

# Usulan Peningkatan *Employee Engagement* Pada Karyawan Administrasi Itenas\*

**RITA GUNTARI, YOANITA YUNIATI, SUGIH ARIJANTO**

Jurusan Teknik Industri  
Institut Teknologi Nasional (Itenas) Bandung

Email: ritaguntaririta@yahoo.com

## **ABSTRAK**

*Unsur employee engagement (EE) sebagai pengelolaan SDM, diharapkan dapat mendorong karyawan agar memiliki kinerja yang baik dan komitmen yang tulus demi kesuksesan Institut Teknologi Nasional (Itenas). Penelitian ditujukan untuk menghasilkan usulan peningkatan EE karyawan administrasi Itenas. Penelitian diawali dengan pengukuran EE berdasarkan teori Development Dimension Internasional (DDI) dan National Institute of Standards and Technology (NIST) dengan menggunakan kuesioner. Jumlah sampel sebanyak 65 orang menghasilkan nilai indeks EE 2.83, yang berarti karyawan administrasi belum mencapai tingkat engaged. Dua item dengan indeks terendah adalah mengenai umpan balik serta kesempatan yang sama dan perlakuan yang adil. Usulan peningkatan EE terkait kedua item tersebut adalah perbaikan sistem komunikasi atasan dan bawahan serta sistem reward dan punishment yang adil untuk seluruh karyawan.*

**Kata kunci:** *employee engagement dan karyawan administrasi*

## **ABSTRACT**

*Elements of employee engagement (EE) as HRM, is expected to encourage employees to have a good performance and a genuine commitment to the success of National Institute of Technology (Itenas). The study aimed to generate an increase in EE proposal Itenas administrative employees. The study begins with the measurement of EE is based on the theory of Development Dimension International (DDI) and the National Institute of Standards and Technology (NIST) by using a questionnaire. Total sample of 65 people produce EE index value is 2.83, which means that the employee has not reached the level administration engaged. The two items with the lowest index is the feedback as well as equal opportunity and fair treatment. Proposed increase in EE is related to the second item is the improvement of communication systems superiors and subordinates as well as reward and punishment system that is fair to all employees.*

**Keywords:** *employee engagement and employee administration*

---

\* 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**

Sumber daya manusia merupakan salah satu komponen penting dalam perusahaan dan merupakan aset yang sangat berharga. *Employee Engagement* (EE) merupakan salah satu pengelolaan manajemen sumber daya manusia. EE merupakan kesadaran dan energi yang terpusatkan, sebagai bukti dari rasa inisiatif pada individu, proses adaptasi, usaha, dan pengarahan pada tujuan organisasi (Macey, William H., 2009 dalam Abrar, 2011). DDI (*Development Dimension Internasional*) mendefinisikan *engagement* sebagai "*the extent to which people enjoy and believe what they do, and feel valued for doing it*" (Wellins, Bernthal, Phelps, 2005 dalam Abrar, 2011).

Kinerja karyawan administrasi Itenas masih belum maksimal dalam melaksanakan tugasnya, dan belum dilakukannya pengukuran pada tingkat *engagement* pada karyawan administrasi oleh Itenas. Karyawan belum memiliki motivasi dan kinerja yang tinggi. Salah satu contoh adalah masih adanya keluhan mengenai pelayanan beberapa karyawan administrasi Itenas yang kurang ramah dalam melayani mahasiswa sehingga mahasiswa merasa kurang nyaman apabila harus berurusan dengan karyawan administrasi Itenas. Oleh karena itu, untuk memperbaiki kondisi yang terjadi perlu dilakukan penelitian dan perbaikan lebih baik khususnya mengenai pengelolaan SDM pada karyawan administrasi Itenas. Kinerja karyawan merupakan dasar bagi pencapaian kinerja dan prestasi Institut sebagai organisasi layanan jasa pendidikan. Dengan pengelolaan sumber daya manusia melalui EE, diharapkan dapat mendorong karyawan Itenas agar memiliki kinerja yang baik, mengeluarkan ide-ide terbaik dan komitmen yang tulus demi kesuksesan Institut.

### **1.2 Rumusan Masalah**

Itenas perlu melakukan pengukuran *employee engagement* sebagai bagian dari sistem perencanaan dan pengelolaan tenaga kerja. Pengukuran *employee engagement* didasarkan pada konsep dari *Development Dimension Internasional* (DDI) dan *National Institut of Standars and Techonology* (NIST) dengan menggunakan alat ukur kuesioner. Data dari kuesioner dapat menunjukkan indeks *employee engagement* yang diperlukan sebagai dasar perancangan usulan tindakan-tindakan perbaikan untuk meningkatkan tingkat *engagement* karyawan sebagai upaya peningkatan produktivitas kerja. Produktivitas kerja para karyawan diharapkan dapat mendukung pencapaian visi dan misi Institut.

