

PENGARUH KOMUNIKASI DAN DUKUNGAN ORGANISASIONAL TERHADAP *EMPLOYEE ENGAGEMENT* PADA *FRONTLINER SMALL AREA* DI PT. ISS INDONESIA CABANG BATAM

Risman Efendy dan Ade Parlaungan Nasution

Prodi Manajemen Universitas Riau Kepulauan Batam

ABSTRACT

The purpose of this study was to determine the effect of communication and organizational support on employee engagement, either separately (partial) or jointly (simultaneously).

In this study, the authors used a sample of 78 employees were taken at random from the total population of 110 employees. While the types of data used are primary data and secondary data. Sources of primary data obtained from questionnaires with employees who are competent at ISS Indonesia Batam Branch. While the sources of secondary data obtained from the document PT. ISS Indonesia Batam Branch and obtained from related literature and can support as well as useful for this research. Data was collected by distributing questionnaires.

Data were analyzed by descriptive statistics, which are used to describe the objects that give an overview of the study through the data obtained from a population sample in the field associated with the relevant theories and techniques of quantitative analysis of the data that has been given a score according to the scale of measurement used the Likert scale and to the results of the test using SPSS (Statistical Product and Service Solutions) version 20.

From the research, the authors conclude that the partial Communications (X1) and a significant positive effect on Employee Engagement (Y), with test results of 0.295 or 29.5%, while the Organizational Support (X2) is also positive and significant effect on Employee Engagement (Y), it is seen from the test results of 0.405 or 40.5%. But simultaneously Communications and Organizational Support positive and significant effect (strong) on Employee Engagement at PT. ISS Indonesia Batam Branch to sled for 0624 or 62.4%, as for the rest of 0376 or 37.6% influenced by variables or other factors. Keywords: Communication, Support Organizational, Employee Engagement.

Pendahuluan

ISS adalah salah satu perusahaan *outsourcing* yang merupakan *group* badan usaha *facility services* terbesar didunia dengan lima macam bisnis utama yaitu *Cleaning Services, Business Support Services, Property Services,*

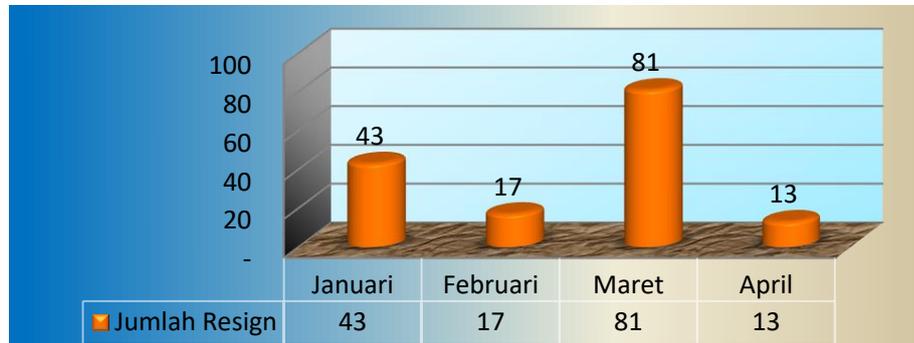
Catering Services, Acces Control termasuk *Parking Management*. ISS bukanlah sebuah singkatan, melainkan sebuah *brand* dari perusahaan agar dapat lebih mudah dikenal. ISS didirikan tahun 1901 di *Copenhagen*, Denmark dan badan usaha ini telah merumuskan visi secara global pada tahun 2020 yaitu “*to become a world’s greatest service company*”.

Saat ini ISS telah mengembangkan bisnisnya di 52 negara, dengan karyawan lebih dari 550.000 orang, melayani lebih dari 250.000 pelanggan yang tersebar di benua Eropa, Amerika, Afrika, Asia dan Australia. PT. ISS Indonesia adalah perusahaan *Integrated Facility Service* yang terbaik dan terbesar di Indonesia. Berdiri di Jakarta sejak tahun 1996, perusahaan ini terus bertumbuh dan berkembang dengan karyawan lebih dari 58.000 orang, telah melayani lebih dari 2.000 pelanggan yang tersebar di 135 kota di Indonesia, dan memiliki kantor-kantor cabang seperti Surabaya, Batam, Bandung, Medan, Semarang, Bali, Balikpapan, Pekanbaru, dan Makasar.

PT. ISS Indonesia cabang Batam dibuka pada tahun 2001, dan merupakan salah satu cabang tertua diantara cabang-cabang lainnya. Cabang Batam tumbuh dengan pesat, hingga kini cabang Batam telah mempekerjakan lebih dari 1000 karyawan, tersebar di beberapa wilayah di pulau Batam, Bintan dan Tanjung Balai Karimun, yang melayani dan memberikan *support* diberbagai bisnis pelanggan seperti dari perkantoran, perbankan, pusat perbelanjaan, hotel, rumah sakit, pabrik, dan di beberapa bisnis lainnya. Dalam beberapa kurun waktu terakhir timbulah permasalahan, dimana tingkat *employee retention rate* diberbagai cabang meningkat secara signifikan,

menunjukkan *turnover* yang cukup tinggi dan hal ini sangat mengkhawatirkan manajemen.

Gambar 1.1 Turnover PT. ISS Indonesia Cabang Batam Januari–April 2013



Sumber : Hasil olahan data sekunder

Hal ini tentunya berdampak negatif baik bagi internal ISS, juga bagi pelanggan tentunya. Bila hal ini tidak ditindak lanjuti dengan serius, akan mengakibatkan kerugian yang besar. Masalah *employee retention rate* akhirnya menjadi hal yang utama yang harus diperhatikan, karena hal ini akan berpengaruh kepada tingginya *costumer retention rate*, yang artinya *turnover* yang tinggi akan berdampak pada ketidak nyamanan pelanggan, tentunya juga kualitas pelayanan yang diberikan juga akan menjadi tidak stabil.

Pada akhirnya satu persatu pelanggan akan meninggalkan ISS, masalah *turnover* akan diangkat dan menjadi salah satu alasan pelanggan untuk tidak memperpanjang kerja sama, yang artinya pemutusan hubungan kerja akan terjadi dan merupakan suatu pencapaian yang buruk tentunya bagi ISS. Untuk meminimalisir *turnover* dan dampak negatif yang ditimbulkannya, akhirnya *employee engagement* mulai didengungkan oleh manajemen ISS pusat di Jakarta, dan langsung disosialisasikan ke seluruh cabang agar menjadi fokus yang harus dituju saat ini.

Pada beberapa tahun terakhir ini, keterikatan karyawan atau *employee engagement* menjadi sering dibicarakan oleh perusahaan-perusahaan (Saks, 2011). Hal ini dikarenakan *employee engagement* merupakan suatu hal yang penting untuk memastikan pertumbuhan jangka panjang dan memperoleh keuntungan dilingkungan bisnis yang semakin menantang (Cattew, Flynn, Vonderhorst, 2011). Selain itu, *employee engagement* juga penting bagi para *manager* dalam menghadapi ketidak-pedulian karyawan yang merupakan sumber masalah kesenjangan komitmen dan motivasi (Aktouf, 2011).

Hasil penelitian menunjukkan bahwa *employee engagement* berhubungan dengan beberapa variabel penting diperusahaan, yaitu: produktivitas, keuntungan organisasi, kepuasan dan kesetiaan pelanggan, retensi atau *turnover* karyawan serta keamanan (Harter, Schmidt, Hayes, 2011), berkorelasi negatif dengan tingkat ketidak hadiran karyawan (Jones, Ni, Wilson, 2011), berkorelasi positif terhadap peningkatan kepuasan kerja, komitmen terhadap organisasi dan *organizational citizenship behavior* (Saks, 2011).

Employee engagement pertama kali dikemukakan oleh kelompok peneliti (Gallup, Endres, Smoak, 2008). Mereka menyebutkan bahwa *employee engagement* dapat memprediksi peningkatan kinerja pada karyawan, profitabilitas, mempertahankan karyawan, kepuasan konsumen, serta keberhasilan untuk organisasi (Bates, Baumruk, Richman, 2006). *Employee engagement* adalah keikatan karyawan dengan organisasi atau perusahaan yang membuat mereka memiliki komitmen yang kuat terhadap perusahaan sehingga dapat merasakan kepuasan bekerja diperusahaan tersebut (Trimahanani, 2011). Dengan

meningkatkan *employee engagement* diharapkan dapat menekan tingkat *turnover* dan berdampak positive bagi perkembangan perusahaan kedepannya.

Frontliner terdiri dari masing-masing kata yaitu *front* dan *line*, artinya garis depan, baik untuk sebuah organisasi bisnis, sosial atau lainnya. *Frontliner* merupakan ujung tombak bagi sebuah instansi atau organisasi. *Frontliner* adalah orang yang langsung berhadapan atau berhubungan dengan pelanggan atau *costumer*, dan bukan sebuah jabatan, melainkan sebuah katagori, (Sadat Bahri, 2012). Dalam penelitian ini yang menjadi *frontliner* antara lain seperti *cleaner*, *gardener*, *office boy*, dan *office girl*.

Small area adalah istilah yang digunakan perusahaan untuk mengelompokkan beberapa pelanggan dengan nilai kontrak yang termasuk kecil, di tempat tersebut hanya dibutuhkan dan ditempatkan beberapa orang karyawan saja, yang biasanya tidak lebih dari 10 orang karyawan pada satu lokasi kerja. Hal tersebut dikarenakan luas gedung pelanggan yang tidak begitu luas, dan kebutuhan dari pelanggan yang juga terbatas pada *service* tertentu saja.

Dikarenakan jumlah karyawan *small area* yang relative sedikit, sehingga tidak ditempatkan pengawas khusus yang menetap hanya disatu lokasi kerja saja, melainkan untuk pengawasan hanya dilakukan secara berkala melalui kunjungan pengawasan oleh beberapa orang pengawas yang ditunjuk khusus bertanggung jawab terhadap beberapa pelanggan *small area*, yang jumlahnya berkisar antara 30 sampai dengan 35 pelanggan untuk setiap orang pengawas *small area*.

Oleh karena banyaknya jumlah pelanggan yang tanggung jawab pengawasannya dibebankan kepada pengawas *small area*, akhirnya frekuensi kunjungan pengawasan terhadap pelanggan menjadi sangat terbatas, rata-rata

hanya dua kali, atau bahkan hanya satu kali kunjungan, dalam satu bulan yang dapat dilakukan untuk setiap pelanggan. Disatu sisi *employee engagement* menjadi fokus yang harus direalisasikan saat ini, tetapi melihat kondisi *small area* yang demikian akan menjadi tantangan besar bagi perusahaan tentunya untuk mewujudkan *employee engagement* yang dicanangkan.

Untuk meningkatkan *employee engagement* agar dapat menekan tingkat *employee retention rate*, serta mencapai kinerja yang optimal maka dibutuhkan sebuah komunikasi efektif yang terjadi dalam organisasi. Komunikasi memegang peranan penting dalam suatu interaksi sosial, dimana komunikasi merupakan aktivitas dasar manusia, oleh karena itu komunikasi akan sangat berpengaruh dalam dunia kerja. Semakin efektif komunikasi yang dibina, maka tidak akan terjadi kebingungan, karyawan menjadi betah dalam bekerja, serta semakin produktif dalam menjalankan tugasnya.

Sebelum komunikasi berlangsung, kita memerlukan tujuan, yang dinyatakan sebagai pesan yang harus disampaikan dari sumber (pengirim) ke penerima. Pesan itu dikodekan (diubah ke dalam bentuk simbolik) dan diteruskan melalui sejumlah medium (saluran) ke penerima, yang menerjemahkan ulang (*decoded*) pesan yang dimulai oleh pengirim. Hasilnya adalah pentransferan makna dari satu orang ke orang lain (Robbins, 2008). Komunikasi disebut efektif atau berhasil apabila makna informasi yang disampaikan oleh pengirim pesan kepada penerima pesan dan makna informasi yang diterima oleh penerima adalah sama (Ismuhadjar, 2011).

Ketepatan komunikasi menunjuk pada kemampuan seseorang untuk mereproduksi atau menciptakan suatu pesan dengan tepat (Muhammad, 2011).

Dengan frekuensi kunjungan pengawasan *small area* yang terbatas, tentunya tatap muka atau interaksi antara pengawas selaku perwakilan dari perusahaan dengan setiap *frontliner small area* juga akan menjadi terbatas, sehingga komunikasi akan menjadi cukup sulit dilakukan.

Dalam meningkatkan *employee engagement* agar dapat menekan tingkat *employee retention rate*, tentunya juga dibutuhkan usaha dari berbagai pihak yang terkait, salah satunya adalah dukungan organisasional, yang tentunya diharapkan karyawan. Dan apabila dukungan organisasional baik, karyawan tentunya merasa diperhatikan, dianggap penting dan membuat karyawan menjadi betah, dan akhirnya *employee engagement* barulah akan terwujud, sehingga *employee retention rate* akan terjaga dengan baik.

Dengan keterbatasan yang harus dihadapi *small area*, seperti dari sisi komunikasi tentunya juga akan sangat mempengaruhi dukungan organisasional yang diterima setiap *frontliner small area*, mereka akan merasa kurang diperhatikan dan kurang mendapatkan dukungan dari organisasi, yang akan berimbas pada ketidaknyaman dalam bekerja dan pada akhirnya memicu menurunnya kualitas pelayanan yang diberikan kepada pelanggan, yang pada akhirnya akan menimbulkan banyak keluhan dari pelanggan, serta memicu keinginan karyawan untuk keluar dari perusahaan untuk mencari pekerjaan di tempat lain. Terkait permasalahan yang telah dijelaskan pada latar belakang penelitian di atas, membuat penulis tertarik untuk melakukan penelitian yang berjudul “ **Pengaruh Komunikasi dan Dukungan Organisasional terhadap *Employee Engagement* pada *Frontliner Small Area* di PT. ISS Indonesia Cabang Batam**”.

