

**ANALISIS EMPLOYEE ENGAGEMENT PADA DEPARTEMEN
QUALITY ASSURANCE DI PT GRAND TEXTILE INDUSTRY**



SKRIPSI

Diajukan untuk memenuhi sebagian syarat untuk memperoleh gelar
Sarjana Manajemen

Oleh :

Winda Juliani

2016120093

UNIVERSITAS KATOLIK PARAHYANGAN

FAKULTAS EKONOMI

PROGRAM SARJANA MANAJEMEN

Terakreditasi oleh BAN-PT No. 227/SK/BAN-PT/Ak-XVI/S/XI/2018

BANDUNG

2020

**ANALYSIS OF EMPLOYEE ENGAGEMENT AT QUALITY ASSURANCE
DEPARTMENT OF PT GRAND TEXTILE INDUSTRY**



THESIS

Submitted to complete part of the requirements
for Bachelor's Degree in Management

By:

Winda Juliani

2016120093

PARAHYANGAN CATHOLIC UNIVERSITY

FACULTY OF ECONOMICS

PROGRAM IN MANAGEMENT

Accredited by BAN-PT No. 227/SK/BAN-PT/Ak-XVI/S/XI/2018

BANDUNG

2020

UNIVERSITAS KATOLIK PARAHYANGAN

FAKULTAS EKONOMI

PROGRAM SARJANA MANAJEMEN



**Analisis Employee Engagement pada Departemen Quality Assurance di PT
Grand Textile Industry**

Oleh :

Winda Juliani

2016120093

Bandung, Juli 2020

Ketua Program Studi Sarjana Manajemen,

Dr. Istiharini, CMA

Pembimbing Skripsi,

Triyana Iskandarsyah Dra., M.Si

Ko-pembimbing Skripsi,

Angela Teressia, S.IP., MM.

ABSTRAK

Di era persaingan global, sumber daya manusia menjadi salah satu faktor terpenting dalam menjaga keberlanjutan organisasi. Selain itu, sumber daya manusia digunakan perusahaan sebagai penggerak sumber daya lain dan memiliki posisi strategis yang berkontribusi untuk mewujudkan kinerja organisasi perusahaan. Oleh karena itu, penting untuk sebuah organisasi meningkatkan dan mengoptimalkan kinerja organisasinya. PT Grand Textile Industry merupakan salah satu pelopor industri tekstil di Indonesia yang telah berdiri selama 49 tahun, dan terus berusaha untuk meningkatkan dan mengoptimalkan kinerja organisasinya. Berdasarkan penelitian sebelumnya, didapatkan bahwa employee engagement berpengaruh positif terhadap kinerja organisasi. Maka tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui tingkat employee engagement guna meningkatkan dan mengoptimalkan kinerja pada department quality assurance PT Grand Textile Industry. Analisis dalam penelitian ini menggunakan central tendency (modus). Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh karyawan department quality assurance PT Grand Textile Industry. Sampel dalam penelitian ini menggunakan simple random sampling dengan jumlah sebanyak 43 responden. Hasil penelitian ini menunjukkan employee engagement yang dimiliki mayoritas karyawan department quality assurance PT Grand Textile termasuk dalam kategori not engaged, dan terdapat 4 faktor yang perlu diprioritaskan guna memperbaiki tingkat employee engagement yaitu kesempatan untuk melakukan yang terbaik, pendapat yang diperhitungkan, bertumbuh dan berkembang, dan rekan kerja melakukan hal yang terbaik dalam pekerjaannya.

Kata kunci : employee engagement, kinerja organisasi, sumber daya manusia.

