

PENGARUH EMPLOYEE ENGAGEMENT TERHADAP KINERJAKARYAWAN SALES AND MARKETING DI HOTEL THE RITZ CARLTON JAKARTA PACIFIC PLACE

FAUZAN IHZA, FERI FERDIAN

Universitas Negeri Padang
fauzanihaz2@gmail.com, feri_ferdian@fpp.unp.ac.id

Abstrak: Penelitian ini penulis lakukan karena ditemukan beberapa masalah tentang *employee engagement* yang dirasakan oleh karyawan *sales & marketing* saat bekerja. Hal ini penulis temukan pada saat melaksanakan kegiatan magang bersertifikat di The Ritz Carlton Jakarta pacific Place. Tujuan dari dilakukannya penelitian ini untuk mengetahui seberapa besar pengaruh dari *employee engagement* dan kinerja karyawan di The Ritz Carlton Jakarta pacific Place. Jenis penelitian yang penulis lakukan adalah kuantitatif yang menggunakan pendekatan asosiatif kausal, hal ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh dari *employee engagement* (X) terhadap kinerja karyawan (Y) yang bekerja di The Ritz Carlton Jakarta pacific Place. Populasi dari penelitian yang penulis lakukan ini yaitu semua karyawan *sales & marketing* yang bekerja di The Ritz Carlton Jakarta pacific Place. Sampel pada penelitian ini berjumlah 34 orang responden, dengan menggunakan teknik sampling jenuh. Pengumpulan dilakukan secara primer dan sekunder dengan menyebarkan kuisioner dan didapatkan langsung dari pihak manajemen hotel yang berhubungan. Pada pengujian hipotesis menggunakan uji regresi linear sederhana, dimana pengolahan data menggunakan SPSS versi 25.00. Hasil dari penelitian yang penulis lakukan yaitu: 1) *employee engagement* dengan total tingkat capaian responden berada dalam kategori baik (81,23%), (2) kinerja karyawan dengan total tingkat capaian responden berada dalam dengan kategori sangat baik (91,94%). Terdapat pengaruh antara variabel X dan variabel Y dengan perolehan R square sebesar 0,173 yang artinya pengaruh antara variabel X atau *employee engagement* terhadap variabel Y atau kinerja karyawan sebesar 17,3%. Uji hipotesis regresi linear sederhana dengan nilai F hitung sebesar 2.525 dengan signifikansi sebesar $0,002 < 0,05$, dimana variabel *employee engagement* berpengaruh signifikan terhadap variable kinerja karyawan.

Kata Kunci: Keterikatan karyawan, kinerja karyawan, *sales & marketing*

Abstract: This research was conducted by the authors because there were several employee engagement problems that were felt by sales & marketing employees at work. This is what the writer found while carrying out a certified internship at The Ritz Carlton Jakarta Pacific Place. The purpose of conducting this research is to find out how much influence employee involvement and employee performance have at The Ritz Carlton Jakarta Pacific Place. The type of research that the authors conducted was quantitative using a causal associative approach, this aims to influence employee engagement (X) on the performance of employees (Y) who work at The Ritz Carlton Jakarta Pacific Place. The population of the research that the authors conducted were all sales & marketing employees who worked at The Ritz Carlton Jakarta Pacific Place. The sample in this study amounted to 34 respondents, using a saturated sampling technique. Collection was carried out primary and secondary by distributing questionnaires and obtained directly from the relevant hotel management. In testing the hypothesis using a simple linear regression test, data processing where used SPSS version 25.00. The results of the research that the authors conducted were: 1) employee engagement was in the good category (81.23%), (2) employee performance was in the very good category (91.94%). There is an influence between the X and Y variables with the acquisition of an R square of 0.173, which means that the influence between the X variable or employee engagement on the Y variable or employee performance is 17.3%. Test the simple linear regression hypothesis with a calculated F value of 2.525 with a significance of $0.002 < 0.05$, where the employee engagement variable has a significant effect on employee performance variables.

