

**PENGARUH PENGETAHUAN, EFIKASI DIRI, DAN MOTIVASI
TERHADAP KEPUASAN KERJA PEGAWAI PADA BIDANG
PENYELENGGARAANHAJIDANUMRAHKANTORWILAYAH
KEMENTERIAN AGAMA PROVINSI SUMATERA SELATAN**

SKRIPSI

**Untuk Memenuhi Sebagian Dari Syarat-Syarat
Guna Mencapai Gelar Sarjana Ekonomi Dan Bisnis**



**Diajukan Oleh:
UTARIRAMADHANI
NPM. 2201110503.P**

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS TRIDINANTI
2025**

UNIVERSITAS TRIDINANTI
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS

HALAMAN PERSETUJUAN SKRIPSI

Nama : Utari Ramadhani
Nomor Pokok/NPM : 2201110503.p
Jurusan / Prog. Studi : Manajemen
Jenjang Pendidikan : Srata 1
Konsentrasi : Sumber Daya Manusia (SDM)
Judul Skripsi : Pengaruh Pengetahuan, Efikasi Diri, Dan Motivasi Terhadap Kepuasan Kerja Pegawai Pada Bidang Penyelenggaraan Haji Dan Umrah Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi Sumatera Selatan

Pembimbing Skripsi

Tanggal 4/2/25 Pembimbing I : Hj. Agustina Marzuki, SE, M.Si
NIDN. 0008086502

Tanggal Pembimbing II : Hj. Noviarni SE, M.Si
NIDN. 0221116101

Mengetahui,

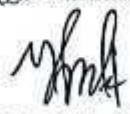
Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis

Tanggal

Ketua Program Studi

Tanggal

 Dr. Hj. Msy Miklal, SE, M.Si, AK, CA, CSRS
NIDN : 0205026401

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

UNIVERSITAS TRIDINANTI
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS

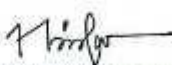
HALAMAN PENGESAHAN SKRIPSI

Nama : Utari Ramadhani
Nomor Pokok/NPM : 2201110503.p
Jurusan / Prog. Studi : Manajemen
Jenjang Pendidikan : Srata 1
Konsentrasi : Sumber Daya Manusia (SDM)
Judul Skripsi : Pengaruh Pengetahuan, Efikasi Diri, Dan Motivasi Terhadap Kepuasan Kerja Pegawai Pada Bidang Penyelenggaraan Haji Dan Umrah Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi Sumatera Selatan

Penguji Skripsi :

Tanggal 4-9-2025 Ketua Penguji : 
Hj. Agustina Marzuki, SE, M.Si
NIDN. 0008086502

Tanggal Penguji I : 
Hj. Noviarni SE, M.Si
NIDN. 0221116101

Tanggal Penguji II : 
Hj. Nina Fitriana, SE, M.Si
NIDN. 0012116501

Mengesahkan :

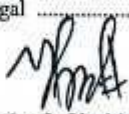
Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis

Tanggal

 
Dr. Hi. Mey Mikial, SE, M.Si, AK, CA, CSRS
NIDN : 0205026401

Ketua Program Studi

Tanggal


Dr. Yolanda Vevbitha, SE, M.Si
NIDN: 0226028303

MOTODANPERSEMBAHAN

*Allahummayasirwalaatu'assir

"YaAllahMudahkanlahdanJanganEngakuPersulit"

*ItWill Pass.

"sesulitapunmasalahyangada,harusdihadapi.percayabahwasemuanya akan berlalu dan kamu akan baik-baik saja."

Persembahan:

Dengan mengucapkan syukur Alhamdulillahirobbi alamiin, sungguh perjuangan yang cukup panjang untukku bisa sampai di titik ini, menggapai gelar sarjanaku. untuk iturasa syukur, bahagia dan terima kasihku ini ku berikan kepada orang-orang berharga dan kusayangi :

