

PENGARUH *EMPLOYEE ENGAGEMENT* TERHADAP KINERJA KARYAWAN PT TELEKOMUNIKASI INDONESIA WITEL BANDUNG

THE IMPACT OF EMPLOYEE ENGAGEMENT ON EMPLOYEE PERFORMANCE OF PT. TELEKOMUNIKASI INDONESIA WITEL BANDUNG

Muhammad Haichal Raihan¹, Ella Jauvani Sagala S.Psi.,Msc Psikolog²
Prodi S1 Manajemen Bisnis Telekomunikasi dan Informatika,
Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Telkom
muhammadhaichal@gmail.com¹, ellajauvanisagala@yahoo.com²

Abstrak

Dalam lingkungan bisnis yang dinamis saat ini, karyawan dihadapkan pada tantangan baru setiap harinya. Yang terpenting, kunci sukses mengelola perubahan dimulai dengan anggota organisasi. Keberhasilan pengelolaan sumber daya manusia dengan baik dan progresif, dapat menjadi awal yang baik bagi kelancaran implementasi program kerja dan pencapaian tujuan organisasi. Agar sumber daya manusia bekerja dengan maksimal, maka karyawan harus memiliki keterikatan dengan perusahaan.

Penelitian ini dilakukan di PT Telekomunikasi Indonesia Witel Bandung dengan menggunakan *employee engagement* sebagai variabel independent dan kinerja karyawan sebagai variabel dependen. Tujuan penelitian ini untuk mengetahui bagaimana pengaruh *employee engagement* terhadap kinerja karyawan. Penelitian ini merupakan penelitian deskriptif dan kausal. Analisis data yang digunakan analisis deskriptif, analisis regresi linear sederhana, uji hipotesis (uji T), dan Koefisien determinasi (uji R²).

Berdasarkan hasil kuesioner dengan 119 responden, penilaian karyawan terhadap *employee engagement* termasuk kategori kuat. Dan penilaian kinerja karyawan termasuk kategori tinggi. Pada hasil pengujian hipotesis dapat disimpulkan bahwa variabel *employee engagement* (X) berpengaruh terhadap kinerja karyawan (Y) $t_{hitung} (7,836) > t_{tabel} (1,661)$. Pada hasil pengujian koefisien determinasi (uji R²) bernilai sebesar 0,344. Hal ini menunjukkan bahwa *employee engagement* berpengaruh terhadap kinerja karyawan sebesar 34,4%, sedangkan sisanya 65,6% dipengaruhi oleh variabel lain.

Kata Kunci : *Employee Engagement, Kinerja Karyawan*

Abstract

In today's dynamic business environment, employees are faced with new challenges every day. Most importantly, the key to successfully managing change begins with members of the organization. Successful and progressive management of human resources can be a good start for the smooth implementation of work programs and the achievement of organizational goals. In order for human resources to work with the maximum, then the employee must have an explanation with the company.

This research was conducted in PT Telekomunikasi Indonesia Witel Bandung using employee engagement as independent variable and employee performance as dependent variable. The purpose of this study to determine how the influence of employee engagement on employee performance. This research is descriptive and causal research. Data analysis used descriptive analysis, simple linear regression analysis, hypothesis test (T test), and coefficient of determination (R² test).

Based on the results of questionnaires with 119 respondents, employee assessment of employee engagement including strong category. And employee performance appraisals include high categories. In results of hypothesis test can be concluded that employee engagement (X) variable have an effect on employee performance (Y) $t_{hitung} (7,836) > t_{table} (1,661)$. On the test results coefficient of determination (R² test) is worth 0,344. This shows that employee engagement affect employee performance of 34,4%, while the remaining 65,6% is influenced by other variables.

