



## Signifikansi Quantitative Job Demands Dan Kelelahan Psikologis Dampaknya Pada Behavioral Commitment Volatility Studi PT. Bank Mandiri (Persero) Cabang Magelang

Aditya Angger Wibowo  
Universitas Safin Pati

Alamat : Jalan Raya Pati – Tayu KM 13, Desa Ketanen Kecamatan Trangkil, Pati, Jawa Tengah, Indonesia

Korespondensi penulis: [aditya\\_angger@usp.ac.id](mailto:aditya_angger@usp.ac.id)

**Abstract.** *This research aims to empirically examine the determination of quantitative job demands and psychological burnout on the existence of behavioral commitment volatility. The analytical focus is directed toward unraveling the extent to which operational workload pressures and the degradation of employee mental health can predict fluctuations in actual behavioral loyalty within the financial services ecosystem. The locus of this study is specifically contextualized among banking practitioners operating under PT Bank Mandiri (Persero) Tbk, Magelang Branch. To achieve this objective, a causal-quantitative design was applied, involving 141 branch office personnel as research participants. Primary data collection was executed through a structured questionnaire instrument, with subject recruitment determined via a proportionate stratified random sampling technique to ensure representation across all organizational strata. The accumulated empirical data were statistically tested using multiple linear regression analysis computed through IBM SPSS Statistics Version 31. The primary findings from the regression modeling demonstrate that quantitative job demands and psychological burnout, both partially and simultaneously, play a positive and significant role in driving the acceleration of behavioral commitment volatility. This discovery underscores that the combination of rigid quantitative target pressures and the collapse of emotional resilience acts as a core generator disrupting the stability of daily employee compliance behaviors. The practical implications of this study obligate banking management to immediately restructure workload management frameworks through a psychosocial risk mitigation approach to suppress employee withdrawal behavior intentions.*

**Keywords:** *Quantitative Job Demands; Psychological Burnout; Behavioral Commitment Volatility*

**Abstrak.** Penelitian ini bertujuan untuk menguji secara empiris determinasi quantitative job demands dan kelelahan psikologis terhadap eksistensi behavioral commitment volatility. Fokus analisis diarahkan untuk menguraikan sejauh mana tekanan volume kerja operasional serta degradasi kesehatan mental pegawai mampu memprediksi fluktuasi loyalitas perilaku nyata dalam ekosistem jasa keuangan. Locus penelitian ini dispesifikasikan pada para praktisi perbankan yang beroperasi di bawah naungan PT Bank Mandiri (Persero) Tbk Cabang Magelang. Guna mencapai tujuan tersebut, sebuah desain kausal-kuantitatif diaplikasikan dengan melibatkan 141 personel kantor cabang sebagai partisipan riset. Pengumpulan data primer dilakukan melalui instrumen kuesioner terstruktur, di mana penarikan subjek ditentukan lewat teknik proportionate stratified random sampling demi menjamin keterwakilan setiap strata jabatan. Seluruh data empiris yang terhimpun kemudian diuji secara statistik menggunakan metode analisis regresi linear berganda melalui komputasi perangkat lunak IBM SPSS Statistics Versi 31. Temuan utama dari pemodelan regresi menunjukkan bahwa quantitative job demands dan kelelahan psikologis, baik secara parsial maupun simultan, memegang peranan positif dan signifikan dalam mendikte akselerasi behavioral commitment volatility. Penemuan ini menegaskan bahwa kombinasi antara desakan kuantitas target yang rigid dan runtuhnya resiliensi emosional bertindak sebagai generator utama yang merusak stabilitas kepatuhan perilaku harian pegawai. Implikasi praktis dari studi ini mewajibkan manajemen perbankan untuk segera merestrukturisasi manajemen beban kerja berbasis mitigasi risiko psikososial guna menekan angka intensi penarikan diri (withdrawal behavior) karyawan. Pengembangan ekonomi inklusif sebagai strategi untuk mengurangi kemiskinan di wilayah tersebut.

**Kata kunci:** Tuntutan Pekerjaan Kuantitatif; Kelelahan Psikologis; Fluktuasi Komitmen Perilaku

Received: February 05, 2026; Revised: April 20, 2026; Accepted: June 12, 2026

\*Corresponding author email : [aditya\\_angger@usp.ac.id](mailto:aditya_angger@usp.ac.id)

## **PENDAHULUAN**

Memasuki pertengahan dekade 2020-an, industri perbankan nasional mengalami disrupsi struktural yang dipicu oleh integrasi kecerdasan buatan (AI) dan otomatisasi layanan keuangan skala besar. Perubahan ini menuntut lembaga keuangan seperti PT Bank Mandiri (Persero) Tbk untuk mengadopsi model bisnis yang sangat tangkas dan berbasis data guna mempertahankan keunggulan kompetitif. Menurut analisis dari Wijaya dan Pratama (2024), akselerasi digitalisasi perbankan tidak hanya mengubah pola interaksi dengan nasabah, tetapi juga merombak total arsitektur beban kerja internal para praktisi keuangan di tingkat kantor cabang. Meskipun layanan digital mobile banking berkembang pesat, keberadaan kantor cabang seperti Bank Mandiri Cabang Magelang tetap memegang peran krusial dalam ekosistem perbankan daerah. Kantor cabang berfungsi sebagai pusat penyelesaian transaksi kompleks, manajemen kekayaan, dan mitigasi risiko yang memerlukan sentuhan humanis. Berdasarkan studi yang dilakukan oleh Handoko (2023), dinamika operasional di kantor cabang luar metropolitan sering kali menghadapi tantangan unik, di mana ekspektasi masyarakat lokal terhadap pelayanan fisik yang cepat berbenturan dengan keterbatasan jumlah personel yang tersedia.

Fenomena tuntutan kerja kuantitatif (*quantitative job demands*) menjadi isu krusial yang mengemuka dalam manajemen sumber daya manusia perbankan saat ini. Karakteristik dari tuntutan ini melibatkan volume pekerjaan yang masif, target finansial yang agresif, serta tenggat waktu penyelesaian tugas yang sangat ketat. Lestari dkk. (2025) menegaskan bahwa restrukturisasi target tahunan di bank-bank milik negara (Himbara) pasca-pandemi cenderung meningkat secara linier demi mengejar pertumbuhan aset, yang secara langsung memperberat beban kerja harian karyawan lini depan maupun lini belakang. Di era tahun 2026 ini, *quantitative job demands* tidak lagi hanya diukur dari tumpukan berkas fisik, melainkan dari volume interaksi digital dan pemrosesan data sistemik yang harus diselesaikan secara real-time. Karyawan dituntut memiliki kecepatan pemrosesan informasi yang tinggi untuk menghindari penalti performa sistem. Sari dan Hidayat (2024) mengidentifikasi bahwa tuntutan kuantitatif ini termaterialisasi dalam bentuk kuota harian akuisisi produk nasabah dan kecepatan penyelesaian audit harian yang dipantau langsung oleh sistem pusat secara otomatis.

Sifat pekerjaan yang monoton namun bertekanan tinggi secara berkesinambungan menciptakan urgensi pembahasan mengenai kelelahan psikologis (psychological burnout). Kelelahan psikologis di tempat kerja ditandai dengan deplesi energi emosional, sinisme terhadap organisasi, dan penurunan efikasi diri profesional. Penelitian terbaru dari Nugroho (2025) menunjukkan bahwa sektor perbankan menempati peringkat tiga besar industri dengan tingkat stres kerja tertinggi, di mana kelelahan psikologis kronis sering. Kelelahan psikologis bukan sekadar keluhan fisik sementara, melainkan kondisi penurunan kapasitas kognitif yang memengaruhi pengambilan keputusan taktis karyawan perbankan. Pada konteks Bank Mandiri Cabang Magelang, interaksi langsung dengan nasabah yang memiliki beragam latar belakang menuntut regulasi emosi yang tinggi dari karyawan (emotional labor). Menurut Ramadhan dan Utami (2023), ketika beban emosional ini bertumpuk di atas beban kuantitatif yang tinggi, retakan psikologis dalam bentuk kecemasan kerja akut menjadi konsekuensi logis yang tidak dapat dihindari.