### **1.3 Tujuan Penelitian**

Tujuan dari penelitian ini adalah usulan peningkatan *employee engagement* untuk karyawan administrasi Itenas melalui pengukuran tingkat level *engagement*.

### **1.4 Batasan Masalah**

Batasan masalah agar penelitian ini tidak menyimpang dari permasalahan yang ada dan juga tidak mengurangi tujuan penelitian yang ditetapkan adalah:

- a. kuesioner *employee engagement* mengacu kepada teori dari DDI dan NIST
- b. Penelitian ini dilakukan untuk karyawan administrasi
- c. analisis dilakukan terhadap 2 item tertinggi dan 2 item terendah.

## 2. STUDI LITERATUR

### 2.1. Definisi *Employee Engagement*

*Employee engagement* merupakan suatu sikap positif karyawan dengan organisasi mereka karena seorang karyawan senang dan antusias melakukan pekerjaan mereka, mendapatkan kepercayaan dari atasan dan merasa dihargai kontribusi mereka dalam organisasi, dan keterkaitan itu diwujudkan dengan kontribusi yang melebihi apa yang diharapkan oleh organisasi terhadap mereka. Selain itu DDI (*Development Dimension Internasional*) mendefinisikan *engagement*, sebagai "the extent to which people enjoy and believe what they do, and feel valued for doing it" (Wellins, Bernthal, Phelps, 2005 dalam Abrar, 2011)

### 2.2 Teori Motivasi

Motivasi merupakan satu penggerak dari dalam hati seseorang untuk melakukan atau mencapai sesuatu tujuan. Motivasi adalah sebuah proses untuk tercapainya suatu tujuan. Motivasi adalah suatu perubahan energi dalam diri (pribadi) seseorang yang ditandai dengan timbulnya perasaan dan reaksi untuk mencapai tujuan (Pakpahan, 2013).

### 2.3 Produktivitas Kerja

Produktivitas kerja adalah kemampuan karyawan dalam memproduksi dibandingkan dengan input yang digunakan. Karyawan dapat dikatakan produktif apabila mampu menghasilkan barang atau jasa sesuai dengan diharapkan dalam waktu yang singkat atau tepat.

### 2.4 Uji $\chi^2$ (*Chi-Square Test*) Dan Uji Independensi

Uji  $\chi^2$  digunakan untuk menganalisis data kuantitatif hasil menghitung (*enumerical data*) dan karakteristik yang diamatinya memiliki skala pengukuran paling tinggi ordinal (*qualitative variable*). Pengujian hipotesis secara statistis yang menggunakan uji  $\chi^2$  diantaranya pengujian independensi dua faktor (*independency test*). Uji Independensi dua faktor (*independency test*) digunakan untuk mengetahui ada tidaknya hubungan (asosiasi) antara dua faktor yang masing-masing memiliki skala pengukuran paling tinggi ordinal.

### 2.5 Pengukuran Indeks Keterlibatan Karyawan

*Employee Engagement Index* (EEI) merupakan suatu alat yang membantu manajemen untuk mengetahui masalah yang dihadapi karyawan. Rumus EEI adalah sebagai berikut:

$$EEI = \frac{\text{Jumlah Tanggapan Responden}}{\text{Jumlah responden}} \times 100\% \quad (1)$$

