

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Gambaran Umum Objek Penelitian

1.1.1 Profil Perusahaan

Bank Rakyat Indonesia (BRI) adalah salah satu bank milik pemerintah yang terbesar di Indonesia. Pada awalnya Bank Rakyat Indonesia (BRI) didirikan di Purwokerto, Jawa Tengah oleh Raden Bei Aria Wirjaatmadja dengan nama *De Poerwokertosche Hulp en Spaarbank der Inlandsche Hoofden* atau "Bank Bantuan dan Simpanan Milik Kaum Priyayi Purwokerto". Artinya adalah suatu lembaga keuangan yang melayani orang-orang berkebangsaan Indonesia (pribumi). Lembaga tersebut berdiri tanggal 16 Desember 1895, yang kemudian dijadikan sebagai hari kelahiran BRI. Berdasarkan Undang-Undang No. 14 tahun 1967 tentang Undang-undang Pokok Perbankan dan Undang-undang No. 13 tahun 1968 tentang Undang-undang Bank Sentral, yang intinya mengembalikan fungsi Bank Indonesia sebagai Bank Sentral dan Bank Negara Indonesia Unit II Bidang Rular dan Ekspor Impor dipisahkan masing-masing menjadi dua Bank yaitu Bank Rakyat Indonesia dan Bank Ekspor Impor Indonesia.

Selanjutnya, berdasarkan Undang-undang No. 21 tahun 1968 menetapkan kembali tugas-tugas pokok BRI sebagai bank umum. Sejak 1 Agustus 1992 berdasarkan Undang-Undang Perbankan No. 7 tahun 1992 dan Peraturan Pemerintah RI No. 21 tahun 1992 status BRI berubah menjadi perseroan terbatas. Kepemilikan BRI saat itu masih 100% di tangan Pemerintah Republik Indonesia. Pada tahun 2003, Pemerintah Indonesia memutuskan untuk menjual 30% saham bank ini, sehingga menjadi perusahaan publik dengan nama resmi PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk., yang masih digunakan sampai dengan saat ini (sumber: www.bri.co.id).

Saat ini BRI tercatat memiliki 18 Kantor Wilayah, 446 Kantor Cabang, 545 Kantor Cabang Pembantu, 5.001 Unit BRI, 919 Kantor Kas, 1.804 Teras BRI dan 350 Teras Mobile. BRI sendiri merupakan salah satu perusahaan milik negara yang menyumbang profit besar bagi kementerian Badan Usaha Milik Negara (BUMN) dengan kinerjanya yang terus menanjak naik dalam beberapa tahun terakhir. Bahkan BRI menempati peringkat pertama dalam kelompok bank pemerintah dan pada kategori efisiensi memperoleh notasi A1 dengan predikat sangat bagus (Infobank edisi Juni, 2012:34).

BRI Kantor Wilayah Bandung membawahi 30 Kantor Cabang. Tingkat *turnover* karyawan pada Kantor Wilayah sekitar 2% per tahun. Sedangkan BRI Kantor Cabang Setiabudi memiliki tingkat *turnover* yang paling rendah dibandingkan dengan Kantor Cabang BRI lainnya yang berada di bawah pengawasan BRI Kantor Wilayah Bandung, yaitu 0,3% per tahunnya (sumber: data internal perusahaan). Bank BRI cabang Setiabudi sendiri berdiri pada tanggal 2 Februari 2009. Kantor cabang ini membawahi 3 Kantor Cabang Pembantu (KCP), 13 Unit BRI dan 1 Kantor Kas (KK) dengan rincian lengkap dalam Tabel 1.1.

Tabel 1.1
Unit Kerja BRI Setiabudi & Jumlah Karyawan

Unit Kerja	Jumlah Karyawan
Kantor Cabang Setiabudi	63 Orang
KCP Cihampelas	12 Orang
KCP Setrasari	14 Orang
KCP Lembang	13 Orang
KK Paris Van Java	4 Orang
Kantor Unit Cisarua	13 Orang
Kantor Unit Ciumbuleuit	12 Orang

Bersambung

Sambungan

Kantor Unit Ciwaruga	11 Orang
Kantor Unit Dago Pakar	10 Orang
Kantor Unit Gegerkalong	11 Orang
Kantor Unit Lembang	17 Orang
Kantor Unit Parongpong	13 Orang
Kantor Unit Pasar Ahad	12 Orang
Kantor Unit Sarijadi	14 Orang
Kantor Unit Setiabudi	10 Orang
Kantor Unit Simpang Dago	13 Orang
Kantor Unit Sukajadi	12 Orang
Kantor Unit Sukamaju	15 Orang

Sumber : Data Internal BRI

Penelitian ini akan difokuskan pada karyawan tetap BRI Kantor Cabang Setiabudi Bandung, yaitu sejumlah 80 orang.

