

**PENGARUH BEBAN KERJA, KECERDASAN EMOSIONAL, DAN  
PEMBERDAYAAN TERHADAP KINERJA KARYAWAN PADA  
BENGKEL KARYA 45 PALEMBANG**

**SKRIPSI**

**Untuk Memenuhi Sebagian Dari Syarat-syarat  
Guna Mencapai Gelar Sarjana Manajemen**



**Diajukan Oleh :**

**IDA ASROVI**

**NPM : 2201110506**

**FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS**

**UNIVERSITAS TRIDINANTI**

**2026**

UNIVERSITAS TRIDINANTI  
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS

**HALAMAN PERSETUJUAN SKRIPSI**

Nama : IDA ASROVI  
Nomor Pokok/NIRM : 2201110506  
Jurusan\Prog. Studi : Manajemen  
Jenjang Pendidikan : Strata 1  
Konsentrasi : Manajemen Sumber Daya Manusia  
Judul Skripsi : PENGARUH BEBAN KERJA, KECERDASAN EMOSIONAL, DAN PEMBERDAYAAN TERHADAP KINERJA KARYAWAN PADA BENGKEL KARYA 45 PALEMBANG

Pembimbing Skripsi

Tanggal 06 April '26 Pembimbing I :

**Hi Nina Fitriana, SE., M.Si**  
**NIDN. 0012116501**

Tanggal 06 April '26 Pembimbing II :

**Muhammad Ridwan, SE., MM**  
**NIDN. 0219116101**

Mengetahui,

Dekan  
Tanggal : 07 April 2026

**Dr. Hj. Msy. Mikial, SE., M.Si., Ak., CA., CSRS**  
**NIDN. 0205026401**

Ketua Program Studi  
Tanggal : 07 April 2026

**Dr. Yolanda Veybitha, SE.M.Si**  
**NIDN. 0226028303**

058 /PS/DFEB/ 26

UNIVERSITAS TRIDINANTI  
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS

HALAMAN PENGESAHAN SKRIPSI


Nama : IDA ASROVI  
Nomor Pokok/NIRM : 2201110506  
Jurusan\Prog. Studi : Manajemen  
Jenjang Pendidikan : Strata 1  
Konsentrasi : Manajemen Sumber Daya Manusia  
Judul Skripsi : PENGARUH BEBAN KERJA, KECERDASAN EMOSIONAL, DAN PEMBERDAYAAN TERHADAP KINERJA KARYAWAN PADA BENGKEL KARYA 45 PALEMBANG

Penguji Skripsi

Tanggal 06 April 2026 Ketua Penguji :

  
Hj. Nina Fitriana, SE., M.Si  
NIDN. 0012116501

Tanggal 06 April 2026 Penguji I :

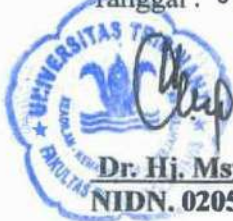
  
Muhammad Ridwan, SE., MM  
NIDN. 0219116101

Tanggal 07 April 2026 Penguji II :

  
Dr. Frecillia Nanda Melvani, SE., MM  
NIDN. 0205069001

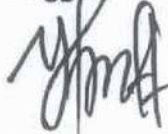
Mengesahkan,

Dekan  
Tanggal : 07 April 2026



Dr. Hj. Msy. Mikial, SE., M.Si., Ak., CA., CSRS  
NIDN. 0205026401

Ketua Program Studi  
Tanggal : 07 April 2026

  
Dr. Yolanda Veybitha, SE., M.Si  
NIDN. 0226028303

## **MOTTO DAN PERSEMBAHAN**

**Motto :**

**Memulai dengan penuh keyakinan**

**Menjalankan dengan penuh keikhlasan,**

**Menyelesaikan dengan penuh kebahagiaan.**

**Kupersembahkan kepada :**

- **Ayahanda dan Ibunda  
tercinta**
- **Saudara-saudaraku  
yang tersayang**
- **Para Pendidik yang  
kuhormati**
- **Teman-teman yang  
mendukungku**
- **Diri sendiri yang telah  
berjuang**

## PERNYATAAN BEBAS PLAGIAT

Saya yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Ida Asrovi  
Nomor Pokok : 2201110506  
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis  
Jurusan : Manajemen

Menyatakan bahwa skripsi ini di teliti dengan sungguh-sungguhnya dan tidak ada bagian yang merupakan penjiplakan karya orang lain.

Apabila dikemudian hari terbukti bahwa pernyataan ini tidak benar, maka saya sanggup menerima saksi berupa pembatalan skripsi dengan segala konsikuensinya.

