



**Universitas Katolik Parahyangan**  
**Fakultas Ilmu Sosial Ilmu Politik**  
**Program Studi Ilmu Administrasi Bisnis**

*Terakreditasi A*

*SK BAN –PT NO: 468/SK/BAN-PT/Akred/S/XII/2014*

**Pengaruh Keterikatan Karyawan terhadap Kinerja  
Karyawan Rumah Makan Lele Lela**

Skripsi

Oleh  
Sarah Widya Puteri Suhendi  
2013320055

Bandung  
2017



**Universitas Katolik Parahyangan**

**Fakultas Ilmu Sosial Ilmu Politik**

**Program Studi Ilmu Administrasi Bisnis**

*Terakreditasi A*

*SK BAN –PT NO: 468/SK/BAN-PT/Akred/S/XII/2014*

**Pengaruh Keterikatan Karyawan terhadap Kinerja  
Karyawan Rumah Makan Lele Lela**

Skripsi

Oleh

Sarah Widya Puteri Suhendi  
2013320055

Pembimbing

Dr. Margaretha Banowati Talim, Dra., M.Si.

Bandung  
2017

Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik

Jurusan Ilmu Administrasi Bisnis

Program Studi



**Tanda Persetujuan Skripsi**

Nama : Sarah Widya Puteri Suhendi  
Nomor Pokok : 2013320055  
Judul : Pengaruh Keterikatan Karyawan terhadap Kinerja Karyawan Rumah Makan Lele Lela

Telah diuji dalam Ujian Sidang jenjang Sarjana  
Pada Rabu, 26 Juli 2017  
Dan dinyatakan **LULUS**

**Tim Penguji**  
**Ketua sidang merangkap anggota**  
Dr. Rulyusa Pratikto, S.AB., M.SE.

:   
\_\_\_\_\_

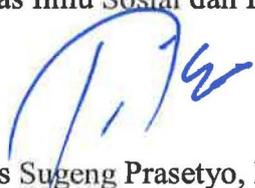
**Sekretaris**  
Dr. Margaretha Banowati Talim, Dra., M.Si.

:   
\_\_\_\_\_

**Anggota**  
Yoke Pribadi Kornarius, S.AB., M.Si.

:   
\_\_\_\_\_

Mengesahkan  
Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik

  
Dr. Pius Sugeng Prasetyo, M.Si



## Pernyataan

Saya yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Sarah Widya Puteri Suhendi

NPM : 2013320055

Jurusan/ Program Studi : Ilmu Administrasi Bisnis

Judul : Pengaruh Keterikatan Karyawan terhadap Kinerja  
Karyawan Rumah Makan Lele Lela

Dengan ini menyatakan bahwa skripsi ini merupakan hasil karya tulis ilmiah sendiri dan bukanlah merupakan karya yang pernah diajukan untuk memperoleh gelar akademik oleh pihak lain. Adapun karya atau pendapat pihak lain yang dikutip, ditulis sesuai dengan kaidah penulisan ilmiah yang berlaku.

Pernyataan ini saya buat dengan penuh tanggung jawab dan bersedia menerima konsekuensi apapun sesuai aturan yang berlaku apabila dikemudian hari diketahui bahwa pernyataan ini tidak benar.

Bandung, 17 Juni 2017  
  
Sarah Widya Puteri Suhendi

## **Abstrak**

Nama : Sarah Widya Puteri Suhendi

NPM : 2013320055

Judul : Pengaruh Keterikatan Karyawan terhadap Kinerja Karyawan Rumah Makan Lele Lela Bandung

---

Rumah Makan Pecel Lele Lela merupakan sebuah rumah makan yang memiliki menu utama sajian ikan lele dengan beragam variasi, lele dipilih karena harganya murah dan sudah menjadi konsumsi banyak masyarakat Indonesia. Salah satu masalah yang dihadapi Rumah Makan Lele Lela adalah keterlambatan dan ketidakhadiran karyawan pada jam kerja. Maka dari itu dilakukan penelitian dari sisi keterikatan karyawan dan kinerja karyawan sebagai alat penelitian.

