

Pengaruh Kualitas Layanan, Kompetensi, dan Beban Kerja Karyawan Terhadap Kinerja Karyawan Bank Rakyat Indonesia KC Kota Blitar

Ghina Nabilah¹, Hanif Mutiara Rohmah²

Universitas Islam Blitar

ginabilaahh@gmail.com¹, hanifmutiara00@gmail.com²

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh kualitas layanan, kompetensi, dan beban kerja terhadap kinerja karyawan Bank Rakyat Indonesia. Penelitian ini dilakukan di BRI KC Kota Blitar. Jenis penelitian ini adalah penelitian penjelasan (explanatory research). Populasi dalam penelitian ini adalah semua karyawan yang ada di BRI KC Kota Blitar yaitu sejumlah 200 orang. Sampel yang digunakan penelitian ini sebanyak 75 responden karyawan BRI KC Kota Blitar. Teknik pengumpulan data berupa kuesioner. Pengujian hipotesis ini menggunakan uji t dan uji f. Berdasarkan hasil penelitian menunjukkan kualitas layanan, kompetensi dan beban kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan BRI KC Kota Blitar. Maka dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan, kompetensi dan beban kerja berperan penting dalam melaksanakan setiap pekerjaan yang diberikan supaya menghasilkan kinerja yang baik dan dapat menyebabkan tujuan dari suatu perusahaan dapat tercapai.

Kata kunci: **Kualitas Layanan, Kompetensi, Beban Kerja, Kinerja Karyawan**

ABSTRACT

This research aims to analyze the influence of service quality, competency and workload on the performance of Bank Rakyat Indonesia employees. This research was conducted at BRI KC Kota Blitar. This type of research is explanatory research. The population in this study were all employees at BRI KC Kota Blitar, namely 200 people. The sample used in this research was 75 respondents from BRI KC Kota Blitar employees. The data collection technique is in the form of a questionnaire. Testing this hypothesis uses the t test and f test. Based on the research results, it shows that service quality, competency and workload have a positive and significant effect on the performance of BRI KC Kota Blitar employees. So it can be concluded that service quality, competence and workload play an important role in carrying out every job given so that it produces good performance and can cause the goals of a company to be achieved.

Keywords: Service Quality, Competence, Workload, Employee Performance

PENDAHULUAN

Peningkatan kinerja sumber daya manusia terlihat dari hasil yang dicapai dari pekerjaan. Menurut Stevy (2018), mengemukakan kinerja adalah hasil yang dicapai oleh seseorang dalam menyelesaikan tugas yang dibebankan kepadanya, yang didasarkan pada waktu, pengalaman, kecakapan, dan kesungguhan. Kinerja sebuah karyawan akan baik apabila karyawan mempunyai kualitas layanan, kompetensi yang cukup dan memiliki beban kerja yang cenderung rendah.

Kualitas layanan yang dilakukan oleh karyawan mampu mempengaruhi pandangan nasabah dalam hal kinerja karyawan. Kualitas layanan merupakan sebuah usaha secara totalitas dari karakteristik produk maupun jasa dalam menunjukkan kemampuannya untuk memuaskan kebutuhan konsumen, baik yang nampak jelas maupun secara tersembunyi (Kotler, 2009). Kualitas layanan dapat dijadikan sebagai keunggulan kompetitif maupun strategi potensial dalam memenangkan persaingan dengan kompetitor juga sebagai sarana positioning utama pemasar produk maupun jasa. Penelitian yang dilakukan oleh Maheswari & Aksari, (2019); dan Suwarsito & Aliya, (2020) mengonfirmasi pernyataan di atas dengan hasil penelitiannya yang menyatakan kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan.