- ✚ Allah SWT yang selalu memberikan kekuatan serta kelancaran kepadaku sehingga dapat menyelesaikan skripsi ini
- ✚ Kedua orang tua ku tercinta, Bapak H. Armet Dachil dan Ibu Hj. Nurma Ningsih. Terima kasih atas dukungan tiada henti, semoga kalian bangga kepadaku.
- ✚ Ibu Hj. Agustina Marzuki, SE.,MMdan Ibu Hj. Noviarni, SE.,MM selaku Dosen Pembimbing yang telah membantu saya merampungkan skripsi ini
- ✚ M. Robin Mario Pranata, yang selalu memberikan dukungan, cinta serta kepercayaan diri bahwa saya mampu menyelesaikan skripsi ini dengan tuntas
- ✚ Teman-teman seperjuangan dalam mengerjakan skripsi
- ✚ Teman-temandilingkungankantoryangselalu memberikan dukungan positif danmemberikan saran serta semangat yang tiada henti

PERNYATAAN BEBAS PLAGIAT

Saya yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Utari Ramadhani
Nomor Pokok/NPM : 2201110503.p
Angkatan : 2022
Fakultas : Ekonomi Dan Bisnis
Program Study : Manajemen
Program Pendidikan : Strata1(S1)
Judul Skripsi : Pengaruh Pengetahuan, Efikasi Diri, Dan Motivasi Terhadap Kepuasan Kerja Pegawai Pada Bidang Penyelenggaraan Haji Dan Umrah Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi Sumatera Selatan

Menyatakan bahwa skripsi ini telah dibuat dengan sungguh-sungguh dan tidak ada bagian yang merupakan penjiplakan karya orang lain. Apabila dikemudian hari terbukti atau dapat dibuktikan bahwa dalam skripsi ini terkandung ciri-ciri plagiat dan bentuk-bentuk peniruan lain yang dianggap melanggar peraturan, maka saya bersedia menerima sanksi atas perbuatan tersebut.

Palembang, 04 September 2025

Peneliti,



Utari Ramadhani

KATA PENGANTAR

Segala puji dan syukur kehadirat Tuhan Yang Maha Esa yang melimpahkan rahmat dan karunia-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan penelitian ini yang berjudul **"Pengaruh Pengetahuan, Efikasi Diri, Dan Motivasi Terhadap Kepuasan Kerja Pegawai Pada Bidang Penyelenggaraan Haji Dan Umrah Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi Sumatera Selatan "**. Adapun tujuan dari penulisan penelitian ini adalah untuk memenuhi salah satu syarat dalam menyelesaikan studi program sarjana Strata 1 (satu) Jurusan Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Tridinanti.

Penulis menyadari masih terdapat kesalahan dan kekurangan dalam penyusunan penelitian ini. Namun, penulis sangat bersyukur karna dalam penyusunan penelitian ini penulis banyak mendapatkan bantuan dan bimbingan dari berbagai pihak .

Oleh karena itu, pada kesempatan ini dengan segala kerendahan hati Penulis ingin mengucapkan terima kasih kepada :

1. Bapak Prof. Dr. Ir. H. Edizal AE, M.SSelaku Rektor Universitas Trdinanti.
2. IbuDr.Hj.MsyMikial,SE,M.Si,AK,CA,CSRSSelakuDekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Tridinanti.
3. Ibu Dr. Yolanda Veybitha, SE. M.Si Selaku ketua jurusan Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Tridinanti
4. IbuHj.AgustinaMarzuki,SE,M.SiSelakudosenpembimbingIdan

Ibu Hj. Noviarni SE, M.Si. Selaku dosen pembimbing II yang telah memberikan arahan dan bimbingan dalam penyusunan Skripsi ini sehingga dapat selesai tepat pada waktunya.

5. Seluruh Bapak dan Ibu dosen yang telah memberikan bekal ilmu selama masa studi di Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Tridianti.

Penulis berharap semoga penelitian ini dapat memberikan manfaat bagi pembaca serta pihak-pihak yang membutuhkan. Olehkarenaitu, penulismengharapkansarandankritikyangmembangun. Sehingga dapat membuat penelitian inimenjadilebihbaik. Semoga skripsiinidapat memberikanmanfaatbaikkepada penulis. Serta diharapkan semoga skripsi inidapat bermanfaat bagi pihak – pihak yang membutuhkan.