ABSTRACT

In the era of global competition, human resources have become one of the most important factors in organizational sustainability. In addition, human resources are used by companies as movers for other resources and have strategic positions that contribute to realizing organizational performance. Therefore, it is important for organizations that optimize organizational performance. PT Grand Textile Industry is one of the pioneers of textile industry in Indonesia which has been established for 49 years, and continues to strive to support the performance of its organization. Based on previous research, obtained positive employee involvement on organizational performance. Then the purpose of this study is to determine the level of employee engagement in order to optimize performance on the quality assurance department of PT Grand Textile Industry. The analysis in this study uses a central tendency (mode). The population in this study were all employees of the quality assurance department of PT Grand Textile Industry. The sample in this study used simple random sampling with a total of 43 respondents. The results of this study indicate the employee engagement of quality assurance department is classified as not engaged, and includes 4 factors that need to be prioritized in order to increase the level of employee engagement. The factors are associates committed to quality, opinions count, learn and grow, opportunity to do the best.

Keywords: employee engagement, organizational performance, human resources.

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur penulis panjatkan kepada Tuhan Yang Maha Esa, karena berkat anugerah-Nya penulis dapat menyelesaikan penelitian yang dibuat untuk memenuhi sebagian syarat kelulusan di Fakultas Ekonomi Universitas Katolik Parahyangan dengan judul “Analisis *Employee Engagement* Pada Departemen *Quality Assurance* di PT Grand Textile”. Dalam prosenya, penyusunan skripsi ini juga tidak terlepas dari dukungan pihak-pihak yang senantiasa memberikan bantuan, dukungan, serta bimbingan bagi penulis sehingga dapat menyelesaikan proses penyusunan skripsi ini, oleh sebab itu penulis ingin mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada :

1. Papa dan Mama, selaku orang tua dari penulis yang selalu memberikan dukungan dan semangat, serta mendoakan penulis tanpa henti, yang selalu bersusah payah berjuang untuk menghantarkan penulis hingga bisa ke jenjang sarjana. Yang selalu meyakinkan penulis, untuk bisa melewati setiap tahap perkuliahan hingga tingkat terakhir.
2. Wandu Prasetia, selaku kakak dari penulis yang selalu mendoakan dan memberi semangat kepada penulis.
3. Pak Yanto, selaku pimpinan kepala pabrik yang telah memberikan ijin terhadap penulis untuk menjankan skripsi di PT Grand Textile.
4. Pak Eko, selaku pimpinan *HRD* PT Grand Textile yang telah bersedia meluangkan waktunya untuk diwawancarai, dan membantu penulis terkait data juga kuesioner yang dibutuhkan oleh penulis.
5. Ibu Triyana Iskandarsyah Dra., M.Si, selaku dosen pembimbing yang penulis hormati, yang telah bersedia memberikan waktunya untuk memberikan bimbingan dan masukan, juga kesabarannya selama membimbing penulis.

6. Ibu Angela Teressia, S.IP.,MM., selaku *co*-pembimbing dalam penyusunan skripsi penulis yang mau meluangkan waktunya dan penuh kesabaran untuk membimbing penulis.
7. Ibu (Alm.) Leokadia Retno Adriani, Dra., M.Si., selaku dosen wali yang penulis hormati, yang selalu membantu penulis dalam menentukan rencana studi dari awal hingga akhir perkuliahan, dan selalu mau untuk membantu penulis dikala penulis memiliki permasalahan terkait dengan perkuliahan.
8. Ibu Dr. Istiharini, CMA. , selaku Ketua Prodi Manajemen Universitas Katolik Parahyangan.
9. Seluruh staf pengajar Fakultas Ekonomi Universitas Katolik Parahyangan yang telah memberikan ilmu, bimbingan, dan pengalaman yang sangat berguna.
10. Asmira, Ghautami Lara, Ghautami Mira, Janice, Michelle Y, Monica, selaku sahabat-sahabat penulis yang telah menemani penulis dari awal perkuliahan semester 1 hingga sekarang ini dalam segala suka dan duka perkuliahan.
- 11.Cindy dan Widni, selaku sahabat penulis sekaligus partner penulis dalam pengerjaan skripsi, yang telah menemani keseharian kuliah, memberi dukungan, dan selalu membantu penulis disaat kesulitan dalam penyusunan skripsi.
12. Clairvoyance, selaku *group* bermain penulis di masa SMA hingga kini yang selalu memberikan dukungan yang terbaik.
13. Serta semua pihak yang penulis tidak dapat disebutkan satu per satu, yang telah mendoakan, membantu, dan mendukung penulis hingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dengan baik.

