

**PENGARUH SIKAP KERJA DAN BEBAN KERJA TERHADAP  
KEPUASAN KERJA KARYAWAN PADA PT. PEGADAIAN  
(Persero) KANWIL III PALEMBANG**



**SKRIPSI**

**Nama : Ade Irma**

**NIM : 212018305**

**UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH PALEMBANG  
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS  
TAHUN 2022**

**PENGARUH SIKAP KERJA DAN BEBAN KERJA TERHADAP  
KEPUASAN KERJA KARYAWAN PADA PT. PEGADAIAN  
(Persero) KANWIL III PALEMBANG**

**SKRIPSI**

**Diajukan Untuk Memenuhi Salah Satu Peryaratan Memperoleh Gelar  
Sarjana Manajemen Program Strata Satu Fakultas Ekonomi dan Bisnis  
Universitas Muhammadiyah Palembang**



**Nama : Ade Irma**

**NIM : 212018305**

**UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH PALEMBANG  
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS  
TAHUN 2022**

## PERNYATAAN BEBAS PLAGIAT

Saya yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Ade Irma

Nim : 212018305

Program Studi : Manajemen

Konsentrasi : Sumber Daya Manusia (SDM)

Judul Skripsi : Pengaruh Sikap Kerja dan Beban Kerja Terhadap Kepuasan Kerja  
Karyawan Pada PT. Pegdaian (Persero) Kanwil III Palembang

Dengan ini menyatakan :

1. Karya tulis ini adalah asli dan belum pernah diajukan untuk mendapatkan gelar akademik Sarjana Strata 1 baik di instansi lainnya.
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 di publikasikan 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 ketidakbenaran dalam pernyataan ini, maka saya bersedia menerima sanksi akademik berupa pencabutan gelar yang diperoleh karena karya ini serta sanksi lain sesuai dengan norma yang berlaku di perguruan tinggi ini.

Palembang, Februari

2022



Fakultas Ekonomi dan Bisnis  
Universitas Muhammadiyah Palembang  
Palembang

**TANDA PENGESAHAN SKRIPSI**

Judul : **Pengaruh Sikap Kerja dan Beban Kerja Terhadap  
Kepuasan Kerja Karyawan Pada PT. Pegadaian  
(Persero) Kanwil III Palembang**

Nama : Ade Irma  
NIM : 212018305  
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis  
Program Studi : Manajemen  
Konsentrasi : Sumber Daya Manusia (SDM)

Diterima dan Disahkan  
Pada Tanggal, 14 Februari 2022

Pembimbing I,

Pembimbing II,



**Amidi, S.E.,M.Si**  
NIDN : 0229056502



**Ahmad Adi Arifai, S.E.,M.M**  
NIDN : 0215117901

Mengetahui,  
Dekan  
u.b. Ketua Program Studi Manajemen



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

## MOTTO DAN PERSEMBAHAN

“Barang siapa yang membebaskan seorang mukmin dari suatu kesulitan dunia, maka kelak Allah akan membebaskannya dari suatu kesulitan pada hari kiamat.”

(HR. Muslim)

“ Bukanlah ilmu yang seharusnya mendatangimu, tetapi kamulah yang harus mendatangi ilmu itu.”

(Imam Malik)

“Tidak ada kesuksesan tanpa kerja keras, tidak ada keberhasilan tanpa kebersamaan, tidak ada kemudahan tanpa do’a.”

(Penulis)

Dengan mengucapkan rasa syukur kepada Allah SWT. Kupersembahkan skripsi ini untuk :

1. Orang Tua tercinta Ibunda Musriah dan Ayahanda Muallimin
2. Saudara tercinta, beserta seluruh keluarga besar MR
3. Dosen Pembimbing Skripsi
4. Dosen Pembimbing Akademik
5. Bapak/ibu Dosen Universitas Muhammadiyah Palembang
6. Sahabat seperjuanganku



## PRAKATA

Alhamdulillah dengan memanjatkan puji syukur kehadirat Allah SWT. atas nikmat dan karunianya telah memberikan kemudahan sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi dengan judul “Pengaruh Sikap Kerja dan Beban Kerja Terhadap Kepuasan Kerja Karyawan PT. Pegadaian (Persero) Kanwil III Palembang”. Skripsi ini diajukan sebagai syarat untuk memperoleh gelar sarjana ekonomi strata satu pada Fakultas ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Palembang.

