

**PENGARUH BEBAN KERJA, MOTIVASI KERJA,
KEPUASAN KERJA TERHADAP KINERJA KARYAWAN PT.
PEGADAIAN CABANG KENTEN PALEMBANG**

SKRIPSI

**Untuk Memenuhi Sebagian Dari Syarat-Syarat Guna Mencapai
Gelara Sarjana Manajemen**



Diajukan Oleh:

NANDITA AMALIYA

NPM. 2201110121

FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS

UNIVERSITAS TRIDINANTI

2026

UNIVERSITAS TRIDINANTI
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS

HALAMAN PERSETUJUAN SKRIPSI

Nama : Nandita Amaliya
Nomor Pokok/NPM : 2201110121
Jurusan/Prog.Studi : Manajemen
Jenjang Pendidikan : Strata 1
Mata Kuliah Pokok : Manajemen Sumber Daya Manusia (MSDM)
Judul Skripsi : Pengaruh Beban Kerja, Motivasi kerja, Kepuasan Kerja Terhadap Kinerja Karyawan PT. Pegadaian Cabang Kenten Palembang

Pembimbing Skripsi:

Tanggal... 6 Agustus 2026 Pembimbing I : Dr. Dian Yulistarin, S.TP., M.M., M.Si., C.CL.
NIDN : 02221188101

Tanggal... 6 Agustus 2026 Pembimbing II : Nur Even, S.E., M.M.
NIDN : 0202076102

133 /PS/DFEB/ 26

Mengetahui:



Dekan

Dr. Hj. Msv. Mikial, SE., M.Si, Ak.CA, CSRS
NIDN : 0205026401

Ketua Program Studi

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

Tanggal... 10 Agustus 2026

Tanggal... 10 Agustus 2026

UNIVERSITAS TRIDINANTI
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS

HALAMAN PENGESAHAN SKRIPSI

Nama : Nandita Amaliya
Nomor Pokok/NPM : 2201110121
Jurusan/Prog.Studi : Manajemen
Jenjang Pendidikan : Strata 1
Mata Kuliah Pokok : Manajemen Sumber Daya Manusia (MSDM)
Judul Skripsi : Pengaruh Beban Kerja, Motivasi kerja, Kepuasan Kerja Terhadap Kinerja Karyawan PT. Pegadaian Cabang Kenten Palembang

Penguji Skripsi:

Tanggal 6 Agustus 2026 Ketua Penguji : Dr. Dian Yulistarini, S.TP., M.M., M.Si., C.CL
NIDN : 02221188101

Tanggal 6 Agustus 2026 Penguji I : Nur Even, S.E., M.M.
NIDN : 0202076102

Tanggal 12-8-26 Penguji II : Hj. Agustina Marzuki, SE., M.Si
NIDN : 0008086502

133/PS/DFEB/26

Mengesahkan:



Hj. Msv. Mirdal, SE., M.Si, Ak.CA, CSRS
NIDN : 0205026401

Ketua Program Studi

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

Tanggal...10...Agustus 2026

Tanggal...10...Agustus 2026

MOTTO DAN PERSEMBAHAN

Motto:

“Orang yang ninggalin kamu di fase berjuang
ga layak kamu terima lagi saat kamu sudah berhasil nanti.”

(Penulis)

Persembahan:

Dengan mengucapkan syukur atas rahmat Allah Swt. skripsi ini penulis persembahkan sebagai tanda bukti kepada:

1. Cinta pertama dan panutanku, Ayahanda Abi Ubaidah dan pintu surgaku Ibunda Irma Suryani.

Terimakasih atas segala pengorbanan dan tulus kasih yang di berikan. Beliau memang tidak sempat merasakan pendidikan bangku perkuliahan, namun mereka mampu senantiasa memberikan yang terbaik, tak kenal lelah mendoakan serta memberikan perhatian dan dukungan hingga penulis mampu menyelesaikan studinya sampai meraih gelar sarjana. Semoga ayah dan ibu sehat Selalu, panjang umur bahagia selalu, dan bisa terus melihat anak perempuannya ini lebih sukses kedepannya.

2. Adik-adikku tercinta, Nandini, Nandito, Nandika, Nandiko.

Kehadiran kalian adalah anugerah yang indah dalam kehidupan. Terima kasih telah menjadi penghibur di kala lelah, penyemangat di kala hampir menyerah, dan pengingat bahwa perjalanan ini tidak dijalani sendirian. Keceriaan, perhatian, dan dukungan kalian membuat langkah in terasa lebih ringan. Semoga kita selalu saling menguatkan, saling mendoakan, dan tumbuh menjadi keluarga yang penuh cinta dan keberkahan.

3. Teman seperjuangan Yurisa, Shella, Stevella.

Selama 4 tahun perjuangan mengejar sarjana ini, saling menguatkan satu sama lain, selalu berusaha menebarkan pikiran positif walaupun pada akhirnya overthinking berjamaah. Termakasih kalian bertiga telah menjadi tempat berkeluh kesah tentang pahitnya perjuangan, kita telah menyelesaikan apa yang telah kita mulai, tetap bermanfaat dimanapun berada.

4. Kepada seseorang yang pernah membersamai penulis dan tidak bisa penulis sebut namanya.

Terimakasih untuk patah hati yang diberikan saat proses penyusunan skripsi ini. Ternyata perginya anda dari kehidupan penulis berikan cukup motivasi untuk terus maju dan berproses menjadi pribadi yang mengerti apa itu pengalaman, pendewasaan, dan menerima arti kehilangan sebagai bentuk proses menghadapi dinamika hidup. Terimakasih telah menjadi bagian menyenangkan sekaligus menyakitkan dari pendewasaan ini.

