



## Pengaruh Beban Kerja, Dukungan Sosial dan Pengalaman Kerja terhadap Kepuasan Kerja Pegawai di PT. Kereta Api Indonesia Binjai

Santika Br Situmorang<sup>1\*</sup>, Saimara A.M Sebayang<sup>2</sup>

<sup>1-2</sup>Program Studi Manajemen, Universitas Pembangunan Panca Budi, Indonesia

\*Penulis Korespondensi: [santikasitumorang27@gmail.com](mailto:santikasitumorang27@gmail.com)

**Abstract.** *This study was conducted at PT. Kereta Api Indonesia Binjai to analyze the effects of workload, social support, and work experience on employee job satisfaction. Job satisfaction is a vital aspect of human resource management since satisfied employees tend to perform optimally, remain loyal, and contribute positively to organizational goals. The research involved 78 employees who served as both the population and the sample, selected through a saturated sampling method. Primary data were obtained through questionnaires and observation, while secondary data were sourced from literature studies. Data analysis applied validity and reliability tests, classical assumption tests, multiple linear regression, and hypothesis testing using t-tests and F-tests. The findings indicate that workload, social support, and work experience positively and significantly affect job satisfaction, both partially and simultaneously. The coefficient of determination ( $R^2$ ) of 0.894 shows that the three independent variables explain 89.4% of job satisfaction, while the remaining 10.6% is influenced by factors beyond this study, such as compensation, training, and career development. Among the variables, workload has the strongest influence with a coefficient of 0.942, followed by work experience at 0.771, and social support at 0.198. This highlights that a balanced workload aligned with employee capacity, adequate social support from supervisors and peers, and practical experience gained through training and practice are key determinants of job satisfaction. The study recommends that the company focus on fair workload distribution, stronger workplace interaction, and continuous training to improve employee experience. Leadership should also encourage skill development through case studies and structured programs, enabling employees to face challenges more effectively and contribute to the company's sustainable performance and growth.*

**Keywords:** Employee Performance; Job Satisfaction; Social Support; Work Experience; Workload.

**Abstrak.** Penelitian ini dilaksanakan di PT. Kereta Api Indonesia Binjai dengan tujuan menganalisis pengaruh beban kerja, dukungan sosial, dan pengalaman kerja terhadap kepuasan kerja pegawai. Kepuasan kerja merupakan faktor penting yang menentukan efektivitas manajemen sumber daya manusia, karena pegawai yang merasa puas cenderung bekerja optimal, loyal, serta berkontribusi positif pada pencapaian tujuan organisasi. Populasi penelitian ini berjumlah 78 pegawai yang sekaligus dijadikan sampel dengan metode sampling jenuh. Data primer dikumpulkan melalui kuesioner dan observasi, sementara data sekunder diperoleh dari studi pustaka. Analisis data dilakukan melalui uji validitas, reliabilitas, asumsi klasik, regresi linear berganda, serta pengujian hipotesis menggunakan uji t dan uji F. Hasil penelitian menunjukkan bahwa beban kerja, dukungan sosial, dan pengalaman kerja berpengaruh positif serta signifikan baik secara parsial maupun simultan terhadap kepuasan kerja pegawai. Koefisien determinasi ( $R^2$ ) sebesar 0,894 menunjukkan bahwa ketiga variabel independen mampu menjelaskan kepuasan kerja sebesar 89,4%, sementara 10,6% sisanya dipengaruhi faktor lain di luar penelitian, seperti kompensasi, pelatihan, dan pengembangan karier. Secara parsial, beban kerja memberikan pengaruh terbesar dengan nilai koefisien 0,942, disusul pengalaman kerja sebesar 0,771, dan dukungan sosial sebesar 0,198. Temuan ini menegaskan bahwa keseimbangan beban kerja sesuai kapasitas pegawai, dukungan sosial yang memadai dari pimpinan maupun rekan kerja, serta pengalaman kerja yang diperoleh melalui pelatihan dan praktik lapangan merupakan determinan utama yang dapat meningkatkan kepuasan kerja. Rekomendasi penelitian ini menekankan pentingnya perusahaan memperhatikan pembagian kerja, memperkuat interaksi sosial di lingkungan kerja, serta meningkatkan pengalaman melalui program pelatihan berkelanjutan, sehingga kepuasan kerja dan kinerja pegawai dapat ditingkatkan secara berkesinambungan. Selain itu, kedepannya pimpinan juga perlu mendorong peningkatan pengalaman kerja melalui pelatihan dan studi kasus, sehingga pegawai lebih siap menghadapi tantangan dan dapat memberikan kontribusi optimal bagi kemajuan perusahaan yang lebih baik lagi.

**Kata kunci:** Beban Kerja; Dukungan Sosial; Kepuasan Kerja; Kinerja Pegawai; Pengalaman Kerja.

## **1. LATAR BELAKANG**

Sumber daya manusia merupakan aset paling penting dalam organisasi, termasuk pada perusahaan transportasi seperti PT Kereta Api Indonesia (PT KAI). Kepuasan kerja pegawai menjadi indikator kunci dalam menilai efektivitas manajemen sumber daya manusia karena pegawai yang puas cenderung bekerja lebih optimal, memiliki loyalitas tinggi, dan berkontribusi positif terhadap pencapaian tujuan organisasi. Faktor-faktor yang memengaruhi kepuasan kerja tidak berdiri sendiri, melainkan saling berkaitan, seperti beban kerja, dukungan sosial, dan pengalaman kerja yang dialami karyawan selama beraktivitas di lingkungan perusahaan.

Selain itu, latar belakang pegawai yang beragam juga memunculkan perbedaan dalam harapan serta tingkat kepuasan kerja yang diinginkan. Kepuasan kerja dapat berupa penghargaan materi maupun nonmateri. Pegawai yang telah memperoleh kepuasan kerja dari perusahaan umumnya akan memiliki niat untuk mempertahankan kariernya di perusahaan. Menurut Widodo (2019), kepuasan kerja merupakan kondisi psikologis yang menyenangkan dan bersifat subjektif karena dipengaruhi oleh faktor individu maupun lingkungan kerja. Hal ini sejalan dengan pendapat Maimunah dan Puspitarini (2020), yang menyatakan bahwa beban kerja ditetapkan dalam standar kerja perusahaan, dan ketika beban yang diterima melebihi kemampuan pegawai, maka hal tersebut berpotensi menurunkan kepuasan kerja.

