

**Pengaruh *Employee Engagement* dan Beban Kerja
Terhadap Kinerja Karyawan di PT "XYZ"**



SKRIPSI

Diajukan untuk Memenuhi Sebagian Syarat untuk
Memperoleh Gelar Sarjana Manajemen

Oleh:

Dhika Gitamahendra
6031901103

**UNIVERSITAS KATOLIK PARAHYANGAN
FAKULTAS EKONOMI
PROGRAM SARJANA MANAJEMEN**

Terakreditasi oleh LAMEMBA No. 720/DE/A.5/AR.10/IX/2023

BANDUNG

2024

The Influence of Employee Engagement and Workload on Employee Performance at PT "XYZ"



UNDERGRADUATE THESIS

Submitted To Complete Part Of The Requirement For
Bachelor's Degree In Managements

By:

Dhika Gitamahendra
6031901103

UNIVERSITAS KATOLIK PARAHYANGAN

FAKULTAS EKONOMI

Accredited by LAMEMBA No. 720/DE/A.5/AR.10/IX/2023

PROGRAM SARJANA MANAJEMEN

BANDUNG

2024

**UNIVERSITAS KATOLIK PARAHYANGAN
FAKULTAS EKONOMI
PROGRAM SARJANA MANAJEMEN**



**Pengaruh *Employee Engagement* dan Beban Kerja
Terhadap Kinerja Karyawan di PT “XYZ”**

Oleh:

Dhika Gitamahendra
6031901103

PERSETUJUAN SKRIPSI

Bandung, Januari 2024

Ketua Program Sarjana Manajemen

Katlea Fitriani, S.T., MSM., CIPM.

Pembimbing Skripsi

Angela Teressia, S.IP., M.M.

PERNYATAAN

Saya yang bertanda tangan di bawah ini,

Nama : Dhika Gitamahendra
Tempat, Tanggal Lahir : Bandung, 08 Agustus 2001
NPM : 6031901103
Program Studi : Manajemen
Jenis Naskah : Skripsi

Menyatakan bahwa skripsi dengan judul

**"PENGARUH *EMPLOYEE ENGAGEMENT* DAN BEBAN KERJA
TERHADAP KINERJA KARYAWAN PADA PT "XYZ""**

Yang telah diselesaikan di bawah bimbingan: Angela Teressia, S.I.P., M.M.

Adalah benar-benar karya tulis saya sendiri:

1. Apa pun yang tertuang sebagai bagian atau seluruh isi karya tulis saya tersebut di atas dan merupakan karya orang lain (termasuk tapi tidak terbatas pada buku, makalah, surat kabar, internet, materi perkuliahan, karya tulis mahasiswa lain), telah dengan selayaknya saya kutip, sadur atau tafsir dan jelas telah saya ungkap dan tandai,
2. Bahwa tindakan melanggar hak cipta dan yang disebut, plagiat (*plagiarism*) merupakan pelanggaran akademik yang sanksinya dapat berupa peniadaan pengakuan atas karya ilmiah dan kehilangan hak keserjanaan.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan penuh kesadaran dan tanpa paksaan oleh pihak mana pun.

Pasal 25 Ayat (2) UU No 20 Tahun 2003: Lulusan perguruan tinggi yang karya ilmiahnya digunakan untuk memperoleh gelar akademik, profesi, atau vokasi terbukti merupakan jiplakan dicabut gelarnya. Pasal 70 Lulusan yang karya ilmiah yang digunakannya untuk mendapatkan gelar akademik, profesi, atau vokasi sebagaimana dimaksud dalam Pasal 25 Ayat (2) terbukti merupakan jiplakan dipidana dengan pidana penjara paling lama dua tahun dan atau pidana denda paling banyak Rp. 200 juta.

Bandung, 10 Januari 2024

Dinyatakan tanggal: 10 Januari 2024

Pembuat Pernyataan



(Dhika Gitamahendra)

ABSTRAK

Setiap perusahaan berkewajiban untuk memberikan produk atau jasa yang terbaik. Untuk menghasilkan yang terbaik, para karyawan perlu untuk memberikan kinerja yang baik. Berdasarkan hasil *preliminary research* ditemukan bahwa sebagian karyawan tidak mampu untuk menyelesaikan tugasnya sesuai dengan batas waktu, selain itu karyawan merasa adanya ketidakadilan dalam pembagian tugas, karyawan yang masih telat dalam absensi kehadiran dan sering pula pulang lebih dahulu meski jam kerja masih berlangsung,

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui tingkat *employee engagement* (X1) beserta dimensinya (*Vigor, Dedication, Absorption*), tingkat beban kerja (X2) beserta dimensinya (Faktor Internal, Faktor Eksternal), tingkat kinerja karyawan (Y) beserta dimensinya (Kuantitas Kerja, Kualitas Kerja, Tanggung Jawab, Kerjasama, Inisiatif), pengaruh *employee engagement* terhadap kinerja karyawan dan pengaruh beban kerja terhadap kinerja karyawan di PT "XYZ". Penelitian ini berjenis *applied research* yang dilakukan dengan metode eksplanatori dan bersifat kuantitatif, pengambilan sampel yang dilakukan menggunakan teknik *purposive sampling* dengan melakukan penyebaran kuesioner kepada PT "XYZ". Peneliti melakukan analisis dan mengolah data dengan uji regresi linear berganda serta analisis deskriptif.