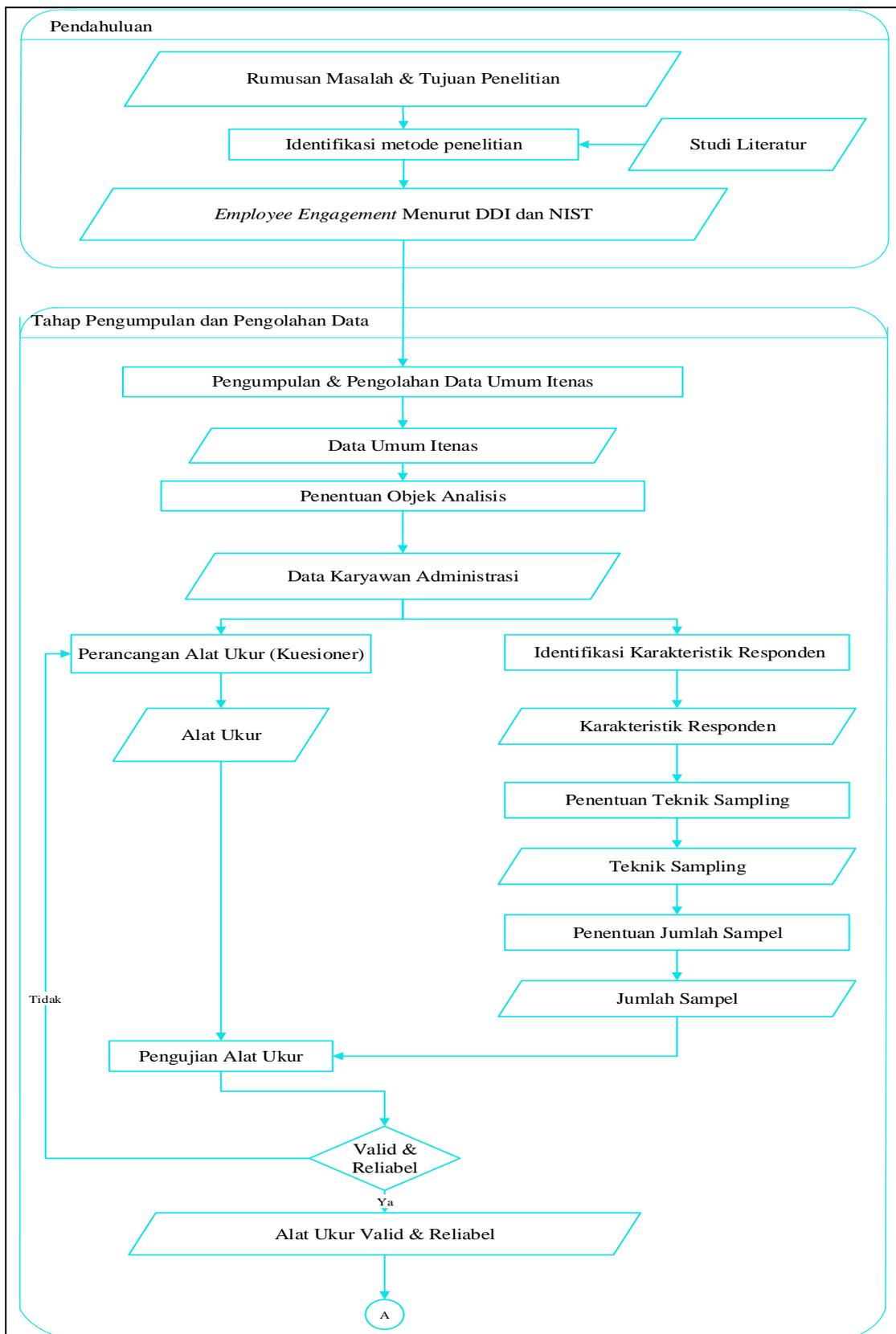
## 3. METODOLOGI PENELITIAN

Gambar 1 merupakan *flowchart* dari langkah-langkah penelitian yang dilakukan oleh peneliti. Data yang dikumpulkan adalah data umum Itenas dan data karyawan administrasi. Cara memperoleh data tersebut ialah dengan menggunakan sebuah kuesioner. Kemudian data tersebut diolah dan dijadikan sebagai bahan analisis.