5. Terima kasih untuk diri sendiri, Nandita Amaliya.

Terima kasih sudah menepikan ego dan memilih untuk kembali bangkit dan menyelesaikan semua ini. Terima kasih telah mengendalikan diri dari berbagai tekanan walau capek hampir memutuskan untuk menyerah, kamu hebat.

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur penulis panjatkan kepada Allah SWT, atas berkat rahmat, hidayah, serta karunia-Nya, penulis dapat menyelesaikan proposal dengan judul **“Pengaruh Beban Kerja, Motivasi Kerja, Kepuasan Kerja Terhadap Kinerja Karyawan PT. Pegadaian Cabang Kenten Palembang”**.

Dalam menyelesaikan proposal ini tidak terlepas dari bantuan banyak pihak, sehingga pada kesempatan ini dengan segala kerendahan hati dan penuh rasa hormat, penulis mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya bagi semua pihak yang telah memberikan bantuan, baik secara moril maupun material, baik secara langsung maupun tidak langsung dalam penyusunan proposal ini hingga selesai. Maka dari itu, pada kesempatan ini penulis ingin mengucapkan terima kasih sebesar- besarnya kepada:

1. Bapak Prof. Dr. Ir. H. Edizal AE., MS. selaku Rektor Universitas Tridinanti.
2. Ibu Dr. Hj. Msy. Mikial, S.E.,M.Si, Ak. CA, CSRS selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Tridinanti.
3. Ibu Dr. M. Ima Andriyani, S.E.,M.Si selaku Wakil Dekan 1 Bidang Akademik Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Tridinanti.
4. Ibu Dr. Yolanda Veybitha, S.E.,M.Si selaku Ketua Program Studi Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Tridinanti.
5. Ibu Dr. Dian Yulistarini, S.TP., M.M., M.Si., C.CL. selaku Dosen pembimbing I yang telah meluangkan waktu untuk memberikan bimbingan.
6. Ibu Nur Even, S.E., M.M. selaku Dosen pembimbing II yang telah meluangkan waktu untuk memberikan bimbingan.
7. Kedua orang tua dan saudara yang telah memberikan motivasi, doa, serta dukungan penuh kepada penulis dalam menyelesaikan proposal ini.
8. Seluruh Dosen Universitas Tridinanti yang telah membantu dalam proses belajar mengajar selama masa perkuliahan.

9. Seluruh pihak yang telah membantu dalam penulisan skripsi ini yang tidak dapat disebutkan satu per satu.

Penulis menyadari bahwa proposal ini masih jauh dari kesempurnaan, untuk itu saran yang bersifat membangun dari semua pihak demi kesempurnaan proposal ini, sehingga akan menjadi bahan yang dapat memberikan manfaat di bidang pendidikan dan penerapan di lapangan serta dapat dikembangkan kembali lebih lanjut.

Palembang, Juli 2026

Penulis

PERNYATAAN BEBAS PLAGIAT

Saya yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Nandita Amaliya
Nomor Pokok/NPM : 2201110121
Jurusan/Prog.Studi : Manajemen
Jenjang Pendidikan : Strata 1
Mata Kuliah Pokok : Manajemen Sumber Daya Manusia (MSDM)
Judul Skripsi : Pagaruh Beban Kerja, Motivasi kerja, Kepuasan Kerja
Terhadap Kinerja Karyawan PT. Pegadaian Cabang
Kenten Palembang

Menyatakan bahwa skripsi ini telah ditulis 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 peniruan yang dianggap melanggar peraturan, maka saya bersedia menerima sanksi atas perbuatan tersebut.

Palembang, Juli 2026



Nandita Amaliya

DAFTAR ISI

HALAMAN PERSETUJUAN SKRIPSI	ii
HALAMAN PENGESAHAN SKRIPSI	iii
MOTTO DAN PERSEMBAHAN.....	iv
KATA PENGANTAR.....	vi
PERNYATAAN BEBAS PLAGIAT	viii
DAFTAR ISI.....	ix
DAFTAR TABEL	xiii
DAFTAR GAMBAR	xiv
ABSTRAK	xv
ABSTRACT.....	xvi
RIWAYAT HIDUP	xvii
BAB I PENDAHULUAN	
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Rumusan Masalah.....	8
1.3 Tujuan Penelitian	8
1.4 Manfaat Penelitian	9
1.4.1 Manfaat Teoritis.....	9
1.4.2 Manfaat Praktis.....	9
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	
2.1 Kajian Teori.....	10
2.1.1 Kinerja Karyawan.....	10
2.1.1.1 Pengertian Kinerja Karyawan	10
2.1.1.2 Faktor yang Mempengaruhi Kinerja Karyawan.....	11
2.1.1.3 Tujuan Penilaian Kinerja	12
2.1.1.4 Dimensi dan Indikator Kinerja Karyawan	13
2.1.2 Beban Kerja.....	14
2.1.2.1 Pengertian Beban Kerja	14
2.1.2.2 Jenis-Jenis Beban Kerja	15
2.1.2.3 Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Beban Kerja	16

2.1.2.4 Dimensi dan Indikator Beban Kerja	17
2.1.3 Motivasi Kerja	18
2.1.3.1 Pengertian Motivasi Kerja	18
2.1.3.2 Teori Motivasi Kerja.....	20
2.1.3.3 Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Motivasi Kerja.....	21
2.1.3.4 Dimensi dan Indikator Motivasi Kerja	22
2.1.4 Kepuasan Kerja	23
2.1.4.1 Pengertian Kepuasan Kerja.....	23
2.1.4.2 Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Kerja	24
2.1.4.3 Dampak Kepuasan Kerja	25
2.1.4.4 Dimensi dan Indikator Kepuasan Kerja.....	26
2.2 Penelitian Terdahulu	27
2.3 Kerangka Berpikir.....	30
2.4 Hipotesis Penelitian.....	33