Dukungan sosial juga menjadi faktor penting yang memengaruhi kepuasan kerja. Fauzan dan Sovitriana (2022) menegaskan bahwa dukungan sosial adalah bentuk perhatian, penghargaan, serta keterlibatan dari rekan kerja maupun atasan yang membuat individu merasa dihargai dan diperhatikan. Dengan adanya dukungan tersebut, tercipta suasana kerja yang harmonis, dinamis, serta mendorong hubungan kerja yang saling membantu, sehingga pegawai merasa lebih puas dalam melaksanakan tugas. Hal ini menunjukkan bahwa kepuasan kerja tidak hanya ditentukan oleh faktor individu, tetapi juga oleh kualitas interaksi sosial di lingkungan kerja.

Selanjutnya, pengalaman kerja juga turut memengaruhi tingkat kepuasan pegawai. Tunase dkk. (2024) menjelaskan bahwa pengalaman kerja mencakup keterampilan, pengetahuan, dan kemampuan yang diperoleh melalui proses belajar selama masa kerja tertentu. Pegawai dengan pengalaman yang sesuai kebutuhan perusahaan akan lebih mudah memahami pekerjaannya serta mampu memenuhi harapan pimpinan dengan baik. Dalam konteks PT. KAI Binjai sebagai BUMD penyedia layanan transportasi, faktor beban kerja, dukungan sosial, dan pengalaman kerja menjadi penentu utama kepuasan kerja pegawai. Namun, pada praktiknya

masih ditemukan ketidakpuasan yang menyebabkan sebagian pegawai tidak mampu mencapai standar kinerja yang diharapkan perusahaan.

Hasil pra-survei pada pegawai PT. KAI Binjai menunjukkan bahwa sebagian besar responden masih mengalami hambatan dalam aspek beban kerja. Sebanyak 60% pegawai mengaku kesulitan menyesuaikan diri dengan kondisi kerja yang tidak nyaman, sementara 62,5% tidak mampu memenuhi standar pekerjaan yang ditetapkan perusahaan. Kondisi ini menyebabkan pegawai sering melakukan kesalahan, membutuhkan waktu lebih lama untuk memperbaiki tugas, serta tidak dapat memanfaatkan waktu kerja secara efektif dan efisien.

Selain itu, dukungan sosial dan pengalaman kerja juga masih dirasakan kurang optimal. Sekitar 42,5%–60% pegawai menyatakan tidak mendapatkan dukungan sosial yang memadai dari rekan kerja maupun atasan, baik berupa empati, penghargaan, maupun bantuan materi/non-materi, sehingga berpengaruh pada kondisi psikologis pegawai. Sementara itu, 50%–57,5% pegawai mengaku tidak memiliki pengalaman kerja yang sesuai dengan kebutuhan perusahaan, sehingga menimbulkan keterlambatan dalam penyelesaian tugas akibat keterbatasan pengetahuan dan keterampilan. Dari sisi kepuasan kerja, 40%–60% responden menyatakan tidak puas terhadap aspek supervisi, komunikasi, dan kenyamanan kerja, yang membuat mereka kurang fokus dan tidak maksimal dalam melaksanakan tanggung jawab.

Berdasarkan uraian pra-survei tersebut, dapat disimpulkan bahwa permasalahan kepuasan kerja pegawai PT. KAI Binjai erat kaitannya dengan tingginya beban kerja, kurangnya dukungan sosial, dan terbatasnya pengalaman kerja yang dimiliki sebagian pegawai. Kondisi ini berdampak pada rendahnya kualitas pelaksanaan tugas serta belum optimalnya kinerja karyawan sesuai standar perusahaan. Oleh karena itu, penelitian ini penting dilakukan untuk menganalisis pengaruh beban kerja, dukungan sosial, dan pengalaman kerja terhadap kepuasan kerja pegawai, sehingga dapat memberikan rekomendasi bagi peningkatan manajemen sumber daya manusia di perusahaan.

## **2. KERANGKA TEORI**

### **Beban Kerja**

Maimunah dan Puspitarini (2020) menjelaskan bahwa beban kerja ditentukan oleh standar kerja perusahaan sesuai jenis pekerjaannya. Pegawai yang bekerja di bawah standar akan menghadapi beban berlebih. Pantaw dkk. (2019) menambahkan bahwa beban kerja merupakan besarnya pekerjaan yang harus ditanggung suatu jabatan, yang dipengaruhi oleh volume kerja dan waktu normal. Apabila kemampuan pegawai lebih rendah daripada tuntutan pekerjaan, akan timbul kelelahan, sedangkan jika lebih tinggi, pegawai cenderung merasa bosan.

Fathoni (2021) menekankan bahwa beban kerja juga dipengaruhi oleh faktor internal seperti kondisi fisik, motivasi, serta status gizi, dan faktor eksternal seperti tugas fisik maupun psikologis, organisasi kerja, dan lingkungan kerja. Indikator utama beban kerja meliputi target kerja, kondisi pekerjaan, standar perusahaan, serta penggunaan waktu. Dengan demikian, beban kerja yang tidak seimbang dapat memicu tekanan mental, menurunkan konsentrasi, dan berdampak negatif pada kepuasan kerja.

### **Dukungan Sosial**

Fauzan dan Sovitriana (2022) mendefinisikan dukungan sosial sebagai umpan balik berupa perhatian, penghargaan, serta rasa dihormati yang diberikan oleh orang lain dalam suatu jaringan komunikasi. Loliyani dkk. (2024) menekankan bahwa dukungan sosial adalah keuntungan emosional maupun instrumental yang diperoleh seseorang dari rekan kerja atau atasan melalui interaksi. Dukungan ini dapat berupa empati, nasehat, maupun bantuan konkret yang meningkatkan kesejahteraan individu.

Oktarina (2023) menambahkan bahwa sistem dukungan sosial berfungsi sebagai sumber daya dalam menghadapi stres kerja, sehingga pegawai mampu menggerakkan potensi psikologisnya. Bentuk dukungan sosial dapat berupa dukungan emosional, penghargaan, instrumental, maupun informasional. Dukungan sosial yang efektif menciptakan lingkungan kerja yang harmonis dan meningkatkan rasa dihargai pegawai, yang pada akhirnya memperkuat kepuasan kerja.

