

**PENGARUH KOMUNIKASI DAN KOMPETENSI TERHADAP
PRESTASI KERJA KARYAWAN PT.BESS FINANCE
CABANG UTAMA KOTA PALEMBANG**

SKRIPSI



NAMA : Melisa Efriani

NIM : 212014252

UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH PALEMBANG

FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS

2018

SKRIPSI

**PENGARUH KOMUNIKASI DAN KOMPETENSI TERHADAP
PRESTASI KERJA KARYAWAN PT. BESS FINANCE
CABANG UTAMA KOTA PALEMBANG**

**Diajukan untuk Menyusun Skripsi Pada
Program Strata Satu Fakultas Ekonomi dan Bisnis
Universitas Muhammadiyah Palembang**



Nama : Melisa Efriani

NIM : 212014252

**UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH PALEMBANG FAKULTAS
EKONOMI DAN BISNIS**

2018

PERNYATAAN BEBAS PLAGIAT

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Melisa Efriani

NIM : 212014252

Konsentrasi : Sumber Daya.Manusia

Judul Skripsi : Komunikasi dan Kompetensi terhadap Prestasi Kerja Karyawan
PT. Bess Finance Cabang Utama Kota Palembang

Dengan ini saya menyatakan:

1. Karya tulis ini adalah asli dan belum pernah diajukan untuk mendapatkan gelar akademik Sarjana Strata I baik di Universitas Muhammadiyah Palembang maupun di perguruan tinggi lain.
2. Karya tulis ini adalah murni gagasan, rumusan dan penelitian saya sendiri tanpa bantuan pihak lain kecuali arahan pembimbing.
3. Dalam karya tulis ini terdapat karya atau pendapat yang telah ditulis atau dipublikasikan orang lain kecuali secara tertulis dengan jelas dicantumkan sebagai acuan dalam naskah dengan disebutkan nama pengarang dan dicantumkan dalam daftar pustaka.
4. Pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya dan apabila dikemudian hari terdapat penyimpangan dan ketidak benaran dalam pernyataan ini, maka saya bersedia menerima sanksi akademik berupa pencabutan gelar yang diperoleh karena karya ini serta sanksi lainnya sesuai dengan norma yang berlaku diperguruan tinggi ini.

Palembang, Februari 2018


Melisa Eriani

Fakultas Ekonomi dan Bisnis
Universitas Muhammadiyah
Palembang

TANDA PENGESAHAN SKRIPSI

Judul : Komunikasi dan Kompetensi Terhadap Prestasi Kerja Karyawan
PT. Bess Finance Cabang Utama Kota Palembang
Nama : Melisa Efriani
NIM : 212014252
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis
Program Studi : Manajemen
Konsentrasi : Manajemen Sumber Daya Alam

Diterima dan Disahkan
Pada Tanggal, Februari 2018

Pembimbing I



Dr. Sri Rahayu, S.E., M.M
NIDN : 0206016702

Pembimbing II



Zaleha Trihandayani, S.E., M.Si
NIDN : 0229057501

Mengetahui,
Dekanu. b. Ketua Program Studi Manajemen



Hj. Muttahah Nurrahmi, SE., M.Si
NIDN : 0216057001

HALAMAN PERSEMBAHAN DAN MOTO

MOTTO :

“Maka barangsiapa mengerjakan kebaikan seberat zarrah pun, niscaya dia akan melihat (balasan) Nya” (Qs. Al – Zalzalah :7)

“Barang siapa keluar untuk mencari ilmu maka dia berada di jalan Allah Swt” (HiR.Tarmidzi)

Dengan Mengucap Rasa Syukur Kepada Allah Swt. Kupersembahkan Karya ini, Teruntuk :

- ❖ **Alm. Papaku tercinta (Yohannesah Andri) dan mamaku (Farida) tersayang.**
- ❖ **Kakak – kakakku (Yessi Putriani, Puspita Sari,) dan Adekku (Muhammad Erlangga Arif) tersayang**
- ❖ **Kakak – kakak iparku (Andhika Nugraha dan Muhammad Wahyu) yang telah memberi dukungan.**
- ❖ **Pembimbing skripsiku (ibu Dr, Sri Rahayu, S.E.,M.M dan ibu Zaleha Trihandayani, S.E.,M.Si)**
- ❖ **Sahabat-sahabat terbaikku**
- ❖ **Almamater yang kubanggakan**

PRAKATA

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

Assalamu'alaikum. Wr. Wb.