Akhir kata, penulis sadar bahwa dalam penulisan skripsi ini tentunya masih jauh dari kesempurnaan dan banyak kekurangan. Oleh sebab itu, penulis sangat

menghargai segala bentuk kritik, saran, dan masukan dari berbagai pihak agar dapat membangun penulis untuk lebih baik ke depannya.

Bandung, 2020

Winda Juliani

DAFTAR ISI

ABSTRAK.....	i
KATA PENGANTAR	iii
DAFTAR TABEL.....	viii
DAFTAR GAMBAR.....	ix
DAFTAR LAMPIRAN.....	x
BAB 1 PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah.....	5
1.3 Tujuan Penelitian	6
1.4 Manfaat Penelitian	6
1.5 Kerangka Pemikiran.....	6
BAB 2 TINJAUAN PUSTAKA	12
2.1 Kinerja Organisasi	12
2.2 <i>Employee Engagement</i>	14
2.2.1 Dimensi <i>Employee Engagement</i>	15
2.2.2 Gejala <i>Employee Engagement</i>	16
2.2.3 Tipe Karyawan berdasarkan tingkat <i>Employee Engagement</i>	17
2.2.4 <i>Employee Engagement Behaviour</i>	17
2.2.5 Manfaat <i>Employee Engagement</i>	19
2.3 Faktor – Faktor Pendorong <i>Employee Engagement</i>	20
BAB 3 METODE PENELITIAN	24
3.1 Metode dan Jenis Penelitian.....	24
3.1.1 Sumber Data.....	24
3.1.2 Teknik Pengumpulan data.....	25
3.1.3 Populasi dan Sample Penelitian	26
3.1.4 Operasionalisasi Variabel	28
3.1.5 Alur Penelitian	31
3.1.6 Pengukuran Variabel.....	32
3.1.7 Uji Validitas	33

4.1.8	Uji Realibilitas	34
4.1.9	Teknik Analisis Data.....	35
3.2	Objek Penelitian.....	36
1.2.1	Profil Perusahaan	36
3.2.2	Profil Responden.....	38
BAB 4 HASIL DAN PEMBAHASAN		41
4.1	<i>Employee Engagement</i> Karyawan Pada Bagian <i>Quality Assurance</i> di PT Grand Textile Industry.....	41
4.2	Faktor yang Perlu Diprioritaskan	51
BAB 5 KESIMPULAN DAN SARAN		56
5.1	Kesimpulan	56
5.2	Saran	58
DAFTAR PUSTAKA		60
RIWAYAT PENULIS		70

DAFTAR TABEL

Tabel 3. 1	28
Tabel 3. 2	32
Tabel 3. 3	34
Tabel 3. 4	35
Tabel 3. 5	38
Tabel 3. 6	39
Tabel 3. 7	39
Tabel 3. 8	40
Tabel 3. 9	40
Tabel 4. 1	41
Tabel 4. 2	42
Tabel 4. 3	44
Tabel 4. 4	46
Tabel 4. 5	47
Tabel 4. 6	48
Tabel 4. 7	49

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. 1.....	11
Gambar 3. 1.....	37

