

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, KOMPETENSI DAN  
BEBAN KERJA TERHADAP KINERJA KARYAWAN PT BANK  
PERKREDITAN RAKYAT PALEMBANG**

**SKRIPSI**

**Untuk Memenuhi Sebagian Syarat-syarat  
Guna mencapai Gelar Sarjana Ekonomi**



**Diajukan Oleh :**

**DESI ALFIANI**

**NPM. 1701110171**

**FAKULTAS EKONOMI  
UNIVERSITAS TRIDINANTI  
PALEMBANG**

**2021**

**UNIVERSITAS TRIDINANTI**

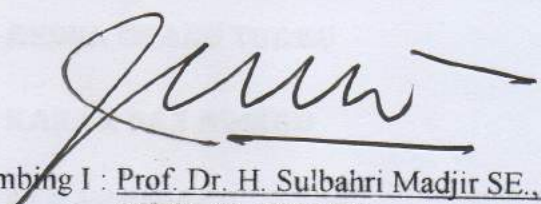
**FAKULTAS EKONOMI**


**PALEMBANG**

**TANDA PERSETUJUAN SKRIPSI**

Nama : Desi Alfiani  
Nomor Pokok/NPM : 1701110171  
Jurusan/Prog.Studi : Manajemen  
Jenjang Pendidikan : Strata I  
Mata Kuliah Pokok : Manajemen Sumber Daya Manusia  
Judul Skripsi : Pengaruh Kualitas Pelayanan, Kompetensi dan  
Beban Kerja Terhadap Kinerja Karyawan PT Bank  
Perkreditan Rakyat Palembang.

Pembimbing Skripsi :

Tanggal 06-05-2021 Pembimbing I :  Prof. Dr. H. Sulbahri Madjir SE., MM,  
NIDN. 0016035101

Tanggal 06-05-2021 Pembimbing II :  Umi Hasanah, SE., MM  
NIDN. 0220016002


Mengetahui :

Dekan Fakultas Ekonomi

Ketua Prodi Manajemen



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

  
Mariyam Zanariah, SE., M.M  
NIDN. 0222096301

43/PS/DFE/21

## **MOTTO DAN PERSEMBAHAN**

### **MOTTO :**

**“BERANGKATLAH DENGAN PENUH KEYAKINAN, BERJALANLAH DENGAN PENUH KEIKHLASAN, ISTIQOMAH DALAM MENGHADAPI COBAAN, JADILAH KARANG YANG KUAT DI HANTAM OMBAK DAN KERJAKAN LAH HAL YANG BERMANFAAT BAGI DIRI SENDIRI DAN ORANG LAIN”**

### **KUPERSEMBAHKAN SKRIPSI INI UNTUK :**

- ❖ KEDUA ORANG TUAKU**
- ❖ KAKAK DAN ADIKKU**
- ❖ ALMAMETERKU**

## SURAT PERNYATAAN BEBAS PLAGIAT

Yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Desi Alfiani

NIM : 1701110171

Program Studi : Manajemen

Fakultas : Ekonomi

Judul Skripsi : Pengaruh Kualits Pelayanan, Kompetensi dan Beban Kerja Terhadap Kinerja Karyawan PT Bank Perkreditan Rakyat Palembang.

Dengan ini menyatakan bahwa :

1. Skripsi yang saya buat dengan judul sebagaimana tersebut diatas beserta isinya merupakan hasil penelitian saya sendiri.
2. Skripsi tersebut bukanlah plagiat atau salinan skripsi milik orang lain.
3. Apabila skripsi saya adalah plagiat atau menyalin skripsi milik orang lain, maka saya bersedia dituntut dimuka pengadilan serta dicabut segala kewenangan dan hak saya yang berhubungan dengan ijazah dan gelar Sarjana Ekonomi (SE) sesuai dengan ketentuan yang berlaku.

Demikianlah surat pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya untuk diketahui oleh pihak-pihak berkepentingan.

Palembang, April 2021  
Yang membuat pernyataan



Desi Alfiani

## **KATA PENGANTAR**

Asalamu'alaikum Wr.Wb

Dengan segala rahmat Allah SWT. Puji dan syukur penulis panjatkan kepada Tuhan Yang Maha Esa yang telah melimpahkan Rahmat dan Karuni-Nya Sehingga penulis dapat menyelesaikan Skripsi ini yang berjudul “PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, KOMPETENSI DAN BEBAN KERJA TERHADAP KINERJA KARYAWAN PT BANK PERKREDITAN RAKYAT PALEMBANG” Yang disusun guna memenuhi salah satu syarat memperoleh gelas Sarjana Ekonomi pada Universitas Tridinanti Palembang.