Penelitian ini dilakukan guna mengetahui sejauh mana karyawan merasa terikat dengan Rumah Makan Lele Lela yang berpengaruh pada kinerja mereka nantinya. Metode penelitian yang digunakan adalah metode survey. Jenis penelitian yang digunakan adalah penelitian asosiatif. Dan teknik pengumpulan data dilakukan secara bertahap, yaitu wawancara, observasi, pembagian kuesioner, dan studi kepustakaan. Penelitian ini juga diuji validitas dan reliabilitasnya agar teruji. Uji validitas menggunakan Pearson Product Moment yang hasilnya valid pada kedua variabel. Untuk uji reliabilitas menggunakan Cronbach's Alpha dengan skor 0,850 untuk keterikatan karyawan dan 0,800 untuk kinerja karyawan.

Nilai korelasi yang diperoleh antara keterikatan karyawan terhadap kinerja karyawan sebesar 0,591 yang berarti memiliki hubungan yang kuat. Besar pengaruh keterikatan karyawan terhadap kinerja karyawan sebesar 34,9%. Sehingga hipotesis akhir yang didapat adalah adanya pengaruh keterikatan karyawan terhadap kinerja karyawan.

Pada sisi komitmen karyawan memiliki poin terendah pada hasil perhitungan, diharapkan perusahaan dapat kembali membangun komitmen karyawan pada perusahaan dengan memberikan kebutuhan, fasilitas yang sesuai bagi karyawan.

## **Abstract**

Name : Sarah Widya Puteri Suhendi

NPM : 2013320055

Title : The Influence of Employees' Attachment on Employees' Performance of Lele Lela Bandung Restaurant

---

Pecel Lele Lela Restaurant is a restaurant that has Catfish as main dishes with diverse variations. Catfish was chosen because it's cheap and a large number of Indonesian consume it. One of the problems that the restaurant faced is the delay and the absence of employees at work. Thus, a research is conducted from the employees' attachment and the employee's performance as the research tool.

This research is conducted to find out how far the employees feel attached to Lele Lela Restaurant which affects their performance. The research method used is survey methods. The type of research used is associative research and the technique of data collection is done in phases, i.e. interviews, observations, questionnaires, and study of libraries. This research's validity and reliability is examined in order to be tested. The validity test is using Pearson Product Moment which result is valid on both variables. Reliability test used is Cronbach's Alpha with score of 0.850 for attachment of employee and the employee's performance for 0.800.

The correlation value obtained between attachments of employees towards performance of employees amounting to 0.591 which means it has a strong connection. The percentage of influence of employees' attachment on employees' performance amounted to 34.9%. The final hypothesis obtained that there is an influence of attachment of employees on performance of employees.

As a result of calculation, it is shown that the employees have the lowest points of commitments. The company is expected to rebuild the employees' commitments to the company by providing needs, appropriate facilities for employees.

## **KATA PENGANTAR**

Puji syukur penulis panjatkan kepada Tuhan Yesus Kristus karena berkat dan pertolongan-Nya penulis dapat menyelesaikan penulisan skripsi ini tepat waktu. Skripsi ini disusun untuk memenuhi syarat ujian akhir Strata-1 Ilmu Administrasi Bisnis Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Katolik Parahyangan Bandung. Judul yang penulis ajukan adalah “ Pengaruh Keterikatan Karyawan terhadap Kinerja Karyawan Rumah Makan Lele Lela”. Skripsi ini diharapkan dapat menambah wawasan para pembaca dan dapat digunakan untuk penelitian selanjutnya.

Dalam penyusunan dan penulisan skripsi ini tidak terlepas dari bantuan, bimbingan serta dukungan dari berbagai pihak. Oleh karena itu dalam kesempatan ini penulis menyampaikan terima kasih kepada yang terhormat :

1. Dr. Margaretha Banowati Talim, Dra., M.Si. sebagai pembimbing penulis yang telah bersedia menyediakan waktu, tenaga, dan pikiran dalam membimbing dan memberikan petunjuk untuk membantu penulis dalam menyelesaikan skripsi ini.
2. Bapak Tito beserta rekan-rekan karyawan yang telah mengizinkan penulis melakukan penelitian di Rumah Makan Lele Lela.
3. Kedua orang tua penulis yang dengan setia mendoakan dan memberikan dukungan kepada penulis sehingga dapat menyelesaikan pendidikan di Universitas Katolik Parahyangan Bandung ini.