Berdasarkan hasil pengujian dan analisis data, ditemukan tingkat *employee engagement* dan kinerja karyawan PT "XYZ" berada di kategori sedang, selain itu tingkat beban kerja PT "XYZ" berada di kategori tinggi. Lebih lanjutnya, variabel *employee engagement* berpengaruh positif terhadap kinerja karyawan sedangkan variabel beban kerja berpengaruh negatif terhadap kinerja karyawan.

Kata Kunci: perusahaan informasi dan teknologi, *employee engagement*, beban kerja, kinerja karyawan

ABSTRACT

Every company is obligated to provide the best products or services. To achieve the best, employees need to deliver good performance. Based on preliminary research results, it was found that some employees were unable to complete their tasks within the set deadlines. Additionally, employees perceived unfairness in task distribution, with some being consistently late or leaving early despite working hours still being in progress. These signs indicate suboptimal employee performance in the company.

This study aims to determine the level of employee engagement (X1) and its dimensions (Vigor, Dedication, Absorption), the level of workload (X2) and its dimensions (Internal Factors, External Factors), and the level of employee performance (Y) with its dimensions (Quantity of Work, Quality of Work, Responsibility, Cooperation, Initiative). The research examines the influence of employee engagement on employee performance and the impact of workload on employee performance at PT "XYZ". This applied research employs an explanatory method with a quantitative approach, utilizing purposive sampling by distributing questionnaires to PT "XYZ" employees. Data analysis involves multiple linear regression tests and descriptive analysis.

Based on the testing and data analysis, it was found that the levels of employee engagement and employee performance at PT "XYZ" are in the moderate category. Additionally, the workload level at PT "XYZ" is categorized as high. Furthermore, the variable of employee engagement has a positive partial and simultaneous effect on employee performance, while the workload variable has a negative partial effect on employee performance.

Keywords: *information and technology company, employee engagement, workload, employee performance*

KATA PENGANTAR

Puji syukur kepada Tuhan yang Maha Esa, karena berkat kasih-Nya, peneliti dapat menyelesaikan skripsi dengan judul "**Pengaruh *Employee Engagement* dan Beban Kerja Terhadap Kinerja Karyawan di PT "XYZ"**" Tentu saja ada tantangan yang dihadapi peneliti dalam menulis skripsi ini. Namun berkat bimbingan, dukungan, dan doa dari semua pihak, peneliti akhirnya dapat menyelesaikan proses penulisan ini. Oleh karena itu, peneliti ingin menggunakan kesempatan ini untuk mengucapkan terima kasih kepada :

1. Papah, Mamah serta anggota keluarga yang lain telah mendukung dan dukungan kepada peneliti sedari awal perkuliahan sampai sekarang menyelesaikan penulisan skripsi ini,
2. Dr. Regina Deti Mulyo Harsono, S.E., M.M. selaku wali dosen yang telah memberikan arahan dari awal masuk kuliah hingga berhasil menulis penyusunan skripsi,
3. Angela Teressia, S.IP., M.M. selaku dosen pembimbing yang telah membimbing dan memberikan arahan dalam melakukan penyusunan skripsi,
4. Galuh Djoyo Negoro, Maria Elmeniar Putri Repi, Vanissa Irvania, Putri Haruka Hirokazu Kanagawa, Igham Widi Hadiansyah, Mochamad Ilhami, Risyad Martak, Difa Abdul Rafi, Emmanuela Jasmine Tanimukti, Anillyn Hestiana, selaku sahabat dan teman seperjuangan yang sudah memberikan bantuan dan dukungan kepada peneliti untuk menyelesaikan penulisan skripsi ini,
5. Alfath Fachrezy, Anselma Hanandya Putri, Rafdhan Diaz, Gadis Azzahra, Alfina Raita, Abdi Rangga Mahardika, selaku teman dan sahabat peneliti yang sudah menghibur dan menemani peneliti selama mengerjakan penulisan skripsi ini,
6. Adhietya Orlandho Putra Sunarmo selaku teman peneliti sudah mau untuk mendukung, meyakinkan, menghibur dari penat dan menemani dalam mengerjakan penulisan skripsi ini.

