

**PENGARUH PELAYANAN, BEBAN KERJA DAN MOTIVASI
TERHADAP KINERJA KARYAWAN PT. PEGADAIAN
CABANG KENTEN PALEMBANG**

SKRIPSI

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



Diajukan Oleh :

YURISA FADHILAH RIZKY

NPM : 2201110119

**FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS TRIDINANTI**

2026

UNIVERSITAS TRIDINANTI
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS

HALAMAN PERSETUJUAN SKRIPSI

Nama : Yurisa Fadhillah Rizky
Nomor Pokok/NPM : 2201110119
Jurusan/Prog. Studi : Manajemen
Jenjang Pendidikan : Strata 1
Mata Kuliah Pokok : Manajemen Sumber Daya Manusia (MSDM)
Judul Skripsi : Pengaruh Pelayanan, Beban Kerja Dan Motivasi Terhadap
Kinerja Karyawan PT. Pegadaian Cabang Kenten
Palembang.

Pembimbing Skripsi

Tanggal 31-07-2026 Pembimbing I : Dr. M. Ima Andriyani, S.E., M.Si
NIDN : 0201018001

Tanggal 30-07-2026 Pembimbing II : Nur Effen, S.E., MM
NIDN : 0202076102

Mengetahui,

Dekan

Tanggal 31-07-2026



Dr. Hj. Msy Mikial, S.E., M.Si, AK CA, CSRS
NIDN : 0205026401

Ketua Program Studi

Tanggal 31-07-2026

Dr. Yolanda Veybitha, S.E., M.Si
NIDN : 0226028303



UNIVERSITAS TRIDINANTI
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS

HALAMAN PENGESAHAN SKRIPSI

Nama : Yurisa Fadhilah Rizky

Nomor Pokok/NPM : 2201110119

Jurusan/Prog.Studi : Manajemen

Jenjang Pendidikan : Strata 1

Mata Kuliah Pokok : Manajemen Sumber Daya Manusia (MSDM)

Judul Skripsi : Pengaruh Pelayanan, Beban Kerja Dan Motivasi
Terhadap Kinerja Karyawan PT. Pegadaian Cabang
Kenten Palembang.

Penguji Skripsi

Tanggal 31-07-2026 Ketua Penguji : Dr. M. Ima Andriyani, S.E., M.Si.
NIDN : 0201018001

Tanggal 30-07-2026 Penguji I : Nur Effen, S.E., MM.
NIDN : 0202076102

Tanggal 30-07-2026 Penguji 2 : Hj. Nina Fitriana, S.E., M. Si.
NIDN : 0012116501

Mengetahui,



Dekan

Dr. Hj. Misy Mikial, S.E., M.Si., AK CA, CSRS
NIDN : 0205026401

Ketua Program Studi

Dr. Yofanda Veybitha, SE. M.Si
NIDN : 0226028303



MOTTO DAN PERSEMBAHAN

Motto:

Bersabarlah dalam prosesnya, karena Allah tidak pernah salah dalam menentukan waktu. Tidak semua perjuangan harus segera membuahkan hasil, dan tidak semua doa dijawab sesuai harapan. Namun, setiap usaha yang dilakukan dengan sungguh-sungguh akan menemukan jalannya menuju keberhasilan yang telah Allah siapkan.

(Peneliti)

Kesabaran bukanlah menunggu tanpa melakukan apa-apa, melainkan tetap berusaha sambil percaya bahwa hasil terbaik akan datang pada waktunya.

(Ali bin Abi Thalib)

Walaupun merasa takut, jangan berhenti melangkah. Sebab keberanian bukanlah tentang tidak memiliki rasa takut, melainkan tetap maju meskipun rasa takut itu ada.

(Ko Moon-young)

Persembahan :

Skripsi ini saya persembahkan untuk :

- ❖ Kedua orang tuaku
- ❖ Saudara-saudaraku
- ❖ Almamaterku

PERNYATAAN BEBAS PLAGIAT

Saya yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Yurisa Fadhilah Rizky

NPM : 2201110119

Program Studi : Manajemen

Jenjang Pendidikan : Strata 1 (S.1)

Mata Kuliah Pokok : Manajemen Sumber Daya Manusia

Menyatakan bahwa skripsi ini telah ditulis sendiri dengan sungguh-sungguh dan tidak ada bagian yang merupakan penjiplakan karya orang lain. Apabila dikemudian hari terbukti bahwa pernyataan ini tidak benar, maka saya sanggup menerima sanksi dengan peraturan yang berlaku.

Palembang, Juli 2026


Yurisa Fadhilah Rizky

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur peneliti panjatkan ke hadirat Allah SWT atas segala rahmat, hidayah, serta karunia nya sehingga peneliti dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul **“Pengaruh Pelayanan, Beban Kerja, dan Motivasi terhadap Kinerja Karyawan PT. Pegadaian Cabang Kenten”** dengan baik dan tepat pada waktunya.

Penyusunan skripsi ini tidak terlepas dari bantuan, dukungan, serta bimbingan dari berbagai pihak. Oleh karena itu, pada kesempatan ini peneliti dengan segala kerendahan hati menyampaikan ucapan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada seluruh pihak yang telah membantu, baik secara langsung maupun tidak langsung, sehingga skripsi ini dapat terselesaikan. Ucapan terima kasih tersebut peneliti sampaikan kepada :

1. Bapak Prof. Dr. Ir. H. Edizal AE., MS selaku Rektor Universitas Tridinanti.
2. Ibu Dr. Msy. Mikial, S.E., M.Si, Ak. CA, CSRS selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Tridinanti.
3. Ibu Dr. M. Ima Andriyani, S.E., M.Si selaku Dekan 1 Bimbingan Akademik Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Tridinanti.
4. Ibu Dr. Yolanda Veybitha, S.E., M.Si selaku Ketua Program Studi Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Tridinanti.
5. Ibu Dr. M. Ima Andriyani, S.E., M.Si selaku Dosen pembimbing I yang telah meluangkan waktu, tenaga, dan pikiran untuk memberikan bimbingan, arahan, serta masukan sehingga peneliti dapat menyelesaikan skripsi ini dengan baik.