Dalam menyusun ini penulis telah berusaha dengan sebaik-baiknya seseuai dengan tingkatan kemampuan yang penulis miliki. Namun, mengingat penulis sebagai makhluk ciptaan Tuhan dengan segala keterbatasan pengetahuan dan pengalaman, maka penulis menyadari penuh bahwa Skripsi ini masih terdapat kekurangan dan jauh dari kesempurnaan, penulis mohon maaf dengan oleh karena itu kritik dan saran yang bersifat membangun guna perbaikan dimasa yang akan datang sangat penulis harapkan.

Dalam menyelesaikan Skripsi ini, penulis telah banyak mendapat bantuan dan bimbingan dari berbagai pihak. Dalam hal ini penulis menyampaikan rasa terimakasih serta penghargaan yang tidak terhingga, Sehingga dapat diselesaikan, Penulis tunjukkan kepada:

1. Ibu Dr. Ir. Hj. Nyimas Manisa, MP, selaku Rektor Universitas Tridinanti Palembang

2. Ibu Dr.Msy. Mikial, SE. AK., M.Si., CA., CSRS, selaku Dekan Fakultas Ekonomi
3. Bapak Prof. Dr. H. Sulbahri Madjir SE., MM, selaku pembimbing I yang telah memberikan bimbingan dan pengarahan dalam penyusunan Skripsi ini
4. Ibu Umi Hasanah, SE., MM, selaku pembimbing II yang telah memberikan bimbingan dan pengarahan dalam penyusunan Skripsi ini
5. Seluruh Bapak dan Ibu Dosen Fakultas Ekonomi Universitas Tridianti Palembang yang telah memberikan bekal ilmu dan bimbingan selama masa studi
6. Seluruh karyawan PT. BANK PERKREDITAN RAKYAT PALEMBANG, yang telah bersedia meluangkan waktu dan memberikan data-data yang diperlukan dalam penyelesaian Skripsi ini
7. Keluarga saya yang telah mensupport dan mendoakan setiap langkah saya sehingga saya menjadi manusia yang berguna bagi bangsa dan Negara
8. Teman-teman seperjuangan angkatan 2017 yang tidak bisa penulis sebutkan satu persatu, terimakasih atas bantuannya dalam menyelesaikan Skripsi ini.

Walaikum Salam Wr.Wb

Palembang, April 2021

Penulis

## DAFTAR ISI

	<b>Halaman</b>
<b>Halaman Judul .....</b>	<b>i</b>
<b>Tanda Persetujuan Skripsi.....</b>	<b>ii</b>
<b>Motto dan Persembahan .....</b>	<b>iii</b>
<b>Pernyataan Bebas Plagiat.....</b>	<b>iv</b>
<b>Kata Pengantar.....</b>	<b>v</b>
<b>Daftar Isi .....</b>	<b>vii</b>
<b>Daftar Tabel.....</b>	<b>xi</b>
<b>Daftar Gambar .....</b>	<b>xii</b>
<b>Abstrak.....</b>	<b>xiii</b>
<b>Riwayat Hidup.....</b>	<b>xv</b>

### **BAB I PENDAHULUAN**

1.1 Latar Belakang .....	1
1.2 Perumusan Masalah.....	5
1.3 Tujuan Penelitian.....	6
1.4 Manfaat Penelitian.....	6

### **BAB II TINJAUAN PUSTAKA**

2.1 Kajian Teoritis	
2.1.1 Kinerja Karyawan .....	7
2.1.2 Pengertian Kinerja Karyawan .....	8
2.1.3 Metode penilaian kinerja .....	9
2.1.4 Penyebab masalah-masalah kinerja.....	10
2.1.5 Faktor-faktor yang mempengaruhi kinerja.....	11
2.1.6 Karakteristik kinerja karyawan .....	12

