

# Peningkatan *Employee Engagement* Untuk Teknisi Dan Karyawan Non Administrasi Itenas\*

MARDIA HANIM, YOANITA YUNIATI, SUGIH ARIJANTO

Jurusan Teknik Industri  
Institut Teknologi Nasional (Itenas) Bandung

Email: Mardia.hanim@yahoo.co.id

## ABSTRAK

*Engagement* menurut DDI adalah "the extent to which people enjoy and believe what they do, and feel valued for doing it". Penelitian dilakukan di Itenas Bandung, dimana masih terdapat keluhan dari mahasiswa Itenas mengenai pelayanan para karyawan yang dapat menunjukkan bahwa para karyawan tersebut belum *engaged*. Pengukuran dilakukan dengan menyebarkan kuesioner, dengan responden 81 orang. Hasil penelitian menunjukkan nilai tingkat *engagement* adalah 2,79 (skala 1-4) yang berada di tingkat sedang. Dua item nilai indeks *engagement* terendah yaitu item ke-27 (indeks 2,58) dan item ke-7 (indeks 2,52). Usulan perbaikan adalah perbaikan manajemen, seperti: *reward* dan *punishment*, perencanaan peningkatan kompetensi kinerja karyawan teknisi dan non administrasi, serta upaya penambahan karyawan untuk mengawasi pekerjaan karyawan di tiap unit.

**Kata kunci:** *Employee Engagement*, Teknisi dan pegawai Non Administrasi.

## ABSTRACT

*Engagement* according to DDI is "the extent to the which people enjoy and believe what they do, and feel valued for doing it". The study was conducted in Itenas where there are complaints from students about the services Itenas employees who showed that it is not engaged. Measurements were made by distributing questionnaires, with 81 respondents. The results show the value of the level of engagement was 2.79 (scale 1-4) who are in the medium level. Two items index value of the lowest engagement is the 27th item (index 2.58) and Item 7th (index 2.52). Proposed improvements are management improvements, such as: *reward* and *punishment*, competency employee performance improvement plan, and increasing employee to supervise the work of employees in each unit.

**Keywords:** *employee engagement, non technicians and administrative.*

---

\*Makalah ini merupakan ringkasan dari Tugas Akhir yang disusun oleh penulis pertama dengan pembimbingan penulis kedua dan ketiga. Makalah ini merupakan draft awal dan akan disempurnakan oleh para penulis untuk disajikan pada seminar nasional dan/atau jurnal nasional.

## 1. PENDAHULUAN

### 1.1 Latar Belakang Masalah

Kinerja sumber daya manusia dalam suatu organisasi merupakan salah satu faktor keberhasilan organisasi tersebut. Produktivitas kerja para karyawan dipengaruhi oleh beberapa faktor diantaranya *employee engagement*. Karyawan dapat dikatakan *engaged* apabila karyawan memiliki kinerja yang baik, mengeluarkan ide-ide terbaik dan komitmen yang tulus demi kesuksesan perusahaan. *Development Dimensions International* (DDI) mengartikan *engagement*, sebagai "*the extent to which people enjoy and believe what they do, and feel valued for doing it*" (Wellins, et al 2005, dalam Abrar 2011).

Institut Teknologi Nasional adalah lembaga pendidikan perguruan tinggi swasta yang berada di kota Bandung. Teknisi dan karyawan non administratif merupakan bagian dari organisasi yang memiliki peranan dalam menentukan pencapaian tujuan organisasi. Tujuan Itenas dapat terwujud apabila karyawan akan selalu berusaha untuk berkontribusi positif bagi Itenas yang nantinya akan meningkatkan produktivitas yang tinggi. Karyawan yang erat dengan pekerjaannya di Itenas akan memberikan lebih dari pekerjaan yang diharapkan dan berusaha memperbaiki kinerjanya.

Kondisi saat ini di Itenas masih adanya keluhan dari para mahasiswa dan dosen mengenai kenyamanan dan kebersihan lingkungan kampus. Kondisi ini belum menunjukkan nilai *employee engagement* atau kerekatan yang tinggi, selain itu sampai dengan saat ini Itenas belum melakukan pengukuran *employee engagement*. Itenas perlu untuk memperbaiki produktivitas kerja para karyawannya melalui peningkatan *employee engagement*. Itenas belum mengetahui tingkat *employee engagement* karyawan Itenas dan hal-hal yang perlu ditingkatkan. Untuk itu diperlukan pengukuran dan analisis terhadap item-item dengan tingkat *employee engagement* terendah.

