

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Gambaran Umum Objek Penelitian

PT. Pegadaian merupakan salah satu Badan Usaha Milik Negara (BUMN) yang berbentuk Perusahaan Perseroan (Persero) yang bergerak di bidang usaha gadai dimana masyarakat dapat menggadaikan barang berharga perhiasan atau lainnya. Awal mula sejarah pegadaian dimulai pada tahun 1746 saat VOC mendirikan Bank Van Leening yang merupakan lembaga keuangan yang memberikan kredit dengan sistem gadai. Pada tahun 1811, masyarakat diberikan keleluasaan untuk mendirikan usaha pegadaian dengan pembubaran Bank Van Leening yang dilakukan oleh Pemerintah Inggris. Hingga pada 1 April 1901 didirikanlah Pegadaian pertama dan berbentuk lembaga resmi di kota Sukabumi Jawa Barat. Pada tahun (1961) bentuk badan hukum yang tadinya berupa “jawatan” berubah menjadi “PN” berdasarkan peraturan Pemerintah Pengganti Undang-undang perpu No.19 Tahun (1960). Peraturan Pemerintah (PP) No.178 Tahun (1961) . Pada tahun (1969) bentuk badan hukum “PN” berubah menjadi “PERJAN” berdasarkan Peraturan Pemerintah (PP) No.7 Tahun (1969).

Pada tahun (1990) berubah dari “PERJAN” menjadi “PERUM” berdasarkan Peraturan Pemerintah (PP) No.10. Tahun (1990) yang diperbarui yaitu Peraturan Pemerintah (PP) No.103 Tahun (2000) . Pada tanggal 1 April 2012 badan hukum “Perum” berubah menjadi “Persero” berdasarkan Peraturan Pemerintah (PP) No.51 Tahun (2011) . Sehingga pada tanggal 23 September ditetapkan bentuk badan hukum PT Pegadaian menjadi “PERSEROAN TERBATAS” berdasarkan Peraturan Pemerintah (PP) No. 73 Tahun (2021) . Namun pada Maret 2022, Pegadaian kini bukan bagian dari Badan Usaha Milik Negara (BUMN) yang dimana seluruh kepemilikan saham yang sebelumnya dimiliki oleh Pemerintah Indonesia kini telah diambil alih oleh Bank BRI dengan kepemilikan saham sebesar 99,99%. Sementara itu satu lembar

saham masih dimiliki Pemerintah Indonesia. Hal ini dikarenakan aset Pegadaian yang telah menurun 7,69% menjadi Rp 65,77 triliun pada akhir 2021 dibanding pada tahun 2020.

1.1.1 Visi dan Misi Perusahaan

PT.Pegadaian memiliki visi dan misi sebagai berikut (pegadaian.co.id, 2024) :

a. Visi

“Menjadi *The Most Valuable Financial Company* di Indonesia dan sebagai agen inklusi keuangan pilihan utama masyarakat”

b. Misi

- 1) Memberikan manfaat dan keuntungan optimal bagi seluruh stakeholder dengan mengembangkan bisnis inti
- 2) Memperluas jangkauan layanan UMKM melalui sinergi ultra mikro untuk meningkatkan proposisi nilai ke nasabah dan stakeholder
- 3) Memberikan *service excellence* dengan fokus nasabah melalui:
 1. Bisnis proses yang lebih sederhana dan digital.
 2. Teknologi informasi yang handal dan mutakhir.
 3. Praktik manajemen risiko yang kokoh.
 4. SDM yang profesional berbudaya kinerja baik.

Roadmap pencapaian visi dan misi baru PT Pegadaian dibagi menjadi tiga tahapan, yaitu *Digitize*, *Diversify*, dan *Dominate*, yang dideskripsikan dengan strategi #G-5star, yaitu (pegadaian.co.id, 2024) :

- a) *Grow Core*, memperkuat peningkatan bisnis utama PT.Pegadaian, yakni jasa pegadaian.
- b) *Grab New*, menangkap peluang bisnis baru terutama pada bidang *financial technology/digital business*.
- c) *Groom Talent*, meningkatkan kompetensi dan kualitas sumber daya manusia, dalam hal ini adalah karyawan.

