

## Pengaruh Beban Kerja Terhadap Lingkungan Dan Durasi Kerja Petugas *Check In* Bandar Udara Internasional Syamsudin Noor

Mahda Halimah<sup>1</sup>, Agustina Hotma Uli Tumanggor<sup>2</sup>, Madschen Sia Mei Ol Siska Selvija Tambun<sup>3</sup>, Muhammad Rizali<sup>4</sup>

<sup>1234</sup>Program Studi Teknik Industri, Fakultas Sains dan Teknologi, Universitas Sari Mulia, Banjarmasin, Indonesia.

---

### Info Artikel

Submitted: 14-11-2023

Revised: 24-04-2024

Accepted: 07-05-2024

\*Corresponding author:

Mahda Halimah

Email:

mahdahlimhh99@gmail.com

### ABSTRAK

**Latar Belakang:** Kualitas pelayanan merupakan suatu kondisi dimana tercipta hubungan yang dinamis antara pengguna maupun pemberi layanan jasa manusia. Salah satunya yaitu pelayanan Bandara yang dilakukan oleh petugas *check in*. Petugas yang melayani harus memiliki kinerja yang baik dalam melayani penumpang. Adapun faktor-faktor yang dapat mempengaruhi kinerja karyawan diantaranya adalah beban kerja, lingkungan, dan durasi waktu kerja.

**Tujuan:** Tujuan dari penelitian ini adalah mengetahui pengaruh beban kerja terhadap lingkungan dan durasi kerja petugas *check in* di Bandar Udara Internasional Syamsudin Noor.

**Metode:** Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif dengan *purposive sampling* sebanyak 35 responden dan dilakukan pada bulan Juli 2023. Pengumpulan data menggunakan kuesioner yang dianalisis menggunakan regresi linier berganda dan diuji dengan uji t, uji f dan koefisien determinasi.

**Hasil:** Berdasarkan hasil statistik, penelitian ini menunjukkan bahwa variabel beban kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan petugas *check in* Bandar Udara Internasional Syamsudin Noor. Pada variabel lingkungan kerja diketahui berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan. Sedangkan pada durasi kerja berpengaruh positif dan tidak signifikan, Hal ini dikarenakan para petugas *check in* yang mempunyai *shift* pada saat bekerja sehingga durasi kerja tidak mempengaruhi kinerja para karyawan.

**Kesimpulan:** Variabel beban kerja dan lingkungan kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan. Sedangkan variabel durasi kerja berpengaruh positif dan tidak signifikan terhadap kinerja karyawan petugas *check in* Bandar Udara Internasional Syamsudin Noor.

**Kata kunci:** beban kerja, kinerja karyawan, petugas *check in*

---

### ABSTRACT

**Background:** Service quality is a condition where a dynamic relationship is created between users and human service providers. One of them is airport services carried out by check-in officers. Serving officers must have good performance in serving passengers. The factors that can influence employee performance include workload, environment and duration of working time.

**Objective:** The aim of this research is to determine the effect of workload on the environment and work duration of check-in officers at Syamsudin Noor International Airport.

**Method:** This research used a quantitative method with *purposive sampling* of 35 respondents and was conducted in July 2023. Data was

---

---

collected using a questionnaire which was analyzed using multiple linear regression and tested using the *t* test, *f* test and coefficient of determination.

**Result:** Based on statistical results, this research shows that the workload variable has a positive and significant effect on the performance of check-in officers at Syamsudin Noor International Airport. Work environment variables are known to have a positive and significant effect on employee performance. Meanwhile, work duration has a positive and insignificant effect. This is because the check-in officers have shifts when working so that work duration does not affect employee performance.

**Conclusion:** Workload and work environment variables have a positive and significant effect on employee performance. Meanwhile, the work duration variable has a positive and insignificant effect on the performance of check-in officers at Syamsudin Noor International Airport.