6. Ibu Nur Effen, S.E., MM selaku Dosen pembimbing II yang telah meluangkan waktu, tenaga, dan pikiran untuk memberikan bimbingan, arahan, serta saran selama proses penyusunan skripsi hingga selesai.
7. Kedua orang tua tercinta, terima kasih karena tidak pernah berhenti percaya, menguatkan, dan mendoakan peneliti dalam setiap langkah. Kasih sayang, serta usaha yang selalu diberikan untuk memberikan yang terbaik bagi peneliti menjadi kekuatan terbesar hingga skripsi ini dapat terselesaikan.
8. Kedua kakak tersayang, terima kasih atas dukungan, semangat, saran, serta motivasi untuk selalu berpikir positif yang diberikan kepada peneliti sehingga skripsi ini dapat terselesaikan dengan baik.
9. Sahabat-sahabatku, Novi, Ady, Caca, Pram, Dina, Dila, dan Puji, terima kasih atas doa, dukungan dan semangat yang selalu kalian berikan kepada peneliti. Semoga kalian selalu diberikan kesehatan, kebahagiaan, dan kesuksesan.
10. Sepupuku, Hamdiah, terima kasih atas doa, nasihat, dan dukungan yang selalu diberikan. Semoga Allah SWT senantiasa melimpahkan kesehatan, keberkahan, dan kesuksesan.
11. Teman seperjuangan, Shela, Nandita, dan Stevella, terima kasih atas kebersamaan, dukungan, semangat, serta selama kurang lebih empat tahun masa perkuliahan hingga penyusunan skripsi. Semoga kalian selalu diberikan kesehatan, kebahagiaan, kelancaran, dan kesuksesan di masa depan.

12. Teman-teman perkuliahan yang tidak dapat disebutkan satu per satu, terima kasih atas kebersamaan, dukungan, bantuan, serta semangat yang telah diberikan selama masa perkuliahan hingga proses penyusunan skripsi. Semoga segala kebaikan yang telah diberikan mendapat balasan yang terbaik.
13. Seseorang yang tidak dapat peneliti sebutkan namanya, terima kasih atas doa, dukungan, nasihat, dan bantuan yang telah diberikan selama proses penyusunan skripsi. Semoga Allah SWT membalas segala kebaikanmu.
14. Direktur dan seluruh karyawan PT. Pegadaian yang telah membantu saya dalam penelitian ini.
15. Seluruh Dosen Universitas Tridinanti yang telah membantu dalam proses Belajar Mengajar selama masa perkuliahan.

Peneliti menyadari bahwa dalam penyusunan skripsi ini masih terdapat berbagai kekurangan. Oleh karena itu, peneliti sangat mengharapkan kritik dan saran dari para Dosen Pembimbing dan Dosen Penguji guna perbaikan di masa mendatang. Peneliti berharap skripsi ini dapat memberikan manfaat, baik bagi peneliti sendiri maupun bagi pembaca.

Palembang, Juli 2026

Yurisa Fadhilah Rizky
NPM : 2201110119

DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN PERSETUJUAN SKRIPSI	ii
MOTTO DAN PERSEMBAHAN	iii
PERNYATAAN BEBAS PLAGIAT	iv
KATA PENGANTAR.....	v
ABSTRAK	xiii
ABSTRACT	xiv
RIWAYAT HIDUP	xv
BAB I PENDAHULUAN	
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Rumusan Masalah	8
1.3 Tujuan Penelitian.....	8
1.4 Manfaat Penelitian.....	9
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	
2.1 Kajian Teori.....	11
2.1.1 Kinerja Karyawan.....	11
2.1.1.1 Pengertian Kinerja Karyawan.....	11
2.1.1.2 Faktor Yang Mempengaruhi Kinerja Karyawan	12
2.1.1.3 Tujuan Penilaian Kinerja Karyawan	13
2.1.1.4 Dimensi Dan Indikator Kinerja Karyawan.....	14
2.1.2 Pelayanan.....	15
2.1.2.1 Pengertian Pelayanan.....	15
2.1.2.2 Jenis-Jenis Pelayanan	16
2.1.2.3 Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Pelayanan	17
2.1.2.4 Dimensi Dan Indikator Pelayanan.....	18
2.1.3 Beban Kerja.....	20
2.1.3.1 Pengertian Beban Kerja.....	20
2.1.3.2 Jenis-Jenis Beban Kerja.....	21

2.1.3.3 Faktor Yang Mempengaruhi Beban Kerja.....	21
2.1.3.4 Dimensi Dan Indikator Beban Kerja	22
2.1.4 Motivasi.....	23
2.1.4.1 Pengertian Motivasi.....	23
2.1.4.2 Jenis-Jenis Motivasi	24
2.1.4.3 Tujuan Motivasi	25
2.1.4.4 Faktor Yang Mempengaruhi Motivasi	25
2.1.4.5 Dimensi Dan Indikator Motivasi	27
2.2 Penelitian Terdahulu.....	29
2.3 Kerangka Berpikir	31
2.4 Hipotesis Penelitian	33
BAB III METODE PENELITIAN	
3.1 Tempat dan Waktu Penelitian	35
3.1.1 Tempat Penelitian.....	35
3.1.2 Waktu Penelitian	35
3.2 Sumber dan Teknik Pengumpulan Data.....	36
3.2.1 Sumber Data	36
3.2.2 Teknik Pengumpulan Data	37
3.3 Populasi, Sampel dan Teknik Sampling.....	38
3.3.1 Populasi	38
3.3.2 Sampel Penelitian	39
3.3.3 Teknik Sampling	40
3.4 Rancangan Penelitian	42
3.5 Variabel Penelitian dan Operasional Variabel.....	43
3.5.1 Variabel Penelitian	43
3.5.2 Operasional Variabel	44
3.6 Instrumen Penelitian.....	47
3.7 Uji Instrumen.....	48
3.7.1 Uji Validitas	48
3.7.2 Uji Reliabilitas.....	49