### **Pengalaman Kerja**

Tunase dkk. (2024) menyatakan bahwa pengalaman kerja merupakan kemampuan, pengetahuan, dan keterampilan yang diperoleh melalui rentang waktu dalam melaksanakan suatu pekerjaan. Semakin lama masa kerja seseorang, semakin tinggi pula kecekatan, reaksi, dan kemampuan analitis yang dimilikinya. Siregar dkk. (2024) juga menegaskan bahwa pengalaman kerja menjadi dasar dalam menentukan posisi pegawai yang tepat di perusahaan karena berhubungan dengan penguasaan pengetahuan dan keterampilan.

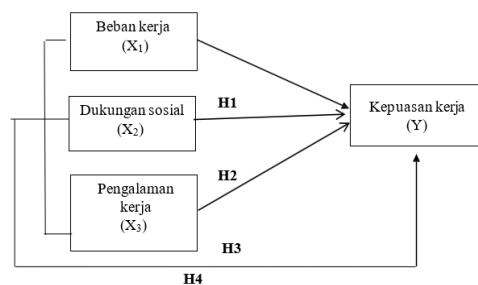
Lisman dan Sumiati (2023) mengemukakan bahwa pengalaman kerja dapat diukur melalui masa kerja, pengetahuan, keterampilan, serta penguasaan pekerjaan. Sinambela (2019) menambahkan bahwa minimnya pengalaman kerja memengaruhi kemampuan pegawai dalam menyelesaikan tanggung jawabnya. Oleh sebab itu, pengalaman kerja yang memadai sangat dibutuhkan untuk meningkatkan efektivitas kerja dan kepuasan pegawai.

## Kepuasan Kerja

Menurut Priansa (2019), kepuasan kerja yang tinggi mendorong tercapainya tujuan organisasi secara efektif, sedangkan kepuasan rendah berpotensi menimbulkan kemunduran organisasi. Widodo (2019)) mendefinisikan kepuasan kerja sebagai kondisi psikologis yang menyenangkan dan bersifat subjektif, bergantung pada individu serta lingkungan kerjanya. Sedarmayanti (2019) juga menekankan bahwa kepuasan kerja merupakan hasil dari perbandingan antara harapan dan kenyataan yang diterima pegawai.

Zahrudin dkk. (2023) menyebutkan bahwa kepuasan kerja adalah sikap emosional terhadap pekerjaan, yang dipengaruhi oleh faktor lingkungan, gaya kepemimpinan, kebijakan, hingga tunjangan tambahan. Indikator kepuasan kerja menurut Widodo (2019) mencakup gaji, promosi, supervisi, lingkungan kerja, penghargaan, prosedur kerja, hubungan dengan rekan, pelatihan, dan komunikasi. Dengan demikian, kepuasan kerja mencerminkan perasaan positif pegawai terhadap kondisi pekerjaannya, baik dari aspek materi maupun non-materi.

## Kerangka Konseptual



**Gambar 1.** Kerangka Konseptual Penelitian

*Sumber: Olahan Data Penulis, 2025*

Menurut Sugiyono (2019) “Hipotesis merupakan jawaban sementara terhadap rumusan masalah penelitian, di mana rumusan masalah penelitian telah dinyatakan dalam bentuk kalimat pertanyaan.” Hipotesis dalam penelitian ini adalah :

- H1 : Beban kerja secara parsial berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan kerja pegawai di PT. KAI Binjai.
- H2 : Dukungan Sosial secara parsial berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan kerja pegawai di PT. KAI Binjai.
- H3 : Pengalaman kerja secara parsial berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan kerja pegawai di PT. KAI Binjai.
- H4 : Beban kerja, Dukungan sosial dan Pengalaman kerja secara simultan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan kerja pegawai di PT. KAI Binjai.

### 3. METODE PENELITIAN

Penelitian ini ialah penelitian kuantitatif dengan pendekatan asosiatif, yang bertujuan untuk menguji pengaruh antara variabel independen dan dependen. Penelitian ini menggunakan data primer, yaitu data yang diperoleh langsung dari responden melalui penyebaran kuesioner. Populasi pada penelitian ini adalah seluruh pegawai yang bekerja di PT. KAI Binjai sebanyak 78 pegawai. Teknik pengambilan sampel dilakukan secara menyeluruh atau sampling jenuh, dengan total responden sebanyak 78 orang. Dari jumlah tersebut, sebanyak 78 kuesioner berhasil dikembalikan dan semuanya dapat diolah lebih lanjut dalam analisis.

**Tabel 1.** Definisi Operasional Variabel

Variabel	Definisi Operasional Variabel	Indikator	Skala
Kepuasan kerja (Y)	Kepuasan kerja yang tinggi akan mendorong terwujudnya tujuan organisasi secara efektif. Sementara tingkat kepuasan kerja yang rendah merupakan ancaman yang akan membawa kehancuran atau kemunduran bagi organisasi secara cepat maupun perlahan <b>Sumber: Widodo (2019)</b>	1. Gaji 2. Promosi 3. Supervisi 4. Lingkungan kerja 5. Penghargaan 6. Prosedur dan peraturan Kerja 7. Rekan kerja 8. Latihan 9. Komunikasi <b>Sumber: Widodo (2019)</b>	Likert
Beban kerja (X <sub>1</sub> )	Beban kerja seseorang telah ditentukan yaitu standar kerja perusahaan menurut jenis pekerjaannya. Bila pegawai bekerja sesuai dengan standar, maka tidak menjadi masalah. <b>Sumber: Fathoni (2021)</b>	1. Target yang harus dicapai 2. Kondisi pekerjaan 3. Standar pekerjaan 4. Penggunaan waktu <b>Sumber: Fathoni (2021)</b>	Likert
Dukungan sosial (X <sub>2</sub> )	Dukungan sosial adalah informasi atau umpan balik dari orang lain yang menunjukkan bahwa seseorang dicintai, diperhatikan, dihargai, dihormati, dilibatkan dalam jaringan komunikasi dan kewajiban yang timbal balik. <b>Sumber: Fauzan dan Sovitriana (2022)</b>	1. Dukungan emosional 2. Dukungan penghargaan 3. Dukungan instrumental 4. Dukungan informasional 5. Dukungan sosial <b>Sumber: Fauzan dan Sovitriana (2022)</b>	Likert
Pengalaman kerja (X <sub>3</sub> )	Pengalaman kerja adalah pengetahuan dan keterampilan kerja yang telah diketahui dan dikuasai seseorang dalam waktu dan masa tertentu <b>Sumber: Siregar, dkk (2024)</b>	Lama bekerja Tingkat pengetahuan 3. Keterampilan dimiliki 4. Penguasaan terhadap Pekerjaan <b>Sumber: Siregar, dkk (2024)</b>	Likert