4. Denis Hendry Prasetyo yang selalu mendoakan, memberikan semangat, dan memberikan bantuan dalam menyelesaikan tugas-tugas dan skripsi selama bangku kuliah.
5. Teman-teman Youth Gereja Rehoboth Berea Bandung atas doa-doa yang selalu dipanjatkan, semangat yang diberikan, dan penghiburan yang diberikan saat penulis merasa jenuh.
6. Semua pihak yang telah membantu, baik secara langsung maupun tidak langsung yang tidak dapat penulis sebutkan satu per satu.

Penulis menyadari bahwa penyusunan skripsi ini jauh dari kata sempurna. Maka setiap saran dan kritikan akan diterima guna menjadi pembelajaran dan masukkan di masa depan. Akhir kata, saya ucapkan terima kasih sebesar-besarnya kiranya Tuhan Yesus Kristus senantiasa memberkati dan memberikan berkat yang melimpah bagi kita semua.

Bandung, 17 Juni 2017

Penulis,

Sarah Widya Puteri Suhendi

## Daftar Isi

ABSTRAK .....	i
ABSTRACT .....	ii
KATA PENGANTAR .....	iii
BAB I PENDAHULUAN .....	1
1.1 Latar Belakang .....	1
1.2 Identifikasi Masalah .....	4
1.3 Tujuan Penelitian .....	5
1.4 Kegunaan Penelitian.....	6
BAB II KAJIAN TEORITIS.....	7
2.1 Konsep Manajemen Sumber Daya Manusia.....	7
2.1.1 Pengertian Manajemen Sumber Daya Manusia .....	7
2.2 Konsep Karyawan .....	7
2.2.1 Pengertian Karyawan.....	7
2.3 Konsep <i>Employee Engagement</i> .....	8
2.3.1 Pengertian <i>Employee Engagement</i> .....	8
2.3.2 Prinsip Dasar <i>Employee Engagement</i> .....	9
2.3.2.1 Engagement Terjadi Apabila Karyawan Memiliki Kapasitas untuk Engage/ Terikat.....	9
2.3.2.2 Engagement Terjadi Apabila Karyawan Memiliki Alasan atau Motivasi untuk Engage / Terikat .....	9
2.3.2.3 Engagement Terjadi Apabila Karyawan Memiliki Kebebasan untuk Merasa Engage / Terikat .....	10
2.3.2.4 Engagement Terjadi Apabila Karyawan Tahu Bagaimana Caranya untuk Engage / Terikat.....	11
2.3.3 Tingkatan pada <i>Employee Engagement</i> .....	12
2.3.4 Faktor yang Mempengaruhi <i>Employee Engagement</i> .....	13
2.3.6 Dimensi <i>Employee Engagement</i> .....	18
2.3.7 Ciri-Ciri <i>Employee Engagement</i> .....	19
2.4 Konsep Kinerja Karyawan .....	20

2.4.1 Definisi Kinerja Karyawan.....	20
2.4.2 Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kinerja.....	21
BAB III METODE PENELITIAN.....	23
3.1 Jenis Penelitian.....	23
3.2 Metode Penelitian.....	23
3.3 Teknik Pengumpulan Data.....	24
3.4 Populasi dan Sampel.....	26
3.4.1 Populasi.....	26
3.4.2 Sampel.....	26
3.5 Teknik Analisis Data.....	27
3.6 Operasionalisasi Variabel.....	29
3.7 Hipotesis.....	34
BAB IV OBYEK PENELITIAN.....	35
4.1. Sejarah Singkat Perusahaan.....	35
4.2. Struktur Organisasi.....	37
4.3. Job Desc.....	37
BAB V HASIL PENELITIAN.....	40
5.1 Hasil Pengujian Validitas dan Reliabilitas Instrumen.....	40
5.1.1 Hasil Pengujian Validitas.....	40
5.1.2 Hasil Pengujian Reliabilitas.....	42
5.2 Karakteristik Responden.....	44
5.2.1 Karakteristik Responden berdasarkan Jenis Kelamin.....	44
5.2.2 Karakteristik Responden berdasarkan Jabatan.....	44
5.3 Gambaran Keterikatan Karyawan (EE) Rumah Makan Lele Lela.....	45
5.3.1 Kesiapan.....	45
5.3.1.1 Mendedikasikan Diri Pada Pekerjaan.....	45
5.3.1.2 Memikirkan Cara Baru Untuk Bekerja Lebih Efektif.....	46
5.3.1.2 Semangat Dalam Melaksanakan Pekerjaan.....	48
5.3.2 Kerelaan.....	49
5.3.2.1 Kesiapan Memotivasi Diri Untuk Mencapai Keberhasilan.....	49
5.3.2.2 Kesiapan Untuk Bekerja Keras.....	50