3.8 Uji Asumsi Klasik	49
3.8.1 Uji Normalitas	49
3.8.2 Uji Multikolinieritas	50
3.8.3 Uji Heteroskedastisitas	51
3.9 Teknik Analisis Data	52
3.9.1 Analisis Regresi Linier Berganda.....	52
3.9.2 Analisis Koefisien Korelasi (r).....	52
3.9.3 Analisis Koefisien Determinasi (R^2)	53
3.10 Uji Hipotesis.....	54
3.10.1 Uji F (Uji Secara Simultan).....	54
3.10.2 Uji t (Uji Secara Parsial).....	54
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	
4.1 Hasil Penelitian.....	57
4.1.1 Sejarah PT. Pegadaian Cabang Kenten Palembang.....	57
4.1.2 Visi dan Misi	60
4.1.3 Struktur Organisasi.....	61
4.1.4 Uraian Tugas dan Tanggung Jawab.....	62
4.2 Karakteristik Responden	64
4.2.1 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	65
4.2.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Umur	65
4.2.3 Karakteristik Responden Berdasarkan Jabatan	66
4.3 Deskripsi Data Penelitian	67
4.4 Hasil Uji Instrument Penelitian	69
4.4.1 Hasil Uji Validitas	69
4.4.2 Uji Reabilitas	73
4.5 Uji Asumsi Klasik	74
4.5.1 Uji Normalitas	74
4.5.2 Uji Multikolinieritas	76
4.5.3 Uji Heteroskedastisitas	77
4.6 Hasil Analisis Data	79

4.6.1 Hasil Analisis Regresi Linier Berganda	79
4.6.2 Analisis Koefisien Korelasi (r)	81
4.6.3 Uji Koefisien Determinasi (R^2)	82
4.7 Hasil Uji Hipotesis	82
4.7.1 Uji Simultan (Uji F)	82
4.7.2 Uji Parsial (Uji t)	84
4.8 Hasil Pembahasan.....	86
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	
5.1 Kesimpulan.....	92
5.2 Saran.....	92
5.3 Implikasi Penelitian	94
DAFTAR PUSTAKA.....	96

DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu.....	29
Tabel 3.1 Waktu Penelitan	35
Tabel 3.2 Jumlah Karyawan PT. Pegadaian Cabang Kenten Palembang.....	39
Tabel 3.3 Operasional Variabel Penelitian	44
Tabel 3.4 Skala Likert Pengukuran	48
Tabel 3.5 Interpretasi Koefisien Korelasi Nilai r	53
Tabel 4.1 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	65
Tabel 4.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Umur	66
Tabel 4.3 Karakteristik Responden Berdasarkan Jabatan	67
Tabel 4.4 Stastistik Deskriptif	68
Tabel 4.5 Hasil Uji Validitas Pelayanan (X_1).....	70
Tabel 4.6 Hasil Uji Validitas Beban Kerja (X_2).....	71
Tabel 4.7 Hasil Uji Validitas Motivasi (X_3).....	71
Tabel 4.8 Hasil Uji Validitas Kinerja Karyawan (Y)	72
Tabel 4.9 Hasil Uji Reabilitas.....	73
Tabel 4.10 Hasil Uji Normalitas.....	75
Tabel 4.11 Hasil Uji Multikolinieritas.....	77
Tabel 4.12 Uji Analisis Regresi Linier Berganda.....	79
Tabel 4.13 Analisis Koefisien Korelasi r	81
Tabel 4.14 Uji Koefisien Determinasi R^2	82
Tabel 4.15 Hasil Uji F (Simultan)	83
Tabel 4.16 Hasil Uji t (Parsial).....	84

DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 2.1 Kerangka Berpikir	33
Gambar 4.1 Struktur Organisasi	61
Gambar 4.2 Hasil Uji Probability Plot	76
Gambar 4.3 Hasil Uji Heteroskedastisitas	78

ABSTRAK

Yurisa Fadhilah Rizky, Pengaruh Pelayanan, Beban Kerja dan Motivasi Terhadap Kinerja Karyawan PT. Pegadaian Cabang Kenten Palembang. (Dibawah Bimbingan Ibu Dr. M. Ima Andriyani, S.E., M.Si. dan Ibu Nur Effen, S.E., MM)

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh pelayanan, beban kerja, dan motivasi terhadap kinerja karyawan PT. Pegadaian Cabang Kenten Palembang. Metode penelitian yang digunakan adalah metode kuantitatif. Data dikumpulkan dari 89 responden karyawan PT. Pegadaian Cabang Kenten Palembang dengan menggunakan teknik sampling. Instrumen penelitian berupa kuesioner Skala Likert. Data yang diperoleh kemudian dianalisis melalui uji validitas, uji reliabilitas, uji asumsi klasik yang meliputi uji normalitas, uji multikolinearitas, dan uji heteroskedastisitas, serta analisis regresi linier berganda, analisis koefisien korelasi (r), koefisien determinasi (R^2), uji F, dan uji t.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa pelayanan, beban kerja, dan motivasi berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan PT. Pegadaian Cabang Kenten Palembang. Secara simultan, pelayanan, beban kerja, dan motivasi memberikan pengaruh yang signifikan terhadap kinerja karyawan. Secara parsial, pelayanan, beban kerja, dan motivasi juga terbukti berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan. Implikasi penelitian ini menunjukkan bahwa perusahaan perlu meningkatkan pelayanan kepada nasabah, mengelola beban kerja secara efektif, serta meningkatkan motivasi kerja karyawan guna mendukung peningkatan kinerja karyawan.

Kata Kunci : Pelayanan, Beban Kerja, Motivasi, Kinerja Karyawan

ABSTRACT

Yurisa Fadhilah Rizky, The Influence of Service, Workload, and Motivation on Employee Performance at PT. Pegadaian Kenten Branch Palembang. (Supervised by Dr. M. Ima Andriyani, S.E., M.Si. and Nur Effen, S.E., M.M.)

This study aims to determine and analyze the influence of service, workload, and motivation on employee performance at PT. Pegadaian Kenten Branch Palembang. The research employed a quantitative method. Data were collected from 89 employees of PT. Pegadaian Kenten Branch Palembang using a sampling technique. The research instrument was a Likert-scale questionnaire. The collected data were analyzed using validity and reliability tests, classical assumption tests consisting of normality, multicollinearity, and heteroscedasticity tests, as well as multiple linear regression analysis, correlation coefficient analysis (R), coefficient of determination (R²), F-test, and t-test.

