

The Effect of Workload and Work Engagement on Employee Performance Mediated by Employee Rewards at PT WOM Finance Regional Banten

Pengaruh Beban Kerja dan Work Engagement Terhadap Kinerja Karyawan yang Dimediasi oleh Reward Karyawan di PT Wom Finance Regional Banten

Susianti Marbun¹, Adrie Frans Assa², Saparso³

Magister Management, Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Kristen Krida Wacana, Jakarta

¹susianti.012022075@civitas.ukrida.ac.id, ²adrie.assa@ukrida.ac.id,

³saparso@ukrida.ac.id

Abstract

This study aims to analyze the effects of workload and work engagement on employee performance, with employee rewards as a mediating variable at PT WOM Finance Regional Banten. The study was motivated by a decline in employees' Key Performance Indicator (KPI) scores, indicating performance-related issues. A quantitative approach with an explanatory research design was employed. The study population consisted of 230 employees, with a sample of 120 respondents determined based on Hair et al. (2022) using purposive sampling. Data were collected through questionnaires using a Likert scale and analyzed using Structural Equation Modeling–Partial Least Squares (SEM-PLS) with SmartPLS 4. The results show that workload has a negative and significant effect on employee performance and employee rewards, while work engagement has a positive and significant effect on both employee performance and employee rewards. Employee rewards also have a positive and significant effect on employee performance and positively and significantly mediate the effects of workload and work engagement on employee performance. The Adjusted R-Square value of 0.804 indicates that the research model has strong explanatory power in accounting for variations in employee performance. The study concludes that proportional workload management, enhanced work engagement, and a fair and performance-based reward system are important factors in improving employee performance sustainably.

Keywords: Workload, Work Engagement, Employee Rewards, Employee Performance, SEM-PLS.

Abstrak

Penelitian ini bertujuan menganalisis pengaruh beban kerja dan *work engagement* terhadap kinerja karyawan dengan *reward* sebagai variabel mediasi pada PT WOM Finance Regional Banten. Penelitian dilatarbelakangi penurunan nilai *Key Performance Indicator* (KPI) yang mengindikasikan permasalahan kinerja. Pendekatan yang digunakan adalah kuantitatif dengan jenis *explanatory research*. Populasi penelitian berjumlah 230 karyawan, dengan sampel 120 responden yang ditentukan berdasarkan Hair et al. (2022) menggunakan teknik *purposive sampling*. Data dikumpulkan melalui kuesioner skala Likert dan dianalisis menggunakan *Structural Equation Modeling–Partial Least Squares* (SEM-PLS) dengan SmartPLS 4. Hasil penelitian menunjukkan bahwa beban kerja berpengaruh negatif dan signifikan terhadap kinerja serta *reward*, sedangkan *work engagement* berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja dan *reward*. *Reward* juga berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja serta mampu memediasi secara positif dan signifikan pengaruh beban kerja dan *work engagement* terhadap kinerja karyawan. Nilai *R-Square Adjusted* sebesar 0,804 menunjukkan kemampuan model yang kuat dalam menjelaskan variasi kinerja karyawan. Penelitian menyimpulkan bahwa pengelolaan beban kerja yang proporsional, peningkatan *work engagement*, dan penerapan *reward* yang adil serta berbasis kinerja penting untuk meningkatkan kinerja karyawan secara berkelanjutan.

Kata Kunci: Beban Kerja, *Work Engagement*, Reward Karyawan, Kinerja Karyawan, SEM-PLS.

1. Pendahuluan

Sumber daya manusia merupakan aset strategis yang menentukan keberhasilan organisasi. Dalam persaingan industri jasa keuangan, kinerja karyawan menjadi indikator penting efektivitas organisasi karena berkaitan dengan pencapaian target perusahaan. Robbins dan Judge (2022) menyatakan bahwa kinerja merupakan hasil kerja seseorang berdasarkan standar organisasi, baik dari aspek kualitas maupun kuantitas.

Industri pembiayaan (*multifinance*) di Indonesia berkembang pesat sehingga perusahaan dituntut meningkatkan produktivitas dan kualitas sumber daya manusia. PT Wahana Ottomitra Multiartha Tbk (WOM Finance), sebagai perusahaan pembiayaan sepeda motor, mobil, dan multiguna, menghadapi tuntutan pencapaian target, pelayanan nasabah, administrasi, dan pengelolaan risiko. Kondisi tersebut dapat meningkatkan beban kerja, terutama pada bagian operasional, *collection*, *customer service*, dan marketing.

Beban kerja yang tinggi dapat menurunkan kinerja apabila tidak dikelola dengan baik. Penelitian pada PT WOM Finance Cabang Gading Serpong menunjukkan bahwa beban kerja berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan. Namun, dampak beban kerja dapat berbeda apabila karyawan memiliki *work engagement* yang tinggi. Schaufeli (2017) menjelaskan *work engagement* sebagai kondisi psikologis positif yang ditandai *vigor*, *dedication*, dan *absorption*. Penelitian Selviana (2023) membuktikan bahwa *employee engagement* berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja.