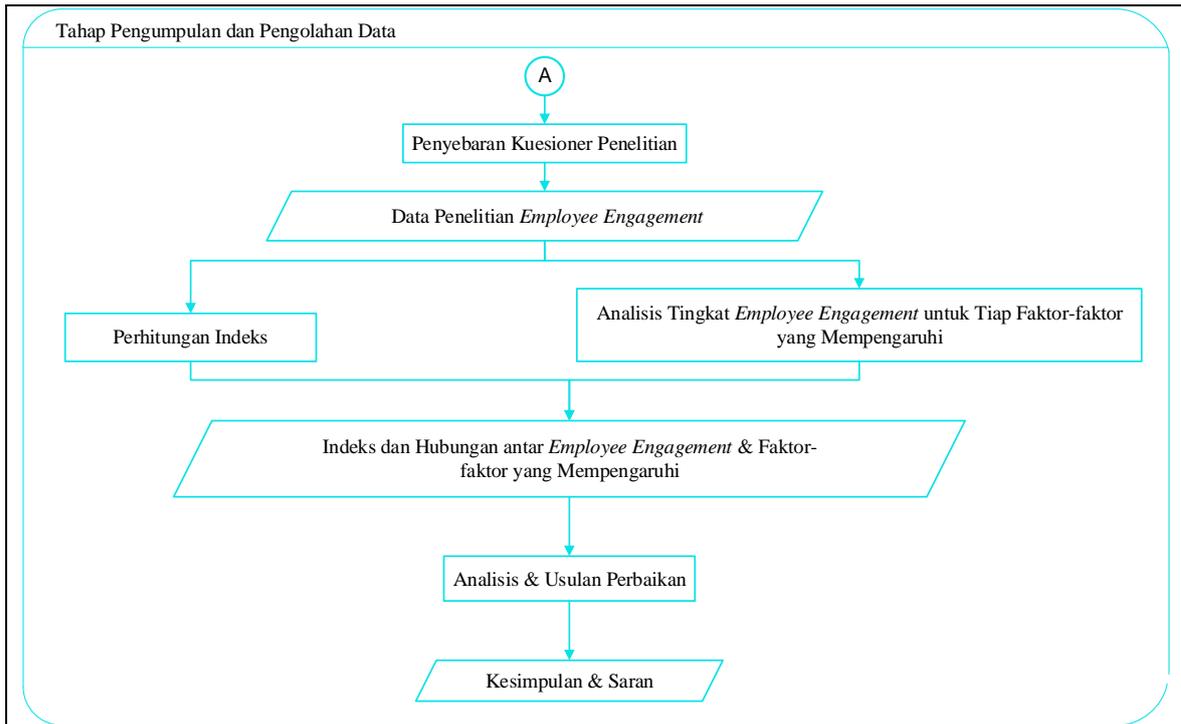
## 4. PENGUMPULAN DAN PENGOLAHAN DATA

### 4.1 Uji Validitas dan Uji Reliabilitas

Data yang digunakan untuk uji validitas dan reliabilitas berasal dari 30 orang responden karyawan administrasi Itenas. Hasil uji validitas untuk semua item pernyataan 1 sampai 29 dinyatakan valid karena r hitung kurang dari r tabel yaitu 0.361. Hasil uji reliabilitas dapat dilihat pada Tabel 1.



Gambar 1. Flowchart Metodologi Penelitian



**Gambar 1. Flowchart Metodologi Penelitian (Lanjutan)**

**Tabel 1. Hasil Uji Reliabilitas**

Variabel yang diuji	Jumlah Item Pertanyaan	Nilai Alpha
<i>Employee Engagement</i>	29	0.754

Berdasarkan hasil perhitungan uji reliabilitas tersebut, nilai *Cronbach's Alpha* yang didapatkan adalah 0.754 hasil tersebut melebihi batasan yang telah ditetapkan yaitu 0.7 maka dapat disimpulkan bahwa alat ukur reliabel.

#### 4.2 Perhitungan Indeks *Employee Engagement* Untuk Setiap Responden

Perhitungan indeks dilakukan untuk setiap jawaban responden. Cara perhitungan indeks untuk responden ke-1 dengan data yang terdapat pada Tabel 2. adalah sebagai berikut:

1. Perhitungan frekuensi responden yang menjawab SS, S, TS, dan STS
2. Perhitungan skor dengan cara bobot dikalikan dengan frekuensi; untuk SS: (4\*2) tahap berikutnya adalah penjumlahan untuk setiap pilihan jawaban, sehingga diperoleh skor 82.
3. Perhitungan indeks dengan cara total skor dibagi dengan total frekuensi; yaitu (82/29) sehingga didapat nilai indeks untuk responden ke-1 sebesar 2,828.
4. Perhitungan presentasi setiap tanggapan responden dengan cara frekuensi dibagi dengan total frekuensi lalu dikalikan dengan 100 atau  $(2/29)*100$  maka didapat presentasi (%) setiap tanggapan responden.

Hasil perhitungan indeks *employee engagement* Responden ke-1 terdapat pada Tabel 2. Skala indeks merupakan kategori untuk tiap nilai indeks *employee engagement* yang terdapat pada pada Tabel 3.

Data rekapitulasi nilai *employee engagement* seluruh responden sebanyak 65 orang karyawan administrasi di seluruh unit kerja yang terdapat pada Tabel 4.

