

**PENGARUH *EMPLOYEE ENGAGEMENT* TERHADAP KINERJA
KARYAWAN PADA KANTOR PELAYANAN PAJAK (KPP) PRATAMA
SURAKARTA**

***THE INFLUENCE OF EMPLOYEE ENGAGEMENT ON EMPLOYEE
PERFORMANCE IN KANTOR PELAYANAN PAJAK (KPP) PRATAMA SURAKARTA***

Aisyah Az-zahra Nur Rachmah¹, Ella Jauvani Sagala²
Prodi S1 Manajemen Bisnis Telekomunikasi dan Informatika,
Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Telkom
aisyahazzahranr@yahoo.com¹ ellajauvanisagala@gmail.com²

Abstrak

Kantor Pelayanan Pajak Pratama merupakan perusahaan yang melaksanakan pelayanan di bidang perpajakan dimana karyawan berperan penting dalam setiap kegiatan usahanya sehingga perusahaan mengharapkan kinerja karyawan yang optimal. Kinerja dapat dipengaruhi oleh banyak faktor salah satunya adalah keterikatan karyawan. Melalui penelitian ini, akan dilakukan pengukuran bagaimana keterikatan karyawan dan kinerja karyawan Kantor Pelayanan Pajak Pratama Surakarta serta mengukur seberapa besar keterikatan karyawan terhadap kinerja karyawan Kantor Pelayanan Pajak Pratama Surakarta. Pengumpulan data dilakukan melalui penyebaran kuesioner kepada 89 karyawan sebagai sampel yang telah ditetapkan menggunakan teknik sampel secara acak. Teknik analisis yang digunakan ialah analisis deskriptif, uji asumsi klasik, analisis regresi linier sederhana, dan uji hipotesis. Hasil penelitian menunjukkan bahwa keterikatan karyawan dan kinerja karyawan pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Surakarta berada pada kategori tinggi. Keterikatan karyawan memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan Kantor Pelayanan Pajak Pratama Surakarta sebesar 84,60% sedangkan sisanya sebesar 15,40% dipengaruhi oleh faktor lain. Hasil penelitian diharapkan dapat menjadi referensi bagi perusahaan untuk meningkatkan keterikatan karyawan melalui membina karyawan dengan memberikan pengertian dan arahan perihal tugas dan pekerjaannya sehingga akan meningkatkan kinerja karyawan. Bagi peneliti selanjutnya, diharapkan dapat mempertimbangkan dan menambahkan variabel independen lain, memperluas wilayah objek penelitian, serta menggunakan teknik analisis berbeda.

Kata Kunci: Keterikatan Karyawan; Kinerja Karyawan; Kantor Pelayanan Pajak Pratama Surakarta

Abstract

Kantor Pelayanan Pajak Pratama is a company engaged in services in the field of taxation where employees play an important role in every activity, so the company expects an optimal performance. Performance can be influenced by many factors, one of them is employee engagement. The employee engagement and employees' performance of Kantor Pelayanan Pajak Pratama Surakarta and the influence of employee engagement on their employees' performance will be discussed through this research. The data in this research was collected through questionnaires distributed to 89 samples which have been determined using random sampling technique. Analysis techniques used are descriptive analysis, classical assumption, simple linear regression and hypothesis. The results showed that employee engagement and employees' performance at Kantor Pelayanan Pajak Pratama Surakarta are in the high category. Employee engagement has a positive and significant effect on employees' performance in amount of 84,60% while the rest 15,40% is influenced by other factors. The results are expected to be a reference for the company to improve employee engagement through fostering employees by providing understanding and direction about the task and work, so the employees' performance will improve. For the next researchers, it is expected to consider and add other independent variables, expand the research object area, and use different analytical techniques.