5.3.3 Kebanggaan .....	51
5.3.3.1 Pekerjaan Sebagai Sumber Kebanggaan Diri .....	51
5.3.3.2 Pekerjaan Dikerjakan Secara Lengkap dan Menyeluruh .....	52
5.3.3.3 Kesiapan Mencurahkan Jiwa Bagi Pekerjaan.....	53
5.3.4 Komitmen.....	54
5.3.4.1 Merasa Menjadi Bagian dari Rumah Makan Lele Lela.....	54
5.3.4.2 Bekerja di Rumah Makan Lele Lela karena Sulit untuk Mencari Pekerjaan Lain .....	55
5.3.4 Distribusi Frekuensi Secara Total untuk Tiap Indikator .....	56
5.4 Gambaran Kinerja Karyawan Rumah Makan Lele Lela.....	58
5.4.1 Kualitas.....	58
5.4.1.1 Hasil Pekerjaan Sesuai Dengan yang Diharapkan / Sesuai Standar ..	58
5.4.1.2 Dalam Menyelesaikan Pekerjaan Tidak Melakukan Kesalahan.....	59
5.4.2 Kuantitas.....	60
5.4.2.1 Jumlah Shift yang Dikerjakan Banyak .....	60
5.4.3 Ketepatan Waktu .....	61
5.4.3.1 Dapat Memberikan Pelayanan Kepada Konsumen dengan Tepat Waktu.....	61
5.4.3.2 Membantu Bagian Lain Ketika Pekerjaannya Sudah Selesai .....	62
5.4.4 Efektivitas.....	63
5.4.4.1 Menggunakan Bahan Baku dengan Sebaik-Baiknya (Tidak Membuang-Buang) .....	63
5.4.5 Kemandirian .....	64
5.4.5.1 Mengerjakan Bagian Pekerjaannya Dengan Baik .....	64
5.4.5.2 Tidak Mencari Pekerjaan Diluar Pekerjaan Saat Ini di Rumah Makan Lele Lela .....	65
5.4.6 Distribusi Frekuensi Secara Total untuk Tiap Indikator .....	66
5.5 Analisis Hubungan Keterikatan Karyawan dengan Kinerja Karyawan.....	68
5.6 Pengujian Hipotesis.....	69
BAB VI KESIMPULAN DAN SARAN .....	70
6.1 Kesimpulan .....	71
6.2 Saran.....	73

Daftar Pustaka .....	76
----------------------	----

## Daftar Tabel

Tabel 5.1 Rekapitulasi Hasil Pengujian Validitas Instrumen untuk Tingkat Keterikatan Karyawan .....	41
Tabel 5.2 Rekapitulasi Hasil Pengujian Validitas Instrumen untuk Tingkat Kinerja Karyawan .....	42
Tabel 5.3 Hasil Pengujian Reliabilitas untuk instrumen Keterikatan Karyawan (EE) .....	43
Tabel 5.4 Hasil Pengujian Reliabilitas untuk instrumen Kinerja Karyawan .....	43
Tabel 5.5 Karakteristik Responden berdasarkan Jenis Kelamin .....	44
Tabel 5.6 Karakteristik Responden berdasarkan Jabatan .....	45
Tabel 5.7 Karakteristik Responden berdasarkan pernyataan Mendedikasikan Diri Pada Pekerjaan .....	46
Tabel 5.8 Karakteristik Responden berdasarkan pernyataan Memikirkan Cara Baru Untuk Bekerja Lebih Efektif .....	47
Tabel 5.9 Karakteristik Responden berdasarkan pernyataan Semangat Dalam Melaksanakan Pekerjaan .....	48
Tabel 5.10 Karakteristik Responden berdasarkan pernyataan Kesiapan Memotivasi Diri Untuk Mencapai Keberhasilan .....	49
Tabel 5.11 Karakteristik Responden berdasarkan pernyataan Kesiapan Untuk Bekerja Keras .....	50
Tabel 5.12 Karakteristik Responden berdasarkan pernyataan Pekerjaan Sebagai Sumber Kebanggaan Diri .....	51
Tabel 5.13 Karakteristik Responden berdasarkan pernyataan Pekerjaan Dikerjakan Secara Lengkap dan Menyeluruh .....	52
Tabel 5.14 Karakteristik Responden berdasarkan pernyataan Kesiapan Mencurahkan Jiwa Bagi Pekerjaan .....	53
Tabel 5.15 Karakteristik Responden berdasarkan pernyataan Merasa Menjadi Bagian dari Rumah Makan Lele Lela .....	54
Tabel 5.16 Karakteristik Responden berdasarkan pernyataan Bekerja di Rumah Makan Lele Lela karena Sulit Untuk Mencari Pekerjaan Lain .....	55
Tabel 5.17 Penilaian Responden berdasarkan pernyataan Hasil Pekerjaan Sesuai Dengan yang Diharapkan / Sesuai Standar .....	58
Tabel 5.18 Penilaian Responden berdasarkan pernyataan Dalam Menyelesaikan Pekerjaan Tidak Melakukan Kesalahan .....	59