Penelitian ini menggunakan teknik analisis data kuantitatif dengan beberapa tahapan. Pertama, dilakukan uji kualitas data yang meliputi uji validitas dan reliabilitas untuk memastikan bahwa instrumen penelitian mampu mengukur variabel secara konsisten dan akurat. Selanjutnya, digunakan uji asumsi klasik seperti uji normalitas, multikolinearitas, dan heteroskedastisitas guna menjamin bahwa model regresi yang digunakan memenuhi syarat dasar analisis statistik.

Setelah itu, data dianalisis dengan regresi linear berganda untuk mengetahui pengaruh beban kerja, dukungan sosial, dan pengalaman kerja terhadap kepuasan kerja pegawai. Untuk menguji hipotesis, digunakan uji t (parsial) dan uji F (simultan), serta menghitung koefisien determinasi ( $R^2$ ) guna mengetahui seberapa besar kontribusi variabel bebas terhadap variabel terikat. Dengan tahapan analisis ini, hasil penelitian mampu menunjukkan hubungan signifikan dan kekuatan pengaruh antarvariabel yang diteliti.

#### **4. HASIL DAN PEMBAHASAN**

##### **Gambaran Umum PT. KAI Binjai**

PT. KAI Binjai merupakan salah satu Badan Usaha Milik Daerah (BUMD) yang bergerak di bidang transportasi kereta api dan berperan penting dalam mendukung mobilitas masyarakat serta aktivitas ekonomi di Kota Binjai dan sekitarnya. Perusahaan ini hadir sebagai sarana transportasi publik yang memberikan pelayanan bagi masyarakat dengan tujuan meningkatkan kelancaran arus transportasi serta mendukung pembangunan daerah.

Dalam menjalankan operasionalnya, PT. KAI Binjai menempatkan pegawai sesuai dengan struktur organisasi dan tanggung jawab jabatan yang ada. Setiap pegawai diharapkan mampu melaksanakan tugas sesuai standar perusahaan agar dapat berkontribusi terhadap pencapaian visi dan misi perusahaan. Namun, pada praktiknya masih terdapat pegawai yang belum mampu memenuhi standar kinerja yang ditetapkan. Hal ini menunjukkan bahwa perusahaan perlu terus meningkatkan manajemen sumber daya manusia, khususnya terkait kepuasan kerja pegawai, agar kinerja dan pelayanan perusahaan dapat lebih optimal.

##### **Deskripsi Karakteristik Responden**

Berikut ini dapat disajikan data karakteristik responden berdasarkan jenis kelamin, usia, pendidikan dan lama bekerja responden yaitu:

**Tabel 2.** Karakteristik Data Responden

Karakteristik responden		Jumlah responden	%
Jenis Kelamin	Laki-laki	54	69.23
	Perempuan	24	30.77
Jumlah		78	100.00
Usia	20-30	21	26.92
	31-40	25	32.05
	> 40	32	41.03
	Jumlah	78	100.00
Pendidikan	SMU	20	25.64
	Diploma	25	32.05
	Sarjana	33	42.31
	Jumlah	78	100.00
Lama bekerja	< 5	18	23.08
	5-10	25	32.05
	> 10	35	44.87
	Jumlah	78	100.00

Sumber: Olahan Data Penulis, 2025

## Hasil Penelitian

### Hasil Tes Uji Validitas

**Tabel 3.** Hasil Tes Uji Validitas Tiap Variabel

Variabel	Item Kuesioner	Corrected Item-Total Correlation		Simpulan
		r hitung	r tabel	
Beban Kerja (X <sub>1</sub> )	Beban Kerja_1	.966	0,219	Valid
	Beban Kerja_2	.940		Valid
	Beban Kerja_3	.935		Valid
	Beban Kerja_4	.938		Valid
Dukungan Sosial (X <sub>2</sub> )	Dukungan Sosial_1	.825	0,219	Valid
	Dukungan Sosial_2	.591		Valid
	Dukungan Sosial_3	.639		Valid
	Dukungan Sosial_4	.701		Valid
	Dukungan Sosial_5	.790		Valid
Pengalaman Kerja (X <sub>3</sub> )	Pengalaman Kerja_1	.937	0,219	Valid
	Pengalaman Kerja_2	.873		Valid
	Pengalaman Kerja_3	.554		Valid
	Pengalaman Kerja_4	.765		Valid
Kepuasan Kerja (Y)	Kepuasan Kerja_1	.291	0,219	Valid
	Kepuasan Kerja_2	.635		Valid
	Kepuasan Kerja_3	.641		Valid
	Kepuasan Kerja_4	.516		Valid
	Kepuasan Kerja_5	.566		Valid
	Kepuasan Kerja_6	.529		Valid
	Kepuasan Kerja_7	.667		Valid
	Kepuasan Kerja_8	.429		Valid
	Kepuasan Kerja_9	.518		Valid

Sumber: Olahan Data Penulis, 2025



Berdasarkan tabel hasil uji validitas tiap variabel, seluruh item kuesioner dari variabel Beban Kerja (X1), Dukungan Sosial (X2), Pengalaman Kerja (X3), dan Kepuasan Kerja (Y) menunjukkan nilai Corrected Item-Total Correlation ( $r_{hitung}$ ) lebih besar dari  $r_{tabel}$  (0,219). Dengan demikian, semua item kuesioner dinyatakan valid.