Keywords : *Employee Engagement, Employee Performance*

1. Pendahuluan

Dalam lingkungan bisnis yang dinamis saat ini, karyawan dihadapkan pada tantangan baru tiap harinya. Sebagian besar setuju bahwa organisasi yang sukses, secara konsisten beradaptasi dengan perubahan yang lebih baik daripada yang tidak sukses. Yang terpenting kunci, kunci sukses mengelola perubahan dimulai dengan anggota organisasi (Lockwood, 2007 dalam Parent dan Lovelace, 2015). Salah satu sumber daya perusahaan yang harus dikelola dengan baik adalah sumber daya manusia (Susilo, 2014 dalam Mustamu dan Lewiuci, 2016). Sumber daya manusia (SDM) merupakan salah satu elemen terpenting dalam organisasi atau perusahaan, sumber

daya manusia juga merupakan aset penting organisasi dalam menghadapi tantangan di era globalisasi saat ini (Sami'an, 2013).

Keberhasilan ataupun kegagalan suatu organisasi atau unit kerja, melaksanakan tugas dan fungsinya sangat berhubungan erat dengan pelaku-pelaku organisasi tersebut, dengan kata lain sumber daya manusia sumber daya manusia mempunyai peran strategis sebagai penentu berhasil tidaknya pencapaian kinerja dalam suatu organisasi (Kasenda, 2013). Pengelolaan sumber daya manusia yang optimal dapat berkontribusi secara efektif terhadap kinerja karyawan (Setiawan dan Handoyo, 2017). Sumber daya manusia yang kompeten dengan kinerja yang baik, dapat menunjang keberhasilan bisnis (Potu, 2017). Berikut ini adalah data kinerja karyawan berdasarkan data jumlah pendapatan di PT Telekomunikasi Indonesia Witel Bandung:

Tabel 1.1 Total Pendapatan PT Telekomunikasi Indonesia Witel Bandung

Tahun	Total Pendapatan
2015	320.636 Juta
2016	426.661 Juta
2017	460.178 Juta

Sumber: data yang telah diolah tahun 2018

Berdasarkan data total pendapatan diketahui bahwa PT Telekomunikasi Indonesia memiliki peningkatan yang stabil pada tahun 2015 hingga 2017. Namun, penyebab meningkatnya pendapatan dikarenakan portfolio bisnis Telkom mengalami perubahan dan perubahan seiring dengan perkembangan teknologi, informasi, dan digitalisasi (www.telkom.co.id).

Berikut ini adalah data kinerja karyawan PT Telekomunikasi Indonesia Witel Bandung:

Tabel 1.2 Persentase Kinerja Individu Karyawan

Tahun	Jumlah Karyawan	P1	P2	P3	P4	P5
2014	30	0%	30%	63,3%	6,7%	0%
2015	30	0%	70%	30%	0%	0%
2016	30	0%	27%	70%	3%	0%

Sumber: data yang telah diolah tahun 2018

Berdasarkan data kinerja karyawan PT Telekomunikasi Indonesia menunjukkan bahwa nilai kinerja dari tahun 2014 hingga 2016 terjadi peningkatana fluktuatif. Namun hasil berdasarkan wawancara dengan Manajer HR & CDC mengatakan bahwa idealnya 80% karyawan mendominasi penilaian P2 (Baik Sekali).

Employee engagement menjadi topik yang paling dibicarakan dalam beberapa tahun terakhir diantara perusahaan konsultan dan media bisnis terkenal (Saks, 2006 dalam Handoyo dan Setiawan, 2017). *Employee engagement* merupakan salah satu faktor penentu utama yang mendorong tingkat kinerja karyawan (Anitha, 2013). Karyawan yang merasa terikat adalah yang benar-benar merasa terlibat dan memiliki antusias akan pekerjaan dan organisasinya (Handoyo dan Setiawan, 2017). Demerouti dan Cropanzano, (2010) dalam Anitha, (2013) mengatakan bahwa keterikatan karyawan dapat meningkatkan peningkatan kinerja akibat dari beberapa faktor. Temuan ini didukung oleh pertumbuhan jumlah studi yang mencapai hubungan positif antara keterikatan dan kinerja individu (Halbesleben, 2010; Mone dan London, 2010 dalam Anitha, 2013). Berikut ini adalah hasil persentase *employee engagement survey* PT Telekomunikasi Indonesia Witel Bandung:

Tabel 1.3 Persentase *employee engagement* PT Telekomunikasi Indonesia Witel Bandung

Tahun	Persentase
2014	79,47%
2015	90,16%
2016	92,10%

Sumber: data yang telah diolah tahun 2018

Berdasarkan *employee engagement survey* PT Telekomunikasi Indonesia menunjukkan bahwa hasil *employee engagement* dari tahun 2014 hingga 2016 mengalami peningkatan tiap tahunnya.

