

**PENGARUH KEPUASAN KERJA DAN KETERLIBATAN
KARYAWAN TERHADAP KINERJA KARYAWAN
PT PEGADAIAN (PERSERO) CABANG PEGADAIAN SYARIAH
BLAURAN SURABAYA**

SKRIPSI

**Oleh:
EKA MASLIKHAH
NIM : G94214138**



**UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SUNAN AMPEL
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
PROGRAM STUDI EKONOMI SYARIAH
SURABAYA
2018**

**PENGARUH KEPUASAN KERJA DAN KETERLIBATAN
KARYAWAN TERHADAP KINERJA KARYAWAN
PT PEGADAIAN (PERSERO) CABANG PEGADAIAN
SYARIAH BLAURAN SURABAYA**

SKRIPSI

Diajukan kepada

Universitas Islam Negeri Sunan Ampel

Untuk Memenuhi Salah Satu Persyaratan

Dalam Menyelesaikan Program Sarjana Strata Satu

Ilmu Ekonomi Syariah

Oleh:

EKA MASLIKHAH

NIM : G94214138

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SUNAN AMPEL

FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM

PROGRAM STUDI EKONOMI SYARIAH

SURABAYA

2018

PERNYATAAN KEASLIAN

Yang bertanda tangan dibawah ini saya:

Nama : Eka Maslikhah
NIM : G94214138
Fakultas/Prodi : Ekonomi dan Bisnis Islam/Ekonomi Syariah
Judul Skripsi : Pengaruh Kepuasan Kerja dan Keterlibatan Karyawan Terhadap Kinerja Karyawan PT Pegadaian (Persero) Cabang Pegadaian Syariah Blauran Surabaya

Dengan sungguh-sungguh menyatakan bahwa skripsi ini secara keseluruhan adalah hasil penelitian/karya saya sendiri, kecuali pada bagian-bagian yang dirujuk sumbernya.

Surabaya, 18 Januari 2018

Saya yang menyatakan,



Eka Maslikhah
NIM. G94214138

PERSETUJUAN PEMBIMBING

Skripsi yang ditulis oleh Eka Maslikah NIM. G94214138 ini telah diperiksa dan disetujui untuk dimunaqasahkan.

Surabaya, 18 Januari 2018
Pembimbing,



Ummiy Fauziah Laili, M.Si
NIP. 198306062011012012

Menurut teori ini komponen utama dalam teori keadilan adalah input, hasil, keadilan dan ketidakadilan.

- 3) Teori dua faktor (*Two factor theory*). Teori ini terbagi menjadi dua kelompok yaitu *satisfies* dan *dissatisfies*. *Satisfies* adalah kepuasan yang faktor-faktornya terdiri dari: pekerjaan yang menarik, penuh tantangan, memperoleh penghargaan, ada kesempatan untuk berprestasi dan kesempatan promosi. Terpenuhinya faktor tersebut akan menimbulkan kepuasan, namun jika faktor ini tidak terpenuhi, tidak selalu mengakibatkan ketidakpuasan. *Dissatisfie* adalah ketidakpuasan faktor-faktornya yang terdiri dari: gaji, kondisi kerja, status, hubungan antar pribadi dan pengawasan. Jika faktor ini tidak dipenuhi faktor ini, karyawan tidak akan puas. Namun, jika besarnya faktor ini memadai untuk memenuhi kebutuhan tersebut, karyawan tidak akan kecewa meskipun belum terpuaskan.

Dari pengertian diatas dapat disimpulkan bahwa kepuasan kerja merupakan bentuk perasaan senang karyawan sebagai penilaian positif terhadap pekerjaannya dan lingkungan tempat kerjanya. Penting sekali kepuasan kerja dirasakan oleh seorang karyawan, yang mana dengan kepuasan kerja membuat karyawan akan lebih termotivasi dalam menjalankan pekerjaan dapat dilaksanakan dengan baik dan sesuai dengan tujuan perusahaan.

Definisi keterlibatan karyawan menurut Robinson, Parryman dan Hayday adalah sikap positif yang dipegang oleh karyawan terhadap organisasi. Karyawan yang terlibat menyadari akan konteks bisnis yang dijalankan, bekerja sama dengan rekan kerja untuk meningkatkan kinerja demi tercapainya tujuan organisasi. Definisi ini memberikan 3 dimensi pada keterlibatan karyawan yakni: *Pertama*, keterlibatan intelektual membuat karyawan memikirkan bagaimana melakukan pekerjaannya dengan lebih baik. *Kedua*, keterlibatan afektif membuat karyawan merasa positif dalam melakukan pekerjaannya dengan baik. *Ketiga*, keterlibatan sosial membuat karyawan secara aktif mengambil kesempatan untuk mendiskusikan pekerjaannya dengan rekan kerjanya.³⁴

Marciano menyatakan bahwa seseorang karyawan yang terlibat akan berkomitmen peduli terhadap tujuan perusahaan, menggunakan segenap kemampuannya untuk menyelesaikan tugas, menjaga perilakunya saat bekerja, memastikan bahwa dia telah menyelesaikan tugas dengan baik sesuai dengan tujuan dan bersedia mengambil langkah evaluasi jika memang diperlukan suatu perbaikan.³⁵

³⁴ Duncan Brown, et al., "The Relationship Between Total Reward and Employee Engagement, *Based Review Institute for Employment Studies*, (Mei 2016), 14.