Pada saat penulisan skripsi ini, penelitian menyadari bahwa masih terdapat keterbatasan dan kesalahan. Oleh karena itu, dengan adanya kritik dan saran yang membangun dari semua pihak, peneliti mampu untuk memperbaiki untuk ke depannya. Peneliti berharap semoga penelitian ini bermanfaat bagi peneliti dan pembaca selanjutnya.

Bandung, Januari 2024

Peneliti,

Dhika Gitamahendra

DAFTAR ISI

ABSTRAK	i
ABSTRACT	ii
KATA PENGANTAR.....	iii
DAFTAR ISI.....	v
DAFTAR TABEL.....	ix
DAFTAR GAMBAR.....	xi
BAB 1 PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang Masalah	1
1.2 Rumusan Masalah.....	4
1.3 Tujuan Penelitian	5
1.4 Kerangka Pemikiran.....	5
1.5 Hipotesis Penelitian	9
BAB 2 TINJAUAN PUSTAKA	10
2.1 <i>Employee Engagement</i>	10
2.1.1 Aspek <i>Employee Engagement</i>	10
2.1.2 Faktor <i>Employee Engagement</i>	11
2.1.3 Indikator <i>Employee Engagement</i>	12
2.2 Beban Kerja	13
2.2.1 Dimensi Beban Kerja.....	13
2.2.2 Indikator Beban Kerja.....	14
2.3 Kinerja Karyawan	14
2.3.1 Indikator Kinerja Karyawan	15
2.3.2 Jenis dan Ukuran Kinerja.....	16
2.3.3 Penilaian Kinerja.....	16

2.3.4	Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kinerja Karyawan.....	17
2.4	Penelitian Terdahulu	17
BAB 3 METODE DAN OBJEK PENELITIAN.....		20
3.1	Metode dan Jenis Penelitian.....	20
3.2	Teknik Pengumpulan Data.....	20
3.2	Populasi dan Sampel	21
3.3	Operasionalisasi Variabel	23
3.4	Teknik Pengukuran Variabel	28
3.5	Uji Validitas dan Reliabilitas	28
3.5.1	Uji Validitas	29
3.5.2	Uji Reliabilitas	31
3.6	Teknik Analisis Data.....	32
3.6.1	Analisis Deskriptif	32
3.6.2	Uji Asumsi Klasik.....	33
3.6.2.1	Uji Normalitas	33
3.6.3	Analisis Regresi Linear Berganda	34
3.6.4	Uji Pengaruh Secara Simultan (Uji F)	35
3.6.5	Uji Pengaruh Secara Parsial (Uji t).....	36
3.6.6	Uji Koefisien Determinasi (R^2).....	36
3.7	Objek Penelitian.....	37
3.7.1	Profil Perusahaan	37
BAB 4 HASIL DAN PEMBAHASAN		41
4.1	Analisis Deskriptif Variabel <i>Employee Engagement</i>	41
4.1.1	Analisis Dimensi <i>Vigor</i>	41
4.1.2	Analisis Dimensi <i>Dedication</i>	43
4.1.3	Analisis Dimensi <i>Absorption</i>	45

4.1.4	Rekapitulasi Tanggapan Responden Terhadap Variabel <i>Employee Engagement</i>	46
4.2	Analisis Deskriptif Variabel Beban Kerja	47
4.2.1	Analisis Dimensi Faktor Internal.....	47
4.2.2	Analisis Dimensi Faktor Eksternal.....	49
4.2.3	Rekapitulasi Tanggapan Responden Terhadap Variabel Beban Kerja	51
4.3	Analisis Deskriptif Variabel Kinerja Karyawan.....	51
4.3.1	Analisis Dimensi Kuantitas Kerja.....	51
4.3.2	Analisis Dimensi Kualitas Kerja.....	53
4.3.3	Analisis Dimensi Tanggung Jawab.....	54
4.3.4	Analisis Dimensi Kerja Sama	56
4.3.5	Analisis Dimensi Inisiatif	57
4.4	Analisis Pengaruh <i>Employee Engagement</i> Terhadap Kinerja Karyawan PT "XYZ"	60
4.5	Analisis Pengaruh Beban Kerja Terhadap Kinerja Karyawan PT "XYZ"	60
4.6	Uji Asumsi Klasik.....	61
4.6.1	Analisis Uji Normalitas.....	61
4.6.2	Hasil Analisis Uji <i>Normal Probability Plot (P-Plot)</i>	61
4.6.3	Hasil Analisis Uji Normalitas	62
4.6.4	Hasil Analisis Uji Multikolinieritas	63
4.6.5	Hasil Analisis Uji Heteroskedastisitas	64
4.7	Analisis Regresi Linear Berganda	64
4.8	Uji Simultan (Uji F).....	65
4.9	Uji Parsial (Uji t).....	66
4.10	<i>Excluded Variables</i>	66