Menurut Sedarmayanti (2017), menyatakan kompetensi adalah apa yang orang bawa pada pekerjaan, dalam berbagai bentuk dan tingkat perilaku. Berdasarkan penelitian Risamasu, et al. (2018) dan Aulia (2017) menyatakan kompetensi berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan. Dimana semakin baik kompetensi karyawan dalam bekerja maka akan semakin baik juga kinerja karyawan yang bekerja. Kompetensi karyawan memiliki pengaruh terhadap kinerja karyawan yang juga berhubungan dengan faktor beban kerja sebagai suatu konsep terhadap penerapan pada setiap individu untuk menyelesaikan tugas tersebut sesuai dengan tugas dan wewenang jabatannya. Berbeda dengan penelitian Alfiani (2021), yang menyatakan kompetensi tidak berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan.

Beban kerja adalah sejauh mana seseorang dapat menyelesaikan pekerjaan yang diberikan kepadanya. Beban kerja dapat dipengaruhi oleh jumlah pekerjaan yang harus dilakukan, jumlah waktu atau batasan waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan pekerjaan, dan pandangan subjektif seseorang tentang pekerjaan

yang diberikan kepadanya. Penelitian Jeky et al., (2018) dan Dian et al., (2018) menyatakan beban kerja berpengaruh negatif dan signifikan terhadap kinerja karyawan. Ketika karyawan bekerja mencapai batasnya, maka kemungkinan terjadinya kesalahan akan semakin besar, kekurangan beban kerja juga memungkinkan kesalahan terjadi dan ketika seseorang bekerja pada batasnya dalam waktu yang lama, stres akan muncul. Berbeda dengan penelitian Siswanto et al., (2019), yang menyatakan beban kerja memiliki hasil berpengaruh positif signifikan terhadap kinerja karyawan bank. Pemberian beban kerja yang sesuai dengan kompetensi atau keahlian dan kenyamanan karyawan dapat meningkatkan kinerjanya.

Salah satu masalah utama dalam upaya meningkatkan kinerja kerja karyawan adalah meningkatkan kualitas, layanan, kepuasan, dan beban kerja. Ketiga hal ini sangat penting untuk meningkatkan efisiensi dan efektivitas organisasi dalam menjalankan kegiatan dan pekerjaan yang telah diprogramkan dan direncanakan. Karyawan dapat membantu menyelesaikan pekerjaan dengan lebih cepat dan tepat, dan peran mereka sangat penting untuk mencapai tujuan organisasi.

Kebutuhan tenaga-tenaga yang profesional tentunya tidak hanya sekedar masalah bagaimana menyediakan sumber daya manusia yang berkualitas. Namun apabila salah satu karyawan ada yang masih belum sesuai dengan standar, maka kualitas pelayanan dalam BRI KC Kota Blitar akan menurun hal ini tentu saja merupakan suatu permasalahan yang menunjukkan bahwa BRI KC Kota Blitar belum dapat memenuhi kebutuhan masyarakat. Faktor kedua yang mempengaruhi kinerja adalah kompetensi. Dari segi kompetensi bahwa permasalahan yang terjadi pada BRI KC Kota Blitar di antaranya adalah kurangnya pengetahuan karyawan tentang pengembangan informasi pekerjaan.

Dampak negatif dari beban kerja yang berlebihan termasuk kelelahan fisik dan mental serta reaksi emosional seperti sakit kepala, masalah pencernaan, dan mudah marah. Namun, beban kerja yang terlalu sedikit, yaitu pekerjaan yang dilakukan dengan sedikit gerakan, dapat menyebabkan pekerja merasa bosan atau tidak fokus pada pekerjaan mereka. Akibatnya, beban kerja yang terlalu sedikit dapat membahayakan karyawan dan berdampak negatif pada kualitas kerja mereka.

Berdasarkan hasil observasi yang dilakukan penulis pada BRI KC Kota

Blitar Ada sejumlah masalah kinerja yang ditangani oleh karyawan. Dari perspektif peneliti dan wawancara karyawan, beberapa masalah tersebut disebabkan oleh berbagai faktor di perusahaan. Kualitas pelayanan, kompetensi, dan beban kerja sangat penting untuk meningkatkan kinerja karyawan, sehingga masalah tenaga kerja menjadi salah satu faktor penting bagi perusahaan.