- d) *Gen Z Technology*, menerapkan sistem teknologi terbaru dalam mendukung pelaksanaan bisnis dan operasional.
- e) *Great Culture*, maju dan berkembang bersama dengan budaya perusahaan yang kuat.

1.1.2 Logo Perusahaan

Logo merupakan kumpulan beberapa unsur grafis berupa simbol, huruf, bergambar maupun tanda yang memiliki arti tertentu yang dapat menyampaikan visi dan misi maupun visual yang dapat dengan mudah diingat oleh masyarakat.



Gambar 1. 1 Logo Perusahaan

Sumber: <https://www.pegadaian.co.id/>

Adapun arti dari logo Pegadaian (Gambar 1.1) yang terdiri dari 3 warna, yakni hijau kekuningan, hijau muda, dan hijau tua. Berikut merupakan makna dari tiap warna tersebut (pegadaian.co.id, 2024) :

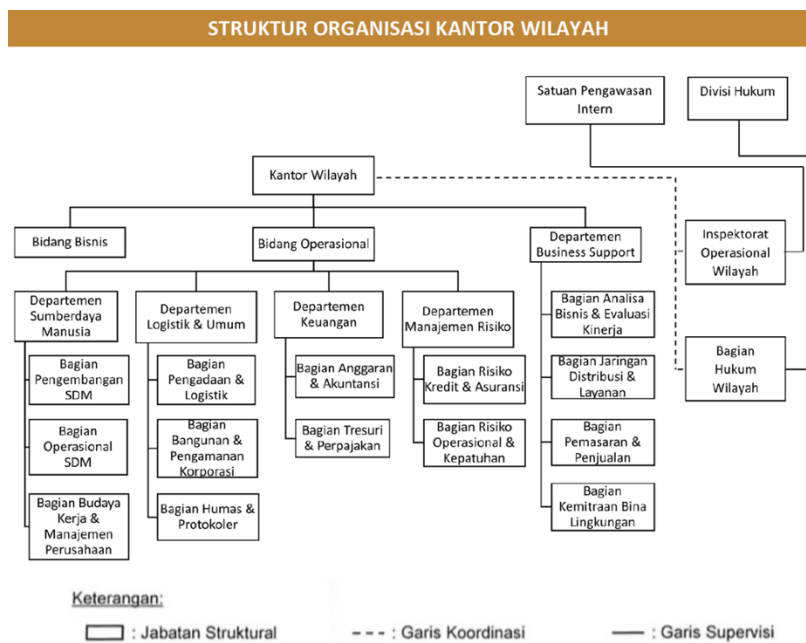
- 1) Hijau Kekuningan (kolaborasi)
- 2) Hijau Muda (transparansi)
- 3) Hijau Tua (kepercayaan)
- 4) Simbol timbangan (keadilan dan kejujuran)

Berdasarkan arti dari masing-masing warna dan simbol di atas, logo PT.Pegadaian ini menceritakan proses perjalanan sebuah institusi yang berawal dari berdirinya institusi tersebut, perkembangan hingga perubahan secara bertahap yang kemudian menjadi solusi keuangan yang berlandaskan nilai-nilai kolaborasi, transparansi, dan

kepercayaan. Bentuk tiga lingkaran dari logo tersebut bersinggungan dalam mewakili tiga layanan utama PT.Pegadaian, yaitu pembiayaan gadai, mikro, emas, dan aneka jasa (pegadaian.co.id, 2024).

