

TESIS

PENGARUH KUALITAS KEHIDUPAN KERJA (*QUALITY OF WORK LIFE*) DAN KEPUASAN KERJA TERHADAP KETERIKATAN KARYAWAN (*EMPLOYEE ENGAGEMENT*) DI PT. TELEKOMUNIKASI INDONESIA Tbk WITEL KALBAR



DONATA ASMARANTA MANIK

No. Mhs. : 145002169/PS/MM

PROGRAM STUDI MAGISTER MANAJEMEN

PROGRAM PASCASARJANA

UNIVERSITAS ATMA JAYA YOGYAKARTA

2015

TESIS

PENGARUH KUALITAS KEHIDUPAN KERJA (*QUALITY OF WORK LIFE*) DAN KEPUASAN KERJA TERHADAP KETERIKATAN KARYAWAN (*EMPLOYEE ENGAGEMENT*) DI PT. TELEKOMUNIKASI INDONESIA Tbk WITEL KALBAR



DONATA ASMARANTA MANIK

No. Mhs. : 145002169/PS/MM

PROGRAM STUDI MAGISTER MANAJEMEN

PROGRAM PASCASARJANA

UNIVERSITAS ATMA JAYA YOGYAKARTA

2015



UNIVERSITAS ATMA JAYA YOGYAKARTA
PROGRAM PASCASARJANA
PROGRAM STUDI MAGISTER MANAJEMEN

PENGESAHAN TESIS

Nama : DONATA ASMARANTA MANIK
Nomor Mahasiswa : 145002169/PS/MM
Konsentrasi : Sumber Daya Manusia
Judul Tesis : Pengaruh Kualitas Kehidupan Kerja (*Quality Of Work Life*) dan Kepuasan Kerja Terhadap Keterikatan Karyawan (*Employee Engagement*) Di PT. Telekomunikasi Indonesia Tbk Witel Kalbar

Nama Pembimbing

Tanggal

Tanda Tangan

Prof. Dr. FX. Suwanto, MS

3/12 2015



UNIVERSITAS ATMA JAYA YOGYAKARTA
PROGRAM PASCASARJANA
PROGRAM STUDI MAGISTER MANAJEMEN

PENGESAHAN TESIS

Nama : DONATA ASMARANTA MANIK
Nomor Mahasiswa : 145002169/PS/MM
Konsentrasi : Sumber Daya Manusia
Judul Tesis : Pengaruh Kualitas Kehidupan Kerja (*Quality Of Work Life*) Dan
Kepuasan Kerja Terhadap Keterikatan Karyawan (*Employee
Engagement*) Di PT. TELEKOMUNIKASI INDONESIA Tbk
WITEL KALBAR

Nama Pembimbing	Tanggal	Tanda Tangan
(Ketua) Prof. Dr. FX. Suwanto, MS	21/1/2016	
(Anggota) Drs. D Koeshartono, M.M	20/1 - 2016	
(Anggota) Drs. P. Didit Krisnadewara, M.M	20/1 - 2016	

Ketua Program Studi

Mahestu Novian, M.Sc. IB, PhD
PASCASARJANA

PERNYATAAN

Saya yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Donata Asmaranta Manik

N I M : 145002169

Dengan sesungguhnya menyatakan bahwa tesis dengan judul :

**PENGARUH KUALITAS KEHIDUPAN KERJA (*QUALITY OF WORK LIFE*)
DAN KEPUASAN KERJA TERHADAP KETERIKATAN KARYAWAN
(*EMPLOYEE ENGAGEMENT*) DI PT. TELEKOMUNIKASI INDONESIA Tbk
WITEL KALBAR**

benar-benar hasil karya saya sendiri. Pernyataan, ide, maupun kutipan baik langsung maupun tidak langsung yang bersumber dari tulisan atau ide orang lain dinyatakan secara tertulis dalam skripsi ini dalam catatan kaki / daftar pustaka. Apabila dikemudian hari terbukti bahwa saya melakukan plagiasi sebagian atau seluruhnya dari skripsi ini, maka gelar ijasah yang saya peroleh dinyatakan batal dan akan saya kembalikan kepada Universitas Atma Jaya Yogyakarta.

