

## **ABSTRAK**

Penelitian ini bertujuan untuk menguji pengaruh beban kerja, motivasi kerja, dan reward kerja terhadap kinerja karyawan di PT. China Comservice Indonesia, khususnya di wilayah Jakarta. Seiring dengan perkembangan pesat industri telekomunikasi dan meningkatnya permintaan terhadap layanan teknologi informasi dan komunikasi, perusahaan menghadapi tantangan yang signifikan terkait dengan beban kerja yang semakin berat, motivasi kerja yang bervariasi, serta sistem pemberian penghargaan yang berpengaruh terhadap kinerja karyawan. Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan metode deskriptif dan explanatory. Sampel penelitian ini adalah pengemudi PT. China Comservice Indonesia yang ditentukan melalui metode accidental sampling. Data dikumpulkan melalui kuesioner yang disebarakan kepada 100 responden, yang kemudian dianalisis menggunakan Smart PLS (Partial Least Squares) untuk menguji validitas, reliabilitas, serta pengaruh antar variabel. Hasil penelitian menunjukkan bahwa beban kerja dan motivasi kerja memiliki pengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan, dengan beban kerja memiliki pengaruh yang lebih besar. Sebaliknya, reward kerja juga memiliki pengaruh positif, namun lebih rendah dibandingkan dengan beban kerja dan motivasi kerja. Analisis koefisien determinasi menunjukkan bahwa 74,6% variasi kinerja karyawan dapat dijelaskan oleh ketiga variabel independen tersebut. Penelitian ini memberikan rekomendasi bagi perusahaan untuk mengelola beban kerja secara lebih efisien, meningkatkan motivasi kerja karyawan, serta memperbaiki sistem pemberian reward agar dapat mendorong peningkatan kinerja karyawan secara optimal.

**Kata Kunci:** Beban Kerja, Motivasi Kerja, Reward Kerja, Kinerja Karyawan, Smart PLS

## **ABSTRACT**

*This study aims to examine the effect of workload, work motivation, and work rewards on employee performance at PT. China Comservice Indonesia, particularly in the Jakarta area. With the rapid development of the telecommunications industry and the increasing demand for information and communication technology services, the company faces significant challenges related to the growing workload, varying work motivation, and the reward system that influences employee performance. This research uses a quantitative approach with descriptive and explanatory methods. The sample consists of drivers from PT. China Comservice Indonesia, selected through accidental sampling. Data were collected through questionnaires distributed to 100 respondents and analyzed using Smart PLS (Partial Least Squares) to test validity, reliability, and the effects between variables. The results show that both workload and work motivation significantly affect employee performance, with workload having a larger effect. Conversely, work rewards also have a positive impact, but it is lower compared to workload and work motivation. The coefficient of determination analysis shows that 74.6% of the variation in employee performance can be explained by the three independent variables. This study provides recommendations for the company to manage workload more efficiently, improve employee work motivation, and enhance the reward system to drive optimal employee performance.*

**Keywords:** Workload, Work Motivation, Work Rewards, Employee Performance, Smart PLS