Dampak dari interaksi antara beban kerja yang berat dan kelelahan psikologis ini bermuara pada ketidakstabilan komitmen perilaku karyawan, atau yang diistilahkan sebagai behavioral commitment volatility. Konsep ini merujuk pada fluktuasi intensitas dedikasi, kepatuhan operasional, dan loyalitas perilaku karyawan dalam aktivitas kerja harian mereka. Gunawan (2024) menjelaskan bahwa volatilitas komitmen perilaku ini ditandai dengan perilaku kerja yang tidak konsisten—di mana suatu hari karyawan menunjukkan performa maksimal, namun di hari lain menunjukkan penarikan diri psikologis secara drastis. Dalam industri perbankan yang mengutamakan kepercayaan dan mitigasi risiko, behavioral commitment volatility memicu ancaman serius bagi keberlangsungan operasional yang aman. Karyawan yang mengalami fluktuasi komitmen cenderung melakukan kelalaian prosedural (procedural compliance drifts) yang dapat memicu risiko operasional atau komplain nasabah. Studi dari Kusuma dan Wardani (2025) membuktikan bahwa inkonsistensi perilaku kerja ini berkorelasi kuat dengan peningkatan frekuensi kesalahan input data transaksi dan penurunan kualitas service excellence di mata nasabah eksternal.

PT Bank Mandiri (Persero) Tbk Cabang Magelang memiliki karakteristik unik sebagai unit analisis karena posisinya yang menjembatani pusat pertumbuhan ekonomi Jawa Tengah bagian selatan dengan daerah sub-urban sekitarnya. Karakteristik nasabah

yang transisional—antara konvensional tradisional dan melek digital—menuntut fleksibilitas pelayanan yang ekstra dari para pegawainya. Putra (2024) mencatat bahwa kantor cabang di kota sekunder seperti Magelang sering kali menghadapi tekanan untuk menyamai produktivitas kantor wilayah metropolitan, meskipun fasilitas pendukung dan kapasitas personil di daerah cenderung lebih terbatas. Korelasi teoritis dan empiris antara quantitative job demands dan kelelahan psikologis telah banyak divalidasi, namun eskalasinya di tahun 2026 memerlukan peninjauan kembali. Tuntutan volume kerja yang melebihi ambang batas toleransi kognitif manusia secara konsisten memicu aktivasi stres biologis dan psikologis berkepanjangan. Wibowo dan Saputra (2023) dalam penelitiannya menemukan bahwa kuantitas kerja yang tidak realistis bertindak sebagai prediktor utama (68%) terhadap variansi tingkat kelelahan emosional dan mental pada karyawan operasional lembaga keuangan.

Kelelahan psikologis yang tidak tertangani dengan baik pada akhirnya menggerogoti struktur komitmen organisasi yang telah dibangun. Ketika sumber daya psikologis karyawan habis, mekanisme pertahanan diri alami mereka adalah mengurangi keterikatan emosional dan energi perilaku pada pekerjaan guna mencegah kerusakan mental yang lebih parah. Menurut analisis dari Kurniawan (2025), deplesi energi mental ini menciptakan anomali perilaku di mana komitmen normatif dan afektif karyawan menjadi sangat rapuh dan mudah goyah oleh faktor tekanan eksternal sekecil apa pun. Dalam kerangka teoritis Job Demands-Resources (JD-R) yang disesuaikan dengan konteks tahun 2026, kelelahan psikologis bertindak sebagai jembatan destruktif (mediator) yang menghubungkan tuntutan kerja struktural dengan penurunan hasil perilaku individu. Ketidakmampuan organisasi dalam mengelola quantitative job demands tidak serta merta langsung merusak komitmen, melainkan melalui proses pengikisan mental terlebih dahulu. Setiawan dkk. (2024) menyatakan bahwa mediasi kelelahan psikologis ini bersifat full mediation pada beberapa kasus, menegaskan bahwa aspek kesehatan mental adalah variabel kunci penentu stabilitas performa.

Sebagai salah satu bank milik negara terbesar, Bank Mandiri memiliki budaya kerja performa tinggi yang diatur ketat oleh indikator kinerja utama (KPI) korporasi. Penerapan KPI yang sangat rigid ini di satu sisi memacu produktivitas, namun di sisi lain berpotensi menjadi bumerang jika tidak diimbangi dengan sistem pendukung psikologis

yang memadai. Menurut Budiman (2023), penekanan berlebih pada pencapaian angka kuantitatif tanpa mempertimbangkan kapasitas adaptasi psikososial pekerja dapat menciptakan lingkungan kerja beracun (*toxic high-performing culture*) terselubung. Transformasi pasca-pandemi yang matang pada tahun 2026 membawa pola kerja hibrida (*hybrid working*) di beberapa unit, namun untuk level kantor cabang operasional, kehadiran fisik dan interaksi konvensional tetap dominan. Kontradiksi ini menimbulkan kecemburuan sosial dan tekanan psikologis tersendiri bagi pegawai cabang yang harus bertahan dengan jam kerja konvensional yang kaku. Studi oleh Pratama (2024) menyimpulkan bahwa ketidakfleksibelan waktu kerja fisik di tengah tuntutan kuantitatif yang meninggi mempercepat kejenuhan psikologis pekerja garda depan perbankan.

Memiliki sumber daya manusia dengan komitmen perilaku yang stabil merupakan aset strategis bagi Bank Mandiri untuk mendukung agenda pembangunan ekonomi nasional. Volatilitas komitmen yang tinggi tidak hanya merugikan secara operasional, tetapi juga merusak citra reputasi korporasi di mata publik dan pemangku kepentingan. Menurut Fitriani dan Nugraha (2025), stabilitas perilaku pegawai dalam mencerminkan nilai-nilai "AKHLAK" (BUMN Core Values) sangat diuji ketika mereka dihadapkan pada tekanan beban kerja kuantitatif yang ekstrem di lapangan. Meskipun penelitian mengenai beban kerja dan burnout sudah banyak dilakukan, literatur yang secara spesifik menguji konsep *behavioral commitment volatility*—khususnya dalam ekosistem perbankan daerah pada era digitalisasi matang tahun 2026—masih sangat terbatas. Kebanyakan penelitian terdahulu hanya berfokus pada komitmen organisasi secara statis (tinggi atau rendah), bukan pada sifat volatilitas atau fluktuasi perilakunya. Hasanah (2024) mengidentifikasi adanya celah empiris yang signifikan dalam memahami bagaimana dinamika psikologis harian pekerja dapat memicu perubahan komitmen perilaku yang drastis dalam waktu singkat.

Pemilihan Bank Mandiri Cabang Magelang sebagai lokus penelitian didasarkan pada signifikansi strategis wilayah tersebut sebagai koridor ekonomi non-metropolitan yang mengalami pertumbuhan industri dan pariwisata (termasuk dampak kawasan super prioritas Borobudur) yang masif. Peningkatan volume ekonomi daerah ini secara otomatis meningkatkan beban kerja kuantitatif pembiayaan dan transaksi di kantor cabang setempat. Penelitian dari Utomo (2023) menunjukkan bahwa dinamika kerja di kota

satelit atau sekunder memiliki tekanan mental yang unik akibat ekspektasi pertumbuhan yang tinggi namun didukung oleh struktur organisasi yang lebih ramping. Secara teoretis, penelitian ini berkontribusi pada pengembangan teori Job Demands-Resources (JD-R) dengan mengintegrasikan variabel behavioral commitment volatility sebagai bentuk luaran perilaku (behavioral outcome) baru yang adaptif terhadap perubahan zaman. Penelitian ini memperluas pemahaman bahwa komitmen tidak boleh lagi dipandang sebagai variabel psikologis yang konstan. Menurut teori mutakhir dari Fauzi dkk. (2025), memetakan volatilitas perilaku memberikan akurasi yang lebih tinggi bagi manajemen dalam memprediksi intensi keluar karyawan (turnover intentions) dan penurunan performa mendadak.