Berikut ini

Berikut ini adalah hasil *employee engagement suvey* berdasarkan pada masa kerja karyawan PT Telekomunikasi Witel Bandung:

Tahun	< 5 Tahun	6 – 20 Tahun	21 – 30 Tahun	> 30 Tahun
2014	49,37%	81,76%	85,16%	84,73%
2015	58,76%	75,40%	91,57%	96,53%
2016	66,49%	74,20%	90,15%	92,24%

Sumber: data yang telah diolah tahun 2018

Berdasarkan *employee engagement* pada masa kerja PT Telekomunikasi Indonesia Witel Bandung menunjukkan bahwa nilai *engagement* masa kerja 0-20 tahun memiliki nilai rendah dan mengalami penurunan dibandingkan karyawan dengan masa kerja diatas 20 tahun.

2. Kajian Pustaka

2.1. *Employee Engagement*

Menurut Bakker dan Leiter (2010:1) work engagement merupakan hubungan dengan motivasi kerja yang positif dan memuaskan dimana karyawan yang terikat memiliki energi yang tinggi dan antusias dalam pekerjaannya.

Menurut Kular *et al.* (2008) dalam Berdarkar dan Pandita (2014) setiap studi tentang *employee engagement* memiliki eksplorasi dalam konteks yang berbeda. Akibatnya, saat ini tidak adanya pengukuran *engagement* yang konsisten dan universal. Oleh karena itu, istilah *engagement* yang dikemukakan peneliti masih berbeda-beda, ada yang menyebut istilah *employee engagement* seperti Federman (2009) dan istilah *work engagement* Schaufeli dan Bakker (2004).

Menurut Bakker dan Leiter (2010:13) untuk mengukur *work engagement* terdapat karakteristik, yaitu:

1. *Vigor*, didefinisikan dengan tingkatan energi yang tinggi serta ketangguhan mental ketika bekerja, serta keinginan untuk memberikan usaha terhadap pekerjaan dan juga ketahanan dalam kesulitan.
2. *Dedication*, didefinisikan sangat terlibat dalam pekerjaan dan mengalami rasa antusias, inspirasi, kebanggaan, dan tantangan.
3. *Absorption*, didefinisikan dengan konsentrasi penuh dalam pekerjaan dan senang ketika dilibatkan dalam pekerjaan, sehingga waktu akan terasa cepat.

2.2. Kinerja Karyawan

Menurut Edison *et al.* (2017:188) kinerja adalah hasil dari suatu proses yang mengacu dan diukur selama periode waktu tertentu berdasarkan ketentuan atau kesepakatan yang telah ditetapkan sebelumnya.