1.1.2 Visi dan Misi

Seperti perusahaan-perusahaan lainnya, BRI pun memiliki tujuan yang jelas dalam menjalankan kegiatannya. Visi perusahaan adalah menjadi bank komersial terkemuka yang selalu mengutamakan kepuasan nasabah.

Sedangkan misi perusahaan adalah :

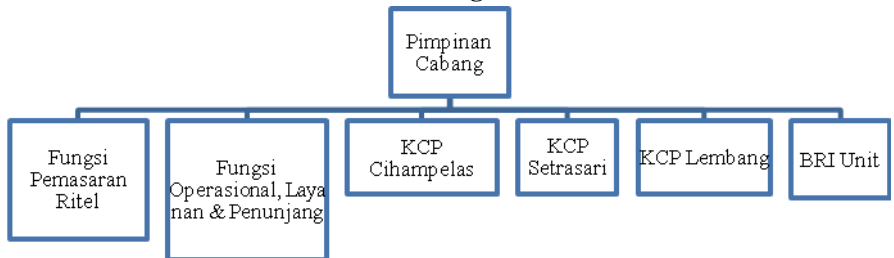
1. Melakukan kegiatan perbankan yang terbaik dengan mengutamakan pelayanan kepada usaha mikro, kecil dan menengah untuk menunjang peningkatan ekonomi masyarakat.
2. Memberikan pelayanan prima kepada nasabah melalui jaringan kerja yang tersebar luas dan didukung oleh sumber daya manusia yang profesional dengan melaksanakan praktek *good corporate governance*.

3. Memberikan keuntungan dan manfaat yang optimal kepada pihak-pihak yang berkepentingan.

1.1.3 Struktur Organisasi

Struktur Organisasi perusahaan BRI Kantor Cabang Setiabudi secara garis besarnya terdapat dalam Gambar 1.1 berikut ini.

Gambar 1.1
Struktur Organisasi



Sumber : Data Internal BRI 2013

Fungsi Pemasaran Ritel membawahi 4 tipe *Account Officer*, *Funding Officer*, dan *Sales Person*. Fungsi Operasional, Layanan & Penunjang membawahi Seksi Penunjang Operasional, Seksi Layanan Operasional, Seksi Layanan Kas dan Seksi Kantor Kas PVJ. Sedangkan untuk masing-masing KCP memiliki Pemimpin Cabang Pembantu, *Supervisor*, *Account Officer*, Administrasi Kredit, *Teller*, *Funding Officer*, *Customer Service*, Satpam dan Pramubakti. Untuk rincian strukturnya, terdapat dalam Lampiran 1.

1.2 Latar Belakang Penelitian

Dengan semua perubahan-perubahan yang terjadi pada lingkungan sekitar perusahaan, memacu perusahaan untuk terus mengikuti perubahan yang ada agar tidak kalah dengan pesaingnya. Perkembangan yang terjadi paling cepat saat ini adalah perkembangan teknologi yang tujuan utamanya untuk membantu proses kerja. Tapi semua hal tersebut tentu menjadi tidak berarti jika tidak ada unsur yang menggerakannya, yaitu manusia.

Dipandang dari berbagai sisi, sumber daya manusia merupakan hal yang krusial dalam suatu kelompok organisasi. Melalui sudut pandang politik misalnya, sumber daya manusia dianggap aset terpenting bagi suatu negara. Dengan memiliki sumber daya manusia yang terdidik, terampil, berdisiplin, tekun, mau bekerja keras dan setia kepada bangsanya, negara dapat meraih kemajuan meskipun kekurangan sumber daya lainnya, seperti modal dan sumber daya alam (Siagian, 2008:3). Bahkan negara menganggap sangat pentingnya memiliki manusia-manusia yang setia terhadapnya. Dari sudut pandang manapun sumber daya manusia telah dijadikan sebagai salah satu alat produksi dalam perusahaan. Alat produksi yang penting lainnya adalah modal (uang), mesin, material dan metode juga sebuah alat produksi yang paling baru yaitu informasi dan teknologi. Tapi yang dapat mengelola dan menjalankan itu semua adalah manusia. Hal ini sering tertutupi dikarenakan semakin canggihnya teknologi dan cepatnya penyebaran informasi saat ini (Siagian, 2008:7).