Palembang, Februari 2026



Ida Asrovi

## KATA PENGANTAR

Puji syukur peneliti panjatkan ke hadirat Allah SWT atas segala rahmat, hidayah, dan karunia-Nya, sehingga peneliti dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul **"Pengaruh Beban Kerja, Kecerdasan Emosional, dan Pemberdayaan Terhadap Kinerja Karyawan pada Bengkel Karya 45 Palembang"**.

Penyusunan skripsi ini merupakan perjalanan panjang yang penuh dengan tantangan, pembelajaran, dan perjuangan. Skripsi ini disusun sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Manajemen pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis di Universitas Tridinanti Palembang

Peneliti menyadari bahwa selesainya skripsi ini tidak terlepas dari bantuan, bimbingan, serta dukungan moral maupun material dari berbagai pihak. Oleh karena itu, pada kesempatan ini peneliti ingin menyampaikan ucapan terima kasih yang tulus kepada:

1. Bapak Prof. Dr. Ir. H. Edizal AE, M.S, Rektor Universitas Tridinanti.
2. Ibu Dr. Hj. Msy. Mikial, SE. M.Si. Ak. CA. CSRS, Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Tridinanti.
3. Ibu Dr. M Ima Andriyani, SE.,M.Si, Wakil Dekan I Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Tridinanti.
4. Ibu Dr. Yolanda Veybitha, SE.M.Si Ketua Program Studi Manajemen Universitas Tridinanti.
5. Ibu Hj Nina Fitriana, SE., M.Si dan Bapak Muhammad Ridwan, SE., MM, selaku pembimbing I dan pembimbing II yang dengan sabar dan ikhlas membimbing saya untuk menyelesaikan skripsi ini.
6. Seluruh Bapak dan Ibu dosen dan staff Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Tridinanti yang telah memberikan ilmj selama ini.
7. Pimpinan dan Seluruh Karyawan Bengkel Karya 45 Palembang, yang telah mengizinkan peneliti melakukan penelitian serta memberikan data dan informasi yang diperlukan dengan sangat terbuka.

8. Ayahanda dan Ibunda tercinta. Terima kasih atas doa yang tidak pernah putus, pengorbanan yang tidak terhitung, serta kasih sayang yang menjadi kekuatan utama penulis untuk menyelesaikan studi ini. Skripsi ini adalah kado kecil untuk segala peluh yang kalian tumpahkan.
9. Kepada diri sendiri yang sudah berjuang menyelesaikan bangku kuliah di sela sela kesibukan dan lелanya bekerja.
10. Sahabat dan Teman-teman Seperjuangan selama berkuliah khususnya : Maya Indah Triani, Nancy Akila, dan Elsa Yusiana. Terima kasih telah menjadi teman diskusi dan pendukung setia di saat penulis merasa lelah dan hampir menyerah.
11. Yang selalu di kenang : Almh Adinda Nur Larasati. Terima Kasih sudah mengajarkan tentang arti perjuangan dan kelembutan hati. Yang berjanji untuk menyelesaikan bangku perkuliahan bersama namun mencuri start terlebih dahulu duduk di sebelah Tuhan yang Maha Esa.
12. Teman-teman masa kecil khususnya : Indah Novita Sari & Nabila Oktavia Risky.
13. Semua Pihak yang tak dapat peneliti sebutkan satu persatu, terima kasih atas bantuannya.

Peneliti menyadari bahwa skripsi ini masih jauh dari kata sempurna. Oleh karena itu, kritik dan saran yang membangun sangat peneliti harapkan demi perbaikan di masa mendatang. Akhir kata, semoga skripsi ini dapat memberikan manfaat bagi pembaca, bagi Bengkel Karya 45 Palembang, serta bagi perkembangan ilmu pengetahuan.

