

**PENGARUH BEBAN KERJA DAN STRESS KERJA TERHADAP KINERJA  
PEGAWAI MELALUI KEPUASAN KERJA SEBAGAI VARIABEL INTERVENING  
PADA PT. PEGADAIAN SYARIAH CABANG BANGKALAN**

**Dyah Ayu Hananing Tyas**  
[diyahyusuf.dy@gmail.com](mailto:diyahyusuf.dy@gmail.com)

PT. Pegadaian Syariah Cabang Bangkalan

**Indra Prasetyo**  
[indraprasetyo@urwp.ac.id](mailto:indraprasetyo@urwp.ac.id)  
Universitas Wijaya Putra Surabaya

**ABSTRACT**

*This research aims to find out how workload and work stress influence employee performance at PT. Pegadaian Syariah Bangkalan Branch through job satisfaction. The data analysis technique uses PLS (Partial Least Square) structural equation modeling analysis with the SmartPLS version 3.0 program. Validity and Reliability Test. The results of this research state that 1) There is a significant positive influence of Workload on Job Satisfaction 2) There is an insignificant positive influence of Job Stress on Job Satisfaction 3) There is a significant positive influence of Workload on Employee Performance 4) There is a positive influence which is not significant from Job Stress to Employee Performance 5) There is an insignificant positive effect of Job Satisfaction on Employee Performance 6) There is a positive, significant mediation of Job Satisfaction on the effect of Workload on Employee Performance 7) There is positive but not significant mediation of Job Satisfaction significant influence of Job Stress on Employee Performance,*

*Keywords: workload, work stress, performance, job satisfaction*

**ABSTRAK**

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui bagaimanakah pengaruh beban kerja dan stress kerja bagi kinerja pegawai di PT. Pegadaian Syariah Cabang Bangkalan melalui kepuasan kerja. Teknik Analisis data menggunakan analisis pemodelan persamaan struktural PLS (*Partial Least Square*) dengan program *SmartPLS* versi 3.0. uji validitas dan reliabilitas. Hasil penelitian ini menyatakan bahwa 1) Ada pengaruh positif yang signifikan dari Beban Kerja terhadap Kepuasan Kerja 2) Ada pengaruh positif yang tidak signifikan dari Stress Kerja terhadap Kepuasan Kerja 3) Ada pengaruh positif yang signifikan dari Beban Kerja terhadap Kinerja Pegawai 4) Ada pengaruh positif yang tidak signifikan dari Stress Kerja terhadap Kinerja Pegawai 5) Ada pengaruh positif yang tidak signifikan dari Kepuasan Kerja terhadap Kinerja Pegawai 6) Ada mediasi Kepuasan Kerja yang positif yang signifikan pada pengaruh Beban Kerja terhadap Kinerja Pegawai 7) Ada mediasi Kepuasan Kerja yang positif namun tidak signifikan pada pengaruh Stress Kerja terhadap Kinerja Pegawai.

Kata kunci : beban kerja, stress kerja, kinerja, kepuasan kerja

## PENDAHULUAN

Perusahaan dan pegawai dua hal yang sama-sama tidak bisa dipisahkan satu sama lain karena saling membutuhkan. Pegawai memerlukan perusahaan untuk bekerja dan menerima imbalan berupa gaji untuk memenuhi kebutuhan sehari-harinya dan mencapai kepuasan bekerja. Begitu juga dengan perusahaan untuk mencapai tujuannya memerlukan sumber daya manusia dengan mengandalkan kinerja produktivitas para tenaga kerja yaitu pegawainya. Kepuasan kerja merupakan salah satu faktor yang sangat penting untuk mendapatkan hasil kerja yang optimal, ketika seseorang merasakan kepuasan dalam bekerja, ia akan berupaya semaksimal mungkin dengan segenap kemampuan yang dimilikinya untuk menyelesaikan tugas pekerjaannya. Karyawan yang memiliki tingkat kepuasan yang tinggi tentunya memiliki kinerja yang baik.

Menurut Wibowo (2014) dalam jurnal penelitian dengan judul "Pengaruh Kompetensi, Motivasi, Budaya Perusahaan Terhadap Kinerja Karyawan Politeknik Swasta di Bandung" (Kesumah et.al, 2018) Standar kinerja yang efektif didasarkan pada pekerjaan yang tersedia, dipahami, disetujui, spesifik dan terukur, berorientasi waktu, tertulis, dan terbuka untuk berubah. Maka, standar kinerja dapat ditentukan dengan baik dan pekerja termotivasi untuk mencapai atau melebihinya. Untuk itu, pekerja harus dilibatkan dalam menentukan standar. Standar yang baik disusun berdasar kesepakatan bersama sehingga menjadi kontak kinerja yang efektif. Dalam hal terdapat ketidaksepakatan, manajer harus membuat keputusan akhir faktor-faktor yang penting dalam mempengaruhi kinerja pegawai adalah Beban Kerja dan Stress Kerja.

Beban kerja adalah sekumpulan

atau sejumlah kegiatan yang harus diselesaikan oleh suatu unit organisasi atau pemegang jabatan dalam jangka waktu tertentu (Hutabarat, 2017). Dengan demikian beban kerja merupakan suatu tugas atau pekerjaan yang harus dilakukan individu maupun kelompok dalam satuan waktu tertentu. Untuk menghindari permasalahan beban kerja ini, biasanya dilakukan analisis kerja untuk menentukan apakah suatu beban kerja berdampak buruk atau baik pada tingkat produktivitas atau kinerja sumber daya.