1.1.3 Struktur Organisasi

Struktur organisasi merupakan susunan dan hubungan antara tiap bagian, serta posisi yang berada pada suatu perusahaan dalam menjalankan operasional untuk mendapatkan tujuan yang ingin dicapainya. Berikut adalah bagan struktur organisasi PT.Pegadaian kanwil X Bandung pada gambar 1.2



Sumber : Database PT Pegadaian Kanwil X Bandung (2024)

Gambar 1. 2 Struktur Organisasi PT Pegadaian Kanwil X Bandung

Organisasi PT.Pegadaian kanwil X Bandung dipimpin oleh Pimpinan Wilayah yang disebut pinwil PT.Pegadaian kanwil X Bandung. Tugas pokok pimpinan wilayah PT.Pegadaian kanwil X Bandung adalah memastikan efektivitas operasional PT. Pegadaian di teritoriti melalui pengaturan alokasi *resource* dan koordinasi/supervisor/

pembinaan operasional untuk mengkondisikan tingkat kecepatan dan produktivitas yang memadai dalam mengeksekusi program-program utama organisasi.

1.2 Latar Belakang Penelitian

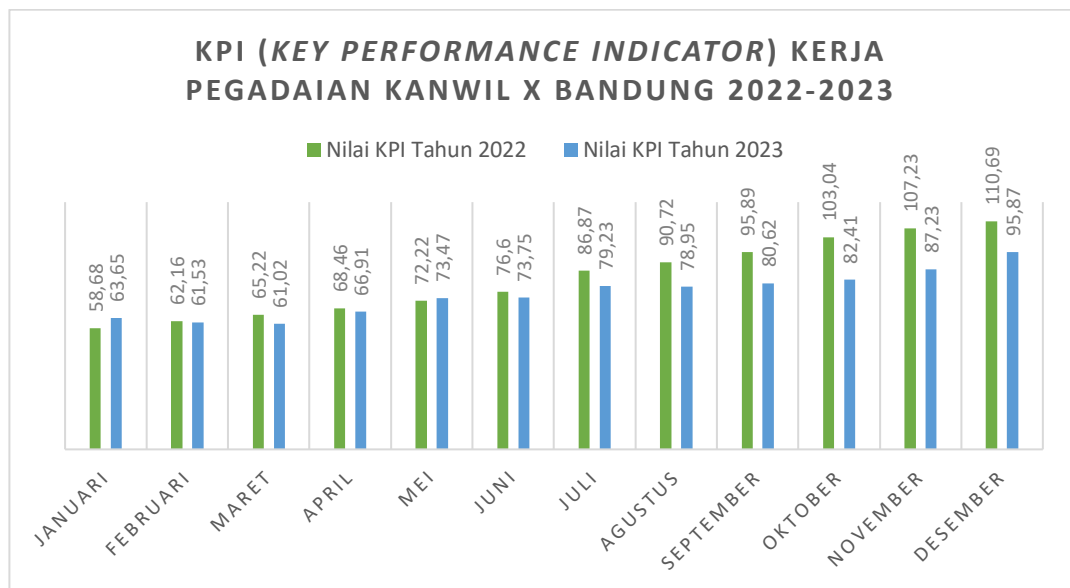
Di era modern ini, segala sesuatu termasuk organisasi menghadapi kesulitan karena perubahan lingkungan berubah dengan cepat. Organisasi saat ini juga harus mengubah kebiasaan lama mereka jika ingin berubah sesuai dengan zaman. Sumber daya manusia adalah salah satu bagian organisasi yang harus diperkuat untuk menyesuaikan diri dengan lingkungan yang berubah ini. Sumber daya manusia adalah kemampuan kognitif dan fisik seseorang. Keturunan dan lingkungannya mempengaruhi perilaku dan sifatnya, sedangkan prestasi kerjanya dimotivasi oleh keinginan untuk memenuhi kepuasannya (Hasibuan, 2017). Sumber daya manusia juga merupakan salah satu aset penting dari suatu perusahaan, seperti pendapat dari Wardhana (2014), sumber daya manusia sebagai salah satu aset organisasi yang dituntut mampu menghasilkan nilai tambah (*added value*), bersifat jarang memiliki (*unique*), sulit untuk ditiru (*imperfectly imitated*), tidak tergantikan sumber daya lain (*non-substitutable*), dan dapat menciptakan nilai (*value creation*).