4.11	Persamaan Regresi	67
4.12	Uji Koefisien Determinasi (R^2)	68
4.13	Pembahasan.....	69
BAB 5 KESIMPULAN DAN SARAN		71
5.1	Kesimpulan	71
5.2	Saran	73
DAFTAR PUSTAKA		74
LAMPIRAN.....		76
Lampiran 1. Kuesioner Penelitian		76
Lampiran 2. Hasil Rekapitulasi Kuesioner.....		82
Lampiran 3. Hasil Rekapitulasi Kuesioner.....		99
Lampiran 4. Hasil Uji Reliabilitas.....		102

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1	Tingkat <i>Employee Engagement</i> di Wilayah Asia Tenggara	2
Tabel 2.1	Penelitian Terdahulu	17
Tabel 3.1	Operasionalisasi Variabel	23
Tabel 3.2	Skala Likert Interval	28
Tabel 3.3	Hasil Uji Validitas <i>Employee Engagement</i>	29
Tabel 3.4	Hasil Uji Validitas Beban Kerja	30
Tabel 3.5	Hasil Uji Validitas Kinerja Karyawan	30
Tabel 3.6	Hasil Uji Reliabilitas.....	32
Tabel 3.7	Skala Likert.....	33
Tabel 3.8	Jenis Kelamin Responden.....	38
Tabel 3.9	Pendidikan Responden.....	39
Tabel 3.10	Usia Responden	39
Tabel 3.11	Lama Bekerja.....	40
Tabel 4.1	Dimensi Vigor.....	42
Tabel 4.2	Dimensi <i>Dedication</i>	43
Tabel 4.3	Dimensi <i>Absorption</i>	45
Tabel 4.4	Rekapitulasi Tanggapan Responden Terhadap Variabel <i>Employee Engagement</i>	46
Tabel 4.5	Dimensi Faktor Internal	47
Tabel 4.6	Dimensi Faktor Eksternal	49
Tabel 4.7	Rekapitulasi Tanggapan Responden Terhadap Variabel Beban Kerja	51
Tabel 4.8	Dimensi Kuantitas Kerja.....	52
Tabel 4.9	Dimensi Kualitas Kerja.....	53
Tabel 4.10	Dimensi Tanggung Jawab.....	55
Tabel 4.11	Dimensi Kerja Sama	56
Tabel 4.12	Dimensi Inisiatif	57
Tabel 4.13	Rekapitulasi Tanggapan Responden Terhadap Variabel Kinerja Karyawan	59
Tabel 4.14	Hasil Uji Normalitas	62

Tabel 4.15	Hasil Uji Multikolinieritas	63
Tabel 4.16	<i>Variables Entered/Removed</i>	64
Tabel 4.17	Hasil Uji F.....	65
Tabel 4.18	Hasil Uji t.....	66
Tabel 4.19	<i>Excluded Variables</i>	66
Tabel 4.20	Hasil Uji Regresi.....	67
Tabel 4.21	Hasil Uji Koefisien Determinasi.....	68
Tabel 4.22	Hasil Analisis Deskriptif.....	69

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Model Konseptual.....	9
Gambar 3.1 Struktur Organisasi	38
Gambar 4.1 Histogram Uji Normalitas.....	61
Gambar 4.2 <i>Normal Probability Plot (P-Plot)</i>	61
Gambar 4.3 <i>Scatterplot</i> Uji Heteroskedastisitas.....	64
Gambar 4.4 Model Regresi Linear	67

BAB 1

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Setiap perusahaan maupun organisasi harus mampu untuk mempersiapkan sumber daya yang dimilikinya. Untuk mencapai tujuan, perusahaan, organisasi, atau lembaga memerlukan energi, pergerakan, aktivitas, dan kegiatan. Sumber daya yang diperlukan meliputi sumber daya alam, sumber daya keuangan, sumber daya teknologi, sumber daya manusia, dan sumber daya informasi. Di antara semua sumber daya tersebut, sumber daya manusia memiliki peran penting dalam keberlangsungan usaha perusahaan. Hal tersebut selaras dengan penjelasan Wilson Bangun (2019) bahwa “Salah satu sumber daya organisasi yang memiliki peran penting dalam mencapai tujuannya adalah sumber daya manusia”. Tidak adanya peran aktif dari sumber daya manusia yang dimiliki oleh perusahaan akan sulit dalam mencapai tujuan yang telah ditetapkannya. Karyawan dapat berperan aktif untuk mencapai tujuan perusahaan dengan didasarkan oleh perasaan nyaman di lingkungan kerjanya. Oleh karena itu, perusahaan harus dapat menciptakan dan mewujudkan lingkungan kerja yang nyaman guna menjaga kinerja karyawan itu sendiri.