Yogyakarta, 2015
Yang menyatakan



Donata Asmaranta Manik

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur penulis panjatkan kepada Tuhan Yesus Kristus atas segala berkat dan anugerah dan kasih-Nya kepada saya, sehingga penulis dapat menjalani masa studi perkuliahan dan menyelesaikan tugas akhir karya tulis ini guna memenuhi syarat untuk memperoleh gelar magister manajemen.

Dalam menyusun tesis ini, penulis telah mendapat banyak dukungan, bimbingan serta doa dari berbagai pihak baik secara langsung maupun tidak langsung. Oleh karena itu, pada kesempatan ini, dengan bangga penulis ingin menyampaikan rasa terima kasih kepada :

1. Tuhan Yesus Kristus, yang selalu menjaga, memberi berkat, dan mendengar doa-doa saya hingga saat ini sehingga pada akhirnya penulis dapat menyusun tesis ini dengan baik
2. Bapak Drs. M. Parnawa Putranta, MBA., Ph.D, selaku Direktur Pasca Sarjana Universitas Atma Jaya Yogyakarta
3. Ibu Mahestu Noviantra Krisjanti, M.Sc. IB, PhD, selaku Ketua Program Studi Magister Manajemen Universitas Atma Jaya Yogyakarta
4. Bapak Prof. Dr. Fx. Suwanto, MS selaku dosen pembimbing saya yang selama ini berkenan memberikan bimbingan kepada saya dan akhirnya penulis dapat menyelesaikan tesis ini dengan baik
5. Seluruh dosen magister manajemen yang telah memberikan pengajaran kepada saya selama kuliah di program pasca sarjana Universitas Atma Jaya Yogyakarta.

6. Papa dan Mama saya tercinta, terima kasih atas doa, nasihat, dukungan dan *sharing* ilmu yang diberikan kepada saya hingga saat ini.
7. Bapak Alex Janangkih Sinaga selaku Direktur Utama PT. Telekomunikasi Indonesia Tbk yang sudah memberikan akses kepada saya untuk melakukan penelitian di PT. Telekomunikasi Indonesia Tbk Witel Kalbar
8. Bapak Abdul Hamid Arrozi selaku General Manajer dari PT. Telekomunikasi Indonesia Tbk Witel Kalbar beserta jajarannya yaitu Pak Richard Tobing (Manajer Customer Care Witel Kal-Bar), Pak Jamiat (HR Witel Kal-Bar), Pak Fize (Telkomsel Kal-Bar), mba Elok dan seluruh karyawan dari Telkom Group Kalimantan Barat yang banyak membantu saya dalam melakukan penelitian di PT. Telekomunikasi Indonesia Tbk Witel Kalbar
9. Sahabat saya Lili Anggraeni, sepupu saya Yosefa Devy, Ricky Fajar Adiputra dan seluruh teman-teman dari magister manajemen angkatan September 2014, terima kasih semuanya sukses untuk kalian semua dan selalu diberkati Tuhan.

Akhir kata, penulis berharap semoga tesis ini dapat membantu dan bermanfaat bagi penulis, pihak fakultas, pihak perusahaan dan pihak lain yang berkepentingan.

Yogyakarta, 2015

Penulis



Donata Asmaranta Manik

MOTTO DAN PERSEMBAHAN

Be amazing. Be good. Be pretty. Be strong. Be smart. Be cool. But the most important thing is be yourself.

Don't worry about anyone else, just go out there and show them what you can do !!

Apa yang membuatmu berbeda, maka itulah yang menjadi kekuatanmu.

