



BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie

Sumber daya manusia dapat didefinisikan sebagai semua manusia yang terlibat dalam suatu organisasi untuk mencapai tujuan organisasi (Hasibuan, 2000). Sebuah perusahaan dikatakan berhasil untuk mewujudkan kesuksesannya dalam usaha yang dijalani, baik perusahaan swasta maupun perusahaan besar atau kecil apabila perusahaan mampu mencapai tujuan yang telah dibuat oleh perusahaan itu sendiri. Untuk mewujudkan kesuksesan tujuan dalam perusahaan, perusahaan tidak hanya harus memperhatikan faktor eksternal seperti teknologi, sosial budaya, politik dan persaingan, tetapi juga harus memperhatikan faktor internal dari perusahaan itu sendiri karena sejauh mana tujuan perusahaan telah dicapai dapat dilihat dari seberapa besar perusahaan memenuhi tuntutan lingkungannya (Rivai & Sagala, dalam Rustono dan Akbary 2015).

Kemampuan untuk mencapai kesuksesan dalam perusahaan bergantung dari sisi internal perusahaan, yaitu sumber daya manusia. Dikutip dari Gaol (2014:14), Straub dan Attner menyatakan bahwa manusia merupakan sumber daya yang paling penting dari sebuah organisasi, dimana manusia memberikan bakat, keahlian, pengetahuan, dan pengalaman untuk mencapai tujuan-tujuan organisasi. Setiap perusahaan dituntut untuk dapat menjaga, memelihara dan mengelola sumber daya manusia nya agar sumber daya tersebut berkualitas dan dapat memberikan kontribusi atau *output* terbaik dalam proses tercapainya tujuan perusahaan (Fenia,

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik dan tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBIKKG.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.



2015). Kualitas Sumber daya manusia dapat dilihat dari seberapa besar kontribusinya dalam perusahaan, dimana kualitas tersebut dijadikan sebagai standar untuk mewujudkan keunggulan kompetitif tersendiri kepada perusahaan. Setiap perusahaan berkewajiban untuk memelihara sumber daya manusia yang dimiliki agar dapat memberikan kontribusi terbaik terhadap pencapaian tujuan perusahaan yang dapat diwujudkan dengan adanya *employee engagement* (Ariawaty dan Cahyani, 2019).

Muhdini (2020) dalam Konsep *Employee Engagement* dan Penguatan Motivasi Kerja Karyawan menyatakan dalam terminologi “*employee engagement*” yang diperkenalkan oleh Gallup, *engagement* diartikan sebagai status “keterikatan” (dalam arti positif) seorang karyawan terhadap lingkungan kerja atau perusahaan tempatnya bekerja. Kondisi keterikatan tersebut merupakan kondisi dimana seorang karyawan merasakan keterikatan yang sangat spesial dengan lingkungan kerjanya dan karyawan tersebut akan dengan sukarela akan melakukan apapun untuk kemajuan perusahaannya dengan terus berkontribusi secara optimal. Banyak definisi *engagement* yang telah dikembangkan oleh sejumlah ahli dikaitkan dengan sikap positif terhadap perusahaan, komitmen terhadap perusahaan, kepuasan kerja dan juga motivasi untuk berkontribusi. *Employee engagement* merupakan komitmen emosional karyawan pada organisasi dan tujuannya. Komitmen emosional ini berarti bahwa karyawan benar-benar peduli dengan pekerjaannya dan perusahaannya, dimana mereka tidak bekerja hanya untuk gaji, atau hanya untuk promosi, tetapi bekerja untuk tujuan organisasi (Kruse, 2012). Karyawan yang mempunyai komitmen kepada organisasi akan menunjukkan sikap kerja yang penuh perhatian terhadap tugasnya, bertanggung jawab dalam melaksanakan

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

Hak cipta milik IBI RKG (Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie)

Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik dan tinjauan suatu masalah.

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBIKKG.

2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.



tugasnya dan sangat loyal terhadap perusahaan (Aktami, dalam Zulkarnain dan Hadiyani 2014). Berdasarkan penelitian yang dilakukan oleh Ramadhan dan Jafar Sembiring (dalam Nafiudin, 2020), mengatakan bahwa *employee engagement* merupakan salah satu cara untuk membuat karyawan memiliki loyalitas yang tinggi, seperti pendapat Macey dan Schneider (dikutip oleh Hermawan dalam Muliawan et al., 2017) yang menyatakan bahwa *employee engagement* mampu mengurangi niat karyawan untuk pindah ke perusahaan lain.