Key word: *Employee engagement, Employee performance, Sales & marketing.*

A. Pendahuluan

Kondisi yang terjadi di dalam pasar perdagangan Akomodasi yang semakin kompetitif ini menyebabkan perusahaan harus menyikapinya dengan baik agar keunggulan kompetitif

(*competitive advantage*) mereka terlihat lebih menonjol. “Salah satu sumber daya perusahaan yang harus dikelola dengan baik adalah sumber daya manusia” (Susilo, 2014). Di samping itu dengan adanya SDM, perusahaan akan sangat terbantu, pasalnya SDM adalah aset yang paling berharga bagi perusahaan, tidak adanya SDM maka besar kemungkinan perusahaan tersebut akan susah berkembang dan bersaing dengan kompetitor lainnya. Menurut Sandy (2015:11) “Keberhasilan ataupun kegagalan dalam suatu organisasi dalam melaksanakan tugas sangat berhubungan dengan kinerja karyawan, pencapaian kinerja dalam organisasi merupakan faktor yang harus diperhatikan untuk mewujudkan perusahaan dalam mencapai tujuan yang telah ditetapkan”.

Kinerja karyawan menjadi hal yang penting dalam mencapai tujuan bagi perusahaan/organisasi. Menurut Rivai (2015:12) “Menyampaikan gagasan bahwa efisiensi atau efisiensi kerja adalah hasil yang dicapai oleh seseorang secara keseluruhan selama jangka waktu tertentu, atau tingkat keberhasilan dalam melaksanakan tugas dibandingkan dengan berbagai kemungkinan, seperti standar hasil kerja, sasaran, atau tujuan, kriteria yang ditentukan sebelumnya dan disepakati Bersama”. Menurut Macey dan Schneider (dikutip oleh Wanta, 2017), “*Employee engagement* mengarah pada loyalitas karyawan yang lebih besar, yang mengurangi keinginan untuk keluar dari perusahaan secara sukarela. Keterlibatan karyawan adalah konsep mendasar untuk dipahami dan dijelaskan secara Kuantitatif. Kuantitatif sifat hubungan antara organisasi dan karyawannya”.

Berdasarkan pengalaman kegiatan magang bersertifikat yang penulis lakukan di The Ritz Carlton Jakarta Pacific Place, terdapat beberapa permasalahan yang penulis temukan pada saat melakukan survey awal (*pre-survey*) yang mana masih ditemukan masalah yang berkaitan dengan *employee engagement* dan tentunya hal tersebut akan berpengaruh terhadap kinerja karyawan di hotel tersebut, dan setelah peneliti mencoba mencari tahu dan meminta data kepada pihak manajemen, ternyata belum pernah ada penelitian yang berhubungan dengan hal tersebut. berdasarkan permasalahan tersebut sudah seharusnya keterikatan karyawan (*employee engagement*) harus lebih diperhatikan dan ditingkatkan lagi. Hal tersebut penting dilakukan guna meningkatkan kualitas kerja, kuantitas kerja, semangat, dan tentunya kinerja karyawan *sales & marketing*.

B. Metodologi Penelitian

Strategi penelitian yang digunakan ialah dengan memanfaatkan studi kuantitatif asal jenis penelitian ini, yaitu studi asosiasi kausal. ada dua variabel pada penelitian ini yaitu variabel *employee engagement* (X) serta variabel kinerja karyawan (Y), dan ada hubungan diantara keduanya. Karyawan bagian penjualan dan pemasaran The Ritz- Carlton, Pacific Place, Jakarta Pacific Place memakai populasi sebanyak 34 responden serta sampel uji coba sebanyak 30 pernyataan pada survey yang digunakan sang ada 5 pilihan jawaban menggunakan skala Likert. Melalui uji validitas serta reliabilitas. Teknik pelukisan penelitian memakai rumus buat melihat kategori masing-masing variabel penelitian. pada penelitian ini pengujian hipotesis dilakukan menggunakan analisis regresi linier berganda dan hipotesis dinilai.

