

Abstrak

Penelitian dengan judul *Studi Deskriptif mengenai Engagement Behavior pada Account Manager PT. Telkom di kota “X”* dilakukan untuk mendapatkan gambaran mengenai Engagement Behavior pada Account Manager dalam bekerja yang tercermin melalui perilaku *persistent, role expansion, adaptability, dan proactive* yang diarahkan untuk mencapai tujuan organisasi (William Macey, 2009). Peneliti mengambil seluruh populasi yang berjumlah 15 orang Account Manager PT. Telkom di Kota “X” sebagai responden. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui gambaran Engagement Behavior pada Account Manager PT. Telkom kota “X” melalui aspek yang dimunculkan yaitu *persistence, proactive, role expansion, adaptability* serta kaitannya dengan faktor-faktor yang mempengaruhinya.

Metode penelitian yang digunakan pada penelitian ini adalah metode deskriptif. Alat ukur yang dipakai dalam penelitian berupa kuesioner Engagement Behavior. Alat ukur ini disusun oleh peneliti berdasarkan teori Engagement Behavior yang dikemukakan oleh William Macey (2009). Kuesioner ini terdiri dari 31 item dengan rata - rata validitas item 0,657 dan reliabilitas alat ukur menggunakan Alpha Cronbach sebesar 0,886. Skala yang digunakan pada alat ukur ini ialah skala Likert. Data yang terkumpul dianalisis dengan menggunakan distribusi frekuensi dan tabulasi silang. Berdasarkan pengolahan data, diperoleh hasil bahwa Engagement Behavior pada Account Manager PT. Telkom di kota “X” tergolong tinggi (*engage*) sejumlah 60% dan Engagement Behavior yang tergolong rendah (*non-engage*) sejumlah 40%.

Berdasarkan hasil penelitian diperoleh Account Manager PT. Telkom di kota “X” yang menunjukkan Engagement Behavior tinggi memperlihatkan perilaku *persistence, proactive, role expansion, dan adaptability* yang juga tinggi. Sebaliknya, Account Manager yang menunjukkan Engagement Behavior rendah memperlihatkan perilaku *persistence, proactive, role expansion, dan adaptability* yang rendah juga.

Selain itu juga diperoleh data bahwa kepemimpinan, budaya dan manajemen, *feeling of engagement* merupakan faktor yang mempengaruhi Engagement Behavior. Sedangkan Account Manager yang menghayati *feeling of engagement* sebagian besar memperlihatkan engagement behavior yang tinggi dan Account Manager yang kurang menghayati *feeling of engagement* memiliki Engagement Behavior yang rendah.

Adapun saran yang dapat diberikan pada penelitian ini adalah melakukan penelitian mengenai *feeling of engagement* pada Account Manager PT. Telkom di Kota “X”.

DAFTAR ISI

KATA PENGANTAR	i
DAFTAR ISI	iv
DAFTAR BAGAN	viii
DAFTAR TABEL	ix
DAFTAR LAMPIRAN	x
BAB I PENDAHULUAN	
1.1 Latar Belakang Masalah	1
1.2 Identifikasi Masalah	11
1.3 Maksud dan Tujuan Penelitian	11
1.4 Kegunaan Penelitian	12
1.5 Kerangka Pemikiran	13
1.6 Asumsi	21
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	
2. 1 <i>Employee Engagement</i>	22
2. 1. 1 Pengertian <i>Employee Engagement</i>	22
Add. 1 <i>Engagement</i> sebagai Energi Psikis: Di dalam	25
Add. 2 <i>Engagement</i> sebagai energi perilaku	26
2.1.2 Kondisi untuk membangun tenaga kerja yang <i>engage</i>	27
Add 1. Kapasitas untuk <i>engage</i> (<i>The Capacity to engage</i>)	27
Add 2 Motivasi untuk <i>engage</i> (<i>The motivation to engage</i>)	28

Add 3. Kebebasan untuk <i>engage</i> (<i>The freedom to engage</i>)	28
Add 4. Fokus strategis dari <i>engagement</i> (<i>The focus of strategic engagement</i>)	29
2.1.3 Faktor – faktor yang mempengaruhi <i>Employee Engagement</i>	30
Add 1. Urgensi (<i>Urgency</i>)	31
Add 2. Fokus (<i>focus</i>).....	32
Add 3. Intensitas (<i>intensity</i>)	32
Add 4. Antusiasme (<i>enthusiasm</i>)	33
2.1.4 Aspek – aspek <i>Employee Engagement</i>	33
Add 1. <i>Persistence</i>	34
Add 2. <i>Proactive</i>	35
Add 3. <i>Role Expansion</i>	37
Add 4. <i>Adaptability</i>	38
2.1.5 Perbedaan <i>Employee Engagement</i> , komitmen, dan <i>job satisfaction</i>	41
2.1.6 Budaya Organisasi yang mempengaruhi <i>engagement</i>	41
2. 1.7 <i>Company Profile</i> perusahaan “X”	42
2. 1.8 Definisi <i>Account Manager</i>	43