Ucapan terimakasih penulis sampaikan kepada orang tua tercinta Ibunda Musriah, serta saudara dan seluruh keluarga besar yang telah mendidik, membiayai, mendoakan dan memberikan dorongan serta semangat. Selain itu, disampaikan juga terimakasih kepada pihak-pihak yang telah mengizinkan dan membantu penulis dalam penyelesaian studi di Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Palembang.

Keberhasilan dalam penulisan skripsi ini tidak terlepas dari bantuan semua pihak, terimakasih yang sebesar-besarnya kepada :

1. Bapak Dr. Abid Djazuli S.E.,M.M selaku Rektor Universitas Muhammadiyah Palembang beserta Staff dan Karyawan/karyawati
2. Bapak Yudha Mahrom DS, S.E.,M.Si selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Palembang.
3. Ibu Dr. Zaleha Trihandayani S.E.,M.Si dan Mister Candra S.Pd.,M.Si selaku ketua dan sekretaris program studi manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Palembang
4. Bapak Amidi S.E.,M.Si selaku dosen pembimbing skripsi yang telah mengajarkan, mengarahkan, serta memberikan dorongan dan saran kepada penulis sehingga skripsi ini dapat diselesaikan dengan baik
5. Bapak Ahmad Adi Arifai S.E.,M,M selaku dosen pembimbing skripsi dan pembimbing akademik yang selalu memberikan pengarahan, membimbing,

memotivasi serta memberikan dorongan dan saran serta support kepada penulis sehingga skripsi ini dapat diselesaikan dengan baik.

6. Ibu Dr. Trisniarty Adjeng Moelyatie S.E.,M.M selaku dosen pembimbing akademik yang selalu memberikan pengarahan dan membimbing dari awal perkuliahan sampai akhir perkuliahan
7. Seluruh Dosen Program Studi Manajemen dan seluruh Staff/Pegawai akademik prodi manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Palembang
8. Seluruh staff dan karyawan PT. Pegadaian (Persero) Kanwil III Palembang yang telah membantu penulis dalam menyelesaikan skripsi ini
9. Ibunda Musriah yang sangat penulis sayangi dan cintai karena telah banyak membantu baik materi maupun non materi, mendoakan, menasehati dan memotivasi. Kakak laki-laki M. Candra dan adik laki-laki M. Rizky serta keluarga besar MR yang selalu mendukungku
10. Sahabat seperjuangan Dwi Rizki Apriliani, Bunga Leli, Putri Arum Sari, Mhiftha Fadilla, Anggi Tri Wahyuni yang selalu memberikan dukungan dan motivasi
11. Penulis 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. Akhirnya dengan segala kerendahan hati penulis mengucapkan terimakasih yang sebesar-besarnya kepada semua pihak yang telah membantu menyelesaikan dalam penulisan penelitian ini

Wassalamu'alaikum wr.wb

Palembang, Februari 2022

Ade Irma

## DAFTAR ISI

Halaman Judul .....	i
Pernyataan Bebas Plagiat .....	ii
Halaman Pengesahan Skripsi .....	iii
Motto Dan Persembahan .....	iv
Prakata.....	v
Daftar Isi.....	vii
Daftar Tabel .....	viii
Daftar Gambar .....	x
Daftar Lampiran .....	xi
Abstrak .....	xii
<b>BAB I PENDAHULUAN</b>	
A. Latar Belakang Masalah .....	1
B. Rumusan Masalah .....	9
C. Tujuan Penelitian .....	9
D. Manfaat Penelitian .....	10
<b>BAB II KAJIAN KEPUSTAKAAN, KERANGKA PEMIKIRAN, DAN HIPOTESIS</b>	
A. Kajian Pustaka.....	11
B. Kerangka Pemikiran .....	22
C. Hipotesis.....	22
<b>BAB III METODE PENELITIAN</b>	
A. Jenis Penelitian.....	23
B. Lokasi Penelitian .....	24
C. Operasional Variabel .....	25
D. Populasi dan Sampel .....	26
E. Data Yang Diperlukan .....	27
F. Metode Pengumpulan Data.....	28
G. Analisis Data dan Teknik Analisis Data .....	30



**BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN**

A. Hasil Penelitian ..... 39

B. Pembahasan Hasil Penelitian..... 65

**BAB V SIMPULAN DAN SARAN**

A. Simpulan ..... 70

B. Saran ..... 70

DAFTAR PUSTAKA ..... 72

LAMPIRAN ..... 74

## DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Standar nilai kepuasan kerja karyawan PT. Pegadaian (Persero) Kanwil III Palembang .....	4
Tabel I.2 Hasil perilaku karyawan PT. Pegadaian (Persero) Kanwil III Palembang selamapelaksanaankerja .....	5
Tabel III.1 Operasionalisasi Vriabel .....	25
Tabel III.2 Populasi dan Sampel .....	27
Tabel III.3 Skala Likert .....	31
Tabel IV.1 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin .....	42
Tabel IV.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Tingkat Pendidikan .....	42
Tabel IV.3 Karakteristik Responden Berdasarkan Masa Kerja .....	43
Tabel IV.4 Distribusi Jawaban Responden Variabel Kepuasan Kerja Karyawan.....	44
Tabel IV.5 Distribusi Jawaban Responden Variabel Sikap Kerja .....	48
Tabel IV.6 Distribusi Jawaban Responden Variabel Beban Kerja .....	52
Tabel IV.7 Uji Validitas Kepuasan Kerja Karyawan.....	56
Tabel IV.8 Uji Validitas Sikap Kerja.....	57
Tabel IV.9 Uji Validitas Beban Kerja.....	58
Tabel IV.10 Uji Reliabilitas .....	59
Tabel IV.11 Regresi Linier Berganda Coefficients.....	60
Tabel IV.12 Hasil Uji F (Simultan) ANOVA .....	62
Tabel IV.13 Hasil Uji t (Parsial) Coefficients.....	63
Tabel IV.14 Koefisien Determinasi Model Summary .....	64

## **DAFTAR GAMBAR**

Gambar II.1 Kerangka Pemikiran.....	22
-------------------------------------	----

## **DAFTAR LAMPIRAN**

- Lampiran 1: Jadwal Penelitian
- Lampiran 2 : Tabel Isaac Michael
- Lampiran 3 : Kuesioner penelitian
- Lampiran 4 : Tabel Rekapitulasi Jawaban Responden
- Lampiran 5 : Hasil Uji Instrumen Data
- Lampiran 6 : Frekuensi Jawaban Responden
- Lampiran 7 : Tabel Distribusi r
- Lampiran 8 : Tabel Distribusi F
- Lampiran 9 : Tabel Distribusi t
- Lampiran 10 : Kartu Aktivitas Bimbingan Skripsi
- Lampiran 11 : Surat Keterangan Selesai Penelitian
- Lampiran 12 : Plagiarisme
- Lampiran 13 : Sertifikat AIK
- Lampiran 14 : Sertifikat Pengantar Apilkasi Komputer
- Lampiran 15 : Sertifikat Aplikasi Komputer Bisnis
- Lampiran 16 : Sertifikat SPSS
- Lampiran 17 : Sertifikat seminar
- Lampiran 18 : Biodata Penulis

## **ABSTRAK**

**Ade Irma / 212018305 / 2022 / Pengaruh Sikap Kerja dan Beban Kerja Terhadap Kepuasan Kerja Karyawan PT. Pegadaian (Persero) Kanwil III Palembang.**