Tabel 5.19 Penilaian Responden berdasarkan pernyataan Jumlah Shift yang Dikerjakan Banyak.....	60
Tabel 5.20 Penilaian Responden berdasarkan pernyataan Dapat Memberikan Pelayanan Kepada Konsumen dengan Tepat Waktu.....	61
Tabel 5.21 Penilaian Responden berdasarkan pernyataan Membantu Bagian Lain Ketika Pekerjaannya Sudah Selesai.....	62
Tabel 5.22 Penilaian Responden berdasarkan pernyataan Menggunakan Bahan Baku dengan Sebaik-Baiknya (Tidak Membuang-Buang).....	63
Tabel 5.23 Penilaian Responden berdasarkan pernyataan Mengerjakan Bagian Pekerjaannya Dengan Baik.....	64
Tabel 5.24 Penilaian Responden berdasarkan pernyataan Tidak Mencari Pekerjaan Diluar Pekerjaan Saat Ini di Rumah Makan Lele Lela .....	65

## **Daftar Lampiran**

Lampiran 1 Kuesioner Penelitian Keterikatan Karyawan.....	78
Lampiran 2 Formulir Penilaian Kinerja Karyawan.....	80
Lampiran 3 Rekap Absensi Rumah Makan Lele Lela Bulan Juni 2017.....	81

## **Daftar Gambar**

Gambar 4.1 Struktur Organisasi.....	37
-------------------------------------	----

## **BAB I**

### **PENDAHULUAN**

#### **1.1 Latar Belakang**

Bisnis kuliner saat ini cukup banyak diminati oleh para pengusaha, terutama pengusaha di kota Bandung ini. Jelas bahwa cafe dan rumah makan ini membutuhkan sumber daya manusia yang akan menjadi motor penggerak usaha.

Sumber daya manusia menjadi aset yang paling penting bagi sebuah perusahaan. Suatu perusahaan dalam menjalankan organisasinya akan selalu berhadapan dengan manusia yang dinamis dan yang memiliki keinginan untuk berkembang. Berkembangnya manusia dalam hal ini karyawan, akan berjalan setara dengan berkembangnya perusahaan.

Menjadi bagian perusahaan untuk membuat nyaman lingkungan kerja bagi semua karyawannya. Hal tersebut menjadi penting karena lingkungan kerja yang nyaman akan membuat karyawan menjadi berdedikasi dengan perusahaan.

Keterikatan karyawan berbeda dengan komitmen, menurut (Saks 2006) komitmen merupakan sikap seseorang pegawai terhadap perusahaan. Sedangkan keterikatan karyawan (*Employee Engagement*) adalah tingkat dimana seseorang karyawan memberikan perhatian penuh dan senang dalam melakukan tugas yang diberikan kepadanya.

Ketika karyawan sudah memiliki keterikatan (*engagement*), maka karyawan tersebut akan merasa sadar terhadap kehidupan perusahaannya. Maka dari itu karyawan akan memberikan kemampuan terbaiknya guna meningkatkan kehidupan perusahaannya menjadi lebih baik. Hasil kerja karyawan pun akan

baik, hasil kerja disebut juga dengan kinerja. Kinerja karyawan yang baik merupakan hasil dari keterikatan karyawan (*Employee Engagement*).