### 1.2 Rumusan Masalah

Pengukuran *employee engagement* merupakan upaya peningkatan produktivitas kerja teknisi dan karyawan non administratif agar berkontribusi positif di Itenas. Karyawan diharapkan mempunyai *engagement*, yaitu suatu keterlibatan, komitmen yang nantinya menimbulkan rasa untuk saling percaya antar sesama dalam bekerja. Pengukuran *employee engagement* dilakukan untuk mengetahui kondisi yang perlu menjadi fokus perbaikan dalam upaya meningkatkan tingkat *employee engagement* di Itenas. Usulan perbaikan dirancang dalam upaya peningkatan dan perbaikan sistem manajemen Itenas.

Pengukuran *employee engagement* dalam penelitian ini dilakukan melalui penyebaran kuesioner yang didasarkan pada konsep dari *Development Dimensions International* (DDI), dan *National Institute of Standards and Technology* (NIST).

### 1.3 Tujuan Penelitian

Tujuan yang ingin dicapai pada penelitian ini adalah menghasilkan usulan peningkatan *employee engagement* untuk teknisi dan karyawan non administratif di Itenas.

### 1.4 Pembatasan Masalah

Batasan masalah yang digunakan pada penelitian ini, yaitu:

1. Pengambilan data dilakukan dengan cara menyebarkan kuesioner.
2. Kuesioner *employee engagement* mengacu pada DDI dan NIST.
3. Dalam menganalisis diambil dua data item *engagement* yang tertinggi dan terendah.
4. Tingkat kepercayaan ( $\alpha$ ) yang digunakan dalam penelitian ini yaitu 10%.

## 2. STUDI LITERATUR

### 2.1 *Employee Engagement*

*Employee Engagement* merupakan kesadaran dan energi yang terpusatkan, sebagai bukti dari rasa inisiatif pada individu, proses adaptasi, usaha, dan pengarahannya pada tujuan organisasi (Macey and William H., 2009, dalam Ekawati2011).

*Development Dimensions Internasional (DDI)* menyatakan bahwa terdapat 3 (tiga) kata kunci yang dapat dipahami mengenai *engagement* yaitu:

1. *Enjoy* adalah saat dimana seseorang merasa senang dan puas terhadap apa yang mereka kerjakan, apabila peran mereka sesuai dengan minat dan kemampuan mereka, sehingga mereka akan *engaged* dan selalu mempunyai keinginan untuk selalu bekerja dengan baik.
2. *Believe* merupakan saat dimana seseorang merasa bahwa mereka memberikan kontribusi yang berarti terhadap pekerjaan mereka, organisasi mereka dan lingkungan secara umum, mereka akan terikat dengan organisasi.
3. *Value* menunjukkan bahwa anggota dikenali dan diberikan penghargaan atas kontribusi mereka, hal ini mungkin bukanlah sesuatu yang besar, tetapi mendapatkan perhatian dari atasan atas kinerja mereka akan membuat setiap anggota merasa dihargai dan dianggap ada sehingga mereka semakin *engaged* dengan organisasi mereka.

#### 2.1.1 Faktor yang Mempengaruhi *Engagement*

Faktor yang mempengaruhi *engagement* pegawai sehingga bertahan di dalam perusahaannya adalah mengerjakan pekerjaan yang menarik dan menantang, memiliki pertumbuhan karir dan pembelajaran serta kesempatan berkembang, bekerja dengan orang-orang yang tepat, mendapatkan gaji yang adil, adanya manajemen yang suportif, dan adanya pengakuan serta penghargaan. Faktor yang mempengaruhinya yaitu usia, jenis kelamin, lamanya bekerja, dan pendidikan.

#### 2.1.2 Kerekatan Tenaga Kerja (*Workforce Engagement*)

*National Institute of Standards and Technology (NIST)* dalam IQA menyatakan bahwa istilah "kerekatan Tenaga Kerja" (*Workforce Engagement*) mengacu kepada sejauh mana komitmen tenaga kerja, baik secara emosional maupun intelektual, untuk menyelesaikan pekerjaan, misi, dan visi perusahaan. Faktor-faktor utama yang memberikan kontribusi terhadap kerekatan antara lain: pengembangan karir dan pelatihan, peluang yang sama dan perlakuan yang adil, serta hubungan kekeluargaan yang baik.

### 2.2 Teori Motivasi

Motivasi adalah sebuah istilah yang menggambarkan kekuatan dalam diri individu yang menjelaskan tingkat, arah, dan ketekunan usaha yang dikeluarkan di tempat kerja.