2.1.7	Indikator kinerja karyawan.....	14
2.1.8	Pengertian kualitas .....	15
2.1.9	Pengertian pelayanan.....	16
2.1.10	Ciri – ciri kualitas pelayanan.....	17
2.1.11	Dimensi kualitas pelayanan.....	18
2.1.12	Pengertian kompetensi .....	19
2.1.13	Ciri-ciri kompetensi.....	20
2.1.14	Jenis-jenis kompetensi.....	21
2.1.15	Faktor-faktor yang mempengaruhi kompetensi .....	22
2.1.16	Dimensi dan indikator kompetensi.....	23
2.1.17	Pengertian beban kerja .....	24
2.1.18	Faktor-faktor yang mempengaruhi beban kerja .....	24
2.1.19	Dampak beban kerja.....	25
2.1.20	Dimensi dan indikator beban kerja.....	26
2.2	Penelitian yang Relevan .....	28
2.3	Kerangka Berpikir .....	31
2.4	Hipotesis.....	32

### **BAB III METODE PENELITIAN**

3.1	Tempat dan Waktu Penelitian	
3.1.1	Tempat Penelitian.....	33
3.1.2	Waktu Penelitian .....	33
3.2	Sumber dan Teknik Pengumpulan Data	
3.2.1.	Sumber Data .....	34
3.2.2.	Teknik Pengumpulan Data .....	35
3.3	Populasi dan Sampel	
3.3.1	Populasi dan sampel .....	36
3.4	Rancangan Penelitian .....	37
3.5	Variabel dan Deinisasi Operasional	
3.5.1	Variabel Penelitian .....	38
3.5.2	Definisi Operasional.....	38
3.6	Instrumen Penelitian	



3.6.1 Uji Validitas .....	42
3.6.2 Uji Reliabilitas.....	43
3.7 Metode Analisis Data	
3.7.1 Analisis linier Berganda .....	44
3.7.2 Analisis Koefisien Korelasi.....	45
3.7.3 Analisis Koefisien Determinasi.....	45

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

4.1 Hasil Penelitian	
4.1.1 Bank Perkreditan Rakyat Palembang .....	48
4.1.2 Kegiatan Usaha Bank Perkreditan Rakyat .....	48
4.1.3 Visi dan Misi PT. Bank Perkreditan Rakyat Palembang	
4.1.3.1 Visi PT. Bank Perkreditan Rakyat Palembang.....	50
4.1.3.2 Misi PT. Bank Perkreditan Rakyat Palembang.....	50
4.1.4 Struktur Organisasi .....	51
4.1.5 Produk PT. Bank Perkreditan Rakyat Palembang .....	51
4.1.6 Produk Tabungan PT. BPR Palembang.....	55
4.1.7 Tugas Jabatan di PT. Bank Perkreditan Rakyat Palembang..	58
4.2 Pembahasan Penelitian dan Interpretasi .....	66
4.2.1 Karakteristik responden.....	66
4.3 Analisis data dan pembahasan .....	67
4.3.1 Hasil Uji Validitas .....	67
4.3.2 Hasil Uji Reliabilitas .....	72
4.4 Analisis Regresi Linier Berganda .....	73
4.3.3 Uji Koefisien Determinasi.....	74
4.5 Uji Hipotesis .....	75
4.5.1 Hasil Uji F.....	76
4.5.2 Hasil Uji t.....	77

## **BAB V KESIMPULAN DAN SARAN**

5.1. Kesimpulan .....	80
-----------------------	----

5.2. Saran .....	81
<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>	<b>83</b>
<b>LAMPIRAN</b>	

## DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu .....	28
Tabel 3.1 Jadwal Penelitian.....	33
Tabel 3.2 Defenisi Operasional Variabel Kinerja .....	40
Tabel 3.3 Definisi Operasional Variable Kualitas Pelayanan .....	40
Tabel 3.4 Definisi Operasional Variable Kompetensi .....	41
Tabel 3.5 Definisi Operasional Variable Beban Kerja.....	42
Tabel 3.6 Skala Likert Pengukuran .....	43
Tabel 3.7 Interpretasi Koefisien Kolerasi.....	46
Tabel 4.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin .....	66
Tabel 4.3 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia.....	67
Tabel 4.4 Hasil Uji Variabel Kinerja .....	68
Tabel 4.5 HasilUji Variable Kualitas Pelayanan.....	69
Tabel 4.6 Hasil Uji Variabel Kompetensi .....	70
Tabel 4.7 Hasil Uji Beban Kerja .....	71
Tabel 4.8Hasil Uji Reliabilitas Variable Penelitian .....	72
Tabel 4.9 Hasil Uji Regresi Berganda.....	73
Tabel 4.10 Hasil Uji Koefisien Korelasi .....	75
Tabel 4.11 Hasil Uji F .....	76
Tabel 4.12 Hasil Uji t.....	77

## DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 2.1 Kerangka Berpikir .....	31
Gambar 4.1 Struktur Organisasi.....	51

## ABSTRAK

Desi Alfiani. Pengaruh Kualitas Pelayanan, Kompetensi, Dan Beban Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Pada PT Bank Perkreditan Rakyat Palembang.