Dapat disimpulkan bahwa bagi suatu perusahaan agar dapat dengan cepat menyesuaikan dengan keadaan yang tidak konstan serta mengambil keuntungan dari perubahan yang terjadi adalah dengan keterlibatan orang-orang yang mengetahui dan mengerti secara rinci tentang kegiatan operasional perusahaan, dalam hal ini adalah karyawan perusahaan, khususnya karyawan yang memiliki keterikatan emosional yang tinggi dengan perusahaan. Karena ketika seorang karyawan merasa terikat secara emosional dengan perusahaan, dia akan lebih mudah dan cepat beradaptasi ketika situasi membutuhkannya (Macey *et al*, 2009:6).

Seiring dengan berubahnya waktu, terjadi perubahan pola pikir dan perilaku pada individu, termasuk pola pikir dan perilakunya dalam bekerja. Ini dapat dilihat dari sulitnya perusahaan untuk mempertahankan karyawan yang kompeten. Hal ini terjadi karena orang lebih loyal kepada dirinya sendiri

dibandingkan dengan perusahaan. Bahkan beberapa negara yang dulunya terkenal dengan loyalitas karyawannya seperti Jepang, lebih mementingkan kepuasan kerja daripada kesetiaan terhadap perusahaan (Pradiansyah, 2003:110). Perubahan ini didorong oleh terjadinya perubahan kebutuhan atau motivasi karyawan dalam melakukan pekerjaannya. Kebutuhan menjadi sangat kompleks, tidak hanya menyangkut peningkatan taraf hidup dalam arti kebendaan, tetapi ada kebutuhan lain seperti keamanan, sosial, prestise, serta pengembangan diri yang harus terpenuhi. Masalah – masalah seperti keadilan, kewajaran, harapan dan kecocokan pekerjaan merupakan indikator – indikator teori kontemporer mengenai sumber daya manusia (Siagian, 2008:39-40). Jika kebutuhan tersebut tidak terpenuhi, sangat memungkinkan terjadinya perilaku menyimpang seperti ketidakhadiran, mogok kerja, protes dan perilaku-perilaku tidak positif lainnya (Sulistiyani & Rosidah, 2009:301).

Siagian (2008:39) mengatakan bahwa sikap, perilaku serta produktivitas karyawan sangat dipengaruhi oleh perhatian yang diberikan manajemen terhadap mereka. Perilaku mereka dalam bekerja pun sangat ditentukan oleh norma-norma kelompok kerja di mana karyawan tersebut bekerja. Hal tersebut diperkuat dengan hasil penelitian yang dilakukan oleh Robbertson & Cooper (2009:324) yang menemukan bahwa dengan memenuhi kesejahteraan karyawan dari sisi psikologis, justru lebih mampu meningkatkan hubungan antara *engagement* (loyalitas) dan kinerja perusahaan dibandingkan hanya memenuhi kepuasan finansial mereka. Artinya karyawan lebih puas dengan dipenuhinya kebutuhan mereka secara psikologis sehingga mampu meningkatkan keterikatan mereka yang akhirnya berdampak pada kinerjanya.

Ada banyak manfaat yang akan perusahaan peroleh dengan membangun loyalitas karyawan. Ketika karyawan loyal, dia akan menjiwai pekerjaannya, bekerja dengan hati dan pikirannya serta menjalankan pekerjaan dengan sepenuh hatinya. Hal ini didukung oleh penelitian yang dilakukan Nurofia