Menurut Tsalasah (2019) pada penelitiannya mengungkapkan bahwa stres kerja merupakan suatu aspek yang penting bagi perusahaan khususnya terhadap kinerja karyawan agar dapat membantu keuntungan perusahaan, namun terkadang stres kerja yang terlalu tinggi dapat juga menurunkan kinerja karyawan secara drastis dan akan merugikan perusahaan. Hal ini sejalan dengan apa yang dikatakan oleh Wijaya (2018) bahwa stres kerja yang bersifat negatif akan membawa dampak pada penurunan kinerja karyawan secara drastis. Menurut Hendrawan (2020) menjelaskan bahwa stres kerja memiliki dampak negatif seperti munculnya kecemasan, buruk dalam berkonsentrasi, tidak mampu dalam pengambilan keputusan, penyalahgunaan obat-obatan, hingga meningkatkan kadar gula dan tekanan darah yang pada akhirnya berujung pada produktivitas rendah dan perasaan yang tidak pernah puas akan pekerjaan.

Kinerja karyawan pada PT. Pegadaian Syariah Cabang Bangkalan tahun 2023 dan 2024 tidak selalu menunjukkan peningkatan nilai. Penurunan Kinerja karyawan yang terjadi pada PT. Pegadaian Syariah Cabang Bangkalan bisa disebabkan oleh banyak

faktor salah satunya adalah kepuasan kerja (Job Satisfaction). Pegawai yang tidak penurunan kinerja dari yang seharusnya bahkan cenderung akan melakukan pekerjaannya tidak sepenuh hati. Hal ini bisa disebabkan karena beban kerja yang berlebih sehingga memicu keadaan stress kerja pada pegawai tersebut. beban kerja yang berlebihan atau overload dapat memengaruhi kinerja pegawai baik secara fisik maupun secara mental.

PT. Pegadaian Cabang Syariah Bangkalan harus mampu memberikan pelayanan prima kepada nasabah yang membutuhkan jasa kredit baik gadai, non gadai maupun layanan jasa lainnya serta memperhatikan berbagai aspek yang berhubungan dengan pegawai agar mampu memberikan pelayanan maksimal kepada nasabah yang membutuhkan. Pegawai yang di tuntut untuk memberikan pelayanan maksimal kepada nasabah dengan kondisi dan jumlah pegawai yang terbatas, tentu akan membuat para pegawai untuk bisa bekerja ekstra melampaui batas kerja yang semestinya. Dengan kondisi seperti itu, tentu akan menimbulkan tingkat stress dan beban kerja berlebih terhadap para pegawai PT. Pegadaian Syariah Cabang Bangkalan manajemen PT. Pegadaian di harapkan mampu memperbaiki dan menyelesaikan persoalan dan permasalahan yang terjadi, serta dapat terus meningkatkan kinerja guna memberikan pelayanan terbaik kepada para nasabah sesuai dengan visi dan misi organisasi demi kepentingan keberlangsungan bisnis perusahaan.

Terdapat *Research gab* dalam penelitian ini adalah riset yang dilakukan oleh Pramana Saputra (2024) dalam penelitian yang berjudul "Pengaruh Stres Kerja dan Beban Kerja terhadap Kinerja Karyawan dengan Kepuasan Kerja sebagai Variabel Intervening (studi pada Bank Kalsel)" menyatakan bahwa penelitian menunjukkan bahwa stres kerja memiliki pengaruh negatif dan signifikan terhadap kepuasan kerja, beban kerja juga memiliki pengaruh negatif dan signifikan terhadap kepuasankerja. Stres kerja tidak memiliki

mempunyai rasa kepuasan terhadap pekerjaannya cenderung akan mengalami pengaruh terhadap kinerja, sementara beban kerjamemiliki pengaruh negatif dan signifikan terhadap kinerja. Selain itu, kepuasan kerja memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja namun penelitian yang dilakukan oleh Watson A.P Manalu (2024) yang berjudul "Pengaruh Beban Kerja dan Stres Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Pelaksana Melalui Kepuasan Kerja Sebagai Variabel Intervening Pada Kebun Karet Distrik Serdang II PT. Perkebunan Nusantara III" menyatakan bahwa variabel Beban Kerja dan Stress Kerja secara simultan berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Kerja. Sedangkan Beban Kerja, Stress Kerja dan Kepuasan Kerja secara simultan berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kinerja Karyawan . Beban Kerja dan Stress Kerja melalui Kepuasan Kerja secara simultan berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kinerja Karyawan pada Kebun Karet di Distrik Serdang II PT. Perkebunan Nusantara III. Bertitik tolak pada permasalahan yang ada pada PT. Pegadaian Syariah Cabang Bangkalan, kajian teori dan beberapa penelitian sebelumnya yang terkait masalah di atas, maka peneliti merasa perlu untuk mengangkat penelitian ini dengan tujuan untuk mengetahui deskripsi dari Pengaruh Beban Kerja dan Stress Kerja terhadap Kinerja Pegawai melalui Kepuasan Kerja di PT. Pegadaian Syariah Cabang Bangkalan.

## **TINJAUAN TEORETIS**

### **Beban Kerja**

Beban kerja (Workload) adalah perbandingan antara total waktu baku untuk selesaikan tugas pekerjaan terhadap total waktu standar dikalikan dengan 100% sedangkan menurut Rohman & Ichsan (2021) beban kerja adalah sekumpulan atau sejumlah kegiatan yang harus diselesaikan oleh suatu unit organisasi atau pemegang jabatan dalam jangka waktu tertentu

## Stress Kerja

Menurut Handoko (2017) stres merupakan kondisi ketegangan yang berpengaruh terhadap emosi, jalan pikiran dan kondisi fisik seseorang. Stres yang tidak diatasi dengan baik biasanya berakibat pada ketidakmampuan seseorang berinteraksi secara positif dengan lingkungannya. Para ahli mengatakan bahwa stres dapat timbul sebagai akibat dari tekanan dan ketegangan yang bersumber dari ketidakselarasan antara seseorang dengan lingkungannya. Apabila sarana dan tuntutan tugas tidak selaras dengan kemampuan seseorang akan mengalami stres.