The results showed that service, workload, and motivation had a significant effect on employee performance at PT. Pegadaian Kenten Branch Palembang. Simultaneously, service, workload, and motivation had a significant effect on employee performance. Partially, service, workload, and motivation also had a significant effect on employee performance. The implications of this study indicate that the company should improve customer service, manage workload effectively, and enhance employee motivation to support the improvement of employee performance.

Keywords: Service, Workload, Motivation, Employee Performance.

RIWAYAT HIDUP

YURISA FADHILAH RIZKY, dilahirkan di Palembang pada tanggal 30 Juni 2004 dari Bapak M. Amir Hasan dan Ibu Hermalis, anak ke tiga dari tiga bersaudara.

Pendidikan formal peneliti dimulai dari Sekolah Dasar (SD) Negeri 40 Palembang dan lulus pada tahun 2016. Pendidikan selanjutnya ditempuh di Sekolah Menengah Pertama (SMP) Negeri 3 Palembang dan lulus pada tahun 2019. Kemudian peneliti melanjutkan pendidikan di Sekolah Menengah Kejuruan (SMK) Muhammadiyah 1 Palembang dan menyelesaikannya pada tahun 2022. Selanjutnya peneliti meneruskan pendidikan Strata 1 (S-1) di fakultas Ekonomi dan Bisnis Program Studi Manajemen Universitas Tridianti Palembang.

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Sumber daya manusia (SDM) merupakan faktor penting dalam menentukan keberhasilan suatu perusahaan, termasuk PT. Pegadaian sebagai lembaga keuangan non-bank milik negara (BUMN) yang bergerak di bidang jasa keuangan. Dalam menjalankan berbagai aktivitas operasionalnya, PT. Pegadaian memiliki peran penting dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat, khususnya dalam transaksi gadai, administrasi, penyampaian informasi produk, serta penanganan berbagai kebutuhan nasabah lainnya. Seluruh aktivitas tersebut menuntut adanya kecepatan, ketepatan, serta sikap tanggap dari karyawan dalam memberikan pelayanan. Oleh karena itu, perusahaan sangat bergantung pada peran karyawan dalam melaksanakan tugas dan tanggung jawabnya. Dalam konteks ini, kinerja karyawan menjadi aspek utama yang menentukan keberhasilan perusahaan, karena kinerja mencerminkan hasil kerja yang dicapai oleh karyawan dalam memberikan pelayanan kepada nasabah sesuai dengan standar yang telah ditetapkan.

Sabirin dan Ilham (2020) kinerja karyawan secara umum dapat dipahami sebagai besarnya kontribusi yang diberikan karyawan terhadap kemajuan dan perkembangan di lembaga tempat karyawan tersebut bekerja, kinerja karyawan yang baik mencerminkan kemampuan karyawan dalam menyelesaikan pekerjaan sesuai standar yang telah ditetapkan. Mangkunegara (2017) kinerja karyawan dipengaruhi oleh beberapa faktor, di antaranya motivasi, beban kerja, kemampuan

kerja, dan pelayanan yang diberikan karyawan dalam melaksanakan tugasnya. Berdasarkan pendapat tersebut, ada beberapa faktor yang mempengaruhi kinerja karyawan. Namun dalam penelitian ini, peneliti hanya berfokus pada variabel pelayanan, beban kerja, dan motivasi. Berikut penjelasan hubungan antara pelayanan, beban kerja, dan motivasi terhadap kinerja karyawan.

Salah satu faktor penting yang mempengaruhi kinerja karyawan adalah pelayanan. Cendana dan Oktariyanda (2022) pelayanan diartikan sebagai tindakan yang dilakukan oleh individu atau organisasi dalam rangka memenuhi kebutuhan pelanggan. Secara teoritis pelayanan memiliki peran penting dalam meningkatkan kinerja karyawan karena berkaitan langsung dengan interaksi antara karyawan dan nasabah sehingga sangat berpengaruh terhadap kinerja karyawan. Sesuai dengan penelitian Rusanti dan Ariswandy (2025) yang menunjukkan bahwa pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan, yang berarti semakin baik pelayanan yang diberikan maka semakin baik pula kinerja karyawan yang dihasilkan. Selain pelayanan, menurut Mangkunegara beban kerja juga merupakan faktor yang mempengaruhi kinerja karyawan.

Fransiska dan Tupti (2020) dalam Beatrix dan Anggraini (2025) beban kerja adalah sebuah proses atau kegiatan yang terlalu banyak dan dapat menyebabkan ketegangan dalam diri seseorang. Beban kerja yang diberikan kepada karyawan harus disesuaikan dengan kemampuan dan kapasitas kerja agar pekerjaan dapat diselesaikan secara efektif dan efisien. Beban kerja yang terlalu tinggi dapat menyebabkan kelelahan, menurunnya konsentrasi, serta tekanan kerja yang berdampak pada penurunan kinerja karyawan. Sebaliknya, beban kerja yang sesuai

dapat membantu karyawan bekerja lebih optimal, disiplin, dan bertanggung jawab dalam menyelesaikan tugas yang diberikan. Oleh karena itu, pengelolaan beban kerja perlu diperhatikan agar tidak menimbulkan tekanan kerja yang berlebihan bagi karyawan. Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa beban kerja memiliki hubungan terhadap kinerja karyawan, dimana beban kerja yang tidak sesuai dapat mempengaruhi menurunnya kinerja karyawan. Sesuai dengan hasil penelitian Putri, Efendi, dan Damigun (2025) yang menunjukkan bahwa beban kerja berpengaruh terhadap kinerja karyawan. Menurut Mangkunegara motivasi juga memegang peranan penting dalam mempengaruhi kinerja karyawan.