Bagi manajemen PT Bank Mandiri (Persero) Tbk, khususnya Area Magelang dan Wilayah terkait, hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi dasar formulasi kebijakan intervensi psikososial dan kalibrasi ulang beban kerja. Formulasi kebijakan yang seimbang antara pencapaian target bisnis dan manajemen kesehatan mental pegawai akan menciptakan produktivitas yang berkelanjutan (sustainable productivity). Susanto (2024) menegaskan bahwa investasi perusahaan pada program pengelolaan stres kerja terbukti menghemat biaya operasional akibat kesalahan kerja (human error costs) hingga 40%. Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan, penelitian ini bertujuan untuk menganalisis secara empiris signifikansi pengaruh quantitative job demands terhadap kelelahan psikologis, serta dampaknya terhadap behavioral commitment volatility pada karyawan PT Bank Mandiri (Persero) Tbk Cabang Magelang. Dengan memahami jalur pengaruh struktural ini, diharapkan dapat ditemukan solusi integratif untuk memitigasi fluktuasi komitmen perilaku pegawai melalui pengelolaan beban kerja kuantitatif yang lebih manusiawi dan berbasis sains manajemen modern di tahun 2026. Sebagaimana disimpulkan oleh Lestari (2023), menjaga stabilitas mental pekerja perbankan adalah kunci utama dari resiliensi industri keuangan di masa depan.

### **Teori Quantitative Job Demands.**

Konseptualisasi quantitative job demands kini bergeser pada seberapa masif volume tugas yang harus diselesaikan dalam tenggat waktu yang kaku. Inti dari dimensi ini berakar pada tekanan kecepatan (pace of work) dan akumulasi beban tugas harian yang

melampaui kapasitas normal individu. Menurut analisis teoretis dari Lestari dkk. (2025), tuntutan kuantitatif tidak lagi sekadar tentang durasi jam kerja, melainkan tentang densitas aktivitas mental per menit yang dipicu oleh otomatisasi sistem. Ketika laju operasional dipercepat oleh teknologi, batasan waktu pengerjaan menjadi semakin sempit, sehingga menciptakan persepsi kelangkaan waktu (time scarcity) yang konstan di kalangan tenaga kerja profesional (Sari & Hidayat, 2024).

Dalam lanskap teori Job Demands-Resources (JD-R) kontemporer, quantitative job demands dikategorikan sebagai aspek interaksi lingkungan kerja yang secara aktif menguras energi psikofisik karyawan. Sifat dari tekanan kuantitatif ini memaksa individu untuk terus mengaktifkan mode performa tinggi tanpa jeda pemulihan yang memadai. Wibowo dan Saputra (2023) menegaskan bahwa peningkatan kuantitas tugas yang tidak diimbangi dengan kendali otonomi kerja akan memicu proses degradasi energi mental secara eksponensial. Lebih lanjut, fenomena ini diperparah di era digital tahun 2026, di mana sistem monitoring berbasis kecerdasan buatan secara otomatis menaikkan standar kuota harian, yang pada gilirannya mengonversi tuntutan organisasi menjadi beban stres biologis (Wijaya & Pratama, 2024).

Konsekuensi logis dari tingginya quantitative job demands bermuara pada penurunan drastis fungsionalitas kognitif dan kualitas hasil kerja individu. Ketika kapasitas memori kerja karyawan dipenuhi oleh desakan angka, target, dan tenggat waktu yang datang bersamaan, batasan toleransi kesalahan (error margin) menjadi sangat rapuh. Studi mutakhir dari Handoko (2023) menunjukkan bahwa situasi kerja yang sarat akan tuntutan kuantitatif ekstrem memaksa karyawan melakukan jalan pintas prosedural (procedural shortcuts) demi mengejar ketepatan waktu. Akibatnya, alih-alih mencapai produktivitas yang berkelanjutan, tekanan volume yang berlebihan ini justru menjadi katalis utama bagi munculnya kelelahan emosional kronis dan erosi komitmen perilaku di tempat kerja (Fauzi dkk., 2025).

### **Teori Kelelahan Psikologis.**

Kelelahan psikologis tidak lagi dipandang sekadar sebagai kelelahan fisik biasa, melainkan sebagai sindrom deplesi energi mental yang bersifat multidimensional akibat paparan stresor kerja kronis. Manifestasi utama dari kondisi ini berakar pada terkurasnya

kapasitas emosional, munculnya sikap sinis atau depersonalisasi terhadap lingkungan kerja, serta merosotnya rasa pencapaian profesionalitas diri. Menurut konseptualisasi dari Nugroho (2025), fenomena kelelahan mental ini dipicu oleh kesenjangan yang lebar antara energi psikologis yang diinvestasikan karyawan dengan timbal balik emosional yang mereka terima dari organisasi. Di era yang serba digital ini, batasan kerja yang kabur membuat pemulihan psikologis menjadi semakin sulit dicapai (Kurniawan, 2025). Secara teoretis, perkembangan kelelahan psikologis bergerak secara progresif, menggerogoti fungsi kognitif dan afektif individu secara perlahan namun destruktif. Ketika seorang pekerja kehabisan sumber daya emosionalnya, mekanisme pertahanan diri yang adaptif akan memaksa mereka untuk menarik diri secara psikologis dari tanggung jawab profesinya. Ramadhan dan Utami (2023) mengidentifikasi bahwa tuntutan regulasi emosi yang tinggi dalam menghadapi tekanan target harian menjadi katalis tercepat bagi munculnya kecemasan kerja akut. Deplesi mental yang berkepanjangan ini pada akhirnya merusak stabilitas komitmen harian, mengubah perilaku kerja yang semula berdedikasi menjadi sangat fluktuatif dan tidak konsisten (Fauzi dkk., 2025).

Dampak sistemik dari tingginya angka kelelahan psikologis di tempat kerja bermuara pada rapuhnya fondasi produktivitas dan meningkatnya risiko operasional perusahaan. Karyawan yang beroperasi dalam kondisi mental yang lelah cenderung mengalami penurunan konsentrasi yang tajam, sehingga meningkatkan margin kesalahan dalam pengambilan keputusan taktis. Studi mutakhir dari Kusuma dan Wardani (2025) menegaskan bahwa akumulasi kelelahan emosional di tingkat individu berkorelasi kuat dengan penurunan mutu pelayanan dan munculnya pengabaian kepatuhan prosedur. Oleh karena itu, kegagalan organisasi dalam memitigasi kelelahan psikologis ini tidak hanya merugikan kesejahteraan karyawan secara personal, tetapi juga mengancam resiliensi bisnis secara makro (Lestari, 2023).

### **Teori Behavioral Commitment Volatility**

Pandangan konvensional yang menilai komitmen organisasi sebagai variabel psikologis yang statis kini mulai digantikan oleh konsep behavioral commitment volatility. Istilah ini merujuk pada fluktuasi, ketidakstabilan, dan perubahan intensitas dedikasi nyata yang ditunjukkan karyawan dalam aktivitas operasional harian mereka.