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui apakah terdapat pengaruh sikap kerja dan beban kerja secara simultan dan parsial terhadap kepuasan kerja karyawan PT. Pegadaian (Persero) Kanwil III Palembang. Jenis Penelitian ini menggunakan penelitian asosiatif. Sampel pada penelitian ini sebanyak 73 responden dari total populasi 100 karyawan tetap. Teknik pengambilan data sampel menggunakan teknik simple random sampling. Metode pengumpulan data melalui kuesioner. Analisis data yang digunakan adalah analisis kuantitatif. Teknik pengolahan data menggunakan analisis regresi linier berganda, Uji F (simultan), Uji t (parsial) dan koefisien determinasi. Hasil penelitian berdasarkan regresi linier berganda menunjukkan sikap kerja dan beban kerja berpengaruh positif terhadap kepuasan kerja karyawan PT. Pegadaian (Persero) Kanwil III Palembang. Hasil uji hipotesis F menunjukkan bahwa ada pengaruh signifikan sikap kerja dan beban kerja terhadap kepuasan kerja karyawan PT. Pegadaian (Persero) Kanwil III Palembang. Hasil uji t menunjukkan bahwa ada pengaruh sikap kerja dan beban kerja secara parsial terhadap kepuasan kerja karyawan PT. Pegadaian (Persero) Kanwil III Palembang. Hasil koefisien determinasi menunjukkan bahwa variabel sikap kerja dan beban kerja mampu berkontribusi terhadap kepuasan kerja karyawan sebesar 94%, sedangkan sisanya dipengaruhi variabel lain yang tidak termasuk dalam penelitian ini.

**Kata Kunci : Kepuasan Kerja Karyawan, Sikap Kerja dan Beban Kerja**

## **ABSTRACT**

**Ade Irma / 212018305 / 2022 / The Effect of Work Attitude and Workload on Job Satisfaction of PT. Pegadaian (Persero) Regional Office III Palembang.**

This study aims to determine whether there is an effect of work attitude and workload simultaneously and partially on job satisfaction of employees of PT. Pegadaian (Persero) Regional Office III Palembang. This type of research uses associative research. The sample in this study were 73 respondents from a total population of 100 permanent employees. The sampling technique used was simple random sampling technique. The method of collecting data is through a questionnaire. The data analysis used is quantitative analysis. The data processing technique used multiple linear regression analysis, F test (simultaneous), t test (partial) and the coefficient of determination. The results of the study based on multiple linear regression showed that work attitude and workload had a positive effect on job satisfaction of employees of PT. Pegadaian (Persero) Regional Office III Palembang. The results of the F hypothesis test indicate that there is a significant effect of work attitude and workload on job satisfaction of employees of PT. Pegadaian (Persero) Regional Office III Palembang. The results of the t test indicate that there is a partial effect of work attitude and workload on job satisfaction of employees of PT. Pegadaian (Persero) Regional Office III Palembang. The results of the coefficient of determination show that the variables of work attitude and workload are able to contribute to employee job satisfaction by 94%, while the rest is influenced by other variables not included in this study.

**Keywords : Employee Job Satisfaction, Work Attitude and Workload**

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **A. Latar Belakang Masalah**

Revolusi 4.0 mengakibatkan berubahnya cara manusia berpikir, hidup, dan berhubungan satu dengan dengan yang lain. Perubahan signifikan pada bidang teknologi, namun juga bidang yang lain seperti ekonomi, social, dan politik. Dalam hal ini juga mempengaruhi sumber daya manusia (SDM), karena sumber daya manusia adalah salah satu faktor keberhasilan dari peran industri 4.0. Peningkatan sumber daya manusia menjadi sangat penting karena Indonesia masih kurang memanfaatkan teknologi terbaru. Dalam peningkatan sumber daya manusia dimulai dari pendidikan, pelatihan dan bimbingan bagi sumber daya manusia dalam industry 4.0. Manajemen sumber daya manusia pada masa ini dituntut agar mampu bersaing dengan mengembangkan potensi diri dalam hal kualitas kerja pada suatu organisasi. Manajemen sumber daya manusia merupakan ilmu dan seni mengatur hubungan dan peranan tenaga kerja agar efektif dan efisien membantu terwujudnya tujuan perusahaan, karyawan dan masyarakat.