DAFTAR LAMPIRAN

LAMPIRAN 1.....	64
LAMPIRAN 2.....	67

BAB 1

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Seiring perkembangan jaman, kini dunia telah berada pada era globalisasi yang berdampak pada berbagai aspek, salah satunya adalah semakin ketatnya persaingan yang harus dihadapi pada bidang ekonomi (Prakoso,2013). Indonesia memiliki sejumlah komoditas unggulan ekonomi yang bisa dikatakan mampu bersaing di dunia perdagangan nasional dan internasional, yaitu perkebunan, pertanian,dan tekstil (Ully,Niagumawang,Aji, 2020). Industri tekstil kini merupakan salah satu sektor andalan karena memberikan kontribusi besar bagi perekonomian nasional. Menurut data Badan Pusat Statistik (BPS) industri ini memiliki kenaikan sebesar 4,45% (kuartal I – 2019) dibandingkan tahun sebelumnya. Berdasarkan kontribusi industri tekstil yang sedang meningkat,tentunya setiap perusahaan yang ada di bidang ini dituntut untuk memiliki keunggulan agar mampu untuk tetap bersaing. Menurut Samidha Bhatnagar (2011) dalam industri ekspor manufaktur garmen, keunggulan *output* dan keunggulan kompetitif perusahaan bergantung pada orang-orang yang bermotivasi dan kompeten.

PT Grand Textile Industry adalah sebuah perusahaan yang bergerak dalam bidang industri tekstil yang terletak di Jl. AH. Nasution no 127, Bandung. PT Grand Textile Industry berfokus pada produksi denim, yang dalam proses pembuatan denim tersebut terdiri dari beberapa tahapan dimana bahan dasar berupa benang diolah hingga berwujud kain denim dan selanjutnya diekspor ke Asia, USA, Eropa. PT Grand Textile Industry merupakan perusahaan patungan antara pengusaha Indonesia dengan

pengusaha asal HongKong, tahun 1981 sempat mengalami perubahan kepemilikan dan akhirnya menjadi anggota dari Argo Manunggal Group hingga kini.

Berdasarkan hasil wawancara kepada kepala departemen *Human Resource Development (HRD)* PT. Grandtex . Kini, PT Grandtex memiliki karyawan pada pabrik produksi sejumlah 1531 orang yang terbagi menjadi beberapa bagian berbeda. Pabrik produksi dibagi menjadi 3 bagian besar yaitu *weaving*, *spinning*, dan *quality assurance*. *Spinning* merupakan proses awal pengubahan kapas menjadi benang sebagai bahan baku kain, yang akan dilanjutkan ke tahap *weaving* untuk diolah menjadi kain denim dan terakhir akan mengalami uji kualitas pada tahap *quality assurance*. *Quality assurance* sendiri yang terdiri dari 75 orang memiliki tanggungjawab penuh terhadap kualitas dan kuantitas dari kain denim yang telah diproduksi karena *quality assurance* merupakan tahap terakhir dari seluruh kegiatan produksi, sekaligus menjadi tahap terpenting dalam penentuan kualitas *output*, karena pada industri tekstil kualitas *output* merupakan hal yang sangat mempengaruhi keberlangsungan perusahaan.

Menurut kepala departemen *Human Resource Development*, hingga kini PT Grandtex belum memiliki data mengenai *employee engagement*. Selain itu, PT Grandtex juga memiliki keinginan untuk meningkatkan kinerja perusahaannya dengan cara menaikkan kapasitas produksi tanpa menambah jumlah tenaga kerja yang ada. Dari data awal yang didapat, PT Grandtex sedang melakukan perubahan dalam setiap lini organisasinya dan pihak manajemen pun merasa bahwa sejauh ini karyawan bisa mencapai target yang pernah dimiliki perusahaan. Sehingga untuk saat ini PT Grandtex tidak menambah jumlah tenaga kerja yang ada.

PT Grandtex merasa dengan tujuannya ini, tentunya akan memberikan berbagai dampak. Salah satunya adalah kinerja karyawan yang tentunya perlu lebih dioptimalkan. Dari penelitian yang sebelumnya dilakukan, di dapatkan hasil yang positif antara *employee engagement* dengan kinerja organisasi

(Rachmawati,2010). Sehingga data *employee engagement* dirasa dapat menjadi salah satu data pendukung untuk pengambilan keputusan dan kebijakan terhadap kinerja organisasi sehubungan dengan rencana kenaikan kapasitas produksi.