Perusahaan yang kali ini akan dibahas adalah sebuah rumah makan. Dalam 1 rumah makan, setidaknya ada beberapa bidang pekerjaan yang membutuhkan karyawan. Pertama adalah chef, chef akan mempersiapkan makanan dan minuman yang dipesan oleh konsumen. Kedua adalah *waiters* atau pelayan, yang akan mengantarkan makanan dan minuman yang dipesan konsumen dari dapur. Ketiga adalah kasir, bertugas dalam hal melakukan transaksi dengan konsumen. Keempat adalah *cleaning service*, pekerjaan yang tidak bisa diremehkan karena dengan adanya karyawan *cleaning service* maka cafe akan selalu bersih yang akan membuat konsumen nyaman. Kelima dan yang terakhir adalah manajer atau supervisor, menjadi wakil owner untuk selalu memastikan bahwa rumah makan berjalan dengan baik dan mencapai tujuan yang diinginkan.

Banyaknya rumah makan di Bandung ini membuktikan bahwa adanya persaingan untuk membuktikan bahwa rumah makannya dapat terus disukai konsumen dan terus dapat memenuhi kebutuhan konsumen. Maka dari itu tiap rumah makan diharuskan untuk memiliki sumber daya manusia yang baik agar dapat bersaing dengan rumah makan lainnya. Tidak hanya karyawan yang baik yang dibutuhkan oleh sebuah rumah makan, tapi karyawan yang mau berinisiatif dan setia bekerja di rumah makan tersebut. Loyalitas tinggi dari karyawan berarti karyawan tersebut terikat dengan rumah makan dimana ia bekerja. Dan bersedia untuk berempati pada tempat dimana ia bekerja.

Menjadi tugas penting untuk sebuah rumah makan menciptakan suasana kerja yang nyaman dan aman sehingga akan menimbulkan loyalitas, keterikatan dan perasaan berhasil dalam diri karyawan tersebut. Sebagai sebuah konsep, menurut (Poerwopoespito and Utomo 2000) setia atau loyalitas adalah menempatkan kepentingan perusahaan di atas kepentingan pribadi.

Karyawan yang terikat atau engage pada tempat kerjanya akan memperlihatkan beberapa hal dalam pekerjaannya, seperti yang dikatakan oleh Macey et al. (2009) dalam (Albrecht 2010) bahwa *"Engagement is an individual's sense of purpose and focused energy, evident to others in the display of personal initiative, adaptability, effort, and persistence directed toward organizational goals."* Karyawan yang terikat akan terlihat oleh orang lain bahwa dia memiliki sikap inisiatif, dapat beradaptasi dengan baik, memiliki usaha yang lebih untuk pekerjaannya, dan memiliki ketekunan saat menyelesaikan pekerjaannya. Yang lebih penting dari faktor-faktor diatas adalah karyawan dapat memberikan kontribusi berarti bagi perusahaan. Memberikan kontribusi berarti kinerja karyawan pada rumah makan tersebut baik. Kinerja memiliki kaitan langsung dengan keterikatan karyawan. Sejauh mana karyawan terikat terhadap tempat kerjanya maka tingkat kinerjanya akan cukup tinggi.

Permasalahan yang terjadi di Rumah Makan Lele Lela ini adalah dimana ada karyawan yang kadang terlambat datang pada jam kerja, tidak masuk kerja dan tidak memberi alasannya. Hal-hal ini mulai menjadi perhatian bagi Rumah Makan Lele Lela, mulai adanya teguran dari atasan sebagai nasehat agar tidak terlambat lagi untuk bekerja. Dengan masalah yang sudah dijabarkan, peneliti akan

melakukan penelitian dengan judul Pengaruh Keterikatan Karyawan terhadap Kinerja Karyawan di Rumah Makan Lele Lela.

## **1.2 Identifikasi Masalah**

Setiap perusahaan tidak lepas dari sedikit kekurangan, dari berbagai sisi begitu juga dengan manusia di dalamnya yaitu karyawan. Ada saja masalah yang terjadi, seperti terlambat datang pada jam kerja atau kadang tidak masuk kerja dan tidak memberi alasan. Hal tersebut sepertinya hal biasa juga yang dialami perusahaan-perusahaan lain, tetapi apabila dibiarkan keterlambatan dan seringnya absen membuat operasional rumah makan mungkin akan terhambat.