Dilansir dari Liputan6.com terdapat salah satu tokoh pria yang merupakan seorang karyawan paling loyal asal Brasil yang telah bekerja pada perusahaan yang sama sejak 1938 di saat usianya baru menginjak 15 tahun. Karyawan tersebut mengawali karier sebagai asisten di departemen pengiriman sebelum akhirnya mendapat promosi menjadi asisten administrasi dan berhasil diangkat sebagai manajer penjualan di usia 100 tahun. Baginya, bekerja tidak semata-mata dilakukan dengan suka-suka, namun seseorang harus bisa suka terhadap pekerjaannya. Bekerja selama 84 tahun di perusahaan yang sama membuatnya merasakan perbedaan mulai dari perubahan teknologi hingga kemudahan dalam bekerja. Karyawan tersebut menyebutkan jika seseorang harus bisa bekerja sambil tertawa juga terdapat berbagai nasihat yang dituturkan sebagai kunci sukses dan menjadi karyawan loyal, salah satunya adalah untuk tidak marah dan melakukan seluruh pekerjaan sambil tertawa juga melakukan semua yang disukai di perusahaan. (hot.liputan6.com, Ayuningtyas, 2022)

Lewiuci & Mastamu (dalam Kusuma et al., 2022) menyatakan bahwa dimensi *employee engagement* terdiri dari 3 (tiga) elemen. *Vigor* merupakan semangat yang dapat dilihat melalui kekuatan fisik dan mental karyawan ketika

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

Hak cipta milik IBIKKG (Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie)

Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik dan tinjauan suatu masalah.

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBIKKG.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.



mereka sedang mengerjakan tugasnya. Aspek *vigor* ini dikatakan oleh Schaufeli & Bakker (dalam Alfathian dan Hidayat, 2020) memiliki dimensi, yaitu energi dan stamina (kekuatan), kesungguhan dalam bekerja, kegigihan serta ketekunan. *Dedication* merupakan dedikasi secara emosional terhadap pekerjaannya. Aspek *dedication* dikatakan oleh Schaufeli & Bakker (dalam Alfathian dan Hidayat, 2020) mempunyai beberapa dimensi lagi, yaitu pengorbanan tenaga, pikiran dan waktu, rasa penuh makna, antusiasme, serta kebanggaan. *Absorption* merupakan penyerapan pada diri karyawan terhadap apa yang dikerjakannya yang dapat menimbulkan perasaan senang dan membuat dirinya fokus serta serius dalam mengerjakan tugas yang diberikan. Aspek *absorption* oleh Schaufeli & Bakker (dalam Alfathian dan Hidayat, 2020) mempunyai beberapa dimensi lagi, yaitu konsentrasi, serius dan menikmati pekerjaan.

Pada penelitian yang dilakukan oleh Erwina dan Amri (2020), narasumber di PT. Sumber Graha Sejahtera di Kabupaten Luwu menyatakan bahwa mereka memiliki *Vigor* atau energi dan semangat yang sangat tinggi dalam menyelesaikan pekerjaan yang dilakukan. Karyawan PT. Sumber Graha Sejahtera memberikan kemampuan yang dimiliki secara optimal dalam bekerja. Tingkat kesungguhan dan optimalnya karyawan dalam bekerja didukung oleh komitmen perusahaan yang bersifat kekeluargaan. Hal ini sejalan dengan pendapat yang dikemukakan oleh Peters (2019) bahwa tingkat *engaged* karyawan mempengaruhi kemauan seseorang untuk bekerja lebih keras di tempat kerja. Semakin tinggi tingkat *engaged* seseorang terhadap pekerjaan dan organisasinya maka akan semakin banyak energi yang dikeluarkan untuk mencapai tujuan organisasi. Karyawan juga memiliki *Dedication*, dimana karyawan sangat antusias dalam bekerja untuk menghasilkan