Dalam hal ini, sumber daya manusia adalah karyawan. Karyawan sebagai penggerak dalam pencapaian tujuan organisasi tentunya harus dipenuhi kebutuhannya agar karyawan dapat memberikan timbal balik yang baik kepada perusahaan. Karyawan sebagai sumber daya utama bagi perusahaan pun harus diperhatikan kualitasnya agar terciptanya sumber daya manusia yang unggul. Dilansir dari artikel pegadaian.co.id, PT.Pegadaian berhasil memborong 3(tiga) kategori sekaligus, diantaranya “*The Best HC Technology Strategy*”, “*The Best Human Capital Director of The Year*” dan “*The Best HC Future Leader Of The Year*”. Penghargaan diberikan karena PT.Pegadaian dinilai berhasil mengelola sumber daya manusia (SDM) secara berkualitas (infoekonomi.id, 2022). Pentingnya sumber daya manusia dalam sebuah organisasi atau perusahaan merupakan tantangan untuk setiap organisasi menuntut PT.Pegadaian dapat

bekerja secara efektif, efisien dan produktif. Oleh karena itu, perusahaan perlu menunjukkan arah yang positif untuk mencapai tujuan perusahaan secara optimal. Suatu perusahaan pasti mengharapkan karyawan dapat bekerja dengan produktif, faktor yang dapat meningkatkan pertumbuhan suatu organisasi yaitu dengan melihat kinerja karyawan. Menurut Mangkunegara (2017) kinerja adalah hasil secara kualitas dan kuantitas yang dicapai oleh seorang karyawan dalam melakukan tugasnya sesuai dengan tanggung jawab yang diberikan kepadanya. Setiap organisasi pasti mengharapkan karyawannya memiliki prestasi, karena dengan memiliki karyawan yang berprestasi akan memberikan kontribusi yang optimal bagi organisasi. Selain itu, jika memiliki karyawan yang berprestasi organisasi dapat meningkatkan kinerja organisasinya. Untuk mencapai kinerja yang baik, setiap organisasi memiliki tujuan untuk dapat meningkatkan kinerja organisasi. Peningkatan kinerja organisasi yang maksimal merupakan salah satu penentu kinerja bisnis dan tidak dapat dipisahkan dari kinerja karyawan. Mengingat upaya untuk meningkatkan kinerja karyawan merupakan salah satu alasan yang ada yaitu bagaimana cara meningkatkan kinerja karyawan.

Torrington et al. (2017) mendefinisikan kinerja merupakan hal yang berhubungan dengan target organisasi. Kinerja berfokus pada keselarasan antara perkembangan individu dan motivasi untuk menyetarakan antara organisasi dengan individu dalam praktik manajemen yang baik. Berdasarkan definisi ini, kinerja merupakan indikator yang sangat penting dalam sebuah organisasi. Oleh karena tersebut, kinerja menjadi latar belakang penelitian yang dilakukan. Kinerja dan karyawan akan berdampak langsung kepada kemajuan atau kemunduran yang diperoleh organisasi. Kinerja merupakan suatu hasil kerja seseorang dalam melaksanakan tugas yang telah dibebankan kepadanya. Salah satu alat ukur kinerja karyawan yaitu dengan menggunakan metode KPI (*Key Performance Indicator*). KPI (*Key Performance Indicator*) membandingkan apa yang telah dibuat dengan apa yang telah ditetapkan (Putri et al. 2012).

PT.Pegadaian (Persero) merupakan salah satu Badan Usaha Milik Negara (BUMN) yang bergerak di bidang jasa penyaluran kredit kepada masyarakat atas dasar hukum gadai. PT.Pegadaian kanwil X Bandung merupakan salah satu kantor wilayah yang memiliki 4 kantor area yang berada di Jl.Pungkur No.125, Balonggede, Kec. Regol, Kota Bandung. Untuk meningkatkan kinerja pada organisasi salah satunya peningkatan karyawannya, maka PT.Pegadaian kanwil X Bandung memiliki data penilaian karyawan yang disebut dengan KPI (*Key Performance Indicator*). Menurut Pimpinan Wilayah PT.Pegadaian kanwil X Bandung mengemukakan bahwa KPI (*Key Performance Indicator*) merupakan penilaian kinerja yang menjadi dasar penilaian karyawan pada PT.Pegadaian kanwil X Bandung.



