

**ANALISIS DERAJAT *EMPLOYEE*  
*ENGAGEMENT* PADA INDUSTRI  
PERHOTELAN  
(Studi pada D'BEST Hotel Bandung)**



**SKRIPSI**

Diajukan sebagai salah satu syarat  
untuk menyelesaikan Program Sarjana (S1)  
pada Program Sarjana Fakultas Ekonomika dan Bisnis  
Universitas Diponegoro

Disusun oleh :

**RIFQI NOOR BHASKARA  
NIM. 12010115140146**

**FAKULTAS EKONOMIKA DAN BISNIS  
UNIVERSITAS DIPONEGORO  
SEMARANG  
2019**

## **PERSETUJUAN SKRIPSI**

Nama Penyusun : Rifqi Noor Bhaskara  
Nomor Induk Mahasiswa : 12010115140146  
Fakultas/Jurusan : Ekonomika dan Bisnis/Manajemen

Judul Skripsi : **ANALISIS DERAJAT *EMPLOYEE*  
*ENGAGEMENT* PADA INDUSTRI  
PERHOTELAN  
(Studi pada D'Best Hotel Bandung)**

Dosen Pembimbing : Mirwan Surya Perdhana, S.E., M.M., Ph.D.

Semarang, 9 Mei 2019

Dosen Pembimbing,



Mirwan Surya Perdhana, S.E., M.M., Ph.D.  
NIP. 198509252008121003

## **PENGESAHAN KELULUSAN UJIAN**

Nama Mahasiswa : Rifqi Noor Bhaskara  
Nomor Induk Mahasiswa : 12010115140146  
Fakultas/Jurusan : Ekonomika dan Bisnis/Manajemen

Judul Skripsi : **ANALISIS DERAJAT *EMPLOYEE*  
*ENGAGEMENT* PADA INDUSTRI  
PERHOTELAN  
(Studi pada D'Best Hotel Bandung)**

Telah dinyatakan lulus ujian pada tanggal

Tim Penguji

1. Mirwan Surya Perdhana, Ph.D. (.....)
  
2. Dra. Rini Nugraheni, M.M. (.....)
  
3. Lala Irviana, SE., S.Sos., MM. (.....)

## PERNYATAAN ORISINALITAS SKRIPSI

Yang bertanda tangan di bawah ini saya, Rifqi Noor Bhaskara, menyatakan bahwa skripsi dengan judul: **Analisis Derajat *Employee Engagement* pada Industri Perhotelan (Studi pada D'Best Hotel Bandung)** adalah hasil tulisan saya sendiri. Dengan ini saya menyatakan dengan sesungguhnya bahwa dalam skripsi ini tidak terdapat keseluruhan atau sebagian tulisan orang lain yang saya ambil dengan cara menyalin atau meniru dalam bentuk rangkaian kalimat atau symbol yang menunjukkan gagasan atau pendapat atau pemikiran dari penulis lain, dan/atau tidak terdapat bagian atau keseluruhan tulisan yang saya saling itu, atau yang saya ambil dari tulisan orang lain tanpa memberikan pengakuan penulis aslinya.

Apabila saya melakukan tindakan yang bertentangan dengan hal tersebut di atas, baik disengaja maupun tidak, dengan ini saya menyatakan menarik skripsi yang saya ajukan sebagai hasil tulisan saya sendiri ini. Bila kemudian terbukti bahwa saya melakukan tindakan menyalin atau meniru tulisan orang lain, seolah-olah pemikiran saya sendiri, berarti gelar dan ijazah yang telah diberikan oleh Universitas batal saya terima

Semarang, 7 Mei 2019  
Pembuat pernyataan,

(Rifqi Noor Bhaskara)  
NIM: 12010115140146

## MOTTO DAN PERSEMBAHAN

“Karena kita tidak pernah tahu usaha seberapa yang akan berhasil, seperti kita tidak pernah tahu, doa mana yang akan dikabulkan. Keduanya sama, perbanyaklah”

“Biarkanlah semesta bekerja untukmu” – Kunto Aji

“The world's full of lonely people afraid to make the first move” – Tony Lip

**Skripsi ini saya persembahkan untuk:**

**Mamah, Papah, Kakak, Keluarga, serta Sahabat yang senantiasa ada dalam memberikan dukungan dan juga doa.**

*Merci~*

## ABSTRAK

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk menganalisis derajat keterlibatan karyawan pada industri perhotelan dimana studi dalam penelitian ini adalah karyawan D'Best Hotel Bandung.