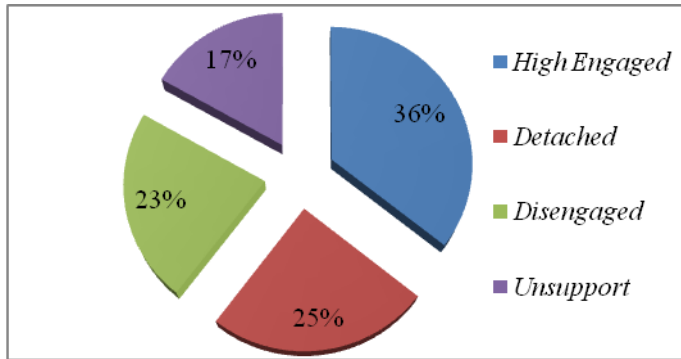
(2009:14) yang menemukan bahwa karyawan yang memiliki keterikatan akan lebih produktif, lebih *customer focused*, lebih aman (kecelakaan kerja rendah) dan tidak ingin keluar dari perusahaan. Karyawan yang loyal juga dinilai lebih peduli dengan tujuan perusahaan. Robbins & Judge (2008:113) mengatakan bahwa organisasi yang memiliki lebih banyak karyawan yang merasa puas cenderung lebih efektif daripada organisasi-organisasi yang memiliki lebih sedikit karyawan puas. *Employee engagement* (keterlibatan karyawan) menghasilkan produktivitas yang lebih tinggi, seperti peningkatan kualitas produksi, kuantitas produksi, layanan pelanggan yang prima, peningkatan penjualan dan banyak inisiatif manajemen lainnya. Semua hal tersebut membutuhkan *engagement* yang tinggi pada karyawan.

Kondisi yang terjadi saat ini, perusahaan-perusahaan tertentu yang ada di Indonesia, cenderung memiliki masalah terkait dengan loyalitas dan kinerja para karyawannya. Hasil survei dari *MarketingResearch Intelligence* (MRI) pada pertengahan tahun 2012, menemukan hampir dua pertiga karyawan di Indonesia atau sekitar 70,13 juta karyawan tidak memiliki *engagement* atau kesediaan untuk bekerja. Mereka juga dipandang tidak berupaya dengan sungguh-sungguh mencapai sasaran, nilai perusahaan dan kebanggaan menjadi bagian dari perusahaan (Infobank edisi Oktober, 2012:14).

Hal ini tentu saja perlu mendapat perhatian serius dari perusahaan, karena melihat besarnya dampak yang diberikan *employee engagement* terhadap perusahaan. Nurofia (2009:14) menemukan bahwa karyawan yang *disengaged* cenderung memperlihatkan perilaku *disruptive* (merusak). Towers & Perrin (2003:18) menggambarkan bagaimana dampak *engagement* terhadap kondisi keuangan perusahaan. *Engagement* dinilai memegang peranan penting terhadap *operating margin* melalui tiga arah, yaitu pertumbuhan pendapatan, Harga Pokok Penjualan (HPP) dan beban administrasi (Lampiran 2).

Gambar 1.2

Tingkat *Engagement* Karyawan di Indonesia Tahun 2012



Sumber : Infobank (Oktober 2012:14)

Kondisi ini pun tidak luput dari perusahaan – perusahaan perbankan di Indonesia. Bank termasuk dalam sektor perusahaan jasa, karena yang dijual adalah jasa (*services*), bukan barang nyata yang dapat ditangkap oleh panca indera. Dengan demikian, secara inheren, produk yang dijual melekat pada orangnya. Walaupun merupakan produk yang tidak tampak (*intangible products*), jasa dapat dinikmati dan dirasakan nasabah melalui pelayanan karyawan terhadap nasabah. Dengan adanya spesifikasi produk tersebut, perhatian utama bank adalah karyawannya. Untuk mencapai mutu pelayanan yang tinggi, perusahaan perlu memperhatikan peningkatan keterampilan, keahlian, dan kemampuan karyawan agar pelayanan kepada nasabah dapat dilakukan secara lebih memuaskan. Tujuan akhir untuk itu semua adalah memuaskan kepentingan nasabah. Hal tersebut menjadikan unsur karyawan merupakan fokus utama yang selalu menjadi titik kritis bagi bank. Mempertahankan kualitas pelayanan prima merupakan hal yang tidak mudah. Tantangan terbesar untuk membangun sebuah bank dengan pelayanan terbaik harus dimulai dari sumber daya manusia yang dimilikinya.

Saat ini yang terjadi di perusahaan perbankan adalah semakin besarnya pengeluaran perusahaan untuk biaya tenaga kerja. Besarnya pengeluaran untuk tenaga kerja bukan hanya karena bertambahnya jumlah tenaga kerja, tetapi juga dikarenakan kenaikan gaji karyawan disetiap tahunnya. Pada sektor perbankan kenaikan gaji terus menerus terjadi, bahkan data terakhir sebesar 10-11% di tahun 2012. Tingkat kenaikan gaji di bank beriringan dengan besarnya tingkat *turnover*. Tingkat *turnover* bank cenderung naik dengan rata-rata 12-15% per tahun (sumber:www.portalhr.com). Hal ini setidaknya mengisyaratkan bahwa gaji yang tinggi belum tentu berkorelasi kuat dengan komitmen bekerja dan loyalitas kepada perusahaan. Besarnya gaji karyawan disertai dengan banyaknya jumlah karyawan akan mempengaruhi pendapatan bersih dari suatu perusahaan, karena gaji akan tercatat sebagai beban operasional bagi perusahaan. Tetapi hal tersebut tidak terjadi pada BRI.