Artinya, setiap pernyataan yang digunakan dalam kuesioner benar-benar mampu mengukur variabel penelitian yang dimaksud. Variabel beban kerja dengan 4 item, dukungan sosial dengan 5 item, pengalaman kerja dengan 4 item, serta kepuasan kerja dengan 9 item semuanya valid, sehingga instrumen penelitian dapat dipercaya untuk digunakan pada tahap analisis selanjutnya.

### Hasil Tes Uji Reliabilitas

**Tabel 4.** Hasil Tes Reliabilitas Data Tiap Variabel

Variabel	Cronbach's Alpha	Nilai Koefisien Standart	Keterangan
Beban kerja_X1	.876	0,7	Reliabel
Dukungan Sosial_X2	.876		Reliabel
Pengalaman Kerja_X3	.898		Reliabel
Kepuasan Kerja_Y	.828		Reliabel

Sumber: Olahan Data Penulis, 2025

Tabel diatas memperlihatkan hasil dari variabel beban kerja, dukungan sosial, pengalaman kerja, dan kepuasan kerja memiliki nilai *Cronbach's Alpha*  $> 0,6$ , sehingga seluruh variabel dinyatakan reliabel. Hal ini berarti jawaban responden cenderung konsisten dan stabil pada setiap item kuesioner di masing-masing variabel penelitian.

### Hasil Uji Normalitas

Metode *Kolmogorov Smirnov*

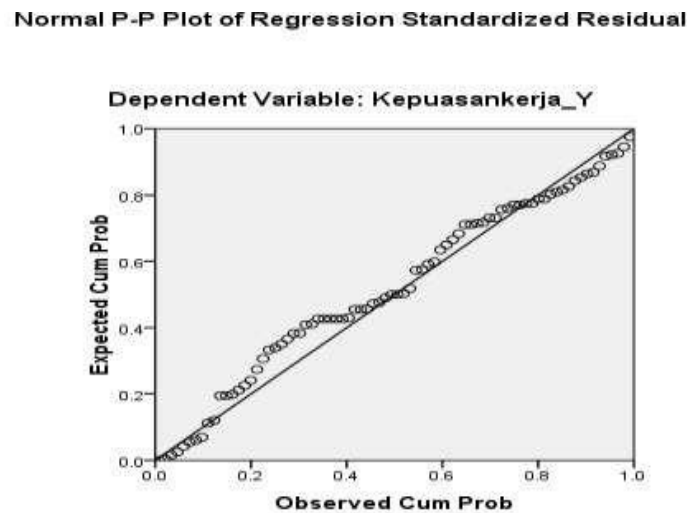
**Tabel 5.** Hasil Uji Metode *Kolmogorov Smirnov Test*

		Unstandardized Residual
N		78
Normal Parametersa	Mean	.0000000
	Std. Deviation	1.22394044
Most Extreme Differences	Absolute	.100
	Positive	.050
	Negative	-.100
Kolmogorov-Smirnov Z		.881
Asymp. Sig. (2-tailed)		.419
a. Test distribution is Normal.		

Sumber: Olahan Data Penulis, 2025

Bagan diatas menunjukkan hasil pengujian *Kolmogorov Smirnov Test* mempunyai nilai signifikansi (*Asymp. Sig.2-tailed*) yaitu 0,419 sehingga nilai signifikansi  $0,419 > 0,05$  maka disimpulkan bahwa nilai residual berdistribusi secara normal dan memenuhi asumsi normalitas.

Metode Grafik P-Plot

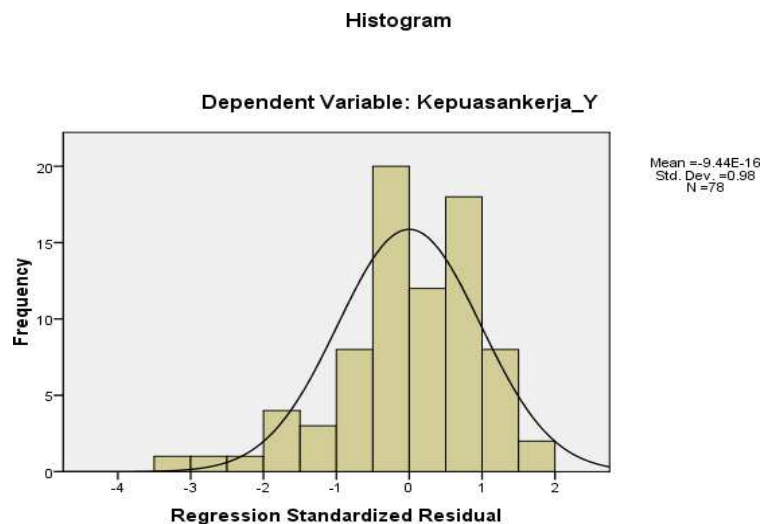


**Gambar 2.** Hasil Uji Normalitas Metode Grafik P-Plot

*Sumber: Olahan Data Penulis, 2025*

Gambar di atas menunjukkan bahwa titik-titik pada model regresi tersebar secara merata dan disepanjang garis diagonal dna merapat sehingga dapat disimpulkan bahwa data terdistribusi normal dan memenuhi asumsi normalitas.

Metode Histogram



**Gambar 3.** Hasil Uji Normalitas Metode Grafik P-Plot

*Sumber: Olahan Data Penulis, 2025*

Gambar di atas menunjukkan bahwa titik-titik pada model regresi tersebar secara merata membentuk garis melengkung pada sumbu Y sehingga dapat disimpulkan bahwa data terdistribusi normal dan memenuhi asumsi normalitas.

### Hasil Uji Multikolinieritas

**Tabel 6.** Hasil Uji Multikolinieritas Tiap Variabel

Variabel	Collinearity Statistics	
	Tolerance	VIF
Beban Kerja_X1	.840	1.190
Dukungan Sosial_X2	.773	1.293
Pengalaman Kerja_X3	.682	1.467

Sumber: Olahan Data Penulis, 2025

Bagan diatas menunjukkan bahwa untuk variabel beban kerja, dukungan sosial dan pengalaman mempunyai nilai *tolerance* > 0,1 dan nilai VIF < 10, sehingga dapat disimpulkan bahwa model regresi di atas tidak terjadi gejala multikolieritas yang artinya tidak ada korelasi satu sama lain.