**Keywords:** workload, employee performance, check-in officers

---

## PENDAHULUAN

Bandara merupakan fasilitator yang menghubungkan antara satu daerah dengan daerah lainnya. Bandar Udara adalah kawasan di dataran yang digunakan sebagai tempat pesawat udara mendarat dan lepas landas, naik turun penumpang, bongkar muat barang, dan tempat perpindahan intra dan antar moda transportasi, yang dilengkapi dengan fasilitas keselamatan dan keamanan penerbangan, serta fasilitas pokok dan fasilitas penunjang [1].

Pada hakikatnya setiap moda transportasi tentunya mempunyai nilai keunggulan masing – masing, sebut saja salah satunya moda transportasi udara. Transportasi udara terutama di Indonesia semakin mengalami perkembangan seiring berjalannya waktu apalagi di era globalisasi ini dimana orang-orang selalu mengutamakan kesempatan, dan ketepatan waktu dalam melakukan perjalanan dari suatu tempat ke tempat lain tanpa memberikan pelayanan untuk calon penumpang agar lebih mudah untuk mendata kepergian calon penumpang seperti *Check in* di counter [2].

Pelayanan merupakan suatu tindakan yang dilakukan untuk memenuhi kebutuhan orang lain (konsumen, pelanggan, tamu, klien, pasien, penumpang dan lain – lain) yang tingkat pemuasannya hanya dapat dirasakan oleh orang yang melayani maupun yang dilayani [2]. Bandara juga merupakan bagian dari pelayanan publik yaitu berupa layanan *check in* yang harus memiliki kinerja pelayanan yang baik. Pelayanan *check in* harus memiliki kinerja yang baik dalam melayani penumpang dan bagasi penumpang. *Check in* merupakan proses pelaporan calon penumpang kepada badan usaha angkutan udara untuk melakukan penerbangan. *Check in* merupakan salah satu unit yang memberikan pelayanan kepada penumpang di bandar udara [3]. Pelayanan yang diberikan pada saat dibagian *check in* adalah pelayanan bagasi, dan pelayanan pada penumpang khusus. Para petugas *Check in counter* harus mempersiapkan segala sesuatu yang diperlukan pada saat melayani penumpang seperti komputer, mesin print, *conveyor belt*, menerbitkan nama penumpang dan label bagasi [4].

Salah satu faktor yang mempengaruhi kinerja karyawan adalah beban kerja. Karyawan dituntut untuk dapat memenuhi target yang ditetapkan oleh perusahaan. Apabila beban kerja yang diberikan kepada karyawan terlalu berat maka akan berdampak pada kinerja karyawan pada organisasi atau perusahaan tersebut [5]. Selain itu faktor lingkungan dan juga durasi waktu kerja juga dapat berpengaruh terhadap kinerja karyawan. Lingkungan kerja yang baik memiliki peranan yang penting dalam meningkatkan kinerja karyawan dalam organisasi.

Mahda Halimah<sup>1</sup>, Agustina Hotma Uli Tumanggor<sup>2</sup>, Madschen Sia Mei Ol Siska Selvija Tambun<sup>3</sup>, Muhammad Rizali<sup>4</sup> 21

Corresponding author: Mahda Halimah, Email: mahdahlimhh99@gmail.com

VOL I. No.1 2024| <https://doi.org/10.33859/mri.v1i1.452>

Accepted: 07-05-2024

Lingkungan kerja yang sehat dan positif dapat meningkatkan kinerja karyawan dan juga dapat meningkatkan kreativitas untuk memperkuat kemampuan organisasi dalam melakukan inovasi untuk meningkatkan daya saing perusahaan [6].

## **METODE**

Metode penelitian yang digunakan pada penelitian ini adalah metode kuantitatif dengan *purposive sampling*. Dalam metode ini peneliti menggunakan metode survei analitik dengan pendekatan *cross sectional* dengan tujuan untuk mengetahui pengaruh beban kerja, lingkungan, dan durasi waktu kerja terhadap petugas *check in* Bandar Udara Internasional Syamsudin Noor. Instrumen pengumpulan data yang digunakan pada penelitian ini adalah kuesioner melalui *google form* untuk mengetahui hubungan antara beban kerja, lingkungan dan durasi kerja terhadap kinerja karyawan dengan cara mengukur hasil jawaban dari responden. Pengukuran yang digunakan dalam penelitian ini adalah pengukuran dengan skala *Likert*.