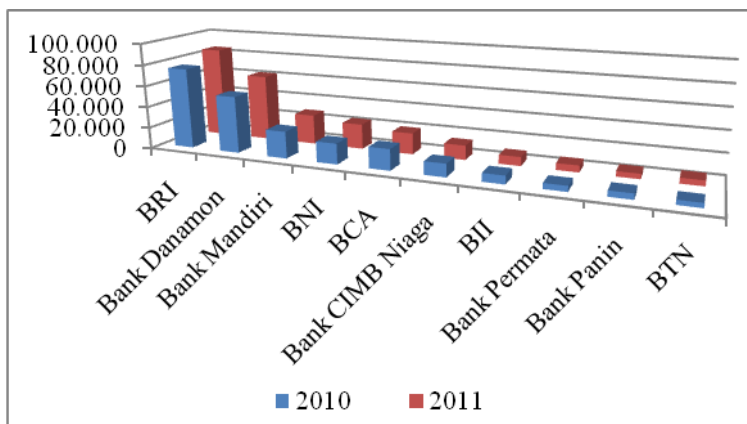
Saat ini BRI tercatat sebagai bank yang mendapatkan laba bersih terbesar di Indonesia. Tetapi bank ini juga tercatat sebagai bank yang memiliki jumlah karyawan terbanyak di antara bank-bank yang beroperasional di Indonesia. BRI pada tahun 2012 tercatat memiliki jumlah karyawan mencapai 85.530 hingga akhir Desember 2011 lalu atau naik 12,97% dari 75.712 pada tahun sebelumnya. Jumlah itu termasuk tenaga *outsourcing* sebanyak 45.486 dari 38.068 pada 2010. Di tempat kedua ada PT Bank Danamon Indonesia Tbk. (Danamon), yang tercatat 62.266 pada 2011 atau naik 16,60% dari 53.402 pada 2010. Namun, jumlah itu sudah termasuk juga pekerja Adira Finance, Adira Kredit, dan Adira Insurance. Ketiga, PT Bank Mandiri Tbk. yang mencapai 27.907 karyawan hingga akhir 2011 atau naik 10,58% dari 25.236 pada 2010. Keempat, PT Bank Negara Indonesia Tbk. (BNI), dengan jumlah karyawan 23.639 atau naik 22,39% dari jumlah karyawan pada 2010. BNI termasuk bank yang paling banyak merekrut karyawan selama 2011.

Sementara di posisi kelima ditempati PT Bank Central Asia Tbk. (BCA) yang jumlah karyawannya hanya naik 1,40% dari 19.687 pada 2010 menjadi 19.962 pada akhir 2011.

Sedangkan di tempat keenam ada PT Bank CIMB Niaga Tbk. (CIMB Niaga) dengan jumlah karyawan pada 2011 mencapai 13.612 atau naik 10,88% dari 12.276 pada 2010. PT Bank International Indonesia Tbk. (BII) berada diposisi ketujuh dengan jumlah karyawan sebanyak 8.369 atau naik 7,88% dari 7.758 karyawan pada 2010. Peringkat kedelapan diduduki PT Bank Permata Tbk. (PermataBank) yang jumlah karyawannya melonjak 20,73% dari 5.210 pada 2010 menjadi 6.290 karyawan hingga akhir 2011. Di posisi kesembilan ada PT Bank Panin Tbk. (PaninBank) dengan jumlah karyawan hingga akhir 2011 mencapai 5.329 atau hanya naik 9,34% dari 4.874 pada 2010 silam. Terakhir, PT Bank Tabungan Negara Tbk. (BTN), yang jumlah karyawannya juga melonjak tajam, yakni mencapai 21,37% dari 4.231 pada 2010 menjadi 5.135 karyawan pada akhir 2011 (sumber: www.infobank.com, diakses tanggal 26 April 2013).