³⁵ Paul L Marciano, *Carrots And Sticks Don't Work Build A Culture Of Employee Engagement With The Principles Of Respect*, (Mexico: Mcgraw Hill, 2010), 42.

menggunakan pengolahan data SPSS (*Statistical Package for Social*) dengan kriteria sebagai berikut:

- a. Taraf signifikan α : 5% atau 0.05
- b. Jika nilai signifikan lebih besar dari 0.05 (nilai sig > 0.05) dan nilai T_{hitung} lebih kecil dari nilai T_{tabel} ($T_{\text{hitung}} < T_{\text{tabel}}$), maka hipotesis ditolak. Ini berarti secara parsial variabel independen tidak mempunyai pengaruh secara signifikan terhadap variabel dependen.
- c. Jika nilai signifikan lebih kecil dari 0.05 (nilai sig < 0.05) dan nilai T_{hitung} lebih besar dari nilai T_{tabel} ($T_{\text{hitung}} > T_{\text{tabel}}$), maka hipotesis diterima. Ini berarti secara parsial variabel independen tersebut mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap variabel dependen.

Hasil permasalahan regresi linier berganda pada tabel 4.16 diatas, diperoleh persamaan regresi linier berganda pada kinerja karyawan $(Y) = 5,156 + 0.374 X_1 + 0.482 X_2 + e$ dengan penjelasan pada masing-masing variabel sebagai berikut:

- a. Kinerja karyawan memiliki konstanta sebesar 5,156 apabila X_1 kepuasan kerja dan X_2 keterlibatan karyawan memiliki nilai sebesar 0.
- b. Kepuasan kerja (X_1) memiliki koefisien regresi sebesar 0.374 yang menunjukkan koefisien regresi yang positif, artinya apabila variabel kepuasan kerja mengalami kenaikan satu satuan, maka kinerja karyawan akan meningkat sebesar 0,374.
- c. Keterlibatan karyawan (X_2) memiliki koefisien regresi sebesar 0.482 yang menunjukkan koefisien regresi yang positif, artinya apabila variabel keterlibatan karyawan mengalami kenaikan satu satuan, maka kinerja karyawan akan meningkat sebesar 0,482.

5. Koefisien Determinasi Berganda (R^2)

Untuk mengetahui besarnya kontribusi pengaruh variabel kepuasan kerja (X_1) dan keterlibatan karyawan (X_2) secara bersama-sama berpengaruh terhadap kinerja karyawan (Y) dapat diketahui dari determinasi berganda (R^2). Dari hasil pengujian dapat dijelaskan sebagai berikut:

positif maka hipotesis diterima yang mana secara parsial terdapat pengaruh yang signifikan antara kepuasan kerja terhadap kinerja karyawan PT. Pegadaian (Persero) Cabang Pegadaian Syariah Blauran Surabaya.

- b. Pada variabel keterlibatan karyawan diperoleh nilai t_{hitung} sebesar 4,213 dan nilai t_{tabel} sebesar 2,02619 dan nilai signifikan sebesar 0.000, karena t_{hitung} lebih besar dari pada t_{tabel} ($4,213 > 2,022619$) dan nilai signifikan lebih kecil dari 0.05 ($0.000 < 0.05$) serta bertanda positif maka hipotesis diterima yang mana secara parsial terdapat pengaruh yang signifikan antara keterlibatan karyawan terhadap kinerja karyawan PT. Pegadaian (Persero) Cabang Pegadaian Syariah Blauran Surabaya.

Dalam menyelesaikan semua tugas perusahaan, para karyawan PT. Pegadaian (Persero) Cabang Pegadaian Syariah Blauran Surabaya selalu diberikan wewenang oleh pimpinan untuk menggunakan metode kerja mereka sendiri karena pimpinan percaya dengan kemampuan para karyawannya dalam melayani nasabah, metode kerja yang dirasa karyawan dapat mempercepat penyelesaian pekerjaan mereka. Upaya cara tersebut diperbolehkan oleh pimpinan selama cara tersebut tidak melanggar SOP perusahaan. Salah satu contohnya adalah penggunaan bahasa oleh karyawan dalam melayani dan memperkenalkan produk-produk gadai kepada nasabah yang mayoritas kalangan menengah kebawah dan orang-orang pasar. Semakin rendah level nasabah maka bahasa yang digunakan oleh karyawan harus lebih santai sehingga membuat nasabah dapat mengerti dengan mudah pelayanan yang ditawarkan oleh karyawan. Dari situ karyawan bisa menyesuaikan cara pemasarannya sendiri sesuai dengan pasar yang dituju.

