

**PENGARUH *EMPLOYEE ENGAGEMENT* TERHADAP KINERJA
PELAYANAN KARYAWAN DI PT KERETA API INDONESIA (PERSERO)
DAOP IX JEMBER**

SKRIPSI

**Diajukan Guna Memenuhi Salah Satu Syarat Untuk Memperoleh Gelar
Strata (S-1) Sarjana Psikologi Pada Fakultas Psikologi
Universitas Muhammadiyah Jember**



Oleh :

Rossi Ayu Sumarningsih

1110811031

FAKULTAS PSIKOLOGI

UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH JEMBER

2016

HALAMAN PENGESAHAN

Dipertahankan di depan Dewan Penguji Skripsi Fakultas Psikologi Universitas Muhammadiyah Jember untuk Memenuhi Sebagian dari Syarat-syarat Guna Memperoleh Derajat Sarjana Satu (S1) Psikologi.

Pada Tanggal

02 Agustus 2016

Mengesahkan
Fakultas Psikologi
Universitas Muhammadiyah Jember
Dekan

Siti Nur'Aini, S.Psi., M.Si
NIP.197702122005012001

Dewan Penguji

02 Agustus 2016

Siti Nur'Aini, S.Psi., M.Si (197702122005012001) _____

Danan Satriyo W, S.Sos., M.Si (1312649) _____

Erna Ipak Rahmawati, S.Psi., MA (197805072005012001) _____

KATA PENGANTAR

Puji syukur kehadirat Allah SWT, karena rahmat dan hidayahnya manusia mampu menyelesaikan segala tugas-tugasnya. Shalawat serta salam selalu tercurahkan kepada junjungan Nabi Besar Muhammad SAW. terselesaikannya skripsi ini adalah sebuah perjuangan yang tidak singkat sehingga membuat penulis lebih matang dalam berpikir dan berperilaku. Tanpa bantuan, bimbingan dan dukungan dari berbagai pihak skripsi ini tidak akan bisa terselesaikan. Oleh karena itu, penulis menghaturkan terimakasih yang sebesar-besarnya kepada :

1. Ibu Siti Nur'Aini, S.Psi.,M.Si selaku Dekan Fakultas Psikologi, selaku Dosen Wali mahasiswa angkatan 2011, sekaligus dosen pembimbing I yang telah menjadi “ibu” dan dosen “luar biasa” bagi penulis akan kesabaran dan kesediaan untuk tetap membimbing dan mengarahkan penulis untuk menyelesaikan skripsi ini dengan baik. Terimakasih banyak atas perhatian dan kepercayaan yang diberikan sehingga membangun rasa percaya diri dan kemandirian bagi penulis.
2. Bapak Danan Satriyo W., S.Sos.,M.Si selaku dosen pembimbing II yang selalu ada waktu untuk membimbing penulis. Terimakasih banyak atas perhatian dan bimbingannya sampai skripsi ini terselesaikan.
3. Ibu Erna Ipak R., S.Psi., MA selaku dosen penguji dan dosen statistik yang telah menjadikan penulis lebih memahami ilmu statistik dan cara mengaplikasikan. Terimakasih banyak atas perhatian dan waktu yang sudah diberikan kepada penulis.