Kinerja karyawan merupakan faktor kunci dalam menjaga konsistensi suatu perusahaan dalam menghadapi persaingan dengan perusahaan sejenis. Perusahaan dapat didukung dengan mempekerjakan pekerja yang sangat produktif. Menurut Robbins (2018), kinerja adalah hasil yang dicapai karyawan dalam bekerja berdasarkan kriteria kerja tertentu. Oleh karena itu, berkat karyawan yang dimiliki, maka perusahaan akan menjadi efisien dan para karyawan akan mampu mencapai tujuan perusahaan serta dapat bersaing di dalam pasar.

Salah satu langkah untuk meningkatkan performa staf adalah dengan memperhatikan beban kerja, termasuk aspek waktu, tekanan mental, dan tekanan psikologis yang terlibat. Beban kerja bisa dinilai dari sudut pandang objektif dan subjektif. Dari perspektif objektif, beban kerja diukur dari total waktu yang diperlukan atau jumlah tugas yang harus diselesaikan oleh individu. Sementara dari sudut pandang subjektif, beban kerja berkaitan dengan kelebihan beban, tingkat

tekanan pekerjaan, dan tingkat kepuasan kerja. Beban kerja yang terlalu berat bisa berdampak pada kesehatan fisik dan mental karyawan karena kelelahan dan reaksi-reaksi yang muncul seperti sakit kepala, perasaan emosional yang tidak terkendali (mudah marah), gangguan pencernaan, dan sebagainya. Di sisi lain, beban kerja yang terlalu ringan juga dapat menimbulkan rasa monoton dan kebosanan. Kebosanan tersebut muncul karena pekerjaan yang dilakukan secara rutin hanya sedikit sehingga menyebabkan kurangnya minat terhadap pekerjaan tersebut dan bisa membahayakan karyawan. Selain itu, perusahaan perlu memperhatikan dan memastikan *employee engagement*. Menurut Schaufeli dan Bakker (2010), *employee engagement* merupakan suatu pikiran positif dan memuaskan yang dirasakan oleh karyawan yang berkaitan dengan pekerjaannya. Jika diartikan kata per kata, *engagement* merupakan kondisi sungguh-sungguh karyawan yang menghasilkan kinerja yang konsisten.

Namun, permasalahan *employee engagement* adalah sebuah kondisi yang sedang dihadapi oleh perusahaan saat ini. Hal ini dapat dilihat dari hasil survei Gallup tahun 2022 di wilayah Asia Tenggara yang mendapati tingkat *employee engagement* yang cukup rendah, yakni 24% dari tingkat Asia Tenggara.

Tabel 1.1

Tingkat *Employee Engagement* di Wilayah Asia Tenggara

<i>Rank</i>	<i>Country</i>	<i>Change*</i>	<i>% Engaged</i>
1	Philippines	-1	31
2	Thailand	+1	26
3	Cambodia	+1	26
4	Indonesia	+2	24
5	Vietnam	+3	23
6	Myanmar	+1	23
7	Laos	+1	23
8	Malaysia	0	18
9	Singapore	0	13

Sumber: *Gallup State of the Global Workplace: 2022 Report*

Berdasarkan *Tabel 1.1* menunjukkan data dari Gallup State of the Global Workplace bahwa saat ini, Indonesia mempunyai tingkat *employee engagement* masih cukup rendah yakni 24%.

PT "XYZ" adalah sebuah perusahaan berbentuk Badan Usaha Milik Negara (BUMN) yang dimiliki oleh Pemerintah Republik Indonesia. PT "XYZ" beroperasi di sektor pelayanan Teknologi Informasi dan Komunikasi (TIK) dan infrastruktur telekomunikasi di Indonesia. Saat ini, PT "XYZ" tidak lagi memiliki bagian *Human Resource* karena perusahaan memutuskan untuk menggabungkan antara bagian *Human Resource* dan *Finance* menjadi bagian baru yang bernama *Share Service*. Di bagian *Share Service*, PT "XYZ" memiliki karyawan dengan jumlah sekitar 139 karyawan.

Sebagai perusahaan yang beroperasi di industri telekomunikasi yang sangat kompetitif, PT "XYZ" menghadapi tantangan bisnis yang signifikan. Dalam upaya untuk mempertahankan posisi unggulnya, PT "XYZ" perlu terus beradaptasi dengan perubahan yang cepat dalam bidang teknologi dan tren pasar. Seiring dengan itu, perusahaan juga menyadari bahwa salah satu kunci keberhasilan terletak pada kinerja karyawan yang unggul. PT "XYZ" senantiasa untuk terus berkomitmen memiliki karyawan yang berketerampilan terkini, termotivasi, dan selalu memberikan layanan terbaik.