**Tabel 2. Perhitungan Indeks Untuk Responden ke-1**

Responden	Tanggapan	Frekuensi	Bobot	Skor	Persentase (%)
1	SS	2	4	8	7%
	S	20	3	60	69%
	TS	7	2	14	24%
	STS	0	1	0	0%
Total		29		82	100%
Indeks		2.828			

**Tabel 3. Skala Indeks**

Indeks	
1 - < 2	Rendah
2 - < 3	Sedang
3 - 4	Tinggi

**Tabel 4. Data Rekapitulasi Responden Secara Keseluruhan.**

Responden	Indeks	Skala	Responden	Indeks	Skala	Responden	Indeks	Skala
1	2.828	Sedang	23	2.552	Sedang	45	3.345	Tinggi
2	2.931	Sedang	24	3.000	Tinggi	46	3.000	Sedang
3	2.517	Sedang	25	3.034	Tinggi	47	2.310	Sedang
4	3.034	Tinggi	26	2.310	Sedang	48	2.966	Sedang
5	2.759	Sedang	27	3.000	Tinggi	49	2.862	Sedang
6	2.517	Sedang	28	3.069	Tinggi	50	2.966	Sedang
7	2.690	Sedang	29	2.310	Sedang	51	2.966	Sedang
8	2.759	Sedang	30	2.793	Sedang	52	3.172	Tinggi
9	2.379	Sedang	31	2.414	Sedang	53	2.862	Sedang
10	3.207	Tinggi	32	2.276	Sedang	54	2.655	Sedang
11	2.448	Sedang	33	2.897	Sedang	55	3.172	Tinggi
12	3.759	Tinggi	34	2.897	Sedang	56	3.000	Tinggi
13	3.414	Tinggi	35	2.966	Sedang	57	2.655	Sedang
14	3.379	Tinggi	36	2.862	Sedang	58	3.069	Tinggi
15	3.345	Tinggi	37	3.069	Tinggi	59	3.655	Tinggi
16	2.690	Sedang	38	2.931	Sedang	60	3.000	Tinggi
17	2.241	Sedang	39	3.138	Tinggi	61	2.000	Sedang
18	2.517	Sedang	40	3.000	Tinggi	62	2.000	Sedang
19	1.828	Rendah	41	2.931	Sedang	63	3.138	Tinggi
20	2.793	Sedang	42	3.000	Tinggi	64	2.414	Sedang
21	3.172	Tinggi	43	3.069	Tinggi	65	2.724	Sedang
22	2.172	Sedang	44	2.690	Sedang			

#### 4.3 Faktor-faktor yang Mempengaruhi *Employee Engagement*

Pada tahap ini dilakukan analisis statistik uji independensi dua faktor. Tujuan uji tersebut dilakukan untuk mengetahui hubungan atau kaitan antara nilai indeks *employee engagement* dengan masing-masing faktor yang mempengaruhi *employee engagement*, yaitu jenis kelamin, usia, masa kerja, dan pendidikan. Contoh perhitungan dilakukan untuk mengetahui hubungan antara jenis kelamin dan tingkat *employee engagement*. Data skala berdasarkan jenis kelamin dapat dilihat pada Tabel 5. Langkah-langkah pengujian:

1.  $H_0$  : kedua faktor (frekuensi *employee engagement* karyawan administrasi dengan jenis kelamin) saling bebas.  
 $H_1$ : kedua faktor tidak saling bebas.
2.  $\alpha = 5\%$

**Tabel 5. Skala Berdasarkan Jenis Kelamin**

Skala	Unit		
	Pria	Wanita	Total
Rendah	0	1	1
Sedang	24	14	38
Tinggi	19	7	26
Total	43	22	65

3. Statistik hitung  
Perhitungan independensi antara dua faktor terdapat pada Tabel 6.

**Tabel 6. Independensi antara dua faktor berdasarkan jenis kelamin**

Skala		Pria	Wanita	Total
Rendah	O <sub>i</sub>	0	1	1
	E <sub>i</sub>	0.661	0.338	
Sedang	O <sub>i</sub>	24	14	38
	E <sub>i</sub>	25.138	12.862	
Tinggi	O <sub>i</sub>	19	7	26
	E <sub>i</sub>	17.200	8.800	
	Total	43	22	65

Kesimpulan :

Hasil analisis menunjukkan bahwa  $\chi^2$  hitung = 6.019 yaitu lebih besar dari nilai  $\chi^2$  tabel = 5.591 sehingga Terima  $H_1$ . Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa cukup alasan untuk menerima bahwa ada hubungan antar tingkat *engagement* dengan jenis kelamin karyawan administrasi.

Hasil pengujian untuk ketiga faktor lainnya menunjukkan nilai  $\chi^2$  hitung yang lebih kecil dari pada nilai  $\chi^2$  tabel, sehingga tidak adanya hubungan antara tingkat *engagement* dengan usia, masa kerja, maupun tingkat pendidikan karyawan administrasi.

