

**PENGARUH BEBAN KERJA TERHADAP KINERJA KARYAWAN
PADA BADAN PENGELOLAAN PAJAK DAERAH (BPPD) KOTA
PALEMBANG**



SKRIPSI

**Skripsi Ini Disusun Untuk Memenuhi Persyaratan Menyelesaikan
Pendidikan Sarjana Terapan (DIV) Program Studi Manajemen Bisnis
Jurusan Administrasi Bisnis**

Oleh

Vopi Nolasari

NPM 061540631711

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN BISNIS
JURUSAN ADMINISTRASI BISNIS
POLITEKNIK NEGERI SRIWIJAYA
PALEMBANG
2019**

**PENGARUH BEBAN KERJA TERHADAP KINERJA KARYAWAN
PADA BADAN PENGELOLAAN PAJAK DAERAH (BPPD) KOTA
PALEMBANG**



SKRIPSI

**Skripsi Ini Disusun Untuk Memenuhi Persyaratan Menyelesaikan
Pendidikan Sarjana Terapan (DIV) Program Studi Manajemen Bisnis
Jurusan Administrasi Bisnis**

Oleh

Vopi Nolasari

NPM 061540631711

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN BISNIS
JURUSAN ADMINISTRASI BISNIS
POLITEKNIK NEGERI SRIWIJAYA
PALEMBANG
2019**

**PENGARUH BEBAN KERJA TERHADAP KINERJA KARYAWAN PADA
BADAN PENGELOLAAN PAJAK DAERAH (BPPD) KOTA PALEMBANG**



SKRIPSI

**Disusun Untuk Memenuhi Persyaratan Menyelesaikan
Pendidikan Sarjana Terapan (DIV) Program Studi Manajemen Bisnis
Jurusan Administrasi Bisnis**

Oleh

**Vopi Nolasari
NPM 061340631711**

Menyetujui,

Palembang, 2019

Pembimbing I,

**Dr. A. Jalaluddin Sayuti, S.E., M.Hum.Res. M
NIP 196008061989101001**

Pembimbing II,

**Mariskha Z., S.E., M.M
NIP 197805192006042001**

Mengetahui,

Ketua Jurusan Administrasi Bisnis

**Dr. A. Jalaluddin Sayuti, S.E., M.Hum.Res. M
NIP 196008061989101001**

Ketua Program Studi

**Yusleli Herawati, S.E., M.M
NIP 196005071988112001**

MOTTO DAN PERSEMBAHAN

“Boleh jadi kamu membenci sesuatu, padahal ia amat baik bagimu, dan boleh jadi (pula) kamu menyukai sesuatu, padahal ia amat buruk bagimu; Allah mengetahui, sedang kamu tidak mengetahui.”

(QS. Al Baqarah: 216)

“Sesungguhnya bersama kesulitan itu ada kemudahan. Maka apabila engkau telah selesai (dari sesuatu urusan), tetaplah bekerja keras (untuk urusan yang lain) “

(Q.S AL-Insyirah 6-7)

“Bersikaplah optimis, janganlah anda berputus asa dan jangan pula frustasi, tetapi berbaik sangkalah kepada Allah, niscaya akan datang dari sisinya semua kebaikan dan segala keindahan “

(Aidh bin Abdullah Al-Qarni)

Dipersembahkan Kepada :

Orang tua yang sangat saya sayangi “ibu rusni dan bapak juliadi”

Adik yang saya sayangi “Andes Pranita”

Semua Keluarga tercinta

Teman-teman Seperjuangan

Para dosen jurusan Administrasi Bisnis

Almamaterku

	KEMENTERIAN RISET, TEKNOLOGI DAN PENDIDIKAN TINGGI	
	POLITEKNIK NEGERI SRIWIJAYA	
	Jalan Sriwijaya Negara, Palembang 30139	
	Telp. 0711-353414 Fax. 0711-355918	
Website : www.polisriwijaya.ac.id E-mail : info@polsri.ac.id		
SURAT PERNYATAAN		