### 2.3 Produktivitas Kerja

Produktivitas merupakan istilah dalam kegiatan produksi sebagai perbandingan antara luaran (*output*) dengan masukan (*input*).

## 2.4 Kuesioner

Salah satu alat ukur yang biasa digunakan adalah kuesioner. Kuesioner adalah alat ukur yang dibagikan oleh peneliti untuk diisi oleh responden atau individu yang diteliti. Kuesioner tepat digunakan jika responden memiliki pengetahuan dan kemampuan yang cukup untuk menuangkan pikiran secara tertulis.

## 2.5 Teknik Sampling

Teknik sampling adalah merupakan teknik pengambilan sampel. Untuk sampel yang akan digunakan dalam penelitian, terdapat berbagai teknik sampling yang dikelompokkan menjadi dua yaitu *probability sampling* dan *nonprobability sampling*.

## 2.6 Penentuan Jumlah Sampel

Populasi adalah wilayah generalisasi berupa subjek atau objek yang diteliti untuk dipelajari dan diambil kesimpulan, Sedangkan sampel adalah sebagian dari populasi yang diteliti. Dengan kata lain, sampel merupakan sebagian atau bertindak sebagai perwakilan dari populasi sehingga hasil penelitian yang berhasil diperoleh dari sampel dapat digeneralisasikan pada populasi.

## 2.7 Perancangan dan Pengujian Alat Ukur

Pengukuran penting artinya untuk penelitian karena dengan pengukuran peneliti dapat menghubungkan konsepnya yang abstrak dengan realitas. Melalui pengukuran, peneliti berusaha mempresentasikan fenomena yang diacu oleh konsep yang dipakainya.

## 2.8 Uji Independensi

Uji ini digunakan untuk mengetahui ada tidaknya hubungan (asosiasi) antara dua faktor dengan menggunakan distribusi chi-kuadrat.

## 2.9 Pengukur Indeks Keterlibatan Karyawan

*Employee Engagement Index* (EEI) merupakan suatu ukuran yang membantu manajemen untuk mengetahui permasalahan terkait *engagement* para karyawan. Rumus yang digunakan dalam perhitungan indeks, yaitu:

$$EEI = \frac{\text{JumlahTanggapan responden}}{\text{jumlahresponden}} \times 100\% \quad (1)$$

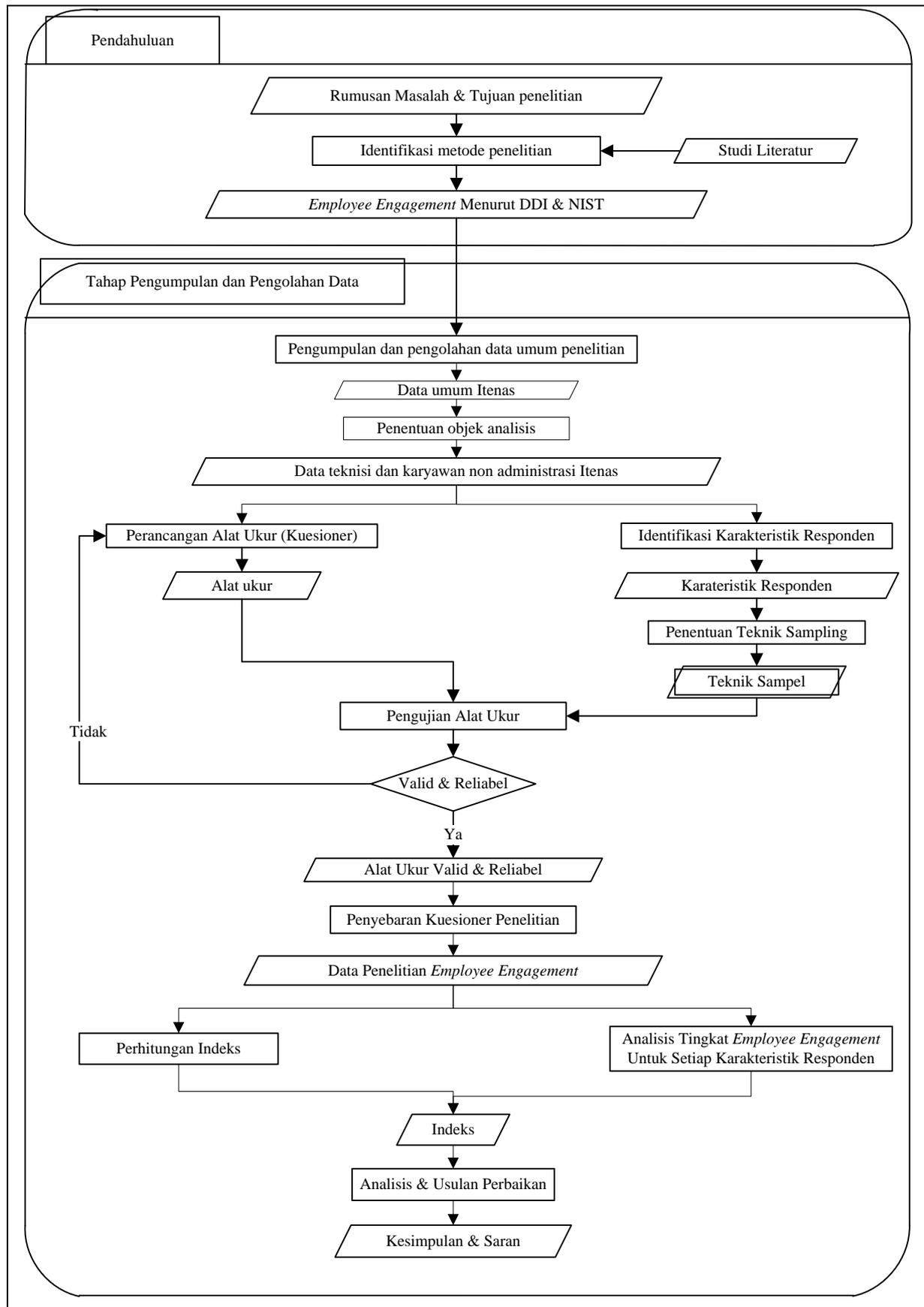
(*Magic Numbers for Human Resource Management*)