Adawiyah, Abubakar, dan Setiawan (2021) motivasi merupakan keadaan dalam diri individu yang memunculkan, mengarahkan, dan mempertahankan perilaku seseorang untuk melaksanakan suatu pekerjaan. Motivasi kerja yang tinggi akan mendorong karyawan untuk bekerja lebih giat, disiplin, bertanggung jawab, serta memiliki semangat dalam menyelesaikan tugas yang diberikan. Karyawan yang memiliki motivasi tinggi cenderung menunjukkan kreativitas, loyalitas, dan komitmen yang lebih besar terhadap perusahaan sehingga mampu meningkatkan kualitas maupun kuantitas hasil kerja. Sebaliknya, rendahnya motivasi kerja dapat menyebabkan menurunnya semangat kerja, kurangnya inisiatif, serta rendahnya tanggung jawab dalam menyelesaikan pekerjaan yang pada akhirnya berdampak pada penurunan kinerja karyawan. Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa motivasi memiliki hubungan yang positif terhadap kinerja karyawan, dimana semakin tinggi motivasi kerja yang dimiliki karyawan maka semakin baik pula kinerja yang dihasilkan. Hal ini didukung oleh penelitian Burnaya (2025) yang

menunjukkan bahwa motivasi berpengaruh positif terhadap kinerja karyawan. Oleh karena itu, perusahaan perlu memahami dan meningkatkan motivasi kerja karyawan agar kinerja yang dihasilkan dapat berjalan secara optimal.

Berdasarkan penjelasan tentang hubungan antara variabel pelayanan, beban kerja, dan motivasi terhadap kinerja karyawan, maka hal tersebut seharusnya menjadi perhatian penting bagi manajemen perusahaan, termasuk di PT. Pegadaian dalam upaya meningkatkan kinerja karyawan dan mencapai tujuan perusahaan secara optimal. PT. Pegadaian Cabang Kenten Palembang merupakan salah satu cabang yang memiliki peran penting dalam kegiatan operasional perusahaan, khususnya dalam memberikan pelayanan kepada nasabah. Dalam menjalankan operasionalnya, cabang ini didukung oleh sumber daya manusia yang berperan aktif dalam berbagai aktivitas kerja, dengan jumlah karyawan operasional sebanyak 114 karyawan. Kinerja karyawan pada cabang ini menjadi faktor penting dalam menentukan keberhasilan perusahaan, sehingga perlu didukung oleh pelayanan yang baik, pengelolaan beban kerja yang tepat, serta motivasi kerja yang tinggi.

Hasil survei awal yang dilakukan di PT. Pegadaian Cabang Kenten Palembang menunjukkan bahwa kinerja karyawan masih belum optimal. yang tercermin dari belum maksimalnya pencapaian target kerja pada beberapa kondisi, penyelesaian pekerjaan yang terkadang belum sesuai dengan waktu yang ditetapkan, serta pelaksanaan pekerjaan yang belum berjalan efektif karena hasil kerja yang dicapai belum sepenuhnya memenuhi target yang telah ditetapkan oleh perusahaan.

Fakta di lapangan juga menunjukkan adanya permasalahan pada aspek pelayanan. Berdasarkan hasil observasi awal ditemukan adanya kendala dalam

pelaksanaan kerja, seperti kurangnya koordinasi antar karyawan dalam beberapa aktivitas pelayanan serta interaksi kerja yang belum sepenuhnya berjalan secara efektif. Hal ini berpotensi mempengaruhi kelancaran proses pelayanan kepada nasabah. Dalam proses pelayanan, masih terdapat karyawan yang belum menunjukkan sikap ramah dan komunikatif, seperti belum memberikan respon yang baik serta belum mampu menciptakan suasana pelayanan yang menyenangkan. Bahkan, dalam beberapa situasi, terdapat karyawan yang memberikan tanggapan yang kurang ramah ketika nasabah mengajukan pertanyaan, sehingga menimbulkan ketidaknyamanan bagi nasabah. Kondisi tersebut menyebabkan sebagian nasabah merasa kurang nyaman untuk berinteraksi lebih lanjut, bahkan memilih untuk berpindah ke outlet lain serta menyampaikan keluhan terhadap pelayanan yang diterima.

Selain itu, dari sisi beban kerja, karyawan tidak hanya menjalankan tugas utamanya, tetapi juga dibebani target tertentu yang harus dicapai. Dirasakan cukup berat, terutama bagi karyawan yang tidak secara langsung berada di bidang pemasaran. Beban kerja yang tinggi tersebut berpotensi menimbulkan tekanan kerja yang dapat mempengaruhi kinerja. Karyawan dituntut untuk mencapai pencapaian penjualan dalam jangka bulanan maupun tahunan. Tuntutan tersebut tidak hanya diberikan kepada karyawan yang memiliki tugas utama sebagai sales, tetapi juga kepada karyawan dengan posisi lain seperti kasir dan penaksir. Dalam pelaksanaannya, karyawan harus memenuhi target bulanan berupa pencapaian transaksi pembiayaan emas dengan jumlah minimal tertentu serta target tahunan yang juga wajib dipenuhi. Apabila pencapaian tersebut belum terpenuhi, maka

karyawan yang bersangkutan tetap memiliki tanggung jawab untuk mencapainya, termasuk dengan melakukan upaya closing secara mandiri. Kondisi ini menunjukkan adanya tambahan beban kerja di luar tugas utama yang harus dijalankan oleh karyawan sehingga dapat menimbulkan tekanan kerja, kelelahan, serta menurunkan konsentrasi dan semangat kerja karyawan dalam melaksanakan tugasnya.

Permasalahan lain juga terlihat pada aspek motivasi. Berdasarkan hasil survei awal, masih terdapat karyawan yang merasa kurang dorongan atau perhatian yang diberikan oleh pimpinan kepada karyawan yang telah mencapai target kerja. Dalam beberapa kasus, terdapat karyawan yang telah berhasil mencapai target closing pembiayaan emas sesuai ketentuan, namun tidak diikuti dengan adanya bentuk motivasi, baik berupa apresiasi maupun dorongan lanjutan dari pihak pimpinan. Kondisi ini menyebabkan karyawan merasa kurang dihargai atas pencapaian yang telah diraih, sehingga berpotensi menurunkan semangat kerja dan inisiatif dalam mencapai target berikutnya. Selain itu, kurangnya perhatian dari pimpinan juga dapat mempengaruhi tingkat antusiasme karyawan dalam menjalankan pekerjaan sehari-hari. Karyawan yang merasa hasil kerjanya tidak mendapatkan respon positif cenderung mengalami penurunan motivasi dalam bekerja serta kurang terdorong untuk meningkatkan pencapaiannya. Apabila kondisi tersebut berlangsung secara terus-menerus, maka dapat berdampak pada menurunnya kinerja karyawan dalam mencapai tujuan perusahaan.