Charles D. Spielberger dalam Handoyo (2021) menyebutkan bahwa stres adalah tuntutan-tuntutan eksternal yang mengenai seseorang, misalnya objek-objek dalam lingkungan atau stimulus yang secara objektif adalah berbahaya

## Kinerja Pegawai

Kinerja pegawai adalah kemampuan mencapai persyaratan-persyaratan pekerjaan, yaitu ketika target kerja dapat diselesaikan pada waktu yang tepat atau tidak melampaui batas waktu yang disediakan sehingga tujuannya akan sesuai dengan moral maupun etika perusahaan. Dengan demikian kinerja pegawai dapat memberikan kontribusi bagi perusahaan tersebut.

Menurut Fadil Sandewa (2018) mengatakan bahwa kinerja adalah hasil kerja yang dapat dicapai oleh seseorang atau kelompok orang dalam suatu organisasi, sesuai dengan wewenang dan tanggung jawab masing - masing dalam rangka upaya mencapai tujuan organisasi yang bersangkutan secara legal dan tidak melanggar hukum serta sesuai dengan moral dan etika.

## Kepuasan Kerja

Menurut Handoko (dalam Muayyad, 2016), kepuasan kerja adalah keadaan emosional yang menyenangkan atau tidak menyenangkan dengan mana

para karyawan memandang pekerjaan mereka. Kepuasan kerja mencerminkan perasaan seseorang terhadap pekerjaannya. Ini nampak dalam sikap positif karyawan terhadap pekerjaan dan segala sesuatu yang dihadapi di lingkungan kerjanya.

Sementara itu menurut Robbins (dalam Syaidarman, 2017), kepuasan kerja adalah suatu sikap umum terhadap pekerjaan seseorang, selisih antara banyaknya ganjaran yang diterima seorang pekerja dan banyaknya yang mereka yakini seharusnya mereka terima.

## METODE PENELITIAN

Jenis penelitian ini adalah *explanatory research* dengan pendekatan kuantitatif. *Explanatory research* adalah penelitian yang menjelaskan hubungan kausal antara variabel-variabel penelitian melalui pengujian hipotesa Jenis penelitian ini adalah untuk menguji hipotesis yang diajukan, sehingga dengan pengujian hipotesis akan diketahui signifikan antara pengaruh variabel bebas terhadap variabel terikat menurut Sugiyono, (2017). Pendekatan kuantitatif disebut sebagai metode positivistik karena berlandaskan filsafat positivism, digunakan untuk meneliti pada populasi dan sampel tertentu, pengumpulan dan menggunakan instrumen penelitian, analisis data bersifat kuantitatif/statistik, dengan tujuan menguji hipotesis yang telah ditetapkan. Metode kuantitatif juga disebut sebagai metode ilmiah (scientific) karena metode ini telah memenuhi kaidah-kaidah ilmiah yaitu konkrit, empiris, obyektif, terukur, rasional, dan sistematis sehingga dapat disimpulkan bahwa dalam metode kuantitatif data penelitian berupa angka-angka dan analisis menggunakan statistik Sugiyono, (2017).

Populasi dalam penelitian ini adalah sebanyak 54 pegawai yang ada di PT. Pegadaian Syariah Cabang Bangkalan yang terdiri dari PKWTT, PKWT dan Outsourcing.

Kuesioner dalam penelitian ini menggunakan penilaian dalam skala

model Likert. Penggunaan skala Likert bertujuan untuk mengukur sikap, pendapat dan persepsi individu maupun kelompok mengenai fenomena sosial (Sugiyono 2019). Tetapi dalam penelitian yang dilakukan ini hanya menggunakan empat tingkatan skala Likert karena kebanyakan responden di Indonesia cenderung memilih netral atau ragu-ragu dan menghindari hasil penelitian yang tak lazim. Dengan melihat kerangka konseptual, maka teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah Partial Least Square (PLS) dengan program SmartPLS v.3.0.

## HASIL DAN PEMBAHASAN

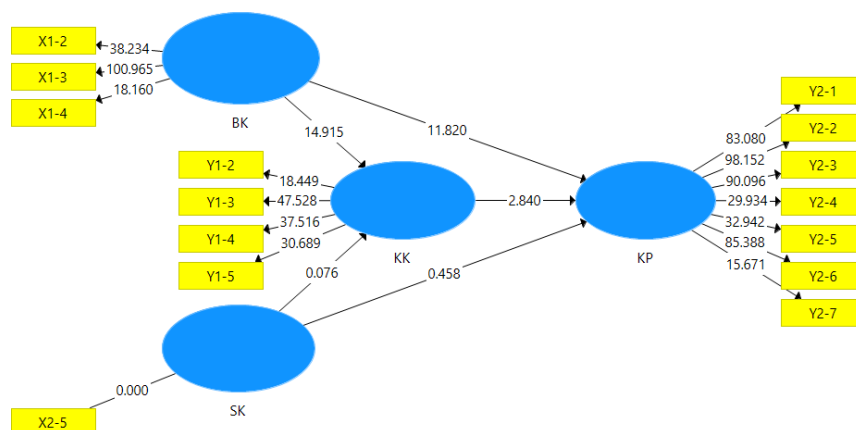
Dalam penelitian ini, karakteristik deskripsi responden akan dijelaskan dari beberapa aspek yang meliputi kategori usia, jenis kelamin, latar belakang pendidikan terakhir dan status kepegawaian. Berdasarkan rentang usia responden maka dapat dibagi menjadi 20-30 tahun berjumlah 18 orang (33,6%), usia 31-40 tahun berjumlah 23 orang (41,7%) , usia 41-50 tahun berjumlah 6 orang (11,4%) sedangkan usia diatas 50 tahun berjumlah 7 orang (13.3%). Jenis kelamin responden di Pegadaian Syariah Cabang Bangkalan menunjukkan dominasi pria dengan jumlah 40 orang (74,1%) , sementara wanita hanya berjumlah 14 orang (25,9%). Berdasarkan latar belakang pendidikan mayoritas responden memiliki tingkat pendidikan SMA sederajat dengan