Kesuksesan suatu organisasi sangat ditentukan dari bagaimana organisasi mengelola sumber daya manusia pada suatu perusahaan. Pada hakekat nya pengelolaan sumber daya manusia menjadi kunci sukses yang paling utama dalam mencapai suatu tujuan organisasi yang bisa dilakukan dengan cara memperhatikan serta mengatur keahlian yang sesuai dengan

kemampuan yang dimiliki oleh sumber daya manusia yang ada di suatu organisasi. Setiap organisasi pasti memiliki tujuan atau target yang ingin dicapai.

Tujuan tersebut dapat dicapai dengan memanfaatkan berbagai sumber daya yang ada dalam perusahaan. Meskipun terdapat berbagai sumber daya yang penting dalam perusahaan, satu-satunya faktor yang menunjukkan keunggulan kompetitif suatu organisasi adalah aspek sumber daya manusia dan bagaimana pengelolaannya. Salah satu aspek utama manajemen sumber daya manusia adalah pengukuran kepuasan kerja karyawan. Suatu organisasi harus memastikan bahwa kepuasan kerja karyawan yang tinggi di antara para pekerja, yang merupakan prasyarat untuk meningkatkan produktivitas, daya tanggap, kualitas, dan layanan. Menurut Afandi (2018:74) Kepuasan kerja adalah sikap yang positif dari tenaga kerja meliputi perasaan dan tingkah laku terhadap pekerjaannya melalui penilaian salah satu pekerjaan sebagai rasa menghargai dalam mencapai salah satu nilai-nilai penting pekerjaan.

Sikap kerja yang baik juga menjadi salah satu faktor yang penting agar kinerja dapat berjalan secara optimal. Menurut Notoadmodjo (2012:57) mendefinisikan sikap kerja merupakan organisasi pendapat, keyakinan seseorang mengenai objek, yang disertai adanya perasaan tertentu, dan memberikan dasar pada orang tersebut untuk merespon atau berperilaku dalam cara tertentu. Semakin banyak karyawan yang memiliki sikap kerja yang baik, maka produktivitas perusahaan secara keseluruhan akan semakin



meningkat dan dapat bersaing dengan perusahaan lain. Sikap kerja adalah kumpulan perasaan, kepercayaan dan pemikiran tentang cara berperilaku yang di pegang oleh seseorang tentang pekerjaan dan organisasinya.

Selain sikap kerja, faktor yang dapat mempengaruhi kepuasan kerja yaitu beban kerja. Menurut Siswanto dalam Nova Ellyzar (2017:38) menyatakan beban kerja adalah sejumlah kegiatan yang harus diselesaikan oleh suatu unit organisasi atau pemegang jabatan secara sistematis dengan menggunakan teknis analisis jabatan, teknik analisis beban kerja, atau teknik manajemen lainnya dalam jangka waktu tertentu untuk mendapatkan informasi tentang efisiensi dan efektivitas kerja suatu unit organisasi.

Beban kerja menunjukkan rata-rata kegiatan dan suatu pekerjaan dalam jangka tertentu. Beban kerja dapat dilihat dari beban kerja fisik maupun mental, apabila beban kerja yang ditanggung seorang karyawan terlalu berat atau kemampuan fisik yang lemah tentu akan mengakibatkan suatu hambatan dalam bekerja sehingga karyawan tersebut akan merasa sakit karena suatu pekerjaan.

PT. Pegadaian (Persero) Kanwil III Palembang merupakan kantor pusat yang mana setiap di seluruh indonesia dibagi menjadi 12 kanwil yang sebarannya ada di seluruh indonesia, pegadaian sendiri merupakan Badan Usaha Milik Negara melalui kementrian negara Republik Indonesia. Perusahaan yang bergerak pada tiga bisnis perusahaan yaitu pembiayaan gadai dan pembiayaan mikro fidusia (Skim Konvensional dan Syariah), bisnis emas, dan aneka jasa lainnya.