Kurangnya Disiplin tenaga kerja pada PT Bank Perkreditan rakyat Palembang. Penelitian mencoba untuk meneliti dengan judul Pengaruh Kualitas Pelayanan, Kompetensi, Dan Beban Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Pada PT Bank Perkreditan Rakyat Palembang.

Peneliti ini menggunakan wawancara observasi, kuesioner, wawancara. Sumber data yang di gunakan adalah data Primer dan Sekunder, data dianalisa secara kualitatif dan kuantitatif.

Berdasarkan penelitian tersebut. Kesimpulannya yaitu berdasarkan hasil uji F deiperoleh F hitung sebesar 49.420 dengan nilai signifikasi sebesar 0,000, diperoleh untuk F tabel sebesar 2,57 jadi dapat disimpulkan F hitung > F tabel ( $49.420 > 2,57$ ) jadi hipotesis nol ditolak dapat disimpulkan bahwa variabel Kualitas Pelayanan ( $X_1$ ), Kompetensi ( $X_2$ ), dan Beban Kerja ( $X_3$ ) secara bersama – sama atau simultan berpengaruh terhadap Kinerja Karyawan (Y).

Berdasarkan tabel hasil uji parsial (uji t) dapat dijelaskan :

Variabel Kualitas Pelayanan ( $X_1$ ) berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan (Y) hasil diperoleh t hitung sebesar 4.556 dengan nilai signifikan sebesar 0,000, nilai t hitung > t tabel ( $4.556 > 2.012$ ), jadi hipotesis alternative diterima dan hipotesis nol ditolak bahwa Kualitas Pelayanan ( $X_1$ ) berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan (Y).

Variabel Kompetensi ( $X_2$ ) tidak berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan (Y) hasil diperoleh t hitung sebesar 1.593 dengan nilai signifikan sebesar 0,118, nilai t hitung > t tabel ( $1.593 > 2.012$ ), jadi hipotesis alternative ditolak bahwa Kompetensi ( $X_2$ ) tidak berpengaruh namun tidak signifikan terhadap kinerja karyawan (Y)

Variabel Beban Kerja ( $X_3$ ) berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan (Y) hasil diperoleh t hitung sebesar 3.191 dengan nilai signifikan sebesar 0,003, nilai t hitung > t tabel ( $3.191 > 2.012$ ), jadi hipotesis alternative diterima dan hipotesis nol ditolak bahwa Beban Kerja ( $X_3$ ) berpengaruh terhadap kinerja karyawan (Y).

**Kata kunci : Kualitas Pelayanan, Kompetensi dan Beban Kerja.**

## **RIWAYAT HIDUP**

Desi Alfiani, dilahirkan pada tanggal 24 Desember 1998 dari Ayah Abdul Muthaleb, dan Ibu Mega Wati. Ia anak kedua dari tiga bersaudara, Sekolah Dasar (SD) di selesaikan pada tahun 2010 SD Negeri 1 Bandar Baru (ACEH). Sekolah Menengah Pertama (SMP) di selesaikan pada tahun 2013 di SMP Negeri 1 Bandar Baru (ACEH), Sekolah Menengah Kejuruan (SMK) di selesaikan pada tahun 2016 di SMK Negeri 8 Lhokseumawe (ACEH), dan Selanjutnya pada tahun 2017 ia memasuki Fakultas Ekonomi Program Studi Manajemen Universitas Tridinanti Palembang.

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang**

Semakin pesatnya perkembangan di Era Globalisasi saat ini menuntut organisasi ataupun perusahaan untuk senantiasa meningkatkan kualitas pelayanan secara professional sesuai dengan bidangnya masing-masing. Salah satunya adalah pelayanan pada PT. Bank Perkreditan Rakyat Palembang. Tidak hanya untuk pelanggan tetapi juga untuk para karyawan karena keberhasilan dan kelangsungan hidup perusahaan ini sangat tergantung pada sejauh mana perusahaan memberikan suatu pelayanan yang baik dan nyaman terhadap karyawan-karyawannya sehingga dengan pelayanan yang baik terhadap karyawan dapat memberikan dampak positif terhadap karyawan dan semakin memotivasi karyawan untuk selalu memberikan yang terbaik terhadap perusahaan tersebut.

