ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk menguji peningkatan Kinerja Karyawan Berdasarkan Pengaruh Beban Kerja Melalui Kepuasan Kerja Karyawan *Frontliner* Bank XYZ di Kantor Cabang ABC. Hasil analisis data yang dilakukan penulis menggunakan metode analisis *SmartPLS3.0*. Variabel Independen dalam penelitian ini adalah Beban Kerja dan Stres Kerja. Variabel Dependen dalam penelitian ini adalah Kinerja Karyawan. Variabel Intervening dalam penelitian ini adalah Kepuasan Kerja.

Pengujian hipotesis dalam penelitian ini menggunakan metode PLS atau *Partial Least Square* dengan *software SmartPLS3.0*. Teknik pengumpulan data menggunakan kuesioner aplikasi *googleform* untuk mengumpulkan informasi respoden. Sampel pada penelitian ini adalah seluruh anggota populasi yang berjumlah 87 karyawan *frontliner* (*Teller* dan *CustomerService*).

Hasil analisis menujukkan stres kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan kerja, beban kerja tidak berpengaruh terhadap kepuasan kerja, kinerja karyawan tidak berpengaruh terhadap kepuasan kerja, beban kerja memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan, stres kerja memiliki pengaruh negatif dan signifikan terhadap kinerja karyawan, kepuasan kerja tidak memediasi beban kerja terhadap kinerja karyawan, kepuasan kerja tidak memediasi stres kerja terhadap kinerja karyawan,

Kata kunci: Beban Kerja, Stres Kerja. Kepuasan Kerja, Kinerja Karyawan.

SKILL