BAB III METODE PENELITIAN

3.1 Tempat dan Waktu Penelitian	35
3.1.1 Tempat Penelitian	35
3.1.2 Waktu Penelitian	35
3.2 Sumber dan Teknik Pengumpulan Data	36
3.2.1 Sumber Data	36
3.2.2 Teknik Pengumpulan Data.....	36
3.3 Populasi, Sampel, dan Teknik Sampling	38
3.3.1 Populasi.....	38
3.3.2 Sampel Penelitian.....	39
3.4 Rancangan Penelitian	41
3.5 Variabel Penelitian dan Operasional Variabel	42
3.5.1 Variabel Penelitian	42
3.5.2 Operasional Variabel	42
3.6 Instrumen Penelitian.....	46
3.7 Uji Instrumen	46
3.7.1 Uji Validitas.....	46
3.7.2 Uji Reliabilitas	46

3.8 Teknik Analisis Data	47
3.8.1 Uji Asumsi Klasik	47
3.8.1.1 Uji Normalitas	47
3.8.1.2 Uji Multikolinieritas	48
3.8.1.3 Uji Heteroskedestisitas.....	48
3.8.2 Analisis Regresi Linier Berganda	49
3.8.3 Analisis Koefisien Korelasi (r).....	50
3.8.4 Analisis Koefisien Determinasi (R ²)	50
3.9 Uji Hipotesis	51
3.9.1 Uji Secara Simultan (Uji F).....	51
3.9.2 Uji Secara Parsial (Uji t)	51

BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN

4.1 Hasil Penelitian.....	53
4.1.1 Gambaran PT. Pegadaian Cabang Kenten Palembang.....	53
4.1.2 Visi dan Misi PT. Pegadaian Cabang Kenten Palembang.....	56
4.1.3 Struktur Organisasi PT. Pegadaian Cabang Kenten.....	57
4.1.4 <i>Job Descriptions</i> PT. Pegadaian Cabang Kenten Palembang.....	58
4.1.5 Karakteristik Responden	61
4.1.5.1 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	61
4.1.5.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Umur	62
4.1.5.3 Karakteristik Responden Berdasarkan Jabatan.....	63
4.2.1 Uji Instrumen.....	64
4.2.1.1 Uji Validitas	64
4.2.1.2 Uji Reliabilitas	67
4.2.2 Uji Asumsi Klasik.....	68
4.2.2.1 Uji Normalitas.....	68
4.2.2.2 Uji Multikolinearitas	69
4.2.2.3 Uji Heteroskedastisitas	71
4.2.3 Analisis Regresi Linear Berganda	72
4.2.4 Analisis Koefisien Korelasi (r)	73
4.2.5 Analisis Koefisien Determinasi (R ²).....	74
4.2.6 Uji Hipotesis.....	74

4.2.6.1 Uji Secara Simultan (Uji F).....	74
4.2.6.2 Uji Secara Parsial (Uji t).....	75
4.3 Pembahasan	77
4.3.1 Pengaruh Beban Kerja, Motivasi Kerja, Dan Kepuasan Kerja terhadap Kinerja Karyawan.....	77
4.3.2 Pengaruh Beban Kerja terhadap Kinerja Karyawan.....	78
4.3.3 Pengaruh Motivasi Kerja terhadap Kinerja Karyawan	79
4.3.4 Pengaruh Kepuasan Kerja terhadap Kinerja Karyawan	80
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	
5.1 Kesimpulan.....	81
5.2 Saran	82
DAFTAR PUSTAKA	84

DAFTAR TABEL

Tabel	Halaman
Tabel 1.1 Beban Kerja	4
Tabel 1.2 Rekapitulasi Kinerja Kanwil III Sumbagsel.....	2
Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu	27
Tabel 3.1 Waktu Penelitian	35
Tabel 3.2 Skala Likert	37
Tabel 3.3 Jumlah Karyawan PT Pegadaian Cabang Kenten Palembang.....	39
Tabel 3.4 Operasional Variabel.....	43
Tabel 3.5 Skala Likert Pengukuran	46
Tabel 3.6 Interpretasi Koefisien Korelasi Nilai r.....	50
Tabel 4.1 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	61
Tabel 4.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia/Umur.....	62
Tabel 4.3 Karakteristik Responden Berdasarkan Jabatan.....	63
Tabel 4.4 Hasil Uji Validitas Variabel Beban Kerja (X_1).....	64
Tabel 4.5 Hasil Uji Validitas Variabel Motivasi Kerja (X_2).....	65
Tabel 4.6 Hasil Uji Validitas Variabel Kepuasan Kerja (X_3)	66
Tabel 4.7 Hasil Uji Validitas Variabel Kinerja Karyawan (Y).....	66
Tabel 4.8 Hasil Uji Reliabilitas Variabel X dan Variabel Y	67
Tabel 4.9 Hasil Uji Normalitas One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test	68
Tabel 4.10 Hasil Uji Multikolinearitas	70
Tabel 4.11 Hasil Analisis Regresi Linear Berganda.....	72
Tabel 4.12 Hasil Analisis Koefisien Korelasi	73
Tabel 4.13 Hasil Analisis Koefisien Determinasi.....	74
Tabel 4.14 Hasil Uji Hipotesis Secara Simultan (Uji F).....	75
Tabel 4.14 Hasil Uji Hipotesis Secara Simultan (Uji F).....	75
Tabel 4.15 Hasil Uji Hipotesis Secara Parsial (Uji t).....	76

DAFTAR GAMBAR

Gambar	Halaman
Gambar 2.1 Kerangka Berpikir.....	30
Gambar 4.1 Logo PT. Pegadaian Cabang Kenten Palembang.....	53
Gambar 4.2 Struktur Organisasi PT. Pegadaian Cabang Kenten.....	57
Gambar 4.3 Hasil Uji Normalitas P-Plot.....	69
Gambar 4.4 Hasil Uji Heteroskedastisitas	71

ABSTRAK

NANDITA AMALIYA, Pengaruh Beban Kerja, Motivasi Kerja, dan Kepuasan Kerja terhadap Kinerja Karyawan pada PT. Pegadaian Cabang Kenten Palembang.