Dapat disimpulkan bahwa kinerja karyawan pada PT. Pegadaian Cabang Kenten Palembang belum berjalan secara optimal. Hal ini terlihat dari berbagai

aspek seperti pelayanan yang belum sepenuhnya efektif, beban kerja yang cukup tinggi, serta motivasi kerja yang belum stabil. Meskipun penelitian mengenai pengaruh pelayanan, beban kerja dan motivasi terhadap kinerja karyawan telah banyak dilakukan, hasil yang diperoleh masih belum konsisten. Penelitian oleh Rusvitawati (2022) menemukan bahwa pelayanan dan motivasi memiliki hubungan signifikan dengan kinerja karyawan. Sementara penelitian Santamako, Yoyo dan Silaswara (2025) menemukan bahwa beban kerja memiliki hubungan signifikan dengan kinerja karyawan.

Namun penelitian lain menunjukkan hasil yang berbeda, penelitian Kurniaty dan Firmansyah (2025) yang menyatakan bahwa pelayanan tidak berpengaruh terhadap kinerja. Penelitian Innayah, Yuliana, Lubis dan Hutasuhut (2025) yang menyatakan bahwa pengaruh beban kerja tersebut bersifat negatif apabila beban kerja tidak dikelola dengan baik, serta penelitian Akilie, Putra, Pratiwi dan Finis (2025) menunjukkan bahwa variabel motivasi berpengaruh negatif dan tidak signifikan terhadap kinerja karyawan. Selain itu, sebagian besar penelitian sebelumnya dilakukan pada sektor yang berbeda, sehingga belum sepenuhnya menggambarkan kondisi pada perusahaan jasa keuangan seperti PT. Pegadaian Cabang Kenten Palembang.

Berdasarkan latar belakang dan fenomena yang telah dijelaskan, peneliti tertarik melakukan penelitian dengan judul “ **Pengaruh Pelayanan, Beban Kerja dan Motivasi terhadap Kinerja Karyawan Pada PT. Pegadaian Cabang Kenten Palembang.**”

1.2 Rumusan Masalah

Rumusan Masalah merupakan inti pertanyaan penelitian yang disusun secara sistematis untuk menjadi pedoman dalam penelitian (Ulya, Febriani & Fauzi., 2025). Berdasarkan latar belakang dan fenomena yang terjadi di perusahaan, maka dapat dirumuskan permasalahan dalam penelitian sebagai berikut :

1. Apakah Pelayanan, Beban Kerja dan Motivasi berpengaruh terhadap Kinerja Karyawan PT. Pegadaian Cabang Kenten Palembang ?
2. Apakah Pelayanan berpengaruh terhadap kinerja karyawan PT. Pegadaian Cabang Kenten Palembang?
3. Apakah Beban Kerja berpengaruh terhadap kinerja karyawan PT. Pegadaian Cabang Kenten Palembang?
4. Apakah Motivasi berpengaruh terhadap kinerja karyawan PT. Pegadaian Cabang Kenten Palembang?

1.3 Tujuan Penelitian

Tujuan penelitian digunakan untuk memperoleh jawaban atas rumusan masalah yang telah ditetapkan (Ulya dkk., 2025). Adapun tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui dan menganalisis hal-hal sebagai berikut :

1. Pengaruh Pelayanan, Beban Kerja dan Motivasi terhadap Kinerja Karyawan PT. Pegadaian Cabang Kenten Palembang.
2. Pengaruh Pelayanan terhadap Kinerja Karyawan PT. Pegadaian Cabang Kenten Palembang.

3. Pengaruh Beban Kerja terhadap Kinerja Karyawan PT. Pegadaian Cabang Kenten Palembang.
4. Pengaruh Motivasi terhadap Kinerja Karyawan PT. Pegadaian Cabang Kenten Palembang.

1.4 Manfaat Penelitian

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat dan kontribusi bagi pihak-pihak yang berkepentingan. Adapun manfaat yang diharapkan dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Bagi Peneliti

Penelitian ini bermanfaat untuk menambah pengetahuan dan wawasan peneliti dalam bidang manajemen sumber daya manusia, khususnya terkait pelayanan, beban kerja, motivasi dan kinerja karyawan. Selain itu, penelitian ini juga menjadi sarana untuk mengaplikasikan ilmu yang telah diperoleh selama perkuliahan ke dalam kondisi nyata di lapangan.

2. Bagi Perusahaan

Penelitian ini diharapkan dapat menjadi bahan evaluasi dan pertimbangan bagi PT. Pegadaian Cabang Kenten Palembang dalam meningkatkan pelayanan, mengelola beban kerja secara lebih efektif, serta meningkatkan motivasi kerja guna mendukung peningkatan kinerja karyawan.

3. Bagi Perguruan Tinggi

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi bagi universitas sebagai penambah referensi dalam pengembangan ilmu pengetahuan, khususnya di bidang Manajemen Sumber Daya Manusia, serta dapat dimanfaatkan sebagai

bahan kajian akademik dalam proses pembelajaran dan memperluas literatur di perguruan tinggi.

4. Bagi Peneliti Selanjutnya

Penelitian ini diharapkan dapat menjadi referensi dan sumber informasi bagi peneliti selanjutnya yang ingin mengkaji topik serupa, serta dapat dijadikan sebagai bahan perbandingan dalam penelitian berikutnya.