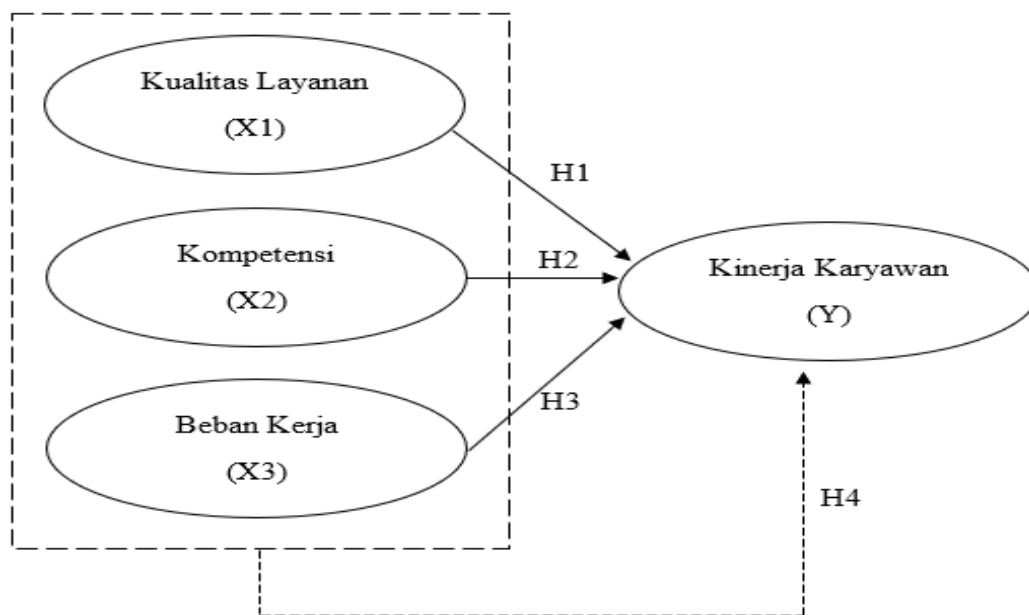
LANDASAN TEORI

Menurut Mangkunegara (2017), kinerja karyawan adalah ada sejumlah masalah kinerja yang ditangani oleh karyawan. Dari perspektif peneliti dan wawancara karyawan, beberapa masalah tersebut disebabkan oleh berbagai faktor di perusahaan. Kualitas pelayanan, kompetensi, dan beban kerja sangat penting untuk meningkatkan kinerja karyawan, sehingga masalah tenaga kerja menjadi salah satu faktor penting bagi perusahaan. Pelayanan merupakan salah satu fungsi perbankan maka sudah seharusnya itu dilakukan secara berkualitas oleh bank-bank. Menurut J. Supranto (2006:226) kualitas pelayanan adalah sebuah kata yang bagi penyedia jasa merupakan sesuatu yang harus dikerjakan dengan baik. Bagi perusahaan yang bergerak di sektor jasa, memberikan pelayanan yang berkualitas kepada pelanggan merupakan hal penting untuk keberhasilan mereka.

Rachmaniza (2020), menyatakan kompetensi merujuk pada atribut yang melekat pada seseorang yang berhubungan dengan seberapa efektif individu tersebut dalam melakukan pekerjaannya. Kompetensi juga mencakup karakteristik dasar individu yang memiliki hubungan sebab-akibat dengan standar yang digunakan sebagai acuan untuk menilai efektivitas atau kinerja yang luar biasa di tempat kerja atau dalam situasi tertentu. Beban kerja merupakan hal yang penting bagi setiap perusahaan dalam menjalankan fungsinya dengan baik. Hal ini karena beban kerja memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kinerja karyawan. Menurut Gibson (2018), bahwa beban kerja adalah keharusan mengerjakan terlalu banyak tugas atau penyediaan waktu yang tidak cukup untuk menyelesaikan tugas.