A secret that will see you through all the trials that life can offer : have courage and be kind – Cinderella

Even though life was hard sometimes, I tried to keep my hopes and spirits up – Cinderella

Learn everything you can, anytime you can, from anyone you can – Princess Story

Tesis ini aku persembahkan untuk :

Papa dan Mamaku tercinta

DAFTAR ISI

	Halaman
Halaman Judul	i
Halaman Persetujuan Pembimbing.....	ii
Halaman Pernyataan	iv
Kata Pengantar	v
Halaman Motto Dan Persembahan	vii
Daftar Isi	viii
Daftar Tabel.....	xi
Daftar Gambar	xii
Daftar Lampiran	xiii
Intisari.....	xiv
Abstract.....	xv
BAB I : PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah.....	7
1.3 Batasan Masalah	7
1.4 Tujuan Penelitian	10
1.5 Manfaat Penelitian	10
1.6 Sistematika Penulisan	11
BAB 2 : TINJAUAN PUSTAKA	13
2.1 Kualitas Kehidupan Kerja	13
2.1.1 Definisi Kualitas Kehidupan Kerja	13
2.1.2 Unsur-Unsur Kualitas Kehidupan Kerja	14

2.2	Kepuasan Kerja	15
2.2.1	Definisi Kepuasan Kerja	15
2.2.1	Teori-Teori Kepuasan Kerja	16
2.2.3	Faktor-Faktor Tentang Kepuasan Kerja	17
2.3	Keterikatan Karyawan (<i>Employee Engagement</i>)	19
2.3.1	Definisi <i>Employee Engagement</i>	19
2.3.2	Aspek Dan Karakteristik Dalam <i>Employee Engagement</i>	20
2.3.3	Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi <i>Employee Engagement</i>	21
2.4	Pengaruh Kualitas Kehidupan Kerja (<i>Quality Of Work Life</i>) Dan Kepuasan Kerja Terhadap Keterikatan Karyawan (<i>Employee Engagement</i>)	22
2.5	Penelitian Terdahulu	24
2.6	Kerangka Pemikiran	25
2.7	Hipotesis	28
BAB 3 : METODOLOGI PENELITIAN		32
3.1	Bentuk Penelitian	32
3.2	Objek Penelitian	32
3.3	Tempat Penelitian	32
3.4	Populasi	32
3.5	Sampel	33
3.6	Metode Pengambilan Sampel	33
3.7	Metode Pengumpulan Data	34
3.8	Metode Pengukuran Data	36
3.9	Pengujian Instrumen Penelitian	37
3.9.1	Uji Validitas	37
3.9.2	Uji Reliabilitas	38
3.10	Analisis Regresi Linear Berganda	39

3.11	Operasionalisasi Variabel	39
3.11.1	Identifikasi Variabel	39
3.11.2	Definisi Operasional	41
BAB 4 : ANALISIS DATA DAN PEMBAHASAN		42
4.1	Pengujian Instrumen	42
4.1.1	Pengujian Validitas Instrumen	42
4.1.2	Pengujian Reliabilitas Instrumen	45
4.2	Analisis Karakteristik Demografi Responden	46
4.2.1	Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	46
4.2.2	Karakteristik Responden Berdasarkan Usia	47
4.2.3	Karakteristik Responden Berdasarkan Lama Bekerja	48
4.2.4	Karakteristik Responden Berdasarkan Unit Kerja	48
4.3	Analisis Regresi Linear Berganda	51
4.3.1	Pengujian Hipotesis	54
4.4	Pembahasan	57
BAB 5 : PENUTUP		68
5.1	Kesimpulan	68
5.2	Implikasi Manajerial	69
5.3	Saran	70
5.4	Keterbatasan Penelitian	73

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN

DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel II.1 Tabel Penelitian Terdahulu	24
Tabel III.1 Tabel Variabel Penelitian	36
Tabel III.2 Tabel Variabel Independen	40
Tabel III.3 Tabel Variabel Dependen	40
Tabel III.4 Tabel Definisi Operasional	41
Tabel IV.1 Tabel Uji Validitas Kualitas Kehidupan Kerja	43
Tabel IV.2 Tabel Uji Validitas Kepuasan Kerja	44
Tabel IV.3 Tabel Uji Validitas Keterikatan Karyawan	44
Tabel IV.4 Tabel Ringkasan Hasil Uji Reliabilitas	46
Tabel IV.5 Tabel Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	47
Tabel IV.6 Tabel Responden Berdasarkan Usia	47
Tabel IV.7 Tabel Responden Berdasarkan Lama Bekerja	48
Tabel IV.8 Tabel Responden Berdasarkan Unit Kerja	48
Tabel IV.9 Tabel Analisis Regresi Linear Berganda	51
Tabel IV.10 Tabel Uji F Seluruh Variabel	54
Tabel IV.11 Tabel Uji t Setiap Variabel	55
Tabel IV.12 Tabel Nilai Indikator Variabel	59

DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 1. Kerangka Penelitian	27
Gambar 2. Kerangka Hasil Penelitian	57



DAFTAR LAMPIRAN

	Halaman
Lampiran 1 : Kuesioner Penelitian	73
Lampiran 2 : Data Excel Responden	79
Lampiran 3 : Uji Validitas	88
Lampiran 4 : Uji Reliabilitas	104
Lampiran 5 : Uji Regresi Linear Berganda	106
Lampiran 6 : Tabel Distribusi R	107
Lampiran 6 : Surat Riset dari Perusahaan	108

INTISARI

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh dari kualitas kehidupan kerja (*quality of work life*) dan kepuasan kerja terhadap keterikatan karyawan (*employee engagement*) di Witel Kalimantan Barat. Kualitas kehidupan kerja (*quality of work life*) dapat membantu perusahaan untuk membuat suatu proses yang merespon kebutuhan pegawainya dan memberikan kesempatan kepada karyawan dalam merencanakan kehidupan kerja mereka sendiri dan kepuasan kerja lebih mengarah kepada perbaikan sikap dan tingkah laku karyawannya terutama tingkah laku kerja dan kepuasan kerja biasanya bersifat individu karena masing-masing individu pasti mempunyai tingkat kepuasan yang berbeda sehingga perusahaan harus lebih memahami kepuasan kerja dari masing-masing karyawannya untuk meningkatkan efektivitas perusahaan dengan cara membuat efektif perilaku karyawan dalam kerja. Jika perusahaan tidak memperhatikan kualitas kehidupan kerja (*quality of work life*) dan kepuasan kerja karyawannya, maka akan tercipta suatu situasi yang tidak menguntungkan baik secara organisasi maupun individu bahkan berdampak kepada keluarnya tenaga kerja termasuk keterikatan karyawan (*employee engagement*) karena keterikatan karyawan (*employee engagement*) membuat karyawan memiliki loyalitas yang tinggi dan membantu meminimalisir keinginan karyawan untuk keluar dari perusahaan.

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh kualitas kehidupan kerja (*quality of work life*) dan kepuasan kerja terhadap keterikatan karyawan (*employee engagement*) di PT. Telekomunikasi Indonesia Tbk Witel Kalbar. Hasil penelitian ini memberikan bukti bahwa kualitas kehidupan kerja (*quality of work life*) dan kepuasan kerja berpengaruh signifikan terhadap keterikatan karyawan (*employee engagement*).

Kata Kunci : *Kualitas Kehidupan Kerja (Quality Of Work Life), Kepuasan Kerja, Keterikatan Karyawan (Employee Engagement)*

ABSTRACT

This study was conducted to determine the effect of the quality of work life and job satisfaction to employee engagement in PT. Telekomunikasi Indonesia Tbk Witel Kalbar. Quality of work life can help companies to create a responds of the process their needs of employees and provide the opportunity for employees to plan their working life itself and job satisfaction lead to recovery of the attitudes and behavior of employees, especially the behavior of employment and job satisfaction usually an individual because each individual must have a different level of satisfaction so that companies have to more understand the job satisfaction of their employees to improve the company's effectiveness by making the effective behavior of employees in the workplace. If the company does not pay attention to the quality of work life and job satisfaction of employees, it will create a situation that does not benefit both organizations and individuals even have an impact on the release of labor including the engagement of employees because employee engagement make employees have a high loyalty and help minimize the desire of employees to leave the company.

This study aims to know the effect of the quality of work life and job satisfaction to employee engagement in PT. Telekomunikasi Indonesia Tbk Witel Kalbar. The results provide evidence that the quality of work life and job satisfaction significantly influence employee engagement.

Keywords : *Quality of Work Life, Job Satisfaction, Employee Engagement*