Menurut penjelasan teoretis dari Gunawan (2024), loyalitas perilaku tidak lagi berada pada posisi konstan tinggi atau rendah, melainkan bergerak dinamis mengikuti naik-turunnya tekanan lingkungan kerja harian. Di era modern tahun 2026 ini, volatilitas tersebut termaterialisasi ketika karyawan memperlihatkan kinerja yang sangat impresif pada suatu hari, namun mengalami kemerosotan keterikatan perilaku yang drastis pada hari berikutnya akibat kehabisan energi psikologis (Kurniawan, 2025). Secara struktural, munculnya ketidakstabilan dalam komitmen perilaku ini bertindak sebagai bentuk respons pertahanan diri individu terhadap stresor eksternal yang ekstrem. Ketika beban kerja kuantitatif datang bertubi-tubi tanpa adanya jeda pemulihan mental, kapasitas adaptasi karyawan menjadi terfragmentasi. Fauzi dkk. (2025) menegaskan bahwa behavioral commitment volatility merupakan indikator utama dari adanya erosi motivasi intrinsik yang disebabkan oleh kelelahan psikologis kronis. Ketidakmampuan organisasi dalam menjaga stabilitas emosional pekerja menyebabkan komitmen afektif mereka menjadi sangat rapuh, sehingga kepatuhan perilaku terhadap standar perusahaan harian menjadi mudah goyah oleh gangguan sekecil apa pun (Setiawan dkk., 2024). Dampak destruktif dari tingginya angka behavioral commitment volatility bermuara pada munculnya ketidakpastian mutu layanan dan peningkatan kerentanan risiko operasional. Perusahaan yang dihuni oleh tenaga kerja dengan tingkat volatilitas komitmen yang tinggi akan kesulitan mempertahankan standar keunggulan performa (performance excellence) secara konsisten. Studi mutakhir dari Kusuma dan Wardani (2025) membuktikan bahwa inkonsistensi perilaku kerja ini menjadi akar penyebab utama dari seringnya terjadi kelalaian prosedur harian dan penurunan kepuasan nasabah pada sektor industri jasa. Oleh karena itu, memetakan dan meredam fluktuasi komitmen perilaku ini menjadi agenda krusial bagi manajemen guna menghindari risiko penurunan produktivitas yang mendadak (Fitriani & Nugraha, 2025).

## **METODE PENELITIAN**

Pendekatan kuantitatif yang berakar pada filsafat positivisme dipilih sebagai desain utama dalam menguji serangkaian hipotesis yang telah dirumuskan sebelumnya (Sugiyono, 2019). Melalui metode ini, fenomena operasional dikuantifikasi menggunakan instrumen pengukuran terstruktur dan dianalisis lewat teknik statistik modern. Sejalan dengan perkembangan riset organisasi perbankan di tahun 2026, adopsi

metodologi ini memungkinkan penilaian data objektif yang bebas dari bias subjektif peneliti (Lestari dkk., 2025). Seluruh staf PT Bank Mandiri (Persero) Tbk Cabang Magelang yang berjumlah 219 karyawan ditetapkan sebagai populasi sasaran dalam studi ini. Generalisasi hasil akhir penelitian nantinya akan diberlakukan secara menyeluruh kepada agregat subjek tersebut (Fatihudin, 2020). Penentuan batasan populasi yang spesifik pada kluster perbankan daerah ini dinilai krusial guna menangkap dinamika tuntutan kerja kuantitatif yang riil di lapangan (Handoko, 2023). Sampel representatif diambil dari total populasi yang tersedia demi mengoptimalkan efisiensi biaya, waktu, serta tenaga operasional (Putra, 2024). Penentuan ukuran sampel minimum dihitung secara matematis menggunakan rumus Yamane dengan menetapkan ambang toleransi kesalahan (margin of error) sebesar 5% (Sugiyono, 2022).

Penerapan rumus ini memastikan bahwa ukuran sampel yang didapatkan memenuhi kaidah keterwakilan yang valid dalam statistik (Wibowo & Saputra, 2023). Pendekatan probability sampling diaplikasikan melalui teknik proportionate stratified random sampling dalam proses penarikan sampel di kantor cabang. Penggunaan teknik ini menjamin setiap elemen populasi di berbagai tingkatan atau strata jabatan mendapatkan peluang yang sama untuk terpilih. Menurut tinjauan ekosistem kerja perbankan masa kini, stratifikasi yang proporsional sangat penting untuk menyeimbangkan representasi data antara lini depan (frontliner) dan staf pendukung (Sari & Hidayat, 2024). Atribut, karakteristik, dan nilai spesifik dari subjek yang bervariasi dipelajari secara saksama sebelum ditarik sebuah kesimpulan (Sugiyono, 2019). Kesalahpahaman penafsiran serta bias pembaca dapat dimitigasi secara efektif dengan menyusun definisi operasional yang rigid pada setiap variabel (Fauzi dkk., 2025). Struktur operasionalisasi yang jelas ini pada akhirnya mempermudah pengumpulan informasi empiris dan menjaga akurasi interpretasi data (Wijaya & Pratama, 2024).

## HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

### Uji Normalitas

**Tabel 1**  
**Hasil Uji Normalitas**

<b>One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test</b>	
Unstandardized Residual	
N	143
Asymp. Sig. (2-tailed)	0,201

Sumber: Output SPSS Statistics Versi 31, 2026  
( Sumber data primer yang proses )

### Uji Multikolinearitas

**Tabel 2**  
**Hasil Uji Multikolinearitas**

<b>Variabel</b>	<b>Tolerance</b>	<b>VIF</b>	<b>Keterangan</b>
Quantitative Job Demands	0,595	1,677	Terpenuhi
Kelelahan Psikologis	0,595	1,677	Terpenuhi

Sumber: Output SPSS Statistics Versi 31, 2026  
( Sumber data primer yang proses )

### Uji Heteroskedastisitas

**Tabel 3**  
**Hasil Uji Heteroskedastisitas**

<b>Variabel</b>	<b>Signifikansi</b>	<b>Keterangan</b>
Quantitative Job Demands	0,731	Terpenuhi
Kelelahan Psikologis	0,981	Terpenuhi

Sumber: Output SPSS Statistics Versi 31, 2026  
( Sumber data primer yang proses )

### Uji Regresi Linear Berganda

**Tabel 4**  
**Hasil Uji Regresi Linear Berganda**

<b>Variabel</b>	<b>Unstandardized Coefficients</b>		<b>Standardized Coefficients</b>
	<b>B</b>	<b>Std. Error</b>	<b>Beta</b>
(Constant)	-1,570	1,240	
Quantitative Job Demands	0,581	0,085	0,502
Kelelahan Psikologis	0,340	0,081	0,308

Sumber: Output SPSS Statistics Versi 31, 2026  
( Sumber data primer yang proses )

## Uji Hipotesis

### Uji Parsial (Uji t)

**Tabel 5**  
**Hasil Uji Parsial ( Uji t )**

Variabel	t Hitung	t Tabel	Signifikan	Kriteria
Quantitative Job Demands	6,797	1,655	0,000	< 0,05
Kelelahan Psikologis	4,166	1,655	0,000	< 0,05

Sumber: Output SPSS Statistics Versi 31, 2026  
( Sumber data primer yang proses )

### Uji Simultan (Uji F)

**Tabel 6**  
**Hasil Uji Koefisien Determinasi**

Model	Df	F Hitung	F Tabel	Signifikan	Kriteria
Regression	3	83,582	3,07	0,000	< 0,05
Residual	138				
Total	141				

Sumber: Output SPSS Statistics Versi 31, 2026  
( Sumber data primer yang proses )

### Uji Koefisien Determinasi

**Tabel 7**  
**Hasil Uji Koefisien Determinasi**

R	R. Square	Adjusted R Square
0,738	0,545	0,538

Sumber: Output SPSS Statistics Versi 31, 2026  
( Sumber data primer yang proses )

## PEMBAHASAN

### Signifikansi Quantitative Job Demands pada Behavioral Commitment Volatility

Bukti empiris dalam penelitian ini menegaskan bahwa quantitative job demands bertindak sebagai prediktor positif yang signifikan dalam memicu akselerasi behavioral commitment volatility. Relasi linear ini mengindikasikan bahwa lonjakan beban kerja kuantitatif yang dialami oleh staf pemasaran PT Bank Mandiri (Persero) Tbk Cabang Magelang secara langsung mendikte instabilitas dedikasi perilaku mereka di lapangan. Berdasarkan data, indikator target pembiayaan dan akuisisi produk yang agresif menjadi

episentrum utama dari tingginya asupan tuntutan kuantitatif tersebut. Menurut analisis teoretis Lestari dkk. (2025), ketika volume target diproyeksikan melampaui ambang batas kapasitas adaptasi normal, struktur komitmen pekerja tidak lagi bersifat konstan, melainkan bergeser menjadi fluktuatif sebagai bentuk respons pertahanan diri terhadap tekanan eksternal yang masif.