Gambar 1. 3 KPI (*Key Performance Indicator*) Kerja Pegadaian Kanwil X Bandung 2022-2023

Sumber: *Human Capital* Kantor Pegadaian Kanwil X Bandung, 2024

Pada gambar 1.3 menunjukkan bahwa adanya penilaian kinerja karyawan pada PT.Pegadaian kanwil X Bandung untuk Tahun 2022-2023. Indikator KPI sendiri terdiri dari beberapa aspek yang dinilai yaitu seberapa besar karyawan dapat menyelesaikan

target pekerjaan, menyelesaikan pekerjaan tepat waktu serta memiliki fleksibilitas dalam bekerja dan dalam menghadapi tantangan di dalam organisasi. Pada tabel tersebut diketahui bahwa terjadi penurunan nilai KPI (*Key Performance Indicator*) dari Tahun 2022-2023. Nilai KPI yang turun dimulai dari bulan februari, hal ini tentunya terjadi karena berbagai faktor sehingga perlunya peningkatan kinerja menjadi hal penting dalam perbaikan kinerja karyawan. Hal ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Riyadi & Rusmana (2022) bahwa KPI yang setiap tahunnya menurun merupakan adanya indikasi belum optimalnya kinerja karyawan pada perusahaan. Berdasarkan nilai KPI yang menjadi indeks kinerja karyawan yang sudah dipaparkan oleh penulis diatas, dapat diketahui bahwa permasalahan terkait kinerja karyawan dapat dialami oleh hampir semua organisasi termasuk PT.Pegadaian kanwil X Bandung. Akan tetapi tidak menutup kemungkinan terjadinya penurunan kinerja karyawan yang mungkin disebabkan oleh beberapa faktor.

Penelitian Ali, Sabir & Mehreen (2019) menyatakan bahwa salah satu faktor yang dapat mempengaruhi kinerja karyawan adalah *employee engagement* atau tingkat keterikatan yang dimiliki oleh karyawan. Menurut Fidyah (2019) terdapat tiga faktor yang dapat mempengaruhi kinerja karyawan. Faktor tersebut adalah kemampuan individu dalam melakukan tugas, upaya karyawan dalam bekerja serta dukungan organisasi yang diberikan kepada karyawan. Kemudian penelitian yang dilakukan oleh Ngwenya & Pelsler (2020) menunjukkan bahwa *employee engagement* memiliki hubungan yang positif dan signifikan sehingga mempengaruhi kinerja karyawan

Dari penelitian yang sudah disebutkan diatas, dapat dilihat bahwa masalah *employee engagement* bisa terjadi pada beberapa perusahaan atau organisasi. Sejalan dengan hal tersebut, PT.Pegadaian kanwil X Bandung rutin melakukan *survey employee engagement* setiap tahun. *Survey employee engagement* dilakukan untuk mengetahui tingkat keterikatan karyawan terhadap perusahaan. Berdasarkan hasil *survey* yang telah dilakukan oleh PT.Pegadaian kanwil X Bandung, didapatkan hasil

bahwa tingkat *engagement* karyawan PT.Pegadaian kanwil X Bandung mengalami penurunan dari tahun 2021 hingga 2023 seperti yang ditunjukkan pada tabel 1.1 yakni:

Tabel 1. 1 Indeks *Employee Engagement* PT Pegadaian Kanwil X Bandung

Tahun	Indeks <i>Employee Engagement</i>
2021	88,70%
2022	85,81%
2023	85,77%

Sumber : *Human Capital* Kantor PT Pegadaian Kanwil X Bandung, 2024

Berdasarkan tabel 1.1 dapat disimpulkan bahwa indeks *employee engagement* PT.Pegadaian kanwil X Bandung mengalami penurunan di tiga tahun berturut-turut. Penurunan indeks terjadi pada tahun 2021 hingga 2023. Pada 2021-2022 terjadi penurunan indeks *employee engagement* sebesar 2.88%. Sedangkan tahun 2022-2023 terjadi penurunan sebesar 0,04%. Pada realitanya indeks *employee engagement* yang menurun selama tiga tahun berturut-turut dari tahun 2021-2023 di PT.Pegadaian kanwil X Bandung berbanding lurus dengan indeks kinerja karyawan yang juga menurun dari tahun 2021 hingga 2023 dengan target pencapaian yang sebenarnya sebesar 90%. Hal tersebut menunjukkan bahwa penurunan kinerja karyawan dipengaruhi oleh salah satu faktor yakni *employee engagement*.