produk akhir kayu lapis atau tripleks. Karyawan juga merasa bangga dengan pekerjaan yang mereka lakukan. Namun, kesempatan mereka untuk mengeluarkan inisiatif dalam menyelesaikan sendiri pekerjaannya sesuai dengan aturan yang berlaku masih harus ditingkatkan karena PT. Sumber Graha Sejahtera sendiri sudah memiliki aturan tersendiri pada bagian ini. Oleh karena itu, inisiatif dalam menyelesaikan pekerjaan perlu menjadi perhatian. Selain itu, karyawan juga memiliki *Absorption*, dimana mereka bekerja dengan sangat sukarela tanpa adanya unsur paksaan serta tingkat konsentrasi karyawan dalam bekerja juga sangat baik. Namun, PT. Sumber Graha Sejahtera memiliki jam kerja yang tetap, sehingga karyawan tidak dapat tenggelam dalam pekerjaan sampai kehilangan kendali atas waktu karyawan tersebut.

Muhdini (2020) dalam Konsep *Employee Engagement* dan Penguatan Motivasi Kerja Karyawan mengatakan bahwa hasil riset yang telah dilakukan oleh Towers Watson terhadap 32.000 karyawan di 1637 perusahaan di 26 negara dengan konsep *engagement*, menunjukkan bahwa hanya sekitar 40% karyawannya yang *engaged* dan sekitar 60% karyawannya memiliki kondisi *disengaged*. Melalui penelitian Gallup (dalam Nur Fajrina dan Noer, 2021) juga menyebutkan bahwa dari 155 negara yang telah di *survey*, persentase rata-rata karyawan yang merasa *engaged* dengan perusahaan hanya mencapai 15%. Indonesia merupakan salah satu negara dengan *Employee engagement* yang rendah. Buktinya, survei yang dilakukan oleh Gallup dengan judul *Business Journal: Why Indonesia Must Engage Younger Workers* (dalam dalam Nur Fajrina dan Noer, 2021) menunjukkan bahwa *employee engagement* di Indonesia sangat rendah, hanya 8% pekerja di Indonesia yang merasa *engaged* dalam pekerjaannya.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

Hak cipta milik IBI KKG (Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie)

Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik dan tinjauan suatu masalah.

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBIKKG.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.



Schaufeli dan Bakker (2004) menyatakan bahwa sumber daya lain yang tersedia di tempat kerja, seperti dukungan sosial dari rekan kerja dan atasan, umpan balik tentang kinerja pekerjaan, tugas yang berbeda, kemandirian di tempat kerja, kesempatan belajar, dan fasilitas pelatihan akan mempengaruhi tingkat *employee engagement*. Namun, terdapat hasil penelitian yang menunjukkan fenomena *employee engagement* lain di PT Bank Danamon Indonesia, Tbk Kota Tegal. Fenomena tersebut adalah keadaan beberapa karyawan masih diwarnai dengan hal-hal yang bersifat negatif, antara lain: karyawan merasa pekerjaannya cenderung monoton, sehingga terkadang kurang antusias; karyawan tidak memiliki tugas yang berarti dalam pekerjaan mereka; kurangnya kebanggaan atas pekerjaan dilakukan; mudah lelah karena terlalu banyak beban dan target pekerjaan; kurangnya semangat untuk bekerja; dan merasakan kurangnya tantangan dalam bekerja, sehingga mereka memiliki *passion* yang rendah ketika bekerja. Jika hal ini kurang mendapat perhatian dari pimpinan ataupun perusahaan, maka akan menimbulkan dampak jangka panjang bagi perusahaan.

Secara positif, dampak dari *employee engagement* adalah karyawan yang memiliki *engagement* kerja yang tinggi akan sejalan dengan *survey* yang dilakukan oleh Wyatt (2005) yang menyatakan bahwa karyawan yang memiliki *engagement* yang tinggi hampir 80% karyawan memiliki kinerja terbaik, 20% lebih sedikit tidak masuk kerja dibandingkan karyawan biasa, sekitar tiga per empat dari mereka berhasil melampaui harapan dalam proses evaluasi kinerja terbaru dan karyawan yang memiliki *engagement* lebih tinggi cenderung lebih tangguh dan mendukung setiap inisiatif perubahan dalam organisasi. Penelitian yang dilakukan Bakker & Bal (2010) menunjukkan bahwa karyawan dengan tingkat *engagement* kerja yang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik dan tinjauan suatu masalah.