#### 4.4 Perhitungan Indeks *Employee Engagement* Untuk Item Pertanyaan

Pengolahan data yang dilakukan yaitu perhitungan indeks terhadap pertanyaan, dimana item pertanyaan tersebut merupakan hasil tanggapan responden dan cara perhitungannya sama dengan perhitungan indeks untuk responden. Rekapitulasi indeks item pertanyaan secara keseluruhan terdapat pada Tabel 7. Pada Tabel 7 nilai indeks rata-rata secara keseluruhan *employee engagement* adalah 2.834 dengan skala sedang.

## 5. ANALISIS DAN USULAN PERBAIKAN

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

Diketahui bahwa nilai indeks rata-rata secara keseluruhan adalah sebesar 2.834, artinya nilai tersebut diantara nilai 2 (tidak *engaged*) dan nilai 3 (*engaged*) atau dapat dikatakan secara

*Usulan Peningkatan Employee Engagement Pada Karyawan Administrasi Itenas*

indeks belum mencapai tingkat *engaged*. Hal ini menunjukkan bahwa karyawan administrasi belum menjalankan pekerjaan dengan baik.

**Tabel 7. Data Rekapitulasi Indeks Item Pertanyaan Secara Keseluruhan**

Nomor Item Pertanyaan	Item Pertanyaan	Indeks	Skala
19	Merekendasikan pekerjaan di Itenas kepada teman-teman dan keluarga jika ada lowongan	2.585	Sedang
27	Itenas memberikan pengakuan dan sistem penghargaan yang efektif misalnya bonus tunjangan, promosi jabatan, kenaikan gaji, dan sebagainya.	2.677	Sedang
6	Mendapat umpan balik dari hasil pekerjaan. Jika hasil kerja jelek maka akan diberitahu letak salahnya dimana dan diberitahu bagaimana cara perbaikinya.	2.646	Sedang
7	Di tim kerja pegawai-pegawai diminta pertanggung jawabnya (tidak mendapat penghargaan) jika hasil kerjanya kurang memuaskan.	2.708	Sedang
28	Itenas memberikan kesempatan yang sama dan perlakuan yang adil misalnya peluang untuk studi lanjut, promosi jabatan, dan sebagainya.	2.662	Sedang
5	Tim kerja menggunakan sumber daya waktu dan anggaran secara efisien	2.785	Sedang
11	Lingkungan kerja yang berbeda bersedia membantu dan mendukung satu dengan yang lain. Rektorat, Fakultas-fakultas, Jurusan-jurusan, dan unit-unit saling bekerja sama dengan baik.	2.708	Sedang
10	Mendapat manfaat dari komunikasi dan arus informasi yang baik. Semua informasi didapatkan dengan cepat, mudah, dan akurat.	2.708	Sedang
26	Mendapatkan kesempatan mengikuti kegiatan pelatihan, pengembangan karir, dan pemberdayaan untuk peningkatan, kemampuan dan pengetahuan dari Itenas.	2.723	Sedang
29	Pegawai dan dosen memiliki sikap kekeluargaan dan sikap yang bersahabat	2.754	Sedang
8	Memiliki pemahaman yang baik mengenai hal-hal yang seharusnya saya kerjakan. Buku panduan/pedoman mengenai hal-hal yang harus dilakukan sudah tersedia.	2.738	Sedang
25	Mendapat fasilitas kerja yang memadai untuk membantu saya bekerja, misalnya komputer, alat-alat inventaris, dan ruangan kerja.	2.738	Sedang
18	Puas dengan pekerjaan saya	2.815	Sedang
9	Dalam lingkungan kerja cepat menyelesaikan konflik yang terjadi, sehingga tidak ada konflik yang dibiarkan berlarut-larut.	2.785	Sedang
16	Membuat keputusan berarti bagaimana melakukan pekerjaan, misalnya mendapat kebebasan untuk menentukan cara penyelesaian atau diperbolehkan memilih salah satu cara.	2.754	Sedang
13	Di lingkungan kerja, rapat-rapat dijalankan dengan fokus dan efisien	2.831	Sedang
1	Ide-ide dan pendapat kami dihargai dalam lingkungan kerja.	2.800	Sedang
2	Pegawai-pegawai saling percaya satu dengan yang lain di lingkungan kerja	2.862	Sedang
17	Di lingkungan kerja, pegawai – pegawai berupaya untuk mempelajari kemampuan dan pengetahuan baru	2.833	Sedang
24	Menerima dukungan baik dari rekan kerja maupun pimpinan Itenas	2.908	Sedang
14	Pegawai-pegawai di lingkungan kerja, bekerja sama satu dengan yang lain untuk menyelesaikan tugas	2.985	Sedang
3	Pekerjaan memberikan kesempatan untuk tumbuh dan berkembang (pengetahuan, kemampuan, dan sikap saya menjadi lebih baik)	3.046	Tinggi
12	Pegawai-pegawai di lingkungan kerja, memahami dan menghargai, perbedaan, kelebihan, dan kekurangan saya.	2.938	Sedang
4	Dalam tim kerja, pegawai diberikan tugas untuk mengeluarkan kemampuan terbaiknya.	2.969	Sedang
22	Lingkungan kerja, berkinerja tinggi (hasil kerjanya bagus) sehingga Itenas termasuk ke dalam perguruan tinggi yang baik dan Itenas selalu melakukan perbaikan untuk menjadi lebih maju.	2.969	Sedang
15	Pekerjaan membuat menemukan makna pribadi yang positif, merasa puas, merasa bermanfaat untuk orang lain	3.000	Tinggi
23	Di lingkungan kerja, pegawai-pegawai termotivasi bekerja untuk kepentingan mahasiswa, pimpinan, Itenas dan masyarakat.	2.923	Sedang
21	Memiliki komitmen baik sepenuh hati dan segenap pikiran untuk menyelesaikan pekerjaan untuk mencapai visi dan misi Itenas.	3.123	Tinggi
20	Merasa loyal terhadap Itenas	3.200	Tinggi
Nilai indeks rata-rata keseluruhan		2.834	Sedang