Dalam penelitian ini, digunakan metode campuran *sequential explanatory method*. Tahap pertama penelitian ini menggunakan metode kuantitatif dengan kuesioner *Employee Engagement Survey* yang telah dimodifikasi untuk mengetahui penilaian karyawan terhadap *employee engagement* pada D'Best Hotel Bandung. Tahap berikutnya dilanjutkan dengan penelitian kualitatif melalui wawancara dengan analisa pendekatan fenomenologi, guna menggali lebih dalam informasi mengenai gambaran keterlibatan karyawan pada D'Best Hotel Bandung. Penelitian ini melibatkan 74 karyawan sebagai responden kuesioner dan 7 karyawan sebagai responden wawancara.

Berdasarkan hasil penelitian kuantitatif dan kualitatif, tingkat keterlibatan karyawan pada D'Best Hotel Bandung menunjukkan hasil yang tinggi pada kategori-kategori seperti tempat kerja & sumber daya, peluang untuk berkembang, komunikasi, ekspresi pribadi, *feedback*, kerjasama tim, menghargai manajer & karyawan, pengembangan kualitas pelayanan, stres kerja. Sementara, dua kategori lainnya, yaitu kompensasi dan keadilan menunjukkan hasil sedang.

Kata kunci: Keterlibatan Karyawan, Industri Perhotelan, *Mixed Method*

## ***ABSTRACT***

The purpose of this study is to analyze the degree of employee's involvement in the hospitality industry in which the research objects of this study are employees of D'Best Hotel Bandung.

In this study, the mixed method of sequential explanatory is used. The first stage of this study uses a quantitative method with modified Employee Engagement Survey questionnaire in order to determine the employee assessment on employee engagement at D'Best Hotel Bandung. The next stage was followed by a qualitative study through interviews with the analysis of the phenomenological approach, in order to get more information about the depiction of employee engagement at D'Best Hotel Bandung. This study involves 74 employees as questionnaire respondents and 7 employees as interviewees.

Based on the results of quantitative and qualitative research, the level of employee involvement at D'Best Hotel Bandung showed high results in the categories of workplace and resources, opportunities for growth, communication, personal expression, feedback, teamwork, respect for managers and employees, development of service quality, job stress. Meanwhile, the other two categories, namely compensation and justice showed moderate results.

Keyword: Employee Engagement, Hospitality Industry, Mixed Method

## KATA PENGANTAR

Segala puji syukur penulis panjatkan atas kehadiran Allah SWT yang selalu memberikan kekuatan, rahmat, karunia dan petunjuk-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul **Analisis Derajat *Employee Engagement* pada Industri Perhotelan (Studi pada D'Best Hotel Bandung)**. Maksud dari penyusunan skripsi ini sebagai salah satu syarat untuk menyelesaikan Program Sarjana (S1) pada Fakultas Ekonomika dan Bisnis Universitas Diponegoro.

Penulis menyadari bahwa dalam menyelesaikan skripsi ini tidak terlepas dari bantuan, bimbingan, serta doa dari berbagai pihak yang terus memberikan dorongan, bimbingan, motivasi, serta saran. Oleh karena itu, penulis ingin menyampaikan rasa terima kasih yang tulus kepada pihak-pihak yang ikut membantu dalam pembuatan skripsi ini.

Pertama penulis ucapkan terimakasih kepada Bapak Dr. Suharnomo, S.E.,M.Si., selaku Dekan Fakultas Ekonomika dan Bisnis Universitas Diponegoro Semarang. Bapak Dr.Harjum Muharam, S.E.,M.E., selaku ketua Departemen Manajemen Fakultas Ekonomika dan Bisnis Universitas Diponegoro Semarang. Bapak Mirwan Surya Perdhana, S.E., M.M., P.hD., selaku dosen pembimbing yang telah memberikan waktu, perhatian, saran serta senantiasa membimbing penulis dalam menyelesaikan skripsi ini dengan baik. Bapak Dr. Mahfudz, SE., MT. selaku dosen wali bagi penulis. Ibu Dra. Rini Nugraheni, M.M. dan Lala Irviana, SE., S.Sos., MM selaku dosen penguji yang telah memberikan masukan. Bapak dan Ibu dosen yang telah memberikan bekal ilmu pengetahuan yang berguna bagi penulis baik sekarang maupun kelak di masa datang.