Sumber daya manusia (SDM) adalah salah satu elemen yang dianggap sangat signifikan dan memiliki pengaruh terbesar terhadap perkembangan suatu perusahaan. Di dalam suatu perusahaan harus memiliki kualitas layanan karyawan yang bekerja pada perusahaan. Perusahaan perlu mengoptimalkan potensi karyawan agar perusahaan dapat berkembang dengan baik. Konflik yang bersifat konstruktif dianggap dapat meningkatkan kolaborasi yang baik antara karyawan. Selain itu, tugas yang diberikan oleh perusahaan harus sesuai dengan posisi yang

dimiliki oleh setiap karyawan. Jika tidak, karyawan-karyawan tersebut mungkin akan mengalami stres kerja yang dapat berdampak negatif pada kinerja mereka dalam perusahaan, maka dapat digambarkan kerangka pikir pada penelitian ini seperti yang terlihat pada gambar 2.1 berikut:



Gambar 2.1 Kerangka Pikir Penelitian

Hipotesis:

H1: Kualitas Layanan berpengaruh positif terhadap Kinerja Karyawan BRI KC Kota Blitar Jawa Timur

H2: Kompetensi berpengaruh positif terhadap Kinerja Karyawan BRI KC Kota Blitar Jawa Timur

H3: Beban Kerja berpengaruh negatif terhadap Kinerja Karyawan BRI KC Kota Blitar Jawa Timur

H4: Kualitas Layanan, Kompetensi dan Beban Kerja berpengaruh terhadap Kinerja Karyawan BRI KC Kota Blitar Jawa Timur

METODE KEGIATAN

Penelitian ini dilakukan di BRI KC Kota Blitar. Jenis penelitian ini adalah penelitian penjelasan (*explanatory research*), yang akan menjelaskan pengaruh antara variabel bebas atau independen terhadap variabel dependen (Singarimbun

dan Effendi, 2019). Penelitian ini menggunakan metode penelitian kuantitatif. Populasi dalam penelitian ini adalah semua karyawan yang ada di BRI KC Kota Blitar yaitu sejumlah 217 orang. Berdasarkan hasil perhitungan, sampel yang digunakan penelitian ini sebanyak 75 responden karyawan BRI KC Kota Blitar. Penelitian ini menggunakan teknik pengumpulan data berupa kuesioner atau angket. Untuk memperoleh data yang memiliki tingkat akurasi dan konsistensi yang tinggi, instrumen penelitian yang digunakan harus valid dan reliabel. Model regresi linier dapat dicapai bila memenuhi uji asumsi klasik (uji prasyarat analisis). Analisis regresi pada dasarnya studi mengenai ketergantungan variabel dependen dengan satu atau lebih variabel independen, dengan tujuan untuk memberikan estimasi rata-rata populasi atau nilai rata-rata variabel dependen berdasarkan nilai variabel independen yang diketahui (Sugiyono, 2021).

HASIL DAN PEMBAHASAN

Analisis regresi linier berganda bertujuan untuk mengetahui pengaruh antara dua atau lebih variabel independen dengan satu variabel dependen yang ditampilkan dalam bentuk persamaan regresi. Adapun hasil regresi linier berganda pengaruh kualitas layanan, kompetensi, dan beban kerja terhadap kinerja karyawan BRI KC Kota Blitar adalah sebagai berikut:

a. Uji Normalitas

Untuk menguji normalitas residual digunakan uji statistik non-parametik Kolmogorov-Smirnov. Penelitian berdistribusi normal apabila memiliki nilai signifikan lebih besar dari 0,05 ($\text{sig} > 0,05$). Adapun hasil uji normalitas dapat dilihat pada tabel berikut:

Tabel 4.1 Hasil Uji Normalitas

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test	Unstandardized Residual
N	75
Test Statistic	,062
Asymp. Sig. (2-tailed)	,230 ^{c,d}

Sumber: Data diolah SPSS (2025)

Tabel 4.1 Berdasarkan hasil uji normalitas data dapat diperoleh nilai sig. lebih besar dari 0,05 yaitu sebesar 0,230. Berdasarkan hasil tersebut maka data yang digunakan dalam penelitian ini berdistribusi normal dengan rata-rata nilai variabel sama dengan median begitu pula dengan modus nilai data tersebut sehingga asumsi normalitas terpenuhi. Uji multikolinieritas bertujuan untuk menguji apakah model regresi ditemukan adanya korelasi antar variabel bebas.

Adapun hasil uji multikolonieritas dapat dilihat pada tabel berikut:

Tabel 4.2 Hasil Uji Multikolonieritas

Variabel	Tolerance	VIF
Kualitas Pelayanan (X1)	,787	1,340
Kompetensi (X2)	,580	1,554
Beban Kerja (X3)	,684	1,442

Sumber: Data diolah SPSS (2025)

Berdasarkan tabel 4.2 dapat diketahui bahwa hasil perhitungan nilai Tolerance ketiga variabel independen yang memiliki nilai Tolerance > 0.10 yaitu kualitas pelayanan sebesar 0.787, kompetensi sebesar 0.580, dan beban kerja sebesar 0.684. Kriteria model regresi terbebas dari gejala multikolonieritas apabila nilai tolerance lebih besar dari 0.1 dan nilai VIF lebih kecil dari 10, sehingga dapat disimpulkan bahwa tidak ada multikolonieritas antar variabel bebas dalam model regresi.

b. Uji t

Tabel 4.3 Hasil Uji Regresi Berganda

Variabel Bebas	Koefisien Regresi	t	Sig.
Konstanta	2.071	3.148	0,002
Kualitas Layanan	0.711	6.507	0,000
Kompetensi	0.670	4.367	0,000
Beban Kerja	-0.854	-5.608	0,000

Sumber: Data diolah Peneliti, Januari 2025

Dari tabel 4.3 di atas, dapat dirumuskan suatu persamaan regresi untuk mengetahui pengaruh kualitas layanan, kompetensi, dan beban kerja terhadap kinerja karyawan BRI KC Kota Blitar, adapun persamaan regresinya adalah sebagai berikut:

$$Y = a + b_1 X_1 + b_2 X_2 + b_3 X_3 + e$$

Dimana: $Y = 2.071 + 0.711 X_1 + 0.670 X_2 + (-0.854) X_3 + e$

Dari persamaan tersebut dapat dijabarkan bahwa:

- Y = Variabel terikat yang nilainya akan diprediksi oleh variabel bebas. Dalam penelitian ini yang menjadi variabel terikat adalah kinerja karyawan BRI KC Kota Blitar yang nilainya diprediksi oleh kualitas layanan, kompetensi, dan beban kerja.
- a = Nilai konstanta menunjukkan sebesar 2.071. Merupakan nilai terkait yang dalam hal ini adalah Y pada saat variabel bebasnya adalah 0 ($X_1, X_2, X_3 = 0$).

Artinya jika tidak ada aktivitas kualitas layanan, kompetensi, dan beban kerja nilainya tetap.

- b_1 = Koefisien kualitas layanan sebesar 0.711 dapat diartikan bahwa kualitas layanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan. Hal ini berarti semakin baik kualitas layanan, maka semakin baik pula kinerja karyawan.
- b_2 = Koefisien kompetensi sebesar 0.670 dapat diartikan bahwa kompetensi berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan. Hal ini berarti bahwa semakin bagus kompetensi, maka semakin baik pula kinerja karyawan.
- b_3 = Koefisien beban kerja sebesar -0.854 dapat diartikan bahwa beban kerja berpengaruh negatif dan signifikan terhadap kinerja karyawan. Hal ini berarti bahwa semakin rendah beban kerja, maka semakin baik pula kinerja karyawan.
- e = Merupakan nilai residu atau kemungkinan kesalahan dari model persamaan regresi, yang disebabkan karena adanya kemungkinan variabel lainnya yang dapat mempengaruhi variabel kinerja karyawan tetapi tidak dimasukkan ke dalam model persamaan.