Selain itu, *reward* merupakan faktor penting dalam meningkatkan motivasi dan kinerja. Penghargaan yang adil, baik finansial maupun nonfinansial, dapat meningkatkan motivasi, loyalitas, dan prestasi kerja. Ghazali dan Abadiyah (2024) menunjukkan bahwa *reward* dan *employee engagement* berkontribusi positif terhadap peningkatan kinerja. Namun, ketidaksesuaian antara beban kerja dan penghargaan dapat menurunkan motivasi serta komitmen karyawan.

Penelitian terdahulu menunjukkan adanya *research gap*. Hidayatuloh dan Assa (2026) menemukan bahwa beban kerja berpengaruh signifikan terhadap kinerja, tetapi tidak terhadap motivasi kerja. Pongoh, Gunawan, dan Tanuwijaya (2024) menunjukkan bahwa *work engagement* dapat memediasi pengaruh kepemimpinan transformasional terhadap kinerja, sedangkan Puspitaningrum dkk. (2024) menemukan peran *employee engagement* sebagai variabel intervening dalam meningkatkan kinerja. Masih terbatas penelitian yang menguji secara simultan beban kerja dan *work engagement* terhadap kinerja dengan *reward* sebagai variabel mediasi pada perusahaan pembiayaan, khususnya PT WOM Finance Regional Banten.

Kinerja PT WOM Finance Regional Banten yang diukur melalui *Key Performance Indicator* (KPI) juga menunjukkan penurunan. Rata-rata KPI regional turun dari 3,03 pada 2023 menjadi 2,83 pada 2024 dan 2,52 pada 2025. Kondisi tersebut mengindikasikan perlunya evaluasi terhadap faktor-faktor yang memengaruhi kinerja.

Pra-survei terhadap 30 karyawan menunjukkan adanya beban kerja tinggi, terutama terkait target, administrasi, dan tuntutan pelayanan. *Work engagement* juga belum optimal, ditandai menurunnya semangat, antusiasme, dan rasa memiliki terhadap organisasi. Di sisi lain, persepsi terhadap *reward* beragam karena sebagian karyawan menilai penghargaan belum sepenuhnya sesuai dengan kontribusi dan beban kerja. Wawancara juga menunjukkan bahwa karyawan yang memperoleh

insentif, bonus, atau apresiasi cenderung tetap termotivasi untuk mempertahankan dan meningkatkan kinerja.

Fenomena tersebut menunjukkan bahwa kinerja karyawan tidak hanya dipengaruhi beban kerja dan *work engagement*, tetapi juga oleh sistem *reward*. Oleh karena itu, penelitian ini penting dilakukan untuk menganalisis **Pengaruh Beban Kerja dan Work Engagement Terhadap Kinerja Karyawan dengan Reward Sebagai Variabel Mediasi pada PT WOM Finance Regional Banten**. Hasil penelitian diharapkan memberikan kontribusi teoritis bagi pengembangan manajemen sumber daya manusia serta masukan praktis bagi perusahaan dalam meningkatkan kinerja secara berkelanjutan.

2. Metode

Jenis Penelitian

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif, yaitu metode berlandaskan filsafat positivisme dengan pengumpulan dan analisis data secara statistik untuk menguji hipotesis (Sugiyono, 2022). Jenis penelitian yang digunakan adalah *explanatory research*, yaitu penelitian yang bertujuan menjelaskan hubungan kausal antarvariabel melalui pengujian hipotesis (Sekaran dan Bougie, 2020).

Penelitian ini menganalisis pengaruh beban kerja dan *work engagement* terhadap kinerja karyawan dengan *reward* karyawan sebagai variabel mediasi pada PT WOM Finance Regional Banten. Analisis dilakukan menggunakan SEM-PLS dengan SmartPLS 4 untuk menguji hubungan langsung maupun tidak langsung antarvariabel.

Lokasi Penelitian

Penelitian dilaksanakan di PT WOM Finance Regional Banten, perusahaan *multifinance* yang bergerak dalam pembiayaan sepeda motor, mobil, multiguna, dan layanan pembiayaan lainnya. Lokasi dipilih karena karakteristik pekerjaannya memiliki tuntutan target, pelayanan, dan produktivitas yang relevan dengan variabel beban kerja, *work engagement*, *reward*, dan kinerja karyawan.

Objek Penelitian, Populasi dan Sampel

Objek penelitian adalah kinerja karyawan yang dipengaruhi oleh beban kerja dan *work engagement*, dengan *reward* karyawan sebagai variabel mediasi pada PT WOM Finance Regional Banten.

Populasi penelitian adalah seluruh karyawan PT WOM Finance Regional Banten yang berjumlah 230 orang.

Sampel penelitian berjumlah 120 responden, ditentukan berdasarkan Hair et al. (2022), yaitu minimal 5–10 kali jumlah indikator untuk penelitian SEM-PLS. Penelitian menggunakan 24 indikator, sehingga:

$$\text{Jumlah sampel} = 5 \times 24 = 120 \text{ responden.}$$

Teknik pengambilan sampel menggunakan *purposive sampling* dengan kriteria:

1. Karyawan tetap PT WOM Finance Regional Banten.
2. Memiliki masa kerja minimal 1 tahun.
3. Terlibat langsung dalam aktivitas operasional perusahaan.
4. Bersedia mengisi kuesioner secara lengkap.