### **1) Desain Penelitian**

Dalam metode ini peneliti menggunakan metode survei analitik dengan pendekatan *cross sectional* dengan tujuan untuk mengetahui pengaruh beban kerja, lingkungan, dan durasi waktu kerja terhadap petugas *check in* Bandar Udara Internasional Syamsudin Noor.

### **2) Variabel Penelitian**

Pada penelitian ini yang menjadi variabel bebas adalah beban kerja, lingkungan kerja dan durasi waktu kerja. Sedangkan yang menjadi Variabel terikat dalam penelitian ini yaitu kinerja karyawan petugas *check in* di Bandar Udara Internasional Syamsudin Noor.

### **3) Jumlah Sampel**

Sampel dalam penelitian ini yaitu sampel berdasarkan responden yang ditemui saat penelitian dengan sampel sebanyak 35 orang petugas *Check in* di Bandar Udara Internasional Syamsudin Noor.

### **4) Teknik Sampling**

Teknik sampling yang digunakan dalam penelitian ini yaitu sampel *purposive sampling* yang dimana sampel ini berdasarkan dengan responden yang ditemui saat penelitian yaitu terhadap petugas *check in* di Bandar Udara Internasional Syamsudin Noor.

### **5) Lokasi dan Waktu Penelitian**

Penelitian ini dilakukan di PT. Angkasa Pura I Bandar Udara Internasional Syamsudin Noor Banjarmasin. Waktu penelitian ini direncanakan dari bulan April-Juli 2023.

### **6) Instrumen Penelitian**

Teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini adalah menggunakan angket/kuesioner. Kuesioner menurut adalah suatu teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan memberi pertanyaan atau pernyataan tertulis kepada responden agar dijawab [7]. Instrumen penelitian yang digunakan dalam penelitian ini yaitu kuesioner yang berisi sejumlah pertanyaan untuk memperoleh data yang akurat dan objektif terhadap permasalahan yang diteliti.

### **7) Analisis Data**

#### **Pengujian Validitas dan Reliabilitas**

Uji Validitas digunakan untuk melihat tingkat ketepatan suatu alat ukur. Validitas menunjukkan derajat ketepatan antara data yang sesungguhnya terjadi pada objek dengan data yang dikumpulkan oleh peneliti. Uji validitas digunakan untuk mengukur valid atau tidaknya suatu

kuesioner [8]. Uji validitas digunakan Untuk mengetahui apakah nilai korelasi tiap – tiap pertanyaan tersebut signifikan, maka perlu dilihat  $r_{tabel}$  dan  $r_{hitung}$ . Dikatakan valid apabila  $r_{hitung}$  lebih besar dari  $r_{tabel}$  dan dikatakan tidak valid jika  $r_{hitung}$  lebih kecil dari  $r_{tabel}$  dengan tingkat kemaknaan 5% [7]. Uji Reliabilitas adalah suatu nilai yang menunjukkan konsistensi suatu alat pengukur di dalam mengukur gejala yang sama. Untuk menguji tingkat reliabilitas instrumen dilakukan melalui Uji Internal Concistency dengan menggunakan Koefisien Reliabilitas (*Alpha Cronbach*) [9].