Hal tersebut didukung oleh penelitian yang dilakukan Al-dalahmeh, Masa'deh, Khalaf & Obediet (2018) yang menjelaskan bahwa kinerja karyawan memiliki hubungan yang positif dan signifikan terhadap *employee engagement*. Hal ini dikarenakan karyawan akan menunjukkan semua potensi, tanggung jawab terhadap pekerjaan, kontribusinya terhadap organisasi apabila karyawan memiliki rasa keterlibatan terhadap perusahaan. Sehingga dengan rasa keterlibatan yang tinggi maka karyawan akan menghasilkan kinerja yang tinggi dalam bekerja. Penelitian lain yang dilakukan oleh Mariska (2018) menyebutkan bahwa karyawan yang mempunyai rasa *engagement* yang tinggi, kinerja yang dihasilkan akan baik karena karyawan memiliki

rasa positif terhadap pekerjaannya tanpa menjadikan pekerjaan sebagai beban. Menurut Zondo (2020) dalam penelitiannya yang dijelaskan bahwa keterlibatan karyawan tidak berpengaruh terhadap produktivitas karyawan, akan tetapi hasil dari proses dilakukannya *employee engagement* akan memberikan dorongan partisipasi dan komitmen terhadap karyawan sehingga apabila dikelola dengan baik oleh organisasi maka akan meningkatkan kinerja karyawannya.

Selain *employee engagement*, berdasarkan penelitian yang dilakukan oleh Sari & Susilo (2018) menjelaskan bahwa faktor lain yang dapat mempengaruhi kinerja karyawan adalah kepuasan kerja. Seorang karyawan yang memiliki rasa puas terhadap pekerjaannya, gaji, dan rekan kerja maka kinerja karyawan tersebut akan optimal. Seluruh aspek yang berhubungan dengan kepuasan kerja jika dipenuhi oleh perusahaan, maka karyawan akan bekerja secara optimal untuk perusahaan. Kepuasan kerja disebut sebagai penyebab meningkatnya kinerja karyawan sehingga karyawan yang merasa puas akan bekerja lebih produktif. Kepuasan kerja juga dapat disebabkan oleh adanya kinerja atau prestasi kerja, sehingga karyawan yang melakukan pekerjaan dengan produktif akan mendapatkan kepuasan.

Penelitian lain yang berkaitan dengan faktor-faktor yang mempengaruhi kinerja dilakukan oleh Siengthai & Pila-Ngarm (2016) menurut nya *job redesign* dan *job satisfaction* dapat mempengaruhi kinerja karyawan organisasi. Penelitian yang dilakukan oleh Inuwa (2016) juga menjelaskan bahwa salah satu faktor yang dapat mempengaruhi penurunan kinerja karyawan atau penurunan produktivitas adalah apabila karyawan merasakan ketidakpuasan dalam bekerja.

Permasalahan mengenai kepuasan kerja bisa terjadi pada beberapa industri di dalam organisasi. Tidak terkecuali PT.Pegadaian kanwil X Bandung, berdasarkan dari data yang sudah didapat ditunjukkan bahwa indeks kepuasan kerja yang dirasakan oleh karyawan mengalami *trend* yang fluktuatif seperti yang terlihat pada tabel 1.2 sebagai berikut :