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBIKKG.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.



tinggi akan menampilkan kinerja terbaik mereka karena karyawan tersebut menikmati pekerjaannya. Hanya karena seseorang sangat berkomitmen di tempat kerja, tidak berarti membuatnya menjadi gila bekerja atau *workaholic*. Mereka menganggap bekerja adalah hal yang menyenangkan (Bakker, 2009). Karyawan dengan *engagement* yang tinggi terhadap perusahaan cenderung memiliki perasaan yang positif sehingga tidak menjadikan pekerjaannya sebagai beban dan menghasilkan kinerja yang baik (Hermawan dalam Muliawan et al., 2017). Hanya karena seseorang sangat berkomitmen di tempat kerja, tidak berarti membuatnya menjadi gila bekerja atau *workaholic*. Mereka menganggap bekerja adalah hal yang menyenangkan (Bakker, 2009). Karyawan dengan *engagement* yang tinggi terhadap perusahaan cenderung memiliki perasaan yang positif sehingga tidak menjadikan pekerjaannya sebagai beban dan menghasilkan kinerja yang baik (Hermawan, dalam Muliawan et al., 2017).

Saat ini, perusahaan dituntut untuk dapat meningkatkan kinerja karyawannya secara efektif (Kusuma et al., 2022). Sebagian perusahaan di Indonesia yang belum menyadari masalah kinerja karyawan, seperti adanya konflik antar karyawan, pekerjaan tidak sesuai dengan *job description*, konflik atasan dengan bawahan, gaji dan insentif sehingga menjadi mungkin apabila terdapat karyawan yang jarang untuk hadir ke perusahaan bahkan berujung pada *resign*. Mengingat pentingnya karyawan yang memiliki kinerja optimal, maka organisasi perlu menyusun sebuah strategi untuk dapat mempertahankan karyawan. Salah satu cara untuk mempertahankan karyawan dalam suatu organisasi adalah dengan pendekatan *employee engagement* (Sugianingrat dalam Kusuma et al., 2022). Sebagian besar perusahaan modern saat ini melakukan survei *internal* dengan

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik dan tinjauan suatu masalah.

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBIKKG.

2. Dilarang mengumumkannya dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.



tujuan mengetahui kinerja, kepuasan, mengamati perilaku karyawan dan meningkatkan komunikasi internal sehingga perusahaan dapat mengevaluasi kualitas sumber daya manusia melalui kinerjanya (Rachmawati, 2010). Untuk mencapai tujuan perusahaan, kinerja karyawan menjadi salah satu kunci untuk mensukseskan perusahaan bersama dengan munculnya *employee engagement* sebagai jawaban atas ketidakmampuan perusahaan dalam meningkatkan kinerja karyawan.

Robbins (2006) menjelaskan kinerja karyawan sebagai sikap karyawan terhadap pekerjaannya. Untuk meningkatkan kinerja karyawan, salah satu aspek yang diperlukan yaitu kepemimpinan yang sesuai dengan karyawan. Pemimpin memiliki peran penting dalam meningkatkan kinerja karyawan (Alghazo dan Al-Anazi, 2016). Pemimpin yang baik dapat memotivasi kepada karyawan untuk bertindak secara profesional dalam bekerja untuk mencapai tujuan perusahaan (Al Khajeh, 2018; McDermott et al., 2011; Gandolfi dan Stone, 2018). Penna (dalam Rachmawati, 2013) menyatakan tentang “hierarki keterlibatan”, dimana setelah karyawan puas dengan gaji dan tunjangan, mereka akan mencari peluang pengembangan seperti promosi sehingga gaya kepemimpinan akan terlihat. Jika semua telah terpenuhi dan karyawan merasa puas, maka akan muncul makna dimana karyawan dan perusahaan pada akhirnya akan memiliki tujuan yang sama. Hal ini sejalan dengan teori “*Hierarchy Of Needs*” Abraham Maslow yang menyatakan bahwa pada dasarnya jika kebutuhan manusia terpenuhi, maka akan muncul motivasi dalam dirinya. Misalnya, jika seseorang merasa pencapaian kerjanya cukup (gaji, kedudukan, bonus, dan lain-lain), maka semua itu tidak akan

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

Hak cipta milik IBI KKG (Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie)

Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik dan tinjauan suatu masalah.

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBIKKG.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.



berpengaruh pada motivasi kerjanya lagi. Bahkan jika itu berpengaruh, itu tidak akan signifikan. (Yoga Prastawa dalam Alfathian dan Hidayat, 2020).