# 3. METODOLOGI PENELITIAN

## 3.1 Pendekatan

Langkah-langkah atau tahapan-tahapan pengerjaan laporan penelitian yang terdiri dari dua tahap yaitu, tahap pendahuluan dan tahap pengumpulan dan pengolahan data. Langkah-langkah tersebut dapat dilihat pada Gambar 1.

Peningkatan *Employee Engagement* untuk Teknisi dan Karyawan Non Administrasi Itenas



**Gambar1. Metode Penelitian**

### 3.2 Identifikasi Metode Penelitian

Metode penelitian yang digunakan dalam penelitian ini yaitu konsep *employee engagement* yang mengacu pada *Development Dimensions International (DDI)* dan *National Institute of Standards and Technology (NIST)*. Identifikasi atribut pengukuran *employee engagement* terdapat pada Tabel 1.

**Tabel 1. Atribut *Development Dimensions Internasional (DDI)* dan *National Institute of Standards and Technology (NIST)***

Sumber	Dimensi
<i>Development Dimensions International (DDI)</i> <i>Employee Engagement "the extent whinck people enjoy and believewhat they do, and feel valued for doing it"</i> (Wellins Bernthal, Phelps, 2005)	Menyelaraskan upaya dan strategi
	Pemberdayaan
	Kerjasama dan Kolaborasi
	Rencana Pengembangan
	Dukungan dan Pengakuan
	Kepuasan dan Loyalitas
<i>National Institute of Standards and Technology (NIST)</i>	Peluang yang sama dan perlakuan yang adil
	Lingkungan Kerja Berkinerja Tinggi
	Pengembangan karir dan pelatihan
	Dukungan yang positif dan tempat kerja
	Mendapatkan arti dan motivasi pribadi
	Pemberdayaan dan pertanggungjawaban kinerja
	Hubungan kekeluargaan yang baik

Keterangan:

Item tambahan kumulatif dari kuesioner *engagement*.

### 3.3 Penentuan Objek Analisis

Objek analisis penelitian yaitu pengukuran *employee engagement* dilakukan terhadap teknisi dan karyawan non administrasi Itenas. Karyawan teknisi adalah karyawan administrasi yang melaksanakan tugas di bidang pengoperasian dan pemeliharaan peralatan laboratorium atau studio. Sedangkan karyawan non administrasi adalah karyawan yang tugas dan fungsinya adalah melaksanakan tugas-tugas di bidang keamanan, kebersihan, kelistrikan, dan pengoperasian dan pemeliharaan kendaraan dinas.

