

ANALISIS PENGARUH EMPLOYEE ENGAGEMENT DAN KEPUASAN KERJA TERHADAP KINERJA KARYAWAN PADA HOTEL BORNEO DI PONTIANAK

Vanessa Florencia

Email: Florenciavanessa861015gmail.com

Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis
Universitas Widya Dharma Pontianak

ABSTRAK

Penelitian ini dilakukan dengan tujuan untuk mengetahui apakah terdapat pengaruh antara *employee engagement* dan kepuasan kerja terhadap kinerja karyawan. Metode penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode asosiatif. Metode penentuan sampel dilakukan dengan menggunakan metode sampling jenuh sehingga sampel dalam penelitian ini adalah sebanyak lima puluh delapan karyawan pada Hotel Borneo di Pontianak. Pengujian hipotesis dalam penelitian ini menggunakan teknik analisis regresi linear berganda dengan menggunakan alat bantu program IBM SPSS (*Statistical Package for the Social Sciences*) Statistic versi 22. Hasil penelitian menjelaskan bahwa *employee engagement* berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan, kepuasan kerja berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan serta *employee engagement* dan kepuasan kerja secara simultan berpengaruh berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan.

KATA KUNCI: *Employee Engagement*, Kepuasan Kerja, Kinerja Karyawan

PENDAHULUAN

Adanya tujuan dan sasaran yang ingin dicapai perusahaan menyebabkan perusahaan perlu untuk memperhatikan berbagai aspek terutama aspek sumber daya manusia. Sumber daya manusia apabila dikelola dengan baik akan membawa keuntungan bagi organisasi namun sebaliknya, apabila tidak dikelola dengan baik maka akan mendatangkan permasalahan bagi organisasi. Oleh karena itu dewasa ini organisasi telah mengetahui pentingnya manajemen sumber daya manusia (MSDM) dan bagaimana menilai individu-individu dalam organisasi dengan bantuan MSDM. Kinerja dan perilaku individu saat bekerja menjadi cara perusahaan untuk menilai individu tersebut. Penurunan kinerja seorang individu dalam organisasi tidak akan memberikan dampak yang besar namun penurunan kinerja beberapa orang karyawan akan melemahkan keinginan untuk mencapai tujuan dan sasaran organisasi. (Sasmito et al, 2021).

Ada beberapa faktor yang dapat mempengaruhi kinerja karyawan diantaranya adalah *employee engagement* (keterikatan karyawan) dan kepuasan kerja. *Employee engagement* adalah tingkatan keterlibatan secara sukarela dan antusiasme individu atas pekerjaan dan organisasinya. Karyawan yang merasa terikat secara sukarela dengan organisasi memiliki kecenderungan yang lebih besar dalam menampilkan performa, perilaku, sikap, dan keterampilan yang diharapkan dalam lingkungan kerja, dan merupakan harapan dari organisasi. (Ginting et al, 2022). Kepuasan kerja adalah sikap yang ditunjukkan karyawan yang didasarkan pada perasaan senang atau tidak senang dan persepsi terhadap pekerjaannya. Kepuasan kerja yang tinggi menghasilkan kinerja karyawan yang tinggi karena karyawan cenderung lebih rajin dan teliti serta berusaha untuk melakukan yang terbaik bagi perusahaan. (Gunawan et al, 2021).

KAJIAN TEORITIS

Kinerja karyawan yang tinggi merupakan harapan setiap organisasi. Menurut Noor (2013: 270), kinerja karyawan merupakan hasil yang dicapai pegawai menurut ukuran yang berlaku untuk pekerjaan yang bersangkutan. Gibson (2008: 123-124) terdapat 3 faktor yang berpengaruh terhadap kinerja, yaitu faktor individu (kemampuan, ketrampilan, latar belakang keluarga, pengalaman kerja, tingkat sosial dan demografi seseorang), faktor psikologis (persepsi, peran, sikap, kepribadian, motivasi dan kepuasan kerja), dan faktor organisasi (kepemimpinan, kompensasi, konflik, kekuasaan, struktur organisasi, desain pekerjaan, dan karir).