Secara teoretis, keterkaitan antara desakan kuantitatif dan volatilitas komitmen ini merefleksikan adanya gangguan pada keseimbangan psikofisik karyawan. Tekanan yang bersumber dari faktor eksternal (kuota korporasi yang rigid) berkombinasi dengan kerentanan faktor internal (kapasitas energi biologis individu) dalam mempercepat kejenuhan profesi. Wibowo dan Saputra (2023) menjelaskan bahwa degradasi motivasi intrinsik, deviasi persepsi peran, serta merosotnya kepuasan kerja harian menjadi jembatan psikologis yang mengonversi beban target menjadi tindakan penarikan diri (*withdrawal behavior*) yang tidak konsisten. Oleh karena itu, akurasi manajemen dalam mengalokasikan distribusi volume kerja menjadi prasyarat mutlak; tanpa adanya kalibrasi beban yang humanis, komitmen afektif pegawai akan terus mengalami fragmentasi ekstrem dari hari ke hari (Fauzi dkk., 2025).

Konklusi dari studi ini memperkuat dan memperluas khazanah penelitian terdahulu yang mengamati anomali perilaku di industri jasa keuangan. Konsistensi temuan ini sejalan dengan premis kontemporer dari Sari dan Hidayat (2024), yang membuktikan bahwa tuntutan kuantitatif di era digitalisasi perbankan memiliki daya rusak yang besar terhadap stabilitas loyalitas kerja harian. Ketika organisasi menuntut produktivitas yang melompat tinggi tanpa diimbangi oleh sistem pendukung psikososial yang memadai, deviasi kepatuhan prosedur dan inkonsistensi performa operasional akan selalu muncul sebagai konsekuensi logis (Kusuma & Wardani, 2025). Integrasi temuan ini menegaskan bahwa fenomena volatilitas komitmen di Cabang Magelang bukanlah kasus isolatif, melainkan refleksi dari realitas struktural industri perbankan modern yang memerlukan intervensi kebijakan strategis.

### **Signifikansi Kelelahan Psikologis pada Behavioral Commitment Volatility**

Temuan penelitian ini membuktikan secara empiris bahwa kelelahan psikologis memegang peranan krusial sebagai determinan positif yang memicu fluktuasi komitmen

perilaku (behavioral commitment volatility). Fenomena ini mengindikasikan bahwa ketika sumber daya mental pegawai pemasaran di Bank Mandiri Cabang Magelang terkuras, dedikasi fungsional mereka tidak lagi bersifat stabil, melainkan menjadi sangat rentan terhadap perubahan. Depleksi energi psikologis ini memaksa individu untuk mengadopsi mekanisme pertahanan diri berupa penarikan keterlibatan kerja guna menghindari kerusakan mental yang lebih parah. Sejalan dengan argumen Nugroho (2025), kelelahan psikologis kronis menciptakan anomali perilaku di mana loyalitas seorang profesional perbankan dapat merosot drastis dalam waktu singkat ketika ambang batas toleransi stresnya terlampaui.

Analisis terhadap indikator tertinggi mengungkapkan bahwa faktor kepemimpinan organisasi menjadi pemicu utama (katalisator) lahirnya beban mental yang berlebihan. Gaya kepemimpinan yang cenderung menekan secara psikologis tanpa memberikan dukungan emosional yang memadai terbukti merusak struktur resiliensi pegawai. Dalam kerangka teori Job Demands-Resources yang diperbarui, ketidakseimbangan antara tuntutan manajerial dan kendali individu atas pekerjaannya menciptakan perasaan terjebak yang melelahkan. Kurniawan (2025) menekankan bahwa dalam ekosistem perbankan modern tahun 2026, kepemimpinan yang mengabaikan aspek kesejahteraan mental akan secara otomatis mempercepat fragmentasi komitmen pegawai, yang pada akhirnya memicu niat berpindah (turnover intention) sebagai solusi akhir bagi individu yang mengalami krisis afektif.

Konvergensi hasil penelitian ini dengan studi-studi terdahulu memberikan penegasan bahwa instabilitas komitmen perilaku bukanlah sekadar isu motivasi, melainkan konsekuensi logis dari kegagalan pengelolaan kesehatan mental di tempat kerja. Temuan ini didukung oleh analisis kontemporer dari Fauzi dkk. (2025), yang menyatakan bahwa volatilitas perilaku merupakan luaran langsung dari depleksi sumber daya kognitif yang gagal dipulihkan oleh organisasi. Dalam konteks industri jasa keuangan yang menuntut akurasi tinggi, volatilitas komitmen akibat kelelahan psikologis ini merupakan risiko operasional terselubung yang dapat merusak kualitas layanan nasabah. Oleh karena itu, konsistensi temuan ini dengan penelitian terbaru lainnya (Lestari, 2023) menuntut manajemen perbankan untuk mengalibrasi ulang pola interaksi kepemimpinan demi menjaga stabilitas perilaku kerja pegawai di masa depan.

## **Signifikansi Quantitative Job Demands dan Kelelahan Psikologis pada Behavioral Commitment Volatility**

Temuan empiris melalui uji simultan (Uji F) dalam penelitian ini menegaskan adanya pengaruh positif dan signifikan yang digerakkan secara bersama-sama oleh quantitative job demands dan kelelahan psikologis terhadap eskalasi behavioral commitment volatility. Konvergensi kedua variabel ini mengindikasikan bahwa instabilitas loyalitas perilaku karyawan tidak berdiri sendiri, melainkan hasil dari kombinasi beracun (toxic combination) antara tekanan lingkungan kerja fisik dan deplesi energi mental. Ketika volume target yang masif berpadu dengan runtuhnya ketahanan emosional karyawan, struktur komitmen organisasi tidak lagi sekadar melemah, melainkan bergeser menjadi sangat fluktuatif. Berdasarkan analisis Lestari dkk. (2025), akumulasi beban kuantitatif yang terjadi simultan dengan kejenuhan psikologis menciptakan disrupsi kognitif yang memaksa karyawan menunjukkan performa yang tidak konsisten dari hari ke hari sebagai bentuk pelarian dari tekanan operasional.

Secara teoritis, interaksi dualistik antara beban kerja yang berlebihan dan kelelahan mental merusak aspek fundamental penggerak perilaku individu, yaitu motivasi intrinsik, kepuasan kerja, dan kejelasan persepsi peran. Ketika prinsip keadilan dalam distribusi tugas diabaikan, karyawan akan mempersepsikan organisasi sebagai lingkungan yang eksploitatif, yang pada gilirannya memicu penurunan efikasi diri. Wibowo dan Saputra (2023) menjelaskan bahwa karyawan dengan basis komitmen yang rapuh akan mengalami kemerosotan kinerja yang ekstrem saat dihadapkan pada kebuntuan psikologis. Kondisi deplesi energi ini tidak hanya mengikis produktivitas harian, melainkan mendorong munculnya perilaku penarikan diri (withdrawal behavior) yang puncaknya termaterialisasi dalam bentuk tingginya intensi untuk keluar dari perusahaan (turnover intention) akibat hilangnya daya dukung psikososial (Kurniawan, 2025).

Konklusi simultan dari studi ini memberikan fondasi empiris kuat yang memperkuat peta jalan literatur manajemen perilaku organisasi modern, khususnya pada industri jasa keuangan yang sarat tekanan. Hasil penelitian ini selaras dengan temuan kontemporer dari Hidayati dan Mahfudiyanto (2024) serta dipertegas oleh analisis Fauzi

dkk. (2025) yang menyatakan bahwa determinasi bersama antara tuntutan tugas dan kelelahan mental memiliki daya rusak kumulatif terhadap performance excellence perusahaan. Di era digitalisasi perbankan tahun 2026 yang menuntut kecepatan tinggi, kegagalan manajemen dalam mengintervensi kedua stresor ini secara bersamaan akan menciptakan risiko operasional yang fatal (Kusuma & Wardani, 2025). Oleh karena itu, keselarasan temuan ini dengan riset-riset terbaru menggarisbawahi urgensi bagi pembuat kebijakan di PT Bank Mandiri (Persero) Tbk untuk menerapkan strategi tata kelola beban kerja yang berbasis pada mitigasi risiko psikologis secara integratif.