pendidikan SMA sederajat, yang meliputi SMA, MA, SMK, dan Paket C, adalah sebanyak 23 orang (42,9%), D3 berjumlah 4 orang (7,5%), S1 yang mencapai 25 orang (45,9%) dan S2 berjumlah 2 orang (3,7%). Status kepegawaian responden PKWT adalah 14 orang (25,9%), PKWTT berjumlah 21 orang (38,9%), Sementara itu, terdapat 19 orang (35,2%) pegawai yang berstatus outsourcing.

Dalam penelitian ini, Partial Least Squares Structural Equation Modeling (PLS-SEM) digunakan sebagai pendekatan utama untuk menganalisis data karena kemampuannya dalam menangani model-model yang kompleks dan data dengan distribusi yang tidak normal. Algoritma PLS digunakan untuk mengestimasi parameter-parameter dalam model struktural dan model pengukuran. Dalam proses ini, pertama-tama mengevaluasi outer model untuk memastikan validitas dan reliabilitas dari indikator-indikator yang digunakan untuk mengukur variabel laten. Outer model analysis mencakup pemeriksaan outer loading factors, discriminant validity, dan composite reliability untuk mendapatkan kepastian bahwa setiap indikator memiliki kontribusi yang signifikan dan konsisten dalam mengukur konstruk latennya.

### Diagram Outer Model

Setelah melakukan pengujian algoritma PLS, maka dihasilkan diagram outer model sebagai berikut:



Gambar 1. Diagram outer model pengujian pertama

### Nilai Outer Loading Factor

Nilai outer loading factor (juga dikenal sebagai *outer loadings* atau *factor loadings*) adalah metrik yang digunakan dalam analisis model pengukuran untuk menunjukkan seberapa baik indikator-

indikator mengukur variabel laten yang diwakilinya. Sebuah indikator dinyatakan mampu dengan baik mewakili variabelnya apabila memiliki nilai lebih tinggi dari 0,7 menurut Chin, yang dikutip oleh Ghozali (2005).

**Tabel 1**  
**Hasil outer loading factor pengujian pertama**

	BK	KK	KP	SK
X1-1	0.264			
X1-2	0.913			
X1-3	0.956			
X1-4	0.866			
X2-1				-0.152
X2-2				-0.198
X2-3				-0.720
X2-4				0.339
X2-5				0.778
Y1-1		0.567		
Y1-2		0.854		
Y1-3		0.882		
Y1-4		0.894		
Y1-5		0.906		
Y2-1			0.968	
Y2-2			0.976	
Y2-3			0.967	
Y2-4			0.916	
Y2-5			0.920	
Y2-6			0.969	
Y2-7			0.883	

Enam indikator ini secara statistik dianggap tidak mampu mewakili indikator masing-masing, sehingga untuk

menghasilkan analisis yang baik, ke-enam indikator ini harus dihapus dari data penelitian dan dilakukan pengujian ulang.

**Tabel 2**  
**Hasil outer loading factor pengujian kedua**

	BK	KK	KP	SK
X1-2	0.909			
X1-3	0.957			
X1-4	0.875			
X2-5				1.000
Y1-2		0.837		
Y1-3		0.905		
Y1-4		0.904		
Y1-5		0.895		
Y2-1			0.968	
Y2-2			0.976	
Y2-3			0.967	
Y2-4			0.916	
Y2-5			0.920	
Y2-6			0.969	
Y2-7			0.883	

Nilai outer loading factor setiap indikator berwarna hijau, yang artinya bahwa nilai

outer loading factor lebih tinggi dari ambang batas 0,7 sehingga dapat

disimpulkan bahwa setiap indicator yang digunakan mampu mewakili variabelnya

masing-masing menurut Chin, yang dikutip oleh Ghozali (2005).

### Uji Validitas

**Tabel 3**  
Hasil pengujian discriminant validity

	BK	KK	KP	SK
BK	0.950			
KK	0.805	0.886		
KP	0.914	0.836	0.943	
SK	0.399	0.327	0.396	1.000

Nilai cross-loading antara variabel yang sama (Beban Kerja-Beban Kerja, Kepuasan Kerja-Kepuasan Kerja, Kinerja Pegawai-Kinerja Pegawai dan Stres Kerja-Stres Kerja) lebih tinggi daripada nilai cross-

loading antara suatu variabel dengan variabel lainnya, sehingga dapat disimpulkan bahwa semua indikator penelitian adalah valid.