Kriteria tersebut digunakan agar responden memiliki pemahaman mengenai pekerjaan, *work engagement*, sistem *reward*, dan kinerja di perusahaan.

Jenis dan Sumber Data

Penelitian menggunakan data primer dan data sekunder untuk memperoleh informasi yang lengkap mengenai variabel penelitian.

Data Primer

Data primer merupakan data yang diperoleh langsung dari sumber pertama melalui kuesioner, wawancara, atau observasi (Sugiyono, 2022). Dalam penelitian ini, data primer diperoleh melalui kuesioner kepada 120 responden yang mengukur beban kerja, *work engagement*, *reward* karyawan, dan kinerja karyawan menggunakan skala Likert lima poin. Data tersebut dianalisis menggunakan SEM-PLS dengan SmartPLS 4.

Data Sekunder

Data sekunder merupakan data yang telah dikumpulkan pihak lain dan digunakan sebagai pendukung penelitian (Sekaran dan Bougie, 2020). Data sekunder meliputi:

1. Profil dan informasi PT WOM Finance Regional Banten.
2. Data jumlah karyawan.
3. Buku dan jurnal ilmiah nasional maupun internasional.
4. Laporan perusahaan dan dokumen pendukung.
5. Literatur dan artikel terkait beban kerja, *work engagement*, *reward*, dan kinerja karyawan.

Data sekunder digunakan untuk mendukung latar belakang, landasan teori, dan pembahasan hasil penelitian.

3. Hasil dan Pembahasan

Karakteristik Responden

Responden dalam penelitian ini adalah seluruh karyawan PT WOM Finance Regional Banten yang berjumlah 120 orang. Seluruh responden dipilih menggunakan teknik sampling jenuh (*saturated sampling*), sehingga seluruh anggota populasi dijadikan sebagai sampel penelitian.

Tabel 1. Karakteristik Responden

Jenis Kelamin	Jumlah (Orang)	Persentase (%)
Laki-laki	35	29,2
Perempuan	85	70,8
Total	120	100,0
Usia	Jumlah (Orang)	Persentase (%)
≤ 25 tahun	35	29,2
26–35 tahun	53	44,2
36–45 tahun	22	18,3
> 45 tahun	10	8,3
Total	120	100,0
Masa Kerja	Jumlah (Orang)	Persentase (%)
< 1 tahun	19	15,8
1 – < 3 tahun	43	35,8
3 – < 5 tahun	18	15,0
> 5 tahun	40	33,4

Total	120	100,0
Jabatan	Jumlah (Orang)	Persentase (%)
Branch Operation Head	39	32,5
Teller	19	15,8
Loandoc Staff	14	11,7
Compliance / CSS	10	8,3
Custody Staff	7	5,8
Customer Service	7	5,8
Transaction Staff	5	4,2
Finance Staff	3	2,5
GA Coordinator	3	2,5
Loandoc Head	3	2,5
Custody Head	3	2,5
GA Staff	2	1,7
Mailing Staff	2	1,7
Finance Coordinator	1	0,8
Transaction Head	1	0,8
Total	120	100,0

Sumber: Data primer diolah peneliti (2026)

Berdasarkan karakteristik 120 responden, mayoritas berjenis kelamin perempuan sebanyak 85 orang (70,8%), sedangkan laki-laki sebanyak 35 orang (29,2%). Berdasarkan usia, responden didominasi kelompok 26–35 tahun sebanyak 53 orang (44,2%), menunjukkan bahwa sebagian besar berada pada usia produktif. Dari sisi masa kerja, mayoritas memiliki masa kerja 1–<3 tahun sebanyak 43 orang (35,8%), diikuti >5 tahun sebanyak 40 orang (33,4%), sehingga sebagian besar responden dinilai telah memiliki pengalaman dan pemahaman yang memadai terhadap lingkungan kerja perusahaan. Berdasarkan jabatan, responden berasal dari berbagai posisi, dengan mayoritas Branch Operation Head sebanyak 39 orang (32,5%), diikuti Teller 19 orang (15,8%), Loandoc Staff 14 orang (11,7%), dan Compliance/CSS 10 orang (8,3%), serta posisi lainnya dengan proporsi lebih kecil. Keragaman karakteristik tersebut memberikan gambaran yang cukup beragam mengenai kondisi karyawan PT WOM Finance Regional Banten.