Melalui penelitian berjudul “Analisis *Employee Engagement* pada Divisi HR & GA PT Airkon Pratama” yang dilakukan oleh Muhammad Eko Abrian Kusuma, Moch. Sarif Hasyim dan Meiliana Afifah (2022) menyatakan bahwa upaya-upaya (gaji, tunjangan, bonus, dan lainnya) yang diberikan oleh perusahaan ini membuat karyawan berkomitmen secara emosional terhadap perusahaan. Mereka menjadi menyesal untuk meninggalkan perusahaan karena sudah memiliki ikatan dengan pekerjaannya. Hal ini dibuktikan dengan tingkat *turn over* yang rendah pada divisi HR&GA. Beberapa karyawan diberikan penawaran oleh perusahaan lain yang lebih menjanjikan, namun mereka merasa sayang untuk meninggalkan timnya karena merasa sudah nyaman dengan lingkungan kerjanya. Hal ini sejalan dengan pernyataan Eva (dalam kusuma et al., 2022) bahwa untuk mempertahankan karyawan dalam suatu organisasi, perusahaan harus memberikan rasa aman dan nyaman kepada karyawannya. Adanya rasa nyaman pada karyawan dapat menimbulkan rasa *sense of belonging*. *Sense of belonging* adalah perasaan nyaman yang dirasakan seseorang seperti di rumah sendiri dan merasa terdapat kecocokan dengan rumah yang di tinggalnya tersebut (Muhaeminah, 2015).

Kahn (dalam Christianty & Widhianingtanti, 2016) berpendapat bahwa *engagement* mencakup kehadiran baik secara psikologis maupun fisik saat menunjukkan peran organisasi, sehingga dapat dikatakan bahwa kehadiran merupakan salah satu data yang dapat digunakan untuk mengukur *employee engagement* dan kinerja karyawan. Selain itu, munculnya teknologi canggih yang semakin meningkat seiring dengan kecepatan transformasi digital membuat para

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

Hak cipta milik IBI KKG (Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie)

Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik dan tinjauan suatu masalah.

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBIKKG.

2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.



pemimpin dan manager selalu berusaha meningkatkan *employee engagement*. Saat ini, terdapat beberapa perusahaan yang menyediakan perangkat teknologi di tempat kerja untuk meningkatkan komunikasi antar seluruh anggota perusahaan. Hal ini menandakan bahwa sebagian besar perusahaan kini mengandalkan teknologi untuk *engage* dengan karyawan mereka, baik di dalam perusahaan maupun di luar perusahaan.

Laju perkembangan teknologi yang pesat di seluruh dunia memudahkan orang untuk terhubung dengan cepat sehingga membantu perusahaan untuk melakukan kinerja yang lebih baik jika dibandingkan dengan pesaing. Munculnya teknologi seperti teknologi virtual, jejaring sosial, dan portal online, seluruh informasi dan analisis dapat di dapatkan dengan lebih cepat begitu juga dengan tindakan yang akan di lakukan dan di implementasikan sehingga membuat keterlibatan karyawan menjadi tidak terbatas. Selain itu, teknologi dapat membuat pekerjaan karyawan menjadi lebih fleksibel. *Forrester Research* melaporkan pada tahun 2016 bahwa lebih dari 63 juta orang Amerika bekerja secara virtual.

Berdasarkan *survey* yang dilakukan oleh *PGi Telework Week*, manfaat kerja virtual bagi 82% karyawan "*telework*" adalah berkurangnya stress, 80% karyawan memiliki semangat kerja yang lebih tinggi, dan 69% karyawan jarang absen dari pekerjaan (pgi.com, O'Brien, 2014)

Teknologi bersamaan dengan pesatnya perkembangan dunia kerja akan terus berjalan dengan cepat. Kemampuan perusahaan dalam memanfaatkan teknologi ini akan membantu perusahaan untuk meningkatkan interaksi karyawannya di dalam perusahaan sehingga dapat menciptakan *employee engagement* yang tinggi. Perusahaan yang memberikan karyawannya untuk

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

Hak cipta milik IBI RKG (Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie)

Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik dan tinjauan suatu masalah.

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBIKKG.

2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.



mengakses teknologi dapat meningkatkan inovasi dan memperkuat kinerja perusahaan.

