

## ABSTRAK

Perkembangan ilmu pengetahuan dan teknologi akhir-akhir ini memungkinkan segalanya berjalan dinamis dengan kecepatan yang cukup tinggi. Hal tersebut membuat kita harus beradaptasi dengan perkembangan dunia digital agar tidak tertinggal dalam memperoleh informasi. Di Indonesia, penggunaan internet sebenarnya sudah cukup masif sejak munculnya *smartphone* dan *laptop* sebagai penunjang kinerja oleh sebagian besar orang, dimana sekarang setiap orang dapat mengakses informasi global lebih cepat dimana saja dan kapan saja. Akan tetapi PT X selaku penyedia jasa internet tidak dapat menghadapi permintaan dari pada pelanggan yang berimbas kepada performa karyawan yang melakukan pelayanan kepada pelanggan dimana dipengaruhi oleh faktor seperti beban kerja, stres kerja dan motivasi kerjanya. Penelitian dilakukan dengan menggunakan SEM berbasis Partial Least Square (PLS) dimana hasilnya adalah terdapat pengaruh yang positif signifikan terhadap Beban Kerja dan Motivasi Kerja terhadap Kinerja karyawan dan untuk Stres Kerja terdapat pengaruh yang positif terhadap Kinerja Karyawan.

Kata kunci: Beban Kerja, Stres Kerja, Motivasi Kerja, Kinerja Karyawan, Penyedia Layanan Internet.