Palembang, 2025
Peneliti

UtariRamadhani

DAFTAR ISI

HALAMANJUDUL.....	i
HALAMANPERSETUJUANSKRIPSI.....	ii
HALAMANPENGESAHANSKRIPSI.....	iii
MOTODANPERSEMBAHAN.....	iv
PERNYATAANBEBASPLAGIAT.....	v
KATA PENGANTAR.....	vi
DAFTARISI.....	viii
DAFTARTABEL.....	xi
DAFTARGAMBAR.....	xii
ABSTRAK.....	xiii
ABSTRACT.....	xiv
RIWAYATHIDUP.....	xv
BAB I PENDAHULUAN	
Latar Belakang.....	1
PerumusanMasalah.....	5
TujuanPenelitian.....	5
Manfaat Penelitian.....	6
BAB II TINJAUANPUSTAKA	
2.1 KajianTeoritis.....	8
2.1.1KepuasanKerja.....	8
2.1.2Pengetahuan.....	14
2.1.3Efikasi Diri.....	17
2.1.4Motivasi.....	19
2.2 PenelitianLainYangRelevan.....	22
2.3 KerangkaBerfikir.....	23
2.4 Hipotesis.....	24
BAB III METODE PENELITIAN	
3.1 Tempatdan WaktuPenelitian.....	25
3.1.1Tempat Penelitian.....	25
3.1.2Waktu Penelitian.....	25

Sumber dan Teknik Pengumpulan Data	26
Sumber Data	26
Teknik Pengumpulan Data	26
Populasi dan Sampel.....	28
Populasi	28
Sampel	28
Rancangan Penelitian	29
Variabel dan Definisi Operasional	29
Variabel Penelitian	29
Definisi Operasional Variabel	30
Instrumen Penelitian	32
Uji Validitas.....	32
Uji Reliabilitas	33
Teknik Analisa Data	33
Analisis Statistik Deskriptif.....	34
Analisis Statistik Inferensial.....	34
Uji Hipotesis	37
Uji Simultan (Uji F).....	37
Uji Parsial (Uji t).....	38
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	
Hasil Penelitian.....	41
Sejarah Singkat Perusahaan	41
Struktur Organisasi dan Uraian Tugas.....	42
Struktur Organisasi	42
Uraian Tugas.....	43
Deskripsi Profil Responden	44
Jumlah Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	44
Jumlah Responden Berdasarkan Umur.....	45
3.3 Jumlah Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir	47
Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas.	48
Uji Validitas	51

Uji Reliabilitas	52
Analisis Statistik Deskriptif.....	53
Uji Asumsi Klasik	53
Uji Normalitas.....	54
Uji Multikolinieritas.....	55
Uji Heteroskedastisitas	56
Regresi Linear Berganda	57
Koefisien Korelasi	58
Koefisien Determinasi	59
Uji Hipotesis	59
Uji Signifikan Secara Simultan (Uji F)	59
Uji Signifikan Secara Parsial (Uji t)	60
Pembahasan Penelitian	64
Pengaruh Pengetahuan, Efikasi Diri, Dan Motivasi Terhadap Kepuasan Kerja Pegawai Pada Bidang Penyelenggaraan Haji Dan Umrah Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi Sumatera Selatan	64
Pengaruh Pengetahuan Terhadap Kepuasan Kerja Pegawai Pada Bidang Penyelenggaraan Haji Dan Umrah Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi Sumatera Selatan.....	64
Pengaruh Efikasi Diri Terhadap Kepuasan Kerja Pegawai Pada Bidang Penyelenggaraan Haji Dan Umrah Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi Sumatera Selatan	65
Pengaruh Motivasi Terhadap Kepuasan Kerja Pegawai Pada Bidang Penyelenggaraan Haji Dan Umrah Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi Sumatera Selatan.....	65
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	
Kesimpulan.....	67
Saran.....	68
DAFTAR PUSTAKA	
LAMPIRAN	

DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu Yang Relevan.....	22
Tabel 3.1 Jadwal Kegiatan Penelitian	25
Tabel 3.2 Kisi-Kisi Instrumen Penelitian	30
Tabel 3.3 Skala Likert	32
Tabel 3.4 Kriteria Hubungan Dua Variabel	36
Tabel 4.1 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	45
Tabel 4.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Umur	46
Tabel 4.3 Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir	47
Tabel 4.4 Hasil Uji Validitas Pengetahuan (X_1).....	48
Tabel 4.5 Hasil Uji Validitas Efikasi Diri (X_2)	49
Tabel 4.6 Hasil Uji Validitas Motivasi (X_3).....	50
Tabel 4.7 Hasil Uji Validitas Kepuasan Kerja Pegawai (Y)	51
Tabel 4.8 Hasil Uji Reliabilitas	52
Tabel 4.9 Statistik Deskriptif.....	53
Tabel 4.10 Uji Multikolinieritas	55
Tabel 4.11 Hasil Uji Analisis Linier Berganda	56
Tabel 4.12 Hasil Uji Koefisien Korelasi.....	58
Tabel 4.13 Hasil Uji Koefisien Determinasi.....	58
Tabel 4.14 Hasil Uji F	59
Tabel 4.15 Hasil Uji t	61

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Kerangka Berfikir	23
Gambar 4.1 Struktur Organisasi	42
Gambar 4.2 Uji Normalitas	54
Gambar 4.3 Uji Heteroskedastisitas	55

ABSTRAK

UTARI RAMADHANI, Pengaruh Pengetahuan, Efikasi Diri, Dan Motivasi Terhadap Kepuasan Kerja Pegawai Pada Bidang Penyelenggaraan Haji Dan Umrah Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi Sumatera Selatan (Di bawah bimbingan Ibu Hj. Agustina Marzuki, SE, M.Sidan Ibu Hj. Noviarni SE, M.Si)

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui apakah ada Pengaruh Pengetahuan, Efikasi Diri, Dan Motivasi Terhadap Kepuasan Kerja Pegawai Pada Bidang Penyelenggaraan Haji Dan Umrah Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi Sumatera Selatan. Sampel dalam penelitian ini sebanyak 40 orang pegawai pada Bidang Penyelenggaraan Haji Dan Umrah Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi Sumatera Selatan. Teknik analisis yang digunakan adalah analisis linier berganda yang diolah dengan menggunakan bantuan program komputer *Statistical Product and Service Solution* (SPSS) versi 24.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa Pengetahuan, Efikasi Diri, Dan Motivasi memiliki pengaruh secara simultan Kepuasan Kerja Pegawai Pada Bidang Penyelenggaraan Haji Dan Umrah Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi Sumatera Selatan dengan signifikan sebesar $0,000 < \alpha (0,05)$ artinya H_0 ditolak atau H_a diterima. Persamaan regresi linier berganda $Y = 0,638 + b_1 0,265 + b_2 0,413 + b_3 0,330$. Pengetahuan memiliki pengaruh secara parsial dengan Kepuasan Kerja Pegawai Pada Bidang Penyelenggaraan Haji Dan Umrah Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi Sumatera Selatan dengan signifikan sebesar $0,019 < \alpha (0,05)$ artinya H_0 ditolak atau H_a diterima. Efikasi Diri memiliki pengaruh secara parsial dengan Kepuasan Kerja Pegawai Pada Bidang Penyelenggaraan Haji Dan Umrah Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi Sumatera Selatan dengan signifikan sebesar $0,001 < \alpha (0,05)$ artinya H_0 ditolak atau H_a diterima. Motivasi memiliki pengaruh secara parsial dengan Kepuasan Kerja Pegawai Pada Bidang Penyelenggaraan Haji Dan Umrah Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi Sumatera Selatan dengan signifikan sebesar $0,034 < \alpha (0,05)$ artinya H_0 ditolak atau H_a diterima.

Kata Kunci: Pengetahuan, Efikasi Diri, Motivasi, Kepuasan Kerja Pegawai

ABSTRACT

UTARI RAMADHANI, *The Influence of Knowledge, Self-Efficacy, and Motivation on Employee Job Satisfaction in the Hajj and Umrah Organization Sector of the Regional Office of the Ministry of Religious Affairs of South Sumatra Province* (Under the guidance of Mrs. Hj. Agustina Marzuki, SE, M.Si and Mrs. Hj. Noviarni SE, M.Si)

This study aims to determine whether there is an influence of knowledge, self-efficacy, and motivation on employee job satisfaction in the Hajj and Umrah Organization Division of the Regional Office of the Ministry of Religious Affairs of South Sumatra Province. The sample in this study was 40 employees in the Hajj and Umrah Organization Division of the Regional Office of the Ministry of Religious Affairs of South Sumatra Province. The analysis technique used is multiple linear analysis processed with the help of the Statistical Product and Service Solution (SPSS) version 24 computer program.