Perusahaan pada jaman sekarang menginginkan sumber daya manusia yang tidak hanya memiliki kompetensi sesuai bidang pekerjaannya, namun juga memiliki rasa keterikatan (*engagement*) terhadap perusahaan. Karyawan yang memiliki *engagement* dengan perusahaan akan memberikan kontribusi penuh pada pekerjaan dan perusahaannya, karena mereka tidak bekerja hanya untuk gaji, atau promosi, tetapi bekerja atas nama tujuan perusahaan (White, 2011). Keterikatan (*engagement*) terhadap perusahaan kini lebih sering dikenal dengan istilah *employee engagement*.

Employee engagement pada masa kini dipandang sebagai kekuatan yang dimiliki oleh karyawan. Kekuatan yang dimaksud merupakan kekuatan sebagai sumber motivasi dalam peningkatan kinerjanya dari kinerja sebelumnya. Kekuatan ini biasanya dalam rupa komitmen terhadap pekerjaan dan perusahaan sebagaimana yang disampaikan oleh Baumruk (dalam Azizah dan Gustomo 2015:818) *employee engagement* merupakan komitmen emosional dan intelektual terhadap organisasi. Selain komitmen, terdapat semangat, rasa bangga, dan rasa tanggungjawab pada pekerjaan yang dapat menjadi kekuatan karyawan (Endres & Smoak, 2008). Selain itu, menurut Marciano (dalam Akbar, 2013) karyawan yang memiliki *engaged* (keterikatan) terhadap perusahaan akan mempunyai keterlibatan dalam perusahaan sesuai dengan tujuan perusahaan, mau memberikan segenap kemampuannya untuk menyelesaikan tugas, menjaga perilakunya saat bekerja, dan memastikan bahwa pekerjaannya telah terselesaikan dengan baik.

Berdasarkan hasil penelitian Gallup's Global Workplace Analytics mengenai *employee engagement*, dapat diketahui bahwa *employee engagement* memiliki beberapa dampak positif yang dapat dirasakan oleh perusahaan. Dampak positif tersebut seperti ; 1) mampu menurunkan tingkat

kegagalan produksi (*defect*) hingga 41%, 2) mampu menurunkan kecelakaan kerja hingga 48%, 3) adanya peningkatan laba sebesar 147%.

Berdasarkan hasil wawancara awal terhadap perwakilan karyawan *quality assurance*, didapati karyawan yang merasa senang selama bekerja di PT Grandtex. Selain merasa senang, mereka pun merasa nyaman dengan lingkungan kerja yang ada. Misalnya disaat mengalami kesulitan dalam menggunakan mesin, biasanya teman kerja yang lain mau berinisiatif untuk membantu. Mereka juga merasa terbantu dengan adanya *training*, karena pemilihan materi training biasanya berdasarkan gap yang ada diantara realita dan rencana produksi sehingga mereka merasa terbantu untuk mengatasi kesulitan mereka dalam hal pekerjaan melalui training yang disediakan. Adanya pemberian bonus (yang bentuknya tergantung pihak perusahaan). Tersedianya fasilitas antar jemput yang membuat mereka menjadi lebih dimudahkan dan menghemat ongkos. Selain didapati karyawan yang merasa senang, didapati juga karyawan yang lainnya yang merasa biasa saja dengan pekerjaannya. Pekerjaan yang mereka jalani dirasa monoton, karena pekerjaan yang itu-itu saja dan diperlukannya konsentrasi, fokus, dan ketelitian yang tinggi membuat mereka terkadang merasa kesulitan dalam pengerjaannya. Pekerjaan yang diberikan pun terasa begitu padat, dari segi bonus dirasa kurang menarik karena biasanya mayoritas bonus berupa merchandise (mug, kalender, dll). Selain itu, tidak adanya ijin untuk pembentukan serikat buruh. Ada saat-saat dimana mereka pun merasa malas untuk mengikuti *training* karena sudah merasa kelelahan dengan pekerjaannya seharian itu, jadwal training yang kurang tepat (disaat karyawan sedang banyak pekerjaan, kemudian setelah selesai pekerjaannya diwajibkan untuk mengikuti *training*). Terakhir selama perbincangan wawancara ini mereka pun bercerita tentang segelintir pegawai yang cenderung menjadi provokator hal-hal negatif terhadap rekan kerjanya (contohnya : karyawan yang pernah ditegur oleh pihak HRD, biasanya memilih untuk membuang muka disaat berpapasan di jalan dengan pihak HRD dan menjelek-jelekan pihak HRD di