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Vopi Nolasari
 NPM : 061540631711
 Jurusan/ Program Studi : Administrasi/ Bisnis Manajemen Bisnis
 Judul Skripsi : Pengaruh Beban Kerja Terhadap Kinerja
 Karyawan Pada Badan Pengelolaan Pajak
 Daerah (Bppd) Kota Palembang

Dengan ini menyatakan bahwa:

1. Skripsi yang saya tulis ini adalah asli dan belum pernah diajukan untuk mendapat gelar akademik di lingkungan Politeknik Negeri Sriwijaya maupun di perguruan tinggi lain.
2. Skripsi ini adalah murni gagasan, rumusan dan penelitian saya sendiri, tanpa bantuan pihak lain kecuali arahan dari tim pembimbing skripsi.
3. Skripsi ini tidak terdapat karya atau pendapat yang telah ditulis atau dipublikasikan orang lain kecuali yang secara jelas dicantumkan dalam kutipan dan daftar pustaka
4. Pernyataan ini dibuat dengan sebenarnya dan bila dikemudian hari terdapat hal yang tidak sesuai dengan pernyataan ini, maka saya bersedia menerima sanksi sesuai dengan aturan yang berlaku di Politeknik Negeri Sriwijaya.

Palembang, 2019
 Yang membuat pernyataan




Vopi Nolasari
 NPM 061540631711

LEMBAR PENGESAHAN

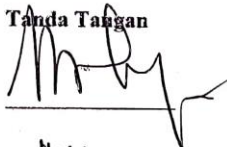
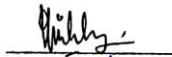
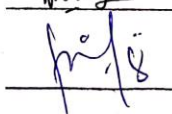
Nama : Vopi Nolasari
NPM : 061540631711
Jurusan : Administrasi Bisnis
Program Studi : Manajemen Bisnis
Judul Skripsi : Pengaruh Beban Kerja Terhadap Kinerja
Karyawan Pada Badan Pengelolaan Pajak
Daerah (BPPD) Kota Palembang

Telah Dipertahankan Dihadapan Dosen Penguji Ujian Skripsi
Program Studi Manajemen Bisnis
Dan Dinyatakan **LULUS**

Pada hari :

Tanggal :

TIM PENGUJI

No.	Nama	Tanda Tangan	Tanggal
1.	Dr. Markoni Badri, S.E., MBA		<u>7-8-2019</u>
2.	Mariskha Z, S.E., M.M		<u>6-8-19</u>
3.	Fetty Mareta, S.E., M.M		<u>8-8-2019</u>

KATA PENGANTAR

Puji syukur saya panjatkan atas karunia yang telah diberikan oleh Allah SWT yang sudah mempermudah penulis sehingga dapat menyelesaikan penulisan skripsi ini sebagai salah satu syarat guna untuk menyelesaikan pendidikan sarjana terapan pada Jurusan Administrasi Bisnis Program Studi Manajemen Bisnis Politeknik Negeri Sriwijaya Palembang.

Skripsi ini diberi judul “Pengaruh Beban Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Pada Badan Pengelolaan Pajak Daerah (BPPD) Kota Palembang”, bertujuan untuk mengetahui tentang bagaimana pengaruh beban kerja internal dan beban kerja eksternal terhadap kinerja karyawan. Metode penelitian ini menggunakan metode pengamatan, wawancara dan kuesioner yang di uji menggunakan uji validitas, uji reliabilitas, uji asumsi klasik, uji regresi linier berganda, uji parsial, uji simultan dan uji koefisien determinasi. Hasil dari penelitian yang dilakukan menunjukkan bahwa secara parsial beban kerja internal dan beban kerja eksternal berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan dan secara simultan beban kerja internal dan beban kerja eksternal bersama-sama berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan pada Badan Pengelolaan Pajak Daerah (BPPD) Kota Palembang.