1.1 Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian latar belakang di atas maka penulis telah membuat suatu rumusan masalah. Rumusan masalah dalam penelitian ini antara lain sebagai berikut :

1. Apakah terdapat pengaruh yang positif dan signifikan antara komunikasi terhadap *employee engagement* pada *frontliner small area* di PT. ISS Indonesia Cabang Batam?
2. Apakah terdapat pengaruh yang positif dan signifikan antara dukungan organisasional terhadap *employee engagement* pada *frontliner small area* di PT. ISS Indonesia Cabang Batam?
3. Apakah komunikasi dan dukungan organisasional secara bersama-sama berpengaruh positif dan signifikan terhadap *employee engagement* pada *frontliner small area* di PT. ISS Indonesia Cabang Batam?

TINJAUAN PUSTAKA

2.1.1 Definisi Komunikasi

Kata komunikasi atau *communication* dalam bahasa Inggris berasal dari bahasa latin yaitu *communis* yang berarti "sama", *communico*, *communicatio*, atau *communicare* yang berarti "membuat sama" (*to make common*). Istilah pertama (*communis*) adalah istilah yang paling sering disebutkan sebagai asal usul komunikasi, yang merupakan akar dari kata-kata latin lainnya yang mirip. Komunikasi menyaranakan bahwa suatu pikiran, suatu makna, atau suatu pesan dianut secara sama (Mulyana, 2005).

Secara paradigmatis, komunikasi adalah proses penyampaian suatu pesan oleh seseorang kepada orang lain untuk memberi tahu atau mengubah sikap,

pendapat, atau perilaku, baik langsung secara lisan maupun tak langsung melalui media (Effendy, 2006). Sedangkan menurut Everett M. Rogers, (2005), komunikasi adalah proses dimana suatu ide dialihkan dari sumber kepada suatu penerima atau lebih, dengan maksud untuk mengubah tingkah laku mereka.

Ada beberapa definisi komunikasi yang dikemukakan oleh para ahli antara lain menurut pendapat Ivancevich, Konopaske, Matteson, (2006) : “Komunikasi adalah transisi informasi dan pemahaman melalui penggunaan simbol-simbol bersama dari satu orang atau kelompok ke pihak lainnya. Menurut Supratiknya, (2008) : ”Komunikasi adalah setiap bentuk tingkah laku seseorang baik verbal maupun non verbal yang ditanggapi oleh orang lain”.

Menurut Gitosudarmo, Sudita, (2008): “Komunikasi didefinisikan sebagai penyampaian atau pertukaran informasi dari pengirim kepada penerima baik lisan, tertulis maupun menggunakan alat komunikasi”. Menurut Handoko, (2008) : “Komunikasi adalah proses pemindahan pengertian dalam bentuk gagasan atau informasi dari seseorang ke orang lain”. Menurut Pace, Faules, (2008) : “Komunikasi organisasi dapat didefinisikan sebagai pertunjukkan dan penafsiran pesan di antara unit-unit komunikasi yang merupakan bagian dari suatu organisasi tertentu”.

Dari definisi–definisi tentang komunikasi di atas dapat disimpulkan bahwa komunikasi merupakan suatu proses saling berbagi dan berinteraksi dalam menggunakan suatu informasi secara bersama atau disebut juga proses penyampaian dan pertukaran berita antara dua pihak (si pengirim dan si penerima) atau lebih yang merupakan salah satu aktivitas yang sangat penting dan berpengaruh terhadap tindakan manajerial.

2.1.2 Definisi Dukungan Organisasional

Menurut Robbins, (2001) dukungan organisasi adalah dimana organisasi menghadapi suatu lingkungan yang dinamis dan berubah agar organisasi menyesuaikan diri. Menurut Flippo, (1994) dukungan organisasi adalah bantuan dari penerapan teknologi, manusia melaksanakan fungsi atau tugas yang menuntun kepada tercapainya sasaran yang ditentukan secara rasional. Menjelaskan organisasi merupakan perangkat sosial dan teknologi yang terdiri dari faktor-faktor manusia dan fisik.

Menurut Mathis dan Jackson, (2001) dukungan organisasi adalah dukungan yang diterima dari organisasinya berupa pelatihan, peralatan, harapan-harapan dan tim kerja yang produktif. Menurut Mathis dan Jackson, (2001) dukungan organisasi adalah dukungan individu yang diterima dari organisasinya, dalam hal dukungan organisasi yang sangat dibutuhkan oleh pegawai yaitu pelatihan, standar kerja, peralatan dan teknologi

1.3.1 Definisi *Employee Engagement*

Kata "*engagement*" jika disadur dalam bahasa Inggris maka akan sedikit ada perbedaan persepsi. Dalam bahasa Inggris, kata "*engagement*" sendiri sering kali digunakan untuk melambangkan status ikatan pertunangan antara laki-laki dan perempuan. Namun dalam terminologi "*employee engagement*" yang diperkenalkan oleh Gallup, *engagement* diartikan sebagai status "keterikatan" (dalam arti positif) seorang Karyawan terhadap lingkungan kerja atau perusahaan tempatnya bekerja. Karyawan yang memiliki keterikatan (*engagement*) melebihi karyawan yang puas atau sekedar berkomitmen kepada suatu organisasi atau seseorang (Schielmann, 2011).

Schiemann, (2011) mengungkapkan “*engagement* adalah sebuah evolusi yang lebih baru dari penelitian tentang kepuasan dan komitmen karyawan yang lebih terdahulu. Pada umumnya literatur telah berkembang dari kepuasan kerja dan moral ke komitmen karyawan ke keterlibatan atau partisipasi karyawan, yang menyiratkan level keterhubungan yang paling tinggi terhadap organisasi. Alat penguji untuk keterikatan adalah seberapa jauh karyawan bersedia melampaui persyaratan minimal dari peran mereka untuk memberikan energy tambahan atau menadvokasikan organisasi mereka terhadap perusahaan lainnya sebagai tempat yang baik untuk bekerja atau berinventasi”.

Menurut Ray, (2011) *employee engagement* adalah tingginya hubungan emosional dan intelektual karyawan dalam pekerjaannya, organisasi, manajer atau rekan kerja, yang pada gilirannya akan mempengaruhi untuk menerapkan kebijakan usahanya kepada pekerjaan mereka, sedangkan menurut Ray, (2011) mendefinisikan *employee engagement* sebagai hubungan antara pekerja dan organisasinya atau kepada siapa mereka bekerja dan dengan siapa mereka bekerja.

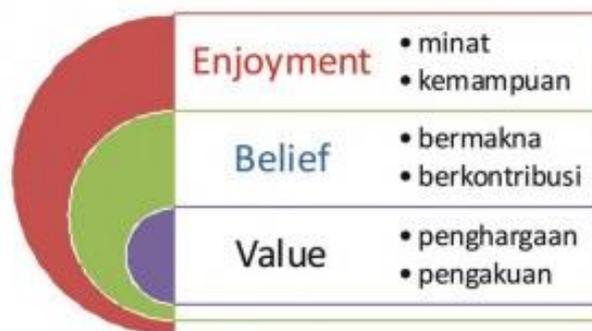
Korn, Ferry, (2011) menyebutkan bahwa *employee engagement* adalah cara berpikir dimana karyawan bertanggung jawab secara personal akan kesuksesan perusahaan dan berupaya selaras dengan tujuan perusahaan. Karsan dan Kruse, (2011) mendefinisikan *employee engagement* sebagai sejauh mana karyawan termotivasi untuk berkontribusi untuk keberhasilan organisasi dan bersedia menerapkan kebebasan dalam upaya pencapaian tugas yang penting untuk tercapainya tujuan organisasi.

Menurut Wiley, (2012) *employee engagement* adalah sejauh mana karyawan termotivasi untuk memberikan kontribusi bagi keberhasilan organisasi

dan bersedia menerapkan upaya diskresi untuk menyelesaikan tugas-tugas penting dalam pencapaian tujuan organisasi. *Employee engagement* adalah keikatan karyawan dengan organisasi atau perusahaan yang membuat mereka memiliki komitmen yang kuat terhadap perusahaan sehingga dapat merasakan kepuasan bekerja diperusahaan tersebut (Trimahanani, 2011).

Mangkuprawira, (2011) mengungkapkan “keterikatan (*engagement*) adalah kepatuhan seseorang (karyawan manajemen dan nonmanajemen) pada organisasi yang menyangkut visi, misi dan tujuan perusahaan dalam proses pekerjaannya. Bukan dalam arti pemahaman saja namun juga dalam segi pelaksanaan pekerjaannya.” *Development Dimensions International* atau DDI, (2005) memberikan definisi *employee engagement* sebagai kondisi saat seseorang merasa menikmati (*enjoyment*) dan percaya (*belief*) dengan apa yang ia lakukan dan merasa dihargai ketika melakukan pekerjaannya (*value*). Dimana pengertian tersebut dapat digambarkan sebagai berikut :

Gambar 2.1 Pengertian *Engagement* Menurut DDI



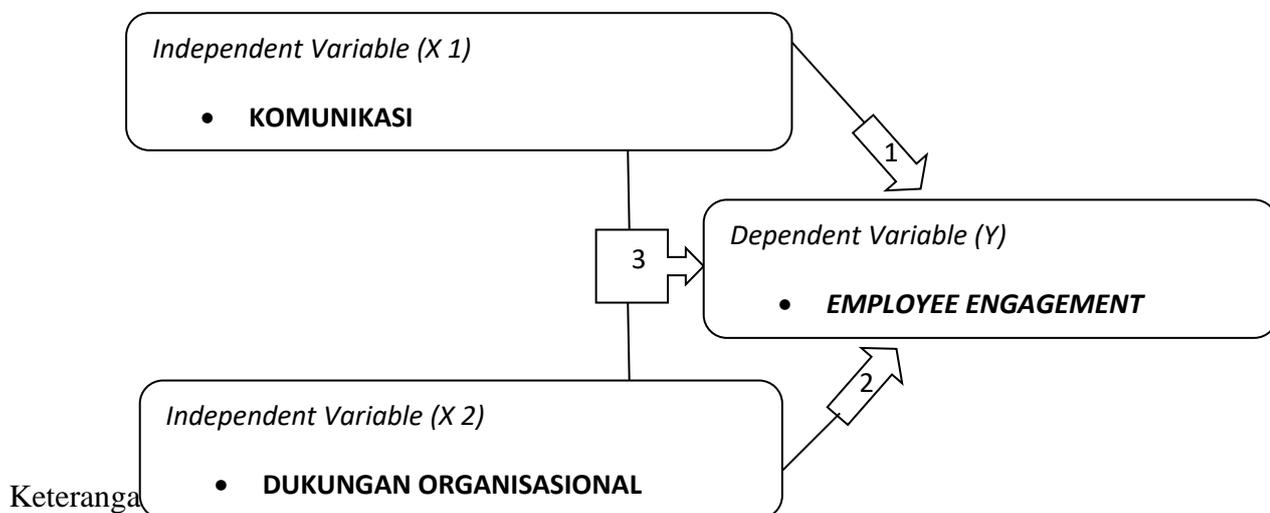
Sumber : Hasil olahan data sekunder

Melihat gambar di atas, maka menurut Syamril, (2012) dapat dikatakan bahwa untuk membangun *employee engagement* di perusahaan dapat dilakukan melalui tiga jalur yaitu:

1. *Human resources*/SDM perusahaan dengan menempatkan karyawan pada posisi sesuai dengan minat dan kemampuannya sehingga dapat menikmati (*enjoyment*). Harapannya bagi karyawan juga jadi mudah (*easy*) dan menghasilkan karya yang bagus (*excellent*).
2. *Owner*/pemegang saham yang membangun perusahaan dengan visi dan misi tidak hanya untuk profit tapi juga untuk manusia dan bumi melalui program *Corporate Social Responsibility* (CSR). Dari sana diharapkan tumbuh rasa kebermaknaan dan berkontribusi dari karyawan.
3. *Leader*/pimpinan perusahaan yang memberikan penghargaan dan pengakuan terhadap kontribusi setiap karyawan. Penghargaan ini tidak selamanya berwujud materi tapi juga nonmateri berupa ucapan selamat, empati, simpati, dan sebagainya yang membuat karyawan merasa dihargai dan dimanusiakan.

1.4 Kerangka Pemikiran

Gambar 2.4 Kerangka Pemikiran Keterkaitan Komunikasi dan Dukungan Organisasional Terhadap *Employee Engagement*



1. Pengaruh komunikasi terhadap *employee engagement*.
2. Pengaruh dukungan organisasional terhadap *employee engagement*.
3. Komunikasi dan dukungan organisasional bersama-sama memberikan kontribusi terhadap *employee engagement*

1.5 Hipotesis Penelitian

Dengan latar belakang yang sudah diuraikan secara teoritis diatas, maka penulis membuat hipotesis dalam penelitian ini yang dapat dirumuskan antara lain sebagai berikut :

1. Hipotesis 1 (H1) : diduga bahwa terdapat pengaruh yang positif dan signifikan antara komunikasi terhadap *employee engagement* pada *frontliner small area* di PT. ISS Indonesia Cabang Batam.
2. Hipotesis 2 (H2) : diduga bahwa terdapat pengaruh yang positif dan signifikan antara dukungan organisasional terhadap *employee engagement* pada *frontliner small area* di PT. ISS Indonesia Cabang Batam.
3. Hipotesis 3 (H3) : diduga bahwa secara bersama-sama, komunikasi dan dukungan organisasional berkontribusi memberikan pengaruh positif dan signifikan terhadap *employee engagement* pada *frontliner small area* di PT. ISS Indonesia Cabang Batam

METODOLOGI PENELITIAN

3.1.1 Lokasi dan Waktu Penelitian

Penelitian ini dilakukan pada beberapa lokasi kerja *frontliner small area* yang ditempatkan PT. ISS Indonesia Cabang Batam, khususnya yang berada di pulau Batam, tidak termasuk yang berada di luar pulau Batam seperti pulau Bintan dan Tanjung Balai Karimun yang juga masih merupakan bagian dari PT. ISS

Indonesia Cabang Batam. PT. ISS Indonesia Cabang Batam memiliki kantor yang bertempat di Jalan Jendral Ahmad Yani, tepatnya di Kompleks Ruko Taman Niaga Blok C No. 7. Objek dalam penelitian ini adalah komunikasi, dukungan organisasional dan *employee engagement*.