4. Ibu Panca Kursistin H., S.Psi.,MA, Psikolog selaku Ka. Prodi dan dosen Fakultas Psikologi yang selalu memberikan dukungan motivasi dan membantu penulis dalam proses menyelesaikan skripsi ini. Terimakasih banyak atas ilmu yang diberikan.
5. Seluruh Ibu, Bapak dosen dan civitas akademika fakultas psikologi yang tidak dapat disebutkan satu persatu yang sudah menyalurkan ilmunya. Terimakasih atas ilmu dan perhatiannya.
6. Ibu Nunuk Wahyuningsih, SH sosok mama yang luar biasa mensupport peneliti. Terimakasih kasih sayang, doanya, waktunya, dan semuanya yang sudah diberikan kepada peneliti, sampai peneliti bisa menyelesaikan skripsi ini.
7. Bapak Sumarsono, SH sosok ayah yang selalu mensupport, memberikan perhatian serta kasih sayang, Terimakasih selalu mengajarkan peneliti bawasannya apapun yang dicita-citakan selalu membutuhkan usaha, kerja keras, pikiran, waktu dan tenaga.
8. Kakak Fo.Rian Putra Wibowo, A.Ma selaku kakak yang selalu mensupport secara psikis dan *financial*. Terimakasih atas kebersamaan serta suka duka yang kita lalui bersama, memotivasi penulis agar selalu menjadi seorang adik yang bertanggung jawab, tangguh dalam menjalani hidup, dan tidak mudah menyerah.
9. Keluarga besarku Bapak Salimin di Jakarta dan Bapak Hardjowinoto di Probolinggo, Terimakasih atas dukungan dan doanya sampai peneliti bisa menyelesaikan skripsi ini.
10. Keluarga besar PT. Kereta Api Indonesia (Persero) Daop IX Jember yang telah menerima saya dengan baik. Terima kasih telah menganggap kehadiran saya sebagai peneliti.

11. Teman-temanku Riris, Anis, Yunita, Norma, Bilqis, Aji Bagus, Lutfi, Rizky, Tyas, Riska, Yulia, serta teman-teman angkatan 2011, penulis mengucapkan terimakasih atas perhatian, dukungan, semangat dan kebersamaannya selama kuliah hingga selesai.
12. Akhirnya kepada seluruh pihak yang tidak mungkin penulis sebutkan satu persatu. Tanpa kalian, skripsi ini tidak akan pernah terselesaikan. Hanya Allah SWT, yang bisa membalas setiap kebaikan yang kalian curahkan.

Peneliti menyadari bahwa skripsi ini jauh dari kesempurnaan. Saran dan kritik diharapkan dapat membangun demi kesempurnaan skripsi ini. Harapan penulis semoga skripsi ini dapat memberikan manfaat dan menambah pengetahuan bagi pembaca.

Penulis

DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN JUDUL	ii
HALAMAN PENGESAHAN	iii
HALAMAN PERSEMBAHAN.....	iv
HALAMAN PERNYATAAN	v
HALAMAN PERSEMBAHAN.....	vi
HALAMAN MOTTO	vii
PRAKATA.....	viii
DAFTAR ISI.....	xi
DAFTAR TABEL	xvii
DAFTAR LAMPIRAN	xix
INTISARI	xx
BAB I. PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang.....	1
B. Rumusan Masalah	7
C. Tujuan Penelitian..	8

D.	Manfaat Penelitian.....	8
E.	Keaslian Penelitian.....	8
BAB II. TINJAUAN PUSTAKA		11
A.	<i>Employee Engagement</i>	11
1.	Pengertian <i>Employee Engagement</i>	11
2.	Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi.....	12
3.	Proses <i>Employee Engagement</i>	13
4.	Dimensi <i>Employee Engagement</i>	14
5.	Tipe Karyawan.....	15
6.	Karakteristik <i>Employee Engagement</i>	16
7.	Elemen <i>Employee Engagement</i>	18
B.	Kinerja Pelayanan.....	18
1.	Pengertian Kinerja Pelayanan.....	18
2.	Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi.....	20
3.	Dimensi-dimensi Kinerja Pelayanan.....	21
C.	Pengaruh <i>Employeee Engagement</i> Terhadap Kinerja Pelayanan.....	21
D.	Hipotesis	24
BAB III. METODE PENELITIAN.....		25
A.	Jenis Penelitian.....	25
B.	Identifikasi Variabel Penelitian.....	25
C.	Definisi Oprasional Variabel Penelitian.....	26
1.	<i>Employee Engagement</i>	24