Penulis sangat menyadari bahwa skripsi ini dapat diselesaikan berkat adanya arahan dan dukungan dari banyak pihak. Diharapkan skripsi ini dapat berguna untuk memberikan pengetahuan bagi banyak pihak terutama untuk para mahasiswa Jurusan Administrasi Bisnis Program Studi Manajemen Bisnis Politeknik Negeri Sriwijaya.

Palembang, Juli 2019

Penulis

UCAPAN TERIMA KASIH

Penulisan skripsi ini dapat terselesaikan berkat izin Allah SWT yang sudah memudahkan proses penulisannya. Penulis menyadari bahwa skripsi ini memiliki banyak kekurangan yang disebabkan karena keterbatasan pengetahuan yang dimiliki oleh penulis. Dukungan dari pihak-pihak yang sudah membantu dan mendo'akan yang merupakan bentuk perhatian dan kasih sayang yang sangat berarti bagi penulis. Pada kesempatan ini untuk itu penulis ingin mengucapkan terima kasih kepada:

1. Bapak Dr. Ing ahmad Taqwa M.T., selaku Direktur Politeknik Negeri Sriwijaya.
2. Bapak Dr. A.Jalaluddin Sayuti SE., M. Hum. Res. M., selaku Ketua Jurusan Administrasi Bisnis Politeknik Negeri Sriwijaya Palembang yang juga selaku pembimbing I.
3. Ibu Dr. Sari Lestari Zainal Ridho, SE., M. Ec., selaku Sekretaris Jurusan Administrasi Bisnis Politeknik Negeri Sriwijaya Palembang.
4. Ibu Yusleli Herawati, S.E., M.M., selaku Ketua Program Studi Manajemen Bisnis, Jurusan Administrasi Bisnis.
5. Ibu Mariskha Z, S.E., M.M., selaku Pembimbing II yang sudah mengarahkan dan memberikan masukan yang sangat membantu penulisan skripsi ini.
6. Seluruh Dosen Pengajar dan para staff karyawan di Jurusan Administrasi Bisnis Politeknik Negeri Sriwijaya.
7. Sandi Prasetyo selaku karyawan Badan Pengelolaan Pajak Daerah Kota Palembang yang sudah sangat membantu penulis dalam mengerjakan skripsi dan juga proses pengambilan data.
8. Ibu Esi Yulinda selaku kepala Sub Bidang Umum dan Kepegawaian Badan Pengelolaan Pajak Daerah Kota Palembang.
9. Seluruh Karyawan dan Karyawati di Badan Pengelolaan Pajak Daerah Kota Palembang yang tidak dapat disebutkan satu persatu.

10. Seluruh teman-teman seperjuangan kelas 8 MBA yang telah memberikan dukungannya.
11. Teman-teman satu angkatan dan kakak tingkat pada Jurusan Administrasi Bisnis yang sudah membantu dalam meluncurkan tulisan ini.
12. Semua Pihak yang telah membantu yang tidak dapat disebutkan satu persatu.

Penulis berharap dukungan dan bantuan dari pihak-pihak yang sudah membantu penulis dalam menyelesaikan skripsi ini dapat dibalas oleh Allah SWT. Akhir kata Penulis berharap semoga skripsi ini dapat digunakan dengan sebaik-baiknya oleh pihak manapun baik dari Jurusan Administrasi Bisnis Program Studi Manajemen Bisnis Politeknik Negeri Sriwijaya.