Namun, setelah dilakukan *preliminary research* sayangnya peneliti menemukan bahwa adanya kinerja karyawan pada perusahaan yang kurang optimal. Hal tersebut peneliti dapat dengan adanya tugas-tugas yang tidak diselesaikan tepat waktu hingga pekerjaan yang tidak jarang terhambat karena karyawan memilih untuk pulang sebelum jam kerja selesai. Lebih lanjutnya, berdasarkan penuturan kepala divisi yang peneliti dapati bahwa terjadinya penurunan produktivitas karyawan ketika tidak diawasi.

Kinerja yang kurang optimal ini dipicu oleh tingkat *employee engagement* yang rendah serta adanya beban kerja yang kurang diperhatikan oleh perusahaan. Hal ini dapat dilihat berdasarkan hasil wawancara pada bagian *shared service operation finance*, ketika terdapat masalah pribadi antar karyawan, mereka lebih memilih untuk menjaga jarak bukan menyelesaikan masalah tersebut sehingga pekerjaan tim yang seharusnya dapat dikerjakan dengan efektif dan efisien jadi

terhambat karena hal ini. Melalui hal tersebut menciptakan hubungan emosional antara karyawan dan pekerjaan mereka memburuk yang hal ini mempengaruhi *employee engagement* karyawan khususnya pada aspek *dedication*.

Lebih lanjutnya, peneliti juga mendapati adanya beban kerja karyawan yang tidak teralokasi secara merata sehingga menimbulkan kinerja yang kurang optimal dari karyawan. Hal ini dapat dilihat melalui hasil kuesioner dan wawancara kepada dua puluh karyawan, ditemukan bahwa terdapat ketidakadilan dalam pembagian tugas. Sekitar 45% responden menyetujui bahwa adanya pembagian pekerjaan yang kurang merata dan 55% responden merasa bahwa tugas yang diberikan terlalu berat yang menyebabkan karyawan merasa kesulitan untuk menyelesaikan tugas dengan maksimal.

Semestinya, atasan bertugas untuk dapat memastikan bahwa beban kerja karyawan dapat ditanggung sesuai dengan kemampuan masing-masing karyawan sehingga dapat meningkatkan *employee engagement* karyawan. Selain itu, berdasarkan penelitian terdahulu yang dilakukan oleh Meida Rachmawati (2015) yang berjudul "*Employee Engagement Sebagai Kunci Meningkatkan Kinerja Karyawan*" hasil penelitian tersebut didapatkan bahwa *employee engagement* berpengaruh secara signifikan terhadap kinerja karyawan dan berdasarkan penelitian terdahulu yang dilakukan oleh Rumawas (2018) yang berjudul "Pengaruh Beban Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Pada PT Asuransi Jiwasraya Cabang Manado Kota" hasil penelitian tersebut didapatkan bahwa beban kerja berpengaruh secara signifikan terhadap kinerja karyawan.

Dengan merujuk pada penjelasan di atas, peneliti berminat untuk melakukan penelitian tentang dampak keterlibatan karyawan terhadap kinerja di perusahaan tersebut. Oleh karena itu, peneliti mengajukan topik penelitian dengan judul "**Pengaruh *Employee Engagement* dan Beban Kerja Terhadap Kinerja Karyawan di PT "XYZ"**".

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian latar belakang di atas, peneliti merumuskan masalah sebagai berikut:

1. Bagaimana *employee engagement* di PT "XYZ"?

2. Bagaimana beban kerja di PT "XYZ"?
3. Bagaimana kinerja karyawan di PT "XYZ"?
4. Bagaimana pengaruh *employee engagement* terhadap kinerja karyawan di PT "XYZ"?
5. Bagaimana pengaruh beban kerja terhadap kinerja karyawan di PT "XYZ"?
6. Bagaimana pengaruh *employee engagement* dan beban kerja secara bersama-sama terhadap kinerja karyawan PT "XYZ"?

1.3 Tujuan Penelitian

Berdasarkan uraian latar belakang serta identifikasi masalah yang ada, maka tujuan yang ingin dicapai dalam penelitian, yaitu:

1. Mengetahui bagaimana *employee engagement* di PT "XYZ",
2. Mengetahui bagaimana beban kerja di PT "XYZ",
3. Mengetahui bagaimana kinerja karyawan di PT "XYZ",
4. Mengetahui pengaruh dari *employee engagement* terhadap kinerja karyawan di PT "XYZ",
5. Mengetahui pengaruh dari beban kerja terhadap kinerja karyawan di PT "XYZ",
6. Mengetahui pengaruh *employee engagement* dan beban kerja secara bersama-sama terhadap kinerja karyawan PT "XYZ"?