Keterangan : kolom yang diarsir warna merah merupakan Item Survey Tambahan

Hasil penelitian menunjukkan 2 item pertanyaan *engagement* tertinggi adalah Item 20. Komitmen sepenuh hati dan segenap pikiran dalam menyelesaikan pekerjaan untuk mencapai visi dan misi Itenas dengan nilai indeks 3.123 dan item 3. Pekerjaan memberikan kesempatan untuk tumbuh dan berkembang (pengetahuan, kemampuan dan sikap karyawan menjadi lebih baik) dengan nilai indeks 3.046. Atribut-atribut 2 tertinggi yang berada diatas

nilai indeks 3, menyatakan bahwa sudah mencapai tingkat *engaged*. Atribut-atribut tersebut harus dipertahankan oleh Itenas agar *engagement* pada karyawan administrasi tidak menurun yang berakibat pada produktivitas kerja.

Dua item pertanyaan dengan nilai indeks terendah harus diperbaiki karena dapat mempengaruhi usaha karyawan administrasi yang dapat menyebabkan kinerja karyawan administrasi menjadi rendah. Berdasarkan penelitian diketahui 2 item pertanyaan *engagement* terendah adalah Item 6. Mendapat umpan balik dari hasil pekerjaan Jika hasil kerja kurang memuaskan maka diberitahu letak salahnya dan cara memperbaikinya. Jika hasil kerja memuaskan minimal diberitahu hasil kerjanya sudah baik dengan nilai indeks 2.646, dan item 28. Itenas memberikan kesempatan yang sama dan perlakuan yang adil dengan nilai indeks 2.663. Upaya peningkatan terkait dengan *employee engagement* untuk item pertanyaan 2 dan 6 adalah perbaiki komunikasi antara atasan dan bawahan sehingga terjadi keselarasan pemahaman dalam hal pekerjaan dan *job description* dan memberikan tanggung jawab penuh kepada karyawan administrasi sehingga pekerjaan dapat terselesaikan dengan baik dan menerapkan budaya *coaching* atau mentoring dan setiap karyawan administrasi Itenas diberikan haknya untuk memperoleh perlakuan yang sama.

### **5.2 Analisis Nilai *Engagement* Berdasarkan Item-Item Survey Tambahan**

Hasil penelitian menunjukkan 2 item pertanyaan *engagement* tertinggi adalah item 20. merasa loyal terhadap Itenas dengan nilai indeks 3.200 dan item pertanyaan *engagement* terendah adalah item 19. Merekomendasikan pekerjaan di Itenas kepada teman-teman dan keluarga jika ada lowongan dengan nilai indeks 2.585.

### **5.3 Analisis *Engagement* Berdasarkan Unit**

Hasil penelitian menunjukkan unit-unit yang memiliki nilai Indeks tertinggi adalah karyawan di unit kerja Desain Produk, Rektorat dan Desain interior, dengan nilai indeks berada diatas nilai 3, sehingga karyawan di unit-unit tersebut secara rata-rata sudah mencapai tingkat *engaged*. Unit-unit dengan nilai indeks *engagement* terendah adalah karyawan Teknik Industri, Karyawan LPPM, dan Karyawan Teknik informatika.