depan rekan kerja lainnya. Selain itu, ada karyawan yang memilih bersantai di saat jam kerja dan melimpahkan pekerjaannya terhadap rekan kerjanya yang lain.

Berdasarkan penelitian sebelumnya (Coffman, 2000) perusahaan perlu memperhatikan *employee engagement* para karyawannya karena hal tersebut dapat berpengaruh positif terhadap kinerja organisasi seperti: kesediaan karyawan untuk tetap bekerja di perusahaan, kapasitas produksi, keuntungan, loyalitas dan kenyamanan pelanggan. Sebaliknya jika rasa *employee engagement* tersebut tidak ada, maka akan muncul perilaku seperti: karyawan bekerja tidak efektif dan efisien, tidak menunjukkan komitmen penuh terhadap pekerjaannya, tidak tertarik untuk melakukan perubahan dalam organisasi, serta selalu merasa khawatir terhadap segala bentuk evaluasi seperti survey kinerja (White, 2006).

Berdasarkan hal-hal yang telah dijabarkan dan hasil wawancara baik dengan pihak HRD maupun karyawan *quality assurance*, dapat dikatakan *employee engagement* merupakan hal yang penting bagi Departement *quality assurance* PT Grandtex karena berkaitan langsung dengan kualitas output yang menjadi penentu keberlangsungan perusahaan. Sehingga penulis tertarik untuk meneliti *employee engagement* pada karyawan *quality assurance* PT Grantex.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah dijabarkan, penulis merumuskan masalah sebagai berikut :

1. Sejauh mana tingkat *employee engagement* pada karyawan Departement *Quality Assurance* PT Grand Textile Industry.
2. Faktor-faktor apa yang perlu diprioritaskan dalam meningkatkan *employee engagement* pada karyawan Departement *Quality*

Assurance PT Grand Textile Industry, sebagai salah satu faktor yang penting untuk peningkatan kinerja organisasi.

1.3 Tujuan Penelitian

Berdasarkan identifikasi masalah di atas, maka tujuan penelitian ini adalah untuk menganalisis dan mengetahui :

1. Tingkat *employee engagement* pada karyawan *Departement Quality Assurance* PT Grand Textile Industry.
2. Faktor-faktor yang perlu diprioritaskan untuk meningkatkan *employee engagement* yang ada pada karyawan *Departement Quality Assurance* PT Grand Textile Industry, sebagai salah satu faktor yang penting untuk peningkatan kinerja organisasi.

1.4 Manfaat Penelitian

Penelitian ini selain memiliki tujuan yang ingin dicapai, juga memiliki manfaat yaitu, dapat memberikan gambaran dan masukan kepada PT Grand Textile Industry mengenai *employee engagement* yang dimiliki oleh karyawan *quality assurance* yang dapat digunakan sebagai salah satu data pendukung untuk mengukur kesiapan karyawan ketika perusahaan menjalankan tujuannya menaikkan kapasitas produksi. Selain itu, penelitian ini juga diharapkan dapat berguna bagi para pembaca sebagai bahan referensi dalam penelitian permasalahan yang serupa.

1.5 Kerangka Pemikiran

Menurut Wright (dalam Kalangi,2015) sumber daya manusia digunakan secara signifikan sebagai penggerak sumber daya lain dan memiliki posisi strategis yang berkontribusi untuk mewujudkan kinerja organisasi

perusahaan. Oleh karena itu, setiap organisasi disarankan untuk mengoptimalkan kinerja organisasinya.