### Uji Reliabilitas

**Tabel 4**  
Hasil pengujian composite reliability

	Cronbach's Alpha	rho_A	Composite Reliability	Average Variance Extracted (AVE)
BK	0.901	0.905	0.938	0.835
KK	0.909	0.931	0.936	0.784
KP	0.979	0.980	0.983	0.890
SK	1.000	1.000	1.000	1.000

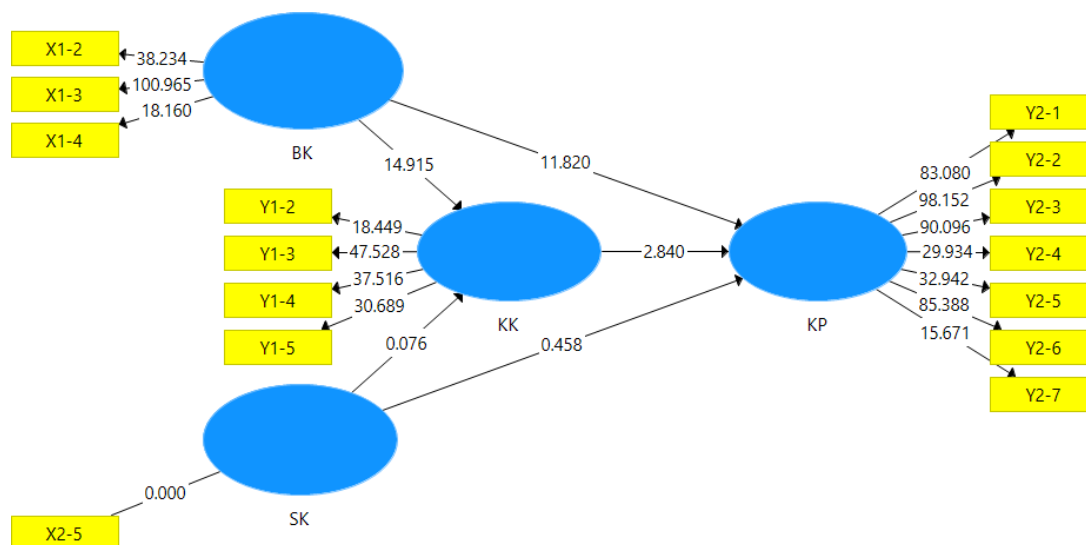
Nilai composite reliability setiap variabel lebih tinggi dari ambang batas 0,7; sehingga dapat disimpulkan bahwa

seluruh indikator yang mewakili variabel masing-masing sudah andal (reliabel) menurut Chin dalam Jugiyanto (2011).

### Bootstrap Resampling (Inner Model)

Hasil dari bootstrap resampling disajikan melalui diagram inner model yang menunjukkan hubungan kausal antar variabel laten dalam model, dengan memperlihatkan kekuatan dan arah setiap hubungan berdasarkan hasil estimasi yang

diperoleh dari sampel bootstrap. Hal ini memungkinkan peneliti untuk melakukan pengujian hipotesis dengan lebih kuat dan memberikan kepercayaan yang lebih tinggi terhadap hasil analisis struktural yang dilakukan.



Gambar 2  
Diagram inner model

Secara lebih lengkap dan jelas, hasil pengujian hipotesis penelitian menggunakan bootstrap resampling dapat

dilihat dari hasil Direct Effect dan Specific Indirect Effect.

### Uji Pengaruh Langsung

Nilai Original Sample menunjukkan estimasi efek langsung antar variabel, yang dapat positif atau negatif. Sementara P-value menilai signifikansi statistik dari efek tersebut. Nilai p-value

yang lebih kecil dari level signifikansi yang ditetapkan lebih kecil dari  $< 0,05$  menunjukkan bahwa hubungan antara variabel tersebut signifikan secara statistik.

Tabel 5  
Hasil pengujian bootstrap resampling mengenai direct effect

	Original Sample (O)	Sample Mean (M)	Standard Deviation (STDEV)	T Statistics ( O/STDEV )	P Values
BK -> KK	0.802	0.811	0.054	14.915	0.000
BK -> KP	0.781	0.778	0.066	11.820	0.000
KK -> KP	0.202	0.207	0.071	2.840	0.005
SK -> KK	0.007	0.006	0.089	0.076	0.939
SK -> KP	0.018	0.019	0.040	0.458	0.647

Dari data yang ditampilkan dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut:

- 1) Dengan berlandaskan nilai original sample yang positif dan nilai p-value sebesar 0,000 (signifikan), maka disimpulkan bahwa Hipotesis 1 diterima.

- 2) Dengan berlandaskan nilai original sample yang positif dan nilai p-value sebesar 0,939 (tidak signifikan), maka disimpulkan bahwa Hipotesis 2 ditolak.
- 3) Dengan berlandaskan nilai original sample yang positif dan nilai p-value sebesar 0,000 (signifikan),



maka disimpulkan bahwa Hipotesis 3 diterima.

- 4) Dengan berlandaskan nilai original sample yang positif dan nilai p-value sebesar 0,647 (tidak signifikan), maka disimpulkan bahwa Hipotesis 4 ditolak.
- 5) Dengan berlandaskan nilai original sample yang positif dan nilai p-value sebesar 0,005 (signifikan),

maka disimpulkan bahwa Hipotesis 5 diterima.