DAFTAR PUSTAKA

- Adawiyah A, Herminawaty Abubakar, & Lukman Setiawan (2021). Disiplin Dan Motivasi Kerja Pegawai Negeri Sipil.
- Akbar, Z., Ibrohim, M., & Ismail, I. (2025). Manajemen kinerja. Mafy Media Literasi Indonesia.
- Akilie, Putra, Pratiwi, & Finis. (2025). Jurnal Addina.
- Aprelyani, S. (2025). Peranan Beban Kerja, Disiplin Kerja Dan Motivasi Kerja Terhadap Kinerja Karyawan (Literature Review Manajemen Sumber Daya Manusia). <https://doi.org/10.38035/Jimt.V6i3>
- Apriliani, Arga Sutrisna, & Ai Kusmiati Asyiah. (2023). Pengaruh Beban Kerja Dan Lingkungan Kerja Terhadap Kinerja Pegawai Dinas Pekerjaan Umum Penataan Ruang Dan Pertanahan Ciamis. *Jurnal Manuhara : Pusat Penelitian Ilmu Manajemen Dan Bisnis*, 1(4), 258–273. <https://doi.org/10.61132/Manuhara.V1i4.226>
- Beatrix, M. V., & Anggraini, N. (2025). Analisis beban kerja terhadap kinerja karyawan Gereja Kristen Indonesia (GKI) Maleo Raya. *JORAPI: Jurnal Inovasi Penelitian dan Publikasi*, 3(1), 1407–1414. ISSN 2985-4768. Jurnal.portalpublikasi.id + 1
- Budiyanto & Mochklas. (2020). Buku Ajar Kinerja.
- Burnaya, D. A. (2025). Pengaruh Motivasi, Disiplin Kerja Dan Gaya Kepemimpinan Terhadap Kinerja Karyawan Suwitho Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia (Stiesia) Surabaya.
- Cendana & Oktariyanda (2022).
N.D.Smegawati,+Artikel+Setelah+Ujian+Akhir_Reupload_Gali+Art
ha+Cendana
- Fathia Rida, A., & Karlina, D. (2025). Pengaruh Beban Kerja Dan Disiplin Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Pada Rumah Makan Khas Betawi Babeh Sadeli Di Kota Tangerang. *Jorapi : Journal Of Research And Publication Innovation*, 3(1), 2025. <https://Jurnal.Portalpublikasi.Id/Index.Php/Jorapi/Index>
- Ghozali, I. (2021). Aplikasi analisis multivariate dengan program IBM SPSS 26 (Edisi 10). Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.

- Ghozali, I. (2018). Aplikasi analisis multivariate dengan program IBM SPSS 26 (Edisi ke-10, Cetakan ke-10). Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Hariati, E., Hidayat, W., & Saputri, S. A. (2024). Analisis penggunaan penelitian terdahulu dalam penyusunan karya ilmiah. *Jurnal Review Pendidikan dan Pengajaran*, 7(2). <https://journal.universitaspahlawan.ac.id/index.php/jrpp/article/view/22809>
- Iba, Z., & Wardhana, A. (2024). *Operasionalisasi variabel, skala pengukuran & instrumen penelitian kuantitatif* (Cetakan pertama). Eureka Media Aksara.
- Ihensekien, O. A., & Joel, T. (2023). Application of Maslow's hierarchy of needs in workplace motivation. *Journal of Organizational Psychology*, 13(1), 22–34.
- Ilham, R. R., & Sumiaty, R. Y. (2025). Pengaruh penghargaan dan motivasi kerja terhadap kinerja karyawan pada Kantor Kecamatan Pondok Aren Kota Tangerang Selatan. *Jurnal Penelitian Ekonomi Manajemen dan Bisnis*, 4(4), 42–49. <https://doi.org/10.55606/jekombis.v4i4.5499>
- Innayah, Yuliana, Y., Lubis, A. S., & Hutasuhut, J. (2025). Pengaruh beban kerja, kualitas kerja, dan pengembangan karir terhadap kinerja karyawan PT RPN Medan. *JAMEK (Jurnal Akuntansi Manajemen Ekonomi dan Kewirausahaan)*, 5(3), 530–535.
- Irawan, H., Wulan Ayu, I., Nurwahidah, S., Perencanaan Dan Pembangunan Daerah Kabupaten Sumbawa, B., & Besar, S. (2024). Pengaruh Motivasi Kerja Terhadap Kinerja Karyawan. [Http://E-Journalppmunsa.Ac.Id/Index.Php/Jrktl](http://E-Journalppmunsa.Ac.Id/Index.Php/Jrktl)
- Ismail, S., Setianingsih, R., & Hastuti, D. (2025). Pengaruh beban kerja, penghargaan dan motivasi terhadap kinerja karyawan pada PT BRKS Cabang Pekanbaru. *Jurnal Ilmiah Mahasiswa Merdeka EMBA*, 4(1), 1076–1087.
- Kurniaty, H., & Firmansyah, I. (2025). Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kinerja Komisi Pemilihan Umum Kabupaten Barito Selatan tahun 2025. *Anterior Jurnal*, 24(2). <https://journal.umpr.ac.id/index.php/anterior/article/view/11710>
- Kusumawati, D., Palisuri, P., & Jumarding, A. (2023). Pengaruh Pelayanan Terhadap Kinerja Karyawan Pada Pt Bosowa Berlian Motor Makassar. *Journal Of Economy Business Development*, 1(2), 78–81. <https://doi.org/10.56326/Jebd.V1i2.1795>