Kinerja karyawan merupakan faktor penting dalam keberhasilan PT. Pegadaian karena berhubungan langsung dengan kualitas pelayanan kepada nasabah, efektivitas operasional perusahaan, serta pencapaian tujuan organisasi. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh beban kerja, motivasi kerja, dan kepuasan kerja terhadap kinerja karyawan pada PT. pegadaian cabang kenten Palembang.

Metode penelitian yang digunakan adalah metode kuantitatif dengan pendekatan deskriptif. Data diperoleh melalui penyebaran kuesioner kepada karyawan PT. pegadaian cabang kenten palembang dan dianalisis menggunakan uji regresi linier berganda. Hasil penelitian menunjukkan bahwa secara parsial, variabel beban kerja tidak berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan dengan nilai signifikansi $0,296 > 0,05$. Motivasi kerja berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan dengan nilai signifikansi $0,009 < 0,05$. Variabel kepuasan kerja berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan dengan nilai signifikansi $0,020 < 0,05$. Secara simultan, ketiga variabel berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan dengan nilai signifikansi $0,000 < 0,05$. Nilai *Adjusted R Square* sebesar 0,706 ini berarti berkontribusi variabel independen mempengaruhi variabel dependen (kinerja karyawan) sebesar 70,6% sedangkan sisa nya sebesar 29,4% dipengaruhi variabel lain diluar model.

Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa beban kerja, motivasi kerja, dan kepuasan kerja secara bersama-sama memengaruhi kinerja karyawan.

Kata Kunci: beban kerja, motivasi kerja, kepuasan kerja, kinerja karyawan.

ABSTRACT

NANDITA AMALIYA, The Effect of Workload, Work Motivation, and Job Satisfaction on Employee Performance at PT. Pegadaian, Kenten Branch, Palembang.

Employee performance is a crucial factor in the success of PT. Pegadaian because it is directly related to the quality of customer service, the company's operational effectiveness, and the achievement of organizational goals. This study aims to determine the effect of workload, work motivation, and job satisfaction on employee performance at PT. Pegadaian, Kenten Branch, Palembang.

The research method used was quantitative with a descriptive approach. Data were obtained through questionnaires distributed to employees of PT. Pegadaian, Kenten Branch, Palembang and analyzed using multiple linear regression. The results showed that, partially, the workload variable did not significantly influence employee performance with a significance value of $0.296 > 0.05$. Work motivation had a significant effect on employee performance with a significance value of $0.009 < 0.05$. The job satisfaction variable had a significant effect on employee performance with a significance value of $0.020 < 0.05$. Simultaneously, all three variables significantly influenced employee performance, with a significance value of $0.000 < 0.05$. The Adjusted R Square value of 0.706 indicates that the independent variables contributed 70.6% to the dependent variable (employee performance), while the remaining 29.4% was influenced by other variables outside the model.

Thus, it can be concluded that workload, work motivation, and job satisfaction jointly influence employee performance.

Keywords: workload, work motivation, job satisfaction, employee performance.

RIWAYAT HIDUP

Nandita Amaliya, dilahirkan di Palembang pada tanggal 29 Maret 2004. Anak pertama dari Ayah Abi Ubaidah dan Ibu Irma Suryani. Ia anak pertama dari 5 bersaudara.

Sekolah Dasar diselesaikan pada tahun 2016 di SD Negeri 16 Palembang, Sekolah Menengah Pertama diselesaikan pada tahun 2019 di SMP Negeri 3 Palembang dan selanjutnya menyelesaikan Sekolah Menengah Atas pada tahun 2022 di SMK Negeri 2 Palembang. Pada tahun 2022 mulai memasuki Fakultas Ekonomi dan Bisnis Program Studi Manajemen Universitas Tridinanti.

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Kinerja karyawan merupakan elemen fundamental dalam menentukan keberhasilan suatu organisasi, karena seluruh pencapaian target perusahaan sangat bergantung pada efektivitas sumber daya manusia yang dimiliki (Rahmawani & Syahrial, 2021). Dalam konteks manajemen modern, kinerja tidak hanya dilihat dari hasil akhir pekerjaan, tetapi juga dari proses kerja, konsistensi, serta kemampuan karyawan dalam mencapai target yang telah ditetapkan (Rosadi et al., 2025).

Karyawan yang memiliki kinerja baik akan mampu menjalankan tugas dan tanggung jawab secara efektif dan efisien sehingga tujuan perusahaan dapat tercapai secara optimal. Hasil penelitian Suryawan & Salsabilla (2022) mengatakan realitas di lapangan menunjukkan bahwa kinerja karyawan sering mengalami fluktuasi yang dipengaruhi oleh berbagai faktor internal maupun eksternal organisasi.

Berdasarkan laporan PT Pegadaian data tingkat unit pada tahun 2026, kinerja juga terlihat pada level wilayah Kanwil III Sumbagsel menunjukkan dinamika capaian yang cukup kompleks. Data ini menunjukkan bahwa secara agregat, Kanwil III Sumbagsel telah melampaui target RKAP dengan pencapaian 110,52%. Berikut merupakan rekapitulasi kinerja OSL Cicil Emas per 24 April 2026.

Tabel 1.1
Rekapitulasi Kinerja Kanwil III Sumbagsel

Area	OSL Today	Target RKAP	Achv (%)
Lampung	Rp254.452.950.412	Rp229.037.775.437	111,10%
Jambi	Rp332.607.116.851	Rp318.063.192.883	104,57%
Palembang	Rp483.924.799.822	Rp421.907.366.876	114,70%
Total Kanwil	Rp1.070.984.867.085	Rp969.008.335.195	110,52%

Sumber: PT. Pegadaian TBK Kanwil III Palembang (2026).