C. Hasil dan Pembahasan dan Analisa

1. *Employee Engagement*

Berdasarkan dari hasil penelitian, dijelaskan bahwa dari 34 responden variabel *employee engagement* dapat dikategorikan baik dengan nilai total capaian responden sebanyak 81,23%, selanjutnya pada indikator semangat (*vigor*) dikategorikan baik dengan nilai total capaian responden sebanyak 83%, pada indikator Dedikasi(*dedication*) dikategorikan sangat baik dengan nilai total capaian responden sebanyak 89,29%, dan pada indikator penyerapan/keasyikan (*absorption*) dikategorikan sangat baik dengan nilai total capaian responden sebanyak 88,09%.

Berdasarkan persentase skor yang ditemukan dalam penelitian ini, bahwa variabel X atau *Employee engagement* di The Ritz Carlton Jakarta Pacific Place secara keseluruhan

karyawan menyatakan *employee engagement* baik, hal ini yang didapatkan atau dirasakan dari karyawan *sales & marketing* hotel yang diteliti oleh penulis, artinya hotel mampu memberikan *employee engagement* dengan baik sesuai dengan yang telah dirasakan oleh karyawan *sales & marketing* di The The Ritz Carlton Jakarta Pacific Place.

Hasil dari penelitian ini didukung oleh teori dari Anitha J. (2014) yaitu “*Determinants of employee engagement and their impact on employee performance*” yang menyebutkan bahwa *employee engagement* berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan.

2. Kinerja Karyawan

Berdasarkan dari hasil penelitian, dijelaskan bahwa dari 34 responden variabel kinerja karyawan dapat dikategorikan sangat baik dengan nilai total capaian responden sebanyak 91,94%, selanjutnya pada indikator Kualitas kerja dikategorikan sangat baik dengan nilai total capaian responden sebanyak 91,18%, kemudian pada indikator Kuantitas kerja dikategorikan sangat baik dengan nilai total capaian responden sebanyak 92,21%, selanjutnya pada indikator ketepatan waktu dikategorikan sangat baik dengan nilai total capaian responden sebanyak 92,35%, pada indikator kemandirian dikategorikan sangat baik dengan nilai total capaian responden sebanyak 92,16%.

Hal di atas sejalan dengan Pendapat Robinson et al. (dikutip oleh Little, 2016 p.113) menyatakan bahwa “Kinerja karyawan menjadi salah satu hal yang menjadi akibat dari terciptanya *employee engagement* yang tinggi dan karyawan yang memiliki kaitan kuat dengan perusahaan akan meningkatkan performansi dalam pekerjaannya untuk keuntungan perusahaan”.

3. Hasil dari Pengaruh *employee engagement* terhadap kinerja karyawan *sales & marketing* The Ritz Carlton Jakarta Pacific Place.

Pada SPSS 25.00 digunakan untuk melakukan uji hipotesis untuk mengukur seberapa besar pengaruh yang diberikan oleh *Employee engagement* terhadap Kinerja karyawan *sales & marketing* di The The Ritz Carlton Jakarta Pacific Place. nilai F-hitung sebesar 2,525 dengan sig sebesar $0,002 < 0,05$ dan diketahui bahwa nilai t-hitung sebesar 1,589 dengan sig sebesar $0,002 < 0,05$, dimana variabel X atau *employee engagement* terhadap Y atau Kinerja karyawan berpengaruh sig, maka hipotesis H_a diterima dan H_o ditolak. Kemudian didapat nilai *R square* senilai 0,173 dimana dapat dibuktikan bahwa variabel X memiliki pengaruh sebesar 17,3% terhadap variabel Y, sedangkan faktor lain memiliki pengaruh sebesar 82,7%.

Hal ini juga penulis temukan pada penelitian terdahulu yang dilakukan oleh Okta Fitri Fauzi (2019) yang berjudul “Pengaruh *employee engagement* terhadap Kinerja Karyawan di PT XYZ” yang mengatakan bahwa *vigor, dedication, absorption* berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan.