### 3.4 Identifikasi Karakteristik Responden

Identifikasi karakteristik responden adalah karyawan dengan masa kerja minimal 1 (satu) tahun. Karakteristik lainnya yang dianalisis adalah jenis kelamin, usia, lama bekerja, dan pendidikan. Teknik sampling yang digunakan dalam penelitian ini yaitu menggunakan *sampling* kuota, yaitu teknik untuk menentukan sampel dari populasi yang mempunyai ciri-ciri tertentu sampai jumlah (kuota) yang diinginkan tercapai. Penentuan jumlah responden dilakukan dengan metode slovin, dengan rumus sebagai berikut:

$$n = \frac{N}{1 + ne^2} \tag{2}$$

Dimana:

n: Jumlah sampel minimal, N: Jumlah populasi, e: Batas toleransi kesalahan (*error tolerance*)

Dengan nilai e sebesar 10% dan jumlah populasi 101 orang, maka jumlah sampel minimal yang diperlukan sebagai responden adalah 81 orang.

### 3.5 Perancangan Alat Ukur (Kuesioner)

Penelitian menggunakan kuesioner sebagai alat ukur yang membantu proses pengumpulan data. Penyusunan kuesioner mengacu pada referensi yang digunakan yaitu kriteria-kriteria dari DDI (*Development Dimensions International*) dan NIST (*National Institute of Standards and Technology*). Skala pengukuran dalam item pertanyaan adalah skala sikap yaitu, Sangat Setuju (4), Setuju (3), Tidak Setuju (2), dan Sangat Tidak Setuju (1). Kuesioner yang digunakan terdiri dari 29 item pertanyaan.

### 3.6 Pengujian Alat Ukur

Pengujian alat ukur dilakukan dengan melakukan perhitungan validitas dan reliabilitas. Pengukuran dilakukan dengan menggunakan *software SPSS statistics 17.0*.

### 3.7 Perhitungan Indeks

Dalam penelitian ini perhitungan indeks dilakukan untuk mengetahui nilai indeks *employee engagement* untuk setiap responden dan nilai indeks *employee engagement* untuk seluruh item kuesioner yang dilakukan oleh peneliti.

### 3.8 Analisis Statistik Terhadap Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi

Dalam pengujian analisis ini dilakukan dengan menggunakan statistik uji independensi antara 2 (dua) factor dengan distribusi chi-kuadrat.

## 4. PENGUMPULAN DATA

### 4.1 Data Umum Itenas

Yayasan Pendidikan Dayang Sumbi didirikan pada tanggal 7 Desember 1972. Yayasan didirikan dengan maksud dan tujuan untuk melakukan kegiatan dalam bidang pendidikan dengan arti yang seluas-luasnya, termasuk didalamnya mendirikan perguruan tinggi yaitu Institut Teknologi Nasional Bandung (Itenas). Kampus Itenas berlokasi di Jl. P.K.H. Hasan Mustafa No. 23 Bandung 40124, telepon (022) 7272215 dan *faximile* (022) 7202892.

### 4.2 Tingkat *Employee Engagement* Karyawan

Data *engagement* teknisi dan karyawan non administrasi ini digunakan untuk mengetahui kerekatan antar karyawan dan tanggapan bagi setiap individu dalam melaksanakan pekerjaannya. Pengambilan data ini dilakukan dengan penyebaran kuesioner ke setiap unit kerja untuk para teknisi dan karyawan non administrasi. Data hasil penyebaran kuesioner menunjukkan tingkat *employee engagement* responden melalui perhitungan indeks. Nilai indeks *employee engagement* para responden dibagi ke dalam kategori employee engagement. Kategori untuk tiap nilai tersebut adalah:

- Rendah: indeks 1 sampai dengan kurang dari 2
- Sedang: indeks 2 sampai dengan kurang dari 3;
- Tinggi: indeks 3 sampai dengan 4:.

Data tingkat employee engagement responden terdapat pada Tabel 2.

**Tabel 2. Rekapitulasi nilai indeks responden**

Kategori	Jumlah Responden	Persentase (%)
Rendah	2	2.5
Sedang	46	56.8
Tinggi	33	40.7
Jumlah	81	100

### 4.3 Analisis Tingkat *Employee Engagement* Berdasarkan Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi *Employee Engagement*

Analisis ini dilakukan untuk mengetahui hubungan tingkat *employee engagement* dengan faktor-faktor yang mempengaruhi *employee engagement*, yaitu jenis kelamin, usia, lama kerja, dan pendidikan. Hasil perhitungan menggunakan uji independensi 2 faktor dengan distribusi chi-kuadrat untuk tiap faktor adalah sebagai berikut:

1. Jenis kelamin, dimana hasil analisis menunjukkan terima  $H_0$  ( $\chi^2 \text{ hit} < \chi^2_{\alpha, v}$ ), dimana nilai  $\chi^2_{\text{hitung}} = 0,769$  dan nilai  $\chi^2_{\alpha} = 5,991$ .
2. Usia, dimana hasil perhitungan menunjukkan terima  $H_0$  ( $\chi^2 \text{ hit} < \chi^2_{\alpha, v}$ ), dimana nilai
3.  $\chi^2_{\text{hitung}} = 8,099$  dan nilai  $\chi^2_{\alpha} = 12,592$ .
4. Lama Bekerja, dimana hasil analisis menunjukkan terima  $H_0$  ( $\chi^2 \text{ hit} < \chi^2_{\alpha, v}$ ), dimana nilai  $\chi^2_{\text{hitung}} = 10,202$  dan nilai  $\chi^2_{\alpha} = 15,507$ .
5. Pendidikan, dimana hasil analisis menunjukkan terima  $H_0$  ( $\chi^2 \text{ hit} < \chi^2_{\alpha, v}$ ), dimana nilai  $\chi^2_{\text{hitung}} = 3,699$  dan nilai  $\chi^2_{\alpha} = 15,507$ .

Perhitungan terhadap 4 faktor tersebut memberikan arti bahwa keempat faktor tersebut tidak berhubungan secara signifikan dengan tingkat *employee engagement* karyawan.

### 4.4 Tingkat *Employee Engagement* Untuk Tiap Item Pertanyaan

Indeks terhadap item pertanyaan ini dilakukan untuk mengetahui tingkat atau level *engagement* setiap item pertanyaan. Berdasarkan hasil perhitungan nilai indeks *engagement* teknisi dan karyawan non administrasi secara keseluruhan yaitu sebesar 2,785. Tabel 3 menunjukkan data rekapitulasi setiap item pertanyaan berdasarkan urutan nilai indeks.

**Tabel 3. Data Rekapitulasi Item Pertanyaan berdasarkan urutan nilai indeks.**

No. Atribut	Nama Atribut	Indeks	Skala
27	Itenas memberikan kesempatan yang sama dan perlakuan yang adil	2,46	Sedang
7	Di lingkungan kerja saya pegawai diminta pertanggungjawaban jika hasil kerjanya kurang memuaskan.	2,52	Sedang
19	Saya akan merekomendasikan pekerjaan di Institut kepada teman-teman dan keluarga jika ada lowongan	2,58	Sedang
17	Di lingkungan kerja saya, pegawai-pegawai mencoba untuk mempelajari kemampuan dan pengetahuan baru	2,61	Sedang
26	Saya mendapatkan kesempatan mengikuti kegiatan pengembangan karir untuk peningkatan kemampuan dan pengetahuan yang difasilitasi oleh Itenas.	2,63	Sedang
28	Seluruh karyawan dan dosen memiliki sikap bersahabat dan kekeluargaan.	2,65	Sedang
18	Saya puas dengan pekerjaan saya	2,67	Sedang
16	Saya dapat membuat keputusan berarti bagaimana saya melakukan pekerjaan saya. Misalnya mendapatkan kebebasan untuk menentukan cara penyelesaiannya dan diperbolehkan memilih salah satu caranya.	2,72	Sedang
9	Pegawai-pegawai dalam lingkungan kerja saya cepat menyelesaikan konflik, sehingga tidak ada konflik yang dibiarkan berlarut-larut.	2,75	Sedang
5	Tim kerja saya menggunakan sumber daya waktu dan anggaran secara efisien	2,78	Sedang
6	Saya mendapat umpan balik dari hasil pekerjaan saya. Apabila pegawai melakukan kesalahan diberitahu oleh atasannya dan sebaliknya jika sudah bagus hasilnya diberitahu kembali.	2,78	Sedang