Bank Perkreditan Rakyat (BPR) adalah Bank yang melaksanakan kegiatan usaha secara konvensional atau berdasarkan prinsip syariah, yang dalam kegiatannya memberikan jasa dalam lalu lintas pembayaran. Kegiatan BPR jauh lebih sempit jika dibandingkan dengan kegiatan Bank umum karena BPR dilarang menerima simpanan giro, kegiatan valas, dan perasuransian. Berdasarkan Peraturan Daerah No. I Tahun 2016, Tentang Penyertaan Modal pemerintah kota Palembang kepada PT. Bank Perkreditan Rakyat Pendanaan Sarana Rakyat, Komposisi pemegang saham berubah menjadi 52% milik Pemerintah Kota Palembang dan 48%



Milik PT.Sarana Pembangunan Palembang Jaya (SP2J),dengan demikian Pemerintah Kota Palembang menjadi Pemegang Saham Mayoritas di PT.Bank Perkreditan Rakyat Pendanaan Sarana Rakyat menjadi Badan Usaha Milik Daerah (BUMD).

Pada tanggal 13 November 2007 berdasarkan Keputusan Dewan Komisioner Otoritas Jasa Keuangan (OJK) Nomor : KEP-56/KR ) 07/2017 maka PT.Bank Perkreditan Rakyat Pendanaan Sarana Rakyat berubah menjadi PT.Bank Perkreditan Rakyat Palembang.Sumber daya manusia menjadi bagian terpenting yang akan menentukan keberhasilan dalam pelaksanaan kegiatan Perusahaan, tuntunan dari setiap badan Perusahaan,untuk mengembangkan, dan mempertahankan sumber daya manusia yang berkualitas semakin dibutuhkan sesuai dengan adanya perubahan-perubahan lingkungan yang terjadi didalam setiap Perusahaan.. Adanya perubahan yang terjadi didalam setiap lingkungan badan Perusahaan, membuat Perusahaan harus melakukan perbaikan yang sesuai dengan perubahan lingkungan yang terjadi agar Perusahaan dapat berjalan dengan baik.

Berkaitan dengan usaha peningkatan kinerja kerja pegawai, salah satu permasalahan dasar adalah bagaimana meningkatkan kualitas pelayanan,kepuasan, dan beban kerja pada pegawai. Ketiga hal ini sangat berperan penting dalam meningkatkan efektivitas dan efisiensi dari organisasi didalam menjalankan kegiatan dan pekerjaan yang telah direncanakan dan diprogramkan.

Pekerjaan dapat lebih cepat dan tepat diselesaikan jika didukung oleh pegawai di dalam melaksanakan pekerjaan serta peran karyawan sangat dibutuhkan untuk melaksanakan pekerjaan untuk tujuan organisasi.

Dalam menghadapi tuntutan masyarakat katakan peningkatan pelayanan baik kualitas maupun kuantitasnya maka setiap perusahaan diuntut untuk tidak melakukan kesalahan seperti hal-hal yang menyebabkan keterlambatan pelayanan, untuk itu dalam membentuk suatu pelayanan secara utuh dan berkualitas, maka dibutuhkan kinerja yang baik. Pelayanan merupakan strategi atau kunci dalam berbagai usaha dalam kegiatan yang bersifat jasa. Dengan memberikan pelayanan yang baik akan menimbulkan dampak positif terhadap perusahaan, melalui berbagai cara, teknik dan metode yang dapat menarik lebih banyak orang memakai jasa yang ditawarkan oleh perusahaan. Kualitas pelayanan yang bertujuan menarik simpatik pelanggan merupakan hal pokok yang harus selalu dipertahankan oleh perusahaan.

Namun apabila salah satu karyawan ada yang masih terlalu kaku, maka kualitas pelayanan dalam BPR akan menurun hal ini tentu saja merupakan suatu permasalahan yang menunjukkan bahwa PT.BPR belum dapat memenuhi kebutuhan masyarakat.