Palembang, Juli 2019

Penulis,

ABSTRAK

Sumber daya manusia merupakan aset penting dan berperan sebagai faktor penggerak utama dalam pelaksanaan seluruh kegiatan atau aktivitas organisasi. Keberlangsungan hidup perusahaan sangat tergantung dari kinerja karyawan yang ada didalamnya. Kinerja karyawan dapat dipengaruhi oleh banyak faktor salah satunya adalah beban kerja yang diterima. Beban kerja terdiri dari beban kerja internal dan beban kerja eksternal. Penelitian ini dilakukan bertujuan untuk mengetahui pengaruh beban kerja terhadap kinerja karyawan pada Badan Pengelolaan Pajak Daerah (BPPD) Kota Palembang. Penelitian ini menggunakan dua variabel independen yaitu beban kerja internal dan beban kerja eksternal sedangkan variabel dependen yaitu kinerja karyawan. Data yang digunakan dalam penelitian ini adalah dalam bentuk kuesioner dan juga hasil wawancara kepada karyawan yang berwenang. Analisa data menggunakan uji normalitas, uji reliabilitas, uji regresi linier berganda, uji t, uji f dan uji koefisien determinasi dengan bantuan *Statistical Product and Service Solutions (SPSS) For Windows* versi 16.0. Hasil dari penelitian menunjukkan bahwa secara parsial variabel beban kerja internal dan beban kerja eksternal berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan. Secara simultan variabel beban kerja internal dan beban kerja eksternal secara bersama-sama berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan.

Kata kunci: Beban kerja internal, beban kerja eksternal, kinerja karyawan.

ABSTRACT

Human resources are important assets and act as the main driving factor in implementing all organizational activities or activities. The survival of a company depends on the performance of the employees in it. Employee performance can be influenced by many factors, one of which is the workload received. Workload consists of internal workload and external workload. The research was conducted aimed to knowing the effect of workload on employee performance at the Regional Tax Management Agency (BPPD) of Palembang City. This study uses two independent variables namely internal workload and external workload while the dependent variable is employee performance. The data used in this study are in the form of a questionnaire and also the results of interviews with authorized employees. Data analysis using normality test, reliability test, multiple linear regression test, t test, f test and test coefficient of determination with the help of Statistical Product and Service Solutions (SPSS) For Windows version 16.0. The results of the study indicate that partially the internal workload and external workload variables have a positive and significant effect on employee performance. Simultaneously the internal workload variable and external workload together have a positive and significant effect on employee performance.

Keywords: Internal workload, external workload, employee performance.

DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PERSETUJUAN	ii
MOTTO DAN PERSEMBAHAN	iii
SURAT PERNYATAAN	iv
LEMBAR PENGESAHAN TIM PENGUJI	v
KATA PENGANTAR.....	vi
UCAPAN TERIMA KASIH.....	vii
ABSTRAK.....	ix
ABSTRACT	x
DAFTAR ISI	xi
DAFTAR TABEL	xiv
DAFTAR GAMBAR.....	xv
DAFTAR LAMPIRAN	xvi
 BAB I PENDAHULUAN	
1.1 Latar Belakang Masalah	1
1.2 Rumusan Masalah	5
1.3 Batasan Masalah	5
1.4 Tujuan dan Manfaat Penelitian	5
1.4.1 Tujuan Penelitian	5
1.4.2 Manfaat Penelitian	6
 BAB II TINJAUAN PUSTAKA	
2.1 Pengertian MSDM	7
2.2 Fungsi MSDM	8
2.3 Pengertian Beban Kerja	9
2.4 Faktor-faktor yang mempengaruhi beban kerja	10
2.5 Klasifikasi Beban Kerja	10
2.6 Dampak Beban Kerja	11
2.7 Kinerja Karyawan	11
2.8 Faktor-faktor yang Mempengaruhi Kinerja Karyawan	12
2.9 Penilaian Kinerja	14
2.10 Indikator Kinerja	15
2.11 Penelitian Terdahulu	16

2.12 Kerangka Pemikiran	20
2.13 Hipotesis	20

BAB III METODELOGI PENELITIAN

3.1 Ruang Lingkup Penelitian	22
3.2 Tempat dan Waktu Penelitian	22
3.3 Jenis dan Sumber Data	22
3.4 Definisi Operasional Variabel Penelitian	23
3.5 Populasi dan Sampel.....	24
3.6 Teknik Sampling	25
3.7 Teknik Pengumpulan Data.....	26
3.8 Analisa Data.....	27

BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN

4.1 Gambaran Umum Objek Penelitian	32
4.1.1 Sejarah Perusahaan	32
4.1.2 Dasar Hukum BPPD Kota Palembang	33
4.1.3 Visi dan Misi BPPD Kota Palembang	34
4.1.4 Fungsi dan Tugas BPPD Kota Palembang	34
4.1.5 Tujuan dan Sasaran BPPD Kota Palembang	35
4.1.6 Ruang Lingkup Kerja BPPD Kota Palembang	35
4.1.7 Struktur Organisasi BPPD Kota Palembang	36
4.2 Karakteristik Responden.....	39
4.2.1 Deskripsi Berdasarkan Jenis Kelamin	39
4.2.2 Deskripsi Berdasarkan Umur	40
4.2.3 Deskripsi Berdasarkan Pendidikan Terakhir	40
4.2.4 Deskripsi Berdasarkan Masa Kerja	41
4.3 Deskriptif Variabel.....	41
4.3.1 Deskriptif tanggapan responden terhadap variabel X_1 ..	42
4.3.2 Deskriptif tanggapan responden terhadap variabel X_2 ..	44
4.3.3 Deskriptif tanggapan responden terhadap variabel Y	47
4.4 Hasil Analisa Data.....	50
4.4.1 Uji Validitas	50
4.4.2 Uji Reliabilitas.....	54
4.4.3 Uji Asumsi Klasik.....	55
4.4.3.1 Uji Normalitas	55
4.4.3.2 Uji Multikolinearitas	56
4.4.3.3 Uji Heteroskedastisitas	56
4.4.4 Uji Regresi Linier Berganda	57
4.4.5 Uji Hipotesis.....	59
4.4.5.1 Uji Parsial	59
4.4.5.2 Uji Simultan	60
4.4.5 Uji Koefisien Determinasi.....	60
4.5 Pembahasan.....	62

BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN

5.1 Kesimpulan	65
5.2 Saran	66

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN

DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 4.1 Karakteristik Jenis Kelamin Responden	39
Tabel 4.2 Karakteristik Umur Responden	40
Tabel 4.3 Karakteristik Pendidikan Terakhir Responden	40
Tabel 4.4 Karakteristik Masa Kerja Responden	41
Tabel 4.5 Deskripsi Tanggapan Responden Terhadap Variabel X_1	42
Tabel 4.6 Deskripsi Tanggapan Responden Terhadap Variabel X_2	45
Tabel 4.7 Deskripsi Tanggapan Responden Terhadap Variabel Y	47
Tabel 4.8 Uji Validitas X_1	51
Tabel 4.9 Uji Validitas X_2	52
Tabel 4.10 Uji Validitas Y	53
Tabel 4.11 Uji Reliabilitas X_1	54
Tabel 4.12 Uji Reliabilitas X_2	54
Tabel 4.13 Uji Reliabilitas Y	54
Tabel 4.14 Uji Multikolinearitas	56
Tabel 4.15 Uji Regresi Linier Berganda	58
Tabel 4.16 Uji T	59
Tabel 4.17 Uji F	60
Tabel 4.18 Uji Koefisien Determinasi	61

DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 2.1 Kerangka Pemikiran	20
Gambar 3.1 Langkah Analisa Data	27
Gambar 4.1 Struktur Organisasi BPPD Kota Palembang	38
Gambar 4.2 Uji Normalitas	55
Gambar 4.3 Uji Heteroskedastisitas	57

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Lembar Bimbingan Skripsi Pembimbing 1

Lampiran 2 Lembar Bimbingan Skripsi Pembimbing 2

Lampiran 3 Surat Kesepakatan Bimbingan Skripsi Pembimbing 1

Lampiran 4 Surat Kesepakatan Bimbingan Skripsi Pembimbing 2

Lampiran 5 Surat Rekomendasi Ujian Skripsi

Lampiran 6 Surat Permohonan Surat Pengantar Pengambilan Data

Lampiran 8 Surat Pengantar Pengambilan Data Skripsi

Lampiran 9 Surat Balasan Pengambilan Data

Lampiran 10 Kuesioner

Lampiran 11 Pertanyaan dan Hasil Wawancara

Lampiran 12 Data Responden dan Hasil Pengujian Data