### Uji Pengaruh Mediasi/Pengaruh Tidak Langsung

Penginterpretasian hasil indirect effect pada SmartPLS juga menggunakan prinsip yang sama dalam interpretasi hasil direct effect

**Tabel 6**  
**Hasil pengujian bootstrap resampling mengenai specific indirect effect**

	Original Sample (O)	Sample Mean (M)	Standard Deviation (STDEV)	T Statistics ( O /STDEV)	P Values
BK -> KK -> KP	0.162	0.167	0.059	2.736	<b>0.006</b>
SK -> KK -> KP	0.001	0.000	0.020	0.068	<b>0.946</b>

Dari data yang ditampilkan pada Tabel 4,14 dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut:

- 6) Dengan berlandaskan nilai original sample yang positif dan nilai p-value sebesar 0,006 (signifikan), maka disimpulkan bahwa

## PEMBAHASAN

### Pengaruh Positif yang Signifikan dari Beban Kerja terhadap Kepuasan Kerja

Hasil temuan hipotesis 1 dapat diinterpretasikan bahwa semakin meningkatnya beban kerja justru akan meningkatkan kepuasan kerja pegawai. Secara sekilas, temuan ini tampaknya di luar nalar, namun jika digali lebih dalam, temuan ini merefleksikan dinamika interaksi antara beban kerja dan faktor-faktor sosial di lingkungan kerja ini juga dikarenakan PT. Pegadaian memiliki penilaian kinerja KPI dimana KPI ini berisi target-target yang harus dicapai dalam kurun waktu 1 tahun apabila target KPI ini tercapai maka penilaian terhadap pegawai menjadi baik dan penilaian ini dimasukkan ke dalam suatu system yang dinamakan talentbox dimana system ini nantinya yang akan dipakai untuk promosi setiap pegawai selain itu juga ada bonus berupa jasa produksi apabila target KPI tercapai.

Hasil penelitian ini didukung dengan penelitian dari Yoel Melsaro

Hipotesis 6 diterima.

- 7) Dengan berlandaskan nilai original sample yang positif dan nilai p-value sebesar 0,946 (tidak signifikan), maka disimpulkan bahwa Hipotesis 7 ditolak.

Larosa (2020) yang menghasilkan kesimpulan bahwa beban kerja memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja Pegawai di Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi (STIE) PEMBNAS Gunung Sitoli.

Namun hasil penelitian ini bertentangan dengan hasil penelitian Safitri & Astutik (2019) yang menarik kesimpulan bahwa beban kerja perawat di Rumah Sakit Unipdu Medika Jombang berpengaruh negatif dan signifikan terhadap kepuasan kerja perawat.

### Pengaruh Positif yang Tidak Signifikan dari Stress Kerja terhadap Kepuasan Kerja

Hasil temuan hipotesis 2 dapat diinterpretasikan bahwa semakin meningkatnya stress kerja akan meningkatkan kepuasan kerja pegawai, meskipun efek peningkatan tersebut tidak banyak Hasil deskriptif menunjukkan bahwa responden cenderung menganggap bahwa sasaran atau target pencapaian yang ditetapkan perusahaan terlalu tinggi bagi kemampuan bawahan, namun

bantuan dari rekan kerja mampu memberikan kelegaan bagi pegawai. ini juga dikarenakan PT. Pegadaian memiliki penilaian kinerja KPI dimana KPI ini berisi target-target yang harus dicapai dalam kurun waktu 1 tahun apabila target KPI ini tercapai maka penilaian terhadap pegawai menjadi baik dan penilaian ini dimasukkan ke dalam suatu system yang dinamakan talentbox dimana system ini nantinya yang akan dipakai untuk promosi setiap pegawai selain itu juga ada bonus berupa jasa produksi apabila target KPI tercapai.

Hasil penelitian ini didukung dengan hasil penelitian Abdul Gofur (2018) yang menarik kesimpulan bahwa terdapat pengaruh yang signifikan antara stress kerja terhadap kepuasan kerja, dimana kedua variabel memiliki korelasi yang kuat dan positif

Namun hasil penelitian ini bertentangan dengan hasil penelitian Prastiwi & Adi (2019) yang menarik kesimpulan bahwa stress kerja berpengaruh negatif dan signifikan terhadap kepuasan kerja.

#### **Ada Pengaruh Positif Signifikan dari Beban Kerja terhadap Kinerja Pegawai**

Hasil temuan hipotesis 3 dapat diinterpretasikan bahwa semakin meningkatnya beban kerja akan meningkatkan kinerja pegawai. Hasil penelitian ini menggambarkan adanya hubungan yang menarik antara tingkat beban kerja dan hasil kinerja individu di lingkungan kerja PT Pegadaian cabang Bangkalan ini juga dikarenakan PT. Pegadaian memiliki penilaian kinerja KPI dimana KPI ini berisi target-target yang harus dicapai dalam kurun waktu 1 tahun apabila target KPI ini tercapai maka penilaian terhadap pegawai menjadi baik dan penilaian ini dimasukkan ke dalam suatu system yang dinamakan talentbox dimana system ini nantinya yang akan dipakai untuk promosi setiap pegawai selain itu juga ada bonus berupa jasa produksi apabila target KPI tercapai.

Hasil penelitian ini didukung dengan hasil penelitian Yudha

Adityawarman, Bunasor Sanim dan Bonar M Sinaga (2015) yang menarik kesimpulan bahwa beban

kerja berpengaruh positif dan signifikan secara langsung terhadap kinerja karyawan PT. Bank Rakyat Indonesia (persero) Tbk Cabang Krekot.

Namun hasil penelitian ini bertentangan dengan hasil penelitian Zulfa Nurhidayat (2022) yang menarik kesimpulan bahwa variabel beban kerja, berpengaruh negatif dan signifikan terhadap kinerja pegawai.