Keywords: Employee Engagement; Employees' Performance; Kantor Pelayanan Pajak Pratama Surakarta

1. Pendahuluan

Keberhasilan suatu organisasi sangat dipengaruhi oleh kinerja karyawannya. Setiap organisasi maupun perusahaan akan selalu berusaha meningkatkan kinerja karyawan agar tujuan perusahaan dapat tercapai. Pelaksanaan pekerjaan di perusahaan sangat bergantung pada kinerja karyawannya, sehingga perusahaan perlu mengevaluasi kinerja karyawannya untuk memastikan pencapaian kinerja dari setiap karyawan telah sesuai dengan target perusahaan. Kinerja karyawan menjadi salah satu hal yang menjadi akibat dari terciptanya *employee engagement* yang tinggi [10].

Engagement (keterikatan) merupakan energi atau motivasi dari karyawan untuk membantu suatu organisasi mencapai tujuannya [12]. Manfaat dari *employee engagement* adalah *employee engagement* dapat menciptakan kesuksesan bagi perusahaan melalui hal-hal yang berkaitan dengan kinerja karyawan, produktivitas, keselamatan kerja, kehadiran dan retensi, kepuasan pelanggan, loyalitas pelanggan, hingga profibilitas [13].

Employee engagement survey (EES) telah diterapkan pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Surakarta. EES yang dilakukan pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Surakarta dimaksudkan untuk mengetahui tingkat komitmen pegawai terhadap kondisi lingkungan kerja, pengembangan diri dan persepsi terhadap DJP secara keseluruhan. Selain itu, EES akan dipergunakan sebagai salah satu sarana untuk melakukan penilaian atas tingkat kepuasan pegawai yang menjadi salah satu sasaran strategis di bidang MSDM [6].

Tabel 1.1 Hasil *Employee Engagement Survey* KPP Pratama Surakarta

	Tahun 2015	Tahun 2016	Tahun 2017
<i>Engaged</i>	76,06%	73,35%	72,83%
<i>Passively engaged</i>	18,75%	21,15%	22,45%
<i>Actively disengaged</i>	5,19%	5,50%	4,72%

Sumber: Seksi Pengolahan Data dan Informasi

Berdasarkan data pada tabel diatas dapat diketahui bahwa hasil survei tingkat pencapaian *employee engagement* Kantor Pelayanan Pajak Pratama Surakarta dari tahun 2015, 2016 dan 2017 mengalami penurunan yang signifikan, dibuktikan dengan data yang *engaged* selalu mengalami penurunan. Hal ini perlu menjadi perhatian bagi perusahaan untuk lebih meningkatkan *employee engagement* agar kepuasan pegawai dapat maksimal.

2. Kerangka Teoritis

2.1 Manajemen Sumber Daya Manusia

Manajemen Sumber Daya Manusia dapat didefinisikan sebagai pendekatan strategis yang terintegrasi dengan pekerjaan, pengembangan dan kesejahteraan para pekerja dalam suatu organisasi [2].

2.2 Employee Engagement

Employee engagement atau keterikatan karyawan berkaitan dengan aspek pekerjaan secara emosional, kognitif, dan fisik serta bagaimana tersebut dikombinasikan [5].

2.3 Tujuan Employee Engagement

Beberapa tujuan dari *employee engagement*, yaitu pertumbuhan dan pengembangan, pengakuan, keterlibatan, supervisor, dan pengalaman sukses [12].

2.4 Karakteristik Employee Engagement

Keterikatan sebagai hal yang positif, suatu keadaan yang berhubungan dengan pekerjaan yang memiliki karakteristik *vigor*, *dedication* dan *absorption* [1].

2.5 Kinerja

Kinerja pada dasarnya adalah apa yang dilakukan dan tidak dilakukan karyawan. Manajemen kinerja adalah keseluruhan kegiatan yang dilakukan untuk meningkatkan kinerja perusahaan atau organisasi, termasuk kinerja masing-masing individu dan kelompok kerja di perusahaan tersebut [9].