Uji Model Pengukuran (Outer Model)

Uji Validitas

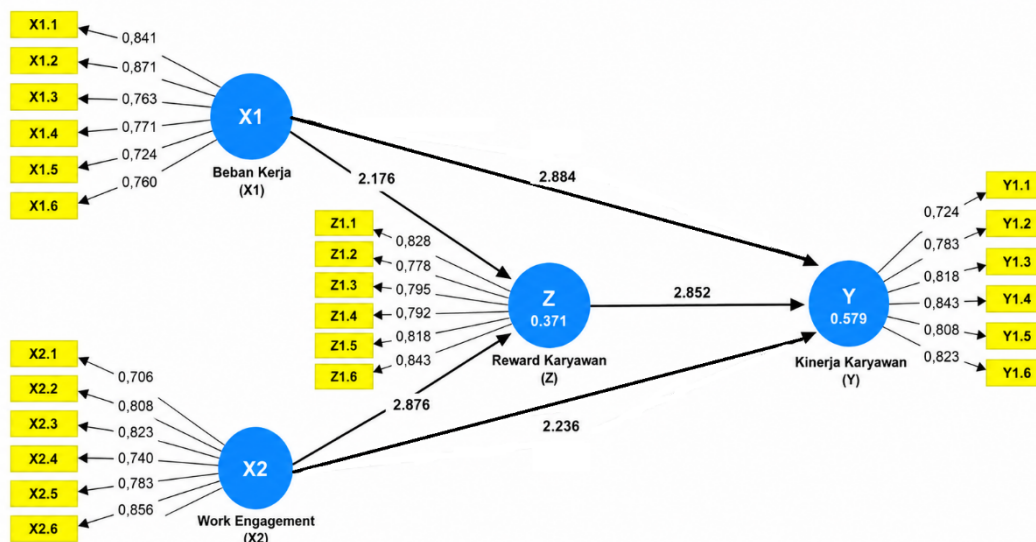
Convergent Validity (Loading Factor)

Tabel 2. *Loading Factor*

Variabel	Indikator	Loading Factor	Rule of Thumb	Kesimpulan
Beban Kerja (X1)	X1.1	0,841	0,700	Valid
	X1.2	0,871	0,700	Valid
	X1.3	0,763	0,700	Valid
	X1.4	0,771	0,700	Valid
	X1.5	0,724	0,700	Valid
	X1.6	0,760	0,700	Valid
	X2.1	0,706	0,700	Valid

Work Engagement (X2)	X2.2	0,808	0,700	Valid
	X2.3	0,823	0,700	Valid
	X2.4	0,740	0,700	Valid
	X2.5	0,783	0,700	Valid
	X2.6	0,856	0,700	Valid
Reward Karyawan (M)	Z1.1	0,828	0,700	Valid
	Z1.2	0,778	0,700	Valid
	Z1.3	0,795	0,700	Valid
	Z1.4	0,792	0,700	Valid
	Z1.5	0,818	0,700	Valid
	Z1.6	0,843	0,700	Valid
Kinerja Karyawan (Y)	Y1.1	0,724	0,700	Valid
	Y1.2	0,783	0,700	Valid
	Y1.3	0,818	0,700	Valid
	Y1.4	0,843	0,700	Valid
	Y1.5	0,808	0,700	Valid
	Y1.6	0,823	0,700	Valid

Berdasarkan hasil uji convergent validity, seluruh indikator pada variabel Beban Kerja, Work Engagement, Reward Karyawan, dan Kinerja Karyawan memiliki nilai loading factor di atas 0,700. Menurut Hair et al. (2022), indikator dinyatakan memenuhi convergent validity apabila memiliki nilai loading factor $\geq 0,700$. Oleh karena itu, seluruh 30 indikator dalam penelitian ini dinyatakan valid dan layak digunakan untuk analisis lebih lanjut pada model struktural (inner model). Ilustrasi ini ditunjukkan pada Gambar 1.



Gambar 1. Loading Factor

Setelah dilakukan analisis validitas konvergen, selanjutnya adalah menguji model struktural (*inner model*) melalui analisis *Average Variance Extracted* (AVE).

Tujuannya untuk menilai validitas konvergen dari setiap konstruk laten dan analisis path coefficient untuk mengetahui pengaruh langsung antar konstruk.

Convergent Validity – Average Variance Extracted (AVE)

Nilai *path coefficient* digunakan untuk mengukur pengaruh langsung antar variabel laten dan pengujian hipotesis penelitian. Kemudian, nilai AVE untuk mengukur seberapa besar varians indikator yang mampu dijelaskan oleh konstruknya. Nilai AVE yang lebih tinggi dari 0,5 menunjukkan bahwa konstruk memiliki validitas konvergen yang baik, karena lebih dari 50% varians indikator dapat dijelaskan oleh konstruk tersebut.

Tabel 2. *Average Variance Extracted (AVE)*

Variabel	Average Variance Extracted (AVE)
Beban Kerja (X1)	0,680
Work Engagement (X2)	0,642
Reward Karyawan (Z)	0,661
Kinerja Karyawan (Y)	0,658

Berdasarkan Tabel 2 seluruh variabel memiliki nilai *Average Variance Extracted* (AVE) di atas 0,50, sehingga memenuhi kriteria *convergent validity* menurut Hair et al. (2022). Nilai AVE Beban Kerja (X1) sebesar 0,680, Work Engagement (X2) 0,642, Reward Karyawan (Z) 0,661, dan Kinerja Karyawan (Y) 0,658. Seluruh konstruk mampu menjelaskan lebih dari 50% varians indikatornya, sehingga seluruh indikator dinyatakan memenuhi validitas konvergen dan layak digunakan dalam analisis SEM-PLS.