1.4 Kerangka Pemikiran

Pada saat ini perlu diperhatikan pengelolaan sumber daya manusia, agar setiap perusahaan mampu bersaing dengan perusahaan lain dan bertahan dalam segala kondisi. Salah satu caranya adalah dengan memperhatikan dan memastikan *employee engagement* dan beban kerja. *Employee engagement* telah diakui sebagai faktor pendukung kesuksesan perusahaan dalam pasar yang kompetitif seperti sekarang dan juga merupakan salah satu komponen kunci dalam pencapaian tujuan organisasi (Lockwood, 2007). Karyawan yang merasa terhubung secara emosional adalah mereka yang merasa sepenuhnya terlibat dalam pekerjaan mereka dan memiliki antusiasme terhadap tugas-tugas dan entitas perusahaan itu sendiri. Keterikatan ini mencerminkan kesediaan dan kemampuan karyawan untuk

berkontribusi pada prestasi perusahaan. Ini melibatkan semangat karyawan untuk dengan tekun menyelesaikan tugas-tugasnya, menggunakan seluruh daya pikir dan fisiknya, bahkan bersedia untuk bekerja lembur jika diperlukan. Oleh karena itu, *employee engagement* memiliki potensi besar untuk mempengaruhi produktivitas yang dapat dihasilkan oleh para karyawan. Selain itu, langkah untuk meningkatkan kinerja karyawan dapat dilakukan dengan memperhatikan beban kerja, termasuk aspek waktu, tekanan mental, dan tekanan psikologis yang terlibat.

Penilaian terhadap beban kerja dapat dilakukan melalui sudut pandang objektif dan subjektif. Dari perspektif objektif, beban kerja diukur dari total waktu atau jumlah tugas yang diperlukan oleh individu. Sementara itu, dari sudut pandang subjektif, beban kerja terkait dengan kelebihan beban, tingkat tekanan pekerjaan dan tingkat kepuasan kerja. Beban kerja yang berlebihan dapat berpengaruh negatif pada kesehatan fisik dan mental karyawan sehingga menyebabkan kelelahan dan munculnya reaksi fisik, seperti sakit kepala, ketidakmampuan mengendalikan emosi (mudah marah), gangguan pencernaan, dan sebagainya. Di sisi lain, beban kerja yang terlalu ringan juga dapat menimbulkan rasa monoton dan kebosanan. Kebosanan tersebut timbul karena pekerjaan yang dilakukan secara rutin hanya sedikit, sehingga menimbulkan kurangnya minat terhadap pekerjaan dan berpotensi membahayakan karyawan.

Fahmi (2017) mengatakan, “Kinerja adalah hasil yang diperoleh oleh suatu organisasi baik organisasi tersebut bersifat *profit oriented* dan *non-profit oriented* yang dihasilkan selama satu periode waktu.” Indikator kinerja adalah elemen-elemen yang digunakan sebagai tolok ukur dalam mengevaluasi kinerja. Adapun mengenai indikator yang menjadi ukuran kerja menurut Mangkunegara (2017) adalah:

1. Kualitas Kerja

Kualitas kerja terkait dengan cara seseorang melaksanakan tugasnya yang tercermin dalam efisiensi dalam menyelesaikan pekerjaan. Indikator kualitas kerja ini mencakup beberapa aspek, seperti tingkat kebersihan dan tingkat ketepatan dalam pekerjaan.

2. Kuantitas Kerja

Kuantitas kerja mengacu pada seberapa banyak pekerjaan yang harus diselesaikan dalam periode waktu tertentu. Indikator kuantitas kerja adalah kemampuan untuk menyelesaikan tugas sesuai dengan waktu yang ditentukan.

3. Tanggung Jawab

Tanggung jawab merujuk pada sikap seorang karyawan yang berani mengakui kesalahan dalam pekerjaannya dan siap menerima konsekuensinya.

4. Kerja Sama

Kerja sama mencerminkan perilaku karyawan dalam menjalin hubungan kerja sama dengan orang lain untuk menyelesaikan pekerjaan secara bersama-sama.

5. Inisiatif

Dalam menyelesaikan masalah, seorang karyawan akan memiliki dorongan internal untuk mengambil tindakan. Indikator dari inisiatif adalah kemampuan untuk mandiri dalam menyelesaikan pekerjaan.