Robbins (2012: 260) menjelaskan beberapa dimensi dari kinerja, yaitu :

1. Kuantitas, merupakan jumlah kegiatan yang dihasilkan atau diselesaikan. Pengukuran kuantitatif melibatkan perhitungan keluaran dari proses atau pelaksanaan kegiatan. Kuantitas hasil kerja dapat dilihat dari prestasi kerja yang dicapai karyawan dan pencapaian target pekerjaan karyawan.
2. Kualitas, merupakan jumlah yang dihasilkan dinyatakan dalam istilah seperti jumlah unit, jumlah siklus aktivitas yang diselesaikan dan adanya inisiatif yang tinggi dalam menyelesaikan pekerjaan.

3. Ketepatan waktu, merupakan sesuai tidaknya dengan waktu yang direncanakan. Pengukuran ketepatan waktu merupakan jenis khusus dari pengukuran kuantitatif yang menentukan ketepatan waktu penyelesaian suatu kegiatan. Hal ini dapat kita lihat dari tingkat kehadiran karyawan, dan ketaatan karyawan dalam bekerja.
4. Efektivitas, merupakan tingkat penggunaan sumber daya organisasi (tenaga, uang, teknologi, bahan baku) dimaksimalkan dengan maksud menaikkan hasil dari setiap unit dalam penggunaan sumber daya yang sesuai dengan perintah.
5. Kemandirian, merupakan tingkat seorang karyawan yang nantinya akan dapat menjalankan fungsi kerjanya.
6. Komitmen kerja, merupakan suatu tingkat dimana karyawan mempunyai komitmen kerja dengan instansi dan tanggung jawab karyawan terhadap kantor.

Kinerja karyawan dapat dipengaruhi oleh berbagai faktor diantaranya adalah *employee engagement* dan kepuasan kerja. Menurut Hughes dan Rog (2008: 749), *employee engagement* adalah hubungan emosional dan intelektual yang tinggi yang dimiliki karyawan terhadap pekerjaannya, organisasi, manajer dan atau rekan kerja yang memberikan pengaruh untuk menambah *discretionary effort* (usaha yang melebihi persyaratan pekerjaan) dalam pekerjaannya. Menurut Nurofia (2009: 1), *employee engagement* adalah antusiasme karyawan dalam bekerja, yang terjadi karena karyawan mengarahkan energinya untuk bekerja, yang selaras dengan prioritas strategi perusahaan. *Employee Engagement* sering dipahami sebagai suatu keadaan psikologis atau afektif yang membangun kinerja atau sikap (Macey dan Schneider, 2008: 7).

Menurut Schaufeli dan Bakker (2008: 12), karyawan yang secara konsisten memiliki *engagement* yang tinggi menunjukkan tiga perilaku umum, yaitu sebagai berikut:

1. *Say*. Secara konsisten berbicara positif mengenai organisasi dimana ia bekerja kepada rekan sekerja, calon karyawan yang potensial dan juga kepada pelanggan.
2. *Stay*. Memiliki keinginan yang kuat untuk menjadi anggota organisasi dimana ia bekerja meskipun ada kesempatan bekerja di organisasi lain.

3. *Strive*. Mengerahkan waktu yang lebih, tenaga dan inisiatif untuk dapat berkontribusi pada kesuksesan bisnis organisasi.

Menurut Siddhanta dan Roy (2010: 171), manfaat dari employee engagement adalah *employee engagement* menciptakan kesuksesan bagi perusahaan melalui hal-hal yang berkaitan dengan kinerja karyawan, produktifitas, keselamatan kerja, kehadiran dan retensi, kepuasan pelanggan, loyalitas pelanggan, hingga profitabilitas.

Schaufeli dan Bakker (2004: 295):

Employee engagement mengacu pada kondisi atau keadaan positif karyawan terhadap pekerjaan dan organisasi yang ditunjukkan dengan dimensi pengukuran yaitu *vigor*, *dedication*, dan *absorption*. *Vigor* ditandai dengan tingkat energi yang tinggi dan ketahanan mental saat bekerja, kemauan untuk menginvestasikan usaha dalam pekerjaan, dan ketekunan dalam menghadapi kesulitan. *Dedication* ditandai dengan rasa antusias, penuh inspirasi, bangga dan tertantang. *Absorption* ditandai dengan penuh konsentrasi, asyik dengan pekerjaan yang dimana waktu berlalu dengan cepat, dan mengalami kesulitan untuk melepaskan diri dari pekerjaan.