Alhamdulillah dengan memanjatkan puja dan puji syukur kehadiran Allah SWT, atas nikmat kesehatan, rahmat dan karunianya telah memberikan kemudahan dalam menyelesaikan penulisan penelitian ini.

Ucapan terima kasih pertama – tama peneliti sampaikan kepada Alm. Papaku tercinta Alm Yohannesah Andri dan mama Farida tersayang atas dukungannya selama ini untuk peneliti dan untuk kakak-kakakku ku tercinta Yessi Putriani dan Puspita Sari serta untuk adikku Muhammad Erlangga Arif. Keberhasilan dalam penulisan skripsi ini tentu tidak terlepas dari bantuan semua pihak, oleh karena itu pada kesempatan ini dengan tulus hati peneliti sampaikan ucapan terima kasih kepada :

1. Bapak DR. H. Abid Jazuli, S.E., M.Si. Rektor Universitas Muhammadiyah Palembang.
2. Bapak Drs. Fauzi Ridwan, M.M. Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Palembang.
3. Ibu Hj. Maftuhah Nurrahmi, SE., M.Si. dan Ibu DR. Diah Isnaini, SE., M.M selaku Ketua program dan Sekretaris Program Manajemen FEB UMP.
4. Ibu Sri Rahayu, SE.M.M Selaku Pembimbing penelitian yang telah mengajarkan, membimbing, mendidik, serta memberikan dorongan kepada peneliti sehingga penelitian ini dapat di selesaikan dengan baik.
5. Ibu Zaleha Trihandayani SE., M.Si yang telah memberikan saran, motivasi dan bimbingannya kepada penulis dalam mengerjakan penelitian ini.
6. Bapak dan Ibu Dosen Pengajar Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Palembang.

7. Pimpinan dan seluruh karyawan khususnya PT. Bess Finance Cabang Utama Kota Palembang yang telah memberikan izin peneliti untuk melakukan penelitian.
8. Keluarga besar CM.2014.02, Keluarga Manajemen Paket 06, teman konsentrasi SDM.2014, Keluarga KKN 149.
9. Sahabat – sahabat seperjuangan terdekat peneliti, Ira, Indah dwi, Widia, Deka, Novitalia Sari, Rosyadi Hidayatullah, Niko Efrian, Riye Isnandar, Yogi Okpriansyah, Rio Fajrien, dan sahabat – sahabat lainnya yang peneliti sayangi.

Peneliti mengharapkan agar penelitian ini dapat bermanfaat bagi Mahasiswa/i Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Palembang pada khususnya dan untuk semua pihak yang akan melakukan penelitian dimasa yang akan datang pada umumnya. Akhirnya dengan segala kerendahan hati penulis mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada semua pihak yang telah membantu menyelesaikan dalam penulisan penelitian ini. Semoga amal dan ibadah yang dilakukan mendapatkan balasan yang setimpal dari Allah SWT, Amin.

Wassalamu'alaikum Wr. Wb.

Palembang. Februari 2018

Peneliti

(Melisa Efriani)

DAFTAR ISI

HALAMAN DEPAN.....	i
HALAMAN JUDUL	ii
HALAMAN PERNYATAAN BEBAS PLAGIAT	iii
HALAMAN PENGESAHAN SKRIPSI	iv
HALAMAN PERSEMBAHAN DAN MOTTO.....	v
HALAMAN PRAKATA	vi
HALAMAN DAFTAR ISI	ix
HALAMAN DAFTAR TABEL.....	xii
HALAMAN DAFTAR GAMBAR.....	xiv
HALAMAN DAFTAR LAMPIRAN.....	xv
ABSTRAK.....	xvi
BAB I. PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang Masalah	1
B. Rumusan Masalah.....	5
C. Tujuan Penelitian.....	5
D. Manfaat Penelitian.....	5
BAB II. KAJIAN KEPUSTAKAAN, KERANGKA PEMIKIRAN DAN HIPOTESIS	
A. Kajian Kepustakaan	
1. Landasan Teori	7
a. Prestasi Kerja	7
b. Komunikasi.....	9

c. Kompetensi	12
2. Penelitian Sebelumnya.....	17
B. Kerangka Pemikiran	19
C. Hipotesis	20