The results of the study indicate that Knowledge, Self-Efficacy, and Motivation have a simultaneous influence on Employee Job Satisfaction in the Hajj and Umrah Organization Sector of the Regional Office of the Ministry of Religious Affairs of South Sumatra Province with a significance of $0.000 < \alpha (0.05)$ meaning that H_0 is rejected or H_a is accepted. The multiple linear regression equation is $Y = 0.638 + b_1 0.265 + b_2 0.413 + b_3 0.330$. Knowledge has a partial influence on Employee Job Satisfaction in the Hajj and Umrah Organization Sector of the Regional Office of the Ministry of Religious Affairs of South Sumatra Province with a significance of $0.019 < \alpha (0.05)$ meaning that H_0 is rejected or H_a is accepted. Self-Efficacy has a partial influence on Employee Job Satisfaction in the Hajj and Umrah Organization Sector of the Regional Office of the Ministry of Religious Affairs of South Sumatra Province with a significance of $0.001 < \alpha (0.05)$ meaning that H_0 is rejected or H_a is accepted. Motivation has a partial influence on employee job satisfaction in the Hajj and Umrah Organization Sector of the Regional Office of the Ministry of Religion of South Sumatra Province with a significance of $0.034 < \alpha (0.05)$ meaning that H_0 is rejected or H_a is accepted.

Keywords: Knowledge, Self-Efficacy, Motivation, Employee Job Satisfaction

RIWAYATHIDUP

UTARI RAMADHANI, Palembang, 28 Desember 1999 dari pasangan Bapak H. Armet Dachil, SH dan ibu Hj. Nurma Ningsih.

Sekolah Dasar diselesaikan pada tahun 2011 di SD Muhammadiyah 6 Palembang. Sekolah Menengah Pertama diselesaikan pada tahun 2014 di Madrasah Tsanawiyah 1 Palembang. Sekolah Menengah Atas diselesaikan pada tahun 2017 di SMA Negeri 6 Palembang. Pada tahun 2020 menyelesaikan Pendidikan ke Politeknik Negeri Sriwijaya. Pada tahun 2022 melanjutkan Pendidikan ke Program Studi Strata I Jurusan Manajemen di Fakultas Ekonomi dan Bisnis di Universitas Tridinanti Palembang.

Palembang, 2025

UTARI RAMADHANI

BAB I

PENDAHULUAN

Latar Belakang

Manajemen sumber daya manusia merupakan bagian dari manajemen yang memfokuskan pada sumber daya manusia, karena manusia yang merupakan satu satunya sumber daya yang dapat menggerakkan sumber daya lainnya. Dengan demikian, unsur sumber daya manusia menjadi faktor kunci yang harus dipertahankan suatu organisasi sejalan dengan tuntutan yang senantiasa dihadapi organisasi untuk menjawab setiap tantangan yang ada, oleh karena itu upaya untuk mempertahankan sumber daya manusia yang berkualitas mampu meningkatkan kepuasan kerja karyawan dalam organisasi. Hubungan antara sumber daya manusia dan kepuasan kerja karyawan sangat erat, karena kualitas pengelolaan SDM secara langsung memengaruhi bagaimana karyawan merasakan kepuasan kerja pada saat bekerja. Kepuasan Kerja adalah suatu sikap karyawan terhadap pekerjaan yang berhubungan dengan situasi kerja, kerja sama antar karyawan, imbalan yang diterima dalam kerja, dan hal-hal yang menyangkut faktor fisik dan psikologis.