Palembang, Februari 2026

Ida Asrovi

## DAFTAR ISI

|   | <b>Halaman</b> |
|---|----------------|
| <b>HALAMAN JUDUL</b> .....                  | i              |
| <b>HALAMAN PERSETUJUAN SKRIPSI</b> .....    | ii             |
| <b>HALAMAN PENGESAHAN SKRIPSI</b> .....     | iii            |
| <b>PERNYATAAN BEBAS PLAGIAT</b> .....       | iv             |
| <b>MOTTO DAN PERSEMBAHAN</b> .....          | v              |
| <b>KATA PENGANTAR</b> .....                 | vi             |
| <b>DAFTAR ISI</b> .....                     | viii           |
| <b>DAFTAR TABEL</b> .....                   | xi             |
| <b>DAFTAR GAMBAR</b> .....                  | xii            |
| <b>ABSTRAK</b> .....                        | xiii           |
| <b>ABSTRACT</b> .....                       | xiv            |
| <b>DAFTAR RIWAYAT HIDUP</b> .....           | xv             |
| <b>BAB I PENDAHULUAN</b>                    |                |
| 13.1.....Latar Belakang                     | 1              |
| 13.2.....Rumusan Masalah                    | 5              |
| 13.3.....Tujuan Penelitian                  | 6              |
| 13.4.....Manfaat Penelitian                 | 6              |
| <b>BAB II TINJAUAN PUSTAKA</b>              |                |
| 2.1 Kajian Teoritis.....                    | 9              |
| 2.1.1 Manajemen Sumber Daya Manusia.....    | 9              |
| 2.1.2 Beban Kerja.....                      | 11             |
| 2.1.3 Kecerdasan Emosional.....             | 15             |
| 2.1.4 Pemberdayaan Sumber Daya Manusia..... | 19             |
| 2.1.5 Kinerja Karyawan.....                 | 23             |
| 2.2 Penelitian Lain yang Relevan.....       | 27             |
| 2.3 Kerangka Berfikir.....                  | 33             |
| 2.4 Hipotesis.....                          | 34             |
| <b>BAB III METODE PENELITIAN</b>            |                |

|   |    |
|---|----|
| 3.1 Tempat dan Waktu Penelitian .....           | 36 |
| 3.1.1 Tempat Penelitian .....                   | 36 |
| 3.1.2 Waktu Penelitian .....                    | 36 |
| 3.2 Sumber dan Teknik Pengumpulan Data .....    | 37 |
| 3.2.1 Sumber Data .....                         | 37 |
| 3.2.2 Teknik Pengumpulan Data .....             | 38 |
| 3.3 Populasi, Sampel, dan Teknik Sampling ..... | 39 |
| 3.3.1 Populasi .....                            | 39 |
| 3.3.2 Sampel dan Teknik Sampling .....          | 39 |
| 3.4 Rancangan Peneliti .....                    | 40 |
| 3.5 Variabel dan Definisi Operasional .....     | 41 |
| 3.5.1 Variabel Penelitian .....                 | 41 |
| 3.5.2 Definisi Operasional .....                | 42 |
| 3.6 Instrumen Penelitian .....                  | 49 |
| 3.6.1 Uji Validitas .....                       | 49 |
| 3.6.2 Uji Rehabilitas .....                     | 50 |
| 3.7 Teknik Analisia Data .....                  | 50 |
| 3.7.1 Uji Asumsi Klasik .....                   | 51 |
| 3.7.2 Analisis Regresi Linier Berganda .....    | 52 |
| 3.7.3 Analisis Koefesien Korelasi .....         | 53 |
| 3.7.4 Analisis Koefesien Determinasi .....      | 53 |
| 3.8 Uji Hipotesis Penelitian .....              | 54 |
| 3.8.1 Uji Simultan (Uji F) .....                | 54 |
| 3.8.2 Uji Parsial (Uji t) .....                 | 55 |

#### **BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN**

|  |    |
|--|----|
| 4.1 Hasil Penelitian .....             | 57 |
| 4.1.1 Sejarah Singkat Perusahaan ..... | 57 |
| 4.1.2 Visi dan Misi Perusahaan .....   | 58 |
| 4.1.3 Struktur Organisasi .....        | 59 |
| 4.2 Profil Responden .....             | 61 |
| 4.3 Uji Instrumen .....                | 63 |
| 4.3.1 Uji Validitas .....              | 63 |

|  |    |
|--|----|
| 4.3.2 Uji Reliabilitas .....             | 66 |
| 4.3.3 Teknik Analisis Data .....         | 67 |
| 4.3.4 Analisis Statistik Deskriptif..... | 67 |
| 4.4 Hasil Pengujian Hipotesis.....       | 80 |
| 4.4.1 Hasil Simultan (Uji F) .....       | 80 |
| 4.4.2 Hasil Uji Parsial (Uji T).....     | 81 |
| 4.4.3 Pembahasan .....                   | 82 |

## **BAB V KESIMPULAN DAN SARAN**

|                     |    |
|---------------------|----|
| 5.1 Kesimpulan..... | 85 |
| 5.2 Saran.....      | 86 |