**Tabel 1.1**  
**Standar nilai kepuasan kerja karyawan PT. Pegadaian (Persero) Kanwil III**  
**Palembang**

No.	Nilai(%)	Kategori
1	91-ke atas	Sangat Baik
2	76-90	Baik
3	61-75	Cukup
4	51-60	Kurang
5	50-ke bawah	Buruk

Sumber : PT. Pegadaian (Persero) Kanwil III Palembang, 2020

Berdasarkan tabel di atas nilai dikelompokan dengan predikat tertentu, yaitu : sangat baik ( $\geq 91$ ), baik (76-90), cukup (61-75), kurang (51-60), dan buruk ( $\leq 50$ ). Perilaku karyawan terhadap budaya perseroan dari pegadaian tercermin dalam nilai budaya G-value5 yang diterjemahkan kedalam sepuluh perilaku utama insan pegadaian. Dapat dilihat sebagai berikut.

**Tabel I.2**  
**Hasil perilaku karyawan PT. Pegadaian (Persero) Kanwil III Palembang**  
**selama pelaksanaan kerja**

Tahun	Perilaku Utama				
	Integritas	Profesional	Saling Percaya	Focus Pelanggan	Nilai Ideal
2016	85%	80%	72%	77%	±91%
2017	83%	79%	70%	82%	±91%
2018	80%	79,5%	78%	75%	±91%
2019	77%	77%	72%	73%	±91%
2020	75%	76%	70%	70%	±91%

Sumber Data : PT. Pegadaian (Persero) Kanwil III Palembang, Tahun 2020.

Tabel I.2 dapat dilihat persentase perilaku utama setiap karyawan PT. Pegadaian (Persero) Kanwil III Palembang terlihat pada integritas dalam bekerja sangat dibutuhkan kerana menjadi pondasi untuk membangun kepercayaan antar karyawan. Itulah mengapa seseorang yang memiliki integritas tinggi dalam bekerja biasanya akan lebih sukses karena memiliki prinsip yang kuat dalam menjaga produktivitasnya. Oleh karena itu, saat di dunia kerja karyawan akan selalu bekerja keras dalam menyelesaikan pekerjaannya serta memperlakukan rekan kerja dengan hormat. Dilihat dari hasil persentase perilaku utama karyawan integritas yang turun sangat jauh, dimulai dari 85% turun jauh ke 75% yang bahkan tidak mencapai nilai idelnya ±91%. Profesional adalah suatu kepribadian pekerja yang mengedepankan nilai moral (jujur), disiplin dan bertanggung jawab. Integritas professional dalam hal ini juga mengalami penurunan sangat jauh dinilai dari laporan perilaku utama

terlihat jelas, penurunan dari 80% jatuh ke 76% memang tidak terlalu jauh dari satu tahun terakhir yaitu 2019 tetapi untuk ukuran perusahaan yang di naungi BUMN itu termasuk serius.

Pegadaian telah menerapkan prinsip dan praktik tata kelola perusahaan yang baik (Good Corporate Governance/ GCG) pada seluruh jenjang organisasi. Namun karyawan di PT. Pegadaian ini belum menunjukkan peningkatan yang baik dan berjalan sesuai dengan penerapan prinsip GCG yang dibuat oleh Kakanwil PT. Pegadaian (Persero) Kanwil III Palembang. Tata kelola yang baru ini sehingga sulit berkembang sesuai dengan arahan, padahal pada saat pelatihan hal ini menjadi yang pertama harus di pelajari guna meningkatkan daya saing dengan menjunjung tinggi standar kompetensi dan kualitas yang baik.

Integritas yang turun sangat jauh itu dapat dikatakan sikap konsisten karyawan menurun akibat dari keinginan mereka tidak terpenuhi dan mereka tidak merasakan kepuasan dari perusahaan. Tentu saja itu terjadi karena keinginan waktu senggang yang sering dikeluhkan tidak terpenuhi, masih banyak karyawan yang kurang memiliki sikap kerja yang baik antara lain sikap ketidakprofesionalan dalam bekerja. Hubungan rekan kerja dalam bekerja menjadi suatu hal yang di amati bagi pihak perusahaan, dikarenakan para karyawan tidak dapat menciptakan suasana yang harmonis dalam bekerja. Dalam hal promosi jabatan yang dilakukan oleh PT. Pegadaian (Persero) Kanwil III Palembang tidak melibatkan karyawan, sehingga keputusan tersebut ditentukan langsung oleh pimpinan yang dapat mengakibatkan ketidakpuasan

karyawan dalam bekerja. Ketidakpuasan karyawan dalam bekerja tersebut yaitu di pengaruhi oleh sikap kerja dan beban kerja. Hal ini seperti yang dijelaskan Malayu S.P Hasibuan (2013:203) menyatakan bahwa kepuasan kerja karyawan dipengaruhi dari beberapa faktor yaitu kompensasi, penempatan karyawan, beban kerja, lingkungan kerja, sikap pimpinan, sikap pekerjaan dan faktor-faktor lainnya.

