values, 3(2), 540–551.

Putri, S. H. (2020). Pengaruh Disiplin Kerja Dan Lingkungan Kerja Terhadap Kinerja Karyawan. Jurnal Manajemen Modal Insani Dan Bisnis (Jmmib), 1(1), 26–39.

Puspadewi, A., Rachman, A., & Prakoso, D. (2024). The growth of Business Process Outsourcing industry in Indonesia. Journal of Digital Economics, 7(1), 1–13.

Rachman, D., Fadillah, Y., & Putra, B. (2023). Dampak digitalisasi pada struktur operasional perusahaan. Jurnal Transformasi Digital, 5(2), 77–90.

Rahmawati, L. (2022). Service Level Agreement dan kualitas layanan. Jurnal Sistem Informasi, 15(1), 60–72.

Rizaty, M. (2022). Produktivitas tenaga kerja Indonesia. Databoks. https://databoks.katadata.co.id

Robbins, S. P., & Judge, T. A. (2016). Organizational behavior (17th ed.). Pearson.

Rohman, M., & Ichsan, M. (2021). Dampak stres kerja pada perilaku karyawan. Jurnal Psikologi Industri dan Organisasi, 3(2), 88–97.

Ruki, A. (2024). Kinerja karyawan dalam perusahaan jasa. Jurnal Bisnis dan Manajemen, 18(2), 90–100.

Safni, D., Rahman, I., & Bahri, S. (2023). Pengaruh disiplin kerja dan stres kerja terhadap kinerja. Jurnal Administrasi dan Manajemen, 14(1), 55–63.

Shierli, N. (2022). Beban kerja berlebih dan pengaruhnya terhadap kinerja. Jurnal Produktivitas Kerja, 7(1), 33–41.

Suyatno, & Tukiran. (2024). Work stress and productivity decline. Journal of Labor Studies, 9(2), 101–117.

Suparman, & Wirayudha, I. (2023). Motivation as a mediator in organizational behavior. Jurnal Psikologi Organisasi, 11(1), 55–70.

Susanti, M., & Aesah, S. (2022). Work motivation as a mediator between discipline and performance. Jurnal Ilmu Manajemen, 10(2), 88–98.

Syarifa, N. (2023). Disiplin kerja dan kinerja pegawai. Jurnal Administrasi Bisnis, 9(1), 40–52.
Tamsah, H., & Nurung, A. (2022). Dampak stres kerja pada kinerja organisasi. Jurnal Administrasi Publik, 9(2), 102–120.
Wardani, F. (2022). Faktor-faktor penentu kinerja karyawan. Jurnal Sumber Daya Manusia, 6(1), 12–23.
Wijaya, Y. (2017). Pengaruh disiplin kerja terhadap produktivitas karyawan. Jurnal Manajemen dan Bisnis, 5(1), 22–34.
Wright, D. (2021). The role of motivation in employee performance. Journal of Organizational Psychology, 16(4), 199–213.
Zulganef. (2018). Metode penelitian bisnis dan manajemen. Penerbit Salemba Empat.