Fenomena tersebut diduga disebabkan oleh kinerja karyawan yang belum optimal dalam mencapai target dan menyelesaikan pekerjaan sesuai dengan standar perusahaan. Kondisi ini terdapat ketidakseimbangan pertumbuhan antar area, di mana beberapa wilayah mengalami penurunan harian (delta negatif) meskipun secara akumulatif tetap berada di atas target. Kondisi ini menunjukkan bahwa pertumbuhan kinerja belum sepenuhnya stabil dan masih bergantung pada fluktuasi harian yang terjadi di lapangan (Yuliana et al., 2024).

Berdasarkan uraian tersebut, kinerja karyawan yang baik merupakan faktor penting dalam menunjang keberhasilan suatu perusahaan. PT Pegadaian Cabang Kenten Palembang sebagai perusahaan yang bergerak di bidang jasa keuangan membutuhkan sumber daya manusia yang memiliki kinerja optimal dalam menjalankan kegiatan operasional perusahaan. Kinerja karyawan dipengaruhi oleh berbagai faktor, diantaranya beban kerja, motivasi kerja, dan kepuasan kerja. Beban kerja yang sesuai akan membantu karyawan menyelesaikan tugas secara efektif, motivasi kerja yang tinggi dapat mendorong semangat dan produktivitas kerja, sedangkan kepuasan kerja akan menciptakan rasa nyaman dan loyalitas terhadap perusahaan. Dengan adanya beban kerja yang seimbang, motivasi kerja yang baik, dan kepuasan kerja yang tinggi, maka karyawan akan mampu bekerja

secara efektif dan efisien sehingga tujuan perusahaan dapat tercapai secara optimal.

PT Pegadaian merupakan salah satu Badan Usaha Milik Negara (BUMN) yang bergerak di bidang jasa keuangan dengan fokus utama pada penyaluran pinjaman berbasis jaminan. Sejarah Pegadaian di Indonesia bermula pada masa pemerintahan kolonial Belanda. Pada tanggal 20 Agustus 1746, pemerintah Hindia Belanda mendirikan lembaga pegadaian pertama di Batavia (Jakarta) dengan nama *Bank van Leening*, yang bertujuan untuk memberikan pinjaman kepada masyarakat dengan sistem gadai guna menghindari praktik lintah darat.

Salah satu faktor utama yang mempengaruhi kinerja karyawan adalah beban kerja, yaitu jumlah tugas dan tanggung jawab yang harus diselesaikan oleh karyawan dalam periode tertentu (Mudrika et al., 2021). Beban kerja adalah seluruh aktivitas yang melibatkan karyawan serta waktu yang diperlukan untuk melaksanakan tugas dan pekerjaan baik secara langsung maupun tidak langsung (Johari et al. 2021).

Terdapat laporan Pegadaian TBK Cabang Kenten Palembang, masih ditemukan berbagai permasalahan terkait beban kerja yang tidak seimbang dapat menyebabkan penurunan produktivitas, meningkatnya stres kerja, serta ketidakefisienan dalam penyelesaian pekerjaan. Dalam beberapa kondisi, beban kerja yang terlalu tinggi juga dapat menimbulkan kelelahan kerja yang berdampak pada menurunnya kualitas hasil kerja karyawan (Yuliana et al., 2024). Dilihat dari hasil observasi, ditemukan beberapa permasalahan nyata seperti banyaknya tugas yang harus diselesaikan dalam waktu yang terbatas, tingginya target pekerjaan

yang diberikan kepada karyawan, serta pembagian pekerjaan yang belum merata sehingga menyebabkan beban kerja karyawan menjadi cukup tinggi. Terlihat pada tabel berikut ini.

Tabel 1.2
Data Unit Kerja Cabang Kenten Beserta Capaian
Program GACOR Per 29 Maret 2026.

No	Unit Kerja Cabang Kenten	Target Harian	Target Akhir Tahun	Status GACOR
1	UPC BRI Unit Betung Sekayu	10 gr	25 gr	Tercapai
2	CP Kenten	10 gr	25 gr	Tercapai
3	UPC Sekayu	10 gr	25 gr	Tercapai
4	UPC Sako	10 gr	25 gr	Tercapai
5	UPC Sekip Kebon Senai	10 gr	25 gr	Tercapai
6	UPC Sukamaju	10 gr	25 gr	Tercapai
7	UPC Pangkalan Balai	10 gr	25 gr	Tercapai
8	UPC Lebong Siarang	10 gr	25 gr	Belum
9	UPC Anwar Sastro	10 gr	25 gr	Belum
10	UPC Pasar Satelite	10 gr	25 gr	Belum
11	UPC Babat Toman	10 gr	25 gr	Belum

Sumber: Pegadaian TBK Cabang Kenten Palembang (2026).

Berdasarkan data operasional pada Cabang Kenten, setiap unit kerja memiliki target beban kerja harian sebesar 10 gram per outlet dan 25 gram per pegawai pada akhir tahun, meskipun standar resmi dalam laporan monev ditetapkan sebesar 13 gram per outlet per hari. Perbedaan target ini menunjukkan adanya variasi dalam pengukuran beban kerja yang dapat memengaruhi konsistensi pencapaian kinerja antar unit kerja.

Data tersebut menunjukkan bahwa terdapat ketimpangan capaian kinerja antar unit kerja, di mana hanya sebagian unit yang berhasil mencapai target Program GACOR sementara unit lainnya masih belum memenuhi standar. Dalam hal tersebut, hasil penelitian ini sejalan dengan Rosadi et al. (2025) yang

menunjukkan bahwa penerapan beban kerja yang baik memiliki pengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan. Dengan demikian, fenomena ini kemungkinan disebabkan karena, ketimpangan yang mengindikasikan bahwa pengelolaan beban kerja belum sepenuhnya merata di seluruh unit kerja Cabang Kenten.