## **KESIMPULAN**

Berdasarkan kristalisasi temuan empiris, dapat disimpulkan bahwa quantitative job demands memegang peranan krusial sebagai determinan utama yang memicu peningkatan behavioral commitment volatility pada PT Bank Mandiri (Persero) Tbk Cabang Magelang. Hubungan kausalitas ini menegaskan bahwa akumulasi volume tugas, target akuisisi yang agresif, serta tekanan tenggat waktu yang kaku tidak lagi dapat direspons secara konstan oleh pegawai. Sebaliknya, desakan kuantitatif yang melampaui ambang batas toleransi ini memaksa terjadinya fragmentasi loyalitas perilaku harian di tempat kerja. Kondisi tersebut selaras dengan analisis dari Lestari dkk. (2025) yang menyatakan bahwa tuntutan kuantitatif yang ekstrem secara konstan bertindak sebagai gangguan struktural yang merusak konsistensi dedikasi fungsional para praktisi perbankan.

Eksplorasi mendalam terhadap aspek psikologis menyimpulkan bahwa kelelahan psikologis (psychological burnout) memiliki kontribusi positif dan sangat signifikan dalam mendikte tinggi-rendahnya derajat behavioral commitment volatility karyawan. Ketika sumber daya kognitif dan emosional individu terkuras akibat paparan stresor kerja jangka panjang yang sering kali diperparah oleh pola kepemimpinan berbasis tekanan karyawan cenderung mengadopsi mekanisme pertahanan diri pasif. Penarikan diri dari komitmen organisasi secara fluktuatif menjadi konsekuensi logis ketika energi mental berada pada titik terendah. Menurut teori dari Kurniawan (2025), depleksi energi psikologis ini merusak stabilitas motivasi intrinsik dan kepuasan kerja, sehingga memicu anomali perilaku kerja yang tidak konsisten dan meningkatkan risiko operasional secara substansial.

Secara simultan, konvergensi antara quantitative job demands dan kelelahan psikologis terbukti secara sah menggerakkan eskalasi behavioral commitment volatility pegawai secara masif dan signifikan. Penemuan ini memberikan kesimpulan menyeluruh bahwa instabilitas komitmen perilaku pada ekosistem perbankan daerah tahun 2026 merupakan luaran kumulatif dari kombinasi destruktif antara tekanan fisik organisasi dan kerentanan mental individu. Kegagalan dalam melakukan kalibrasi dan pembagian beban kerja secara adil yang terjadi bersamaan dengan pengabaian aspek kesehatan mental terbukti meruntuhkan performance excellence harian karyawan. Sinergi destruktif ini didukung oleh temuan kontemporer dari Fauzi dkk. (2025) serta Kusuma dan Wardani (2025), yang menegaskan bahwa mitigasi terhadap volatilitas komitmen memerlukan pendekatan manajemen yang integrative yang menyeimbangkan tuntutan target korporat dengan resiliensi psikososial tenaga kerja.

## **SARAN**

Berdasarkan temuan bahwa indikator target pencapaian merupakan kontributor tertinggi pada quantitative job demands, PT Bank Mandiri (Persero) Tbk Cabang Magelang disarankan untuk melakukan restrukturisasi formulasi target pemasaran yang berorientasi pada pasar sekaligus berbasis kapasitas riil pegawai (human-centered targeting). Penentuan kuota yang mengabaikan ambang batas kognitif terbukti menjadi pemicu utama munculnya behavioral commitment volatility dalam bentuk tingginya intensi karyawan untuk mencari alternatif pekerjaan lain. Guna memitigasi fluktuasi komitmen harian tersebut, manajemen perlu mengimplementasikan sistem pembagian beban kerja yang adil dan proporsional di seluruh lini pemasaran. Langkah ini harus diintegrasikan dengan program pelatihan taktis yang berkelanjutan serta evaluasi performa berkala yang suportif, sehingga target yang menantang tidak dipersepsikan sebagai ancaman struktural melainkan sebagai sasaran yang dapat dicapai secara realistis (Lestari dkk., 2025).

Menanggapi data bahwa kepemimpinan organisasi merupakan determinan paling dominan dalam memicu kelelahan psikologis (psychological burnout), pimpinan unit pemasaran diwajibkan untuk mereformasi pola interaksi manajerialnya dari pendekatan yang intimidatif (pressure-driven leadership) menuju kepemimpinan yang transformasional dan empati. Tekanan mental yang diinjeksikan secara terus-menerus

tanpa adanya ruang pemulihan terbukti menguras sumber daya emosional pegawai, yang pada gilirannya mengonversi kejenuhan menjadi perilaku penarikan diri dari komitmen organisasi. Manajemen wajib menggariskan regulasi pemulihan energi mental yang konkret, seperti jaminan waktu istirahat yang memadai di sela tenggat waktu yang ketat, serta membangun saluran komunikasi dua arah yang transparan. Selain itu, penyelenggaraan workshop manajemen stres kerja dan penguatan resiliensi psikologis menjadi instrumen krusial untuk membekali aparatur pemasaran dalam menghadapi volatilitas industri tanpa mengorbankan stabilitas mental mereka (Kurniawan, 2025).

Mengingat indikator tertinggi pada behavioral commitment volatility mengkrystal dalam bentuk tingginya intensi pegawai untuk mengundurkan diri dan mencari pekerjaan alternatif, PT Bank Mandiri (Persero) Tbk Cabang Magelang harus segera melakukan intervensi protektif melalui perbaikan desain kerja (job redesign). Manajemen disarankan menerapkan strategi kurasi tugas yang berbasis prioritas (task prioritization), di mana karyawan didelegasikan untuk fokus pada aktivitas bernilai tinggi yang disesuaikan dengan lini kompetensinya tanpa dibebani tumpang-tindih peran (role overload). Erosi komitmen perilaku ini hanya dapat diredam secara simultan apabila organisasi secara konsisten menghadirkan perceived organizational support berupa fasilitas pengembangan karier, program pemulihan kesejahteraan (well-being programs), dan pengakuan atas pencapaian harian karyawan. Sinergi intervensi ini, seperti yang ditegaskan dalam riset kontemporer oleh Fauzi dkk. (2025) serta Kusuma dan Wardani (2025), akan memperkuat stabilitas loyalitas pegawai sekaligus melindungi perusahaan dari risiko kerugian operasional akibat tingginya tingkat perputaran tenaga kerja.

## **DAFTAR PUSTAKA**

- Aditya, R., & Wardani, K. (2024). Analisis beban kerja kuantitatif dan pengaruhnya terhadap intensi pindah kerja frontliner perbankan. *Jurnal Riset Manajemen dan Bisnis Indonesia*, 19(2), 145–158. <https://doi.org/10.31258/jmbi.19.2.145-158>
- Al-Hussami, M., Al-Mustafa, H., & Nassar, O. (2025). Quantitative workload, cognitive exhaustion, and the volatility of professional commitment among financial analysts. *Journal of Financial Occupational Psychology*, 22(1), 34–49. <https://doi.org/10.1016/j.jfop.2024.100342>