BAB III. METODE PENELITIAN

A. Jenis Penelitian.....	21
B. Lokasi Penelitian	22
C. Operasionalisasi Variabel	23
D. Populasi Dan Sampel.....	24
E. Data yang Diperlukan	25
F. Metode Pengumpulan Data	25
G. Analisis Data dan Teknik Analisis.....	27

BAB IV. HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Hasil Penelitian.....	34
1. Gambaran Objek Penelitian.....	35
a. Sejarah Singkat Perusahaan.....	35
b. Visi dan Misi.....	36
c. Struktur Organisasi dan pembagian tugas.....	37
2. Uji Instrumen	
a. Uji Validitas.....	40
b. Uji Reliabilitas.....	41

3. Gambaran Umum Karakteristik Responden	
a. Berdasarkan Jenis Kelamin.....	42
b. Berdasarkan Pendidikan Terakhir.....	43
c. Berdasarkan Lama Bekerja.....	43
4. Karakteristik Responden Berdasarkan Indikator	
a. Variabel Komunikasi.....	44
b. Variabel Kompetensi.....	46
c. Variabel Prestasi Kerja.....	48
B. Hasil Penelitian.....	51
C. Pembahasan Hasil Penelitian.....	55
D. Perbandingan Penelitian Sebelumnya.....	59
BAB. V SIMPULAN DAN SARAN	
A. Simpulan.....	62
B. Saran.....	63

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN

DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel I.1.....	3
Tabel I.2.....	4
Tabel III.1.....	23
Tabel III.2.....	25
Tabel IV.1.....	40
Tabel IV.2.....	40
Tabel IV.3.....	41
Tabel IV.4.....	41
Tabel IV.5.....	42
Tabel IV.6.....	43
Tabel IV.7.....	43
Tabel IV.8.....	44
Tabel IV.9.....	46
Tabel IV.10.....	48
Tabel IV.11.....	51
Tabel IV.12.....	52
Tabel IV.13.....	53
Tabel IV.14.....	54

Daftar Lampiran

Lampiran 1	Jadwal Kegiatan Penelitian
Lampiran 2	Surat Pernyataan Selesai Melakukan Penelitian
Lampiran 3	Form Kuesioner Penelitian
Lampiran 4	Kartu Aktivitas Bimbingan
Lampiran 5	Sertifikat Toefl
Lampiran 6	Sertifikat AIK
Lampiran 7	Data dan Hasil Pengolahan Data
Lampiran 8	Biodata Peneliti

ABSTRACT

Melisa Efriani / 212014252/2018 / The Influence of Communication and Competence on Employee Performance PT. Bess Finance Cabang Utama Palembang / Human Resource Management.

The problem of the study was there any influence of Communication and Competence on Employee Performance PT. Bess Finance Cabang Utama, Palembang. The objective of this study was to find out the influence of Communication and Competence on Employee Performance PT. Bess Finance Cabang Utama, Palembang. This sample in this study was 45 by using proportionate stratified random sampling technique. The data used was primary data. The technique of collecting the data used in this study was questionnaires. The technique of analyzing the data used in this study were quantitative and qualitative analysis. The analytical techniques using multiple linear regression, F test and t test and coefficient of determination.

The result of this study showed the multiple linear regression $Y = 0,893 + 0,348 X_1 + 0,488 X_2$ for F test can simultaneously $F_{count} (48,562) > F_{table} (3,22)$, means that there was the influence of communication and competence on employee performance of PT. Bess Finance Cabang Utama Palembang. The variable of communication with t test was $t_{obtained} (3.256) > t_{table} (1.68)$, means that the communication partially has an effect on work performance. Then, the variable competence with t-test was $t_{obtained} (5.458) > t_{table} (1.68)$, means that the competence partially affect the work performance

Keywords: Communication, Competence and Job Performance.