### **5.4 Analisis Berdasarkan Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi**

Dari hasil penelitian dapat diketahui bahwa faktor-faktor yang mempengaruhi *engagement* hanya jenis kelamin sedangkan faktor usia, masa kerja, pendidikan tidak mempengaruhi *engagement* seseorang.

## **6. SIMPULAN DAN SARAN**

### **6.1 Simpulan**

1. Item pertanyaan *engagement* dengan nilai indeks 2 tertinggi ialah memiliki komitmen baik secara emosional maupun intelektual untuk menyelesaikan pekerjaan untuk mencapai visi dan misi Itenas, pekerjaan memberikan kesempatan untuk tumbuh dan berkembang (pengetahuan, kemampuan, dan sikap saya menjadi lebih baik).
2. Item pertanyaan *engagement* 2 terendah adalah mendapat umpan balik dari pekerjaan, jika hasil kerja kurang memuaskan maka diberitahu letak salahnya dan cara memperbaikinya, jika hasil kerja memuaskan minimal diberitahu hasil kerjanya sudah baik, Itenas memberikan kesempatan yang sama dan perlakuan yang adil misalnya peluang untuk studi lanjut, promosi, jabatan, dan sebagainya. Usulan perbaiki komunikasi antara atasan dan bawahan sehingga terjadi keselarasan pemahaman dalam hal pekerjaan dan *job description* dan memberikan tanggung

jawab penuh kepada karyawan administrasi sehingga pekerjaan dapat terselesaikan dengan baik dan menerapkan budaya *coaching* atau mentoring dan setiap karyawan administrasi Itenas diberikan haknya untuk memperoleh perlakuan yang sama.

3. Item pertanyaan berdasarkan item-item survey tambahan yang tertinggi dan terendah ialah merasa loyal terhadap Itenas dan Merekomendasikan pekerjaan di Itenas kepada teman-teman dan keluarga jika ada lowongan.
4. Nilai indeks secara keseluruhan adalah 2,834 artinya nilai indeks diantara nilai 2 (tidak *engaged*) dan nilai 3 (*engaged*) atau dapat dikatakan secara indeks belum mencapai tingkat *engaged*.
5. Unit-unit yang memiliki nilai indeks lebih dari 3 ialah karyawan Desain Produk, karyawan Rektorat, dan karyawan Desain Interior.
6. Unit-unit yang memiliki nilai indeks 3 terendah ialah karyawan Teknik Industri, karyawan LPPM, dan karyawan Teknik Informatika.
7. Faktor-faktor yang mempengaruhi *employee engagement* mempunyai hubungan antara tingkat *engagement* karyawan administrasi dengan jenis kelamin

## **6.2 Saran**

Usulan perbaikan untuk Itenas yaitu melakukan perbaikan dan mempertimbangan usulan-usulan dalam penelitian tugas akhir. Usulan-usulan terkait dengan 2 item terendah adalah perbaikan komunikasi antara atasan dan bawahan sehingga terjadi keselarasan pemahaman dalam hal perbaikan pekerjaan dan setiap karyawan administrasi Itenas diberikan haknya untuk memperoleh perlakuan yang sama, dan atribut tersebut merupakan akumulatif dari atribut-atribut maka untuk memperbaikinya yaitu dengan memperbaiki item atribut yang rendah.

## **UCAPAN TERIMA KASIH**

Penulis menyampaikan terima kasih kepada Institut yang telah mengizinkan melakukan penelitian. Terima kasih kepada Bapak dan Ibu karyawan yang sudah banyak membantu dalam memberikan data dan masukan dalam penelitian ini.

## **REFERENSI**

Abrar, 2011. "*Knowledge Sharing* dan Implikasinya Terhadap *Employee Engagement* di Fakultas Ekonomi UNPAD". Laporan Tugas Akhir. Universitas Padjajaran.

Hanim, Mardia. 2013. "Usulan Peningkatan *Employee Engagement* Untuk Karyawan Non Administrasi dan Teknisi" Laporan Tugas Akhir. Institut Teknologi Nasional Bandung.

Indonesian Quality Award Foundation (IQAF). 2011-2012." Kriteria Kinerja Ekselen Bidang Pendidikan". Yayasan Indonesian Quality Award. Jakarta.

Nastiti, Febrina. 2013. "Usulan Peningkatan *Employee Engagement* Untuk Dosen Itenas". Laporan Tugas Akhir. Institut Teknologi Nasional Bandung.

Pakpahan, Hillary. 2013. "Motivasi Kerja Tugas Akhir Psikologi". <<http://hillarypakpahan.blogspot.com/2013/06/motivasi-kerja-tugas-akhir-psikologi.html>>. Diakses 20 Oktober 2013. 20:10.

Guntari, dkk

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