Kepada D'Best Hotel Bandung yang telah mengizinkan penulis untuk melakukan penelitian serta para karyawan yang bersedia menjadi responden dan telah meluangkan waktu untuk memberikan informasi yang membantu bagi penulis.

Penulis ucapkan terimakasih kepada kedua orang tua penulis yang selalu memberikan doa, waktu, motivasi, dan kesabaran. Kepada Kakak penulis, Adrian Noor Prayudha yang juga turut membantu untuk menyelesaikan skripsi ini.

Untuk Madadina Nur Amalina Putri sebagai *partner* jarak jauh dalam menyelesaikan perskripsian. Terimakasih untuk motivasi dan *support* yang diberikan, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini.

Seluruh keluarga UKM Peduli Sosial UNDIP yang telah banyak menginspirasi dan membantu penulis mengembangkan potensi diri hingga berada di level sekarang ini.

Kepada Pengurus Harian UKM Peduli Sosial UNDIP 2018 Hida, Fauzia, Rifqi, Ima, Dibyo, Raesha, Amalia, Yayang, Anenda yang sudah memberikan pengalaman, ilmu dan semangat selama kepengurusan.

Terima kasih untuk keluarga kecil paling berharga bagi penulis di Semarang, yaitu Divisi Pendidikan UKM Peduli Sosial UNDIP 2018 Nurul, Debi, Dian, R, Jihan, Mela, Tata, Firda, Fidzha, Devta, Dhifa, Erni, Fathur, Gibran, Hanief, Listika, Nada, Nuha, Rini, Shania, Sylvi untuk semua cerita, pengalaman, kerja keras, *support* serta segala suka dan duka.

Sahabat-sahabat perkuliahan Isah, Iqbal, Ardine, Ruti, Adinda yang selalu memberikan motivasi bagi penulis untuk menyelesaikan skripsi ini.

Rekan satu bimbingan bersama Pak Mirwan yang selalu memberikan *support*, bimbingan bersama, diskusi, dan saling membantu dalam pembuatan skripsi, Hapsari, Elvira, dan Lina.

Kawan-kawan penulis di rumah Andhika, Bakti, Fadhil, Fahry, Hermawan, Humam, Ilham, Ismar, Jovi, Komseng, Melvin, Luthfi, Adam, Putra, Yusya, Suhud, dan Yudis yang telah tumbuh dan berkembang bersama sedari kanak-kanak hingga sekarang.

Sahabat-sahabat SMA Farhan, Ghina, Ilkham, Jihan, Mina, Akbar, Riva, Taufiqul, Tianira, dan Yusuf yang selalu memberikan dukungan dan motivasi sehingga skripsi ini dapat diselesaikan.

Sahabat-sahabat sepermainan Hisyam, Nurina, Alisabela, dan Azka yang selalu memberikan semangat sehingga skripsi ini dapat selesai.

Teman-teman Manajemen Fakultas Ekonomika dan Bisnis Angkatan 2015 yang sudah membantu penulis selama masa studi yang tidak dapat penulis sebutkan satu persatu dan semua pihak yang tidak dapat disebutkan satu persatu yang telah membantu penulis dalam menyelesaikan skripsi.

Akhir kata, penulis persembahkan skripsi ini untuk orang tua tercinta Ibu Diahna Nur Candra, Bapak Agus Mulyono, dan Kakak tersayang Adrian Noor Prayudha yang selalu memberikan dukungan dan kasih sayang yang tulus. Berkat nasihat, doa, dan kesabaran yang luar biasa akhirnya skripsi ini selesai. I love you 3000.

Penulis menyadari bahwa masih banyak kekurangan pada penelitian ini. Namun, penulis berharap skripsi ini dapat memberikan manfaat positif bagi pembaca serta peneliti selanjutnya.