Tujuan pihak manajemen PT Grand Textile Industry saat ini adalah untuk menaikkan kapasitas produksi dengan jumlah tenaga kerja yang sudah ada dalam upayanya untuk meningkatkan kinerja organisasi. Dibutuhkan kesiapan dari berbagai faktor. Dalam penelitian ini, penulis akan membahas kesiapan dari sisi sumber daya manusia, lebih spesifik adalah tingkat *employee engagement* dari karyawan departemen *quality assurance*. Dengan adanya rencana manajemen tentang kenaikan kapasitas produksi, tentunya manajemen sadar keputusan ini akan memberi dampak terhadap sumber daya manusia (karyawan) yang dimilikinya. Dari penelitian yang sebelumnya dilakukan, di dapatkan hasil yang positif antara *employee engagement* dengan kinerja organisasi (Rachmawati, 2010). Sehingga hasil dari pemetaan tingkat *employee engagement* dapat menjadi salah satu data pendukung untuk mengukur kesiapan sdm (karyawan) ketika perusahaan menjalankan tujuannya menaikkan kapasitas produksi.

Employee engagement menurut Gallup (2017) adalah orang-orang yang terlibat dengan antusias dan berkomitmen terhadap pekerjaan dan tempat pekerjaannya. Dimensi *employee engagement* dikelompokkan menjadi 4 bagian berdasarkan Gallup (dalam Nurdin dan Soeling,2014), sebagai berikut:

1. *What do I get ?*

Kebutuhan dasar. Membahas seperti apa yang didapatkan karyawan dari perusahaan, seperti apa yang perusahaan harapkan dari karyawan begitupun sebaliknya, materi dan peralatan apa yang layak digunakan bagi karyawan untuk bekerja dengan baik.

2. *What do I give ?*

Dukungan manajemen. Membahas dukungan yang diberikan manajemen bagi karyawan seperti kesempatan berkembang, pujian, motivasi.

3. *Do I belong ?*

Rasa memiliki. Tingkatan ini membahas mengenai apakah karyawan merasa dianggap sebagai bagian perusahaan, seperti pendapat karyawan yang diperhitungkan.

4. *How can we grow ?*

Belajar dan bertumbuh. Membahas mengenai bagaimana karyawan dapat tumbuh dan berkembang dengan mengikuti program pelatihan yang sesuai.

Tingkat *employee engagement* menurut Gallup (2006),

1. *Engaged*

Karyawan ini akan bersedia menggunakan bakat dan kekuatan mereka dalam bekerja setiap hari serta selalu bekerja dengan gairah dan selalu mengembangkan inovasi agar perusahaan berkembang.

2. *Not Engaged*

Karyawan cenderung fokus pada tugas dibandingkan untuk mencapai tujuan dari pekerjaan tersebut. Mereka selalu menunggu perintah dan cenderung merasa kontribusi mereka diabaikan.

3. *Actively Disengaged*

Karyawan tipe ini merupakan secara konsisten menunjukkan perlawanan pada semua aspek. Mereka hanya melihat sisi negatif pada berbagai kesempatan dan setiap harinya, tipe *actively disengaged* ini melemahkan apa yang dilakukan pekerja yang *engaged*.

Faktor-faktor yang dapat mempengaruhi *employee engagement*, berdasarkan Q12 Gallup (2007) :

1. *Expectations*

Disini karyawan perlu mengetahui apa yang diekspetasikan oleh organisasi dari hasil kerja mereka, setiap orang perlu mengerti bagian mereka dalam sebuah organisasi.

2. *Materials and Equipment*

Perlunya ketersediaan alat dan material untuk mendukung pelaksanaan pekerjaan secara optimal.

3. *Opportunity to do the best*

Potensi manusia sepenuhnya terwujud hanya ketika orang berada dalam posisi untuk menggunakan bakat terbesar mereka.

4. *Recognition or Praise*

Pujian dan pengakuan adalah unsur penting dalam membangun tempat kerja yang hebat. Kita semua memiliki kebutuhan untuk diakui sebagai individu dan untuk merasakan pencapaian.