### Hasil Uji Heteroskedastisitas

Metode Glejser

**Tabel 7.** Uji Heteroskedastisitas Metode Glejser.

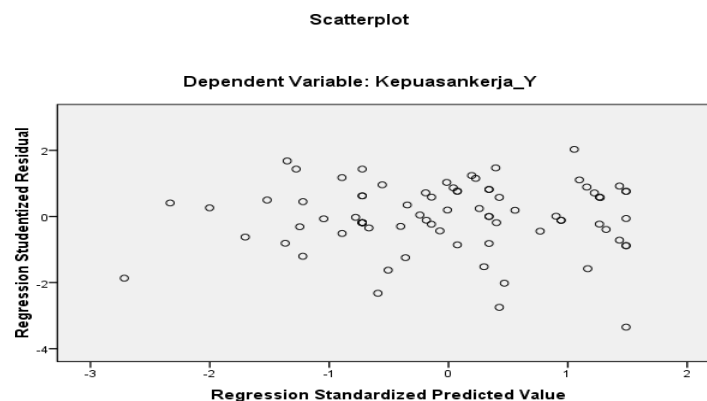
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constanta)	.240	.964		.249	.804
	Beban kerja	.021	.045	.058	.463	.645
	Dukungan Sosial	.015	.040	.048	.365	.716
	Pengalaman kerja	.038	.046	.001	.007	.995

Dependent Variable: Kepuasan Kerja

Sumber: Olahan Data Penulis, 2025

Tabel 7. dapat disampaikan bahwa untuk variabel beban kerja (nilai sig. 0,645), dukungan sosial (sig. 0,716) dan pengalaman kerja (sig. 0,995) sehingga variabel independen mempunyai nilai signifikan>0,05, dapat disimpulkan model regresi tidak terjadi gejala heteroskedastisitas, artinya pada penelitian ini tidak terdapat variabel pengganggu.

Metode Grafik Scatterplot



**Gambar 4.** Hasil Uji Heteroskedastisitas Metode Scatterplot

Sumber: Olahan Data Penulis, 2025

Gambar 4 di atas menunjukkan bahwa titik-titik yang terdapat pada model regresi tersebut tersebar secara tidak merata di sumbu Y sehingga tidak membentuk gelombang yang jelas dan tidak teratur, sehingga dapat disimpulkan bahwa data terdistribusi normal dan memenuhi asumsi normalitas.

### Hasil Uji Regresi Linier Berganda

**Tabel 8.** Uji Heteroskedastisitas Metode Glejser.

Model	<i>Unstandardized Coefficients</i>		<i>Standardized Coefficients</i>	<i>t</i>	<i>Sig.</i>
	<b>B</b>	<i>Std. Error</i>	<b>Beta</b>		
1 (Constant)	4.852	1.492		3.252	.002
Beban kerja	.942	.070	.555	13.420	.000
Dukungan Sosial	.198	.062	.138	3.205	.002
Pengalaman kerja	.771	.071	.498	10.846	.000

*Dependent Variable: Kepuasan Kerja*

Sumber: Olahan Data Penulis, 2025

Tabel 8 diatas menunjukkan hasil pengujian regresi linear berganda dengan hasil yaitu:  $Y = 4,852 + 0,942X_1 + 0,198X_2 + 0,771X_3$ . Berikut ini penjabarannya yaitu:

- Nilai a (kontanta) sebesar 4,852 dan bernilai positif artinya bahwa kepuasan kerja pegawai akan meningkat sebesar 4,852 dengan asumsi variabel beban kerja, dukungan sosial dan pengalaman kerja mempunyai nilai koefisien tetap (nol).
- Beban kerja dengan nilai koefisien sebesar 0,942 dan bernilai positif artinya tiap kenaikan nilai satu satuan maka akan menurunkan kepuasan kerja pegawai sebesar 0,942 (94,2%).
- Dukungan sosial dengan nilai koefisien sebesar 0,198 dan bernilai positif artinya tiap kenaikan nilai satu satuan maka akan menaikkan kepuasan kerja pegawai sebesar 0,198 (19,80%).
- Pengalaman kerja dengan nilai koefisien sebesar 0,771 dan bernilai positif artinya tiap kenaikan nilai satu satuan maka akan menaikkan kepuasan kerja pegawai sebesar 0,771 (77,10%).

### Hasil Uji Hipotesis

**Tabel 9.** Uji Parsial (t)

Model	<i>Standardized Coefficients</i>		<i>t</i>	<i>Sig.</i>
	<i>Beta</i>			
1	<i>(Constant)</i>		3.252	.002
	Beban kerja	.555	13.420	.000
	Dukungan Sosial	.138	3.205	.002
	Pengalaman kerja	.498	10.846	.000
<i>Dependent Variable: Kepuasan Kerja</i>				

*Dependent Variable: Kepuasan Kerja*

Sumber: Olahan Data Penulis, 2025

Pada penelitian ini jumlah sampel penelitian  $n = 78$  sehingga diperoleh tabel = 1,664 pada sig 0,05. Dari tabel 4.8 di atas berikut ini dapat dijabarkan hasil pengujian parsial sebagai berikut:

- Beban kerja secara parsial berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan kerja pegawai di perusahaan (nilai  $t_{hitung} > t_{tabel}$ ,  $13,420 > 1,664$  pada sig.  $0,000 < 0,05$ ), sehingga hipotesis penelitian H1 diterima.
- Dukungan sosial secara parsial berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan kerja pegawai di perusahaan (nilai  $t_{hitung} > t_{tabel}$ ,  $3,205 > 1,664$  pada sig.  $0,002 < 0,05$ ), sehingga hipotesis penelitian H2 diterima.
- Pengalaman kerja secara parsial berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan kerja pegawai di perusahaan (nilai  $t_{hitung} > t_{tabel}$ ,  $10,846 > 1,664$  pada sig.  $0,000 < 0,05$ ), sehingga hipotesis penelitian H3 diterima.