Semarang, 12 Mei 2019

Penulis,

Rifqi Noor Bhaskara

NIM. 12010115140146

## DAFTAR ISI

PERSETUJUAN SKRIPSI .....	ii
PENGESAHAN KELULUSAN UJIAN .....	iii
PERNYATAAN ORISINALITAS SKRIPSI .....	iv
MOTTO DAN PERSEMBAHAN.....	v
ABSTRAK .....	vi
<i>ABSTRACT</i> .....	vii
KATA PENGANTAR .....	viii
DAFTAR ISI .....	xi
DAFTAR TABEL .....	xv
DAFTAR GAMBAR .....	xvi
DAFTAR LAMPIRAN.....	xvii
BAB I .....	1
1.1 Latar Belakang .....	1
1.2 Rumusan Masalah .....	7
1.3 Tujuan dan Manfaat Penelitian .....	8
1.3.1 Tujuan Penelitian .....	8
1.3.2 Manfaat Penelitian .....	8
1.4 Sistematika Penulisan.....	8
BAB II.....	10
2.1 Landasan Teori .....	10
2.1.1 Pengertian Keterlibatan Karyawan .....	10
2.2 Hubungan Keterlibatan Karyawan dengan Kepuasan dan Motivasi Karyawan.....	12
2.3 Tipe Karyawan Menurut Gallup.....	14
2.3.1 Karyawan yang Terlibat.....	14
2.3.2 Karyawan yang Tidak Terlibat.....	15
2.3.3 Karyawan yang Tidak Terlibat secara Aktif .....	15
2.4 Dimensi Keterlibatan Karyawan .....	15
2.5 Hirarki Kebutuhan dan Keterlibatan Karyawan Maslow .....	19
2.5.1 Pengertian Hirarki Kebutuhan Maslow .....	19

2.5.2	Hirarki Kebutuhan Maslow Sehubungan dengan Keterlibatan Karyawan .....	20
2.6	Model Keterlibatan Karyawan Kahn .....	22
2.7	Pentingnya Keterlibatan Karyawan .....	23
2.7.1	Keuntungan dari Karyawan yang Terlibat .....	23
2.7.2	Kerugian dari Karyawan yang Terlibat .....	25
2.8	Peran Manajemen dalam Keterlibatan Karyawan .....	26
2.8.1	Manajemen Tingkat Atas dan Tingkat Menengah .....	27
2.8.2	Manajemen Tingkat Pertama .....	27
2.8.3	Teori X dan Teori Y .....	27
2.8.4	Dampak Manajer yang Baik terhadap Keterlibatan Karyawan.....	28
2.8.5	Dampak Buruk Manajer terhadap Keterlibatan Karyawan.....	28
2.8.6	Cara bagi Manajer untuk Meningkatkan Keterlibatan Karyawan ...	29
2.9	Penelitian Terdahulu .....	33
2.10	Kerangka Pemikiran .....	49
BAB III.....		50
3.1	Desain dan Jenis Penelitian .....	50
3.2	Tahap Analisis Data Kuantitatif .....	53
3.2.1	Populasi .....	53
3.2.2	Sampel.....	53
3.2.3	Jenis Data .....	53
3.2.4	Variabel dan Indikator .....	54
3.2.5	Metode Pengumpulan Data .....	54
3.2.6	Proses Pengumpulan Data.....	55
3.2.7	Metode Analisis .....	55
3.2.8	Proses <i>Back Translation</i> .....	56
3.3	Tahap Analisis Data Kualitatif .....	56
3.3.1	Populasi dan Sampel.....	56
3.3.2	Jenis Data .....	57
3.3.3	Metode Pengumpulan Data .....	58
3.3.4	Proses Pengumpulan Data.....	58
3.3.5	Metode Analisis .....	58

BAB IV .....	62
4.1 Deskripsi Responden .....	62
4.2 Deskripsi Hasil Keseluruhan Kategori.....	64
4.2.1 Tempat Kerja dan Sumber Daya .....	66
4.2.2 Peluang untuk Berkembang .....	67
4.2.3 Kompensasi .....	69
4.2.4 Komunikasi .....	70
4.2.5 Ekspresi Pribadi.....	71
4.2.6 Feedback .....	73
4.2.7 Kerjasama Tim .....	74
4.2.8 Menghargai Manajer.....	75
4.2.9 Menghargai Karyawan.....	76
4.2.10 Kualitas dan Fokus Pelanggan .....	77
4.2.11 Peran stres dan Kecepatan Kerja .....	78
4.2.12 Keadilan .....	79
4.2.13 Lainnya .....	80
4.2.14 Job Searching .....	81
4.2.15 Hasil Penelitian Kuantitatif .....	82
4.3 Deskripsi Hasil Wawancara .....	90
4.3.1 Deskripsi Informan .....	90
4.4 Gambaran <i>Employee Engagement</i> di D’Best Hotel Bandung.....	91
4.4.1 Tempat Kerja dan Sumber Daya .....	91
4.4.2 Peluang untuk Bertumbuh.....	96
4.4.3 Kompensasi .....	100
4.4.4 Komunikasi .....	103
4.4.5 Ekspresi Pribadi.....	105
4.4.6 Feedback .....	107
4.4.7 Kerjasama.....	108
4.4.8 Menghargai Manajer.....	110
4.4.9 Menghargai Karyawan.....	114
4.4.10 Kualitas & Fokus Pelanggan .....	115
4.4.11 Peran Stres dan Kecepatan Kerja .....	116