c. Uji f

Adapun tujuan dari dilakukannya uji statistik F adalah untuk menunjukkan apakah semua variabel independen kualitas layanan, kompetensi, dan beban kerja yang dimasukkan dalam model mempunyai pengaruh secara bersama-sama terhadap variabel dependen dimana dalam penelitian ini adalah kinerja karyawan. Apabila nilai F-hitung > F-tabel, maka variabel independen secara bersama-sama berpengaruh terhadap variabel dependen. Begitupun jika tingkat signifikannya, apabila < 0,05, maka dapat dikatakan variabel independen secara bersama-sama berpengaruh positif dan signifikan terhadap variabel dependen. Adapun hasil dari uji F dapat dilihat pada tabel di bawah ini:

Tabel 4.4 Hasil Uji f

ANOVA ^a						
Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	992,895	3	330,965	149,385	,000 ^b
	Residual	179,457	71	2,216		
	Total	1172,353	74			

a. Dependent Variable: Kinerja Karyawan

b. Predictors: (Constant), Kualitas Layanan, Kompetensi, Beban Kerja

Berdasarkan tabel 4. 4 di atas dapat disimpulkan bahwa H_0 ditolak dan H_a diterima. Artinya, secara simultan atau bersama-sama variabel kualitas layanan, kompetensi, dan beban kerja berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan BRI KC Kota Blitar. Hal tersebut dapat dilihat melalui nilai Sig. yaitu sebesar

0,000 yang bernilai lebih kecil dari taraf signifikansinya yaitu 0,05. Selain itu, dapat dibuktikan juga melalui perbandingan antara nilai F-hitung yang bernilai 149.385 lebih besar daripada nilai F-tabel yang bernilai 2,73. Adapun nilai F-tabel diperoleh melalui lampiran statistika tabel F dengan ketentuan $\alpha = 0,05$, nilai df1 sebesar 3, dan nilai df2 sebesar 72. Dengan demikian maka dapat dikatakan hipotesis diterima, yang menyatakan bahwa kualitas layanan, kompetensi, dan beban kerja berpengaruh positif simultan dan signifikan terhadap kinerja karyawan BRI KC Kota Blitar.

Pembahasan

Pengaruh Kualitas Layanan terhadap Kinerja Karyawan BRI KC Kota Blitar

Kualitas layanan merupakan aspek yang penting bagi perusahaan. Peningkatan kualitas pelayanan yang diberikan kepada nasabah tersebut terkait dengan upaya pihak bank dalam memberikan pelayanan yang terbaik kepada nasabah, yang berarti kinerja karyawan tersebut baik. Karyawan yang merasa kinerjanya baik karena kualitas pelayanannya yang telah dilakukannya terus mencoba untuk meningkatkan kualitas pelayanan sehingga kinerjanya dapat dinilai baik. Sehingga kualitas pelayanan dalam produk jasa berpengaruh terhadap kinerja karyawan. Dalam hasil penelitian yang dilakukan oleh Hanifa et al., (2019); Musqari & Huda (2018); dan Octavia (2019) membuktikan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan.