Selain *employee engagement*, kepuasan kerja juga menjadi faktor yang berpengaruh terhadap kinerja. Robbins (2006: 103) mendefinisikan kepuasan kerja sebagai sikap umum individu terhadap pekerjaannya. Menurut Badriyah (2015: 227), kepuasan kerja adalah sikap atau perasaan karyawan terhadap aspek-aspek yang menyenangkan atau tidak menyenangkan mengenai pekerjaan yang sesuai dengan penilaian masing-masing pekerja.

Menurut Juliansyah Noor (2013: 263) terdapat berbagai faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan kerja, yaitu :

1. *Pay satisfaction*, menunjukkan rasa karyawan tentang gaji termasuk berapa besar gaji yang diterima, kecukupan penghasilan.
2. *Promotion satisfaction*, menunjukkan rasa karyawan tentang kebijakan perusahaan dan pelaksanaan kebijakan, termasuk promosi jabatan yang adil berdasarkan kemampuan.

3. *Supervision satisfaction*, merefleksikan rasa karyawan tentang atasannya, termasuk kompetensi atasan, kesopanan dan komunikator yang baik. *Supervisor* (penyelia) yang baik berarti mau menghargai pekerjaan bawahannya. Bagi bawahan, penyelia sering dianggap sebagai figur ayah/ibu dan sekaligus atasannya.
4. *Coworker satisfaction*, menunjukkan rasa karyawan tentang rekan sesama karyawan, termasuk kecerdasan, tanggung jawab, suka menolong, ramah dan begitu pula sebaliknya, teman kerja yang bodoh, suka gosip, dan tidak menyenangkan, merupakan faktor yang berhubungan dengan sebagai pegawai dengan atasannya dan dengan pegawai lain, baik yang sama maupun yang berbeda jenis pekerjaannya.
5. *Satisfaction with the work itself*, refleksi rasa karyawan tentang pekerjaan yang ditugaskan saat ini, termasuk apakah pekerjaan tersebut menantang, menarik, respek dan membutuhkan keterampilan, dibandingkan dengan pekerjaan yang pengulangan tidak mengenakan.

METODE PENELITIAN

Metode penelitian yang digunakan oleh penulis adalah metode asosiatif. Menurut Sugiyono (2015: 11): Penelitian asosiatif merupakan penelitian yang bertujuan untuk mengetahui pengaruh ataupun juga hubungan antara dua variabel atau lebih. Teknik penentuan sampel yang digunakan dalam penelitian ini adalah sampling jenuh. Berdasarkan kriteria tersebut maka populasi dalam penelitian ini adalah karyawan Hotel Borneo di Pontianak yang berjumlah sebanyak 58 orang.

Variabel bebas dalam penelitian ini adalah *employee engegament* dan kepuasan kerja dan variabel terikat yang digunakan dalam penelitian ini adalah kinerja karyawan. Data diolah dan dianalisis dengan menggunakan alat bantu program IBM SPSS Statistic (*Statistical Package for the Social Sciences*) versi 22. Teknik analisis data yang dilakukan adalah uji validitas dan reliabilitas, uji asumsi klasik, analisis regresi linear berganda dan uji hipotesis. Hipotesis yang dirumuskan oleh penulis adalah sebagai berikut:

H₁: *Employee engagement* berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan pada Hotel Borneo di Pontianak.

H₂: Kepuasan kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan pada Hotel Borneo di Pontianak.

H₃: *Employee engagement* dan kepuasan kerja secara simultan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan pada Hotel Borneo di Pontianak.

PEMBAHASAN

1. Uji Validitas

Pengujian validitas dan reliabilitas pada penelitian ini menggunakan alat bantu IBM SPSS Statistic versi 22. Hasil uji validitas menunjukkan bahwa seluruh item dinyatakan *valid* karena lebih besar dari nilai r_{tabel} yang memiliki nilai sebesar 0,2681.