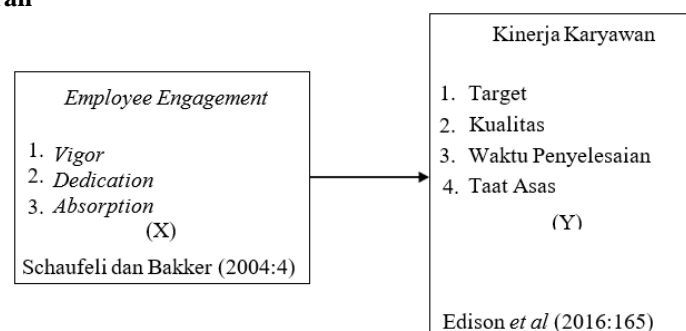
2.6 Dimensi Kinerja Karyawan

Dimensi atau indikator kinerja merupakan aspek-aspek yang menjadi ukuran dalam menilai kinerja. Aspek penilaian kinerja setiap perusahaan dapat berbeda-beda sesuai dengan kondisi dan kebutuhan dari perusahaan tersebut [14].

2.7 Hubungan Employee Engagement dengan Kinerja

Employee engagement merupakan jalinan yang bersifat signifikan yang berorientasi pada hasil suatu bisnis. Dimana hasil bisnis tersebut berkaitan dengan kinerja karyawan dalam menjalankan tugasnya untuk menghasilkan yang terbaik [8].

2.8 Kerangka Pemikiran



Gambar 2. 1 Kerangka Pemikiran

Sumber: Olahan Peneliti, 2017

2.9 Hipotesis Penelitian

Merujuk pada kerangka pemikiran yang telah dijabarkan sebelumnya, maka dapat disusun hipotesis teori pada penelitian ini yaitu “Terdapat pengaruh yang signifikan positif antara *employee engagement* terhadap kinerja karyawan Kantor Pelayanan Pajak Pratama Surakarta”.

3. Metode Penelitian

3.1 Populasi dan Sampel

Populasi dalam penelitian yang akan dijadikan responden dalam penelitian ini adalah karyawan Kantor Pelayanan Pajak Pratama Surakarta yang berjumlah 113 karyawan. Perhitungan sampel menggunakan rumus slovin dengan tingkat error 0,5 didapatkan hasil 89 responden. Teknik pengambilan sampel yang digunakan adalah *random sampling*.

3.2 Teknik Analisis

Uji yang digunakan dalam penelitian ini adalah:

1. Uji Analisis Deskriptif

2. Uji Asumsi Klasik

a. Uji Normalitas

Uji normalitas data untuk menguji apakah variabel bebas dan variabel terikat pada persamaan regresi yang dihasilkan berdistribusi normal atau tidak [15]. Uji normalitas data dengan menggunakan bantuan program SPSS 22.

b. Heterokedastisitas

Uji heteroskedastisitas merupakan pengujian yang dilakukan untuk melihat apakah terdapat ketidaksamaan varians dari residual satu pengamatan ke pengamatan yang lain. Jika terdapat homoskedastisitas atau kesamaan varians dari residual satu pengamatan ke pengamatan lain, maka model regresi tersebut memenuhi syarat [7]. Uji ini dengan metode glejser dengan bantuan program SPSS.

3. Uji Regresi Linier Sederhana

Penelitian ini menggunakan model analisis regresi linier sederhana digunakan untuk mengetahui pengaruh antara satu variabel *independen* yaitu *employee engagement* (X), dengan satu variabel *dependen* yaitu kinerja (Y) yang ditampilkan dalam bentuk persamaan regresi [7].

4. Uji Hipotesis

a. Uji T

Uji T digunakan untuk menguji signifikansi koefisien regresi dan menguji variabel *independen* yang digunakan sebagai prediktor untuk variabel *dependen* [11].

b. Koefisien Determinasi

Digunakan untuk mengukur kemampuan model dalam menerangkan variasi variabel *dependen* [3].

4. Pembahasan

4.1 Analisis Deskriptif

Tabel 4.1 Tanggapan Responden Terhadap Variabel

No	Dimensi	Nilai rata-rata persentase setiap dimensi
1.	<i>Employee Engagement</i>	80,72%
2.	Kinerja Karyawan	80,55%

Berdasarkan data pada tabel 4.1 menunjukkan bahwa nilai rata-rata persentase setiap dimensi yang didapatkan termasuk ke dalam katagori tinggi pada garis kontinum.