Berdasarkan hasil pra riset yang dilakukan oleh penulis terhadap beberapa karyawan yang menjadi responden dalam penelitian ini PT. Pegadaian (Persero) Kanwil III Palembang untuk fenomena sikap kerja yaitu Kakanwil mendorong karyawan untuk memperkenalkan *whistleblowing system* (sistem pelaporan pelanggaran) kepada para karyawan melalui program sosialisasi untuk meningkatkan efektivitas pelaksanaan *whistleblowing system* ( sistem pelaporan pelanggaran), dimana Kakanwil mengharapkan adanya sistem kerjasama yang baik antara pimpinan dengan karyawan dimana sistem ini diperuntukan untuk menjaga nama baik perusahaan. Tetapi masih ada saja karyawan yang membocorkan dan menceritakan internal perusahaan kepada orang lain, membuat kerjasama antar Kakanwil dan karyawan sulit terealisasi karena saling mencurigai. Disini hilangnya sikap peduli dan pemberian maaf serta nama baik perusahaan. Untuk melaksanakan pekerjaan di dalam PT. Pegadaian juga mengalami permasalahan dalam hal tata letak ruangan yang dinilai sangat kecil dan sempit. Para karyawan mengeluhkan hal tersebut sebab, saat ini sedang mengalami situasi pandemi covid-19. Keamanan informasi sangat perlu mendapatkan suatu perhatian bagi perusahaan yang banyak

menyimpan data-data yang penting. Hal ini bertujuan untuk menjaga kerahasiaan dan integritas perusahaan agar tidak diketahui oleh orang-orang yang tidak bertanggung jawab. Sikap kerja memiliki beberapa indikator seperti : Kondisi kerja, kerja sama dari teman sekerja, dan keamanan (Sapran, 2013:29)

PT. Pegadaian (Persero) Kanwil III Palembang untuk fenomena beban kerja yaitu keluhan karyawan mengenai kebijakan yang dibuat yang mana karyawan tidak diberikan hari libur dihari weekend, seperti hari sabtu dan minggu meski hanya sampai setengah hari karyawan mengaku itu sama saja tetap bekerja sehingga tidak tercipta integritas karyawan, belum lagi atasan yang tidak memberikan pengaruhnya terhadap karyawan yang mana tidak melihat bahwa adanya ketidakpuasan karyawan mengenai jadwal kerja mereka, tidak disiplin waktu menyebabkan banyaknya karyawan yang sering datang terlambat atau pulang lebih awal dalam melaksanakan pekerjaan. Hal ini menjadikan beban bagi rekan kerja yang lainnya. Beban kerja memiliki beberapa indikator seperti : Sikap terhadap pegawai, perilaku ketika bekerja, kondisi fisik tempat bekerja dan sikap terhadap waktu (Murti, 2013:53).

Berdasarkan latar belakang yang ada maka peneliti tertarik untuk melakukan sebuah penelitian yang berjudul Sikap Kerja dan Beban Kerja terhadap Kepuasan Kerja Karyawan pada PT. Pegadaian (Persero) Kanwil III Palembang.

**B. Rumusan Masalah**

1. Adakah pengaruh sikap kerja dan beban kerja terhadap kepuasan kerja karyawan pada PT. Pegadaian (Persero) Kanwil III Palembang ?
2. Adakah pengaruh sikap kerja terhadap kepuasan kerja karyawan pada PT. Pegadaian (Persero) Kanwil III Palembang ?
3. Adakah pengaruh beban kerja terhadap kepuasan kerja karyawan pada PT. Pegadaian (Persero) Kanwil III Palembang ?