2. Uji Reliabilitas

Hasil pengujian reliabilitas dapat dilihat pada Tabel 1 sebagai berikut:

TABEL 1
UJI RELIABILITAS

Variabel	Cronbach's Alpha
Employee Engagement	0,938
Kepuasan Kerja	0,940
Kinerja Karyawan	0,856

Sumber : Data Olahan, 2020

Berdasarkan Tabel 1, dapat diketahui bahwa seluruh variabel penelitian memiliki nilai *cronbach's alpha* lebih dari 0,70 yang menyatakan bahwa kuesioner reliabel (layak) untuk disebarakan kepada responden dan melanjutkan penelitian.

3. Uji Asumsi Klasik

Pengujian asumsi klasik pada penelitian ini menggunakan alat bantu IBM SPSS Statistic versi 22. Hasil pengujian menunjukkan bahwa data residual berdistribusi dengan normal. Model dari regresi juga tidak terdapat masalah

multikolinearitas, heteroskedastisitas dan linearitas. Sehingga pengujian data dapat dilanjutkan.

4. Analisis Regresi Linier Berganda

Hasil analisis regresi linear berganda dapat dilihat pada Tabel 2 sebagai berikut:

TABEL 2
ANALISIS REGRESI LINIER BERGANDA

Model	Koefisien		R-squared	F	Sig.
	Constant	Linear			
1	0,508	0,413	0,970	96,278	,000 ^b
2	0,508	0,413	0,970	96,278	,000 ^b
3	0,508	0,413	0,970	96,278	,000 ^b

Sumber : Data Olahan, 2020

Berdasarkan Tabel 2, dapat diketahui bahwa persamaan regresi linier berganda adalah sebagai berikut:

$$Y = 0,508 X_1 + 0,413 X_2$$

5. Uji F

Hasil pengujian atas kelayakan model (uji F) dapat dilihat pada Tabel 3 sebagai berikut:

TABEL 3
UJI F

ANOVA^a

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	1246.240	2	623.120	96.278	.000 ^b
	Residual	330.075	51	6.472		
	Total	1576.315	53			

a. Dependent Variable: KINERJA KARYAWAN

b. Predictors: (Constant), KEPUASAN KERJA, EMPLOYEE ENGAGEMENT

Sumber : Data Olahan, 2020

Berdasarkan Tabel 3, diketahui bahwa F_{hitung} memiliki nilai sebesar 96,278 lebih besar dari F_{tabel} yaitu 3,17 dan nilai signifikansi sebesar 0,000 lebih kecil dari 0,05 sehingga model regresi ini dapat dinyatakan layak dan lolos uji F.

6. Uji t

Hasil pengujian untuk uji t dapat dilihat pada Tabel 4 sebagai berikut:

TABEL 4

UJI t

Variabel	Uji t		t _{hitung}	t _{tabel}	Signifikan
	t _{hitung}	t _{tabel}			
Employee Engagement	4,041	1,674	4,041	1,674	0,000
Kepuasan Kerja	3,288	1,674	3,288	1,674	0,002

Sumber : Data Olahan, 2020

Berdasarkan Tabel 4, dapat dilihat bahwa nilai t_{hitung} dan nilai signifikansi pada masing-masing variabel adalah sebagai berikut:

a. Pengujian terhadap variabel *employee engagement*

Pengujian pada variabel *employee engagement* menunjukkan bahwa nilai t_{hitung} sebesar 4,041 lebih besar dibandingkan dengan t_{tabel} yaitu 1,674 dengan tingkat signifikansi sebesar 0,000 yang lebih kecil dari 0,05 maka dapat dikatakan bahwa variabel *employee engagement* berpengaruh secara signifikan terhadap kinerja karyawan. Adanya *employee engagement* yang tinggi akan mempengaruhi kinerja karyawan pada Hotel Borneo di Pontianak.

b. Pengujian terhadap variabel kepuasan kerja

Pengujian pada variabel kepuasan kerja menunjukkan bahwa nilai t_{hitung} sebesar 3,288 lebih besar dibandingkan dengan t_{tabel} yaitu 1,674 dengan tingkat signifikansi sebesar 0,002 yang lebih kecil dari 0,05 maka dapat dikatakan bahwa variabel kepuasan kerja berpengaruh secara signifikan terhadap kinerja karyawan. Adanya kepuasan kerja yang tinggi akan mempengaruhi kinerja karyawan pada Hotel Borneo di Pontianak.