Gambar 1.3

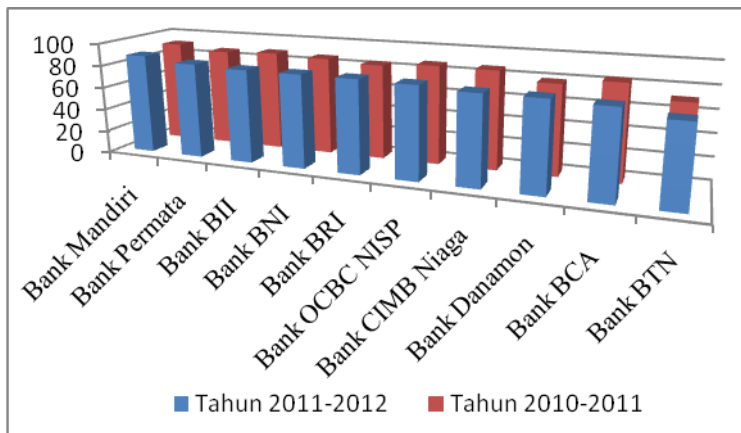
Jumlah Karyawan Bank Tahun 2010-2011



Meskipun memiliki jumlah karyawan yang banyak, BRI juga mampu menghasilkan laba bersih terbesar dibandingkan bank-bank lainnya di Indonesia. Padahal beban operasional untuk gaji karyawan yang tinggi, biasanya menurunkan laba bersih perusahaan, terlebih dengan jumlah karyawan yang banyak. Kondisi ini mengindikasikan bahwa karyawan-karyawan BRI memiliki produktivitas yang tinggi dalam bekerja. Hal ini diperkuat dengan hasil survei dari MRI tentang pelayanan prima terbaik bank-bank dengan performa yang diukur di antaranya kantor cabang, ATM, *phone banking*, *SMS Banking*, *mobile banking*, *internet banking*, satpam, toilet, peralatan *banking hall*, *customer service*, *teller*, kenyamanan ruangan, dan ATM Centre.

Gambar 1.4

10 Bank Terbaik dalam Pelayanan Prima



Sumber : Infobank edisi Mei (2012:32)

Penilaian didominasi oleh indikator-indikator dalam kinerja karyawan walaupun beberapa merupakan fasilitas-fasilitas pendukung layanan. Terlihat juga secara keseluruhan bahwa semua bank mengalami penurunan skor dalam memberikan pelayanan primanya. Meskipun BRI menduduki peringkat ke-5

dalam pelayanan prima, tetapi BRI mengalami penurunan yang sangat kecil dibandingkan bank-bank lainnya. Dengan penurunan skor sebesar 2,17%, BRI merupakan bank dengan penurunan ketiga terkecil setelah Bank Danamon dengan penurunan sebesar 0,91% dan Bank BTN sebesar 2,07%. (sumber: Infobank, Mei 2012:32)

Berdasarkan penjelasan tersebut, penulis ingin membuktikan bahwa karyawan BRI memiliki tingkat *engagement* yang tinggi sehingga menjadikan karyawan BRI dapat berperilaku produktif dalam bekerja di perusahaan. Dalam penelitian ini, peneliti akan mengukur keterikatan karyawan melalui model Sirota Survey Intelligence yang mencakup penerapan keadilan, pengakuan, hubungan kekerabatan dan gaya kepemimpinan yang diterapkan dalam perusahaan. Kemudian akan dilihat apakah *employee engagement* memiliki pengaruh yang signifikan terhadap perilaku produktif dari karyawan itu sendiri. Penelitian ini bertujuan untuk menjelaskan keterikatan karyawan terhadap pekerjaan dan perusahaan sekaligus berusaha menggali lebih dalam tentang hubungan pemenuhan kebutuhan dengan perilaku produktif karyawan.

Oleh karena itu, penulis ingin mengambil penelitian dengan judul **“PENGARUH *EMPLOYEE ENGAGEMENT* TERHADAP PERILAKU PRODUKTIF KARYAWAN (Studi di PT Bank Rakyat Indonesia Tbk, Kantor Cabang Setiabudi Bandung)”**.

1.3 Perumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah yang telah diuraikan, maka dirumuskan permasalahan sebagai berikut :

- a. Bagaimana tingkat *employee engagement* karyawan tetap PT Bank Rakyat Indonesia Tbk, Kantor Cabang Setiabudi Bandung?
- b. Bagaimana perilaku produktif karyawan tetap PT Bank Rakyat Indonesia Tbk, Kantor Cabang Setiabudi Bandung?