Sedangkan yang menjadi subyek dalam penelitian ini adalah *frontliner small area* di PT. ISS Indonesia Cabang Batam. Berikut daftar lokasi kerja *frontliner small area* yang menjadi responden dan tahapan kegiatan dalam penelitian ini :

Tabel 3.1 Data Lokasi Kerja Responden

NO	NAMA PERUSAHAAN	LOKASI	POSISI RESPONDEN	JUMLAH RESPONDEN
1	AJINOMOTO SALES INDONESIA	BATU AMPAR	OFFICE BOY	2
2	ALAM SEHAT MEDICAL CENTRE	BATU AJI	CLEANER	2
3	AT OCEANIC OFFSHORE	KABIL	CLEANER	2
4	BANK MANDIRI	BATU AJI	CLEANER	2
5	BANK MANDIRI	PANBIL MALL	CLEANER	1
6	BANK MANDIRI	SEKUPANG	CLEANER	3
7	BANK MANDIRI	TIBAN	CLEANER	1
8	BANK MANDIRI	NAGOYA	CLEANER	4
9	BANK MANDIRI	NAGOYA	GARDENER	1
10	BCA	TANJUNG UNCANG	CLEANER	2
11	BCA	BATAMINDO	CLEANER	1
12	BPR BANDA RAYA	BATU AJI	CLEANER	1
13	BPR BANDA RAYA	JODOH	CLEANER	1
14	BRI	PANBIL MALL	CLEANER	1
15	BRI	BATU AJI	CLEANER	1
16	BRI	SEI PANAS	CLEANER	1
17	BRI	NAGOYA	CLEANER	2
18	BANK PANIN	PENUIN	CLEANER	2
19	BANK PANIN	PALM SPRING	CLEANER	1
20	OCBC NISP	PALM SPRING	OFFICE BOY	6
21	OCBC NISP	BATU AJI	OFFICE BOY	1
22	OCBC NISP	PANBIL MALL	OFFICE BOY	1
23	CAPELLA DINAMIK NUSANTARA	BATU AJI	CLEANER	2
24	ESIA	NAGOYA	OFFICE BOY	2
25	HSBC	BATAMINDO	CLEANER	1

26	KLINIK MEDILAB	SUKAJADI	CLEANER	2
27	MALL TOP 100	BATU AJI	TROLLEY BOY	3
28	SEMEN BOSOWA INDONESIA	KABIL	CLEANER	2
29	STAREAST ORGANIZATION	JODOH	CLEANER	1
30	TEAM METAL	TANJUNG UNCANG	CLEANER	4
31	TOYOTA ASTRA FINANCIAL SERVICE	KEPRI MALL	CLEANER	1
32	TRAC	BALOI	CLEANER	1
33	BINTANG LESTARI SEJAHTERA	BATAM CENTRE	CLEANER	1
34	ATLAS COPCO	BATAM CENTRE	OFFICE BOY	1
35	BANK MANDIRI	KABIL	CLEANER	1
36	SP MANUFACTURING	BATAM CENTRE	CLEANER	4
37	DHL	BATAMINDO	OFFICE BOY	2
38	PATLITE INDONESIA	BATAMINDO	CLEANER	2
39	HUTCHISON	BATAM CENTRE	CLEANER	3
40	BANK ICBC	BALOI	CLEANER	2
41	ALFA SCORPII	BATAM CENTRE	CLEANER	2
42	MOMENTUM SHIPYARD	TANJUNG UNCANG	CLEANER	1
43	BRI	BANDARA	CLEANER	1
TOTAL RESPONDEN				78

Sumber : Hasil olahan data sekunder

Tabel 3.2 Tahapan Kegiatan Penelitian Penulis

No	Tahapan Kegiatan	Januari				Februari				Maret				April				Mei			
		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4
1	Pengajuan Judul Proposal																				
2	Penyusunan Proposal																				
3	Seminar Proposal																				
4	Pengumpulan Data																				
5	Pengolahan Data dan Penyusunan Skripsi																				

Sumber : Hasil olahan data sekunder

3.1.2 Metode Penelitian

Penelitian yang dilakukan merupakan jenis metode penelitian kuantitatif. Metode penelitian kuantitatif dapat diartikan sebagai metode penelitian yang berlandaskan pada filsafat positifisme, digunakan untuk meneliti pada populasi atau sampel tertentu, teknik pengambilan sampel pada umumnya dilakukan secara random, pengumpulan data menggunakan instrument penelitian, analisis data bersifat kuantitatif/statistik dengan tujuan untuk menguji hipotesis yang telah ditetapkan (Sugiyono, 2010). Menggunakan kuesioner sebagai alat pengumpulan data, kuesioner adalah merupakan teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara memberi seperangkat pertanyaan atau pernyataan tertulis kepada responden untuk dijawabnya (Sugiyono, 2010).

3.2 Populasi dan Sampel

Populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri atas obyek/subyek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya (Sugiyono, 2010). Populasi dalam penelitian ini adalah 110 orang *frontliner small area* PT. ISS Indonesia cabang Batam, yang tersebar diberbagai lokasi kerja di pulau Batam dimana mereka dipekerjakan. Menurut Sugiyono, (2010) “Sampel adalah bagian dari jumlah dan karakteristik yg dimiliki oleh populasi tersebut. Penelitian ini menggunakan teknik sampling acak atau *simple random sampling*, karena pengambilan anggota sampel dari populasi dilakukan secara acak tanpa memperhatikan strata yang ada dalam populasi itu (Sugiyono, 2010).

Dalam penelitian ini sampelnya yaitu sebanyak 78 orang *frontliner small area* dengan menggunakan penentuan jumlah sampel dari populasi tertentu, yang dalam penelitian ini yaitu sebanyak 110 orang yang tersebar diberbagai lokasi kerja di pulau Batam dimana mereka dipekerjakan oleh klien PT. ISS Indonesia Cabang Batam. Penentuan jumlah sampel sesuai teori yang dikembangkan oleh Isaac dan Michael, (2010), dengan taraf kesalahan sebesar 10 %. Adapun penentuan jumlah sampel seperti yang dapat kita lihat pada tabel yang tertera di bawah :

Tabel 3.3 Penentuan Jumlah Sampel

N	Jumlah Sampel			N	Jumlah Sampel			N	Jumlah Sampel		
	1%	5%	10%		1%	5%	10%		1%	5%	10%
10	10	10	10	55	51	48	46	110	94	84	78
15	15	14	14	60	55	51	49	120	102	89	83
20	19	19	19	65	59	55	53	130	109	95	88
25	24	23	23	70	63	58	56	140	116	100	92
30	29	28	27	75	67	62	59	150	122	105	97
35	33	32	31	80	71	65	62	160	129	110	101
40	38	36	35	85	75	68	65	170	135	114	105
45	42	40	39	90	79	72	68	180	142	119	108
50	47	44	42	100	87	78	73	190	148	123	112

Sumber : Hasil olahan data sekunder

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

5.1.1 Data Responden

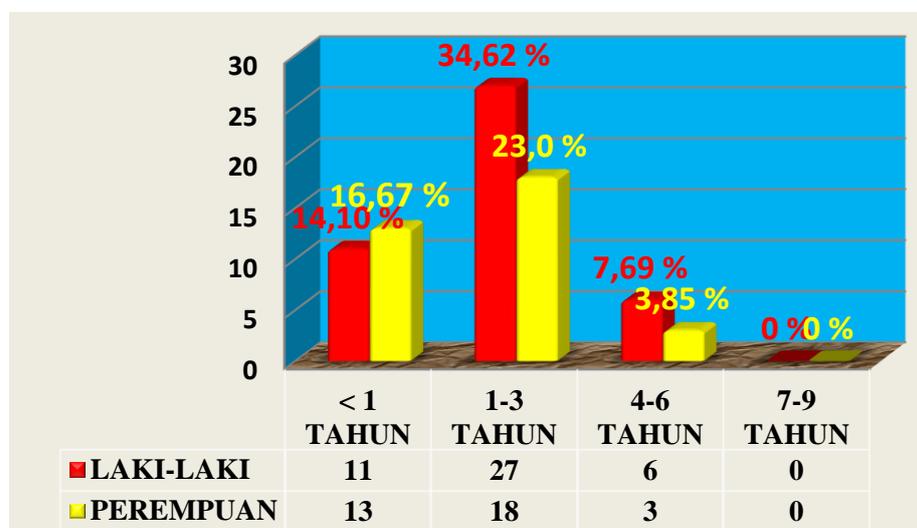
Profil responden dalam penelitian ini digambarkan berdasarkan masa kerja, pendidikan dan jenis kelamin. Pada tabel 5.1 dan gambar 5.1 dapat dilihat bahwa mayoritas responden adalah laki-laki.

Tabel 5.1 Distribusi Responden Berdasarkan Masa Kerja, Pendidikan, dan Jenis Kelamin.

Masa Kerja	Pendidikan	Laki-laki		Perempuan		Total	
		Frek	%	Frek	%	Frek	%
≤ 1 Tahun	SD	1	1,28	2	2,56	3	3,85
	SMP	2	2,56	4	5,13	6	7,69
	SMA	8	10,26	7	8,97	15	19,23
	S1	0	0	0	0	0	0
1 – 3 tahun	SD	3	3,85	5	6,41	8	10,26
	SMP	8	10,26	7	8,97	15	19,23
	SMA	16	20,51	6	7,69	22	28,21
	S1	0	0	0	0	0	0
4 – 6 Tahun	SD	0	0	0	0	0	0
	SMP	0	0	3	3,85	3	3,85
	SMA	6	7,69	0	0	6	7,69
	S1	0	0	0	0	0	0
7 – 9 Tahun	SD	0	0	0	0	0	0
	SMP	0	0	0	0	0	0
	SMA	0	0	0	0	0	0
	S1	0	0	0	0	0	0
TOTAL		44	56,41	34	43,59	78	100

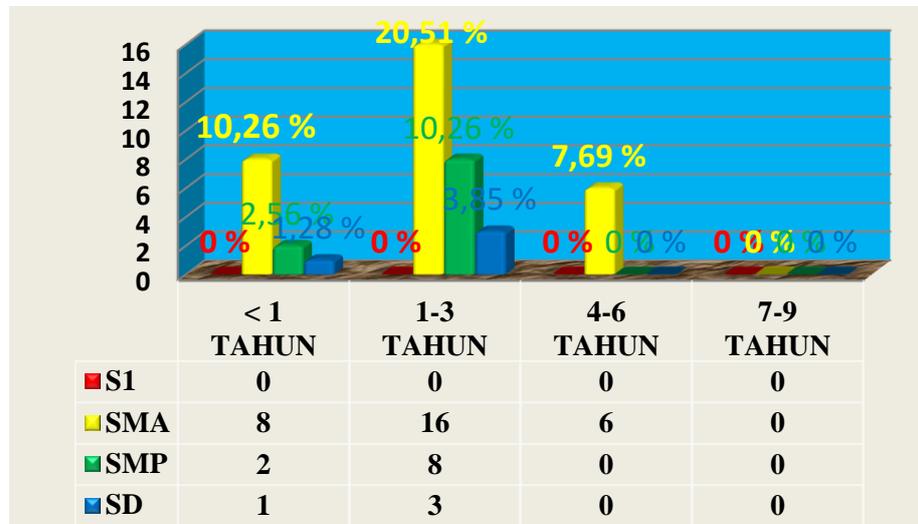
Sumber : Hasil olahan data primer

Gambar 5.1 Distribusi Responden Berdasarkan Masa Kerja, dan Jenis Kelamin



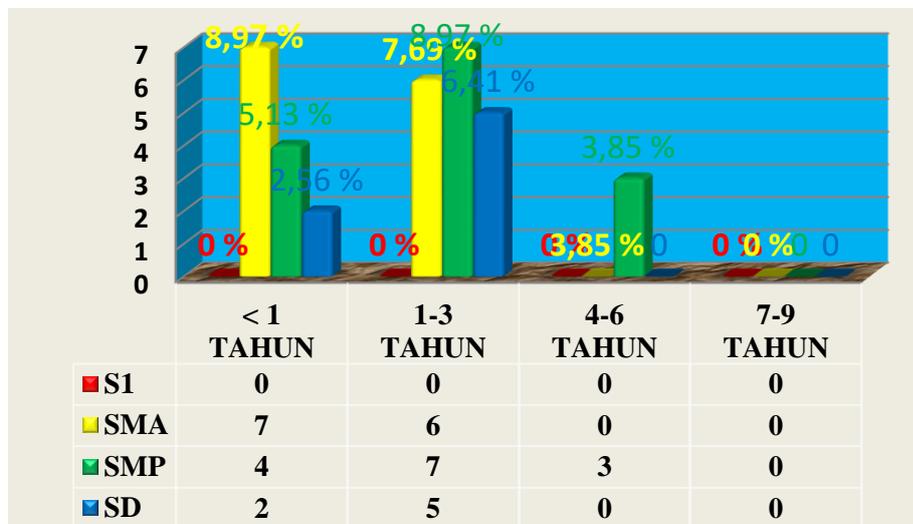
Sumber : Hasil olahan data primer

Gambar 5.2 Distribusi Responden Berjenis Kelamin Laki-laki Berdasarkan Masa Kerja dan Pendidikan



Sumber : Hasil olahan data primer

Gambar 5.3 Distribusi Responden Berjenis Kelamin Perempuan Berdasarkan Masa Kerja dan Pendidikan



Sumber : Hasil olahan data primer

Berdasarkan Tabel 5.1 menunjukkan bahwa berdasarkan tingkatan pendidikan responden menunjukkan bahwa dari tingkat pendidikan SD sebanyak 11 responden atau 14,10%, dari tingkat pendidikan SMP sebanyak 24 responden 30,77%, dari tingkat pendidikan SMA sebanyak 43 responden atau 55,13%.

Sementara berdasarkan masa kerja responden menunjukkan bahwa dari masa kerja < 1 tahun sebanyak 24 responden atau 30,77%, dari masa kerja 1–3 tahun sebanyak 45 responden atau 57,69%, dari masa kerja 4–6 tahun sebanyak 9 responden atau 11,54%.