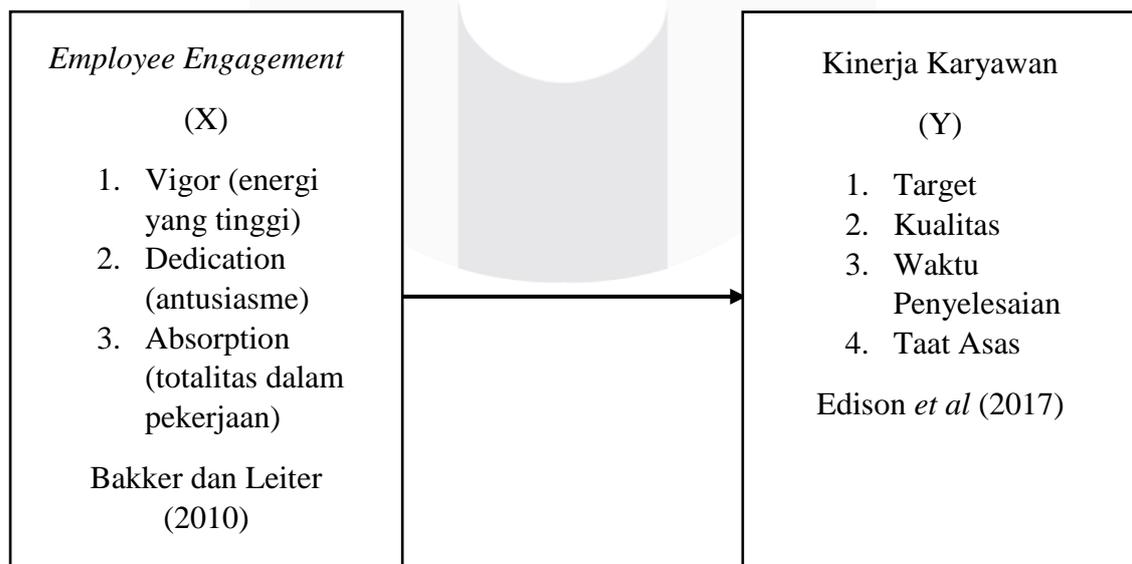
Menurut Edison *et al.* (2017:193) mengatakan bahwa mengukur kinerja dapat menggunakan empat indikator, yaitu:

1. Target, merupakan indikator terhadap pemenuhan jumlah barang, pekerjaan, atau jumlah uang yang dihasilkan.
2. Kualitas, kualitas terhadap hasil yang dicapai, dan ini adalah elemen penting, karena kualitas merupakan kekuatan dalam mempertahankan kepuasan pelanggan.
3. Waktu Penyelesaian, penyelesaian yang tepat waktu dan penyerahan pekerjaan menjadi pasti. Ini adalah modal untuk membuat kepercayaan pelanggan. Pengertian pelanggan disini berlaku juga terhadap layanan pada bagian lain di lingkup internal perusahaan.
4. Taas Asas, tidak saja memenuhi target, kualitas, dan tepat waktu tapi juga harus dilakukan dengan cara yang benar, transparan, dan dapat dipertanggung jawabkan.

2.3. Hubungan *Employee Engagement* dengan Kinerja

Employee engagement memiliki hubungan erat dengan kinerja, seorang karyawan yang terikat memiliki rasa antusias dan komitmen dalam pekerjaannya. Siddhanta dan Roy dalam Lewiuci dan Mustamu (2016) menyatakan bahwa *employee engagement* dapat menciptakan kesuksesan bagi perusahaan salah satunya melalui peningkatan kinerja karyawan.

2.4. Kerangka Pemikiran



Gambar 2.1 Kerangka Penelitian
Sumber: data yang telah diolah tahun 2018

2.5. Hipotesis Penelitian

Berdasarkan kerangka pemikiran yang telah digambarkan, maka hipotesis dari penelitian ini adalah terdapat pengaruh signifikan *employee engagement* terhadap kinerja karyawan PT Telekomunikasi Indonesia Witel Bandung.

3. Metodologi Penelitian

3.1. Populasi dan Sampel

Populasi dalam penelitian ini adalah karyawan PT Telekomunikasi Indonesia Witel Bandung sebesar 169 karyawan. Perhitungan jumlah sampel yang akan diambil dari populasi dengan menggunakan rumus slovin dengan tingkat error 0,05 didapatkan 119 karyawan. Teknik pengambilan sampel dalam penelitian ini menggunakan *simple random sampling*.