4.2 Uji Asumsi Klasik

1. Uji Normalitas

Tabel 4.2 Hasil Kolmogorov-Smirnov

	<i>Employee Engagement</i>	Kinerja Karyawan
Kolmogorov-Smirnov Z	.769	.799
Asymp. Sig. (2-tailed)	.595	.546

a. Test distribution is Normal.

b. Calculated from data.

Dapat diketahui bahwa nilai signifikansi untuk data *employee engagement* sebesar 0,595 dan data kinerja karyawan sebesar 0,546. Karena nilai lebih dari 0,05 jadi kesimpulannya data *employee engagement* dan kinerja karyawan berdistribusi normal.

2. Uji Heteroskedastisitas

Tabel 4.3 Hasil Uji Glejser

Model		Sig.
1	(Constant)	.055
	Employee Engagement	.473

a. Dependent Variabel: ABRES

Dari output di atas dapat diketahui bahwa nilai signifikansi variabel independen lebih dari 0,05. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa tidak terjadi masalah heteroskedastisitas pada model regresi.

4.3 Uji Regresi Linier Sederhana

Tabel 4.4 Koefisien Regresi

Model		B	Sig.	t
1	(Constant)	.490	0.010	2.617
	Employee Engagement	.846	0.000	14.703

Diketahui nilai konstanta (a) yang diperoleh ialah sebesar 0,490 dan nilai koefisien regresi (b) sebesar 0,846, sehingga persamaan regresi yang diperoleh ialah:

$$Y = 0,490 + 0,846X$$

Nilai konstanta (a) sebesar 0,490 menunjukkan bahwa ketika X atau nilai dari variabel *independen* yang dalam penelitian ini ialah *employee engagement* bernilai nol, maka nilai Y atau nilai kinerja karyawan bernilai 0,490. Nilai koefisien regresi (b) sebesar 0,846 memiliki arti bahwa setiap adanya peningkatan dalam variabel X atau variabel *employee engagement* sebesar 1 satuan, maka akan meningkatkan variabel Y atau kinerja karyawan sebesar 0,846.

4.4 Uji Hipotesis

1. Uji T

Dengan jumlah data sebanyak 89 maka nilai DF yang diperoleh ialah 87. Maka t tabel yang didapatkan ialah sebesar 1,98761 [4].

Selanjutnya ialah menghitung nilai t hitung dengan menggunakan bantuan aplikasi SPSS. Nilai t hitung telah didapatkan dan dapat dilihat pada tabel 4.4 mengenai Koefisien Regresi yang menunjukkan bahwa nilai t hitung ialah sebesar 14,703. Keputusan mengenai hipotesis yang telah dipaparkan diatas dapat diambil dengan melihat kriteria pengambilan keputusan sebagai berikut:

- Jika t hitung < t tabel maka H_0 diterima dan H_1 ditolak.
- Jika t hitung > t tabel maka H_0 ditolak dan H_1 diterima.

T hitung yang diperoleh dalam penelitian ini ialah sebesar 14,703 lebih besar (>) dari t tabel sebesar 1,98761 maka keputusan yang diambil ialah H_0 ditolak dan H_1 diterima. Dari pengambilan keputusan tersebut dapat disimpulkan bahwa *employee engagement* memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan Kantor Pelayanan Pajak Pratama Surakarta.

2. Koefisien Determinasi

Tabel 4.5 Koefisien Determinasi

Model	R	R Square
1	.844 ^a	.713

Dapat dilihat pada tabel 4.5 nilai koefisien determinasi yang merupakan hasil kuadrat nilai R ialah sebesar 0,713 atau jika dalam persentase yaitu sebesar 71,30%. Hal tersebut menunjukkan bahwa *employee engagement* berpengaruh sebesar 71,30% terhadap kinerja karyawan Kantor Pelayanan Pajak Pratama Surakarta dan sisanya sebesar 28,70% dipengaruhi oleh faktor lain.