#### Hasil Uji Simultan (f)

**Tabel 10.** Analysis of Variance

Model	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1 Regression	969.370	3	323.123	207.295	.000 <sup>a</sup>
Residual	115.348	74	1.559		
Total	1084.718	77			
a. Dependent Variable: Kepuasan Kerja					
b. Predictors: (Constant), Beban Kerja, Dukungan Sosial, Pengalaman Kerja					

Sumber: Olahan Data SPSS, 2025

Pada penelitian ini jumlah sampel  $n = 68$ , dimana nilai  $df(1) = k - 1 = 4 - 1 = 3$  dan nilai  $df(2) = n - k = 78 - 4 = 74$  maka diperoleh  $F_{tabel} = 2,73$  pada sig.0,05. Sedangkan nilai  $F_{hitung} = 207,295$  pada sig.0,000. Dari tabel diatas dapat disimpulkan bahwa beban kerja, dukungan sosial dan pengalaman kerja secara bersama-sama berpengaruh signifikan terhadap kepuasan kerja pegawai di perusahaan (nilai  $F_{hitung} > F_{tabel}$ ,  $207,295 > 2,73$  pada sig.  $0,000 < 0,05$ ), sehingga hipotesis penelitian H4 diterima.

#### Hasil Uji Koefisien Determinasi (R<sup>2</sup>)

**Tabel 11.** Uji Koefisien Determinasi (R<sup>2</sup>)

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	R square	F Change
1	.945 <sup>a</sup>	.894	.889	1.24850	.894	204.295
a. Predictors: (Constant), Beban Kerja, Dukungan sosial, Pengalaman Kerja						
b. Dependent Variable: Kinerja Pegawai						

Sumber: Olahan Data SPSS, 2025

Tabel 11 menunjukkan nilai koefisien determinasi sebesar  $R = 0,945$  artinya terdapat korelasi yang sangat kuat antara beban kerja, dukungan sosial dan pengalaman kerja dengan kepuasan kerja pegawai dalam melakukan tugas di perusahaan. Nilai  $R^2 = 0,894$  artinya kepuasan kerja pegawai di perusahaan dapat dijelaskan oleh beban kerja, dukungan sosial dan pengalaman kerja sebesar 89,40% dan sisanya 10,6% dapat dijelaskan oleh variabel lain yang tidak diteliti seperti pelatihan, kompensasi dan pengembangan karir dan sebagainya.

### **Pembahasan Penelitian**

#### ***Pengaruh Beban Kerja terhadap Kepuasan Kerja Pegawai Pada PT. KAI Binjai***

Hasil uji statistik menunjukkan bahwa beban kerja berpengaruh signifikan terhadap kepuasan kerja pegawai PT. KAI Binjai (thitung 13,420 > ttabel 1,664; sig. 0,000 < 0,05), sehingga H1 diterima. Beban kerja yang melebihi kemampuan pegawai dapat menimbulkan tekanan fisik dan psikis, yang jika berlangsung lama berdampak negatif pada kesehatan, menghambat penyelesaian tugas, serta menurunkan kepuasan kerja karena hasil yang dicapai tidak sesuai harapan pimpinan.

#### ***Pengaruh Dukungan Sosial terhadap Kepuasan Kerja Pegawai Pada PT. KAI Binjai***

Hasil uji statistik menunjukkan bahwa dukungan sosial berpengaruh signifikan terhadap kepuasan kerja pegawai PT. KAI Binjai (thitung 3,205 > ttabel 1,664; sig. 0,002 < 0,05), sehingga H2 diterima. Dukungan sosial dari pimpinan berupa empati dan perhatian mampu membuat pegawai merasa dihargai, lebih fokus, serta bekerja dengan totalitas. Oleh karena itu, dukungan sosial yang merata perlu diberikan agar tercipta suasana kerja harmonis dan dinamis, yang pada akhirnya meningkatkan kepuasan kerja serta mendorong tercapainya visi dan misi perusahaan.

#### ***Pengaruh Pengalaman Kerja terhadap Kepuasan Kerja Pegawai Pada PT. KAI Binjai***

Hasil uji statistik menunjukkan bahwa pengalaman kerja berpengaruh signifikan terhadap kepuasan kerja pegawai PT. KAI Binjai (thitung 10,846 > ttabel 1,664; sig. 0,000 < 0,05), sehingga H3 diterima. Pengalaman kerja yang memadai memudahkan pegawai menyelesaikan tugas, meningkatkan kontribusi, serta memberi kepuasan kerja. Hal ini turut mendukung kemajuan perusahaan dalam mewujudkan visi dan misinya secara optimal.

### ***Pengaruh Beban Kerja, Dukungan Sosial, Pengalaman Kerja terhadap Kepuasan Kerja Pegawai PT. KAI Binjai***

Hasil uji statistik menunjukkan bahwa beban kerja, dukungan sosial, dan pengalaman kerja secara simultan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan kerja pegawai PT. KAI Binjai ( $F_{hitung} 207,295 > F_{tabel} 2,73$ ;  $sig. 0,000 < 0,05$ ), sehingga  $H_4$  diterima. Pegawai sebagai aset penting perusahaan perlu didukung dengan pemberian kepuasan kerja yang wajar, seperti gaji, tunjangan, fasilitas, dan insentif sesuai capaian. Selain itu, pembagian pekerjaan yang sesuai kemampuan, perhatian pimpinan, serta pemanfaatan pengalaman kerja akan meningkatkan semangat, memperlancar penyelesaian tugas, dan pada akhirnya menciptakan kepuasan kerja yang mendorong kemajuan perusahaan.

## **5. KESIMPULAN DAN SARAN**

Berdasarkan hasil analisis, dapat disimpulkan bahwa beban kerja, dukungan sosial, dan pengalaman kerja terbukti berpengaruh signifikan baik secara parsial maupun simultan terhadap kepuasan kerja pegawai PT. KAI Binjai. Beban kerja yang sesuai, dukungan sosial dari pimpinan, serta pengalaman kerja yang memadai terbukti meningkatkan kepuasan kerja pegawai, yang pada akhirnya mendorong kelancaran penyelesaian tugas serta mendukung pencapaian tujuan perusahaan.

Adapun saran yang dapat diberikan, pimpinan sebaiknya menyesuaikan gaji pegawai dengan ketentuan yang berlaku, memperbaiki pembagian beban kerja agar sesuai kemampuan, serta memberikan perhatian dan empati kepada pegawai yang menghadapi kendala. Selain itu, pimpinan juga perlu mendorong peningkatan pengalaman kerja melalui pelatihan dan studi kasus, sehingga pegawai lebih siap menghadapi tantangan dan dapat memberikan kontribusi optimal bagi kemajuan perusahaan.