**Tabel 3. Data Rekapitulasi Item Pertanyaan berdasarkan urutan nilai indeks (Lanjutan)**

No. Atribut	Nama Atribut	Indeks	Skala
8	Saya memiliki pemahaman yang baik mengenai hal-hal yang seharusnya dikerjakan pada tugas saya. Buku panduan atau pedoman mengenai hal-hal yang harus dilakukan sudah tersedia.	2,80	Sedang
13	Di lingkungan kerja saya rapat-rapat dijalankan dengan fokus dan efisien	2,82	Sedang
23	Di lingkungan kerja saya, pegawai-pegawai termotivasi bekerja untuk kepentingan mahasiswa, dosen/karyawan, pimpinan, Itenas dan masyarakat.	2,82	Sedang
25	Saya mendapat fasilitas yang memadai untuk membantu saya berkerja di Itenas. Misalnya peralatan perlengkapan kerja, sesuai dengan kebutuhan pekerjaan saya.	2,82	Sedang
2	Pegawai-pegawai saling percaya satu dengan yang lain di lingkungan kerja saya. Misalkan di dalam usulan perbaikan, usulan pemecahan masalah dan sebagainya. Baik dalam rapat formal maupun informal.	2,83	Sedang
10	Saya mendapat manfaat dari komunikasi dan arus informasi yang cepat, jika ada perubahan di Itenas yang berpengaruh pada lingkungan kerja saya, misalnya perubahan peraturan, perubahan panduan kerja, perubahan struktur organisasi, dan perubahan lainnya. Semua informasi yang saya dapatkan dengan baik, akurat dan mudah.	2,83	Sedang
3	Pekerjaan saya memberikan saya kesempatan untuk tumbuh dan berkembang (pengetahuan, kemampuan, dan sikap saya menjadi lebih baik)	2,84	Sedang
11	Lingkungan kerja yang berbeda, bersedia membantu dan mendukung satu sama yang lain. Rektorat, fakultas-fakultas, jurusan-jurusan, dan unit-unit saling bekerja sama dengan baik.	2,84	Sedang
14	Pegawai-pegawai di lingkungan kerja saya bekerja sama satu dengan yang lain untuk menyelesaikan tugas	2,84	Sedang
24	Saya menerima dukungan baik dari rekan-rekan kerja maupun pimpinan Itenas.	2,84	Sedang
29	Itenas memberikan pengakuan dan sistem penghargaan yang efektif. Misalnya : Bonus, tunjangan, promosi jabatan dan kenaikan gaji, dan sebagainya.	2,85	Sedang
4	Dalam tim kerja saya pegawai diberikan tugas untuk mengeluarkan kemampuan terbaiknya.	2,88	Sedang
1	Ide-ide dan pendapat kami dihargai dalam lingkungan kerja misalkan dalam rapat-rapat, jika ada masalah-masalah pekerjaan, dan sebagainya.	2,89	Sedang
12	Pegawai-pegawai di lingkungan kerja saya memahami dan menghargai, perbedaan, kelebihan, dan kekurangan saya.	2,89	Sedang
22	Lingkungan kerja saya berkinerja tinggi dan hasil kerjanya bagus, sehingga Itenas termasuk perguruan tinggi yang baik dan selalu melakukan perbaikan untuk lebih maju.	2,90	Sedang
21	Saya memiliki komitmen baik secara emosional maupun intelektual dalam menyelesaikan pekerjaan untuk mencapai visi dan misi Itenas.	2,94	Sedang
20	Saya merasa loyal terhadap Itenas.	3,00	Tinggi
15	Pekerjaan saya membuat saya menemukan makna pribadi yang positif, merasa puas dan merasa bermanfaat untuk orang lain	3,03	Tinggi
<b>Rata-rata</b>		2,79	Sedang

Keterangan:

Item tambahan kumulatif dari kuesioner *engagement*.

## 5. ANALISIS DATA

### 5.1 Analisis Nilai *Engagement* Berdasarkan Item-Item *Employee Engagement*

Nilai rata-rata indeks secara keseluruhan adalah sebesar 2,79, artinya berada antara nilai 2 (tidak *engaged*) dan nilai 3 (*engaged*) atau dapat dikatakan belum *engaged* dan tingkat *engagement* karyawan berada di tingkat sedang. Hasil dari penelitian menunjukkan bahwa atribut dengan nilai *engagement* tertinggi adalah item ke-15 dengan nilai indeks 3,03 yaitu Pekerjaan saya membuat saya menemukan makna pribadi yang positif, merasa puas dan merasa bermanfaat untuk orang lain. Pada item ini terdapat 88,9% karyawan teknisi dan non administrasi yang merasa bahwa pekerjaannya membuat karyawan tersebut menemukan makna pribadi yang positif, merasa dapat membantu sesama karyawan, dosen, dan mahasiswa, serta merasa puas atas pekerjaan yang dilakukannya. Atribut tertinggi berikutnya adalah item ke-20 dengan nilai indeks 3,00 yaitu Saya merasa loyal terhadap Itenas. Terdapat 84,0% responden yang merasa loyal terhadap Itenas.