Employee engagement sebagai salah satu pendorong perasaan emosional kepada karyawan terhadap pekerjaan sehingga mereka memiliki rasa tanggung jawab pada tugas dan memiliki rasa peduli kepada kualitas pekerjaan mereka. Mcleod dan Evendy (2017) menyatakan bahwa *employee engagement* sendiri adalah rasa keterikatan emosional seseorang terhadap pekerjaan serta tempat bekerja mereka dan merasa termotivasi hingga dapat memberikan upaya yang optimal agar dapat menyukseskan perusahaan. Selanjutnya, Kreitner dan Kinicki (2019) menjelaskan bahwa *employee engagement* sendiri juga berhubungan dengan kesediaan konsumen pada tingkat organisasi, profitabilitas, produktivitas, perputaran, hingga keselamatan kerja. Berdasarkan pengertian tersebut, *employee engagement* akan berpengaruh kepada hasil kerja karyawan itu sendiri. Dalam menentukan apakah *employee engagement* sudah dapat dikatakan baik atau tidak, tentu diperlukan tolok ukur, salah satunya menurut penelitian Schaufeli dan Bakker (2010):

1. *Vigor*

Vigor adalah kondisi seorang karyawan yang memiliki tingkat energi dan fleksibilitas yang tinggi pada saat menjalankan tugasnya.

2. *Dedication*

Dedication adalah sejauh mana karyawan terlibat sepenuh hati dalam pekerjaannya yang tercermin dalam tingkat antusiasme dan rasa tertantang saat melaksanakan tugas. Aspek *dedication* mencakup keterlibatan yang tinggi terhadap pekerjaan, pengalaman rasa inspirasi yang kuat, antusiasme yang tercermin dalam menunjukkan minat dalam pekerjaan yang sedang dilakukan, serta rasa kebanggaan terhadap pekerjaan tersebut.

3. *Absorption*

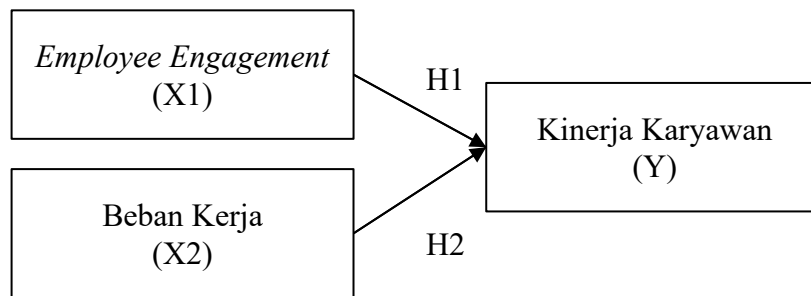
Absorption adalah tingkat fokus dan konsentrasi karyawan dalam menyelesaikan pekerjaan mereka. Aspek perilaku karyawan yang menunjukkan perhatian sepenuhnya terhadap pekerjaan dan aktif terlibat dalam tugas, seperti konsentrasi tinggi, kesenangan dalam terlibat dalam pekerjaan dan persepsi bahwa waktu berjalan dengan cepat saat bekerja.

Menurut Suma'mur (2018), beban kerja merupakan jumlah pekerjaan dalam bentuk fisik maupun mental yang dibebankan pada pekerja dan menjadi tanggung jawabnya. Kemudian para ahli lain juga memberikan pendapat mengenai definisi beban kerja, dalam buku "Analisis Beban Kerja dan Produktivitas Kerja" oleh Mahawati (2021), beban kerja adalah sejumlah pekerjaan yang dibebankan kepada pekerja baik berupa fisik maupun mental dan menjadi tanggung jawabnya. Tarwaka (2011) menjelaskan bahwa beban kerja dipengaruhi oleh sejumlah indikator kompleks, baik dari faktor eksternal maupun internal, antara lain:

1. Faktor Eksternal, yang berasal dari lingkungan luar tubuh pekerja, seperti:
 - a. Tugas-tugas fisik, seperti pengaturan ruang kerja, kondisi lingkungan, sikap kerja, dan beban angkat.
 - b. Struktur organisasi kerja, termasuk jam kerja, waktu istirahat, *shift* kerja, sistem kerja, dan sistem penggajian.
 - c. Lingkungan kerja, mencakup lingkungan fisik, kimia, biologis, dan psikologis, termasuk pencahayaan, kebisingan, kebersihan, dan penempatan karyawan.
2. Faktor Internal, yang berasal dari reaksi tubuh terhadap beban kerja eksternal, seperti:

- a. Faktor somatik, yang melibatkan jenis kelamin, usia, tinggi badan, berat badan, kondisi kesehatan, dan gizi.
- b. Faktor psikis, yang mencakup motivasi, persepsi, keyakinan, keinginan, dan sebagainya.

Gambar 1.1
Model Konseptual



Sumber: Data Olahan Peneliti

1.5 Hipotesis Penelitian

H1: *Employee engagement* berpengaruh terhadap kinerja karyawan di PT "XYZ".

H2: Beban kerja berpengaruh terhadap kinerja karyawan di PT "XYZ".