BAB III METODOLOGI PENELITIAN

3.1 Rancangan Penelitian	45
3.2 Bagan Rancangan Penelitian.....	45
3.3 Variabel Penelitian dan Definisi Operasional.....	45
3.3.1 Variabel Penelitian	45
3.3.2 Definisi Operasional	46

3. 4 Alat Ukur	47
3.4.1.Kuisisioner	47
3.4.4 Data Pribadi dan data Penunjang	50
3.4.5. Validitas dan Reliabilitas Alat Ukur.....	50
3.4.5.1 Validitas Alat Ukur.....	50
3.4.5.2 Reliabilitas Alat Ukur.....	51
3.5 Populasi	52
3.5.1 Populasi Sasaran.....	52
3.5.2 Karakteristik Populasi.....	52
3.6 Teknik Analisis Data.....	52

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

4.1 Gambaran Responden Penelitian	53
4.1.1 Jenis Kelamin	53
4.2 Hasil Pengolahan Data <i>Engagement Behavior</i>	53
4.2.1 <i>Engagement Behavior</i>	54
4.2.2 Tabulasi Silang <i>Engagement Behavior</i> dan Aspek <i>Engagement Behavior</i> ...	54
4.2.2.1 Tabulasi Silang <i>Engagement Behavior</i> dan <i>Persistence</i>	54
4.2.2.2 Tabulasi Silang <i>Engagement Behavior</i> dan <i>Proactive</i>	55
4.2.2.3 Tabulasi Silang <i>Engagement Behavior</i> dan <i>Role Expansion</i>	55
4.2.2.4 Tabulasi Silang <i>Engagement Behavior</i> dan <i>Adaptability</i>	56
4.3 Pembahasan	57

BAB V KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan	64
5.2 Saran	65
5.2.1 Saran teoritis	65
5.2.2 Saran praktis	65

DAFTAR PUSTAKA

DAFTAR RUJUKAN

LAMPIRAN

DAFTAR BAGAN

Bagan 1.1 Kerangka pikir *Engagement Behavior* 19

Bagan 3.1 Rancangan *Engagement Behavior* 45

DAFTAR TABEL

Tabel 3.1 Tabel Alat Ukur <i>Engagement Behavior</i>	48
Tabel 3.2 Tabel Skor Jawaban	49
Tabel 4.1 Tabel Distribusi Frekuensi Jenis Kelamin	53
Tabel 4.2 Tabel Distribusi Frekuensi <i>Engagement Behavior</i>	53
Tabel 4.3 Tabel Tabulasi Silang <i>Engagement Behavior</i> dan <i>Persistence</i>	54
Tabel 4.4 Tabel Tabulasi Silang <i>Engagement Behavior</i> dan <i>Proactive</i>	55
Tabel 4.5 Tabel Tabulasi Silang <i>Engagement Behavior</i> dan <i>Role Expansion</i>	55
Tabel 4.6 Tabel Tabulasi Silang <i>Engagement Behavior</i> dan <i>Adaptability</i>	56

DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran A Alat Ukur
- Lampiran A1 Kuesioner *Engagement Behavior*
- Lampiran A2 Kuesioner Data Penunjang
- Lampiran B Validitas dan Reabilitas
- Lampiran B1 Validitas
- Lampiran B2 Reliabilitas
- Lampiran C Hasil Pengolahan Data
- Lampiran C1 Hasil Skoring *Engagement Behavior*
- Lampiran C2 Hasil Skoring Aspek Engagement Behavior
- Lampiran C2a *Persistence*
- Lampiran C2b *Proactive*
- Lampiran C2c *Role Expansion*
- Lampiran C2d *Adaptability*
- Lampiran C3 Data penunjang (*feeling of engagement*, kepemimpinan, budaya)
- Lampiran C3a *Feeling of engagement*
- Lampiran C3b Kepemimpinan
- Lampiran C3c Budaya
- Lampiran C3d Tabel Tabulasi Silang *Engagement Behavior* dan *Feeling of Engagement*
- Lampiran C3d Tabel Tabulasi Silang *Engagement Behavior* dan Kepemimpinan
- Lampiran C3e Tabel Tabulasi Silang *Engagement Behavior* dan Budaya & Manajemen