Pada kondisi tersebut secara agregat, kinerja Cabang Kenten menunjukkan pencapaian yang cukup tinggi dengan nilai *Year to Date* (YtD) sebesar 152,28% dan selisih tahunan mencapai Rp 13.747.422.083 per akhir Maret 2026. Namun demikian, pencapaian tersebut tidak sepenuhnya mencerminkan pemerataan kinerja di seluruh unit kerja, karena masih terdapat beberapa unit yang berada di bawah standar. Hal ini menunjukkan adanya ketergantungan pada beberapa unit dengan performa tinggi, sementara unit lainnya masih tertinggal dalam pencapaian target.

Teori yang dikemukakan Rahmawani & Syahrial (2021) mengartikan bahwa motivasi kerja merupakan dorongan internal yang membuat seseorang bersedia melakukan pekerjaan dengan maksimal untuk mencapai tujuan tertentu, baik tujuan pribadi maupun tujuan organisasi, sehingga karyawan terdorong untuk bekerja lebih giat, efektif, dan bertanggung jawab.

PT Pegadaian Cabang Kenten Palembang menghadapi beberapa permasalahan yang berkaitan dengan motivasi kerja karyawan. Salah satunya adalah menurunnya semangat kerja dan antusiasme karyawan dalam menyelesaikan tugas dan tanggung jawab. Permasalahan tersebut meliputi kurangnya dorongan untuk mencapai target kerja, rendahnya inisiatif dalam

bekerja, serta kurang maksimalnya partisipasi karyawan dalam menjalankan pekerjaan. Selain itu, ditemukan pula adanya karyawan yang kurang bersemangat dalam memberikan pelayanan kepada nasabah dan cenderung menunda penyelesaian pekerjaan. Kondisi tersebut dapat memengaruhi produktivitas kerja serta pencapaian tujuan perusahaan.

Fenomena yang diperoleh menunjukkan ini dapat dipengaruhi oleh beberapa faktor bahwa karyawan dengan motivasi tinggi cenderung memiliki produktivitas yang lebih baik meskipun menghadapi beban kerja yang tinggi. Penelitian ini sejalan dengan Larasati & Suhermin (2021) yang menyatakan bahwa disiplin kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan. Sebaliknya, rendahnya motivasi dapat menyebabkan penurunan semangat kerja dan berdampak pada tidak tercapainya target organisasi.

Menurut Afandi (2021) mengatakan bahwa kepuasan kerja adalah sikap positif tenaga kerja terhadap pekerjaannya yang timbul berdasarkan penilaian terhadap situasi kerja, sehingga karyawan merasa senang dan nyaman dalam menjalankan pekerjaannya. Salah satu upaya yang dapat mempengaruhi kinerja karyawan secara signifikan adalah kerja tim sendiri. Terdapat beberapa permasalahan tersebut meliputi yaitu gaji, lingkungan kerja, hubungan dengan rekan kerja, serta beban kerja yang diterima. Dalam praktiknya, tingkat kenyamanan dan perasaan positif karyawan terhadap pekerjaannya. Karyawan yang memiliki tingkat kepuasan kerja tinggi cenderung menunjukkan loyalitas dan kinerja yang lebih baik terhadap organisasi.

Fenomena ini diduga berkaitan dengan rendahnya kepuasan kerja karyawan yang terlihat dari kurangnya antusiasme dalam bekerja, menurunnya semangat kerja, serta adanya rasa kurang nyaman terhadap pekerjaan yang dijalankan. Beberapa karyawan juga menunjukkan kurangnya kepuasan terhadap kondisi kerja dan pembagian tugas yang diberikan sehingga memengaruhi produktivitas serta kualitas pekerjaan. Kondisi ini menunjukkan bahwa tingkat kepuasan kerja karyawan belum terbentuk secara optimal.

Hasil ini sejalan dengan penelitian oleh Fatma et al. (2021) menemukan bahwa kepuasan kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan, sementara komunikasi dalam beberapa kasus justru tidak memberikan pengaruh signifikan secara parsial terhadap kinerja. Fenomena ketidakseimbangan ini memperkuat dugaan bahwa faktor beban kerja, motivasi kerja, dan kepuasan kerja memiliki pengaruh yang berbeda-beda terhadap kinerja karyawan di setiap unit kerja (Mudrika et al., 2021).

Berdasarkan fenomena di atas, maka untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh beban kerja, motivasi kerja, dan kepuasan kerja terhadap kinerja karyawan PT Pegadaian Cabang Kenten Palembang, penelitian ini penting dilakukan guna menganalisis ketiga faktor tersebut baik secara parsial maupun simultan sehingga dapat memberikan masukan bagi perusahaan dalam meningkatkan kinerja karyawan. Dari uraian di atas, maka peneliti tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul **“Pengaruh Beban Kerja, Motivasi Kerja, dan Kepuasan Kerja Terhadap Kinerja Karyawan PT. Pegadaian Cabang Kenten Palembang”**.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang di atas, maka rumusan masalah dalam penelitian ini dapat dirumuskan sebagai berikut:

1. Apakah Beban kerja, Motivasi kerja, dan Kepuasan Kerja berpengaruh secara simultan terhadap Kinerja karyawan PT. Pegadaian Cabang Kenten Palembang?
2. Apakah Beban Kerja berpengaruh secara parsial terhadap Kinerja karyawan PT. Pegadaian Cabang Kenten Palembang?
3. Apakah Motivasi Kerja berpengaruh secara parsial terhadap Kinerja karyawan pada PT. Pegadaian Cabang Kenten Palembang?
4. Apakah Kepuasan Kerja berpengaruh secara parsial terhadap Kinerja karyawan PT. Pegadaian Cabang kenten Palembang?