4.4.12	Keadilan .....	117
4.4.13	Lainnya .....	119
4.5	Diskusi .....	121
4.5.1	Ringkasan Hasil Penelitian Kuantitatif dan Kualitatif.....	122
4.5.2	Faktor-Faktor yang Membuat Karyawan Engaged .....	131
4.5.3	Faktor-Faktor Karyawan <i>Disengaged</i> .....	136
4.5.4	Cara Meningkatkan <i>Employee Engagement</i> .....	137
BAB V	.....	141
5.1	Kesimpulan.....	141
5.2	Keterbatasan Penelitian.....	143
5.3	Implikasi.....	143
5.3.1	Implikasi Manajerial.....	143
5.4	Agenda Penelitian Selanjutnya.....	145
DAFTAR PUSTAKA	.....	147

## DAFTAR TABEL

Tabel 1.1	Research Gap .....	4
Tabel 1.2	Jurnal Penelitian <i>Employee Engagement</i> di Indonesia .....	6
Tabel 2.1	Penelitian Terdahulu .....	33
Tabel 4.1	Rangkuman Data Responden Kuesioner .....	63
Tabel 4.2	Data Kuantitatif <i>Employee Engagement</i> .....	84
Tabel 4.3	Rangkuman Data Informan Wawancara .....	90
Tabel 4.4	Gaya Kepemimpinan Atasan .....	110
Tabel 4.5	Ringkasan Hasil Kuantitatif .....	126
Tabel 4.6	Ringkasan Hasil Kualitatif .....	126
Tabel 4.7	Kesimpulan Hasil Kuantitatif dan Kualitatif .....	130
Tabel 4.8	Temuan Penelitian .....	139

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1	Tiga Aspek Keterlibatan .....	12
Gambar 2.2	Motivation-Hygiene Frederick Herzberg Theory .....	13
Gambar 2.3	Maslow's Hierarchy of Employee Engagement .....	20
Gambar 3.1	The Explanatory Sequential Design .....	52
Gambar 4.1	Hasil Keseluruhan Kategori Employee Engagement .....	64
Gambar 4.2	Tempat Kerja & Sumber Daya .....	66
Gambar 4.3	Peluang untuk Berkembang .....	67
Gambar 4.4	Kompensasi .....	69
Gambar 4.5	Komunikasi .....	70
Gambar 4.6	Ekspresi Pribadi .....	71
Gambar 4.7	Feedback .....	73
Gambar 4.8	Kerjasama Tim .....	74
Gambar 4.9	Menghargai Manajer .....	75
Gambar 4.10	Menghargai Karyawan .....	76
Gambar 4.11	Kualitas dan Fokus Pelanggan .....	77
Gambar 4.12	Peran Stres dan Kecepatan Kerja .....	78
Gambar 4.13	Keadilan .....	79
Gambar 4.14	Lainnya .....	80
Gambar 4.15	Job Searching .....	81
Gambar 4.16	Diagram Triangulasi Data .....	122

## **DAFTAR LAMPIRAN**

LAMPIRAN A Kuesioner Penelitian

LAMPIRAN B Rangkuman Data Wawancara

LAMPIRAN C Persetujuan untuk Diwawancara

LAMPIRAN D Surat Izin Penelitian dari FEB UNDIP

LAMPIRAN E Dokumentasi Wawancara

## BAB I

### PENDAHULUAN

#### 1.1 Latar Belakang

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk menganalisis bagaimana derajat *employee engagement* di D'Best Hotel Bandung. Penelitian ini beranjak dari *gap methodological conflict* Kranz (2015) dimana penelitian sebelumnya, terkait *employee engagement* dilakukan secara kuantitatif (Azeem, 2013; Jain, 2015; Memon, 2016; Moura, 2014; Moussa, 2013; Popli, 2016; Ravikumar, 2016; Sendawula, 2018; Sharma, 2017). *Methodological conflict* disebabkan adanya ketimpangan di antara topik penelitian yang cenderung dilihat dari satu pendekatan riset saja, mengakibatkan perlunya pendekatan lain untuk menyajikan sudut pandang lain akan topik riset tersebut. Dalam penelitian kali ini, akan menggunakan metode analisis *mixed method*, sehingga tujuannya adalah dengan memahami *employee engagement* secara *mixed method* akan didapatkan temuan yang lebih komprehensif.