- Lengkong, O., Lengkong, V. P. K., Pandowo, M. H. C., Lengkong, O., Lengkong, V. P. K., Pandowo, M. H. C., Ekonomi, F., Bisnis, D., & Manajemen, J. (2021). Pengaruh Pelayanan Terhadap Kinerja Karyawan Hotel Berbintang Di Manado The Effect Of Service Quality Toward Employee Performance Of Star Hotels In Manado. 9(3), 1286–1295.
- Machzunah, A., Sumarni, S., & Widiastuti, F. (2025). Pengaruh beban kerja terhadap kinerja karyawan dengan motivasi intrinsik sebagai variabel intervening pada PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero) Cabang Jambi. *Jurnal Riset Manajemen*, 3(1). <https://doi.org/10.54066/jurma.v3i1.2953>
- Mangkunegara, A. A. P. (2017). *Manajemen sumber daya manusia perusahaan*. Bandung: PT Remaja Rosdakarya.
- Maulana, I., & Susanto, S. (2025). Peningkatan Kinerja Karyawan Berkualitas: Peran Motivasi, Disiplin Kerja, Dan Lingkungan Kerja. *Solusi*, 23(1), 157–169. <https://doi.org/10.26623/Slsi.V23i1.10655>
- Mirna, Risfan Rizaldi, A., Sultan Alauddin No, J., Sari, G., Rappocini, K., Makassar, K., Selatan, S., Kunci, K., Kerja, B., & Pegawai, K. (2025). *Jurnal Publikasi Ekonomi Dan Akuntansi*. <https://doi.org/10.55606/Jupea.V5i2.3930>
- Norawati, S., & Nurmansyah. (2025). *Meningkatkan kinerja pegawai: Pendekatan motivasi, lingkungan kerja, dan kepuasan kerja*. PT Media Penerbit Indonesia.
- Novrita, S. Z., Ambiyar, A., & Syah, N. (2024). Efektivitas model pembelajaran project based learning terhadap soft skill berpikir kritis dan kreatif peserta didik: Meta analisis. *Jurnal Pendidikan Tambusai*, 8(1), 6347–6359. <https://doi.org/10.31004/jptam.v8i1.13368>
- Nuraini, P., & Wardana. (2024). Analisis pelayanan medis terhadap pasien BPJS Kesehatan di Puskesmas Lembang. *Jurnal Ekonomi Manajemen Sistem Informasi (JEMSI)*.
- Putri, T., Efendi, A., & Damingun, D. (2025). Pengaruh Disiplin Kerja Dan Beban Kerja Terhadap Kinerja Pegawai. *Jurnal Ilmiah Manajemen, Bisnis Dan Kewirausahaan*, 5(2), 11–24. <https://doi.org/10.55606/Jurimbik.V5i2.999>
- Rida, A. F., & Karlina, D. (2025). Pengaruh beban kerja dan disiplin kerja terhadap kinerja karyawan pada Rumah Makan Khas Betawi Babeh Sadeli di Kota Tangerang. *Journal of Research and Publication Innovation (JORAPI)*, 3(1), 2228–2240. <https://jurnal.portalpublikasi.id/index.php/JORAPI/article/view/1562>

- Rusanti, T., & Ariswandy, D. Pengaruh kualitas pelayanan dan kompetensi sumber daya manusia terhadap kinerja pegawai pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Pesawaran. *Jurnal Desain Multidisipliner (MUDE)*, 42. E-ISSN 2828-1799.
- Rusvitawati, D. (2022). Pengaruh Pelayanan Dan Motivasi Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Di Pt Ns Tractors. *Jurnal Riset Inspirasi Manajemen Dan Kewirausahaan*, 6(1). <https://doi.org/10.35130/Jrimk>
- Rosyidi, J., & Utama, D. K. (2021). Analisis efektivitas penertiban penyandang masalah kesejahteraan sosial di Dinas Sosial Provinsi DKI Jakarta. *Jurnal Ilmu Administrasi Publik*, 1(6), 675–682.
- Sabirin, S., & Ilham, I. (2020). Disiplin Kerja, Pengalaman Kerja Terhadap Kepuasan Kerja dan Kinerja Pengawas. *Jurnal Ilmiah Manajemen Dan Bisnis*, 21(2), 123-135.
- Santamoko, R., Yoyo, T., & Silaswara, D. (2025). Pengaruh Beban Kerja, Stres Kerja, Dan Motivasi Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Sebagai Pemediasi. *Eco-Fin*, 7(3), 1356–1371. <https://doi.org/10.32877/Ef.V7i3.2360>
- Sanusi, A. (2019). *Metodologi penelitian bisnis (Edisi terbaru)*. Jakarta: Salemba Empat.
- Shafira, M., Karim, B., & Tamriatin, H. (2024). Pengaruh lingkungan kerja, disiplin kerja, beban kerja, motivasi kerja dan kepuasan kerja terhadap kinerja karyawan BUMNU Grosir Jember. *Kurva: Jurnal Ekonomi Manajemen Keuangan dan Bisnis*, 1(2), 92-105.
- Sugiyono. (2021). *Metode Penelitian Kualitatif*.
- Sugiyono. (2022). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, Dan R&D (Edisi Ke-2, Cetakan Ke-29)*. Alfabeta.
- Subhaktiyasa, P. G., Candrawati, S. A. K., Sumaryani, N. P., Sunita, N. W., & Syakur, A. (2025). Penerapan statistik deskriptif: Perspektif kuantitatif dan kualitatif. *JEMs (Jurnal Edukasi Matematika dan Sains)*, 14
- Sulistiyowati, S., Ruru, J. M., & Londa, V. Y. (2022). Analisis tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik di Dinas Pencatatan Sipil Kota Manado. *Jurnal Administrasi Publik*, 8, 1–9
- Syaifullah, T. A., Rifqi, A., & Nasution, M. O. (2026). Pengaruh penghargaan, punishment, dan beban kerja terhadap kinerja karyawan pada PT Batam Utama Jaya, Pekanbaru. *Jurnal Bisnis Mahasiswa*, 6(1).

- Tjahjana, D., Nassay, N. S., Prihanto, Y. J., Manongko, A. C., Dwidienawati, D., Tjiptadi, I., Mariam, I., Palangda, L., Dwiyarhi, N. D. M. S., Pertiwi, R., Rusliandy, S. R., Watung, S. R., Sudrajati, S., Warcito, W., Mangundjaya, W. L., & Hadiyat, Y. (2023). Human resources strategy: Creating connection and catalyzing transformation. Madani Berkah Abadi.
- Ulya, S., Febriani, R., & Fauzi, A. (2025). Pentingnya penyusunan rumusan masalah, tujuan penelitian, dan manfaat penelitian dalam karya ilmiah. *Jurnal Cahaya Edukasi*, 5(2). <https://jurnalcahayaedukasi.com/index.php/jce/article/view/242>
- Warella, S. Y., Revida, E., Abdillah, L. A., Pulungan, D. R., Purba, S., Firdaus, E., Tjiptadi, D. D., Faisal, M., Lie, D., Butarbutar, M., & Kato, I. (Tahun). *Penilaian kinerja sumber daya manusia*. Penerbit.
- Wijaya, D. W. E., & Fauji, D. A. S. (2021). Determinan kinerja karyawan pada Dinas Pemberdayaan Masyarakat dan Desa Kabupaten Nganjuk. *Jurnal Hukum, Administrasi, dan Ilmu Sosial*, 1(2).
- Wijanarko, S., & Hasan, M. (2023). Pengaruh Komunikasi dan Lingkungan Kerja terhadap Kinerja Karyawan. *Jurnal Comparative: Ekonomi Dan Bisnis*, 4(1), 32–42. <https://doi.org/10.31000/combis.v4i1>