Faktor kedua yang mempengaruhi kinerja adalah kompetensi. Kompetensi menjelaskan kenapa yang dilakukan pegawai di tempat kerja pada berbagai tingkatan dan memperinci standar masing-masing tingkatan, mengidentifikasi karakteristik pengetahuan dan keterampilan yang diperlukan individual yang memungkinkan menjalankan tugas dan tanggung jawab secara efektif sehingga

mencapai standar professional dalam bekerja dan menghasilkan kinerja yang baik.Selanjutnya dari segi Kompetensi bahwa permasalahan yang terjadi pada PT.Bank Perkreditan Rakyat diantaranya adalah masih kurangnya pengetahuan yang di miliki pegawai yang berkaitan dengan perkembangan informasi pekerjaannya

Beban kerja yang terlalu berlebihan akan mengakibatkan dampak yang tidak baik, yaitu akan menimbulkan kelelahan baik secara fisik maupun mental dan reaksi-reaksi emosional seperti sakit kepala, gangguan pencernaan, dan mudah marah. Sedangkan beban kerja yang terlalu sedikit di mana pekerjaan yang terjadi karena pengurangan gerakan menimbulkan kebosanan.Rasa bosan dalam kerja yang dilakukan atau pekerjaan yang terlalu sedikit mengakibatkan kurangnya perhatian pada pekerjaan sehingga secara potensial membahayakan pekerja sehingga beban kerja dapat menimbulkan dampak negatif bagi karyawan salah satunya kualitas kerja menurun.

Berdasarkan hasil observasi yang dilakukan penulis pada PT.Bank Perkreditan Rakyat terdapat beberapa permasalahan yang berhubungan dengan kinerja yang di tunjukkan oleh para pegawai yang bekerja disana.Dilihat sudut pandang peneliti dan wawancara pegawai beberapa masalah tersebut disebabkan oleh beberapa faktor di perusahaan tersebut.Seperti Kualitas Pelayanan yang masih kaku dalam melayani pelanggan,selanjutnya dari segi Kompetensi bahwa permasalahan yang terjadi pada PT.Bank Perkreditan Rakyat diantaranya adalah masih kurangnya pengetahuan yang di miliki pegawai yang berkaitan dengan perkembangan informasi pekerjaannya.Sedangkan dari segi Beban Kerja bahwa

permasalahan yang terjadi dalam beban kerja di antaranya banyaknya tuntutan kerja yang menyebabkan kelelahan bagi karyawan.

Beban kerja yang berlebihan dan beban kerja yang sedikit dapat berpengaruh terhadap kinerja karyawan. Ternyata masalah tenaga kerja merupakan salah satu factor yang penting bagi perusahaan sehingga kualitas pelayanan, kompetensi, dan beban kerja berperan penting dalam meningkatkan kinerja karyawan. Maka dalam penelitian ini penulis membuat judul :

**“PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, KOMPETENSI, DAN BEBAN KERJA TERHADAP KINERJA PT. BANK PERKREDITAN RAKYAT PALEMBANG”**

## **1.2 Rumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang di atas, maka penulis menetapkan rumusan masalah dalam penelitian ini yaitu :

1. Apakah kualitas pelayanan, kompetensi, beban kerja berpengaruh secara simultan terhadap kinerja PT. BPR Palembang?
2. Apakah kualitas pelayanan berpengaruh secara parsial terhadap kinerja PT. BPR Palembang?
3. Apakah kompetensi berpengaruh secara parsial terhadap kinerja PT. BPR Palembang?
4. Apakah beban kerja berpengaruh secara parsial terhadap kinerja PT. BPR Palembang?

### **1.3 Tujuan Penelitian**

Berdasarkan rumusan masalah di atas, maka tujuan penulis dari penelitian ini yaitu :

1. Untuk mengetahui apakah kualitas pelayanan, kompetensi, beban kerja berpengaruh secara simultan terhadap PT.BPR Palembang
2. Untuk mengetahui kualitas pelayanan berpengaruh secara parsial terhadap kinerja PT.BPR Palembang
3. Untuk mengetahui kompetensi berpengaruh secara parsial terhadap kinerja PT.BPR Palembang
4. Untuk mengetahui beban kerja berpengaruh secara parsial terhadap kinerja PT.BPR Palembang

### **1.4 Manfaat Penelitian**

Hasil penelitian diharapkan dapat memberikan manfaat kepada beberapa pihak, antara lain :

1. Bagi Penulis  
Sebagai sarana menambah pengetahuan dan wawasan mengenai judul.
2. Bagi Perusahaan  
Hasil penelitian ini dapat dijadikan sebagai bahan pertimbangan dalam meningkatkan atau memperbaiki kinerja karyawan.
3. Bagi Akademik  
Penelitian ini diharapkan dapat memperkaya kepustakaan dan menyajikan informasi mengenai Kualitas Pelayanan, Kompetensi, dan Beban Kerja.