Sementara berdasarkan jenis kelamin responden menunjukkan bahwa persentase jumlah responden dalam penelitian ini lebih didominasi oleh responden dengan jenis kelamin laki-laki sebesar 44 responden atau 56,41%, sedangkan responden dengan jenis kelamin perempuan sebesar 34 responden atau 43,59%.

5.1.2 Variabel Komunikasi

Dari data yang diperoleh untuk variabel komunikasi (X1) dapat dilihat dari tabel di bawah ini :

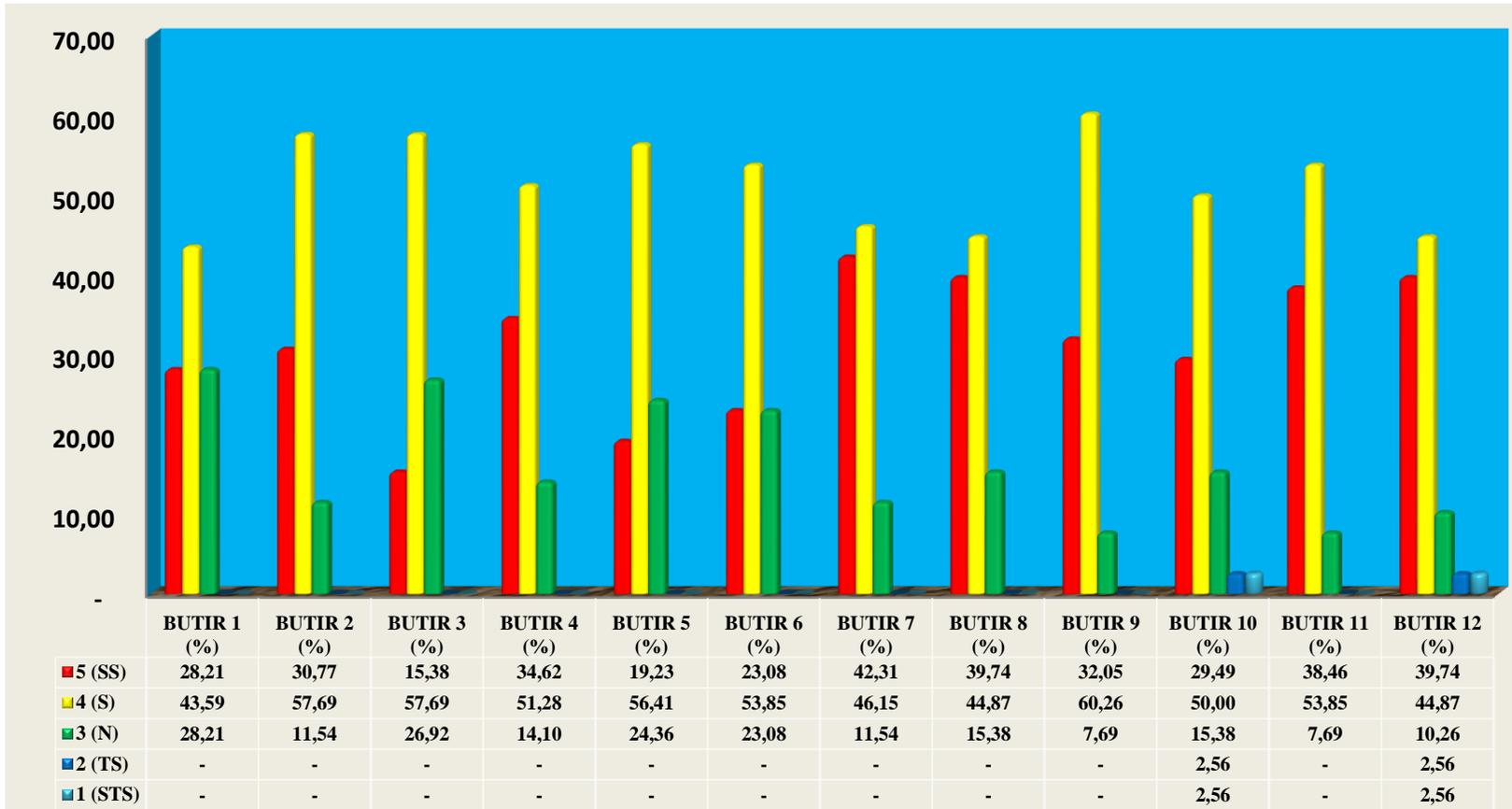
Tabel 5.2 Frekuensi Variabel Komunikasi

NO	PERNYATAAN	PENILAIAN RESPONDEN					JUMLAH (%)
		SS	S	N	TS	STS	
		5	4	3	2	1	
1	<i>Supervisor</i> menghargai hasil pekerjaan yang saya lakukan	28,21	43,59	28,21	0	0	100
2	<i>Supervisor</i> saya bersikap ramah terhadap bawahannya	30,77	57,69	11,54	0	0	100
3	<i>Supervisor</i> memahami kebutuhan kerja saya.	15,38	57,69	26,92	0	0	100

4	Hubungan saya dengan <i>supervisor</i> memuaskan	34,62	51,28	14,10	0	0	100
5	Saya dapat menghargai segala keputusan yang diambil <i>supervisor</i>	19,23	56,41	24,36	0	0	100
6	Saya merasa <i>supervisor</i> jujur dan terbuka dengan saya.	23,08	53,85	23,08	0	0	100
7	Saya memiliki waktu untuk untuk menyampaikan segala sesuatunya kepada <i>supervisor</i> saya	42,31	46,15	11,54	0	0	100
8	Saya diberikan kesempatan untuk menyampaikan pendapat dan masukan kepada <i>supervisor</i> saya	39,74	44,87	15,38	0	0	100
9	Saya dapat dengan mudah menghubungi <i>supervisor</i> saya ketika ada yang ingin saya sampaikan	32,05	60,26	7,69	0	0	100
10	Saya mempercayai rekan kerja saya.	29,49	50	15,38	2,56	2,56	100
11	Rekan kerja saya dapat bergaul baik satu sama lain.	38,46	53,85	7,69	0	0	100
12	Hubungan saya dengan rekan kerja memuaskan.	39,74	44,87	10,26	2,56	2,56	100
TOTAL		373,08	620,51	196,15	5,13	5,13	-
RATA-RATA		31,09	51,71	16,35	0,43	0,43	100

Sumber : Hasil olahan data primer

Gambar 5.4 Frekuensi Variabel Komunikasi



Sumber : Hasil olahan data primer

Tabel 5.2 dan gambar 5.4 menunjukkan penilaian responden terhadap seluruh indikator variabel komunikasi yaitu :

1. Butir nomor 1, 2, 3 dan 4 untuk pernyataan indikator komunikasi ke bawah rata-rata sebesar 4,07.
2. Butir nomor 5, 6, 7, 8 dan 9 untuk pernyataan indikator komunikasi ke atas rata-rata sebesar 4,15.
3. Butir nomor 5 dan 6 untuk pernyataan indikator komunikasi ke samping rata-rata sebesar 4,16.

Tabel 5.2 dan gambar 5.4 juga menunjukkan karyawan yang setuju dan sangat setuju dengan nilai diatas 50% dari semua indikator variabel komunikasi terdapat pada butir-butir sebagai berikut :

1. Butir nomor 1, 2, 3 dan 4 untuk pernyataan indikator komunikasi ke bawah rata-rata sebesar 79,81%.
2. Butir nomor 5, 6, 7, 8 dan 9 untuk pernyataan indikator komunikasi ke atas rata-rata sebesar 83,59%.
3. Butir nomor 10, 11 dan 12 untuk pernyataan indikator komunikasi ke samping rata-rata sebesar 85,47%.

Dari variabel komunikasi yang menjawab tidak setuju dan sangat tidak setuju terjadi pada indikator komunikasi ke samping, yaitu pada butir nomor 10 dan 12 sebesar 5,13% menjawab tidak setuju, dan 5,13% menjawab sangat tidak setuju.

5.1.3 Variabel Dukungan Organisasional

Dari data yang diperoleh untuk variabel dukungan organisasional (X2)

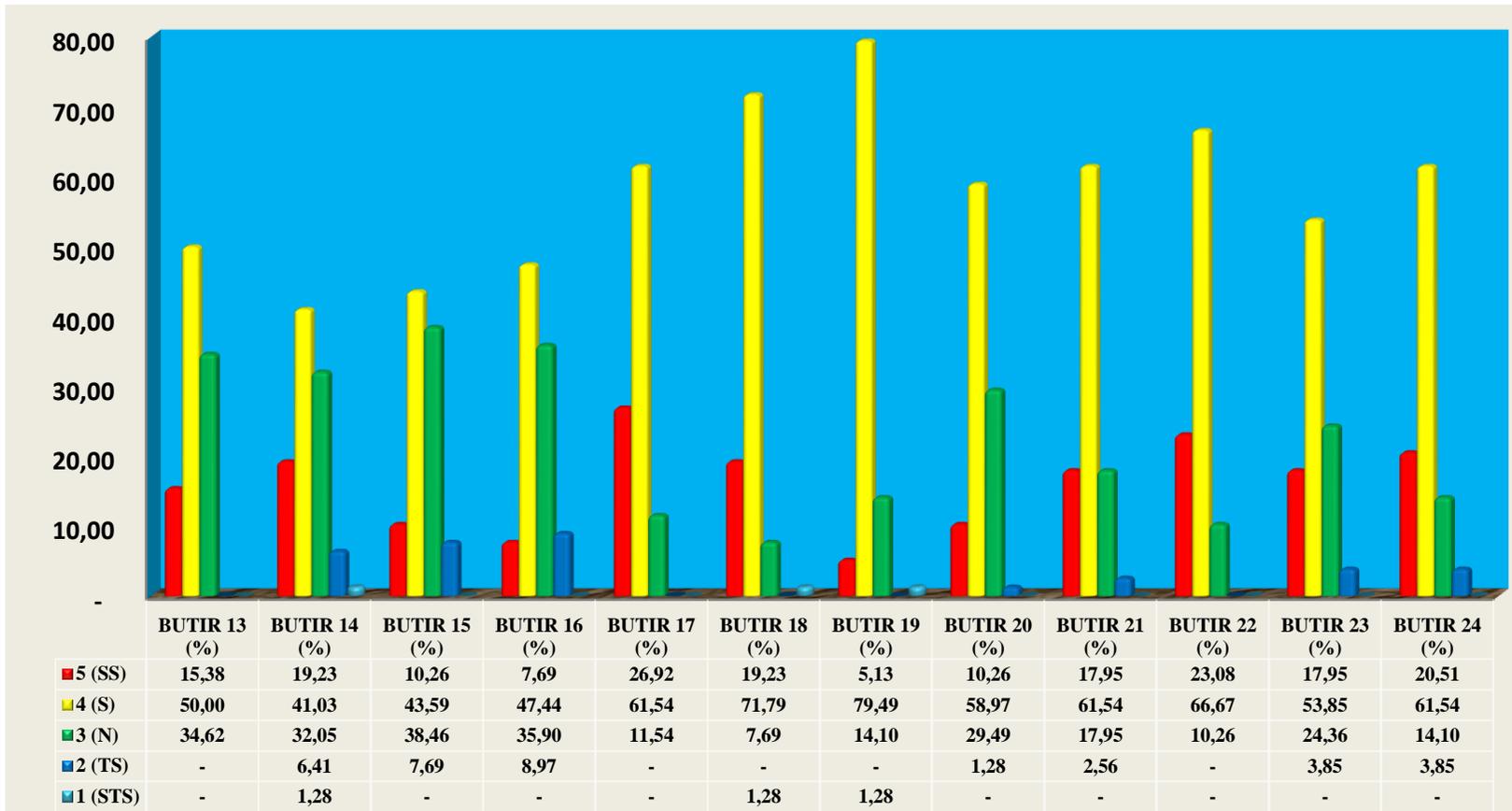
dapat dilihat dari tabel di bawah ini :

Tabel 5.3 Frekuensi Variabel Dukungan Organisasional

NO	PERNYATAAN	PENILAIAN RESPONDEN					JUMLAH (%)
		SS	S	N	TS	STS	
		5	4	3	2	1	
13	Perusahaan memberikan pelatihan bagaimana melakukan pekerjaan dengan baik	15,38	50	34,62	0	0	100
14	Perusahaan peduli dengan kesejahteraan saya	19,23	41,03	32,05	6,41	1,28	100
15	Perusahaan peduli dengan pendapat yang saya berikan	10,26	43,59	38,46	7,69	0	100
16	Perusahaan memberikan bantuan ketika saya mengalami kesulitan	7,69	47,44	35,90	8,97	0	100
17	<i>Supervisor</i> perhatian terhadap saya	26,92	61,54	11,54	0	0	100
18	<i>Supervisor</i> mau mendengarkan ketika saya memiliki masalah	19,23	71,79	7,69	0	1,28	100
19	<i>Supervisor</i> peduli dengan pendapat yang saya berikan	5,13	79,49	14,10	0	1,28	100
20	<i>Supervisor</i> memberikan bantuan ketika saya mengalami kesulitan	10,26	58,97	29,49	1,28	0	100
21	Rekan kerja perhatian terhadap saya	17,95	61,54	17,95	2,56	0	100
22	Rekan kerja mau mendengarkan ketika saya memiliki masalah	23,08	66,67	10,26	0	0	100
23	Rekan kerja peduli dengan pendapat yang saya berikan	17,95	53,85	24,36	3,85	0	100
24	Rekan kerja memberikan bantuan ketika saya mengalami kesulitan	20,51	61,54	14,10	3,85	0	100
TOTAL		193,59	697,44	270,51	43,62	3,85	-
RATA-RATA		16,13	58,12	22,54	2,88	0,32	100

Sumber : Hasil olahan data primer

Gambar 5.5 Frekuensi Variabel Dukungan Organisasional



Sumber : Hasil olahan data primer

Tabel 5.3 dan gambar 5.5 menunjukkan penilaian responden terhadap seluruh indikator variabel dukungan organisasional yaitu :

1. Butir nomor 13, 14, 15 dan 16 untuk pernyataan indikator dukungan organisasi rata-rata sebesar 3,65.
2. Butir nomor 17, 18, 19, dan 20 untuk pernyataan indikator dukungan *supervisor* rata-rata sebesar 3,97.
3. Butir nomor 21, 22, 23 dan 24 untuk pernyataan indikator dukungan rekan kerja rata-rata sebesar 3,98.