## **DAFTAR PUSTAKA**

## **LAMPIRAN**

## DAFTAR TABEL

|   | <b>Halaman</b> |
|---|----------------|
| 2.1 Penelitian Terdahulu.....                         | 27             |
| 3.1 Waktu Penelitian .....                            | 36             |
| 3.2 Variabel Definisi Operasional .....               | 42             |
| 3.3 Skala Likert .....                                | 49             |
| 4.1 Responden Berdasarkan Jabatan .....               | 62             |
| 4.2 Responden Berdasarkan Lama Bekerja.....           | 63             |
| 4.3 Uji Validitas Variabel Beban Kerja.....           | 64             |
| 4.4 Uji Validitas Variabel Kecerdasan Emosional ..... | 64             |
| 4.5 Uji Validitas Variabel Pemberdayaan .....         | 65             |
| 4.6 Uji Validitas Variabel Kinerja Karyawan .....     | 65             |
| <b>4.7 Hasil Uji Reliabilitas.....</b>                | <b>66</b>      |
| 4.8 Distribusi Frekuensi Statistics .....             | 67             |
| 4.9 Uji Multikolinaritas .....                        | 72             |
| 4.10 Hasil Uji Multikolinaritas .....                 | 73             |
| 4.11 Hasil Analisis Regresi Linear Berganda.....      | 76             |
| 4.12 Koefisien Kolerasi.....                          | 78             |
| 4.13 Koefisien Determinasi .....                      | 80             |
| 4.14 Hasil Uji Simultan (Uji F).....                  | 80             |
| 4.15 Hasil Uji Parsial (Uji t).....                   | 81             |

## DAFTAR GAMBAR

|  | <b>Halaman</b> |
|--|----------------|
| 2.1 Kerangka Pemikiran .....                                     | 34             |
| 4.1 Struktur Organisasi .....                                    | 59             |
| 4.2 Histogram Skor Responden Variabel Beban Kerja.....           | 68             |
| 4.3 Histogram Skor Responden Variabel Kecerdasan Emosional ..... | 69             |
| 4.4 Histogram Skor Responden Variabel Pemberdayaan.....          | 70             |
| 4.5 Histogram Skor Responden Variabel Kinerja .....              | 71             |
| 4.6 Uji Normalitas .....   | 72             |
| 4.7 Uji Heterokedastitas .....                                   | 75             |

## ABSTRAK

**IDA ASROVI, Pengaruh Beban Kerja, Kecerdasan Emosional, Dan Pemberdayaan Terhadap Kinerja Karyawan Pada Bengkel Karya 45 Palembang. (Dibawah bimbingan Ibu Hj Nina Fitriana, SE., M.Si dan Bapak Muhammad Ridwan, SE., MM)**

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui apakah ada pengaruh signifikan Beban Kerja, Kecerdasan Emosional Dan Pemberdayaan Terhadap Kinerja Karyawan Pada Bengkel Karya 45 Palembang. Populasi dan Sampel dalam peneli ini sebanyak 50 orang responden. Jenis data dalam penelitian ini adalah primer dan data sekunder. Adapun data primer diperoleh penulis den menyebarkan kuesioner kepada responden, dengan melakukan uji validitas dan uji reliabilitas. Sedangkan uji hipotesis dilakukan dengan uji F dan uji t.

Berdasarkan hasil penelitian data dengan SPSS Ver.25 hasil nilai uji F hitung (7.465) > f tabel (4.052) dan sig (0.000)<0.05 maka disimpulkan terdapat pengaruh positif dan signifikan secara simultan terhadap Kinerja karyawan pada Perusahaan Bengkel Karya 45 sehingga H3 diterima dan H0 ditolak.

Berdasarkan uji t atau uji secara parsial Beban Kerja (X1) berpengaruh positif namun tidak signifikan secara signifikan terhadap kinerja karyawan, dengan signifikansi 0,650 > 0,05. Secara parsial Kecerdasan Emosional (X2) berpengaruh secara signifikan terhadap Kinerja Karyawan, dengan signifikansi 0,044 < 0,05. Secara parsial Pemberdayaan (X3) berpengaruh secara signifikan terhadap Kinerja Karyawan, dengan signifikansi 0,206 > 0,05.