2. Kinerja Pelayanan.....	26
D. Subyek Penelitian.....	28
E. Metode Pengumpulan Data.....	29
F. Metode Analisis Data.....	30
1. Uji Validitas.....	30
2. Uji Reliabilitas.....	31
3. Uji Asumsi.....	32
4. Uji Normalitas	32
5. Uji Linieritas.....	32
6. Uji Hipotesa.....	32
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN.....	34
A. Orientasi Kacah dan Persiapan	34
1. Orientasi Kacah	34
2. Gambaran Umum Subyek Penelitian.....	35
B. Pelaksanaan Penelitian.....	35
C. Analisis Data.....	36
1. Uji Validitas.....	36
a. <i>Employee Engagement</i>	36
b. Kinerja Pelayanan.....	37
2. Uji Reliabilitas.....	38
a. Skala <i>Employee Engagement</i>	39
b. Kinerja Pelayanan	39
E. Uji Asumsi.....	40

1. Uji Normalitas.....	40
2. Uji Linieritas	40
F. Pengkategorian Variabel	41
1. Kategori <i>Employee Engagement</i>	41
2. Kategori Kinerja Pelayanan	42
G. Uji Hipotesis	43
H. Pembahasan.....	45
BAB V. KESIMPULAN DAN SARAN.....	52
A. Kesimpulan.....	52
B. Saran.....	53
1. Perusahaan.....	53
2. Peneliti Selanjutnya.....	53

DAFTAR TABEL

Halaman

Tabel 1. <i>Blue Print</i> Skala <i>Employee Engagement</i>	27
Tabel 2. <i>Blue Print</i> Skala Kinerja Pelayanan.....	28
Tabel 3. Skala Penskoran.....	30
Tabel 4. Diskripsi Aitem Penelitian Pada Skala <i>Employee Engagement</i>	37
Tabel 5. Diskripsi Item Penelitian Pada Skala <i>Employee Engagement</i>	38
Tabel 6. Reliabilitas <i>Employee Engagement</i>	39
Tabel 7. Reliabilitas Kinerja Pelayanan.....	39
Tabel 8. Uji Normalitas.....	40
Tabel 9. Uji Linieritas.....	41
Tabel 10. Kategori <i>Employee Engagement</i>	41
Tabel 11. Kategori Kinerja Pelayanan.....	42
Tabel 13. Hasil Analisis Korelasi.....	43
Tabel 14. Interpretasi Koefisien Linier	44
Tabel 15. Persamaan Regresi Linier Sederhana	44

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 : Kuesioner Skala <i>Employee Engagement</i>
Lampiran 2 : Kuesioner Skala Kinerja Pelayanan.....
Lampiran 3 : Uji Validitas Skala <i>Employee Engagement</i>
Lampiran 4 : Uji Validitas Skala Kinerja Pelayanan.....
Lampiran 5 : Uji Reliabilitas Skala <i>Employee Engagement</i>
Lampiran 6 : Uji Reliabilitas Skala Kinerja Pelayanan
Lampiran 7 : Pengkategorian Variabel
Lampiran 8 : Uji Asumsi.....
Lampiran 9 : Uji Analisis Korelasi.....