Item terendah adalah item ke-27 dengan nilai indeks 2,581 yaitu Itenas memberikan kesempatan yang sama dan perlakuan yang adil. Terdapat 45,7% karyawan teknisi dan non administrasi yang merasa tidak mendapatkan kesempatan yang sama dan perlakuan yang adil dari Itenas. Kondisi, hal ini diduga karena karyawan teknisi dan non administrasi tidak memiliki jenjang karir (jabatan) yang tinggi dibandingkan karyawan administrasi. Item terendah lainnya adalah item ke-7 dengan nilai indeks 2,516, yaitu pegawai diminta pertanggungjawaban jika hasil kerjanya kurang memuaskan.

Terdapat 44,4% karyawan teknisi dan non administrasi yang merasa jika hasil kerja seorang karyawan kurang memuaskan, karyawan tersebut tidak diminta pertanggungjawabannya. Analisis terhadap kondisi saat ini menunjukkan bahwa seringkali karyawan yang tidak bisa melakukan suatu pekerjaannya tidak diberi teguran dan hanya dianggap bahwa karyawan tersebut tidak bisa saja, sehingga pekerjaan seringkali diserahkan ke karyawan lain yang dianggap lebih bisa. Hal ini menimbulkan situasi dimana karyawan yang dinilai pekerjaannya bagus memiliki beban yang lebih tinggi dan karyawan yang kurang bisa bisa santai dalam bekerja. Usulan perbaikan terhadap 2 item terendah adalah perbaikan *management*, seperti sistem *reward* dan *punishment*, perencanaan peningkatan kompetensi kinerja karyawan teknisi dan non administrasi, serta upaya penambahan karyawan untuk mengawasi pekerjaan karyawan tiap unit.

### 5.2 Analisis *Engagement* Berdasarkan Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi

Berdasarkan hasil uji independensi 2 faktor dengan distribusi chi-kuadrat menunjukkan bahwa masing-masing faktor tersebut tidak berhubungan secara signifikan dengan tingkat *employee engagement* tiap responden. Hal ini memberikan arti bahwa tinggi rendahnya tingkat *employee engagement* karyawan non administratif dan teknisi Itenas tidak dipengaruhi oleh faktor usia, jenis kelamin, masa kerja, maupun tingkat pendidikan.

## 6. KESIMPULAN DAN SARAN

### 6.1 Simpulan

Nilai indeks *engagement* teknisi dan karyawan non administrasi di Itenas yaitu 2,785 artinya nilai indeks diantara nilai 2 (tidak *engaged*) dan nilai 3 (*engaged*) atau dapat dikatakan nilai indeks *engagement* responden belum mencapai tingkat *engaged*. 2 item *engagement* dengan nilai indeks *engagement* rendah adalah terkait dengan hal Itenas memberikan kesempatan yang sama dan perlakuan yang adil (indeks 2,581) dan pegawai diminta

pertanggungjawaban jika hasil kerjanya kurang memuaskan (indeks 2,516). Usulan perbaikan untuk meningkatkan *employee engagement* perlu diprioritaskan terkait dengan kondisi pemberian kesempatan yang sama terhadap seluruh pegawai, perlakuan yang adil, serta sistem pertanggungjawaban karyawan apabila hasil kerjanya kurang memuaskan.

Faktor-faktor yang diteliti yaitu, jenis kelamin, usia, lama bekerja dan pendidikan, tidak mempunyai hubungan dengan tingkat *engagement* teknisi dan karyawan non administrasi Itenas.

## **6.2 Saran**

Itenas perlu melakukan perbaikan management untuk meningkatkan *employee engagement* karyawan, seperti sistem *reward* dan *punishment*, perencanaan peningkatan kompetensi kinerja karyawan teknisi dan non administrasi, serta upaya penambahan karyawan untuk mengawasi pekerjaan karyawan ditiap unit.

## **UCAPAN TERIMA KASIH**

Terima kasih kepada teknisi dan karyawan non administrasi Itenas yang telah meluangkan waktu untuk mengisi kuesioner penelitian ini.

## **REFERENSI**

Abrar. (2011). "*Knowledge Sharing* dan Implikasinya Terhadap *Employee Engagement* di Fakultas Ekonomi UNPAD."

Ekawati, Ayu Putri. (2011). "Pengaruh Budaya Organisasi Terhadap *Employee Engagement* Pada Perusahaan PT. LINDE INDONESIA."

Hendry. (2010). <<http://teorionline.wordpress.com/2010/01/24/populasi-dan-sampel/>> Diambil pada tanggal 1 Desember 2013.

Indonesia Quality Award. (2011). Kriteria Kinerja Ekselen 2011-2012: *Malcom Baldrige Criteria for Performance Excellence*.

Wellins, R. S., Bernthal, P., Phelps, M. (2005). "*Employee Engagement : The Key to Realizing Competitive advantage*. DDI"