#### **Pengaruh Positif Tidak Signifikan dari Stress Kerja terhadap Kinerja Pegawai**

Hasil temuan hipotesis 4 dapat diinterpretasikan bahwa semakin meningkatnya stress kerja akan meningkatkan kinerja pegawai, meskipun efek peningkatan tersebut tidak banyak Hasil deskriptif jawaban responden menunjukkan adanya keluhan bahwa perusahaan menetapkan sasaran yang lebih tinggi dibandingkan kemampuan pegawai yang menimbulkan stress kerja, namun responden juga mengapresiasi sarana dan prasarana yang cukup yang disediakan ini juga dikarenakan PT. Pegadaian memiliki penilaian kinerja KPI dimana KPI ini berisi target-target yang harus dicapai dalam kurun waktu 1 tahun apabila target KPI ini tercapai maka penilaian terhadap pegawai menjadi baik dan penilaian ini dimasukkan ke dalam suatu system yang dinamakan talentbox dimana system ini nantinya yang akan dipakai untuk promosi setiap pegawai selain itu juga ada bonus berupa jasa produksi apabila target KPI tercapai.

Hal penelitian ini sejalan dengan temuan penelitian Annisa (2017) bahwa stress kerja berpengaruh positif terhadap kinerja karyawan.

Namun hasil penelitian ini bertentangan dengan hasil penelitian Nadia Antonita Christy dan Sholihati Amalia (2017) yang menyatakan bahwa ada pengaruh negatif yang signifikan dan signifikan terhadap stress kerja terhadap kinerja pegawai produksi di PT Catur

Kartika Jaya.

### **Pengaruh Positif yang Tidak Signifikan dari Kepuasan Kerja terhadap Kinerja Pegawai**

Hasil temuan hipotesis 5 dapat diinterpretasikan bahwa semakin meningkatnya kepuasan kerja akan meningkatkan kinerja pegawai. Temuan deskriptif jawaban responden menunjukkan bahwa bantuan dari rekan kerja sangat diapresiasi sehingga menjadi salah satu unsur kepuasan kerja, sementara persepsi terhadap tingginya sasaran pekerjaan yang diberikan oleh manajemen PT. Pegadaian menjadi keluhan yang paling utama.

Hasil penelitian ini mendukung penelitian Padmanabhan (2021) dan Wirya et al. (2020) yang menyimpulkan adanya pengaruh positif dari kepuasan kerja terhadap kinerja pegawai.

Namun hasil penelitian ini bertentangan dengan hasil penelitian dari Joko Sutopo (2018) yang membuat kesimpulan bahwa kepuasan kerja berpengaruh negatif dan tidak signifikan terhadap kinerja.

### **Kepuasan Kerja Memediasi Pengaruh Beban Kerja terhadap Kinerja Pegawai**

Hasil temuan hipotesis 6 dapat diinterpretasikan bahwa kepuasan kerja membantu pengaruh beban kerja dalam meningkatkan kinerja pegawai. Berdasarkan hasil deskriptif jawaban kuesioner, responden mengapresiasi tinggi dukungan dan bantuan rekan kerja sebagai faktor yang paling berpengaruh terhadap persepsi beban kerja dan kepuasan kerja, ditambah lagi dengan adanya dukungan dari PT Pegadaian berupa ketersediaan sarana dan prasarana yang cukup sehingga mereka mampu menyelesaikan tugas pekerjaan mereka dan juga ini dikarenakan PT. Pegadaian memiliki penilaian kinerja KPI dimana KPI ini berisi target-target yang harus dicapai dalam kurun waktu 1 tahun apabila target KPI ini tercapai maka penilaian terhadap pegawai menjadi baik dan penilaian ini dimasukkan ke dalam

suatu system yang dinamakan talentbox dimana system ini nantinya yang akan dipakai untuk promosi setiap pegawai selain itu juga ada bonus berupa jasa produksi apabila target KPI tercapai.

Hasil penelitian ini mendukung penelitian Santi Octavianti dan Rahmah Hamni (2022) yang menyatakan bahwa kepuasan kerja dan beban kerja berpengaruh positif dan signifikan secara simultan terhadap kinerja karyawan.

Namun penelitian ini bertentangan dengan hasil penelitian dari Paijan dan Anugrah Utami Putri (2019) yang menyatakan bahwa beban kerja berpengaruh negatif dan signifikan terhadap kepuasan kerja karyawan. Kompensasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan kerja karyawan.

### **Kepuasan Kerja Memediasi Pengaruh Stress Kerja terhadap Kinerja Pegawai**

Hasil temuan hipotesis 7 dapat diinterpretasikan bahwa kepuasan kerja membantu pengaruh stress kerja dalam meningkatkan kinerja pegawai, meskipun peningkatan tersebut tidak besar. Berdasarkan hasil deskriptif jawaban kuesioner, responden mengeluhkan bahwa perusahaan menetapkan sasaran yang terlalu tinggi bagi kemampuan pegawai, namun adanya dukungan dan bantuan rekan kerja sebagai faktor yang paling berpengaruh terhadap persepsi mereka terhadap stress kerja dan juga ini dikarenakan PT. Pegadaian memiliki penilaian kinerja KPI dimana KPI ini berisi target-target yang harus dicapai dalam kurun waktu 1 tahun apabila target KPI ini tercapai maka penilaian terhadap pegawai menjadi baik dan penilaian ini dimasukkan ke dalam suatu system yang dinamakan talentbox dimana system ini nantinya yang akan dipakai untuk promosi setiap pegawai selain itu juga ada bonus berupa jasa produksi apabila target KPI tercapai.

Hasil penelitian ini mendukung penelitian dari Ade Farhan Fakhnurozi dan Dr. Ir Meita Pragiwani, MM (2020) yang menyatakan bahwa stres kerja

berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan dan kepuasan kerja berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan Kantor Pusat PT. Pegadaian (Persero).

Namun penelitian ini bertentangan dengan hasil penelitian dari Taufiq Prasetya Pradana (2018) yang menyatakan bahwa variabel stres kerja berpengaruh negatif dan signifikan terhadap kinerja karyawan melalui kepuasan kerja.