D. Penutup

Informasi yang didapat dalam penelitian tentang pengaruh *employee engagement* terhadap kinerja karyawan *sales & marketing* di The Ritz Carlton Jakarta Pacific Place. *Employee engagement* karyawan *sales & marketing* di The Ritz Carlton Jakarta Pacific Place dapat dikategorikan baik dengan nilai total capaian responden sebanyak 81,23%. Kinerja karyawan *sales & marketing* di The Ritz Carlton Jakarta Pacific Place dapat dikategorikan sangat baik dengan nilai total capaian responden sebanyak 91,94%. Dapat dilihat pengaruh yang diberikan oleh *employee engagement* terhadap Kinerja karyawan *sales & marketing* di The Ritz Carlton Jakarta Pacific Place dengan bantuan SPSS versi 25.00 Nilai F hitung adalah 2,525 dengan sig sebesar $0,002 < 0,05$ dan diketahui bahwa nilai t sebesar 1,589 dengan sig sebesar $0,002 < 0,05$, dimana variabel X atau *employee engagement* terhadap Y atau Kinerja karyawan berpengaruh sig, maka hipotesis H_a diterima dan H_o ditolak. Kemudian didapat nilai *R square* senilai 0,173 dimana dapat dibuktikan bahwa variabel X memiliki pengaruh sebesar 17,3% terhadap variabel Y, sedangkan faktor lain memiliki pengaruh sebesar 82,7%. Perusahaan harus tetap mempertahankan *employee engagement* karyawan dan berusaha untuk terus meningkatkannya karena terbukti bahwa *employee engagement* memberikan efek yang positif terhadap kinerja karyawan. Oleh karena itu, pihak manajemen diharapkan untuk lebih

memperhatikan tingkat keseriusan dan konsentrasi karyawan ketika sedang bekerja agar perusahaan mendapat memperkecil tingkat kerugian yang bisa ditimbulkan akibat kelalaian karyawan. Di dalam latar belakang masalah pada saat pra survei muncul permasalahan yang ada di dalam perusahaan, namun setelah dilakukan penelitian, hasil analisis secara kuantitatif menunjukkan bahwa hasil dari *employee engagement* di perusahaan “positif atau baik”, maka permasalahan perusahaan tersebut bisa diteliti ulang dengan menggunakan metode kualitatif agar lebih mendalam dan didapatkan solusi yang lebih tepat yang tidak bisa ditemukan dengan penelitian secara kuantitatif.

Daftar Pustaka

- Anitha J., (2014), “Determinants of employee engagement and their impact on employee performance”. International Journal of Productivity and Performance Management. Vol. 63 Iss 3 pp. 308 – 323, diakses 1, September, 2016
- Debby Siswono, Sim AGORA Vol. 4, No. 2, (2016) pengaruh employee engagement terhadap kinerja karyawan di rodex travel Surabaya.
- Jessica Natalia, Elvin Rosiana (2017) “Analisa Pengaruh Employee Engagement Terhadap Kinerja Karyawan Dan Turnover Intention Di Hotel D'season Surabaya.
- Macey, W., H., & Schneider, (Wanta, 2017), The meaning of employee engagement, Industrial and Organizational Psychology, Vol. 1, No. 1: 3-30.
- Princes Grace Lewiuci VOL 4, NO 2 (2016) pengaruh *employee engagement* terhadap kinerja karyawan pada perusahaan keluarga produsen senapan angin.
- Rivai, Veithzal dan Ella Jauvani Sagala. 2013. Manajemen Sumber Daya Manusia untuk Perusahaan : Dari Teori ke Praktik. Edisi Kedua. Cetakan Kelima. PT. Rajagrafindo Persada. Jakarta.
- Robinson et al, StephenP. (2016). employee engagement memiliki kaitan kuat dengan perusahaan akan meningkatkan performansi dalam pekerjaannya untuk keuntungan perusahaan. Jakarta: PT Indeks Kelompok Gramedia
- Sandy Martha, Muhammad. 2015. Karakteristik Pekerjaan dan Kinerja Dosen Luar Biasa UIN Sunan Gunung Djati Bandung: Komitmen Organisasi Sebagai Variabel Moderating. Tesis. Bandung : Universitas Widayatama
- Susilo, Jurnal Administrasi Bisnis (JAB)|Vol. 13 No. 1 Agustus 2014