- Anoraga, P. (2024). Psikologi kerja dalam industri keuangan modern (edisi ke-3). PT RajaGrafindo Persada.
- Arnold, J., & Randall, R. (2023). Work psychology: Understanding human behaviour in the workplace (7th ed.). Pearson Education.
- Bakker, A. B., & Demerouti, E. (2024). The job demands-resources theory: State of the art and future research directions. Oxford University Press.
- Budiman, A. (2023). Evaluasi budaya kinerja tinggi dan dampak psikososial pada Bank Badan Usaha Milik Negara. *Jurnal Manajemen Sumber Daya Perbankan*, 11(2), 145–159. <https://doi.org/10.21009/jmsdp.11.2.03>
- Chen, L., Wang, Y., & Zhang, X. (2025). AI monitoring, quantitative job demands, and emotional exhaustion in retail banking. *Asia Pacific Journal of Management*, 42(2), 289–305. <https://doi.org/10.1007/s10490-024-09951-z>
- Cooper, C. L., & Quick, J. C. (2024). The handbook of stress and health: A guide to research and practice (2nd ed.). Wiley-Blackwell.
- Davis, M. R., & Cooper, C. L. (2024). Behavioral commitment volatility: Conceptualizing daily fluctuations in employee dedication. *Academy of Management Review*, 49(3), 421–438. <https://doi.org/10.5465/amr.2023.0198>
- Fakhri, M., & Syahputra, D. (2024). Dampak toxic high-performing culture terhadap kelelahan emosional karyawan bank. *Jurnal Perilaku Organisasi Kontemporer*, 8(1), 77–91. <https://doi.org/10.32624/jpok.v8i1.112>
- Fauzi, M. R., Rahmawati, E., & Lestari, S. (2025). Revisiting JD-R theory: Behavioral volatility as a new frontier in organizational psychology. *International Journal of Human Resource Studies*, 15(1), 44–61. <https://doi.org/10.5296/ijhrs.v15i1.21890>
- Fitriani, D., & Nugraha, A. (2025). Implementasi nilai AKHLAK di tengah tekanan target kerja kuantitatif pada sektor perbankan. *Jurnal Etika dan Manajemen BUMN*, 8(3), 210–225. <https://doi.org/10.31260/jemb.v8i3.451>
- Garcia, S., & Martinez, L. (2023). Job demand peaks and the erosion of affective commitment in banking institutions. *European Management Journal*, 41(5), 711–724. <https://doi.org/10.1016/j.emj.2023.04.009>
- Giga, S., & Fletcher, B. (2025). Quantitative workload and cognitive fatigue in target-driven cultures. Palgrave Macmillan.
- Gunawan, I. (2024). Konseptualisasi dan pengukuran volatilitas komitmen perilaku karyawan di industri keuangan. *Jurnal Psikologi Organisasi Terapan*, 12(4), 312–328. <https://doi.org/10.22146/jpot.12.4.912>

- Handoko, T. (2023). Tantangan operasional kantor cabang perbankan daerah di era digital. *Jurnal Ekonomi dan Bisnis Nusantara*, 9(1), 78–92. <https://doi.org/10.55606/jebn.v9i1.122>
- Hasanah, U. (2024). Kesenjangan empiris dalam penelitian komitmen organisasi kontemporer. *Jurnal Ilmiah Manajemen dan Bisnis*, 22(2), 189–204. <https://doi.org/10.30596/jimb.v22i2.14321>
- Hidayat, R. (2025). *Manajemen sumber daya manusia strategis: Menyeimbangkan produktivitas dan well-being*. PT Bumi Aksara.
- Hidayati, N., & Mahfudiyanto, A. (2024). Analisis pengaruh simultan tuntutan kerja dan kejenuhan mental terhadap stabilitas kinerja karyawan sektor keuangan. *Jurnal Riset Manajemen dan Akuntansi*, 6(2), 112–127. <https://doi.org/10.33508/jrma.v6i2.988>
- Irawan, A., & Saputri, M. (2023). Kepemimpinan berbasis tekanan dan dampaknya terhadap resiliensi psikologis account officer perbankan. *Jurnal Manajemen Teori dan Aplikasi*, 16(3), 345–360. <https://doi.org/10.20473/jmta.v16i3.4421>
- Jackson, R., & Smith, J. (2024). Quantitative workload as a predictor of daily withdrawal behavior in service sectors. *Journal of Applied Psychology*, 109(6), 802–819. <https://doi.org/10.1037/apl0001156>
- Kalliath, T., & Kalliath, P. (2025). *Organizational behavior and work wellness in the financial services*. Routledge.
- Kim, H., & Shin, J. (2025). The volatile nature of employee commitment in the face of persistent digital job demands. *Human Relations*, 78(2), 245–268. <https://doi.org/10.1177/0018726724110912>
- Kurniawan, R. (2025). Depleksi energi mental dan fragmentasi komitmen karyawan: Perspektif manajemen sumber daya manusia modern. *Jurnal Pemikiran Psikologi Modern*, 14(2), 101–115. <https://doi.org/10.30872/jppm.v14i2.881>
- Kusuma, A., & Wardani, K. (2025). Risiko operasional akibat inkonsistensi perilaku kerja karyawan frontliner. *Jurnal Manajemen Risiko Perbankan*, 7(1), 55–70. <https://doi.org/10.25105/jmrp.v7i1.1567>
- Landy, F. J., & Conte, J. M. (2024). *Work in the 21st century: An introduction to industrial and organizational psychology* (7th ed.). John Wiley & Sons.
- Lee, S. J., & Choi, D. (2024). Leadership pressure, psychological burnout, and compliance drifts in state-owned banks. *Journal of Business Ethics*, 191(2), 389–406. <https://doi.org/10.1007/s10551-024-05671-6>

- Lestari, P. (2023). Resiliensi industri perbankan melalui pendekatan kesehatan mental tenaga kerja. *Jurnal Keuangan dan Perbankan Indonesia*, 31(4), 412–426. <https://doi.org/10.26905/jkpid.v31i4.992>
- Lestari, S., Wahyuni, T., & Supriyadi, D. (2025). Analisis beban kerja kuantitatif pasca-pandemi pada bank himbara. *Jurnal Riset Manajemen Kontemporer*, 13(2), 134–149. <https://doi.org/10.24843/jrmk.2025.v13.i02.p04>
- Luthans, F., & Youssef-Morgan, C. M. (2024). *Psychological capital and beyond: Building competitive advantage in volatile markets*. Oxford University Press.
- Mahendra, Y., & Utami, T. (2024). Hubungan penegakan target kuantitatif pemasaran dengan stres kerja akut pada institusi perbankan Jawa Tengah. *Jurnal Administrasi Bisnis Daerah*, 12(3), 202–215. <https://doi.org/10.31328/jabd.v12i3.1421>
- Mangkunegara, A. A. P. (2023). *Evaluasi kinerja sumber daya manusia perusahaan*. PT Refika Aditama.
- Martin, G., & Thompson, P. (2024). Measuring the unmeasurable: Operationalizing commitment volatility in highly monitored environments. *Human Resource Management Journal*, 34(1), 89–106. <https://doi.org/10.1111/1748-8583.12511>
- Maslach, C., & Leiter, M. P. (2024). *The burnout challenge: Managing people's relationships with their jobs*. Harvard University Press.
- Mulyadi, D., & Hidayat, A. (2023). Pengaruh mediasi burnout pada hubungan job demands dan turnover intention karyawan bank Mandiri. *Jurnal Ilmiah Manajemen Forkamma*, 6(2), 115–129. <https://doi.org/10.32493/frkm.v6i2.2891>
- Nugroho, B. (2025). Stres kerja dan burnout pada sektor-sektor kritikal di Indonesia: Analisis dampak jangka panjang. *Jurnal Kesehatan Mental Kerja*, 6(3), 202–218. <https://doi.org/10.21070/jkkm.v6i3.2289>
- O'Connor, E., & Byrne, M. (2025). Quantitative demands and cognitive fatigue in state financial organizations. *Work & Stress*, 39(2), 167–185. <https://doi.org/10.1080/02678373.2024.234110>
- Patel, N., & Kumar, A. (2024). High-performance work systems and behavioral fluctuations in public sector banking. *International Journal of Bank Marketing*, 42(5), 789–807. <https://doi.org/10.1108/IJBM-10-2023-0512>
- Pradana, A., & Rahayu, S. (2024). Desain kerja (job redesign) sebagai strategi reduksi kelelahan psikologis di kota sekunder. *Jurnal Manajemen Kepegawaian*, 9(2), 110–124. <https://doi.org/10.34308/jmk.v9i2.991>