Pengetahuan kerja merupakan salah satu aspek penting yang meningkatkan kepuasan kerja. Pengetahuan kerja mencakup pemahaman individu terhadap tugas, tanggung jawab, serta prosedur operasional yang dibutuhkan untuk menjalankan pekerjaannya secara optimal. Dalam era persaingan global yang semakin ketat, organisasi dituntut untuk memiliki sumber daya manusia yang tidak hanya kompeten, tetapi juga mampu beradaptasi dengan perkembangan

ilmu pengetahuan dan teknologi. Oleh karena itu, pengetahuan kerja menjadi faktor strategis dalam meningkatkan kepuasan kerja individu maupun organisasi secara keseluruhan. Kurangnya pengetahuan kerja dapat menyebabkan rendahnya kualitas output, meningkatnya kesalahan kerja, serta menurunnya kepuasan dan motivasi karyawan. Sebaliknya, karyawan yang memiliki pengetahuan kerja yang memadai cenderung lebih percaya diri, proaktif, dan mampu memberikan kontribusi positif terhadap pencapaian tujuan organisasi. Hal ini menjadikan pengetahuan kerja sebagai salah satu fokus penting dalam pengembangan sumber daya manusia di berbagai sektor

Efikasi diri merupakan keyakinan individu terhadap kemampuannya dalam menyelesaikan tugas atau menghadapi tantangan tertentu. Konsep ini memainkan peran penting dalam dunia kerja, karena memengaruhi cara karyawan berpikir, merasa, dan bertindak dalam menjalankan tugasnya. Karyawan yang memiliki efikasi diri tinggi cenderung lebih percaya diri, gigih, dan mampu mengatasi hambatan dalam menyelesaikan pekerjaan, sehingga dapat meningkatkan kepuasan kerja dan kinerja secara keseluruhan. Sebaliknya, rendahnya efikasi diri dapat menimbulkan rasa ragu, mudah menyerah, serta berdampak negatif terhadap kualitas kerja, pemahaman mengenai efikasi diri sangat penting untuk meningkatkan kepuasan kerja agar menciptakan tenaga kerja yang tangguh, inovatif, dan siap menghadapi tantangan dinamis di dunia kerja modern.

Motivasi kerja merupakan dorongan internal maupun eksternal yang memengaruhi kepuasan kerja dan perilaku seseorang dalam melaksanakan

tugasnya di tempat kerja. Tingkat motivasi yang dimiliki oleh karyawan sangat berperan dalam menentukan kinerja, produktivitas, dan loyalitas terhadap organisasi. Karyawan yang memiliki motivasi kerja tinggi cenderung lebih berinisiatif, bertanggung jawab, dan berkomitmen dalam mencapai tujuan yang telah ditetapkan. Sebaliknya, rendahnya motivasi kerja dapat menyebabkan penurunan kepuasan kerja, meningkatnya tingkat absensi, dan bahkan keinginan untuk berpindah kerja.

Bidang Penyelenggaraan Haji dan Umrah pada Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi Sumatera Selatan merupakan salah satu unit kerja strategis yang memiliki tugas utama dalam mengelola dan menyelenggarakan pelayanan ibadah haji dan umrah bagi masyarakat di wilayah Sumatera Selatan. Bidang ini bertanggung jawab dalam perencanaan, pelaksanaan, pengawasan, serta evaluasi seluruh kegiatan yang berkaitan dengan penyelenggaraan ibadah haji dan umrah, mulai dari tahap pendaftaran, bimbingan manasik, koordinasi dengan pihak terkait, hingga keberangkatan dan kepulangan jemaah. Selain itu, bidang ini juga berperan dalam meningkatkan kualitas pelayanan dan perlindungan kepada jemaah, sesuai dengan standar nasional dan regulasi yang ditetapkan oleh Kementerian Agama Republik Indonesia. Dengan dukungan sumber daya manusia yang kompeten dan sistem pelayanan yang terus ditingkatkan, Bidang Penyelenggaraan Haji dan Umrah Kanwil Kemenag Provinsi Sumatera Selatan berkomitmen untuk memberikan pelayanan yang profesional, transparan, dan berorientasi pada kepuasan jemaah.