Discriminant Validity

Tabel 3. *Nilai Cross-Loading*

Indikator	Beban Kerja (X1)	Work Engagement (X2)	Reward Karyawan (Z)	Kinerja Karyawan (Y)
X1.1	0,841	0,382	0,451	0,563
X1.2	0,871	0,418	0,486	0,612
X1.3	0,763	0,366	0,472	0,548
X1.4	0,771	0,397	0,438	0,584
X1.5	0,724	0,345	0,429	0,521
X1.6	0,760	0,411	0,495	0,572
X2.1	0,401	0,706	0,435	0,456
X2.2	0,462	0,808	0,491	0,534
X2.3	0,389	0,823	0,507	0,518
X2.4	0,371	0,740	0,468	0,481
X2.5	0,415	0,783	0,523	0,559
X2.6	0,446	0,856	0,548	0,586
Z1.1	0,462	0,489	0,828	0,563
Z1.2	0,417	0,455	0,778	0,512
Z1.3	0,439	0,481	0,795	0,537
Z1.4	0,431	0,463	0,792	0,528
Z1.5	0,476	0,526	0,818	0,584
Z1.6	0,489	0,541	0,843	0,603

Y1.1	0,548	0,487	0,523	0,724
Y1.2	0,584	0,551	0,596	0,783
Y1.3	0,612	0,568	0,627	0,818
Y1.4	0,643	0,582	0,651	0,843
Y1.5	0,587	0,546	0,601	0,808
Y1.6	0,596	0,563	0,618	0,823

Nilai *cross loading* digunakan untuk menguji *discriminant validity*. Menurut Hair et al. (2022), indikator dinyatakan memenuhi validitas diskriminan apabila nilai *loading* pada konstraknya sendiri lebih tinggi dibandingkan *cross loading* pada konstruk lainnya. Berdasarkan Tabel 3, seluruh indikator Beban Kerja (X1), *Work Engagement* (X2), *Reward Karyawan* (Z), dan *Kinerja Karyawan* (Y) memiliki *loading* tertinggi pada konstruk masing-masing. Sebagai contoh, X1.2 memiliki *loading* 0,871 pada Beban Kerja, lebih tinggi dibandingkan *cross loading* terhadap *Work Engagement* (0,418), *Reward Karyawan* (0,486), dan *Kinerja Karyawan* (0,612). Dengan demikian, seluruh indikator memenuhi *discriminant validity*, sehingga *measurement model* dinyatakan baik dan layak dilanjutkan pada pengujian *inner model* SEM-PLS. Selanjutnya, dilakukan uji reliabilitas menggunakan *Cronbach's Alpha* dan *Composite Reliability* (CR) untuk memastikan konsistensi instrumen penelitian.

Uji Reliabilitas

Tabel 4. *Cronbach Alpha dan composite reliability*

Variabel	Cronbach's Alpha	Composite Reliability (rho_c)	Keterangan
Beban Kerja (X1)	0,884	0,912	Reliabel
<i>Work Engagement</i> (X2)	0,869	0,902	Reliabel
<i>Reward Karyawan</i> (Z)	0,891	0,917	Reliabel
<i>Kinerja Karyawan</i> (Y)	0,886	0,913	Reliabel

Menurut Hair et al. (2022), konstruk dinyatakan reliabel apabila nilai *Cronbach's Alpha* dan *Composite Reliability* >0,70. Berdasarkan Tabel 4, seluruh variabel memenuhi kriteria tersebut, dengan *Cronbach's Alpha* Beban Kerja (X1) 0,884, *Work Engagement* (X2) 0,869, *Reward Karyawan* (Z) 0,891, dan *Kinerja Karyawan* (Y) 0,886. Sementara itu, *Composite Reliability* masing-masing sebesar 0,912, 0,902, 0,917, dan 0,913. Hasil ini menunjukkan bahwa seluruh konstruk memiliki konsistensi internal dan reliabilitas yang sangat baik, sehingga seluruh indikator dinyatakan reliabel dan layak digunakan dalam analisis SEM-PLS.

Uji Model Struktural (*Inner Model*)

Nilai R² (Koefisien Determinasi)

R-Square dapat digunakan untuk menghitung proporsi variasi nilai variabel yang dipengaruhi (endogen) dan variabel yang mempengaruhi (eksogen). Kriteria dari R-Square menurut Juliandi (2018) adalah sebagai berikut :

1. Nilai R² (adjusted) = 0.75 → model substansial (kuat).
2. Nilai R² (adjusted) = 0.50 → model moderate (sedang).
3. Nilai R² (adjusted) = 0.25 → model lemah (buruk).

Tabel 5. Uji R²

Variabel	R-square	R-square adjusted
Kinerja Karyawan (Y)	0,812	0,804

Menurut Juliandi (2018), nilai *R-Square Adjusted* sebesar 0,75 menunjukkan model kuat, 0,50 sedang, dan 0,25 lemah. Berdasarkan Tabel 5, Kinerja Karyawan (Y) memiliki nilai R-Square 0,812 dan *R-Square Adjusted* 0,804, sehingga model termasuk kategori kuat (*substantial*). Artinya, 80,4% variasi Kinerja Karyawan dapat dijelaskan oleh Beban Kerja (X1), *Work Engagement* (X2), dan interaksi mediasi *Reward* Karyawan (Z), sedangkan 19,6% dipengaruhi faktor lain di luar model. Dengan demikian, model struktural dinilai baik dan layak digunakan untuk pengujian hipotesis.