Tabel 5.3 dan gambar 5.5 juga menunjukkan karyawan yang setuju dan sangat setuju dengan nilai diatas 50% dari semua indikator variabel dukungan organisasional terdapat pada butir-butir sebagai berikut :

1. Butir nomor 13, 14, 15 dan 16 untuk pernyataan indikator dukungan organisasi rata-rata sebesar 58,65%.
2. Butir nomor 17, 18, 19, dan 20 untuk pernyataan indikator dukungan *supervisor* rata-rata sebesar 83,33%.
3. Butir nomor 21, 22, 23 dan 24 untuk pernyataan indikator indikator dukungan rekan kerja rata-rata sebesar 80,77%.

Dari variabel dukungan organisasional yang menjawab tidak setuju dan sangat tidak setuju yang terjadi pada indikator dukungan organisasi, yaitu pada butir nomor 14, 15 dan 16 sebesar 23,08% menjawab tidak setuju, dan pada butir nomor 14 sebesar 1,28% menjawab sangat tidak setuju. Lalu pada indikator dukungan *supervisor*, yaitu pada butir nomor 20 sebesar 1,28% menjawab tidak setuju, dan pada butir nomor 18 dan 19 sebesar 2,56% menjawab sangat tidak setuju. Lalu pada indikator dukungan rekan kerja, yaitu pada butir nomor 21, 23 dan 24 sebesar 10,26% menjawab tidak setuju.

5.1.4 Variabel *Employee Engagement*

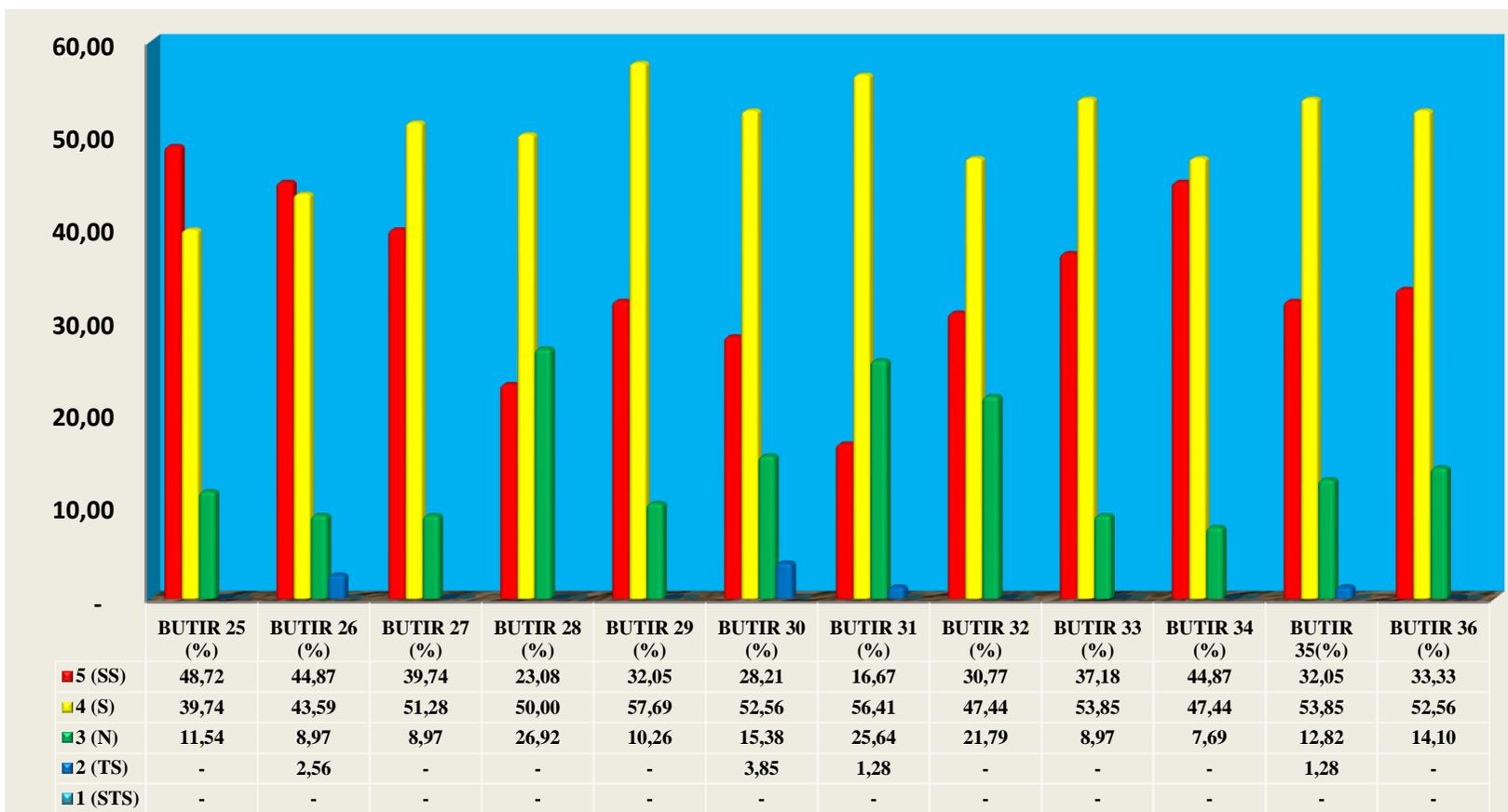
Dari data yang diperoleh untuk variabel *employee engagement* (Y) dapat dilihat dari tabel di bawah ini :

Tabel 5.4 Frekuensi Variabel *Employee Engagement*

NO	PERNYATAAN	PENILAIAN RESPONDEN					JUMLAH (%)
		SS	S	N	TS	STS	
		5	4	3	2	1	
25	Saya mengetahui apa saja pekerjaan yang harus saya lakukan	48,72	39,74	11,54	0	0	100
26	Saya memiliki peralatan dan materi-materi yang saya butuhkan untuk mengerjakan pekerjaan dengan baik	44,87	43,59	8,97	2,56	0	100
27	Saya memiliki kesempatan mengerjakan pekerjaan dengan baik setiap hari	39,74	51,28	8,97	0	0	100
28	Saya menerima penghargaan atau pujian karena saya mengerjakan pekerjaan dengan baik	23,08	50	26,92	0	0	100
29	<i>Supervisor</i> atau seseorang dalam lingkungan kerja, peduli dengan saya sebagai individu	32,05	57,69	10,26	0	0	100
30	Adanya orang dalam lingkungan kerja yang mendorong perkembangan saya sebagai individu	28,21	52,56	15,38	3,85	0	100
31	Pendapat saya didengar dalam lingkungan kerja	16,67	56,41	25,64	1,28	0	100
32	Saya memahami tujuan yang ingin diraih perusahaan	30,77	47,44	21,79	0	0	100
33	Rekan kerja saya mau bekerja sama untuk melakukan pekerjaan yang berkualitas	37,18	53,85	8,97	0	0	100
34	Saya dapat bergaul baik di dalam lingkungan kerja saya	44,87	47,44	7,69	0	0	100
35	Seseorang menanyakan atau membicarakan tentang perkembangan saya	32,05	53,85	12,82	1,28	0	100
36	Perusahaan memberikan kesempatan kepada semua karyawan untuk dapat berkembang dan meniti karir	33,33	52,56	14,10	0	0	100
TOTAL		411,54	606,41	173,08	8,97	0	-
RATA-RATA		34,29	50,53	14,42	0,75	0	100

Sumber : Hasil olahan data primer

Gambar 5.6 Frekuensi Variabel *Employee Engagement*



Sumber : Hasil olahan data primer

Tabel 5.4 dan gambar 5.6 menunjukkan penilaian responden terhadap seluruh indikator variabel *employee engagement* yaitu :

1. Butir nomor 25 dan 26 untuk pernyataan indikator *what do I get ?* rata-rata sebesar 4,34.
2. Butir nomor 27, 28, 29 dan 30 untuk pernyataan indikator *what do I give ?* rata-rata sebesar 4,13.
3. Butir nomor 31, 32, 33 dan 34 untuk pernyataan indikator *do I belong ?* rata-rata sebesar 4,16.
4. Butir nomor 35 dan 36 untuk pernyataan indikator *how can we grow ?* rata-rata sebesar 4,18.

Tabel 5.4 dan gambar 5.6 juga menunjukkan karyawan yang setuju dan sangat setuju dengan nilai diatas 50% dari semua indikator variabel *employee engagement* terdapat pada butir-butir sebagai berikut :

1. Butir nomor 25 dan 26 untuk pernyataan indikator *what do I get ?* rata-rata sebesar 88,46%.
2. Butir nomor 27, 28, 29 dan 30 untuk pernyataan indikator *what do I give ?* rata-rata sebesar 83,65%.
3. Butir nomor 31, 32, 33 dan 34 untuk pernyataan indikator *do I belong ?* rata-rata sebesar 83,65%.
4. Butir nomor 35 dan 36 untuk pernyataan indikator *how can we grow ?* rata-rata sebesar 85,90%.

Dari variabel *employee engagement* yang menjawab tidak setuju dan sangat tidak setuju yang terjadi pada indikator *what do I get ?*, yaitu pada butir nomor 26 sebesar 2,56% menjawab tidak setuju. Lalu pada indikator *what do I give ?*, yaitu pada butir nomor 30 sebesar 3,85% menjawab tidak setuju. Lalu pada

indikator *do I belong ?*, yaitu pada butir nomor 31 sebesar 1,28% menjawab tidak setuju. Lalu pada indikator *how can we grow ?*, yaitu pada butir nomor 35 sebesar 1,28% menjawab tidak setuju.

5.2 Teknik Analisa Data

Proses analisis data merupakan kegiatan setelah seluruh data terkumpul dari koresponden meliputi pengelompokan data berdasarkan variable dan jenis responden, mentabulasi data berdasarkan variabel dari seluruh responden, menyajikan data tiap variabel yang diteliti, melakukan perhitungan untuk menjawab rumusan masalah dan melakukan perhitungan untuk menguji hipotesis yang telah diajukan (Sugiyono, 2010).

Teknik pengumpulan data dalam penelitian kuantitatif yaitu berupa angka-angka, mulai dari pengumpulan data, penafsiran terhadap data tersebut serta penampilan dari hasilnya dan semuanya di uji menggunakan statistik. Data yang didapat akan dilakukan pengujian terhadap instrument yang akan digunakan. Pengujian instrument dalam penelitian ini meliputi uji validitas data, reliabilitas data dan normalitas data dengan menggunakan program SPSS 20 (*Software Statistical Product and Service Solution*).

5.2.1 Uji Validitas

Validitas adalah suatu ukuran yang menunjukkan tingkat-tingkat kevalidan atau kesahihan suatu instrument. Suatu instrument yang valid atau sahih memiliki validitas yang tinggi. Suatu instrumen dikatakan valid apabila mampu mengukur apa yang diinginkan dan dapat mengungkapkan data dari variabel yang diteliti

secara tepat (Arikunto, 2012). Rumus korelasi *Product Moment* menurut Arikunto sebagai berikut :

$$r_{xy} = \frac{N \sum xy - (\sum x)(\sum y)}{\sqrt{\{N \sum x^2 - (\sum x)^2\} \{N \sum y^2 - (\sum y)^2\}}}$$

Dimana :

r_{xy} = Koefisien Korelasi antara X dan Y

N = Jumlah Responden

X = Skor rata-rata dari X

Y = Skor rata-rata dari Y

Untuk menentukan kuesioner/angket yang digunakan valid atau tidak maka r yang diperoleh (r hitung) dibandingkan dengan (r tabel) *product moment* dengan taraf signifikan 5%. Jika (r hitung) \geq (r tabel) maka instrument dikatakan valid, dan jika (r hitung) \leq (r tabel) maka instrument dikatakan tidak valid.

Tabel 5.5 Hasil Pengujian Validitas Instrument (r-tabel= 0,227)

Variabel Komunikasi			
Butir	r-hitung	r-tabel	Keterangan
Komunikasi 01	0,372	0,227	Valid
Komunikasi 02	0,400	0,227	Valid
Komunikasi 03	0,496	0,227	Valid
Komunikasi 04	0,608	0,227	Valid
Komunikasi 05	0,512	0,227	Valid
Komunikasi 06	0,542	0,227	Valid
Komunikasi 07	0,410	0,227	Valid
Komunikasi 08	0,472	0,227	Valid
Komunikasi 09	0,501	0,227	Valid
Komunikasi 10	0,505	0,227	Valid
Komunikasi 11	0,615	0,227	Valid
Komunikasi 12	0,717	0,227	Valid

Variabel Dukungan Organisasional			
Dukungan Organisasional 01	0,425	0,227	Valid
Dukungan Organisasional 02	0,558	0,227	Valid
Dukungan Organisasional 03	0,645	0,227	Valid
Dukungan Organisasional 04	0,447	0,227	Valid
Dukungan Organisasional 05	0,484	0,227	Valid
Dukungan Organisasional 06	0,483	0,227	Valid
Dukungan Organisasional 07	0,580	0,227	Valid
Dukungan Organisasional 08	0,508	0,227	Valid
Dukungan Organisasional 09	0,603	0,227	Valid
Dukungan Organisasional 10	0,509	0,227	Valid
Dukungan Organisasional 11	0,501	0,227	Valid
Dukungan Organisasional 12	0,527	0,227	Valid
Variabel <i>Employee Engagement</i>			
<i>Employee Engagement 01</i>	0,427	0,227	Valid
<i>Employee Engagement 02</i>	0,496	0,227	Valid
<i>Employee Engagement 03</i>	0,461	0,227	Valid
<i>Employee Engagement 04</i>	0,512	0,227	Valid
<i>Employee Engagement 05</i>	0,560	0,227	Valid
<i>Employee Engagement 06</i>	0,465	0,227	Valid
<i>Employee Engagement 07</i>	0,484	0,227	Valid
<i>Employee Engagement 08</i>	0,415	0,227	Valid
<i>Employee Engagement 09</i>	0,408	0,227	Valid
<i>Employee Engagement 10</i>	0,414	0,227	Valid
<i>Employee Engagement 11</i>	0,488	0,227	Valid
<i>Employee Engagement 12</i>	0,474	0,227	Valid

Sumber : Hasil olahan data primer

Berdasarkan hasil pengujian seperti yang telah disajikan diatas dapat terlihat bahwa seluruh butir pernyataan dari masing-masing variabel penelitian valid, sehingga kuesioner layak untuk digunakan sebagai pengukur masing-masing variabel.