## SIMPULAN

Variabel Beban Kerja, Stress Kerja, Kepuasan Kerja dan Kinerja Pegawai pada PT. Pegadaian Syariah Cabang Bangkalan termasuk dalam kategori tinggi. Ada pengaruh positif yang signifikan dari Beban Kerja terhadap Kepuasan Kerja pada pegawai PT. Pegadaian Syariah Cabang Bangkalan.

Ada pengaruh positif yang tidak signifikan dari Stress Kerja terhadap Kepuasan Kerja pada pegawai PT. Pegadaian cabang Bangkalan. Ada pengaruh positif yang signifikan dari Beban Kerja terhadap Kinerja Pegawai PT. Pegadaian cabang Bangkalan.

Ada pengaruh positif yang tidak signifikan dari Stress Kerja terhadap Kinerja Pegawai pada PT. Pegadaian Syariah Cabang Bangkalan. Ada pengaruh positif yang tidak signifikan dari Stress Kerja terhadap Kinerja Pegawai pegawai pada PT. Pegadaian Syariah Cabang Bangkalan.

Ada mediasi Kepuasan Kerja yang positif yang signifikan pada pengaruh Beban Kerja terhadap Kinerja Pegawai pada PT. Pegadaian Syariah Cabang Bangkalan. Ada mediasi Kepuasan Kerja yang positif namun tidak signifikan pada pengaruh Stress Kerja terhadap Kinerja Pegawai pada PT. Pegadaian Syariah Cabang Bangkalan.

## DAFTAR PUSTAKA

Adhari, L. Z. (2020). Optimalisasi Kinerja Karyawan Menggunakan Pendekatan Knowledge

Management & Motivasi Kerja. Jawa Timur: CV Penerbit Qiara Media.

Badriyah, M. (2015). *Manajemen Sumber daya Manusia*. Bandung: Bandung : CV Pustaka Setia.

Peraturan Otoritas Jasa Keuangan Nomor 31/Pojk.05/2016 Tentang Usaha Pergadaian. Peraturan Otoritas Jasa Keuangan Tentang Usaha Pergadaian., 2-49.

Kesumah, P., & Pringgabayu, D. (2018). Pengaruh Kompetensi, Motivasi, Budaya Perusahaan Terhadap Kinerja Karyawan Politeknik Swasta. *Jurnal Ilmiah Ekonomi dan Bisnis* Vol. 15. No.1, Maret 2018, 15, 78-83.

Rohman, Malik Abdul (2021). Pengaruh Beban Kerja Dan Stres Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Pt Honda Daya Anugrah Mandiri Cabang Sukabumi. *Jurnal Mahasiswa Manajemen*, 2, 1-22.

Nitisemito. (2019). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Edisi Ketiga. Jakarta: Ghalia. Pegadaian, P. (2024). <https://www.pegadaian.co.id>. copyright 2024, 000.

Pramusanti, M. (2021). Analisis Pengaruh Penempatan Pegawai, Job Rotation Dan Motivasi Kerja Terhadap Kinerja Kerja Pegawai. *Proceeding Seminar Bisnis Seri V 2021*, V, 143-156.

Rakhmalina, I. (2021). Pengaruh Kompetensi, Motivasi Dan Komitmen Organisasi Terhadap Kinerja Karyawan PT. Thamrin Brothers A.Rivai Palembang. *Jurnal Ilmu Sosial, Manajemen, Akuntansi, & Bisnis*, 2, 14-34.

Riny Chandra, D. A. (2017). Pengaruh Beban Kerja dan Stres Kerja terhadap Kinerja Karyawan pada PT. Mega Auto Central Finance Cabang di Langsa. *Jurnal Manajemen Dan Keuangan*, No.1 Mei 2017, 6, 670-678.

- Riza Yonita, T. A. (2021). Gaya Kepemimpinan dan Lingkungan Kerja terhadap Kepuasan Kerja Karyawan PT. PLN(Persero) Solok Selatan. *Jurnal Pendidikan Tambusai*, 2021, 10319-10325.
- Robbins, S. &. (2013). *Organizational Behavior Edition 15*. US: US : Pearson.
- Roro Rian Agustin, S. M. (2020). Analisis Kinerja Keuangan Berdasarkan Rasio Profitabilitas Pada PT Aneka Tambang Tbk. *Jurnal Manajemen Tools*, 12, 177-183.
- Safitri, L. (2022). Pengaruh Beban Kerja Dan Stres Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Dengan Kepuasan Kerja Sebagai Variabel Intervening (Studi kasus PT Ancol Terang Metal Printing Industri). Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Universitas Islam Negeri Syarif Hidayatullah Jakarta 2022 M/ 1444 H, pp. 1-164.
- Samsir, V. S. (2018). The Influence of Leadership and Workload on Work Motivation In Increasing. *Procuratio* Vol. 6 No. 1, Maret 2018, 6, 29-36.
- Sandewa, F. (2017). Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kinerja Pegawai di Kabupaten Banggai Kepulauan. *Jurnal Ilmiah Clean Government*, 1, 90-113.
- Suryawan, K. D. (2018). Analisis Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Stress Kerja Pada Tenaga Kebersihan Kota Di Dinas Lingkunganhidup Kabupaten Gianyar Tahun 2017. *Jurnal Pendidikan Ekonomi Undiksha*, 10, 1-11.
- Syafda Ukasyah, H. Z. (2023). Pengaruh Komitmen Organisasi, Organizational Citizenship Behavior, Dan Etika Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Rsia Budhi Mulia. *Prosiding Seminar Nasional Ekonomi Bisnis & Akuntansi*, 3, 537-545.