Kata Kunci : Beban Kerja, Kecerdasan Emosional, Pemberdayaan

## **ABSTRACT**

***Ida Asrovi, The Effect of Workload, Emotional Intelligence, and Empowerment on Employee Performance at Bengkel Karya 45 Palembang. (Under the guidance of Mrs. Hj Nina Fitriana, SE., M.Si and Mr. Muhammad Ridwan, SE., MM)***

*This study aims to determine whether there is a significant influence of workload, emotional intelligence, and empowerment on employee performance at Bengkel Karya 45 Palembang. The population and sample size for this study were 50 respondents. The data used in this study were primary and secondary. The primary data were obtained by distributing questionnaires to respondents, and validity and reliability tests were conducted. Hypothesis testing was conducted using F and t tests.*

*Based on the results of the data analysis using SPSS Version 25, the calculated F value (7.465) was greater than the F table (4.052), and the sig (0.000) was  $< 0.05$ . It is concluded that there is a simultaneous positive and significant influence on employee performance at Bengkel Karya 45. Therefore, H3 is accepted and H0 is rejected.*

*Based on the t-test, or partial test, Workload (X1) has a positive but insignificant effect on employee performance, with a significance level of  $0.650 > 0.05$ . Partially, Emotional Intelligence (X2) has a significant effect on Employee Performance, with a significance level of  $0.044 < 0.05$ . Partially, Empowerment (X3) has a significant effect on Employee Performance, with a significance level of  $0.206 > 0.05$ .*

***Keywords: Workload, Emotional Intelligence, Empowerment***

## DAFTAR RIWAYAT HIDUP

### I. Data Pribadi

Nama : Ida Asrovi  
Jenis Kelamin : Perempuan  
Tempat/Tanggal Lahir : Palembang, 07 Mei 2001  
Agama : Islam  
Status : Belum Menikah  
Alamat Rumah : Jl. Ratu Sianum No. 02 RT 32 RW 07  
Kel. 3 Ilir Kec. Ilir Timur II  
Palembang-Sumatera Selatan  
No HP : 0813-7674-4695  
Alamat Email : [idaasrofi2001@gmail.com](mailto:idaasrofi2001@gmail.com)



### II. Pendidikan Formal

Sekolah Dasar : SD Negeri 52 Palembang (2007-2013)  
Sekolah Menengah Pertama : SMP Negeri 42 Palembang (2013-2016)  
Sekolah Menengah Atas : SMA PUSRI Palembang (2016-2019)  
Perguruan Tinggi : S1 Program Studi Manajemen  
Fakultas Ekonomi dan Bisnis  
Universitas Tridinanti Palembang  
(2022-2026)

### III. Pengalaman Kerja

- Admin & Marketing di Showroom Kenzo Mobilindo (2019)
- Sales Marketing & Branding Team di PT Pertamina Lubricants (2019-2021)
- Sales Marketing di PT. Eka Sumber Artha (2022-2025)
- Sales Marketing Specialist (2025-Sekarang)

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang**

Sumber daya manusia merupakan aset penting dalam suatu organisasi karena berperan sebagai penggerak utama dalam menjalankan aktivitas perusahaan. Keberhasilan suatu perusahaan sangat dipengaruhi oleh kualitas sumber daya manusia yang dimiliki, terutama dalam hal kemampuan, keterampilan, serta kinerja karyawan dalam melaksanakan tugas dan tanggung jawabnya. Oleh karena itu, perusahaan perlu memperhatikan faktor-faktor yang dapat memengaruhi kinerja karyawan agar tujuan organisasi dapat tercapai secara efektif dan efisien.

Kinerja karyawan merupakan hasil kerja yang dicapai oleh seseorang dalam melaksanakan tugas yang diberikan berdasarkan standar atau kriteria tertentu yang telah ditetapkan oleh organisasi. Menurut Mangkunegara (2017), kinerja karyawan merupakan hasil kerja secara kualitas dan kuantitas yang dicapai oleh seorang karyawan dalam melaksanakan tugasnya sesuai dengan tanggung jawab yang diberikan kepadanya. Kinerja yang baik akan memberikan kontribusi positif terhadap produktivitas perusahaan serta meningkatkan kualitas pelayanan kepada pelanggan.

Dalam upaya meningkatkan kinerja karyawan, perusahaan perlu memperhatikan berbagai faktor yang dapat memengaruhi kinerja tersebut. Beberapa faktor yang dianggap memiliki pengaruh penting terhadap kinerja

karyawan antara lain beban kerja, kecerdasan emosional, dan pemberdayaan karyawan.

Beban kerja merupakan jumlah pekerjaan yang harus diselesaikan oleh seorang karyawan dalam jangka waktu tertentu. Beban kerja yang terlalu tinggi dapat menyebabkan kelelahan fisik maupun mental sehingga berpotensi menurunkan kinerja karyawan. Sebaliknya, beban kerja yang sesuai dengan kemampuan karyawan dapat meningkatkan produktivitas kerja. Menurut Suradi (2020), beban kerja yang tidak seimbang dengan kemampuan karyawan dapat menimbulkan stres kerja, kelelahan, serta menurunkan efektivitas kerja. Data dari International Labour Organization (ILO) menunjukkan bahwa sekitar 36% pekerja di sektor jasa mengalami tekanan kerja yang tinggi akibat beban kerja yang berlebihan, yang berdampak pada penurunan produktivitas dan meningkatnya tingkat kesalahan kerja.