Berdasarkan observasi awal yang dilakukan oleh peneliti terhadap Pegawai Pada Bidang Penyelenggaraan Haji Dan Umrah Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi Sumatera Selatan didapatkan Dalam pelaksanaan tugas masih ditemukan berbagai tantangan yang berdampak terhadap kepuasan kerja pegawai. Salah satu permasalahan yang terjadi adalah belum meratanya tingkat pengetahuan kerja di antara pegawai, terutama dalam menghadapi sistem pelayanan haji dan umrah. Selain itu, sebagian pegawai menunjukkan tingkat efikasi diri yang rendah, yang tercermin dari kurangnya kepercayaan diri dalam menyelesaikan pekerjaan secara mandiri atau menghadapi tekanan saat musim haji. Motivasi kerjapun menjadi ikut menurun terutama terkait dengan minimnya penghargaan, beban kerja yang tinggi, serta keterbatasan kesempatan pengembangan diri. Kondisi ini secara tidak langsung memengaruhi kepuasan kerja, yang terlihat dari menurunnya pengetahuan, efikasi diri, dan motivasi, hingga pegawai tidak terlalu fokus dalam pelaksanaan tugas. Permasalahan yang didapat menunjukkan pentingnya upaya peningkatan pengetahuan kerja, penguatan efikasi diri, serta pengelolaan motivasi secara berkelanjutan agar kepuasan kerja pegawai dapat tercapai secara optimal dan mendukung kualitas pelayanan publik yang prima.

Berdasarkan uraian dan fenomena di atas maka peneliti tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul **“Pengaruh Pengetahuan, Efikasi Diri, Dan Motivasi Terhadap Kepuasan Kerja Pegawai Pada Bidang Penyelenggaraan Haji Dan Umrah Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi Sumatera Selatan”**.

Perumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah yang telah dikemukakan sebelumnya maka permasalahan dalam penelitian ini adalah :

1. Bagaimana pengaruh pengetahuan, efikasi diri, dan motivasi secara simultan terhadap kepuasan kerja pegawai pada Bidang Penyelenggaraan Haji Dan Umrah Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi Sumatera Selatan?
2. Bagaimana pengaruh pengetahuan secara parsial terhadap kepuasan kerja pegawai pada Bidang Penyelenggaraan Haji Dan Umrah Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi Sumatera Selatan?
3. Bagaimana pengaruh efikasi diri secara parsial terhadap kepuasan kerja pegawai pada Bidang Penyelenggaraan Haji Dan Umrah Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi Sumatera Selatan?
4. Bagaimana pengaruh motivasi secara parsial terhadap kepuasan kerja pegawai pada Bidang Penyelenggaraan Haji Dan Umrah Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi Sumatera Selatan?

Tujuan Penelitian

Tujuan penelitian ini adalah untuk:

1. Mengetahui dan membuktikan pengaruh secara simultan pengetahuan, efikasi diri, dan motivasi terhadap kepuasan kerja pegawai pada Bidang Penyelenggaraan Haji Dan Umrah Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi Sumatera Selatan.

2. Mengetahui dan membuktikan pengaruh secara parsial pengetahuan terhadapkepuasankerjapegawaipadaBidangPenyelenggaraan Haji Dan Umrah Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi Sumatera Selatan.
3. Mengetahui dan membuktikan pengaruh secara parsial efikasi diri terhadapkepuasankerjapegawaipadaBidangPenyelenggaraan Haji Dan Umrah Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi Sumatera Selatan.
4. Mengetahui dan membuktikan pengaruh secara parsial motivasi terhadapkepuasankerjapegawaipadaBidangPenyelenggaraan Haji Dan Umrah Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi Sumatera Selatan.

ManfaatPenelitian

Adapunmanfaatyangdiperolehdarihasilpenelitianiniadalah:

1. Bagi peneliti

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan pengetahuan, serta menambah wawasan mengenai pengetahuan, efikasi diri, dan motivasi terhadap kepuasan kerja pegawai pada Bidang Penyelenggaraan Haji Dan Umrah Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi Sumatera Selatan.

2. Bagi perusahaan.

Penelitian ini diharapkan dapat membantuperusahaan dalam mengatasi Pengaruh pengetahuan, efikasi diri, dan motivasi terhadap kepuasan

kerja pegawai pada Bidang Penyelenggaraan Haji Dan Umrah Kantor
Wilayah Kementerian Agama Provinsi Sumatera Selatan.

3. Bagi Civitas Akademik.

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat dan sebagai referensi bagi penelitian lainnyadengan menambahkan
variabel lainnyaselain pengetahuan, efikasi diri, motivasi dan
kepuasan kerja pegawai