Memiliki pemimpin perusahaan yang dapat memupuk para karyawannya dapat memberikan rasa puas pada diri karyawan saat bekerja. Hal ini juga dirasakan oleh para karyawan PT Pegadaian (Persero) Cabang Pegadaian Syariah Blauran Surabaya. Menurut hasil wawancara dengan beberapa karyawan, mereka berpendapat selama ini pimpinan dipandang telah baik dalam memberikan arahan motivasi pada para karyawannya dan selalu membentuk lingkungan kerja yang support, yakni pimpinan selalu memberikan arahan dengan *memonitoring* kinerja dari karyawannya tidak condong pada karyawan yang berada di kantor cabang saja, namun juga

PT Pegadaian (Persero) Cabang Pegadaian Syariah Blauran Surabaya sudah memenuhi standar kelayakan pemberian upah, dimana gaji yang diterima karyawan masih diatas upah minimum kota Surabaya yang ditetapkan oleh pemerintah tahun 2017 sebesar Rp. 3.296.212,50.⁶⁹ Dapat dikatakan bahwasannya PT Pegadaian (Persero) Cabang Pegadaian Syariah Blauran Surabaya dalam memberikan gaji kepada para karyawannya sudah sesuai dengan ketentuan pemerintah. Pemberian gaji karyawan yang tidak pernah telat dalam proses pembayarannya setiap tanggal 25 dan perolehan gaji yang diberikan sesuai dengan kontribusi kerja para karyawannya. Contoh saja pada gaji seorang satpam 1 *Sift* berbeda dengan satpam 2 *Sif*, satpam 1 *Sift* mereka bertugas saat jam operasional saja di cabang dan di unit sedangkan satpam 2 *Sift* mereka bertugas juga pada jam malam dikantor cabang. Selain itu pemberian gaji berupa bonus yang bernama pendapatan JASPRO sebesar 4 kali gaji pokok, pendapatan JASPRO diperoleh karyawan ketika dapat mencapai target penjualan omset yang telah di tentukan oleh Kanwil Pegadaian selama setahun.⁷⁰ Pendapatan JASPRO ini diberikan sebagai bentuk apresiasi bagi para karyawan agar karyawan senang dan lebih giat dalam bekerja.

Pengembangan karir atau promosi juga dapat mempengaruhi kepuasan kerja seorang karyawan. Hal ini juga diperkuat oleh Pimpinan CPS Blauran Surabaya yang menyatakan bahawa perusahaan selalu

⁶⁹ <http://m.detik.com/news/berita-jawa-timur/d-3348975/umk-jatim-tahun-2017-digedok-tertinggi-kota-surabaya/> Diakses pada tanggal 25 Desember 2017.

⁷⁰ Wawancara dengan ibu Nurul Laeliyani (Penaksir *Marhun* Pegadaian Syariah), di kantor Pegadaian Syariah Cabang Blauran Surabaya, tanggal 17 Januari 2018.

seorang karyawan sehingga selalu bersemangat dalam melaksanakan tugas perusahaan yang diberikan sebagai timbal balik dari apa yang karyawan terima.

B. Pengaruh Keterlibatan Karyawan Terhadap Kinerja Karyawan di PT. Pegadaian (Persero) Cabang Pegadaian Syariah Blauran Surabaya

Dari hasil penelitian menunjukkan bahwa keterlibatan karyawan berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan PT. Pegadaian (Persero) Cabang Pegadaian Syariah Blauran Surabaya. Berdasarkan hasil analisis data yang ditunjukkan pada bab iv, terdapat pengaruh positif keterlibatan karyawan terhadap kinerja karyawan yang ditandai dengan koefisien regresi sebesar 0.482 atau 48.2% dan signifikansi lebih kecil dari 0.05 ($sig < 0.05$) yaitu $0.000 < 0.05$ dengan nilai t_{hitung} lebih besar dari t_{tabel} ($t_{hitung} > t_{tabel}$) yaitu $4,213 > 2,022619$. Dilihat adari pengaruh keterlibatan karyawan yang lebih besar dibandingkan dengan variabel sebelumnya maka dapat dikatakan bahwa keterlibatan karyawan merupakan salah satu faktor yang cukup dominan dalam mempengaruhi kinerja karyawan pada penelitian ini.

Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian terdahulu yang dilakukan oleh M Fattah Akbary pada tahun 2015 dalam skripsi yang berjudul “Pengaruh *Employee Engagement* terhadap Kinerja Karyawan Dana Pensiun (DAPEN) Telkom Bandung, yang menyimpulkan bahwa hasil analisis data yang dilakukan menunjukkan hasil uji t pada variabel kepuasan kerja menyatakan bahwa nilai t_{hitung} sebesar 10,027 lebih besar dar t_{tabel} sebesar 1,67. Hasil rekapitulasi keseluruhan elemen-elemen *employee*

terjalinnnya komunikasi antara karyawan yang berada di kantor cabang dan karyawan yang berada di 9 kantor unit Pegadaian Syariah Cabang Blauran Surabaya. Apabila dalam sebuah kantor unit mengalami kekurangan karyawan misalnya ada salah satu karyawan tidak hadir, maka karyawan di kantor unit dapat berkoordinasi dengan karyawan di kantor cabang untuk membantu kantor unit tersebut agar tetap bisa beroperasi sebagaimana mestinya.

Selain antusias dari karyawan dalam menjalin koordinasi antar karyawan kantor cabang dan 9 kantor unit, seluruh karyawan PT Pegadaian (Persero) Cabang Pegadaian Syariah Blauran Surabaya juga berperan sebagai *marketing* dari pimpinan hingga *office boy*. Hal ini dikarenakan dalam kantor cabang maupun kantor unit tidak ada divisi khusus yang menangani pemasaran produk Pegadaian Syariah, alhasil secara otomatis menjadi kewajiban seluruh karyawan kantor cabang maupun 9 kantor unit yang juga merupakan fungsi dari salah satu budaya INTAN, yakni bertanggung jawab atas aset dan reputasi perusahaan dengan bentuk kegiatan pemasaran yang telah dilaksanakan oleh para karyawan dengan kegiatan: (1) kegiatan grebek pasar yang dilaksanakan setiap hari sabtu dari 6 sampai jam 7 pagi di pasar-pasar daerah Surabaya, (2) kegiatan bazar yang dilaksanakan 1 bulan sekali, (3) kegiatan sosialisasi komunitas yang berisi literasi dan seminar produk Pegadaian Syariah atau juga kegiatan lomba mewarnai generasi emas, dan (4) kegiatan promosi media sosial. Kegiatan tersebut merupakan strategi dari Pegadaian Syariah untuk memperkenalkan

- Setyabowo, Wahyu, "Pengaruh Kepuasan Kerja Terhadap Kinerja Karyawan BPR Bank Daerah Gunung Kidul", Skripsi—Universitas Telkom Bandung, 2017.
- Sinambela, Lijan Poltak, *Manajemen Sumber Daya Manusia*, Jakarta: PT Bumi Aksara, 2016.
- Sinn, Ahmad Ibrahim Abu, *Manajemen Syariah Sebuah Kajian Historis dan Kontemporer*, Jakarta: PT Raja Grafindo Persada, 2006.
- Siregar, Syofian, *Metode Penelitian Kuantitatif*, Jakarta: Kencana Prenada Media Group, 2014.
- Sudarmanto, *Kinerja dan Pengembangan Kompetensi SDM*, (Yogyakarta: Pustaka Belajar, 2009).
- Sugiono, *Statistika untuk Penelitian*, Bandung: Alfabeta, 2013.
- Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*, Cet. Ke-19, (Bandung: Alfabeta, 2013), 6.
- Sulastri, Lilis, *SumberDaya Manusia Strategik*, Bandung: La Good's Publishing, 2011.
- Sunarto, *Perilaku Organisasi*, Yogyakarta: Grafika Indah, 2004.
- Sunyoto, Danang, *Analisis Regresi dan uji Hipotesis*, Jakarta: CAPS, 2011.
- Sutrisno, Edy, *Manajemen Sumber Daya Manusia*, Jakarta: Kencana, 2009.
- Tahir, Rusdin, Employee Engagement and Contribution Improving the Performance of the Company, *Jurnal Ilmu Manajemen dan Bisnis Universitas Pendidikan Indonesia*, Vol. 04 No. 01 ISSN 2337-411, Maret 2013.
- Waworuntu, Bob, *Perilaku Organisasi Beberapa Model dan Submodel*, Jakarta: Yayasan Pustaka Obor Indonesia, 2016,
- Wibowo, *Perilaku dalam Organisasi*, Jakarta: PT Raja Grafindo Persada, 2013.
- Zainal et al., Veithzal Rivai, *Manajemen Sumber Daya Manusia untuk Perusahaan dari Teori ke Praktik*, Edisi Ketiga, Jakarta: PT Raja Grafindo Persada, 2003.