**C. Tujuan Penelitian**

1. Untuk mengetahui sikap kerja dan beban kerja terhadap kepuasan kerja karyawan pada PT. Pegadaian (Persero) Kanwil III Palembang
2. Untuk mengetahui sikap kerja terhadap kepuasan kerja karyawan pada PT. Pegadaian (Persero) Kanwil III Palembang
3. Untuk mengetahui beban kerja terhadap kepuasan kerja karyawan pada PT. Pegadaian (Persero) Kanwil III Palembang

#### **D. Manfaat Penelitian**

1. Manfaat bagi penulis

Peneliti dapat menambah pengetahuan sebagai bekal dalam menerapkan ilmu yang telah diperoleh di bangku kuliah.

2. Manfaat bagi perusahaan

Dengan adanya penelitian ini diharapkan dapat digunakan sebagai acuan untuk menentukan sikap kerja dimasa yang akan datang, khususnya dalam kepuasan kerja karyawan.

3. Manfaat bagi almamater / Universitas

Dengan adanya penelitian ini diharapkan dapat menambah informasi, wawasan, dan referensi bagi semua pihak Universitas Muhammadiyah Palembang, khususnya dalam bidang Manajemen SDM.



## DAFTAR PUSTAKA

- Afandi, P. (2018). *Manajemen Sumber Daya Manusia (Teori, Konsep dan Indikator)*. Riau: Zanafa Publishing.
- Arends, Richard. (2012). *Learning to Teach. Tenth Edition*. New York: Mc Graw Hill Education
- Azwar, S. (2011). *Sikap dan Perilaku Dalam: Sikap Manusia Teori dan Pengukurannya*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar
- Badriyah, M. (2015). *Manajemen Sumber Daya Manusia*, Cetakan 1. Bandung:VPustaka Setia
- Edy Sutrisno, (2014). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Cetak Ke Enam. Pranada Media Group, Jakarta.
- Irawati Anindya. (2012). “*Pengaruh Beban Kerja Terhadap Produktivitas Karyawan Sentra Kredit Konsumen*”.
- Kiki Retno Sari (2018) Sari, Oxy Rindiantika dan Susilo, Heru, 2018. *Pengaruh Kepuasan Kerja Terhadap Kinerja Karyawan dengan Organizational Citizenship Behavior Sebagai Variabel Intervening (Studi pada Karyawan PTPN X - Unit Usaha Pabrik Gula Modjopanggoong Tulungagung)*. *Jurnal Administrasi Bisnis (JAB)*/Vol. 64 No. 1 November
- Mansoor, Muhammad, dkk. (2011). *The Impact of Job Stress on Employee Job Satisfaction A Study on Telecommunication Sector of Pakistan*. *Journal of Business Studies Quarterly* 2011, Vol. No. 3, pp. 50-56

- Misbahudin, Iqbal Hasan, (2013), *Analisis Data Penelitian Dengan Statistik*, Jakarta, Bumi Aksara.
- Rusman, (2013), *Model-Model Pembelajaran: Mengembangkan Profesionalisme Guru*, Jakarta, Raja G
- Murti, Harry dan Veronika Agustini Srimulyani. (2013). *Pengaruh Motivasi terhadap Kinerja Pegawai dengan Variabel Pemoderasi Kepuasan Kerja pada PDAM Kota Madiun*. *Jurnal Riset Manajemen dan Akuntansi* Vol 1 No. 1
- Notoatmodjo, Soekidjo. (2012). *Pengembangan Sumber Daya Manusia*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Priansa, D. J. (2016). *Perencanaan & Pengembangan SDM*. Bandung: Alfabeta.
- Subagio, Mochammad. (2015). *Pengaruh Kecerdasan Emosional, Motivasi Kerja, dan Sikap Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Pada PT Ithaca Resources*. *jurnal Manajemen* XIX(01): 101–20.
- Sugiyono. (2013). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta.CV
- Yukl, Gary. 2014. *Leadership in Organization*, edisi bahasa Indonesia 1998, Simon & Schuster (Asia) Pte. Ltd., Jakarta