Saat ini, *employee engagement* merupakan tumpuan kesuksesan dari persaingan bisnis yang kompetitif dan salah satu faktor penentu dalam organisasional. Dalam penelitian Sorenson (2013) yang berjudul *How Employee Engagement Drives Growth* menunjukkan hasil bahwa perusahaan yang berfokus pada cara-cara melibatkan karyawan dapat membantu perusahaan bertahan, dan bahkan berkembang dalam masa ekonomi yang sulit. Menurut Robinson, Perryman, & Hayday, (2014), keterlibatan karyawan adalah sikap positif yang

dipegang karyawan terhadap organisasi dan nilai-nilainya. Karyawan yang terlibat menyadari konteks bisnis dan bekerja dengan rekan kerja untuk meningkatkan kinerja dalam pekerjaan demi kepentingan organisasi.

Carnegie (2017) melalui penelitiannya, yang mengukur tingkat *employee engagement* di Indonesia menunjukkan hasil dimana 29% karyawan *engaged* dengan perusahaannya, 52% karyawan *partially engaged*, dan 19% karyawan *disengaged*. Menurut Baumruk (2006), jika karyawan memiliki rasa keterikatan yang tinggi dengan perusahaan, hal tersebut dapat meningkatkan tiga perilaku dari karyawan antara lain, *say* (karyawan lebih aktif dalam memberikan masukan), *stay* (karyawan akan lebih loyal terhadap organisasi), dan *strive* (karyawan akan memberikan waktu, usaha dan inisiatif lebih untuk kesuksesan organisasi). Sebaliknya, jika karyawan tidak memiliki rasa *engaged*, maka karyawan akan memiliki perilaku seperti tidak bekerja dengan efektif dan efisien, tidak menunjukkan komitmen penuh dalam pekerjaannya, tidak ada inisiatif untuk melakukan perubahan dalam organisasi, serta selalu merasa khawatir saat melakukan evaluasi seperti survei kinerja (White, 2006).

Penelitian yang dilakukan Widjaja (2004) menunjukkan bahwa di salah satu hotel berbintang 3 di Kupang, rata-rata tingkat pindah pekerjaan selama tahun 2008 paling tinggi berasal dari divisi *Food and Beverage Service*, yaitu sebesar 18,1%, kemudian dari divisi *Front Office* sebesar 15,38% dan divisi *Accounting* sebesar 11,76%, data tersebut dapat mengindikasikan bahwa tingkat berpindah pekerjaan di hotel tersebut cukup tinggi. Lalu, dalam penelitian Witasari (2009) menemukan bahwa pada tahun 2005-2009 angka *turnover* mencapai 268

orang (31,16 %) dari keseluruhan karyawan di Hotel Novotel Semarang. Hal ini memperlihatkan tingginya angka *turnover* di industri perhotelan Indonesia.

Dari survei lainnya, yang dilakukan Page (2015), yaitu *Indonesia Employee Intentions Report*, mencatat sebanyak 72% responden di Indonesia pada tahun 2015 memiliki minat untuk berganti pekerjaan dalam satu tahun ke depan. Persentase yang tinggi ini dapat dianggap sebagai bukti lain dalam ekonomi dan pasar tenaga kerja Indonesia. Bagi pengusaha, hal ini menandakan bahwa kemungkinan *turnover* tinggi dan kebutuhan untuk memperkuat daya tarik serta strategi retensi mereka untuk mengamankan dan mempertahankan talenta terbaik mereka. Menurut Federman (2009), *employee engagement* adalah suatu tingkat dimana seseorang memiliki komitmen terhadap sebuah perusahaan sehingga dapat menentukan bagaimana seseorang berperilaku dan seberapa lama individu tersebut akan bertahan dengan posisinya tersebut. Oleh karena itu, salah satu cara untuk mengurangi tingkat *turnover* adalah perusahaan perlu melibatkan karyawan dengan pekerjaan dan perusahaannya.

Fenomena ini menarik untuk menganalisis lebih jauh tentang *employee engagement* di bidang industri perhotelan. Sehingga, tujuan dari penelitian ini adalah untuk menganalisis bagaimana derajat *employee engagement* di tempat penelitian. D'Best Hotel Bandung dipilih sebagai lokasi penelitian.