- c. Berapa besar pengaruh *employee engagement* terhadap perilaku produktif karyawan PT Bank Rakyat Indonesia Tbk, Kantor Cabang Setiabudi Bandung?

1.4 Tujuan Penelitian

Adapun tujuan penelitian ini adalah :

- a. Mengetahui tingkat *employee engagement* karyawan tetap PT Bank Rakyat Indonesia Tbk, Kantor Cabang Setiabudi Bandung.
- b. Mengetahui perilaku produktif pada karyawan tetap PT Bank Rakyat Indonesia Tbk, Kantor Cabang Setiabudi Bandung.
- c. Mengetahui besar pengaruh *employee engagement* terhadap perilaku produktif pada karyawan tetap PT Bank Rakyat Indonesia Tbk, Kantor Cabang Setiabudi Bandung.

1.5 Manfaat Penelitian

a. Aspek Teoritis

Bagi akademisi, penelitian ini diharapkan dapat memperdalam kajian tentang *employee engagement*, menggambarkan keterikatan karyawan didalam perusahaan dengan menggunakan model Sirota dalam penerapannya di perusahaan, memperjelas faktor-faktor yang mempengaruhi *employee engagement* pada perusahaan perbankan serta memberi gambaran bagaimana *employee engagement* dapat mempengaruhi perilaku produktif karyawan. Sekaligus memberi bukti konkret tentang faktor-faktor yang dapat mempengaruhi loyalitas karyawan.

b. Aspek Praktis

Bagi perusahaan penelitian ini diharapkan dapat berperan sebagai ‘kunci’ untuk mengetahui lebih dalam tentang karyawan-karyawan yang bekerja di perusahaan serta bagaimana pendapat mereka tentang

perusahaan. Hal ini juga dapat menjadi masukan bagi perusahaan tentang kondisi karyawan dalam pekerjaannya.

Hal-hal yang ada dalam penelitian ini:

- 1) Gambaran penerapan keadilan, penghargaan, kekerabatan dan kepemimpinan yang diterapkan oleh perusahaan dari sudut pandang karyawan sekaligus menggambarkan aspek-aspek mana saja yang telah dikelola dengan baik oleh perusahaan dan aspek-aspek mana yang masih perlu ditingkatkan.
- 2) Sejauh mana karyawan merasa terikat pada perusahaan sesuai dengan tingkatan keterikatan. Semakin tinggi keterikatan, semakin baik bagi kedua belah pihak. Karena karyawan yang puas akan bertahan di perusahaan dan memberikan kinerja yang positif, sehingga kinerja perusahaan menjadi dapat lebih efisien.
- 3) Jika terdapat hubungan dan pengaruh antara *employee engagement* dan perilaku produktif karyawan, maka ini dapat menjadi langkahantisipasi bagi perusahaan. Perusahaan akan mudah menghadapi masalah yang terjadi ketika terjadi meningkatnya tingkat *turnover* mendadak atau ketika kinerja karyawan menurun.

1.6 Sistematika Penulisan

BAB I PENDAHULUAN

Dalam bagian ini dijelaskan tentang latar belakang masalah, perumusan masalah, tujuan penelitian, kegunaan penelitian dan sistematika penulisan.

BAB II TINJAUAN PUSTAKA

Tinjauan pustaka yang dikaji dalam bab ini adalah yang terkait dengan permasalahan yang ditelaah secara lebih mendalam dalam penelitian ini, yaitu meliputi *employee engagement*, serta faktor-faktor yang menjadi penggerak utama dalam membangun *employee engagement*. Tentang

perilaku produktif dan bagaimana *employee engagement* berpengaruh terhadap perilaku produktif.

BAB III METODOLOGI PENELITIAN

Pada bab ini dibahas mengenai jenis penelitian, operasional variabel, teknik pengumpulan data, teknik sampling dan pengambilan sampel juga teknik analisis data.

BAB IV ANALISIS DAN PEMBAHASAN

Pada bagian ini dijelaskan tentang analisis dan pengolahan data yang dilakukan serta pembahasan hasil penelitian.

BAB V KESIMPULAN DAN SARAN

Bagian ini akan dikemukakan kesimpulan dari hasil penelitian serta saran bagi perusahaan ataupun untuk penelitian selanjutnya.