Kuesioner penelitian ini menggunakan skala likert untuk mengukur sikap, pendapat dan persepsi seseorang tentang suatu objek atau fenomena tertentu. Dengan menggunakan skala likert, maka variabel yang akan diukur dijabarkan dari variabel menjadi sub variabel, dari sub variabel dijabarkan menjadi sub indikator yang dapat diukur [7]. Analisa yang digunakan yaitu:

a) Analisis Regresi Berganda

Tujuan analisis ini digunakan yaitu untuk menelaah hubungan antar variabel atau lebih, terutama untuk pola hubungan yang modelnya belum diketahui dengan sempurna [10]. Dengan persamaan dari regresi linier berganda adalah sebagai berikut:

$$Y = a + b_1X_1 + b_2X_2 + b_3X_3 + e \quad (1)$$

Dengan,

Y = Variabel Dependen  
 a = Konstanta  
 b = Koefisien Regresi  
 X<sub>1</sub> = Beban Kerja  
 X<sub>2</sub> = Lingkungan Kerja  
 X<sub>3</sub> = Durasi Kerja  
 E = Error

b) Uji Hipotesis

Uji hipotesis bertujuan untuk mengetahui apakah terdapat pengaruh yang jelas dan dapat dipercaya antara variabel independen (beban kerja, lingkungan kerja dan durasi kerja) terhadap variabel dependen (kinerja karyawan) [11]. Pengujian hipotesis menggunakan uji parsial (uji t) untuk menguji signifikansi koefisien regresi secara parsial dan simultan (uji f) untuk menguji signifikansi regresi berganda.

c) Koefisien Determinasi (R<sup>2</sup>)

Koefisien determinasi (R<sup>2</sup>) digunakan untuk memperkirakan kontribusi variabel bebas terhadap naik turunnya variabel terikat. Jika koefisien determinasi (R<sup>2</sup>) = 1 berarti presentasi sumbangan variabel X terhadap turunnya Y sebesar 100% dan tidak ada faktor lain yang mempengaruhi variabel Y. sedangkan jika koefisien determinasi (R<sup>2</sup>) = 0 maka berarti persamaan regresi tidak dapat digunakan untuk membuat ramalan terhadap Y [12].

**HASIL****Pengujian Hipotesis****Analisis Regresi Linier Berganda**

Hasil analisis regresi linier secara berganda dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

**Tabel 1.** Hasil Analisis Regresi

Model	Coefficients <sup>a</sup>					
	Unstandardized Coefficients B	Std. Error	Standardized Coefficients Beta	t	Sig.	
1	(Constant)	-2.125	9.370		-.227	.822
	X1	.532	.278	.231	1.911	.065
	X2	.833	.183	.585	4.543	.000
	X3	.780	.501	.208	1.556	.130

a. Dependent Variabel: Y

Berdasarkan hasil Tabel 1. analisis regresi liner berganda di atas, dapat dibentuk persamaan:

$$Y = -2.125 + 0.532X_1 + 0.833X_2 + 0.780X_3$$

1. Nilai konstan sebesar -2.125 memberikan pengertian bahwa beban kerja ( $X_1$ ), lingkungan kerja ( $X_2$ ), dan durasi kerja ( $X_3$ ) secara serempak atau bersama – sama tidak mengalami perubahan atau sama dengan nol maka besarnya kinerja karyawan ( $Y$ ) sebesar -2.125.
2. Koefisien regresi dari variabel beban kerja ( $X_1$ ) sebesar 0.532 yang artinya mempunyai pengaruh positif terhadap variabel dependen ( $Y$ ), hal ini berarti bahwa jika variabel beban kerja ( $X_1$ ) bertambah satu satuan, maka kinerja karyawan ( $Y$ ) juga akan mengalami kenaikan sebesar 0.532 satuan dengan asumsi variabel lain tetap konstan.
3. Koefisien regresi dari variabel lingkungan kerja ( $X_2$ ) sebesar 0.833 yang artinya mempunyai pengaruh positif terhadap variabel dependen ( $Y$ ), hal ini berarti bahwa jika variabel lingkungan kerja ( $X_2$ ) bertambah satu satuan, maka kinerja karyawan ( $Y$ ) juga akan mengalami kenaikan sebesar 0.833 satuan dengan asumsi variabel lain tetap konstan.
4. Koefisien regresi dari variabel durasi kerja ( $X_3$ ) sebesar 0.780 yang artinya mempunyai pengaruh positif terhadap variabel dependen ( $Y$ ), hal ini berarti bahwa jika variabel durasi kerja ( $X_3$ ) bertambah satu satuan, maka kinerja karyawan ( $Y$ ) juga akan mengalami kenaikan sebesar 0.780 satuan dengan asumsi variabel lain tetap konstan.