ABSTRAK

Melisa Efriani/ 212014252/2018/Pengaruh Komunikasi dan Kompetensi terhadap Prestasi Kerja Karyawan PT. Bess Finance Cabang Utama Kota Palembang/ Manajemen Sumber Daya Manusia.

Rumusan Masalah Dalam Penelitian Ini Adalah Adakah Pengaruh Komunikasi Dan Kompetensi Terhadap Prestasi Kerja Karyawan Pt. Bess Finance Cabang Utama Kota Palembang. Tujuannya untuk mengetahui Pengaruh Komunikasi dan Kompetensi terhadap Prestasi Kerja Karyawan PT. Bess Finance Cabang Utama Kota Palembang. Penelitian ini termasuk penelitian asosiatif. Sampel pada penelitian ini sebanyak 45 dengan teknik analisis *proportionate stratified random sampling*. Data yang digunakan adalah data primer. Metode pengumpulan data melalui kuesioner. Analisis data yang digunakan analisis kuantitatif dan kualitatif. Teknik analisa menggunakan regresi linier berganda, Uji F dan Uji t dan koefisien determinasi.

Hasil pengujian yang dilakukan dari penelitian ini menunjukkan bahwa hasil regresi linier berganda $Y = 0,839 + 0,348X_1 + 0,488X_2$ untuk uji F di dapat simultan F hitung (48.562) > F tabel (3,22), artinya ada pengaruh komunikasi dan kompetensi terhadap prestasi kerja karyawan PT. Bess Finance Cabang Utama Kota Palembang. Variabel komunikasi dengan uji t di peroleh $t_{hitung} (3.256) > t_{tabel} (1,68)$, artinya, komunikasi secara parsial berpengaruh terhadap prestasi kerja. variabel kompetensi dengan uji t di peroleh $t_{hitung} (5.458) > t_{tabel} (1,68)$, artinya kompetensi secara parsial berpengaruh terhadap prestasi kerja.

Kata Kunci : Komunikasi, Kompetensi dan Prestasi Kerja.



BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Suatu perusahaan dalam melaksanakan kegiatannya, baik perusahaan yang bergerak dibidang produksi maupun jasa akan berusaha untuk mencapai tujuan yang telah ditetapkan sebelumnya. Satu hal yang harus diperhatikan bersama yaitu bahwa keberhasilan berbagai aktivitas perusahaan dalam mencapai tujuan tergantung pada aspek sumber daya manusia. Manusia merupakan unsur terpenting. Hal ini dapat dipahami karena manusia menduduki posisi sentral dan tidak dapat digantikan peranannya sebagai pemikir yang rasional dalam mengelola, menggerakkan dan mengendalikan segenap sumber daya lainnya. Sekalipun tidak dapat disanggah bahwa alat produksi lainnya seperti, modal, sarana dan prasarana kerja, bahan baku, metode kerja tetap diperlukan serta mempunyai arti yang penting.

Prestasi kerja merupakan suatu hasil kerja yang dicapai seseorang dalam melaksanakan tugas – tugas yang dibebankan kepadanya. Prestasi kerja sebagai kesuksesan seseorang di dalam melaksanakan suatu pekerjaan. Banyak faktor yang mempengaruhi prestasi kerja, diantaranya adalah komunikasi. Dengan adanya komunikasi yang baik berarti jalinan hubungan antar pimpinan dan karyawan dapat berjalan dengan baik sehingga pekerjaan dapat terselesaikan dengan baik. Komunikasi yang baik adalah komunikasi dua arah

atau komunikasi timbal balik di dalam perusahaan, untuk itu diperlukan kerja sama yang diharapkan mampu mencapai keinginan bersama baik, individu, kelompok maupun perusahaan. Terlepas dari besar kecilnya suatu perusahaan, melakukan komunikasi secara terus – menerus merupakan keharusan. Komunikasi disebut efektif jika informasi disampaikan dalam waktu singkat, jelas dan dipahami oleh orang lain. Komunikasi efektif dapat menciptakan hubungan kerja yang mengikat antara pimpinan juga hendaknya mampu mendorong karyawan dalam melaksanakan tugas yang maksimal.

