ABSTRAK

Berdasarkan data yang diperoleh dari Unit *Business Performance & Resources Divisi Business Service*, PT. Telekomunikasi Indonesia terkait dengan target yang dibebankan perusahan, *turnover* karyawan dan ketidakhadiran karyawan di *Divisi Business Service*, PT. Telekomunikasi Indonesia dikategorikan tinggi. Hal ini mengindikasikan rendahnya kinerja karyawan. Kinerja karyawan merupakan faktor utama bagi perusahaan dalam mencapai tujuan perusahaan. Ada beberapa faktor yang berpengaruh pada peningkatan kinerja karyawan, salah satunya *Employee Engagement*.

Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui gambaran secara deskriptif tentang *Employee Engagement* dan kinerja karyawan di Divisi *Business Service*, PT. Telekomunikasi Indonesia serta pengaruh *Employee Engagement* yang terdiri dari kepuasan, komitmen, dan advokasi secara simultan maupun parsial terhadap kinerja karyawan Divisi *Business Service*, PT. Telekomunikasi Indonesia.

Sampel penelitian ini adalah 135 karyawan Divisi *Business Service*, PT. Telekomunikasi Indonesia yang berdomisili di Jakarta dan sudah menjadi karyawan tetap. Data dikumpulkan menggunakan kuesioner berisi 39 pernyataan terkait *Employee Engagement* dan kinerja karyawan. Teknik analisis data pada penelitian ini adalah analisis jalur dengan menggunakan software SPSS for windows versi 20.

Hasil analisis deskriptif menunjukkan bahwa persentase *Employee Engagement* tergolong sangat tinggi, di mana nilai variabel kepuasan sebesar 89,67%, variabel komitmen sebesar 87,89%, variabel advokasi sebesar 88,78%, dan nilai persentase kinerja karyawan juga tergolong sangat tinggi yaitu sebesar 89,66%. Hasil penghitungan analisis jalur menunjukkan bahwa *Employee Engagement* yang terdiri dari kepuasan, komitmen dan advokasi secara simultan berpengaruh signifikan sebesar 88,78% terhadap kinerja karyawan sebagai variabel terikat. Secara parsial menunjukkan bahwa kepuasan berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan sebesar 30,50%, komitmen berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan sebesar 26,20% dan advokasi berpengaruh signifikan sebesar 43,80%.

Berdasarkan hasil penelitian, *Employee Engagement* terhadap kinerja karyawan di Divisi *Business Service*, PT. Telekomunikasi Indonesia termasuk kategori sangat tinggi, tetapi harus tetap ditingkatkan agar tercapainya tujuan perusahaan, terutama meningkatkan kepuasan dalam pekerjaan, komunikasi antara atasan dan karyawan, upaya ekstra untuk perusahaan dan ketepatan waktu dalam pengerjaan suatu pekerjaan.

Kata kunci: *Employee Engagement*, kinerja karyawan