Daftar Pustaka

- Arikunto, Suharsimi. (2002). *Prosedur Penelitian, Suatu Pendekatan Praktek*. Jakarta: PT. Rineka Cipta.
- Azwar, Saifuddin. (2010). *Penyusunan Skala Psikologi*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Branham, Leigh dan Mark Hirschfeld. (2010). *Re-Engage: How Ameica's Best Piaces o Work*. USA : McGraw Hill
- Campbell, L. dan Finch, E. (2004), *Customer Satisfaction and Organisational Justice, ProQuest Science Journals, Facilities*, Vol. 22, No.7/8, hal. 178-189.
- Chughtai, A. A. & Buckley, F. (2008). *Work engagement and it's relationship with state and trait trust: A conceptual analysis*. *Journal of Behavioral and Applied Management*, 10(1), 47–71
- Endres, G. M & Smoak, L.M. (2008). *The Human Resource Craze: Human Performance Improvement and Employee Engagement. Organization Development Journal*; Spring 2008: hal.26
- Firmansyah Teguh Sugiarto, (2012). *Peningkatan Ketepatan Waktu Perjalanan KRL JABODETABEK dalam Upaya Meningkatkan Kinerja Transportasi Berbasis Kereta Api*.
- Gallup.(2004).*Study Engaged Employees Inspire Company Innovation. Gallup Management Journal*. <http://gmj.gallup.com/content/24880/Gallup-Study-Engaged-Employees-Inspire-Company.aspx>[online: akses Maret 2016]
- Hondius, E.H., (1976), *Konsumen tenrecht, dalam Shidharta, Hukum Perlindungan Konsumen Indonesia, PT Grasindo, Jakarta*.
- Iqbal, T., Khan, K., & Iqbal, N. (2012). “*Job Stress & Employee Engagement*”. *European Journal of Social Sciences*.28,(1), 109-118
- Margono,S. (2013), *Metode Penelitian Pendidikan*, Jakarta: Rineka Cipta.

- Macey, W.H., Schneider, B., Barbera, K.M & Young, S.A. (2009). *Employee Engagement: Tools for Analysis, Practice, and Competitive Advantage*.USA: John Wiley & Sons
- Nurdin, (2011). Pengaruh Pemberian Kompensasi dan Motivasi Kerja terhadap Kinerja Karyawan PT. EKADHARMA INTERNATIONAL Tbk. *Jurnal Bijak*. Vol VIII No 02.
- Nabillah, (2014). Pengaruh Employee Engagement Terhadap Kinerja Karyawan di Human Capital Center PT. Telekomunikasi Indonesia, TBK. *Jurnal Manajemen Indonesia*. Vol.14. no 1.
- Ram, P & Prabhakar, G. V. (2011). “*The Role of Employee Engagement in Work-Related Outcomes*”. *Interdisciplinary Journal of Research in Business*. 1,47-61.
- Robinson, D., Perryman, S., & Hayday. (2004). *The Drivers of Employee Engagement Report 408*.Brington: Institute for Employment Studies.
- Robbins, S. P dan T. A. Judge (2008), *Perilaku Organisasi*, Edisi 12, Jilid 1 dan 2, Terjemahan. Jakarta: Penerbit Salemba Empat.
- Rusdin. (2013). Keterikatan Karyawan dan Kontribusinya dalam Meningkatkan Kinerja Perusahaan. *Jurnal Ilmu Manajemen dan Bisnis*. Vol. 04. No. 01. Maret 2013.
- Sarwono, J. (2007). “*Analisis jalur untuk riset bisnis dengan SPSS*” C.V Andi Offset, Yogyakarta.
- Simamora, H. (2004). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Edisi Ketiga. Yogyakarta: Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi YKPN
- Siddhanta, Abhijit dan Roy, Debalina. (2010). *Employee Engagement – Engaging the 21 Century Workforce*. *Asian Journal of Management*. Vol. 31, No.4, 171.
- Sonnentag, Sabine. (2002). *Psychological Management of Individual Performance*, West Sussex: John Wiley & Sons, Ltd

- Sugiyono (2009). *Meode Peneliiian Bisnis (Pendekaan Kuantitatif, kualitatif, dan R&D)*. Bandung : CV Alfabeta
- Simamora, Henry. (2004). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Edisi Ketiga, Yogyakarta: STIE YKPN.
- Tulus Winarsunu. (2010). *Statistik dalam Penelitian Psikologi dan Pendidikan*. Malang: Universitas Muhammadiyah Malang
- UU No. 8 Tahun (1997) tentang Pokok-pokok Kepegawaian.
- Windy. (2013). Hubungan Keterkaitan Kinerja pada Karyawan Hotel Surabaya Plaza. *Jurnal Psikologi Industri dan Organisasi*. Vol. 2 No. 2 Agustus 2013.