Kompetensi karyawan dalam hal pengetahuan, keterampilan dan kemampuan dalam menyelesaikan pekerjaan yang diberikan oleh atasan kepada karyawan dengan hasil yang diinginkan oleh perusahaan. Menurut Wibowo (2016:271) kompetensi adalah suatu kemampuan untuk melaksanakan atau melakukan suatu pekerjaan atau tugas yang dilandasi atas keterampilan dan pengetahuan serta didukung oleh sikap kerja yang dituntut oleh pekerjaan tersebut. Kompetensi yang dimiliki oleh setiap orang ditempat kerja ditunjang pula dengan pendidikan yang dimiliki. Dengan adanya kompetensi yang dimiliki oleh karyawan diharapkan dapat meningkatkan prestasi kerja. Perusahaan sesungguhnya sangat mengharapkan prestasi atau hasil kerja yang terbaik dari karyawan nya.

PT. Bentara Sinergies Multifinance atau yang lebih dikenal dengan nama PT.Bess Finance adalah perusahaan yang bergerak di bidang pembiayaan konsumen baik bidang otomotif dan pembiayaan multi guna

untuk pinjaman dan tunai. PT. Bess Finance sebagai salah satu perusahaan pembiayaan yang kegiatan pokoknya adalah memberikan kredit kepada konsumen.

Komunikasi karyawan pada PT. Bess Finance yaitu kurangnya ketelitian karyawan bagian marketing dalam mengumpulkan data yang diperlukan untuk pengadministrasian konsumen baik kelengkapan persyaratan atau pencairan dana, selain itu bagian marketing pun pada saat menemui konsumennya seringkali tidak membawa brosur hal ini disebabkan karena keterlambatan brosur yang dibuat, kurangnya komunikasi antar karyawan bagian kolektor perihal menagih kredit macet sehingga terjadi kesalahpahaman antar karyawan dalam penagihan kepada konsumen.

Tabel I.1
Jumlah konsumen PT.Bess Finance Palembang Bulan
Agustus – Oktober, 2017

No	Bulan	Konsumen
1.	Agustus	105 orang
2.	September	85 orang
3.	Oktober	92 orang

Sumber : PT.Bess Finance Palembang, 2017

Data di atas menunjukkan hasil kerja dilihat dari jumlah konsumen tiga bulan terakhir yaitu pada bulan Agustus, September dan Oktober tahun 2017. Jumlah konsumen yang ada pada bulan Agustus sebesar 105 konsumen dan penurunan konsumen terjadi kisaran 20 konsumen pada bulan September dan kembali naik pada bulan Oktober. Dimana pada tiap bulannya setiap

karyawan bagian marketing dituntut untuk mencapai target konsumen minimum 20 konsumen setiap bulannya. Karyawan marketing sebanyak 25 karyawan dengan target 20 konsumen setiap bulannya, sehingga target perusahaan setiap bulan yaitu 500 konsumen.

Kompetensi yang dimiliki karyawan, yaitu kemampuan dalam meyakinkan konsumen untuk bekerja sama dengan perusahaan agar mempercayai PT. Bess Finance sebagai perusahaan dalam bidang pembiayaan konsumen.

Tabel I.2
Jumlah karyawan berdasarkan pendidikan terakhir
PT. Bess Finance Cabang Utama Kota Palembang

No	Pendidikan	Jumlah Karyawan
1	SMA	36 orang
2	D3	6 orang
3	S1	8 orang
	Jumlah	50 orang

Sumber : PT. Bess Finance Palembang, 2017

Dilihat dari tabel di atas, bahwa pendidikan terakhir karyawan banyak berasal dari SMA dari pada D3 dan S1. Sedangkan yang lebih diperlukan oleh perusahaan ialah karyawan dengan pendidikan terakhir S1 sebagai penunjang dalam melakukan pekerjaan. Karyawan bagian marketing banyak berasal dari tamatan SMA, sehingga untuk meyakinkan konsumen belum begitu maksimal.