**Uji t (secara parsial)**

Hasil analisis uji t-secara parsial digunakan untuk melihat pengaruh parsial masing – masing variabel dalam penelitian. Uji t ditunjukkan dengan nilai t-hitung dan nilai signifikansi yang menjadi output hasil olah data. jika nilai signifikan > 0.05 maka hipotesis nol diterima (koefisien regresi tidak signifikan). Ini berarti secara parsial variabel independen tidak mempunyai pengaruh secara signifikan terhadap variabel dependen. Hasil uji t dapat dilihat pada Tabel berikut ini:

**Tabel 2.** Hasil Perhitungan Uji-t

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients		t	Sig.
	B	Std. Error	Beta			
1 (Constant)	-2.125	9.370			-.227	.822
X1	.532	.278	.231		1.911	.065
X2	.833	.183	.585		4.543	.000
X3	.780	.501	.208		1.556	.130

a. Dependent Variabel: Y

Secara parsial variabel independen tersebut mempunyai pengaruh secara signifikan terhadap variabel dependen. Dari nilai  $t_{hitung}$  menunjukkan bahwa:

- 1 kerja ( $X_1$ ) nilai uji  $t_{hitung}$  sebesar 1.911 dengan probabilitas (sig) sebesar 0.065. Karena nilai  $sig > 5\%$  ( $0.065 > 0.05$ ), maka secara parsial variabel beban kerja ( $X_1$ ) tidak signifikan pengaruhnya terhadap variabel kinerja karyawan (Y).
- 2 Variabel lingkungan kerja ( $X_2$ ) nilai uji  $t_{hitung}$  sebesar 4.543 dengan probabilitas (sig) sebesar 0.00. Karena nilai  $sig < 5\%$  ( $0.00 < 0.05$ ), maka secara parsial variabel lingkungan kerja ( $X_2$ ) berpengaruh positif dan signifikan terhadap variabel kinerja karyawan (Y).
- 3 Variabel durasi kerja ( $X_3$ ) nilai uji  $t_{hitung}$  sebesar 1.556 dengan probabilitas (sig) sebesar 0.130. karena nilai  $sig > 5\%$  ( $0.130 > 0.05$ ), maka secara parsial variabel durasi kerja ( $X_3$ ) tidak signifikan pengaruhnya terhadap variabel kinerja karyawan (Y).

### Uji f (secara simultan)

Uji F atau uji simultan digunakan untuk melihat pengaruh simultan ketiga variabel independen (beban kerja, lingkungan kerja dan durasi kerja) terhadap variabel dependen (kinerja karyawan). Hasil uji F ditunjukkan dengan nilai F-hitung dan nilai signifikansi yang menjadi output hasil olah data. Hasil uji F dapat ditampilkan dalam tabel dibawah ini:

**Tabel 2.** Hasil Pengujian Perhitungan Uji f

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	1830.219	3	610.073	14.539	.000 <sup>b</sup>
	Residual	1300.752	31	41.960		
	Total	3130.971	34			

a. Dependent Variabel: Y

b. Predictors: (Constant), X3, X1, X2

Berdasarkan hasil uji F-secara simultan menunjukkan nilai  $F_{hitung}$  sebesar 14.539, sedangkan  $F_{tabel}$  dengan *degree of freedom* =  $n-k = 30-4 = 26$  dan adalah sebesar 2.98. dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa terdapat pengaruh simultan beban kerja, lingkungan kerja, dan durasi kerja terhadap kinerja karyawan.