1.3 Tujuan Penelitian

Berdasarkan perumusan masalah di atas maka tujuan penelitian ini, yaitu:

1. Untuk mengetahui pengaruh Beban kerja, Motivasi, dan Kepuasan secara simultan terhadap Kinerja karyawan PT. Pegadaian Cabang Kenten Palembang?
2. Untuk mengetahui pengaruh Beban Kerja secara parsial terhadap Kinerja karyawan PT. Pegadaian Cabang Kenten Palembang?
3. Untuk mengetahui pengaruh Motivasi Kerja secara parsial terhadap Kinerja karyawan PT. Pegadaian Cabang Kenten Palembang?
4. Untuk mengetahui pengaruh Kepuasan Kerja secara parsial terhadap inerja karyawan PT. Pegadaian Cabang Kenten Palembang?

1.4 Manfaat Penelitian

1.4.1 Manfaat Teoritis

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi dalam pengembangan ilmu pengetahuan di bidang manajemen sumber daya manusia, khususnya yang berkaitan dengan pengaruh beban kerja, motivasi kerja, dan kepuasan kerja terhadap kinerja karyawan. Selain itu, hasil penelitian ini dapat menjadi referensi bagi penelitian selanjutnya yang memiliki variabel serupa.

1.4.2 Manfaat Praktis

Secara praktis, penelitian ini diharapkan dapat menjadi bahan evaluasi dan pertimbangan bagi pihak perusahaan atau organisasi dalam mengelola sumber daya manusia, terutama dalam meningkatkan kinerja karyawan melalui pengelolaan beban kerja, peningkatan motivasi kerja, dan peningkatan kepuasan kerja.

DAFTAR PUSTAKA

- Adinda, T. N., Firdaus, M. A., & Agung, S. (2023). Pengaruh motivasi kerja dan disiplin kerja terhadap kinerja karyawan. *Indonesian Journal of Innovation Multidisipliner Research*, 1(3), 134-143.
- Annaassya, A. A., & Taufiqurahman, E. (2025). Pengaruh Kepuasan Kerja dan Motivasi Kerja terhadap Kinerja Karyawan (Studi Kasus PT. Pegadaian Kantor Wilayah IX Jakarta 2 Tahun 2024). *Jurnal Ilmiah Wahana Pendidikan*, 11(4. B), 1-10.
- Ayuningtyas, E. A., & Noviana, U. (2024). Pengaruh Lingkungan Kerja, Beban Kerja, dan Motivasi Kerja Terhadap Kinerja Pegawai. *KENTAL: Jurnal Kewirausahaan dan Bisnis Digital*, 1(1), 1-12.
- Fatma, B., Suryaningtyas, D., & Graha, A. (2021). Pengaruh Kepuasan Kerja, Stres Kerja Dan Beban Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Pg. Kebon Agung Malang. *Jurnal Riset Mahasiswa Manajemen*, 9(1).
- Firjatullah, J., Wolor, C. W., & Marsofiyati, M. (2023). Pengaruh lingkungan kerja, budaya kerja, dan beban kerja terhadap kinerja karyawan. *Jurnal Manuhara: Pusat Penelitian Ilmu Manajemen Dan Bisnis*, 2(1), 01-10.
- Fuad, A., Bahri, S., & Tanjung, H. (2023). Pengaruh Kompensasi dan Motivasi Terhadap Kinerja Kinerja Karyawan Pada PT. Pegadaian (Persero) Kanwil 1 Medan dengan Kepuasan Kerja Sebagai Variabel Intervening. *Jurnal Ekonomi Manajemen Dan Bisnis (JEMB)*, 2(2), 372-377.
- Kesuma, B. A. (2022). Pengaruh motivasi kerja terhadap kinerja karyawan melalui kepuasan kerja sebagai variabel media pada PT Bank Tabungan Pensiunan Nasional (BTPN) Cabang Jambi. *Jurnal Manajemen Terapan Dan Keuangan*, 11(01), 27-37.
- Larasati, P. M. A., & Suhermin, S. (2021). Pengaruh motivasi, kepuasan kerja dan disiplin kerja terhadap kinerja karyawan. *Jurnal Ilmu dan Riset Manajemen (JIRM)*, 10(5).

- Maranata, B. H., & Widyaningtyas, D. P. (2024). Analisis pengaruh beban kerja dan stres kerja terhadap kinerja karyawan (Studi kasus pada karyawan bidang otomotif). *BBM (Buletin Bisnis & Manajemen)*, 10(2), 173-183.
- Mathori, M., Ambara, E., & Kusumastuti, D. A. (2022). Pengaruh gaya kepemimpinan dan motivasi kerja terhadap kinerja dengan kepuasan kerja sebagai variabel mediasi di UPT Pengelolaan Kawasan Cagar Budaya Dinas Kebudayaan (Kundha Kabudayan) Kota Yogyakarta. *Jurnal Riset Akuntansi Dan Bisnis Indonesia*, 2(4), 1263-1285.
- Medina-Garrido, J. A., Biedma-Ferrer, J. M., & Ramos-Rodríguez, A. R. (2021). Moderating effects of gender and family responsibilities on the relations between work–family policies and job performance. *The International Journal of Human Resource Management*, 32(5), 1006-1037.
- Mudrika, A. H., Simanjuntak, D. C. Y., & Tarigan, A. S. (2021). Pengaruh stres kerja, beban kerja, lingkungan kerja terhadap kinerja karyawan PT. Jasa Marga (persero) Tbk Cabang Belmera. *JUIMA: Jurnal Ilmu Manajemen*, 11(1).
- Muslih, M., & Zamara, N. (2022). Pengaruh disiplin dan motivasi kerja terhadap kinerja karyawan dengan kepuasan kerja sebagai variabel intervening. *Inovatif: Jurnal Ekonomi, Manajemen, Akuntansi, Bisnis Digital dan Kewirausahaan*, 1(4), 353-371.
- Mutiara, P., Sawitri, N. N., Fikri, A. W. N., Faeni, D. P., & Maulia, I. R. (2024). Pengaruh Beban Kerja Dan Lingkungan Kerja Terhadap Semangat Kerja Karyawan Pada PT. SKF Indonesia. *PPIMAN Pusat Publikasi Ilmu Manajemen*, 2(2), 01-11.
- Nurhandayani, A. (2022). Pengaruh lingkungan kerja, kepuasan kerja, dan beban kerja terhadap kinerja. *Jurnal Ekonomi Dan Bisnis Digital (Ekobil)*, 1(2), 108-110.
- Nurhandayani, A. (2024). Pengaruh Lingkungan Kerja, Kepuasan Kerja, dan Beban Kerja Terhadap Kinerja Pegawai. *Jurnal Ekonomi Dan Bisnis Digital (Ekobil)*, 3(1), 1-5.