5. *Someone who cares at work*

Memastikan bahwa semua karyawan memiliki hubungan yang berkualitas dengan seseorang yang dapat membimbing mereka ataupun dengan rekan kerjanya.

6. *Encourages the development*

Kerinduan bawaan untuk belajar dan tumbuh adalah alami bagi manusia. Setiap karyawan harus secara sadar menyadari bagaimana dia belajar dan tumbuh.

7. *Opinions Count*

Perlunya memperhitungkan pendapat dari setiap karyawannya. Karyawan butuh untuk merasa dihargai, untuk mengetahui bahwa mereka benar-benar terlibat dalam membuat perbedaan pada perusahaan / organisasi.

8. *Mission/Purpose*

Rasa tujuan hidup yang dirasakan dapat mengarah pada keunggulan. Tempat kerja terbaik memberi karyawan mereka tujuan, membantu mereka merasa menjadi bagian, dan memungkinkan mereka membuat perbedaan.

9. *Associates committed to quality*

Memercayai bahwa rekan kerja seseorang memiliki komitmen terhadap kualitas adalah kunci bagi kinerja tim yang hebat. Di tempat kerja terbaik, manajer menyadari bahwa manusia akan melakukan kesalahan, dan dapat belajar dari memperbaikinya.

10. *Best friend*

Memiliki teman terbaik. Manusia adalah makhluk sosial, dan pekerjaan adalah lembaga sosial. Di tempat kerja terbaik, pengusaha mengakui bahwa orang ingin menjalin hubungan berkualitas dengan rekan kerja mereka, dan bahwa kesetiaan perusahaan dapat dibangun dari hubungan tersebut.

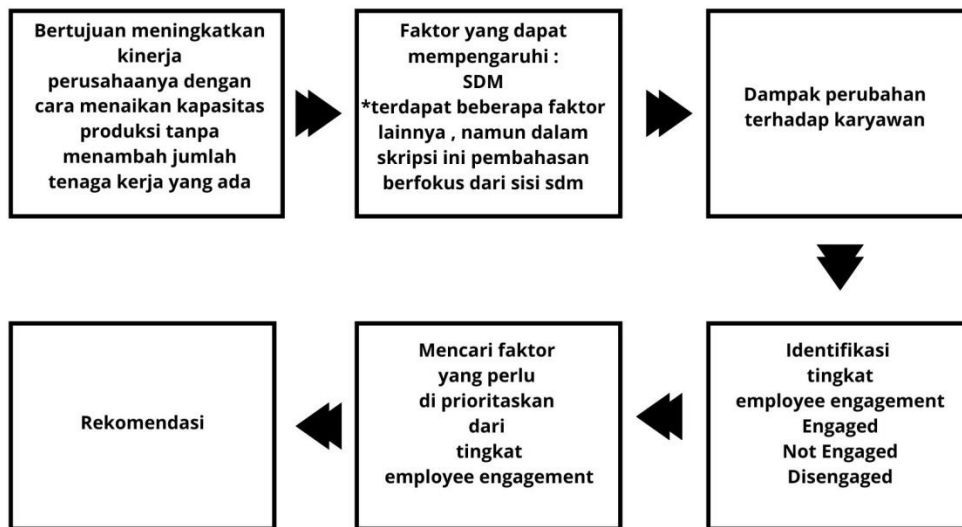
11. *Progress*

Tinjauan kinerja dapat membantu karyawan memahami diri mereka lebih baik dan memberi mereka perspektif yang jelas tentang bagaimana kontribusi mereka benar-benar membuat perbedaan bagi organisasi.

12. Learn and grow

Dalam lingkungan kerja saat ini, produktivitas tidak berasal dari bekerja lebih keras, itu berasal dari bekerja "lebih pintar." Inilah sebabnya mengapa lingkungan kerja yang mempromosikan pembelajaran menarik bagi karyawan.

Gambar 1. 1
Kerangka Pemikiran



Sumber : Olahan penulis