Uji Signifikansi Jalur (*Path Coefficient*)

Tabel 6. Pengaruh Langsung

Hubungan Antar Variabel	Original Sample (O)	Sample Mean (M)	Standar Deviasi (STDEV)	T Statistics	P Values
Beban Kerja (X1) → Kinerja Karyawan (Y)	-0,287	-0,284	0,100	2,884	0,004
Work Engagement (X2) → Kinerja Karyawan (Y)	0,238	0,235	0,106	2,236	0,026
Beban Kerja (X1) → Reward Karyawan (Z)	-0,198	-0,194	0,091	2,176	0,030
Work Engagement (X2) → Reward Karyawan (Z)	0,276	0,273	0,096	2,876	0,004
Reward Karyawan (Z) → Kinerja Karyawan (Y)	0,286	0,284	0,100	2,852	0,005

1. Beban Kerja berpengaruh negatif dan signifikan terhadap Kinerja Karyawan. Hasil pengujian menunjukkan *Original Sample* -0,287, T-hitung 2,884 > 1,96, dan *P-Values* 0,004 < 0,05, sehingga H1 diterima.
2. *Work Engagement* berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kinerja Karyawan. *Original Sample* 0,238, T-hitung 2,236 > 1,96, dan *P-Values* 0,026 < 0,05, sehingga H2 diterima.
3. Beban Kerja berpengaruh negatif dan signifikan terhadap *Reward* Karyawan. *Original Sample* -0,198, T-hitung 2,176 > 1,96, dan *P-Values* 0,030 < 0,05, sehingga H3 diterima.
4. *Work Engagement* berpengaruh positif dan signifikan terhadap *Reward* Karyawan. *Original Sample* 0,276, T-hitung 2,876 > 1,96, dan *P-Values* 0,004 < 0,05, sehingga H4 diterima.

5. *Reward* Karyawan berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kinerja Karyawan. *Original Sample* 0,286, *T*-hitung 2,852 > 1,96, dan *P-Values* 0,005 < 0,05, sehingga H_5 diterima.

Uji Pengaruh Tidak Langsung (Mediasi)

Tabel 7. Nilai Pengaruh Mediasi

Hubungan Antar Variabel	Original Sample (O)	Sample Mean (M)	Standar Deviasi (STDEV)	T Statistics	P Values
Beban Kerja × Reward Karyawan → Kinerja Karyawan	0,118	0,115	0,045	2,621	0,009
Work Engagement × Reward Karyawan → Kinerja Karyawan	0,136	0,132	0,052	2,614	0,009

Berdasarkan Tabel 7, dapat dijelaskan bahwa:

1. *Reward* Karyawan (Z) memediasi pengaruh Beban Kerja (X1) terhadap Kinerja Karyawan (Y). Hasil analisis menunjukkan *Original Sample* 0,118, *T* Statistics 2,621, dan *P Values* 0,009 < 0,05, sehingga H_6 diterima. Artinya, *Reward* Karyawan memperkuat hubungan Beban Kerja terhadap Kinerja Karyawan, sehingga pemberian reward yang sesuai dapat meminimalkan dampak negatif beban kerja dan mendorong karyawan mempertahankan kinerjanya.
2. *Reward* Karyawan (Z) memediasi pengaruh *Work Engagement* (X2) terhadap Kinerja Karyawan (Y). Hasil pengujian menunjukkan *Original Sample* 0,136, *T* Statistics 2,614, dan *P Values* 0,009 < 0,05, sehingga H_7 diterima. Artinya, *Reward* Karyawan memperkuat pengaruh positif *Work Engagement* terhadap Kinerja Karyawan. Pemberian reward yang adil, tepat waktu, dan sesuai prestasi dapat meningkatkan dampak keterikatan kerja terhadap kinerja karyawan.

Pembahasan

Pengaruh Beban Kerja terhadap Kinerja Karyawan

Hasil pengujian H_1 menunjukkan bahwa beban kerja berpengaruh negatif dan signifikan terhadap kinerja karyawan. Semakin tinggi beban kerja, semakin menurun kinerja karyawan. Kondisi ini berkaitan dengan tuntutan target pembiayaan, administrasi, pelayanan, dan pekerjaan operasional yang dapat menimbulkan tekanan serta kelelahan. Temuan ini sejalan dengan *Job Demands–Resources Theory* Bakker dan Demerouti (2017) serta penelitian Hidayatuloh dan Assa (2026) dan Nuraini dan Pratiwi (2024). Oleh karena itu, PT WOM Finance Regional Banten perlu menyesuaikan pembagian tugas dan target dengan kapasitas karyawan agar beban kerja tetap proporsional.