Pengaruh Kompetensi terhadap Kinerja Karyawan BRI KC Kota Blitar

Setiap perusahaan selalu mengharapkan karyawannya memiliki kinerja yang tinggi. Tingginya kinerja karyawan tentu saja dapat menjadi sumbangan yang baik bagi perusahaan. Selain itu, dengan memiliki karyawan yang berkinerja tinggi, instansi dapat meningkatkan kinerjanya. Dengan kata lain, keberlangsungan suatu perusahaan, dalam BRI KC Kota Blitar ditentukan oleh kinerja karyawannya. Salah satu hal yang bisa memengaruhi kinerja karyawan adalah tingkat kompetensinya. Kompetensi mencakup keterampilan, perilaku, dan kemampuan yang memungkinkan karyawan untuk melaksanakan tugas-tugas spesifik. Para karyawan yang memiliki kompetensi yang tinggi, seperti pengetahuan, keterampilan, kemampuan, dan sikap yang sesuai dengan jabatan mereka, selalu termotivasi untuk bekerja dengan efektif dan efisien. Hal ini terjadi karena dengan kompetensi yang dimiliki karyawan yang bersangkutan semakin mampu untuk melaksanakan tugas-tugas yang dibebankan kepadanya.

Kompetensi sungguh berperan penting dalam hal kemajuan perusahaan. Hal ini sejalan dengan penelitian Indrajaya (2023), dan Andre et al., (2021) yang membuktikan bahwa kompetensi karyawan berpengaruh terhadap kinerja karyawan dalam suatu perusahaan.

Pengaruh Beban Kerja terhadap Kinerja Karyawan BRI KC Kota Blitar

Beban kerja adalah salah satu elemen yang bisa memengaruhi munculnya stres pada karyawan, dan faktor ini sering dirasakan oleh hampir setiap karyawan. Konflik di tempat kerja dan beban kerja yang berlebihan pada karyawan dapat menyebabkan stres yang berlangsung lama, yaitu situasi yang tidak menyenangkan yang dihadapi oleh karyawan. Pemberian beban kerja perlu disesuaikan dengan kemampuan karyawan tersebut. Jika kemampuan karyawan lebih tinggi daripada tuntutan pekerjaan, akan muncul perasaan bosan. Namun sebaliknya, jika kemampuan karyawan lebih rendah daripada tuntutan pekerjaan, maka akan muncul kelelahan yang lebih. Beban kerja yang diberikan kepada karyawan dapat dipilah menjadi tiga yaitu beban kerja yang sesuai standar, beban kerja yang terlalu tinggi, dan beban kerja yang terlalu rendah. Hal ini sejalan dengan penelitian Manurung (2020), Hermawan (2021), Nurhandayani (2022), dan Andre et al., (2021) yang menjelaskan bahwa beban kerja berpengaruh negatif terhadap kinerja karyawan.

Pengaruh Kualitas Layanan, Kompetensi, dan Beban Kerja terhadap Kinerja Karyawan BRI KC Kota Blitar

Dalam menjalankan tugas di perusahaan, setiap karyawan memiliki tanggung jawabnya sendiri sesuai dengan departemen yang ditetapkan oleh pimpinan perusahaan. Setiap pekerjaan harus sesuai dengan posisi karyawan tersebut, sehingga membantu perusahaan dalam mengamati perkembangan karyawan selama mereka bekerja. Karyawan yang merasa kinerjanya baik karena kualitas pelayanannya yang telah dilakukannya terus mencoba untuk meningkatkan kualitas pelayanan sehingga kinerjanya dapat dinilai baik. Kemudian seorang karyawan yang memiliki kompetensi yang tinggi seperti pengetahuan, keterampilan, kemampuan, dan sikap yang sesuai dengan jabatan yang diembannya selalu terdorong untuk bekerja secara efektif, dan efisien. Dalam pemberian beban kerja juga perlu disesuaikan dengan kemampuan karyawan tersebut sehingga karyawan tidak merasa bosan dan terbebani oleh pekerjaan. Dari beberapa penjelasan yang diuraikan diatas dapat disimpulkan

bahwa kualitas pelayanan, kompetensi dan beban kerja berperan penting dalam melaksanakan setiap pekerjaan yang diberikan supaya menghasilkan kinerja yang baik dan dapat menyebabkan tujuan dari suatu perusahaan dapat tercapai. Hal ini sejalan dengan penelitian Indrajaya (2023) dan Alfiani (2021) yang mengatakan bahwa kualitas pelayanan, kompetensi, dan beban kerja berpengaruh terhadap kinerja karyawan.

SIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan diatas, dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut:

- a. Kualitas layanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan BRI KC Kota Blitar. Hasil tersebut dapat disimpulkan bahwa semakin baik kualitas layanan yang diberikan karyawan kepada nasabah maka semakin baik kinerja karyawan BRI KC Kota Blitar.
- b. Kompetensi berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan BRI KC Kota Blitar. Hasil tersebut dapat disimpulkan bahwa semakin bagus kompetensi yang dimiliki karyawan maka semakin baik kinerja karyawan BRI KC Kota Blitar.
- c. Beban kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan BRI KC Kota Blitar. Hasil tersebut dapat disimpulkan bahwa semakin sesuai beban kerja yang dimiliki karyawan maka semakin baik kinerja karyawan BRI KC Kota Blitar.
- d. Kualitas layanan, kompetensi dan beban kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan BRI KC Kota Blitar. Maka dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan, kompetensi dan beban kerja berperan penting dalam melaksanakan setiap pekerjaan yang diberikan supaya menghasilkan kinerja yang baik dan dapat menyebabkan tujuan dari suatu perusahaan dapat tercapai.

DAFTAR PUSTAKA

- Afandi, P, 2018, Manajemen Sumber Daya Manusia (Teori, Konsep dan Indikator), Riau: Zanafra Publishing.
- Ely, S., & Dewi, A. S. (2020). Bab II Kajian Pustaka, Kerangka Pemikiran Dan Hipotesis. Repository.Unpas.Ac.Id, 71, 18–57. [http://repository.unpas.ac.id/30322/5/6. BAB II.pdf](http://repository.unpas.ac.id/30322/5/6.BAB%20II.pdf)
- Hermawan, Eric. (2022). Pengaruh Lingkungan Kerja, Stres Kerja, dan Beban Kerja Terhadap Kinerja PT. Sakti Mobile Jakarta. Jurnal Kajian Ilmiah, 22(2), 173–180. <http://ejurnal.ubharajaya.ac.id/index.php/JKI>

- Indrajaya, Y. (2023). Pengaruh Kompetensi Dan Beban Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Melalui Motivasi Kerja Di Pt. Tractorindo Mitra Utama Mojokerto. *Jurnal Manajerial Bisnis*, 6(2), 157–165. <https://doi.org/10.37504/jmb.v6i2.512>
- Kadir, Mp.. (2022). Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Melalui Komitmen Organisasi Pada Lingkup Karyawan Dinas Pengendalian Penduduk dan Keluarga Berencana Kota Parepare. Tesis.
- Manurung, R. (2020). Pengaruh Kualitas pelayanan dan beban kerja pramukamar terhadap kepuasan tamu yang menginap di Hotel Inna Parapat. *Jurnal Ilmiah Kohesi*, 4(3), 24–31.
- Putra, T. A. A., Suryani, N. N., & Widyawati, S. R. (2021). Pengaruh Kompetensi dan Beban Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Pada CV. Samas Bhakti Pertiwi Mengwi Badung. *Values*, 2, 683–693.
- Rijanti, C. S. dan T. (2020). Pengaruh Lingkungan Kerja Dan Kepuasan Kerja. *Jurnal Bisnis, Manajemen, Dan Akuntansi*, 2(1), 85–91.
- Susilawati. (2021). Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan, Lingkungan Kerja, Beban Kerja Dan Insentif Terhadap Loyalitas Karyawan Pada Rumah Sakit Umum Rantauprapat. *Jurnal Manajemen Akuntansi*, 1(4), 575–584.
- Veithzal Rivai, 2018, *Manajemen Sumber Daya Manusia untuk Perusahaan*, Edisi ke 6, PT. Raja Grafindo Persada, Depok, 16956.