5.2.2 Uji Reliabilitas

Reliabilitas menunjukkan pada satu pengertian bahwa suatu instrument cukup dapat dipercaya untuk digunakan sebagai alat pengumpul data karena instrument tersebut sudah baik (Arikunto, 2012). Suatu angket dikatakan reliabel apabila angket tersebut memberikan indikasi yang stabil dan konsisten dari karakteristik yang diteliti. Rumus yang digunakan adalah rumus Alpha (Arikunto, 2012), dengan rumus sebagai berikut:

$$r_{11} = \left[\frac{k}{k-1} \right] \left[1 - \frac{\sum \sigma_b^2}{\sigma_t^2} \right]$$

Keterangan :

r : Reliabilitas instrument

k : banyaknya butir pertanyaan atau banyaknya soal

$\sum \sigma_b^2$: Jumlah varians butir

σ_t^2 : Varians total

Tingkat reliabilitas instrument ditentukan dengan harga r_{11} yang dikonsultasikan dengan r_{tabel} *product moment* menggunakan taraf signifikan 5% atau taraf kepercayaan 95%. Jika $r_{hitung} > r_{tabel}$, maka soal bersifat reliabel.

Tabel 5.6 Hasil Pengujian Reliabilitas

Variabel	Item	Koefisien Cronbach's Alpha	Keterangan
Komunikasi	12	0,876	Reliabel
Dukungan Organisasioanal	12	0,853	Reliabel
<i>Employee Engagement</i>	12	0,860	Reliabel

Sumber : Hasil olahan data primer

Dari Tabel di atas dapat dilihat bahwa hasil uji reliabilitas pada seluruh variabel menunjukkan nilai $> 0,227$ dengan tingkat kesalahan 0,05 atau 5% yang berarti bahwa atribut pada variabel tersebut sudah konsisten dan dapat dipercaya (*reliable*) serta dapat digunakan untuk proses penelitian (Sugiyono, 2010).

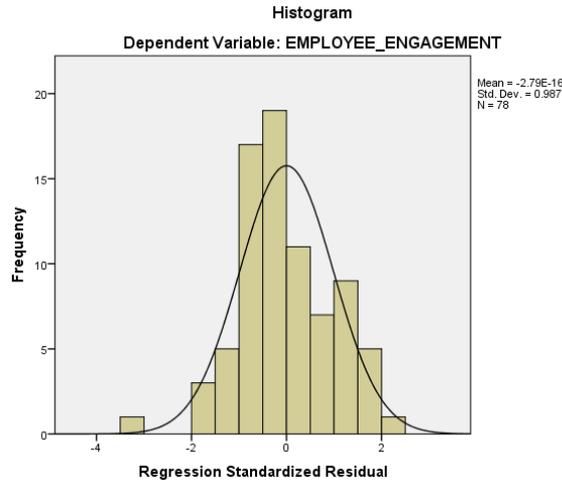
5.3 Hasil Uji Asumsi Klasik

Untuk dapat menggunakan regresi berganda data yang digunakan harus memenuhi persyaratan asumsi klasik yang terdiri dari normalitas data, multikolinieritas, heteroskedastisitas. Berikut hasil pengujian tiga persyaratan asumsi klasik tersebut.

5.3.1 Uji Normalitas Data

Syarat data yang layak uji adalah data tersebut harus terdistribusi normal. Uji ini digunakan menguji apakah dalam sebuah model regresi, variabel independen, variabel dependen, ataupun keduanya mempunyai distribusi normal atau tidak. Pengujian dapat dilakukan dengan dua pendekatan, yaitu pendekatan histogram atau dengan pendekatan grafik. Hasil pengolahan dengan menggunakan SPSS 20.

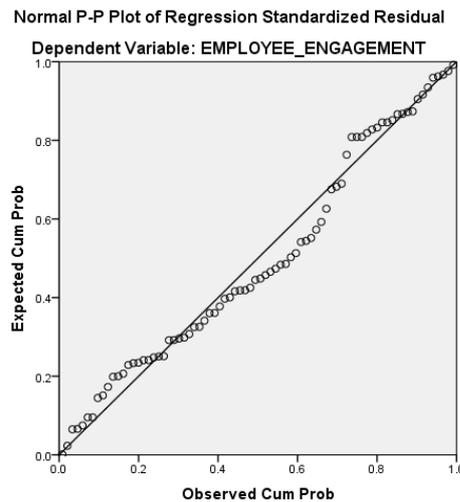
Gambar 5.7 Histogram Uji Normalitas Data



Sumber : Hasil olahan dengan SPSS 20.

Dari gambar 5.7 di atas dapat dilihat bahwa variabel komunikasi berdistribusi mendekati normal. Data yang baik adalah data yang mempunyai pola seperti distribusi normal, yakni distribusi data tersebut tidak menceng ke kiri atau menceng ke kanan (Situmorang dkk., 2012).

Gambar 5.8 Grafik P-P Plot Uji Normalitas Data



Sumber : Hasil olahan dengan SPSS 20.

Sedangkan gambar 5.8 menunjukkan bahwa model regresi yang digunakan normal. Suatu variabel dapat dikatakan normal jika gambar distribusi titik-titik pada data menyebar di sekitar garis diagonal (Situmorang dkk., 2010).

5.3.2 Uji Multikolinieritas

Uji Multikolinieritas bertujuan untuk menguji apakah dalam model regresi ditemukan adanya korelasi antar variabel independen. Pada model regresi yang baik tidak terdapat korelasi antar variabel independen. Untuk mendeteksi ada atau tidaknya multikolinieritas di dalam model regresi, salah satu caranya adalah dengan melihat besarnya nilai *tolerance* dan *Variance Inflation Factor* (VIF). Model regresi yang bebas multikolinieritas mempunyai nilai VIF kurang dari 10 dan mempunyai angka toleransi lebih besar dari 0,1.

Tabel 5.7 Uji Multikolinieritas

No	Varibel	Colinierity Statistics		Keterangan
		Tolerance	VIF	
1	Komunikasi	0.547	1.830	Bebas Multikolinieritas
2	Dukungan Organisasional	0.547	1.830	Bebas Multikolinieritas

Sumber : Hasil olahan data primer

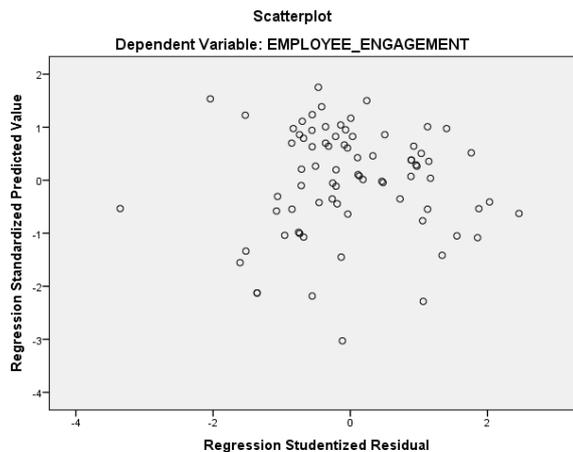
Berdasarkan tabel 5.7 variabel komunikasi dan variabel dukungan organisasional memiliki nilai *tolerance* yang sama yaitu $0,547 > 0,1$ dan VIF sebesar $1,830 < 10$ sehingga dapat dinyatakan bebas multikolinieritas.

5.3.3 Uji Heteroskedastisitas

Pengujian Heteroskedastisitas bertujuan untuk menguji apakah dalam model regresi terjadi ketidaksamaan *variance* dari residual satu pengamatan ke pengamatan lain. Pada model yang baik tidak terjadi heteroskedastisitas. Cara untuk mendeteksi adanya heteroskedastisitas pada suatu model dapat dilihat dari

pola gambar *Scatterplot* model tersebut. Model regresi linier berganda terbebas dari asumsi klasik heteroskedastisitas dan layak digunakan dalam penelitian, jika output *Scatterplot* menunjukkan penyebaran titik-titik data yang tidak berpola jelas, serta titik-titik yang menyebar. Pendekatan lain untuk pengujian heteroskedastisitas adalah dengan pendekatan statistik

Gambar 5.9 Scatterplot Uji Heteroskedastisitas



Sumber : Hasil olahan dengan SPSS 20

Penyebaran titik-titik pada Gambar 5.9 menyebar dan tidak menunjukkan pola tertentu yg jelas serta tersebar baik. Hal ini berarti tidak terjadi heteroskedastisitas pada model regresi dan layak dipakai serta dapat digunakan sebagai alat prediksi dan bahan penarik kesimpulan (Situmorang dkk., 2010).

5.4 Pengujian Hipotesis dan Koefisien Determinasi

Hasil uji reliabilitas pada seluruh variabel menunjukkan nilai $> 0,227$ dengan taraf kesalahan 0,05 atau 5% dari total sampel sebanyak 78 sampel kemudian *t hitung* dibandingkan dengan *t tabel* untuk menguji signifikansi dengan teori pengambilan keputusan sebagai berikut :

5.4.1 Uji Parsial (t test) Variabel Komunikasi terhadap *Employee Engagement*.

Ho : b1 = 0

Tidak terdapat pengaruh yang positif dan signifikan dari masing-masing variabel (X1,X2) terhadap variabel tidak bebas (Y).

Ha : b1 ≠ 0

Terdapat pengaruh yang positif dan signifikan dari masing-masing variabel (X1,X2) terhadap variabel tidak bebas (Y).

Kriteria pengambilan keputusan :

1. Jika $t_{hitung} > t_{tabel}$ (tingkat signifikan), maka H_a diterima dan H_o ditolak.
2. Jika $t_{hitung} < t_{tabel}$ (tingkat signifikan), maka H_o diterima dan H_a ditolak.

**Tabel 5.8 Uji Parsial (t test)
Coefficients^a**

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	95.0% Confidence Interval for B		Correlations			Collinearity Statistics		
	B	Std. Error				Beta	Lower Bound	Upper Bound	Zero-order	Partial	Part	Tolerance	VIF
1	(Constant)	18.017	4.681		3.849	.000	8.693	27.341					
	KOMUNIKASI	.295	.126	.287	2.349	.021	.045	.546	.552	.262	.212	.547	1.830
	DUKUNGAN_ORG ANISASIONAL	.405	.126	.394	3.228	.002	.155	.655	.587	.349	.291	.547	1.830

a. Dependent Variable: EMPLOYEE_ENGAGEMENT

Sumber : Hasil olahan dengan SPSS 20

Dari tabel 5.8 diatas, dapat dijelaskan bahwa variabel komunikasi (X1) nilai t_{hitung} (2,349) > t_{tabel} (2,000) dan tingkat signifikan (0,021) lebih kecil dari 0,05 maka dengan demikian H_a diterima dan H_o ditolak, artinya terdapat pengaruh yang positif dan signifikan variabel komunikasi (X1) terhadap variabel *employee engagement* (Y). Dari uji koefisien tabel 5.8 dapat diperoleh persamaan regresi sebagai berikut :

$$Y_i = a + b_1X_{i1} + b_2X_{i2} + \epsilon_i$$

$$Y_i = 18,017 + 0,295 X_{i1} + 0,405 X_{i2} + \epsilon_i$$

Dimana:

Y_1 = Variabel *Employee Engagement*

a = Konstanta

X_1 = Variabel Komunikasi

X_2 = Variabel Dukungan Organisasional

ϵ_i = Epsilon (*standar error*)

Penjelasan hasil persamaan regresi diatas yaitu, bahwa *employee engagement* karyawan akan meningkat apabila komunikasi ditingkatkan dan begitu juga sebaliknya, bila komunikasi dan dukungan menurun, maka *employee engagement* akan menurun. Dengan demikian komunikasi dapat dikatakan mempengaruhi peningkatan ataupun penurunan *employee engagement*. Koefisien regresi untuk komunikasi (X_1) sebesar 0,295 lebih kecil dibandingkan dengan koefisien dukungan organisasional (X_2) sebesar 0,405.

5.4.2 Uji Parsial (t test) Variabel Dukungan Organisasional terhadap *Employee Engagement*.

Dari tabel 5.8 diatas, dapat dijelaskan bahwa variabel dukungan organisasional (X_2) nilai t_{hitung} (3,228) > t_{tabel} (2,000) dan tingkat signifikan (0,002) lebih kecil dari 0,05 maka dengan demikian H_a diterima dan H_o ditolak, artinya terdapat pengaruh yang positif dan signifikan variabel dukungan organisasional (X_2) terhadap variabel *employee engagement* (Y). Penjelasan hasil persamaan regresi diatas yaitu, bahwa *employee engagement* karyawan akan meningkat apabila dukungan organisasional juga ditingkatkan, begitu juga sebaliknya, bila dukungan organisasional menurun, maka *employee engagement* akan menurun. Dengan demikian dukungan organisasional dapat dikatakan

mempengaruhi peningkatan ataupun penurunan *employee engagement*. Koefisien regresi untuk dukungan organisasional (X2) sebesar 0,405, lebih besar dibandingkan dengan koefisien komunikasi (X1) sebesar 0,295.

5.4.3 Uji Simultan (F test) Variabel Komunikasi dan Dukungan Organisasional terhadap *Employee Engagement*.

Ho : b1, b2 = 0

Terdapat pengaruh positif dan signifikan secara bersama-sama dari seluruh variabel bebas X1,X2 (Komunikasi dan Dukungan Organisasional) terhadap variabel tidak bebas Y (*Employee Engagement*).

Ha : b1, b2 ≠ 0

Tidak terdapat pengaruh positif dan signifikan secara bersama-sama dari seluruh variabel bebas X1,X2 (Komunikasi dan Dukungan Organisasional) terhadap variabel tidak bebas Y (*Employee Engagement*).