Pengaruh *Work Engagement* terhadap Kinerja Karyawan

Hasil pengujian H_2 menunjukkan bahwa *work engagement* berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan. Karyawan dengan semangat, dedikasi, dan keterlibatan tinggi cenderung menghasilkan kualitas, produktivitas, dan ketepatan kerja yang lebih baik. Temuan ini sesuai dengan *Job Demands–Resources Theory* Bakker dan Demerouti (2017), serta didukung Selviana (2023) dan Ghozali dan

Abadiyah (2024). PT WOM Finance Regional Banten perlu meningkatkan *work engagement* melalui komunikasi efektif, umpan balik, pengembangan karyawan, serta budaya kerja kolaboratif.

Pengaruh Beban Kerja terhadap *Reward* Karyawan

Hasil pengujian H3 menunjukkan bahwa beban kerja berpengaruh negatif dan signifikan terhadap *reward* karyawan. Beban kerja yang tinggi tanpa penghargaan yang sepadan dapat menimbulkan persepsi ketidakadilan. Temuan ini sejalan dengan *Equity Theory* Adams (1965) dan didukung Cahyati dan Sumartik (2022) serta Kamal, Mulia, dan Saori (2025). Oleh karena itu, perusahaan perlu menerapkan sistem *reward* yang objektif, transparan, dan sesuai dengan beban serta kontribusi karyawan.

Pengaruh *Work Engagement* terhadap *Reward* Karyawan

Hasil pengujian H4 menunjukkan bahwa *work engagement* berpengaruh positif dan signifikan terhadap *reward* karyawan. Karyawan yang memiliki semangat, dedikasi, dan keterlibatan tinggi cenderung mencapai target dan memberikan kontribusi lebih baik sehingga berpeluang memperoleh *reward* lebih tinggi. Temuan ini sejalan dengan *Social Exchange Theory* dan didukung Ghozali dan Abadiyah (2024) serta Susila (2023). PT WOM Finance Regional Banten perlu meningkatkan *work engagement* melalui komunikasi, pengembangan karier, umpan balik, serta sistem *reward* yang adil dan transparan.

Pengaruh *Reward* Karyawan terhadap Kinerja Karyawan

Hasil pengujian H5 menunjukkan bahwa *reward* karyawan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan. *Reward* berupa insentif, bonus, penghargaan, promosi, dan apresiasi dapat meningkatkan motivasi, tanggung jawab, serta pencapaian target. Temuan ini sejalan dengan *Expectancy Theory* dan *Social Exchange Theory* Blau (1964), serta didukung Ghozali dan Abadiyah (2024) dan Cahyati dan Sumartik (2022). Oleh karena itu, PT WOM Finance Regional Banten perlu menerapkan sistem *reward* yang objektif, adil, transparan, dan berbasis kinerja.

***Reward* Karyawan Memediasi Pengaruh Beban Kerja terhadap Kinerja Karyawan**

Hasil pengujian H6 menunjukkan bahwa *reward* karyawan mampu memediasi secara positif dan signifikan pengaruh beban kerja terhadap kinerja karyawan. *Reward* yang sesuai dengan beban dan kontribusi karyawan dapat meminimalkan dampak negatif beban kerja serta mempertahankan motivasi dan kinerja. Temuan ini sejalan dengan *Job Demands–Resources Theory* Bakker dan Demerouti (2017) dan *Expectancy Theory*, serta didukung Kamal, Mulia, dan Saori (2025) dan Ginting dkk. (2023). Dengan demikian, perusahaan perlu memastikan *reward* diberikan secara adil dan sesuai kontribusi karyawan.

***Reward* Karyawan Memediasi Pengaruh *Work Engagement* terhadap Kinerja Karyawan**

Hasil pengujian H7 menunjukkan bahwa *reward* karyawan mampu memediasi secara positif dan signifikan pengaruh *work engagement* terhadap kinerja karyawan. Keterikatan kerja yang tinggi akan menghasilkan kinerja lebih optimal apabila didukung *reward* yang sesuai, seperti insentif, bonus, penghargaan, dan kesempatan

pengembangan. Temuan ini sejalan dengan *Social Exchange Theory* Blau (1964) dan *Job Demands–Resources Theory* Bakker dan Demerouti (2017), serta didukung Ghazali dan Abadiyah (2024) dan Pongoh, Gunawan, dan Tanuwijaya (2024). Oleh karena itu, PT WOM Finance Regional Banten perlu mempertahankan sistem *reward* yang adil, transparan, dan berbasis kinerja.

4. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian menggunakan SEM-PLS, dapat disimpulkan bahwa:

1. Beban kerja berpengaruh negatif dan signifikan terhadap kinerja karyawan, sehingga peningkatan beban kerja cenderung menurunkan kinerja.
2. *Work engagement* berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan, sehingga keterikatan kerja yang tinggi meningkatkan kinerja.
3. Beban kerja berpengaruh negatif dan signifikan terhadap *reward* karyawan, terutama apabila beban kerja tidak diimbangi penghargaan yang memadai.
4. *Work engagement* berpengaruh positif dan signifikan terhadap *reward* karyawan, karena keterikatan kerja yang tinggi mendorong kontribusi dan pencapaian yang lebih baik.
5. *Reward* karyawan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja, melalui peningkatan motivasi, produktivitas, dan kualitas kerja.
6. *Reward* karyawan memediasi secara positif dan signifikan pengaruh beban kerja terhadap kinerja, sehingga *reward* yang tepat dapat mengurangi dampak negatif beban kerja.
7. *Reward* karyawan memediasi secara positif dan signifikan pengaruh *work engagement* terhadap kinerja, sehingga penghargaan yang tepat memperkuat dampak keterikatan kerja terhadap kinerja.