### Koefisien Determinasi ( $R^2$ )

Koefisien determinan dalam hasil penelitian ditunjukkan nilai *R Square* ( $R^2$ ). Perhitungan koefisien determinasi pada penelitian ini ditunjukkan pada tabel berikut ini:

**Tabel 3.** Koefisien Determinasi

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.765 <sup>a</sup>	.585	.544	6.47763

a. Predictors: (Constant), X3, X1, X2

Nilai koefisien determinasi ( $R^2$ ) adalah sebesar 0.585. hal ini menunjukkan bahwa kontribusi variabel independen yaitu beban kerja ( $X_1$ ), lingkungan kerja ( $X_2$ ) dan durasi kerja ( $X_3$ ) secara simultan (bersama – sama) berpengaruh terhadap variabel dependen yaitu kinerja karyawan (Y) adalah sebesar 58.5%. sisanya 41.5% dipengaruhi oleh variabel lain di luar model yang digunakan dalam penelitian ini.

## PEMBAHASAN

### **Pengaruh Beban Kerja terhadap Kinerja Karyawan**

Hasil analisis data memperlihatkan bahwa beban kerja berpengaruh positif dan tidak signifikan terhadap kinerja karyawan. Hal ini berarti bahwa beban kerja tidak berpengaruh terhadap kinerja karyawan pada petugas *check in* Bandar Udara Internasional Syamsudin Noor. Hal ini menunjukkan bahwa beban kerja tersebut tidak terlalu memberatkan atau menguras tenaga maupun mental. Tenang selama bekerja merupakan salah satu kunci utama untuk mengatasi tekanan.

### **Pengaruh Lingkungan Kerja Terhadap Kinerja Karyawan**

Hasil dari analisis data yang telah dilakukan memperlihatkan bahwa lingkungan kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan. Hal ini berarti bahwa lingkungan kerja berpengaruh terhadap kinerja karyawan pada petugas *Check in* di Bandar Udara Internasional Syamsudin Noor. Hasil uji regresi linier diatas menunjukkan bahwa lingkungan kerja memberikan pengaruh terhadap kinerja karyawan. Lingkungan kerja berpengaruh secara simultan dan memberikan pengaruh yang signifikan terhadap kinerja yang dihasilkan. Hal ini berarti lingkungan kerja mempengaruhi kinerja namun pengaruhnya hanya sedikit dan tidak begitu berdampak banyak pada kinerja karyawan petugas *check in* di Bandar Udara Internasional. Adanya angka yang signifikan mengindikasikan bahwa semakin bagus lingkungan kerja petugas *check in* di Bandar Udara Internasional maka akan semakin meningkatkan kinerja para karyawan.

### **Pengaruh Durasi Kerja Terhadap Kinerja Karyawan**

Berdasarkan analisis yang telah dilakukan hasil data memperlihatkan bahwa durasi kerja berpengaruh positif dan tidak signifikan terhadap kinerja karyawan. Hal ini berarti durasi kerja tidak berpengaruh terhadap kinerja karyawan petugas *check in* Bandar Udara Internasional Syamsudin Noor. Disaat semakin lama durasi kerja yang dimiliki oleh seseorang tenaga kerja maka akan menambah pula berat beban kerja yang diterima pekerja. Begitupun sebaliknya jika waktu yang digunakan untuk bekerja dibawah durasi kerja maka dapat mengurangi berat beban kerja. Durasi kerja memiliki beberapa aspek yaitu pekerja yang melaksanakan pekerjaan dengan baik dan melakukannya dengan waktu yang efektif, waktu istirahat dan waktu kerja kembali.

## KESIMPULAN

Berdasarkan hasil analisis statistik yang diperoleh, penelitian ini menunjukkan bahwa variabel Beban Kerja ( $X_1$ ) berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan petugas *check in* Bandar Udara Internasional Syamsudin Noor. Hal ini menunjukkan bahwa terdapat korelasi yang kuat antara kedua variabel ini. Hal ini berarti bahwa semakin tinggi beban kerja karyawan maka kinerja karyawan akan semakin menurun. Begitupun sebaliknya pada variabel Lingkungan Kerja ( $X_2$ ) jika lingkungan kerja terdapat kenyamanan serta keamanan yang baik maka dapat meningkatkan kinerja karyawan. Hal ini juga menunjukkan jika pada variabel Durasi Kerja ( $X_3$ ) yang berpengaruh positif dan tidak signifikan, yang berarti durasi kerja pada petugas *check in* tidak berpengaruh. Hal ini dikarenakan para petugas *check in* yang mempunyai shift pada saat bekerja sehingga durasi kerja tidak mempengaruhi kinerja para karyawan.