Fenomena terkait beban kerja juga dapat ditemukan pada sektor jasa otomotif, termasuk pada Bengkel Karya 45 Palembang. Berdasarkan hasil observasi awal yang dilakukan peneliti, diketahui bahwa pada waktu tertentu seperti akhir pekan atau menjelang hari libur panjang, jumlah kendaraan yang masuk untuk servis meningkat secara signifikan, sehingga mekanik harus menangani beberapa kendaraan dalam waktu yang bersamaan. Kondisi tersebut menyebabkan meningkatnya tekanan kerja serta tuntutan penyelesaian pekerjaan dalam waktu yang relatif singkat.

Selain beban kerja, faktor lain yang juga memengaruhi kinerja karyawan adalah kecerdasan emosional. Kecerdasan emosional merupakan

kemampuan individu dalam mengenali, memahami, serta mengelola emosi diri sendiri maupun orang lain. Dalam lingkungan kerja yang menuntut kerja sama tim serta interaksi dengan pelanggan, kecerdasan emosional menjadi aspek yang sangat penting. Goleman (2005) menyatakan bahwa kecerdasan emosional berperan besar dalam menentukan keberhasilan seseorang di tempat kerja, karena individu yang memiliki kecerdasan emosional yang baik cenderung mampu mengendalikan emosi, menghadapi tekanan kerja, serta membangun hubungan kerja yang harmonis dengan rekan kerja maupun pelanggan.

Pada lingkungan kerja bengkel, kecerdasan emosional sangat dibutuhkan karena karyawan tidak hanya berinteraksi dengan sesama rekan kerja, tetapi juga dengan pelanggan yang memiliki berbagai karakter dan kebutuhan. Berdasarkan hasil pengamatan awal di Bengkel Karya 45 Palembang, masih ditemukan beberapa situasi di mana karyawan mengalami kesulitan dalam mengendalikan emosi ketika menghadapi tekanan pekerjaan maupun keluhan pelanggan. Hal tersebut menunjukkan bahwa kecerdasan emosional menjadi faktor penting yang dapat memengaruhi kinerja karyawan dalam memberikan pelayanan yang baik kepada pelanggan.

Faktor lain yang juga dapat memengaruhi kinerja karyawan adalah pemberdayaan karyawan. Pemberdayaan merupakan proses pemberian wewenang, tanggung jawab, serta kepercayaan kepada karyawan untuk mengambil keputusan dalam melaksanakan pekerjaannya. Menurut Robbins dan Judge (2017), pemberdayaan karyawan dapat meningkatkan motivasi

kerja, rasa tanggung jawab, serta komitmen terhadap pekerjaan sehingga berdampak pada peningkatan kinerja.

Dalam praktiknya, pemberdayaan karyawan dapat dilakukan melalui pemberian kesempatan kepada karyawan untuk mengemukakan pendapat, memberikan solusi terhadap permasalahan pekerjaan, serta terlibat dalam pengambilan keputusan. Namun, berdasarkan hasil observasi awal di Bengkel Karya 45 Palembang, pemberdayaan karyawan masih belum sepenuhnya optimal. Sebagian keputusan teknis maupun operasional masih didominasi oleh pimpinan atau kepala mekanik, sehingga ruang bagi karyawan untuk mengambil inisiatif dalam pekerjaan masih terbatas.

Bengkel Karya 45 Palembang merupakan salah satu bengkel kendaraan bermotor yang telah berdiri sejak tahun 1990 dan memiliki sekitar 65 karyawan yang terdiri dari berbagai bagian seperti mekanik, customer service, administrasi, dan bagian pemasaran. Bengkel ini melayani berbagai jenis perawatan dan perbaikan kendaraan bermotor bagi masyarakat di Kota Palembang. Dengan semakin meningkatnya jumlah kendaraan bermotor setiap tahun, kebutuhan masyarakat terhadap layanan perawatan kendaraan juga semakin meningkat, sehingga menuntut perusahaan untuk terus meningkatkan kualitas pelayanan dan kinerja karyawan.