3.2. Teknik Analisis

Penelitian ini menggunakan analisis regresi linear sederhana. Uji yang digunakan dalam penelitian ini adalah:

1. Uji Analisis Deskriptif

Berikut ini adalah hasil analisis deskriptif PT Telekomunikasi Indonesia Witel Bandung:

Tabel 4.1 Hasil Analisis Deskriptif

Variabel	Persentase Nilai	Kesimpulan
<i>Employee Engagement</i>	70,19%	Baik
Kinerja Karyawan	81,65%	Baik

Sumber: data yang telah diolah tahun 2018

2. Uji Asumsi Klasik

a) Uji Normalitas

Berikut ini adalah hasil pengujian normalitas Kolmogorov-Smirnov

Tabel 4.2 Hasil Uji Normalitas

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test

		Unstandardized Residual
N		119
Normal Parameters ^{a,b}	Mean	.0000000
	Std. Deviation	5.70263399
Most Extreme Differences	Absolute	.074
	Positive	.074
	Negative	-.051
Test Statistic		.074
Asymp. Sig. (2-tailed)		.168 ^c

a. Test distribution is Normal.

b. Calculated from data.

c. Lilliefors Significance Correction.

Sumber: data yang telah diolah tahun 2018

Berdasarkan hasil diatas dapat disimpulkan data penelitian berdistribusi normal. Dikarenakan hasil signifikansi 0,168 atau 16,8% dengan hasil 16,8% lebih besar dari 5%. Sehingga disimpulkan bahwa data penelitian ini memenuhi syarat dalam uji asumsi klasik.

b) Uji Heterokedastisitas

Berikut adalah hasil uji heterokedastisitas dapat dilihat pada tabel berikut ini:

Tabel 4.3 Hasil Uji Heterokedastisitas

Coefficients ^a						
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	6.868	1.822		3.770	.000
	Engagement	-.045	.034	-.120	-1.310	.193

a. Dependent Variable: RES_2

Sumber: data yang telah diolah tahun 2018

Berdasarkan hasil penelitian uji heterokedastisitas menggunakan uji glejser, maka dapat disimpulkan data penelitian ini tidak terjadi masalah heterokedastisitas. Dikarenakan nilai signifikansi *employee engagement* sebesar 0,193 lebih besar 0,05 sehingga variabel bebas dalam penelitian ini memenuhi syarat uji glejser.

3. Uji Hipotesis

a) Uji Regresi Linear Sederhana

Hasil analisis regresi linear sederhana sebagai berikut:

Tabel 4.4 Hasil Regresi Linear Sederhana

Coefficients ^a						
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	10.059	3.054		3.294	.001
	Engagement	.448	.057	.587	7.836	.000

a. Dependent Variable: Kinerja

Sumber: data yang telah diolah tahun 2018

Berdasarkan hasil perhitungan menggunakan *software* SPSS versi 24 menghasilkan persamaan regresi linear sederhana sebagai berikut:

$$Y = 10,059 + 0,448X$$

Berdasarkan dari hasil persamaan regresi linear sederhana maka dapat disimpulkan sebagai berikut:

- Konstanta sebesar 10,059 berarti, jika variabel *employee engagement* bernilai 0 (nol) maka kinerja karyawan akan bernilai 10,059.
- Koefisien *employee engagement* sebesar 0,448 yang berarti setiap kenaikan satu satuan *employee engagement*, maka kinerja karyawan akan meningkat 0,448.

b) Uji T

Berikut adalah hasil pengujian uji t:

Tabel 4.5 Hasil Uji T

Coefficients ^a						
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	10.059	3.054		3.294	.001
	Engagement	.448	.057	.587	7.836	.000

a. Dependent Variable: Kinerja

Sumber: data yang telah diolah tahun 2018

Berdasarkan hasil diatas dapat disimpulkan bahwa:

T hitung *employee engagement* sebesar 7,836 lebih besar dari t tabel 1,661 maka Ho ditolak dan Ha diterima, yang berarti terdapat pengaruh signifikan antara *employee engagement* terhadap kinerja karyawan.

c) Koefisien Determinasi

Hasil perhitungan koefisien determinasi menggunakan *software* SPSS versi 25 sebagai berikut:

Tabel 4.6 Hasil Koefisien Determinasi

Model Summary				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.587 ^a	.344	.339	5.69879
a. Predictors: (Constant), Engagement				

Sumber: data yang telah diolah tahun 2018

Berdasarkan hasil perhitungan koefisien determinasi, dapat diketahui bahwa nilai *R square* sebesar 0,344. Yang berarti *employee engagement* memberikan sumbangan pengaruh sebesar 34,4% terhadap kinerja karyawan PT Telekomunikasi Indonesia Witel Bandung, sedangkan sisanya 65,6% dipengaruhi oleh variabel lain.