PT XYZ merupakan sebuah perusahaan berbasis teknologi untuk pendidikan dan pembelajaran dimana kepraktisan dalam mengakses informasi juga berdampak pada dunia pengetahuan dan pembelajaran. *Course* secara *online* ini masih minim juga terbatas dan hanya dapat dinikmati oleh beberapa lembaga saja, dimana penggunaannya adalah mahasiswa/i *fresh graduate*/lulusan baru yang akan memasuki tempat kerja atau menjadi pekerja professional. PT XYZ menyediakan berbagai macam layanan kelas *online* mulai dari *Bootcamp*, Keterampilan Digital Media (KDM), *webinar* dan kursus. Untuk menyediakan berbagai *platform* tersebut, perusahaan perlu memperhatikan kualitas sumber daya manusia yang didukung dengan adanya pengelolaan sumber daya manusia yang baik sehingga diperlukan peran *employee engagement*, dimana perusahaan harus konsisten dan aktif dalam mendorong peningkatan *employee engagement*.

Terkait *employee engagement* di PT XYZ telah di terapkan *flexible time* untuk meminimalisir karyawan yang telat juga adanya WFH (*Work From Home*) serta adanya forum diskusi untuk berkomunikasi antara atasan dan karyawan sehingga mempermudah komunikasi. Untuk meningkatkan *employee engagement* dengan dimensi *vigor* (semangat), *dedication*, *absorption*, perusahaan menetapkan target pencapaian *revenue*, dimana setelah mencapai suatu target tertentu maka akan mendapatkan *reward*. Adanya penerapan *meeting* antar divisi dan CEO di luar perusahaan membuat pekerjaan di PT XYZ semakin lancar. Namun, tidak dapat dipungkiri pula bahwa dalam melakukan *employee engagement* di dalam

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

Hak cipta milik IBI KKG (Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie)

Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik dan tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBIKKG.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.



perusahaan akan menemukan hambatan-hambatan yang penuh dengan tekanan yang dapat menjadi tantangan tersendiri bagi perusahaan.

Berdasarkan pada penjelasan di atas, peneliti menyadari bahwa kebutuhan perusahaan akan sumber daya manusia yang memiliki *engagement* tinggi dengan perusahaan semakin meningkat dan perlu dikelola dengan baik. Apabila organisasi gagal dalam mengelola sumber daya manusianya, maka akan timbul gangguan dalam pencapaian tujuan dalam organisasi, baik dari segi kinerja, profitabilitas, maupun kelangsungan hidup organisasi itu sendiri (Agustini, 2019). Maka dari itu, karyawan harus memiliki tingkat *engagement* kerja yang baik, namun pada kenyataannya tidak semua karyawan memiliki *engagement* tersebut saat bekerja. Apabila *engagement* kerja karyawan rendah, maka akan mengakibatkan menurunnya tingkat kemajuan dan kinerja perusahaan.

Latar belakang penulis dalam melakukan penelitian ini adalah semakin meningkatnya kebutuhan perusahaan akan sumber daya manusia atau karyawan yang memiliki pengetahuan dan keahlian professional, dimana karyawan dengan pengetahuan dan keahlian tersebut tidak dapat dikelola hanya dengan menggunakan teknik-teknik manajemen lama, karena para karyawan modern ini mengharapkan otonomi kerja yang lebih besar, status yang lebih baik, serta kepuasan kerja yang lebih tinggi (Rachmawati, 2013).

Oleh karena itu, peneliti tertarik untuk membahas lebih dalam mengenai peran *employee engagement* untuk meningkatkan kinerja karyawan pada PT XYZ.

Berdasarkan uraian tersebut, maka peneliti mengambil judul: **“PERAN EMPLOYEE ENGAGEMENT TERHADAP KINERJA KARYAWAN PADA PT XYZ”**

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

Hak cipta milik IBI KKG (Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie)

Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik dan tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBIKKG.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.