Berdasarkan fenomena yang sudah dijelaskan sebelumnya, penelitian ini menelaah penelitian terdahulu tentang *employee engagement*. Beberapa *research gap* telah berhasil diidentifikasi untuk kemudian dikembangkan dan diharapkan

dapat menutup *gap* penelitian terdahulu. *Research gap* adalah permasalahan belum pernah diteliti atau yang belum tuntas diteliti oleh penelitian sebelumnya. *Research gap* dari sebuah penelitian, umumnya dijadikan pembeda antara satu riset dengan riset lainnya (Alvesson & Sandberg, 2011).

**Tabel 1.1**  
***Research Gap***

Gap		Penelitian Terdahulu	Dalam Penelitian Ini
Gap I	<i>Methodological conflict</i> (Muller-Bloch & Kranz, 2015)	Penelitian sebelumnya banyak menggunakan metode kuantitatif (Azeem, 2013; Jain, 2015; Memon, 2016; Moura, 2014; Moussa, 2013; Popli, 2016; Ravikumar, 2016; Sendawula, 2018; Sharma, 2017)  Sementara, pada penelitian kualitatif sebelumnya, banyak yang menggunakan teknik <i>literature review</i> (Bedarkar & Pandita, 2014; Saks, 2011; Shuck & Wollard, 2010; Sulamuthu, 2018)	Menggunakan metode <i>mix method</i> yaitu <i>sequential explanatory method</i>  Penelitian Kuantitatif akan dilakukan dengan kuesioner  Penelitian Kualitatif akan dilakukan dengan teknik wawancara
Gap II	Lokasi	Dilakukan di negara-negara Asia Barat seperti India, Arab Saudi, Pakistan dan Eropa di negara Portugal (Azeem & Paracha, 2013; Jain & Mathur, 2015; Moura et	Dilakukan di Indonesia, khususnya di daerah Pulau Jawa

		al., 2014; Moussa, 2013; Popli, 2016; Ravikumar, 2016; Sharma, 2017)	
Gap III	Sampel	Penelitian sebelumnya dilakukan pada industri non-perhotelan (Azeem, 2013; Jain, 2015; Memon, 2016; Moura, 2014; Moussa, 2013; Popli, 2016; Ravikumar, 2016; Sendawula, 2018; Sharma, 2017)	Penelitian kali ini akan menggunakan responden dari bidang industri perhotelan

**Sumber: Dikembangkan dalam penelitian ini**

Penelitian terdahulu banyak dilakukan dengan menggunakan metode kuantitatif dan metode kualitatif secara terpisah. Pada penelitian ini, metode yang digunakan adalah *mixed method* dengan *sequential explanatory method*. Menurut Creswell (2009), *sequential explanatory method* adalah metode kombinasi berurutan dimana tahap pertama adalah pengumpulan data kuantitatif yang kemudian diperkuat dengan penelitian kualitatif. Dalam analisis kuantitatif, instrumen yang akan digunakan adalah kuesioner *Employee Engagement Survey* (Lepp, 2015). Kemudian, analisis kualitatif yang digunakan adalah wawancara untuk menguatkan hasil analisis kuantitatif sebelumnya.

Pada penelitian sebelumnya banyak penelitian yang dilakukan di negara-negara Asia Barat, seperti India, Arab Saudi, Pakistan (Azeem & Paracha, 2013; Jain & Mathur, 2015; Moura et al., 2014; Moussa, 2013; Popli, 2016; Ravikumar, 2016; Sharma, 2017). Sehingga, dalam penelitian ini akan dilakukan penelitian di wilayah Asia Tenggara, yaitu negara Indonesia. Selain itu, bukti yang turut

mendukung bahwa penelitian ini masih jarang dilakukan di Indonesia adalah karena masih sedikit sekali jurnal yang membahas tentang *employee engagement* di Indonesia. Seperti yang tergambar dalam tabel berikut:

**Tabel 1.2**  
**Jurnal Penelitian *Employee Engagement* di Indonesia dalam 2 Tahun Terakhir**

<b>No</b>	<b>Judul Jurnal</b>	<b>Pengarang</b>	<b>Tahun</b>
1	Understanding narrative effects: The impact of direct storytelling intervention on increasing employee engagement among the employees of state-owned enterprise in West Java, Indonesia	Aurik Gustomo	2019
2	Employee Engagement and Factors that Influence: Experiences of Lecturers in Indonesia	Meily Margaretha	2018
3	Enhanced Employee Engagement by Intensify Personality Traits and Mc. Clelland Motivation of Employee at Adventist Hospitals in Indonesia	Rolyana Ferinia	2018
4	Employee Engagement in Entrepreneurship Management: SMEs CASES	Dyah Sugandini	2018
5	The Influence of Transformational Leadership and Employee Engagement to Organizational Citizenship Behavior (OCB) and the Effect to Division Effectiveness at PT. X in Indonesia	VS Marinda	2018
6	Developing Customized Employee Engagement Measure in an Indonesian Large Company: Procedure, Validity, and Reliability	Henndy Ginting	2018
7	The employee engagement and OCB as mediating on employee performance	I Ayu Putu Widani	2019
8	Analysis of Bullying Effect on Job Performance Using Employee Engagement and Job Satisfaction as Mediation	Zainol Arifin	2019

**Sumber: Dikembangkan dalam penelitian ini**

Dalam tabel tersebut, ditemukan hanya ada 8 jurnal pada 2 halaman terdepan mesin pencari *google scholar* selama hampir 2 tahun terakhir. Artinya,

dalam 40 jurnal yang muncul setelah pencarian "*Employee Engagement in Indonesia*" hanya ada 8 jurnal yang telah melakukan penelitian terkait *employee engagement* di Indonesia.

Selanjutnya, pada penelitian sebelumnya, sampel yang digunakan banyak dilakukan pada industri non-perhotelan (Azeem, 2013; Jain, 2015; Memon, 2016; Moura, 2014; Moussa, 2013; Popli, 2016; Ravikumar, 2016; Sendawula, 2018; Sharma, 2017). Oleh karena itu, penelitian ini akan menggunakan sampel responden dari industri perhotelan di Indonesia.

## **1.2 Rumusan Masalah**

*Employee engagement* sangatlah penting dan merupakan salah satu cara untuk mengurangi tingkat *turnover* perusahaan. Oleh karena itu, penelitian ini akan menganalisis bagaimana gambaran derajat *employee engagement* pada industri perhotelan.

Penelitian ini akan menganalisis derajat dan faktor apa saja yang menjadikan nilai keterlibatan kerja karyawan pada D'Best Hotel Bandung tinggi atau rendah. Penelitian sebelumnya cenderung lebih banyak menggunakan metode penelitian kuantitatif untuk mengetahui gambaran *employee engagement* pada sebuah perusahaan.

Penggunaan metode *mixed method* dinilai lebih mampu menghasilkan temuan yang mendalam dan komprehensif dibandingkan dengan menggunakan satu metode secara terpisah. Dari rumusan masalah tersebut, maka yang dijadikan

pertanyaan penelitian dalam penelitian ini adalah **bagaimana gambaran derajat *employee engagement* pada D'Best Hotel Bandung?**

### **1.3 Tujuan dan Manfaat Penelitian**

#### **1.3.1 Tujuan Penelitian**

Untuk mengetahui bagaimana gambaran derajat *employee engagement* pada D'Best Hotel Bandung

#### **1.3.2 Manfaat Penelitian**

1. Manfaat Teoritis

Hasil penelitian ini dapat menjadi bahan diskusi dalam lingkup Manajemen, khususnya Manajemen Sumber Daya Manusia

2. Manfaat Praktis

Hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi pertimbangan bagi D'Best Hotel Bandung terkait pengembangan keterlibatan karyawan guna mendukung visi dan misi perusahaan.

### **1.4 Sistematika Penulisan**

#### **BAB I**

Pendahuluan merupakan bagian yang menjelaskan latar belakang masalah, perumusan masalah yang diambil, tujuan dan kegunaan penelitian serta sistematika penulisan.

## **BAB II**

Tinjauan Pustaka merupakan bagian yang menjelaskan landasan teori yang berhubungan dengan penelitian serta hasil penelitian terdahulu tentang teori *employee engagement* dan hal-hal lain yang berkaitan dengan teori tersebut.

## **BAB III**

Metode Penelitian merupakan bagian yang menjelaskan bagaimana metode yang digunakan, populasi, sampel, sumber data, teknik pengumpulan data, dan teknik analisis data.

## **BAB IV**

Hasil dan Pembahasan merupakan bagian yang menjelaskan deskripsi obyek penelitian, analisis data, serta pembahasan.

## **BAB V**

Penutup merupakan bagian terakhir dalam penulisan skripsi. Bagian ini memuat kesimpulan dan saran.