Keterlambatan terjadi sekitar 10-15 menit, waktu keterlambatan mungkin tidak terlalu lama tetapi apabila dibiarkan saja akan menjadi penghambat operasional, tetapi kita juga tidak dapat membiarkan kebiasaan buruk karyawan itu sendiri. Keterlambatan dipandang hal sepele atau masalah sepele, tetapi apabila karyawan tersebut merasa terikat atau menjadi bagian dari perusahaan maka karyawan tersebut akan berusaha semaksimal mungkin untuk tidak terlambat datang saat waktu kerjanya. Dengan hal tersebut perusahaan dapat menilai bahwa mereka mau berkorban waktu (bangun lebih pagi, tidak mengutamakan hal lain selain pekerjaan, dll) dengan timbulnya sikap seperti itu maka karyawan dapat dikatakan dia merasa *engage* pada perusahaan.

Absen atau tidak masuk menjadi masalah yang lebih serius dari keterlambatan, dari keterlambatan saja perusahaan terhambat operasionalnya misalnya saja yang terlambat bagian waiter/waitress saat tamu datang rumah makan belum sepenuhnya bersih atau beres. Kalau karyawan tidak datang maka

karyawan lainnya harus membagi pekerjaannya dan mengerjakan tugas dari temannya tersebut. Karyawan yang menggantikan tersebut pastinya tidak akan bekerja maksimal pada bagiannya, merasa kerepotan, dan mudah lelah sehingga kinerjanya menurun. Untuk bagian kitchen misalnya mereka akan terlambat menyajikan makanan karena perlu mengurus minuman juga. Untuk bagian kasir mungkin harus menggantikan waiter, sehingga orang menunggu lama untuk melakukan pembayaran.

Pada Lampiran 3 halaman 81, dijelaskan isi rekap absensi karyawan yang berisi jumlah keterlambatan, izin, alpha, dan sakit. Masalah terlambat dan tidak hadirnya karyawan menjadi tanda ketidak-terikatannya karyawan pada perusahaan. Maka pada penelitian ini, penulis ingin lebih mengetahui bagaimana keterikatan karyawan rumah makan ini. Permasalahannya dapat dijabarkan seperti berikut :

1. Bagaimana keterikatan karyawan Rumah Makan Lele Lela?
2. Bagaimana kinerja karyawan Rumah Makan Lele Lela?
3. Bagaimana hubungan antara keterikatan karyawan dan kinerja karyawan di Rumah Makan Lele Lela?

### **1.3 Tujuan Penelitian**

Berdasarkan pengidentifikasian masalah yang telah diungkapkan sebelumnya, dalam penelitian ini penulis bertujuan untuk :

1. Mengetahui dan menganalisis tingkat keterikatan karyawan di Rumah Makan Lele Lela.

2. Mengetahui dan menganalisis tingkat kinerja karyawan di Rumah Makan Lele Lela.
3. Mengetahui dan menganalisis sejauh mana hubungan antara keterikatan karyawan dan kinerja karyawan di Rumah Makan Lele Lela.

#### **1.4 Kegunaan Penelitian**

Penelitian skripsi merupakan suatu kegiatan yang wajib ditempuh oleh seluruh mahasiswa Universitas Parahyangan jurusan Ilmu Administrasi Bisnis sebelum dinyatakan lulus dengan gelar Sarjana. Tujuan yang ingin dicapai dengan melakukan penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Untuk memperoleh pengetahuan, pengalaman, dan wawasan penulis dimana akan membuka cara berpikir yang lebih luas mengenai disiplin ilmu yang sudah ditekuni selama di bangku perkuliahan.
2. Menerapkan ilmu dan teori yang sudah didapatkan dan membandingkannya dengan kondisi nyata yang ada di lapangan.
3. Membantu perusahaan menganalisa *Employee Engagement* sumber daya manusia yang dimilikinya dan mencari aspek yang dibutuhkan karyawan agar menjadi karyawan yang *engage* dan mau berkembang di Rumah Makan Lele Lela .
4. Membina hubungan baik antara perguruan tinggi dan dunia kerja khususnya jurusan Ilmu Administrasi Bisnis Universitas Parahyangan dengan Rumah Makan Lele Lela Bandung.