## **DAFTAR PUSTAKA**

- Ardiningrum, N. A., Atmojo, T. B., & Wijayanti, R. (2024). Hubungan dukungan sosial dan beban kerja mental dengan kepuasan kerja pekerja PT. Trans Marga Jateng. *JKM: Jurnal Kesehatan Masyarakat (e-Journal)*, 12(1), 9–15. <https://doi.org/10.14710/jkm.v12i1.39816>
- Astuti, D. (2023). Peranan dalam laporan keuangan terhadap mengelola usaha mikro dan menengah (UMKM) di Desa Klambir V Kebun. *Pengabdian Masyarakat Mandiri UNPAB*.
- Batubara, G. S., & Abadi, F. (2022). Pengaruh beban kerja dan dukungan rekan kerja terhadap kepuasan kerja pegawai dengan stres kerja sebagai variabel intervening. *Sibatik*

*Journal: Jurnal Ilmu Bidang Sosial, Ekonomi, Budaya, Teknologi dan Pendidikan*,  
1(11), 2483–2496. <https://doi.org/10.54443/sibatik.v1i11.385>

- Fathomi, M. I. (2021). Pengaruh beban kerja terhadap produktivitas kerja pegawai tenaga non kesehatan di Unit Pelaksana Teknis Rumah Sakit Pratama Kota Yogyakarta tahun 2020. *Jurnal Optimal*, 18(1), 74–100.
- Fauzan, A. N., & Sovitriana, R. (2022). Dukungan sosial dan beban kerja dengan stres kerja pegawai Panti Sosial Bina Karya Harapan Jaya Dinas Sosial DKI Jakarta. *Jurnal Psikologi Kreatif Inovatif*, 2(3), 15–26. <https://doi.org/10.37817/psikologikreatifinovatif.v2i3.2123>
- Firdaus, N. F., Kusuma, K. A., & Sari, H. M. K. (2024). Pengaruh lingkungan kerja, pengalaman kerja dan kompensasi terhadap kepuasan kerja pegawai PT. X. *MSEJ: Management Studies and Entrepreneurship Journal*, 5(2), 4294–4303.
- Loliyani, R., Loliyana, R., & Enzovani, S. (2024). Pengaruh social support, perceived organizational support terhadap kepuasan kerja dan kinerja pada PT. Budi Berlian Sejahtera. *Jurnal Manajemen dan Bisnis (JMB)*, 5(1), 101–119.
- Maimunah, S., & Puspitarisni, R. (2020). Pengaruh beban kerja terhadap tingkat kelelahan pegawai tidak tetap (PTT) Kantor Kecamatan Kademangan Kota Probolinggo. *Jurnal Ilmiah Politik, Kebijakan & Sosial (Publicio)*, 2(1), 1–7. <https://doi.org/10.51747/publicio.v2i1.522>
- Mattindas, R., South, L. F., & Nelwan, J. E. (2019). Hubungan antara beban kerja fisik dan stres kerja terhadap produktivitas pekerja di PT. Adhi Karya (Persero) Tbk. *Jurnal Kesmas*, 7(5), 1–7.
- Nasution, S., Parlaungan, A., & Hanum, F. (2023). Pengaruh kemampuan kerja, disiplin dan pengalaman terhadap kepuasan kerja pegawai Kantor Kecamatan Bilah Hilir. *Remik: Riset dan E-Jurnal Manajemen Informatika Komputer*, 7(2), 1079–1090. <https://doi.org/10.33395/remik.v7i2.12265>
- Oktarina. (2023). Pengaruh dukungan sosial terhadap kepuasan kerja perawat rawat inap di RSU Ganesha. *Jurnal Info Kesehatan*, 13(1), 563–570.
- Pantow, S. S., Kandou, G. D., & Kawatu, P. A. T. (2019). Hubungan antara beban kerja dan kelelahan fisik dengan produktivitas kerja perawat di Ruang Rawat Inap Rumah Sakit Umum Bethesda GMIM Tomohon. *Jurnal e-Clinic (eCl)*, 7(2), 113–118. <https://doi.org/10.35790/ec1.7.2.2019.26548>
- Sahira, T. P., Nasution, F. A., & Sebayang, S. A. (2024). Pengaruh kepemimpinan, kerjasama dan disiplin kerja terhadap kinerja pegawai pada PT. Perkebunan Nusantara IV Kota Medan. *Journal of Business, Finance, and Economics (JBFE)*, 5(1), 288–299. <https://doi.org/10.32585/jbfe.v5i1.5225>
- Sebayang, S. A. M. (2024). Pemanfaatan energi dan sumber daya manusia dalam pengelolaan sumber daya alam untuk kesejahteraan masyarakat di wilayah Toba Asahan. *Laporan Penelitian*.



- Sedarmayanti. (2019). *Perencanaan dan pengembangan sumber daya manusia untuk meningkatkan kompetensi, kinerja dan produktivitas kerja*. PT Refika Aditama.
- Sinambela, L. P. (2019). *Manajemen sumber daya manusia*. Bumi Aksara.
- Sugiyono. (2018). *Cara mudah menyusun skripsi, tesis, dan disertasi* (Cetakan ke-2). Alfabeta.
- Sugiyono. (2019). *Cara mudah menyusun skripsi, tesis, dan disertasi* (Cetakan ke-2). Alfabeta.
- Tarigan, P. O., Robain, W., & Hasibuan, H. A. (2025). Analisa disiplin, motivasi kerja dan lingkungan kerja terhadap kinerja pegawai negeri sipil Bekangdam I/Bukit Barisan. *Journal of Comprehensive Science (JCS)*, 4(2). <https://doi.org/10.59188/jcs.v4i2.3010>
- Widodo, S. E. (2019). *Manajemen pengembangan sumber daya manusia*. Pustaka Pelajar.
- Zahrudin, A., Auliah, N., Sutrisno, W., & Utami, A. A. (2023). Determinan stres kerja terhadap kepuasan kerja pegawai PT. Riscon Victory. *Journal of Applied Business and Economic (JABE)*, 10(2), 145–156. <https://doi.org/10.30998/jabe.v10i2.22083>