Kriteria pengambilan keputusan :

- a. Jika $F_{hitung} > a (0,05)$, maka Ho diterima dan Ha ditolak.
- b. Jika $F_{hitung} < a (0,05)$, maka Ha diterima dan Ho ditolak

Tabel 5.9 Uji Simultan (F test)

ANOVA^a

Model	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1 Regression	800.257	2	400.128	23.922	.000 ^b
Residual	1254.461	75	16.726		
Total	2054.718	77			

a. Dependent Variable: EMPLOYEE_ENGAGEMENT

b. Predictors: (Constant), DUKUNGAN_ORGANISASIONAL, KOMUNIKASI

Sumber : Hasil olahan dengan SPSS 20

Dari tabel 5.9 di atas dapat dilihat hasil perhitungan menunjukkan bahwa F_{hitung} adalah 23,922 dengan signifikansi F_{hitung} adalah sebesar 0,000 lebih rendah dari 0,05 dan nilai F_{tabel} pada tingkat kepercayaan 95% ($\alpha = 0,05$) adalah 3,12, dengan demikian dapat dilihat bahwa $F_{hitung} > F_{tabel}$ maka H_0 ditolak dan H_a diterima, yang artinya terdapat pengaruh yang signifikan antara variabel komunikasi dan dukungan organisasional secara bersama-sama terhadap *employee engagement*.

5.4.4 Uji R2 (Koefisien Determinasi)

Pada uji R2 (uji koefisien determinasi) ini menjelaskan seberapa besar variasi variabel independen (komunikasi dan dukungan organisasional) mampu menjelaskan variasi variabel dependen (*employee engagement*), dapat dilihat pada tabel di bawah ini.

Tabel 5.10 Uji R2 (Koefisien Determinasi)

Model Summary ^b										
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Change Statistics					Durbin-Watson
					R Square Change	F Change	df1	df2	Sig. F Change	
1	.624 ^a	.389	.373	4.08976	.389	23.922	2	75	.000	2.213

a. Predictors: (Constant), DUKUNGAN_ORGANISASIONAL, KOMUNIKASI

b. Dependent Variable: EMPLOYEE_ENGAGEMENT

Sumber : Hasil olahan dengan SPSS 20

Dari tabel 5.10 dapat dilihat bahwa nilai $R = 0,624$ yang berarti hubungan antara variabel komunikasi dan dukungan organisasional terhadap *employee engagement* sebesar 62,4 % artinya hubungannya **kuat** sesuai dengan kriteria sebagai berikut.

Tabel 5.11 Hubungan Antar Variabel

Nilai R	Interprestasi
0,00 - 0,19	Sangat Rendah
0,20 - 0,39	Rendah
0,40 - 0,59	Sedang
0,60 - 0,79	Kuat
0,80 - 0,99	Sangat Kuat

Sumber : Sugiyono (2010)

Nilai R² sebesar 0,389 atau 38,9%, yang mana dapat diartikan bahwa variasi variabel *independent* (komunikasi dan dukungan organisasional) mampu menjelaskan variabel dependen (*employee engagement*) sebesar 38,9% sedangkan 61,1% diterangkan oleh variabel lain yang tidak masuk dalam penelitian ini.

5.5 Pembahasan dan Implikasi

5.5.1 Pengaruh Secara Parsial Komunikasi terhadap *Employee Engagement*

Dari tabel 5.8 di atas, pada variabel komunikasi menunjukkan penilaian responden yang menjawab setuju yaitu rata-rata sebesar 82,96%, dan yang menjawab tidak setuju yaitu rata-rata sebesar 2,56%, selebihnya menjawab netral/ragu-ragu yaitu rata-rata sebesar 14,48. Dari tabel 5.8 di atas, dapat dijelaskan bahwa variabel komunikasi (X1) nilai *t hitung* (2,349) > *t tabel* (2,000) dan tingkat signifikan (0,021) lebih kecil dari 0,05 maka dengan demikian H_a diterima dan H_o ditolak, artinya terdapat pengaruh yang positif dan signifikan variabel komunikasi (X1) terhadap variabel *employee engagement* (Y). Jadi dari hasil uji hipotesis menunjukkan bahwa terdapat pengaruh positif dan signifikan variabel komunikasi terhadap variabel *employee engagement*.

5.5.2 Pengaruh Secara Parsial Dukungan Organisasional terhadap *Employee Engagement*

Dari tabel 5.8 di atas, pada variabel dukungan organisasional menunjukkan penilaian responden yang menjawab setuju yaitu rata-rata sebesar 74,25%, dan yang menjawab tidak setuju yaitu rata-rata sebesar 6,41%, selebihnya menjawab netral/ragu-ragu yaitu rata-rata sebesar 19,34%. Dari tabel 5.8 diatas, pada variabel dukungan organisasional (X2) nilai t_{hitung} (3,228) > t_{tabel} (2,000) dan tingkat signifikan (0,002) lebih kecil dari 0,05 maka dengan demikian H_a diterima dan H_o ditolak, artinya terdapat pengaruh yang positif dan signifikan variabel dukungan organisasional (X2) terhadap variabel *employee engagement* (Y). Jadi dari hasil uji hipotesis menunjukkan bahwa terdapat pengaruh positif dan signifikan variabel komunikasi terhadap variabel *employee engagement*.

5.5.3 Pengaruh Secara Simultan Komunikasi dan Dukungan Organisasional terhadap *Employee Engagement*

Dari tabel 5.9 di atas dapat dilihat hasil perhitungan menunjukkan bahwa F_{hitung} adalah 23,922 dengan signifikansi F_{hitung} adalah sebesar 0,000 lebih rendah dari 0,05 dan nilai t_{tabel} pada tingkat kepercayaan 95% ($\alpha = 0,05$) adalah 3,12, dengan demikian dapat dilihat bahwa $F_{hitung} > F_{tabel}$ maka H_o ditolak dan H_a diterima, yang artinya terdapat pengaruh yang signifikan antara variabel komunikasi dan dukungan organisasional secara bersama-sama terhadap *employee engagement*. Dengan demikian dapat dikatakan semakin tinggi komunikasi dan dukungan organisasional, maka semakin tinggi pula *employee engagement*, serta kontribusi yang diberikan kepada perusahaan.

BAB VI

KESIMPULAN DAN SARAN

6.1 Kesimpulan

Berdasarkan temuan dan pembahasan yang telah diuraikan pada bab sebelumnya, berikut ini akan disimpulkan beberapa hal berkenaan dengan penelitian ini sebagai berikut:

1. Dari tabel 5.8 di atas, dapat dijelaskan bahwa variabel komunikasi (X1) nilai *hitung* (2,349) > *t tabel* (2,000) dan tingkat signifikan (0,021) lebih kecil dari 0,05 maka dengan demikian H_a diterima dan H_o ditolak, artinya terdapat pengaruh yang positif dan signifikan variabel komunikasi (X1) variabel *employee engagement* (Y). Sehingga dapat disimpulkan bahwa terdapat pengaruh yang positif dan signifikan antara komunikasi terhadap *employee engagement* pada *frontliner small area* di PT. ISS Indonesia Cabang Batam. Hasil penelitian ini sesuai dengan hipotesis yang dirumuskan sebelumnya, yang berarti hipotesis pertama diterima.
2. Dari tabel 5.8 di atas, pada variabel dukungan organisasional menunjukkan penilaian responden yang menjawab setuju yaitu rata-rata sebesar 74,25%, dan yang menjawab tidak setuju yaitu rata-rata sebesar 6,41%, selebihnya menjawab netral/ragu-ragu yaitu rata-rata sebesar 19,34%. Dari tabel 5.8 diatas, pada variabel dukungan organisasional (X2) nilai *t hitung* (3,228) > *t tabel* (2,000) dan tingkat signifikan (0,002) lebih kecil dari 0,05 maka dengan demikian H_a diterima dan H_o ditolak, artinya terdapat pengaruh yang positif dan signifikan variabel dukungan organisasional (X2) terhadap variabel *employee engagement* (Y). Sehingga dapat disimpulkan bahwa terdapat

pengaruh yang positif dan signifikan antara dukungan organisasional terhadap *employee engagement* pada *frontliner small area* di PT. ISS Indonesia Cabang Batam. Hasil penelitian ini sesuai dengan hipotesis yang dirumuskan sebelumnya, yang berarti hipotesis kedua diterima.

3. Dari tabel 5.9 di atas dapat dilihat hasil perhitungan menunjukkan bahwa F_{hitung} adalah 23,922 dengan signifikansi F_{hitung} adalah sebesar 0,000 lebih rendah dari 0,05 dan nilai t_{tabel} pada tingkat kepercayaan 95% ($\alpha = 0,05$) adalah 3,12, dengan demikian dapat dilihat bahwa $F_{hitung} > F_{tabel}$ maka H_0 ditolak dan H_a diterima, yang artinya terdapat pengaruh yang signifikan antara variabel komunikasi dan dukungan organisasional secara bersama-sama terhadap *employee engagement*. Sehingga dapat disimpulkan bahwa secara bersama-sama, komunikasi dan dukungan organisasional berkontribusi memberikan pengaruh positif dan signifikan terhadap *employee engagement* pada *frontliner small area* di PT. ISS Indonesia Cabang Batam. Hasil penelitian ini sesuai dengan hipotesis yang dirumuskan sebelumnya, yang berarti hipotesis ketiga diterima.

6.2 Saran

Berdasarkan hasil pembahasan dan kesimpulan di atas maka dapat dikemukakan saran-saran sebagai berikut :

1. Komunikasi dan dukungan organisasional sangat penting untuk diperhatikan dan lebih ditingkatkan, agar dengan semakin efektifnya komunikasi yang terjalin, maka akan meminimalisir terjadinya kebingungan, sehingga karyawan menjadi betah dalam bekerja, serta dengan meningkatnya dukungan

organisasional yang dirasakan karyawan, tentunya akan menimbulkan rasa nyaman, lebih percaya diri, tidak merasa sendiri karena mendapatkan dukungan dari sekeliling. Sehingga dengan hal demikian, karyawan akan menjadi semakin produktif dalam menjalankan tugasnya, serta *turnover* dapat diminimalisir dengan baik.

2. Untuk meningkatkan komunikasi dan dukungan organisasional hendaknya dapat dilakukan dengan cara meningkatkan kualitas dari setiap kunjungan pengawasan yang dilakukan terhadap *frontliner small area*, sehingga kunjungan pengawasan tentunya lebih berdampak positif. Selain itu frekuensi kunjungan pengawasan terhadap *frontliner small area* hendaknya lebih ditingkatkan lagi, agar kuantitas interaksi antara atasan dan bawahan tentunya menjadi semakin meningkat, sehingga komunikasi dan dukungan organisasional akan menjadi lebih baik dan *employee engagement* dapat direalisasikan.
3. Agar kualitas dan kuantitas kunjungan pengawasan dapat lebih ditingkatkan, hendaknya dilakukan pelatihan intensif terhadap pengawas *small area* yang telah ditunjuk, tentang bagaimana melakukan pengawasan yang baik, sehingga setiap kunjungan pengawasan yang dilakukan berdampak positif terhadap *frontliner small area*. Selain itu hendaknya juga dilakukan penambahan pengawas *small area*, sehingga frekuensi kunjungan pengawasan lebih ideal dan dapat dilakukan dengan optimal.
4. Agar laba perusahaan tidak berimbas negatif dengan dilakukannya penambahan pengawas *small area*, hendaknya dapat dilakukan peninjauan ulang secara seksama dengan pelanggan mengenai penambahan komponen

biaya pengawasan, sehingga dapat lebih meyakinkan pelanggan walaupun disatu sisi pelanggan harus mengeluarkan biaya tambahan untuk itu, dengan harapan kualitas pelayanan *frontliner small area* dapat lebih optimal.

5. Hasil penelitian hendaklah dapat dipergunakan sebagai bahan untuk penelitian berikutnya dengan mempertimbangkan keterbatasan-keterbatasan dalam penelitian ini. Penelitian lanjutan hendaknya diadakan, tentang faktor-faktor yang mempengaruhi *employee engagement* pada *frontliner small area* di PT. ISS Indonesia Cabang Batam selain yang telah diteliti dalam penelitian ini, misalnya tentang motivasi, pelatihan dan pengembangan, kompensasi, gaya kepemimpinan dan hal-hal lain yang memungkinkan berpengaruh terhadap karyawan dan agar lebih terlaksananya tujuan perusahaan.