Tabel 1. 2 Indeks Kepuasan Kerja Karyawan PT Pegadaian Kanwil X Bandung

Tahun	Indeks Kepuasan Kerja
2021	81,12%
2022	79,55%
2023	81,07%

Sumber : *Human Capital* Kantor PT Pegadaian Kanwil X Bandung, 2024

Tabel 1.2 menjelaskan bahwa kepuasan kerja karyawan di PT.Pegadaian kanwil X Bandung dari tahun 2021 hingga 2022 mengalami penurunan sebesar 1.57%. Sedangkan pada tahun 2022 hingga 2023 kepuasan kerja karyawan PT.Pegadaian kanwil X Bandung mengalami peningkatan sebesar 1.52% sehingga dapat disimpulkan bahwa indeks kepuasan kerja karyawan PT.Pegadaian kanwil X Bandung di tiga tahun berturut-turut, yaitu tahun 2021, 2022 hingga 2023 terjadi fluktuatif data. Karena pada tahun 2021 hingga 2022 mengalami penurunan indeks dengan target pencapaian sebesar 90%, sedangkan pada tahun 2022 hingga 2023 mengalami peningkatan indeks kepuasan kerja karyawan PT Pegadaian kanwil X Bandung.

Hal tersebut didukung oleh penelitian Parven & Awan (2018) menjelaskan bahwa kepuasan kerja memiliki hubungan yang signifikan dan positif terhadap kinerja karyawan. Hal ini dikarenakan karyawan yang memiliki rasa puas saat bekerja akan berusaha untuk memberikan hasil yang maksimum dan menghasilkan kinerja yang baik. Sedangkan menurut Rezaee et al. (2018) dalam penelitian yang dilakukan menjelaskan bahwa kepuasan kerja memiliki hubungan secara positif dan signifikan dengan kinerja.

Berdasarkan penelitian terdahulu dan data yang sudah didapatkan oleh penulis maka dapat diartikan bahwa permasalahan terkait dengan kinerja karyawan, *employee engagement*, dan kepuasan kerja bisa terjadi pada berbagai macam industri organisasi. Hal ini serupa juga terjadi pada PT.Pegadaian kanwil X Bandung yang merupakan

salah satu perusahaan BUMN di Indonesia yang berfokus pada jasa gadai. Permasalahan terkait kinerja karyawan, *employee engagement*, dan kepuasan kerja yang menurun di tiga tahun berturut-turut yakni dari tahun 2021 hingga 2023 merupakan suatu hal yang perlu diteliti lebih lanjut. Berdasarkan fenomena yang telah terjadi, hal tersebut menarik bagi penulis untuk melakukan penelitian dengan judul **“Pengaruh *Employee Engagement* dan Kepuasan Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Di PT Pegadaian Kantor Wilayah X Bandung”**

1.3. Perumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang penelitian dan uraian fenomena di atas maka dapat dirumuskan bahwa permasalahan pada karyawan PT.Pegadaian Kantor Wilayah X Bandung adalah KPI kinerja karyawan yang terus menurun. Target indeks *employee engagement* dan kepuasan kerja yang fluktuatif dan tidak tercapai. Sehubungan dengan latar belakang tersebut, penelitian ini akan mengkaji lebih dalam “Pengaruh *Employee Engagement* dan Kepuasan Kerja Terhadap Kinerja Karyawan PT.Pegadaian Kantor Wilayah X Bandung”. Berdasarkan latar belakang dan perumusan masalah yang sudah dijelaskan, maka pertanyaan penelitian dari riset ini adalah sebagai berikut.

1. Bagaimana *employee engagement* di PT.Pegadaian Kantor Wilayah X Bandung?
2. Bagaimana kepuasan kerja di PT.Pegadaian Kantor Wilayah X Bandung?
3. Bagaimana kinerja karyawan di PT.Pegadaian Kantor Wilayah X Bandung?
4. Seberapa besar pengaruh *employee engagement* dan kepuasan kerja terhadap kinerja karyawan pada PT.Pegadaian Kantor Wilayah X Bandung?

1.4. Tujuan Penelitian

Mengacu pada permasalahan yang akan dibahas, maka penelitian ini memiliki tujuan untuk:

1. Untuk mengetahui *employee engagement* di PT.Pegadaian Kantor Wilayah X Bandung.
2. Untuk mengetahui kepuasan kerja di PT.Pegadaian Kantor Wilayah X Bandung.
3. Untuk mengetahui kinerja karyawan di PT.Pegadaian Kantor Wilayah X Bandung.
4. Untuk mengetahui seberapa besar pengaruh *employee engagement* dan kepuasan kerja terhadap kinerja karyawan di PT.Pegadaian Kantor Wilayah X Bandung.