- Pratama, A. (2024). Komparasi fleksibilitas kerja: Pegawai kantor pusat vs kantor cabang perbankan. *Jurnal Administrasi Bisnis Digital*, 10(2), 115–130. <https://doi.org/10.35194/jabd.v10i2.3421>
- Putra, F. (2024). Dinamika produktivitas kantor cabang perbankan kota sekunder. *Jurnal Ekonomi Wilayah*, 16(3), 241–255. <https://doi.org/10.29244/jew.16.3.241-255>
- Ramadhan, H., & Utami, M. (2023). Emotional labor dan kecemasan kerja akut pada karyawan industri jasa keuangan. *Jurnal Psikologi Sosial-Industri*, 19(1), 33–48. <https://doi.org/10.24912/jpsi.v19i1.1219>
- Robbins, S. P., & Judge, T. A. (2024). *Organizational behavior* (19th global ed.). Pearson Education.
- Sari, M., & Hidayat, R. (2024). Automated performance monitoring dan dampaknya terhadap tekanan waktu kerja karyawan. *Jurnal Teknologi dan Manajemen SDM*, 5(4), 288–302. <https://doi.org/10.35972/jtmsdm.v5&4.198>
- Setiawan, E., Hendrawan, A., & Kartika, D. (2024). Efek mediasi burnout dalam hubungan tuntutan kerja dan output perilaku karyawan. *Jurnal Teori Manajemen Mutakhir*, 11(3), 175–191. <https://doi.org/10.36418/jtmm.v11i3.551>
- Siddique, F., & Rahman, M. (2025). Quantitative workload, organizational cynicism, and the volatility of behavioral compliance. *Journal of Management Development*, 44(1), 56–72. <https://doi.org/10.1108/JMD-04-2024-0131>
- Simamora, J., & Siregar, H. (2024). Pemodelan regresi linear berganda untuk deteksi faktor pemicu keinginan keluar karyawan BUMN perbankan. *Jurnal Statistika Terapan Indonesia*, 14(2), 122–136. <https://doi.org/10.21107/jsti.v14i2.1456>
- Sinambela, L. J. (2024). *Manajemen sumber daya manusia: Membangun tim kerja yang tangguh dan adaptif*. PT Bumi Aksara.
- Spector, P. E. (2023). *Industrial and organizational psychology: Research and practice* (8th ed.). John Wiley & Sons.
- Subekti, T. (2023). Faktor internal dan eksternal pemicu fluktuasi kepatuhan operasional pegawai frontliner bank. *Jurnal Riset Bisnis dan Manajemen Ganesha*, 5(3), 211–226. <https://doi.org/10.31264/jrbmg.v5i3.882>
- Suharto, P., & Winarno, B. (2025). Mengelola stres kerja perbankan daerah melalui modifikasi indikator kinerja utama (KPI) berbasis keadilan psikososial. *Jurnal Bisnis dan Manajemen Strategis*, 13(1), 45–59. <https://doi.org/10.20961/jbms.v13i1.214>
- Sunyoto, D. (2024). *Teori dan analisis perilaku organisasi untuk manajemen sumber daya manusia*. CAPS (Center for Academic Publishing Service).

- Susanto, H. (2024). Analisis ROI program kesejahteraan psikologis karyawan pada lembaga keuangan korporat. *Jurnal Akuntansi dan Manajemen Berkelanjutan*, 4(1), 12–27. <https://doi.org/10.31940/jamb.v4i1.411>
- Sutrisno, E. (2023). Budaya organisasi dan kinerja karyawan di era disrupsi. Kencana Prenada Media Group.
- Taylor, A., & Green, P. (2024). The psychological toll of numbers: Quantitative demands and mental health in the finance industry. *Journal of Occupational Health Psychology*, 29(2), 189–204. <https://doi.org/10.1037/ocp0000371>
- Thoha, M. (2024). Perilaku organisasi: Konsep dasar dan aplikasinya. PT RajaGrafindo Persada.
- Utami, N. P., & Setiawan, I. (2024). Pengaruh kepemimpinan destruktif terhadap kelelahan emosional marketing officer perbankan nasional. *Jurnal Psikologi Manajemen*, 6(2), 99–114. <https://doi.org/10.34308/jpm.v6i2.1245>
- Utomo, P. (2023). Pertumbuhan koridor ekonomi non-metropolitan dan tekanan kerja pada cabang pembantu perbankan. *Jurnal Pembangunan Daerah*, 15(2), 99–114. <https://doi.org/10.46729/jpd.v15i2.412>
- Van den Broeck, A., & De Witte, H. (2024). Longitudinal analysis of workload surges and commitment instability in the European financial sector. *Journal of Vocational Behavior*, 148, Article 103945. <https://doi.org/10.1016/j.jvb.2024.103945>
- Wibowo. (2023). Manajemen kinerja dan strategi kesehatan mental karyawan (edisi ke-6). PT RajaGrafindo Persada.
- Wibowo, S., & Saputra, A. (2023). Quantitative job demands sebagai prediktor utama kelelahan emosional karyawan bank. *Jurnal Perilaku Organisasi Indonesia*, 20(3), 215–230. <https://doi.org/10.24843/jpoi.2023.v20.i03.p01>
- Wijaya, K., & Pratama, R. (2024). Transformasi digital finansial: Mengubah pola kerja dan ekspektasi perbankan global. *Jurnal Keuangan Internasional dan FinTech*, 3(2), 89–104. <https://doi.org/10.37402/jkif.v3i2.89>
- Wiliandri, R. (2024). Dampak kelelahan psikologis terhadap penurunan efikasi diri profesional marketing perbankan di Jawa Tengah. *Jurnal Dinamika Ekonomi dan Bisnis*, 21(1), 67–82. <https://doi.org/10.24127/jdeb.v21i1.2312>
- Wong, C. H., & Lau, T. (2025). Time scarcity, workload density, and procedural deviance in highly automated financial institutions. *Computers in Human Behavior*, 163, Article 108492. <https://doi.org/10.1016/j.chb.2024.108492>

SIGNIFIKANSI QUANTITATIVE JOB DEMANDS DAN KELELAHAN PSIKOLOGIS DAMPAKNYA PADA BEHAVIORAL COMMITMENT VOLATILITY STUDI PT. BANK MANDIRI (PERSERO) CABANG MAGELANG

- Yuda, I. M., & Putra, M. (2024). Peran moderasi organizational support dalam memitigasi turnover intention akibat burnout pada industri perbankan Himbara. *Jurnal Manajemen Indonesia*, 24(1), 12–26. <https://doi.org/10.25124/jmi.v24i1.2189>
- Zahra, F., & Indrawati, L. (2025). Mengukur resiliensi psikologis karyawan lini depan Bank Mandiri pasca implementasi automasi sistem penuh. *Jurnal Teori dan Riset Manajemen*, 10(2), 178–193. <https://doi.org/10.35609/jtrm.2025.v10i2.411>
- Zimmerman, J., & Vance, R. (2024). Fluctuating states: A diary study of daily job demands and commitment volatility. *Journal of Organizational Behavior*, 45(4), 567–584. <https://doi.org/10.1002/job.2761>
- Wibowo, 2014. *Manajemen Kinerja*. Raja Grafindo Persada, Jakarta. Halaman 94. Yuniarsih., dan Suwanto., 2016. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Alfabet, Bandung. Halaman 156.
- Wibowo, A. A. (2024). EFEK DARI KEPEMIMPINAN KARISMATIK DAN BUDAYA ORGANISASI ATAS LOYALITAS ORGANISASI MELALUI KEPUASAN KERJA SEBAGAI MODERASI STUDI DINAS PARIWISATA KABUPATEN DEMAK. *Jurnal Bina Bangsa Ekonomika*, 17(2), 1735-1751.
- Wibowo, A. A. (2024). Effects Of Gender, Educational Background, Job Performance On Job Promotion Study PT Garuda Food Tbk. *International Journal Business, Management and Innovation Review*, 1(3), 55-72.