Saran

1. Bagi PT WOM Finance Regional Banten: melakukan evaluasi dan pembagian beban kerja secara proporsional sesuai kapasitas karyawan, meningkatkan *work engagement* melalui lingkungan kerja kondusif, komunikasi, pelatihan, dan pengembangan karier, serta menerapkan sistem *reward* yang objektif, transparan, adil, dan berbasis kinerja, baik finansial maupun nonfinansial.
2. Bagi Karyawan: meningkatkan *work engagement*, tanggung jawab, dan komitmen serta mengelola beban kerja melalui penetapan prioritas, manajemen waktu, dan peningkatan kompetensi.
3. Bagi Peneliti Selanjutnya: menambahkan variabel seperti kepuasan kerja, kompensasi, budaya organisasi, kepemimpinan, lingkungan kerja, motivasi, *organizational commitment*, dan OCB; memperluas objek penelitian; serta menggunakan metode seperti CB-SEM, longitudinal, atau *mixed methods* untuk meningkatkan generalisasi dan kedalaman hasil penelitian.

5. Daftar Pustaka

- Afandi, P. (2018). *Manajemen Sumber Daya Manusia (Teori, Konsep dan Indikator)*. Zanaf Publishing.
- Bakker, A. B., & Albrecht, S. L. (2018). Work engagement: Current trends. *Career Development International*, 23(1), 4–11.
- Bakker, A. B., & Demerouti, E. (2017). Job demands–resources theory: Taking stock and looking forward. *Journal of Occupational Health Psychology*, 22(3), 273–285.

- Bass, B. M., & Avolio, B. J. (1994). *Improving Organizational Effectiveness through Transformational Leadership*. Sage Publications.
- Blau, P. M. (1964). *Exchange and Power in Social Life*. John Wiley & Sons.
- Busro, M. (2018). *Teori-Teori Manajemen Sumber Daya Manusia*. Prenadamedia Group.
- Dessler, G. (2020). *Human Resource Management* (16th ed.). Pearson.
- Ghozali, I. (2021). *Partial Least Squares: Konsep, Teknik dan Aplikasi Menggunakan SmartPLS 4.0*. Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Hair, J. F., Hult, G. T. M., Ringle, C. M., & Sarstedt, M. (2022). *A Primer on Partial Least Squares Structural Equation Modeling (PLS-SEM)* (3rd ed.). Sage Publications.
- Hasibuan, M. S. P. (2019). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Bumi Aksara.
- Hidayatuloh, A., & Assa, A. F. (2026). Pengaruh beban kerja dan benefit kerja terhadap kinerja karyawan dengan motivasi kerja sebagai variabel mediasi pada PT WOM Finance Tbk Regional Jabodebek. *JURMA: Jurnal Riset Manajemen*.
- Juliandi, A. (2018). *Structural Equation Model Partial Least Square (SEM-PLS) Menggunakan SmartPLS*. UMSU Press.
- Koesomowidjojo, S. R. M. (2017). *Panduan Praktis Menyusun Analisis Beban Kerja*. Raih Asa Sukses.
- Mangkunegara, A. A. A. P. (2017). *Manajemen Sumber Daya Manusia Perusahaan*. PT Remaja Rosdakarya.
- Robbins, S. P., & Judge, T. A. (2019). *Organizational Behavior* (18th ed.). Pearson.
- Schaufeli, W. B. (2017). Applying the Job Demands–Resources model: A "how to" guide to measuring work engagement and burnout. *Organizational Dynamics*, 46(2), 120–132.
- Schaufeli, W. B., Salanova, M., González-Romá, V., & Bakker, A. B. (2002). The measurement of engagement and burnout: A two sample confirmatory factor analytic approach. *Journal of Happiness Studies*, 3(1), 71–92.
- Sedarmayanti. (2017). *Manajemen Sumber Daya Manusia: Reformasi Birokrasi dan Manajemen Pegawai Negeri Sipil*. PT Refika Aditama.
- Sugiyono. (2022). *Metode Penelitian Kuantitatif*. Alfabeta.
- Sutrisno, E. (2019). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Kencana.
- Tokii, O., Baharuddin, & Tandirerung, C. J. (2025). Pengaruh kepemimpinan transformasional terhadap kinerja karyawan pada PT WOM Finance Cabang Makassar. *Jurnal Maneksi*.
- Vanchapo, A. R. (2020). *Beban Kerja dan Stres Kerja*. Qiara Media.
- Vroom, V. H. (1964). *Work and Motivation*. John Wiley & Sons.
- Wibowo. (2022). *Manajemen Kinerja* (Edisi Keenam). PT RajaGrafindo Persada