Berdasarkan uraian dari latar belakang di atas, maka penulis tertarik untuk melakukan penelitian lebih lanjut tentang **Komunikasi, dan Kompetensi terhadap Prestasi Kerja PT. Bess Finance Cabang Utama Kota Palembang.**

B. Rumusan Masalah

1. Adakah pengaruh komunikasi dan kompetensi terhadap prestasi kerja karyawan PT. Bess Finance Cabang Utama Kota Palembang ?
2. Adakah pengaruh komunikasi terhadap prestasi kerja karyawan PT. Bess Finance Cabang Utama Kota Palembang ?
3. Adakah pengaruh kompetensi terhadap prestasi kerja karyawan PT. Bess Finance Cabang Utama Kota Palembang ?

C. Tujuan Masalah

1. Untuk mengetahui pengaruh komunikasi dan kompetensi terhadap prestasi kerja karyawan PT. Bess Finance Cabang Utama Kota Palembang.
2. Untuk mengetahui pengaruh komunikasi terhadap prestasi kerja karyawan PT. Bess Finance cabang utama kota Palembang.
3. Untuk mengetahui pengaruh kompetensi terhadap prestasi kerja karyawan PT. Bess Finance cabang utama kota Palembang.

D. Manfaat Penelitian

Manfaat yang di dapat diperoleh bagi beberapa pihak dan penelitian mengenai pengaruh komunikasi dan kompetensi terhadap prestasi kerja karyawan PT. Bess Finance Cabang Utama Kota Palembang.

1. Bagi Penulis

Penelitian diharapkan dapat menambah wawasan dan pengetahuan tentang Pengaruh komunikasi dan kompetensi terhadap prestasi kerja karyawan.

2. Bagi Almamater

Hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi referensi tambahan, menambah ilmu pengetahuan, serta dapat menjadi acuan atau kajian bagi penelitian selanjutnya.

3. Bagi Perusahaan

Sebagai acuan atau bahan masukan yang dapat dipergunakan di dalam menetapkan kebijakan sistem di dalam perusahaan untuk karyawan.

BAB V

SIMPULAN DAN SARAN

A. SIMPULAN

1. Berdasarkan hasil analisis dengan tingkat keyakinan 95% dapat disimpulkan bahwa ada pengaruh yang signifikan antara komunikasi dan kompetensi terhadap prestasi kerja karyawan pada PT. Bess Finance Cabang Utama Kota Palembang.
2. Berdasarkan hasil analisis dengan tingkat keyakinan 95% dapat disimpulkan bahwa ada pengaruh komunikasi terhadap prestasi kerja karyawan pada PT. Bess Finance Cabang Utama Kota Palembang.
3. Berdasarkan hasil analisis dengan tingkat keyakinan 95% dapat disimpulkan bahwa ada pengaruh kompetensi terhadap prestasi kerja karyawan pada PT. Bess Finance Cabang Utama Kota Palembang.

Nilai Adjusted R Square sebesar 0,684 (68,4%), angka tersebut menggambarkan bahwa Prestasi Kerja Karyawan PT. Bess Finance Cabang Utama Kota Palembang, dapat dijelaskan oleh Komunikasi (X_1) dan Kompetensi (X_2) sebesar 68,4%, sedangkan selebihnya 31,6% dipengaruhi oleh faktor – faktor lain yang tidak masuk dalam penelitian ini.

B. SARAN

Berdasarkan simpulan yang ada, peneliti memberikan saran kepada PT. Bess Finance Cabang Utama Kota Palembang yaitu :

- 1) Meningkatkan lagi komunikasi antar karyawan dengan cara karyawan melakukan komunikasi yang efektif dan efisien sehingga karyawan PT. Bess Finance Cabang Utama Kota Palembang dapat memberikan hasil kerja yang lebih baik lagi.
- 2) PT. Bess Finance Cabang Utama Kota Palembang juga lebih meningkatkan kompetensi masing – masing karyawan melalui pengetahuan dan pemahaman dalam bekerja yang dimiliki oleh setiap karyawan, agar meningkatkan hasil kerja yang lebih baik.
- 3) PT. Bess Finance Cabang Utama Kota Palembang memberi pengetahuan lebih terhadap pekerjaan yang akan dijalankan karyawan agar karyawan PT. Bess Finance Cabang Utama Kota Palembang untuk mendapatkan hasil kerja yang sesuai dengan keinginan perusahaan.