7. Analisis koefisien determinasi

Hasil pengujian koefisien determinasi dapat dilihat pada Tabel 5 sebagai berikut:

TABEL 5
UJI KOEFISIEN DETERMINASI (R²)

Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.889 ^a	.791	.782	2.544

a. Predictors: (Constant), KEPUASAN KERJA, EMPLOYEE ENGAGEMENT

Sumber : Data Olahan, 2020

Berdasarkan Tabel 5, dapat dilihat bahwa R² (koefisien determinasi) adalah sebesar 0,791. Ini berarti, kedua variabel bebas yaitu variabel *employee engagement* dan kepuasan kerja dapat menjelaskan kinerja karyawan dengan kontribusi sebesar 79,10 persen sedangkan sisanya 20,90 persen oleh faktor lainnya yang tidak termasuk dalam penelitian ini.

PENUTUP

Berdasarkan hasil analisis yang telah dilakukan, dapat diketahui bahwa *employee engagement* memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan, kepuasan kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan, serta *employee engagement* dan kepuasan kerja secara simultan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan. Disarankan kepada peneliti selanjutnya agar dapat menggunakan atau menambah variabel lain yang tidak terdapat pada penelitian ini.

DAFTAR PUSTAKA

Ginting, S., Hartijasti, Y. dan Rosnani, T. (2022). Analysis of the Mediation Role of Career Adaptability in the Effect of Retirement Planning for Attitude Formation of Retirement in Credit Union Employees West Kalimantan. *International Journal of Social Science Research and Review*, 5(4), 214-228.

- Gunawan, C.I., Solikhah, S.Q. dan Yulita, Y. (2021). Model Pengembangan Manajemen Sumber Daya Manusia UMKM Sektor Makanan dan Minuman di Era COVID-19. *Jurnal Akuntansi, Ekonomi dan Manajemen Bisnis*, 9(2), 200-207.
- Hughes, J. C. dan Evelina Rog. 2008. "Talent management: A strategy for improving employee recruitment, retention and engagement within hospitality organizations". *International Journal of Contemporary Hospitality Management*, Volume 20, Issue 7, pp. 743-757.
- Macey, William H. dan Benjamin Schneider. 2008. "The Meaning of Employee Engagement." *Industrial and Organizational Psychology*, Volume 1, Issue 1, pp. 3-30.
- Noor, Juliansyah. 2013. *Penelitian Ilmu Manajemen: Tinjauan Filosofis dan Praktis*. Jakarta: Kencana Prenada Media Group.
- Nurofia, Fifie. 2009. "Mengenal Employee Management". *Jurnal Psikologi Universitas Maranatha*.
- Robbins, Stephen P. 2012. *Perilaku Organisasi*, Edisi 10. Klaten: PT Indah Sejati.
- Sasmito, W.T.H.C., Gunawan, C.I. dan Yulita, Y. (2021). Management of Handcraft MSME Sector Policy During the Covid-19. *South East Asia Journal of Contemporary Business, Economics and Law*, 25(1), 38-46.
- Schaufeli, W.B. dan Arnold B. Bakker. 2010. "Defining and measuring work engagement: bringing clarity to the concept." *Psychology Press*, pp. 10-24.
- _____. 2004. "Job demands, job resources, and their relationship with burnout and engagement: a multi-sample study." *Journal of Organizational Behaviour*, p. 293-315.
- _____. 2006. "The Measurement of Work Engagement With A Short Questionnaire." *Educational and Psychological Measurement*, Volume 66, Number 4, pp. 701-716.
- Siddhanta, Abhijit dan Debalina Roy. 2010. "Employee engagement: Engaging the 21st century workforce." *Asian Journal of Management Research*, pp. 170-189.