1.2 Rumusan Masalah

© Hak Cipta milik IBI KKG (Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie)

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

Berdasarkan latar belakang masalah sebagaimana telah diuraikan di atas, dapat dirumuskan masalah penelitian sebagai berikut:

- 1.2.1 Peran aspek *vigor* dalam *employee engagement*
- 1.2.2 Peran aspek *dedication* dalam *employee engagement*
- 1.2.3 Peran aspek *absorption* dalam *employee engagement*
- 1.2.4 Peran *employee engagement* pada PT XYZ
- 1.2.5 Peran indikator kuantitas pekerjaan dalam kinerja karyawan pada PT XYZ
- 1.2.6 Peran indikator kualitas pekerjaan dalam kinerja karyawan pada PT XYZ
- 1.2.7 Peran indikator ketepatan waktu dalam melakukan pekerjaan dalam kinerja karyawan pada PT XYZ
- 1.2.8 Peran indikator kehadiran dalam kinerja karyawan pada PT XYZ
- 1.2.9 Peran indikator kerja sama dalam kinerja karyawan pada PT XYZ
- 1.2.10 Peran *employee engagement* terhadap kinerja karyawan pada PT XYZ

1.3 Identifikasi Masalah

Berdasarkan uraian pada latar belakang yang telah di uraikan di atas, maka identifikasi masalah dalam penelitian sebagai berikut:

- 1.3.1 Bagaimana peran aspek *vigor* dalam *employee engagement*?
- 1.3.2 Bagaimana peran aspek *dedication* dalam *employee engagement*?
- 1.3.3 Bagaimana peran aspek *absorption* dalam *employee engagement*?
- 1.3.4 Bagaimana peran *employee engagement* pada PT XYZ?



- 1.3.5 Bagaimana peran indikator kuantitas pekerjaan dalam kinerja karyawan pada PT XYZ?
- 1.3.6 Bagaimana peran indikator kualitas pekerjaan dalam kinerja karyawan pada PT XYZ?
- 1.3.7 Bagaimana peran indikator ketepatan waktu dalam melakukan pekerjaan dalam kinerja karyawan pada PT XYZ?
- 1.3.8 Bagaimana peran indikator kehadiran dalam kinerja karyawan pada PT XYZ?
- 1.3.9 Bagaimana peran indikator kerja sama dalam kinerja karyawan pada PT XYZ?
- 1.3.10 Bagaimana peran *employee engagement* terhadap kinerja karyawan pada PT XYZ?

© Hak cipta milik IBI KKG (Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie)

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1.4 Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah di atas, maka tujuan penelitian sebagai berikut:

- 1.4.1 Untuk mengetahui peran aspek *vigor* dalam *employee engagement*
- 1.4.2 Untuk mengetahui peran aspek *dedication* dalam *employee engagement*
- 1.4.3 Untuk mengetahui peran aspek *absorption* dalam *employee engagement*
- 1.4.4 Untuk mengetahui peran *employee engagement* pada PT XYZ
- 1.4.5 Untuk mengetahui peran indikator kuantitas pekerjaan dalam kinerja karyawan pada PT XYZ
- 1.4.6 Untuk mengetahui peran indikator kualitas pekerjaan dalam kinerja karyawan pada PT XYZ

Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik dan tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBIKKG.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.



- 1.4.7 Untuk mengetahui peran indikator ketepatan waktu dalam melakukan pekerjaan dalam kinerja karyawan pada PT XYZ
- 1.4.8 Untuk mengetahui peran indikator kehadiran dalam kinerja karyawan pada PT XYZ
- 1.4.9 Untuk mengetahui peran indikator kerja sama dalam kinerja karyawan pada PT XYZ
- 1.4.10 Untuk mengetahui peran *employee engagement* terhadap kinerja karyawan pada PT XYZ

© Hak cipta milik IBI KKG (Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie)

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1.5 Manfaat Penelitian

1.5.1 Manfaat Akademis

Hasil penelitian diharapkan dapat memberikan informasi, wawasan, juga pengetahuan mengenai manajemen sumber daya manusia khususnya dalam hal *employee engagement* dan kinerja karyawan sekaligus menjadi kontribusi sebagai pelengkap referensi perpustakaan kampus Kwik Kian Gie.

1.5.2 Manfaat Praktis

Diharapkan dapat digunakan sebagai sumbangan untuk informasi atau pemikiran tambahan bagi pihak-pihak yang mempunyai permasalahan yang sama atau yang ingin melakukan penelitian lebih lanjut. Penelitian ini juga dapat memberi masukan kepada perusahaan sebagai cerminan untuk memperhatikan strategi yang tepat untuk meningkatkan kinerja karyawan dengan menggunakan variabel *employee engagement*.

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik dan tinjauan suatu masalah.

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBIKKG.

2. Dilarang menggunakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.