Berdasarkan fenomena yang telah diuraikan, dapat disimpulkan bahwa beban kerja, kecerdasan emosional, dan pemberdayaan merupakan faktor-faktor yang berpotensi memengaruhi kinerja karyawan pada Bengkel Karya 45 Palembang. Oleh karena itu, penelitian ini dilakukan untuk menganalisis

pengaruh ketiga variabel tersebut terhadap kinerja karyawan sehingga dapat memberikan gambaran yang lebih jelas mengenai faktor-faktor yang memengaruhi kinerja karyawan di perusahaan tersebut.

Berdasarkan uraian di atas, maka peneliti tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul **“Pengaruh Beban Kerja, Kecerdasan Emosional, dan Pemberdayaan terhadap Kinerja Karyawan pada Bengkel Karya 45 Palembang.”**

## **1.2 RUMUSAN MASALAH**

Berdasarkan pada latar belakang, maka peneliti mencoba untuk merumuskan masalah dalam penelitian sebagai berikut :

1. Bagaimana pengaruh beban kerja, kecerdasan emosional, dan pemberdayaan secara simultan terhadap kinerja karyawan di Bengkel Karya 45 Palembang?
2. Bagaimana pengaruh beban kerja secara parsial terhadap kinerja karyawan di Bengkel Karya 45 Palembang?
3. Bagaimana pengaruh kecerdasan emosional secara parsial terhadap kinerja karyawan di Bengkel Karya 45 Palembang?
4. Bagaimana pengaruh pemberdayaan secara parsial terhadap kinerja karyawan di Bengkel Karya 45 Palembang?

### **1.3 TUJUAN PENELITIAN**

Adapun tujuan penelitian adalah untuk menganalisis, membuktikan, dan mengetahui :

1. Pengaruh beban kerja, kecerdasan emosional, dan pemberdayaan secara simultan terhadap kinerja karyawan di Bengkel Karya 45 Palembang.
2. Pengaruh beban kerja secara parsial terhadap kinerja karyawan di Bengkel Karya 45 Palembang.
3. Pengaruh kecerdasan emosional secara parsial terhadap kinerja karyawan di Bengkel Karya 45 Palembang.
4. Pengaruh pemberdayaan secara parsial terhadap kinerja karyawan di Bengkel Karya 45 Palembang .

### **1.4 MANFAAT PENELITIAN**

1. Bagi Peneliti

Manfaat penelitian ini bagi peneliti adalah memberikan pengalaman praktis dan penguasaan metodologi dalam menguji secara simultan hubungan antara variabel kompleks, yaitu faktor negatif (Beban Kerja), faktor internal (Kecerdasan Emosional), dan faktor organisasional (Pemberdayaan) terhadap Kinerja Karyawan, yang secara akademis memperkaya pemahaman mengenai model prediktif kinerja di lingkungan bengkel. Selain itu, peneliti mengembangkan keterampilan analisis data mendalam (menggunakan Regresi Linier Berganda), melatih kemampuan berpikir kritis untuk menginterpretasikan hasil statistik, dan memperoleh pemahaman spesifik industri mengenai dinamika sumber daya manusia di

sektor jasa/otomotif, yang menjadi modal penting untuk pengembangan karier profesional dan penulisan ilmiah di masa depan.

## 2. Bagi Perusahaan (Bengkel Karya 45 Palembang)

Manfaat penelitian ini bagi Bengkel Karya 45 adalah menyediakan dasar data empiris untuk membuat keputusan manajerial yang strategis, khususnya dalam optimalisasi sumber daya manusia: Pertama, hasil penelitian akan mengidentifikasi secara pasti apakah beban kerja karyawan sudah optimal atau menyebabkan *overload*, sehingga manajemen dapat melakukan penyesuaian penempatan dan jadwal kerja. Kedua, penelitian ini mengukur kontribusi kecerdasan emosional, memberikan wawasan untuk merancang program pelatihan *soft skill* yang efektif untuk meningkatkan interaksi tim dan kualitas layanan pelanggan. Ketiga, temuan ini akan menilai efektivitas pemberdayaan yang telah diterapkan, memungkinkan Bengkel Karya 45 untuk memperkuat kebijakan pendelegasian wewenang demi mendorong inisiatif dan otonomi karyawan. Secara keseluruhan, penelitian ini berfungsi sebagai *audit* kinerja yang membantu perusahaan memahami faktor kunci yang harus ditingkatkan agar kinerja karyawan dan pencapaian tujuan bisnis bengkel dapat maksimal.