DAFTAR PUSTAKA

- Aktouf, (2011), dalam *Pengaruh Peningkatan Perceived Organizational Support Melalui Praktik Pengembangan Karir Terhadap Engagement Karyawan Pada Pekerjaan*, Yandi Satya, Universitas Gadjah Mada.
- Alan M. Saks, (2011), dalam *Employee Engament : Anteseden dan Konsekuensi*, Sandi Nusatria, Universitas Diponegoro, Semarang.
- Arikunto, (2012), dalam *Pengaruh Motivasi dan Disiplin terhadap Kinerja Karyawan*, Media Nesyia, Universitas Riau Kepulauan, Batam.
- Bates, Baumruk, Richman, (2006), dalam (<http://byusem.blogspot.com/2010/09/employee-engagement.html>, diakses 30 Oktober 2012)
- Cameron, (2002), dalam (<http://library.binus.ac.id/eColls/eThesis/Bab2/2011>, diakses 4 November 2012)
- Catteeuw, Flynn, Vonderhorst, (2011), dalam *Pengaruh Peningkatan Perceived Organizational Support Melalui Praktik Pengembangan Karir Terhadap Engagement Karyawan Pada Pekerjaan*, Yandi Satya, Universitas Gadjah Mada.
- Cropanzo, Greenberg, (2002), dalam (<http://library.binus.ac.id/eColls/eThesis/Bab2/2011>, diakses 4 November 2012)
- Development Dimensions International* (DDI), (2005), dalam (http://thesis.binus.ac.id/Doc/Bab3/Bab%203_10-44.pdf, diakses 30 Oktober 2012)
- Duwi Priyatno, (2012), dalam *Pengaruh Motivasi dan Disiplin terhadap Kinerja Karyawan*, Media Nesyia, Universitas Riau Kepulauan, Batam.
- Effendy, (2006), dalam (http://thesis.binus.ac.id/Doc/Bab3/Bab%203_10-44.pdf, diakses 30 Oktober 2012)
- Eisenberger et al., (2009), dalam *Analisis Pengaruh Kepuasan Kerja, Dukungan Organisasi, dan Gaya Kepemimpinan Terhadap Motivasi Kerja Dalam Meningkatkan Kinerja Karyawan*, Penny Setyowati Nugraheny, Universitas Diponegoro Semarang.
- Eisenberger et al., (2011), dalam *Employee Engament : Anteseden dan Konsekuensi*, Sandi Nusatria, Universitas Diponegoro, Semarang.
- Eisenberger et al., (2002), dalam (<http://respository.usu.ac.id/bitstream/123456789/22486/4Chapter%2011.pdf>, diakses 18 November 2012)

- Eisenberger, (1997), dalam (<http://respotory.usu.ac.id/bitstream/123456789/18125/3Chapter%2011.pdf>, diakses 18 November 2012)
- Eisenberger, Fasolo, Davis-LaMastro, (2011), dalam *Employee Engament : Anteseden dan Konsekuensi*, Sandi Nusatria, Universitas Diponegoro, Semarang.
- Eisenberger, Huntington, Hutchinson, (2011), dalam *Employee Engament : Anteseden dan Konsekuensi*, Sandi Nusatria, Universitas Diponegoro, Semarang.
- Eisenberger, Rhoades, (2002), dalam (<http://library.binus.ac.id/eColls/eThesis/Bab2/2011>, diakses 4 November 2012)
- Everett M. Rogers, (2005), dalam (http://thesis.binus.ac.id/Doc/Bab3/Bab%203_10-44.pdf, diakses 30 Oktober 2012)
- Flippo, (1994), dalam (<http://Junaidi.widyamanggala.ac.id/index.bhp>, diakses 18 November 2012)
- Gallup Inc, (2011), dalam (http://thesis.binus.ac.id/Doc/Bab3/Bab%203_10-44.pdf, diakses 30 Oktober 2012)
- Gallup Inc, (2011), dalam *Employee Engament : Anteseden dan Konsekuensi*, Sandi Nusatria, Universitas Diponegoro, Semarang.
- Gallup, Endres, Smoak, (2008), dalam (<http://byusem.blogspot.com/2010/09/employee-engagement.html>, diakses 30 Oktober 2012)
- Galup Inc, (2005), dalam (<http://bukik.com/artikel/manajemen/employee-engagement-tidak-sekedar-berkunjung-ke-dolly/>, diakses 30 Oktober 2012)
- Gitosudarmo, Sudita (2008), dalam *Pengaruh Komunikasi dan Disiplin Kerja Karyawan Pada KPRI Universitas Brawijaya Malang*, Dewi Masithoh, Universitas Islam Negeri Malang.
- Greenberg, (2002), dalam (<http://library.binus.ac.id/eColls/eThesis/Bab2/2011>, diakses 4 November 2012)
- Griffith dkk, (2002), dalam (<http://library.binus.ac.id/eColls/eThesis/Bab2/2011>, diakses 4 November 2012)
- Handoko, (2008), dalam *Pengaruh Komunikasi dan Disiplin Kerja Karyawan Pada KPRI Universitas Brawijaya Malang*, Dewi Masithoh, Universitas Islam Negeri Malang.

- Hariandja, (2008), dalam *Pengaruh Komunikasi dan Disiplin Kerja Karyawan Pada KPRI Universitas Brawijaya Malang*, Dewi Masithoh, Universitas Islam Negeri Malang.
- Harter, Schmidt, Hayes, (2011), dalam *Pengaruh Peningkatan Perceived Organizational Support Melalui Praktik Pengembangan Karir Terhadap Engagement Karyawan Pada Pekerjaan*, Yandi Satya, Universitas Gadjah Mada.
- Hr-global, (2010), dalam (http://repository.upi.edu/operator/upload/t_mmb_0907510_chapter2.pdf, diakses 30 Oktober 2012)
- Isaac dan Michael, (2010), dalam *Metode Penelitian Bisnis*
- Ismuhadjar, (2011), dalam *Analisis Pengaruh Komunikasi dan Kecerdasan Emosional Terhadap Kinerja Karyawan*, Dyah Ayu Sekarningtyas, Universitas Diponegoro Semarang.
- Ivancevich, Konopaske, Matteson, (2006), dalam *Perilaku dan Manajemen Organisasi, Jilid 2*.
- Jones, Ni, Wilson, (2011), dalam *Pengaruh Peningkatan Perceived Organizational Support Melalui Praktik Pengembangan Karir Terhadap Engagement Karyawan Pada Pekerjaan*, Yandi Satya, Universitas Gadjah Mada.
- Kanexa, Hrglobal, (2010), dalam (http://repository.upi.edu/operator/upload/t_mmb_0907510_chapter2.pdf, diakses 30 Oktober 2012)
- Karsan, Kruse, (2011), dalam (<http://repository.ipb.ac.id/bitstream/handle/123456789/56258/BAB%20II.%20TINJAUAN%20PUSTAKA.pdf?sequence=2>, diakses 30 Oktober 2012)
- Korn, Ferry, (2011), dalam (<http://repository.ipb.ac.id/bitstream/handle/123456789/56258/BAB%20II.%20TINJAUAN%20PUSTAKA.pdf?sequence=2>, diakses 30 Oktober 2012)
- Koscec, (2011), dalam (http://thesis.binus.ac.id/Doc/Bab3/Bab%203_10-44.pdf, diakses 30 Oktober 2012)
- Kottke, Sharafinski, (2002), dalam (<http://library.binus.ac.id/eColls/eThesis/Bab2/2011>, diakses 4 November 2012)
- Lazarus, Folkman, (2002), dalam (<http://library.binus.ac.id/eColls/eThesis/Bab2/2011>, diakses 4 November 2012)

- Levinson dkk., (2002), dalam (<http://library.binus.ac.id/eColls/eThesis/Bab2/2011>, diakses 4 November 2012)
- Mangkunegara, (2008), dalam *Pengaruh Komunikasi dan Disiplin Kerja Karyawan Pada KPRI Universitas Brawijaya Malang*, Dewi Masithoh, Universitas Islam Negeri Malang.
- Mangkuprawira, (2011), dalam (http://repository.upi.edu/operator/upload/t_mmb_0907510_chapter2.pdf, diakses 30 Oktober 2012)
- Mathis, Jackson (2001), dalam (<http://Junaidi.widyamanggala.ac.id/index.bhp>, diakses 18 November 2012)
- McBain, Margareth & Saragih, (2008), dalam (http://repository.upi.edu/operator/upload/t_mmb_0907510_chapter2.pdf, diakses 30 Oktober 2012)
- Modul *Service School ISS*, (2008).
- Muhammad, (2011), dalam *Analisis Pengaruh Komunikasi dan Kecerdasan Emosional Terhadap Kinerja Karyawan*, Dyah Ayu Sekarningtyas, Universitas Diponegoro Semarang.
- Mulyana, (2005), dalam (http://thesis.binus.ac.id/Doc/Bab3/Bab%203_10-44.pdf, diakses 30 Oktober 2012)
- Nimran, (2008), dalam *Pengaruh Komunikasi dan Disiplin Kerja Karyawan Pada KPRI Universitas Brawijaya Malang*, Dewi Masithoh, Universitas Islam Negeri Malang.
- Nitisemito, (2008), dalam *Pengaruh Komunikasi dan Disiplin Kerja Karyawan Pada KPRI Universitas Brawijaya Malang*, Dewi Masithoh, Universitas Islam Negeri Malang.
- Pace, Faules (2008), dalam *Pengaruh Komunikasi dan Disiplin Kerja Karyawan Pada KPRI Universitas Brawijaya Malang*, Dewi Masithoh, Universitas Islam Negeri Malang.
- Putti, Joseph M., Samuel Aryee, Joseph Phua, (2011), dalam *Pengaruh Gaya Kepemimpinan, Komunikasi Organisasi dan Motivasi Terhadap Kinerja Karyawan*, Arif Sehfidin, Universitas Diponegoro.
- Ray, (2011), dalam (<http://repository.ipb.ac.id/bitstream/handle/123456789/56258/BAB%20II.%20TINJAUAN%20PUSTAKA.pdf?sequence=2>, diakses 30 Oktober 2012)
- Rhoades, Eisenberger, (2002), dalam (<http://respotory.usu.ac.id/bitstream/123456789/18125/3Chapter%2011.pdf>, diakses 18 November 2012)

- Robbins, (2001), dalam (<http://Junaidi.widyamanggala.ac.id/index.bhp>, diakses 18 November 2012)
- Robbins, (2003), dalam (<http://respotory.usu.ac.id/bitstream/123456789/18125/3Chapter%2011.pdf>, diakses 18 November 2012)
- Robbins, (2008), dalam *Pengaruh Komunikasi dan Disiplin Kerja Karyawan Pada KPRI Universitas Brawijaya Malang*, Dewi Masithoh, Universitas Islam Negeri Malang.
- Robbins, (2008), dalam *Perilaku Organisasi/Organizational Behavior*, Buku 2, Edisi 12, Robbins – Judge.
- Robbins, (2011), dalam *Analisis Pengaruh Komunikasi dan Kecerdasan Emosional Terhadap Kinerja Karyawan*, Dyah Ayu Sekarningtyas, Universitas Diponegoro Semarang.
- Sadat Bahri, (2012), dalam (<http://trendingzone.blogspot.com/2012>, diakses 6 Januari 2013)
- Saks, (2011), dalam *Pengaruh Peningkatan Perceived Organizational Support Melalui Praktik Pengembangan Karir Terhadap Engagement Karyawan Pada Pekerjaan*, Yandi Satya, Universitas Gadjah Mada.
- Santoso, (2012), dalam *Pengaruh Motivasi dan Disiplin terhadap Kinerja Karyawan*, Media Nesya, Universitas Riau Kepulauan, Batam.
- Schielmann, (2011), dalam (<http://repository.ipb.ac.id/bitstream/handle/123456789/56258/BAB%20II.%20TINJAUAN%20PUSTAKA.pdf?sequence=2>, diakses 30 Oktober 2012)
- Schielmann, (2011), dalam (http://repository.upi.edu/operator/upload/t_mmb_0907510_chapter2.pdf, diakses 30 Oktober 2012)
- Shore, (2002), dalam (<http://library.binus.ac.id/eColls/eThesis/Bab2/2011>, diakses 4 November 2012)
- Situmorang dkk., (2012), dalam *Pengaruh Motivasi dan Disiplin terhadap Kinerja Karyawan*, Media Nesya, Universitas Riau Kepulauan, Batam.
- Sugiyono, (2010 dalam *Metode Penelitian Bisnis*
- Sugiyono, (2012), dalam *Pengaruh Motivasi dan Disiplin terhadap Kinerja Karyawan*, Media Nesya, Universitas Riau Kepulauan, Batam.
- Supratiknya, (2008), dalam *Pengaruh Komunikasi dan Disiplin Kerja Karyawan Pada KPRI Universitas Brawijaya Malang*, Dewi Masithoh, Universitas Islam Negeri Malang.

- Syamril, (2012), dalam (http://thesis.binus.ac.id/Doc/Bab3/Bab%203_10-44.pdf, diakses 30 Oktober 2012)
- Terry, (2008), dalam *Pengaruh Komunikasi dan Disiplin Kerja Karyawan Pada KPRI Universitas Brawijaya Malang*, Dewi Masithoh, Universitas Islam Negeri Malang.
- Towers Perrin *Global Workforce Study* (2008), dalam (http://thesis.binus.ac.id/Doc/Bab3/Bab%203_10-44.pdf, diakses 30 Oktober 2012)
- Trimahanani, (2011), dalam (http://repository.upi.edu/operator/upload/t_mmb_0907510_chapter2.pdf, diakses 30 Oktober 2012)
- U.S. Merit System, (2011), dalam (<http://repository.ipb.ac.id/bitstream/handle/123456789/56258/BAB%20II.%20TINJAUAN%20PUSTAKA.pdf?sequence=2>, diakses 30 Oktober 2012)
- Umar, (2008), dalam *Pengaruh Komunikasi dan Disiplin Kerja Karyawan Pada KPRI Universitas Brawijaya Malang*, Dewi Masithoh, Universitas Islam Negeri Malang.
- Wayne dkk., (2002), dalam (<http://library.binus.ac.id/eColls/eThesis/Bab2/2012-1-00420-MN%20BAB%202.pdf>, diakses 6 Januari 2013)
- Wellins, et al., (2010), dalam (http://repository.upi.edu/operator/upload/t_mmb_0907510_chapter2.pdf, diakses 30 Oktober 2012)
- Wiley, (2012), dalam (<http://repository.ipb.ac.id/bitstream/handle/123456789/56258/BAB%20II.%20TINJAUAN%20PUSTAKA.pdf?sequence=2>, diakses 30 Oktober 2012)
- Wiley, Blackwell, (2009), dalam (<http://repository.ipb.ac.id/bitstream/handle/123456789/56258/BAB%20II.%20TINJAUAN%20PUSTAKA.pdf?sequence=2>, diakses 30 Oktober 2012)
- William I. Gorden, (2005), dalam (http://thesis.binus.ac.id/Doc/Bab3/Bab%203_10-44.pdf, diakses 30 Oktober 2012)
- Yoon dan Lim (2009) dalam *Analisis Pengaruh Kepuasan Kerja, Dukungan Organisasi, dan Gaya Kepemimpinan Terhadap Motivasi Kerja Dalam Meningkatkan Kinerja Karyawan*, Penny Setyowati Nugraheny, Universitas Diponegoro Semarang.
- Yoon dan Lim, (1999), dalam *Analisis Pengaruh Kepuasan Kerja, Dukungan Organisasi, dan Gaya Kepemimpinan Terhadap Motivasi Kerja Dalam Meningkatkan Kinerja Karyawan*, Penny Setyowati Nugraheny, Universitas Diponegoro Semarang.