1.5. Manfaat Penelitian

Peneliti mengharapkan penelitian ini dapat bermanfaat, baik dari aspek teoritis maupun aspek praktis.

1.5.1. Aspek Teoritis

Dari penelitian yang sudah dilakukan diharapkan dapat memberikan sumbangan informasi, bukti empiris, dan referensi dalam melakukan implementasi topik yang berkaitan dengan penelitian ini, yaitu : *employee engagement*, kepuasan kerja, dan kinerja karyawan.

1.5.2. Aspek Praktis

Aspek praktis yang dihasilkan dalam penelitian ini diharapkan dapat memperoleh manfaat bagi:

1. Bagi Organisasi (PT Pegadaian Kantor Wilayah X Bandung)

Hasil dari penelitian ini diharapkan mampu menambah pengetahuan keilmuan khususnya di bidang Manajemen Sumber Daya Manusia mengenai pengaruh *employee engagement* dan kepuasan kerja pada organisasi. Sehingga dengan melihat hasil penelitian yang sudah dilakukan diharapkan PT Pegadaian Kantor Wilayah X Bandung dapat memberikan langkah yang tepat untuk meningkatkan kinerja karyawannya. Dan diharapkan beberapa hal yang ditemukan dalam hal penelitian, dapat menjadi referensi untuk penelitian selanjutnya.

2. Bagi Peneliti Selanjutnya

Penelitian ini dapat digunakan sebagai referensi bahan kajian bagi peneliti selanjutnya, khususnya mengenai *employee engagement*, kepuasan kerja, dan kinerja karyawan.

1.6. Sistematika Penulisan

Dalam penelitian ini sistematika penulisan disusun secara sistematis sebagai berikut:

BAB I PENDAHULUAN

Pada bab ini merupakan penjelasan secara umum mengenai objek studi penelitian, latar belakang masalah, perumusan masalah, tujuan dan kegunaan diadakannya penelitian, ruang lingkup penelitian, serta sistematika penulisan.

BAB II TINJAUAN PUSTAKA

Pada bab ini dikemukakan dengan jelas mengenai hasil kajian kepustakaan yang terkait dengan masalah yang akan diteliti. Bab ini meliputi uraian tentang landasan teori yang digunakan sebagai dasar dari analisis penelitian, penelitian terdahulu dan kerangka pemikiran, serta hipotesis. Teori yang digunakan yaitu teori mengenai manajemen sumber daya manusia, *employee engagement*, kepuasan kerja dan kinerja karyawan.

BAB III METODE PENELITIAN

Pada bab ini menguraikan tentang pendekatan, metode, variabel operasional, tahapan penelitian, populasi dan sampel, dan teknik yang digunakan untuk mengumpulkan dan menganalisis data sehingga dapat menjawab atau menjelaskan masalah penelitian, uji validitas dan

reliabilitas, dan teknik analisis data yang digunakan serta pengujian hipotesis.

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Hasil penelitian dan pembahasan diuraikan secara sistematis sesuai dengan perumusan masalah serta tujuan penelitian dan disajikan dalam sub judul tersendiri. Bab ini berisi dua bagian, bagian pertama menyajikan hasil penelitian dan bagian kedua menyajikan pembahasan atau analisis dari hasil penelitian. Setiap aspek pembahasan hendaknya dimulai dari hasil analisis data, kemudian diinterpretasikan dan selanjutnya diikuti oleh penarikan kesimpulan. Dalam pembahasan sebaiknya dibandingkan dengan penelitian sebelumnya atau landasan teoritis yang relevan.

BAB V KESIMPULAN DAN SARAN

Bab ini berisikan tentang kesimpulan dari hasil penelitian dan saran yang dapat berguna bagi penelitian selanjutnya dan bagi PT Pegadaian Kanwil X Bandung sebagai objek penelitian.