- Paujiyah, I., & Surtiani, A. (2025). Pengaruh Beban Kerja Berlebih terhadap Kinerja Karyawan dengan Kepuasan Kerja sebagai Variabel Mediasi. *Sanskara Manajemen Dan Bisnis*, 4(01), 206-213.
- Prasetya, B. H., Suharto, S., & Ilham, R. (2026). Pengaruh Beban Kerja terhadap Kinerja Karyawan dengan Burnout sebagai Variabel Mediasi. *Center of Economic Students Journal*, 9(1), 63-72.
- Putri, M. P., & Edalmen, E. (2023). Pengaruh Motivasi, Beban Kerja dan Jam Kerja terhadap Kinerja Karyawan. *Jurnal Manajerial Dan Kewirausahaan*, 5(3), 687-696.
- Rachmaniah, R. (2022). Pengaruh disiplin kerja dan motivasi kerja terhadap kinerja karyawan dengan kepuasan kerja sebagai variabel intervening. *Jurnal Manajerial*, 9(03), 351-368.
- Rahmawani, R., & Syahrial, H. (2021). Pengaruh Motivasi Kerja dan Kepuasan Kerja terhadap Kinerja Karyawan Perusahaan Terbatas Sinarmas Medan Sumatera Utara. *Jurnal Ilmiah Manajemen Dan Bisnis (Jimbi)*, 2(1), 27-40.
- Rosadi, M. A., Sijabat, R., & Darmaputra, M. F. (2025). Pengaruh beban kerja, stres kerja, kepuasan kerja dan kompensasi terhadap kinerja karyawan (studi kusus non coffe semarang). *Jurnal Manajemen dan Profesional*, 6(3), 106-114.
- Santamoko, R., Yoyo, T., & Silaswara, D. (2025). Pengaruh Beban Kerja, Stres Kerja, dan Motivasi Kerja Pada Kinerja Karyawan Dengan Kepuasan Kerja Sebagai Pemediasi. *eCo-Fin*, 7(3), 1356-1371.
- Saputra, S. W., & Marlius, D. (2024). Pengaruh Beban Kerja, Motivasi Kerja Dan Kepuasan Kerja Terhadap Kinerja Karyawan pada Pdam Tirta Sanjung Buana Sijunjung. *Jurnal Bina Bangsa Ekonomika*, 17(2), 1181-1194.
- Shafira, M., Karim, B., & Tamriatin, H. (2024). Pengaruh lingkungan kerja, disiplin kerja, beban kerja, motivasi kerja dan kepuasan kerja terhadap kinerja karyawan BUMNU Grosir Jember. *Kurva: Jurnal Ekonomi Manajemen Keuangan dan Bisnis*, 1(2), 92-105.

- Sinuraya, Y. S., Sinurat, E., & Sihite, M. (2025). Pengaruh Employee Engagement, Kepuasan Kerja Dan Work-Life Balance Terhadap Kinerja Karyawan Pada PT Pegadaian CP Pasar Merah Medan. *RIGGS: Journal of Artificial Intelligence and Digital Business*, 4(2), 1928-1934.
- Suryawan, I. N., & Salsabilla, A. (2022). Pengaruh kepuasan kerja, disiplin kerja dan motivasi kerja terhadap kinerja karyawan. *Aksara: Jurnal Ilmu Pendidikan Nonformal*, 8(1), 137-146.
- Susanto, H., Purnamasari, P., & Mustaqaroh, A. (2023). Pengaruh Motivasi Dan Kepuasan Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Bank Central Asia KCP Cikarang. *Eqien-Jurnal Ekonomi dan Bisnis*, 12(02), 206-214.
- Tyas, D. A. H., & Prasetyo, I. (2024). Pengaruh Beban Kerja Dan Stress Kerja Terhadap Kinerja Pegawai Melalui Kepuasan Kerja Sebagai Variabel Intervening Pada Pt. Pegadaian Syariah Cabang Bangkalan. *MAP (Jurnal Manajemen dan Administrasi Publik)*, 7(3), 288-300.
- Ulhaq, M. D., & Wahyuni, D. U. (2023). Pengaruh Lingkungan Kerja, Motivasi Kerja dan Beban Kerja terhadap Kinerja Karyawan. *Jurnal Ilmu dan Riset Manajemen (JIRM)*, 12(12).
- Yuliana, R., Bukhari, E., & Nursal, M. F. (2024). Pengaruh Lingkungan Kerja, Beban Kerja, dan Motivasi Kerja terhadap Kinerja Karyawan pada PT. Paparti Pertama di Bekasi. *Jurnal Manajemen dan Ekonomi Kreatif*, 2(3), 317-343.