**DAFTAR PUSTAKA**

- [1] P. E. Rahayu and H. Kurniawan, "Hubungan Antara Beban Kerja dengan Burnout pada Pegawai Aviation Security di Bandara Internasional Minangkabau," *Jurnal Pendidikan Tambusai*, vol. 6, no. 1, pp. 1316–1324, 2022.
- [2] E. Manisya, S. Abadi, M. T. Udara, S. Tinggi, and T. Kedirgantaraan, "Analisis Pelayanan Check in Counter Oleh Petugas Pasasi," *Flight Attendant Kedirgantaraan*, vol. 4, no. 2, pp. 265–274, 2022.
- [3] S. G. Rorong, S. Sambiran, and I. Sumampow, "Kualitas Pelayanan Publik di Bandara Internasional Sam Ratulangi Manado," *Jurnal Governance*, vol. 2, no. 1, pp. 1–8, 2022.
- [4] E. Buchari and F. Aldy, "Perencanaan Area Check-in Pada Bandara Sultan Mahmud Badaruddin II Palembang," *Cantilever*, vol. 6, no. 2, pp. 2–7, 2017, doi: 10.35139/cantilever.v6i2.54.
- [5] M. Qoyyimah, T. H. Abrianto, and S. Chamidah, "Pengaruh Beban Kerja, Stres Kerja dan Lingkungan Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Bagian Produksi PT. INKA Multi Solusi Madiun," *ASSET: Jurnal Manajemen dan Bisnis*, vol. 2, no. 1, pp. 11–20, 2020, doi: 10.24269/asset.v2i1.2548.
- [6] M. S. Siburian, R. J. Pio, and S. A. P. Sambul, "Pengaruh Beban Kerja dan Lingkungan Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Kantor Pelayanan Pajak Pratama Balige Sumatera Utara," *Productivity*, vol. 2, no. 5, pp. 370–377, 2021.
- [7] Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. CV Alfabeta, 2018.
- [8] F. Firdaus, R. Widyanti, and K. Khuzaini, "Pengaruh Motivasi Dan Lingkungan Kerja Terhadap Kinerja Karyawan," *Al-KALAM JURNAL KOMUNIKASI, BISNIS DAN MANAJEMEN*, vol. 4, no. 1, p. 86, 2017, doi: 10.31602/al-kalam.v4i1.830.
- [9] S. Notoatmodjo, *Metodologi Penelitian Kesehatan*. Jakarta: Rineka Cipta, 2018.
- [10] J. Saverianus Abu, M. Rais Ridwan, "ARITMATIKA : Jurnal Inovasi Pendidikan Matematika STKIP YPUP Makassar The Influence Of Parents ' Parenting Pattern On Mathematics Learning," *Inovasi Pendidikan Matematika*, vol. 01, pp. 73–79, 2020.
- [11] J. H. Yam and R. Taufik, "Hipotesis Penelitian Kuantitatif," *Perspektif: Jurnal Ilmu Administrasi*, vol. 3, no. 2, pp. 96–102, 2021, doi: 10.33592/perspektif.v3i2.1540.
- [12] G. G. Lumintang, M. H. Pandowo, and R. Samadi, "Pengaruh Lingkungan Kerja Terhadap Kepuasan Kerja Karyawan Pada Pt. Bank Sulutgo Cabang Manado," *The Studies of Social Sciences*, vol. 1, no. 2, p. 68, 2019, doi: 10.35801/tsss.2019.1.2.26892.