## 3. Bagi Civitas Akademika

Manfaat penelitian "Pengaruh Beban Kerja, Kecerdasan Emosional, dan Pemberdayaan Terhadap Kinerja Karyawan di Bengkel Karya 45" bagi Civitas Akademika adalah memberikan kontribusi

substansial terhadap pengembangan ilmu manajemen sumber daya manusia (SDM) dan perilaku organisasi, terutama dalam konteks UKM atau industri jasa otomotif. Hasil penelitian ini dapat dijadikan sebagai bahan referensi, studi komparatif, atau data empiris bagi mahasiswa, dosen, dan peneliti lain untuk memperluas kajian teoritis mengenai faktor-faktor penentu kinerja. Selain itu, temuan ini berfungsi sebagai kasus studi nyata yang relevan dalam proses pembelajaran dan diskusi di kelas, membantu mahasiswa menghubungkan konsep teoritis (seperti regresi, kecerdasan emosional, dan pemberdayaan) dengan aplikasi praktis di lapangan.

## DAFTAR PUSTAKA

- Ampauleng. 2016. *Analisis Pelatihan Dan Pemberdayaan Terhadap Kepuasan Kerja Karyawan Di Perusahaan PT. Sumber Cipta Multiniaga Cabang Makassar. Jurnal Imiah BONGAYA (Manajemen & Akuntansi) April 2016, No.XIX ISSN : 1907 – 5480.*
- Arifin, Alvin, dkk. 2014. *Pengaruh Pemberdayaan Dan Motivasi Terhadap Kinerja Karyawan (Studi Pada Karyawan Cv. Catur Perkasa Manunggal). Jurnal Administrasi Bisnis (JAB)| Vol. 8 No. 2 Maret 2014. Fakultas Ilmu Administrasi Universitas Brawijaya Malang.*
- Armstrong, M. (2020). *Armstrong's Handbook of Human Resource Management Practice.* Kogan Page
- Astianto, A., Suprihhadi, H. 2014. *Pengaruh Stres Kerja dan Beban Kerja Terhadap Kinerja Karyawan PDAM Surabaya. Jurnal Ilmu & Riset Manajemen, (Online). Vol.3 No.7.)*
- Dedi Rianto Rahadi, Dr, 2010. *Manajemen Kinerja Sumber Daya Manusia. Malang : PT. Tunggal Mandiri Publishing.*
- Goldstein, I. L., & Ford, J. K. (2020). *Training in Organizations: Needs Assessment, Development, and Evaluation.* Wadsworth Publishing.
- Kasmir. 2017. *Manajemen Sumber Daya Manusia (Teori dan Praktik). PT Rajagrafindo Persada: Depok.*
- Noe, R. A. (2021). *Employee Training and Development.* McGraw-Hill Education
- Novyanti, J.S. 2015. *Pengaruh Motivasi Kerja, Lingkungan Kerja dan Disiplin Kerja terhadap Kinerja Pegawai pada Bapedda Provinsi Sulawesi Tengah. e-Jurnal Katalogis, (Online). Vol.3 No.1. (<http://jurnal.untad.ac.id>)*
- Priansa, D. J. (2019). *Manajemen Sumber Daya Manusia dalam Organisasi*
- Rachmaniza. (2020). *Pengaruh Kompetensi dan Pemberdayaan Terhadap Kinerja Karyawan. Jurnal Ilmiah Manajemen*
- Res Mineke Kin Kaori dkk, 2014. *Pengaruh Kecerdasan Emosional dan Kecerdasan Spiritual Terhadap Kinerja Pelayanan Melalui Organization Citizen Ship Behavior (OCB) pada PT. PLN Persero Area Jember. Artikel Ilmiah Mahasiswa*

- Robbins, S. P., & Judge, T. A. (2019). *Organizational Behavior*. Pearson
- Samsuni, S. (2017). *Manajemen sumber daya manusia*.
- Sumadi, Suryabrata Drs BA MA EdS Phd. 2014. *Metodologi Penelitian, PT Raja Grafindo Persada, Jakarta*.
- Taufany Anuar (2017) *Fungsi Operasional Manajemen Sumber Daya Manusia*.
- Trihandini, R.A Fabiola Meirnayati. 2005. *Analisis Pengaruh Kecerdasan Intelektual, Kecerdasan Emosi dan Kecerdasan Spiritual terhadap Kinerja Karyawan (Studi Kasus di Hotel Horison Semarang) Tesis Program Studi Magister Manajemen Program Pascasarjana Universitas Diponegoro Semarang*.
- Vivin Maharani, 2012. *Pengaruh Burn Out dan Kecerdasan Emosional Terhadap Kinerja Pegawai PT. Bank Mega Syariah Cabang Malang*.