## DAFTAR PUSTAKA

- AA. Anwar Prabu Mangkunegara, 2013, *Manajemen Sumber Daya Manusia Perusahaan*, Remaja Rosdakarya, Bandung.
- Achmad, Zein, 2009, *Aplikasi Pemasaran dan Salesmanship*, Jakarta: MitraWacana Media.
- Afandi, P, 2018, *Manajemen Sumber Daya Manusia (Teori, Konsep dan Indikator)*, Riau: Zanafa Publishing.
- As, Mahmoeddin, 2010, *Melacak Kredit Bermasalah*, Cetakan Pertama, Jakarta: Pustaka Sinar Harapan
- Agripa Toar Sitepu, 2013, *Beban Kerja dan Motivasi Pengaruhnya Terhadap Kinerja Karyawan Pada PT. Bank Tabungan Negara Tbk Cabang Manado*, Vol.1, No.4, ISSN: 2303-1174.
- Ariani, D. Wahyu, 2009, *Manajemen Operasi Jasa*, Yogyakarta : Graha Ilmu.
- Ardana. 2012. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Yogyakarta : Graha Ilmu
- Atmawati, R dan M, Wahyudin, 2007, *Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Matahari Departement Store Di Solo Grand Mall*, Surakarta: Jurnal Daya Saing, Program MM-UMS.
- Dhania, D.R. 2010, *Pengaruh Stres Kerja, Beban Kerja Terhadap Kepuasan Kerja*, Jurnal Psikologi Universitas Muria Kudus. Vol. 1, No. 1, pp 15 – 23.
- Kotler, Philip, 2008, *Manajemen Pemasaran Edisi 12 Jilid 2*, Jakarta: Indeks.
- Komarudin, 2002, *Manajemen Sumber Daya Manusia Edisi Revisi*, Bandung : Kappa – sigma
- Marwansyah, 2016, *Manajemen Sumber Daya Manusia*, Edisi Dua, Cetakan keempat. Bandung: Alfabeta,CV
- Mangkuprawira dan Hubeis, 2007, *Manajemen Mutu Sumber Daya Manusia*, Ghalia Indonesia, Bogor.
- Murti, 2003, *Prinsip dan Metode Riset Epidemiologi Edisi Kedua Jilid Pertama*, Yogyakarta : Gajah Muda University Press.

- Mink, 2011, Seri *Manajemen Sumber Daya Manusia (Kinerja/Performance)*, Jakarta: PT Elik Media Koputindo.
- Pedoman Penulisan Skripsi/Laporan Akhir Fakultas Ekonomi, **Universitas Tridinanti Palembang**, Tahun 2014.
- Prihatini. 2007, *Analisis Hubungan Beban Kerja Dengan Stress Kerja Perawat di Setiap Ruang Rawat Inap RSUD Sidikalang*, Skripsi Universitas Sumatera Utara Medan.
- Rivai, Veithzal. 2011, *Manajemen Sumber Daya Manusia untuk Perusahaan: dari Teori ke Praktik*, Jakarta : RajaGrafindo Persada.
- Supranto, 2001, *Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan untuk Menaikkan Pangsa Pasar*, Penerbit Rineka Cipta, Jakarta, 230,243.
- Suwatno, 2003, *Manajemen Sumber Daya Manusia*, Jakarta: Erlangga.
- Suyadi Prawirosentono,, 2011, “*Manajemen Operasi*”, Edisi Ketiga, PT.Bumi Aksara, Jakarta.
- Veithzal Rivai, 2014, *Manajemen Sumber Daya Manusia untuk Perusahaan*, Edisi ke 6, PT. Raja Grafindo Persada, Depok, 16956.
- Wibowo, 2010, *Manajemen Kinerja*. Jakarta: Rajawali Pers.
- Wirawan, 2011, *Evaluasi Teori Model Standar Aplikasi dan Profesi, Contoh Aplikasi Evaluasi Program: Pengembangan Sumber Daya Manusia, Program Nasional Pemberdayaan Masyarakat (PNPM) Mandiri Pedesaan, Kurikulum, Perpustakaan, dan Buku Tes*, Jakarta: Raja Grafindo Persada.