5. Kesimpulan

Tujuan yang ingin dicapai dalam penelitian ini ialah untuk mengetahui bagaimana *employee engagement* dan kinerja karyawan pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Surakarta serta untuk mengetahui seberapa besar pengaruh *employee engagement* terhadap kinerja karyawan Kantor Pelayanan Pajak Pratama Surakarta. Berdasarkan hasil penelitian, maka penulis menarik kesimpulan sebagai berikut:

1. *Employee engagement* yang diterapkan pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Surakarta menurut sudut pandang karyawan berada pada kategori kuat dengan perolehan persentase sebesar 80,72%.
2. Kinerja karyawan pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Surakarta berada pada kategori tinggi dengan perolehan persentase sebesar 80,55%.
3. Berdasarkan nilai koefisien regresi yang diperoleh, *employee engagement* berpengaruh sebesar 84,60% terhadap kinerja karyawan Kantor Pelayanan Pajak Pratama Surakarta dan sisanya sebesar 15,40% dipengaruhi oleh faktor lain.

Daftar Pustaka

- [1] Albrecht, S. L. (2010). *Handbook of Employee Engagement Perspectives, Issues, Research and Practice*. UK: Edward Elgar Publishing Limited.
- [2] Armstrong, M., dan Taylor, S. (2014). *Armstrong's Handbook of Human Resource Management Practice* (13th ed.). United Kingdom: KoganPage.
- [3] Ghozali, I. (2013). *Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program IBM SPSS 21 Update PLS Regresi* (7th ed.). Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- [4] Junaidi. (2010). *Titik Persentase Distribusi t* [online]. Tersedia: <https://junaidichaniago.wordpress.com> [22 April 2018].
- [5] Knight, R. (2011). Employee Engagement A Study of Employee Engagement at Topaz's South Dublin Region Service Stations. *Disertasi pada National College of Ireland*. Dublin: Tidak diterbitkan.
- [6] KPP Pratama. (2017). Profil Perusahaan KPP Pratama Surakarta. Surakarta: Sekretariat KPP Pratama.
- [7] Kurniawan, A. (2014). *Metode Riset untuk Ekonomi & Bisnis – Teori, Konsep & Praktik Penelitian Bisnis (Dilengkapi Perhitungan Pengolahan Data dengan IBM SPSS 22.0)* (1st ed.). Bandung: Alfabeta.
- [8] Markos, S., dan Sridevi, M. S. (2010). Employee Engagement: The Key to Improving Employee Performance. *International Journal of Business and Management*, 5(12), 89-96.
- [9] Mathis, R. L., dan Jackson, J. H. (2006). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta: Salemba Empat.
- [10] Robinson, S. P., dan Timothy A. J. (2006). *Perilaku Organisasi Edisi ke-12*. Jakarta, Penerbit Salemba Empat.
- [11] Sarwono, J., dan Budiono, H. (2012). *Statistik Terapan – Aplikasi Untuk Riset Skripsi, Tesis dan Disertasi Menggunakan SPSS, AMOS dan Excel*. Jakarta: PT. Elex Media Komputindo.
- [12] Schiemann, W. A. (2011). *Alignment, Capability, Engagement: Pendekatan Baru Talent Management untuk Mendongkrak Kinerja Organisasi* (1st ed.). Jakarta: PPM Manajemen.
- [13] Siddhanta, A., dan Roy, D. (2010). Employee engagement – Engaging the 21st century workforce. *Asian Journal of Management Research. Online Open Access Publishing platform for Management Research*, 1(1).
- [14] Sudarmanto. (2015). *Kinerja dan Pengembangan Kompetensi SDM. Teori, Dimensi Pengukuran, dan Implementasi dalam Organisasi*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- [15] Sunyoto, D. (2011). *Analisis Regresi dan Uji Hipotesis* (1st ed.). Yogyakarta: CAPS.