4. Kesimpulan dan Saran

4.1 Kesimpulan

1. Variabel *employee engagement* berdasarkan hasil analisis deskriptif berada pada kategori baik. Sehingga dapat disimpulkan bahwa karyawan PT Telekomunikasi Indonesia Witel Bandung memiliki keterikatan yang kuat terhadap perusahaan dan *employee engagement* mampu mempengaruhi kinerja pada perusahaan. Bentuk *employee engagement* yang kuat di PT Telekomunikasi Indonesia Witel Bandung memiliki semangat dan energi yang tinggi dalam bekerja serta mempunyai arti dan tujuan dalam pekerjaan yang dilakukan.
2. Variabel kinerja karyawan berdasarkan hasil analisis deskriptif berada pada kategori baik. Sehingga dapat disimpulkan bahwa karyawan PT Telekomunikasi Indonesia Witel Bandung mampu menghasilkan kinerja dengan baik. Bentuk kinerja yang baik di PT Telekomunikasi Indonesia Witel Bandung dalam wujud memiliki tanggung jawab dan transparansi atas pekerjaan yang dikerjakan serta menjalankan disiplin kerja dan prosedur sesuai yang diinginkan oleh perusahaan.
3. Berdasarkan hasil pengujian hipotesis, dapat disimpulkan bahwa jika variabel *employee engagement* berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan PT Telekomunikasi Indonesia Witel Bandung. memiliki koefisien determinasi dari variabel *employee engagement* sebesar 34,4% terhadap kinerja karyawan.

Daftar Pustaka:

- [1] Bakker, Arnold B dan Leiter, Michael P. (2010). *Work Engagement A Handbook of Essential Theory and Research*. USA: Psychology Press.
- [2] Berdakar, Madhura dan Pandita, Deepika. (2014). *A Study on The Drivers of Employee Engagement Impacting Employee Performance*. *Procedia-Social and Behavioral Science*. 106-115.
- [3] Edison, Emron, dan Anwar, Yohny, dan Komariyah, Imas. (2017). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Bandung: Alfabeta.
- [4] J, Anitha. (2013). *Determinants of Employee Engagement and Their Impact on Employee Performance*. *International Journal of Productivity and Performance Management*. Vol. 63, No. 3.
- [5] Kasenda, Ririvega. (2013). *Kompensasi dan Motivasi Pengaruhnya Terhadap Kinerja Karyawan Pada PT. Bangun Wenang Beverages Company Manado*. *Jurnal EMBA*. ISSN 2303-1174 Vol. 1, No. 3.
- [6] Mustamu, H. Ronny dan Lewiuci, Grace Princes. (2016). *Pengaruh Employee Engagement Terhadap Kinerja Karyawan Pada Perusahaan Keluarga Produsen Senapan Angin*. *Agora* Vol.4, No.2.
- [7] Parent, Jane D dan Lovelace, Kathi J. (2015). *The Impact of Employee Engagement and A Positive Organizational Change*. *Eastern Academy of Mangement Proceeedings: Organization Behavior and Theory Track*, 1-20.
- [8] Potu, Aurelia. (2013). *Kepemimpinan, Motivasi, dan Lingkungan Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Pada Kanwil Ditjen Kekayaan Negara Suluttenggo dan Maluku Utara di Manado*. *Jurnal EMBA*. ISSN 2303-1174 Vol. 1, No. 4.
- [9] Sami'an, Fransiscus Aprilian Sri Widodo. (2013). *Hubungan Employee Engagement dengan Perilaku Produktif Karyawan*. *Jurnal Psikologi Industri dan Organisasi*, Vol. 2, No. 1.
- [10] Setiawan, Roy dan Handoyo, Agnes Wahyu. (2017). *Pengaruh Employee Engagement Terhadap Kinerja Karyawan Pada PT Tirta Rejeki Dewata*. *Agora* Vol. 5, No. 1.