

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Gambaran Umum Objek Penelitian

1.1.1. Sejarah Telekomunikasi Indonesia International (TL), S.A. (Telkomcel)

Telkomcel adalah salah satu perusahaan operator telekomunikasi seluler di Timor Leste yang diselenggarakan oleh Telkom Indonesia International (TL). S.A. (Telin) Timor Leste, yang merupakan salah satu anak perusahaan PT Telin dan bagian dari Telkom Group. Telkomcel didirikan pada tanggal 17 September 2012. Telkomcel memperoleh lisensi spektrum radio dari pemerintah Timor Leste pada 22 Oktober 2012 untuk menyediakan layanan seluler di seluruh Distrik di Timor Leste dan jaringan internet 3G. Pada tahun pertama, layanan Telkomcel telah mampu menjangkau 92,46% dari seluruh wilayah Timor Leste dimana ini melewati batas target yang ditetapkan Pemerintah Timor Leste (menjangkau 85% dari seluruh wilayah Timor Leste) dan mendekati 94% populasi yang semestinya dicapai dalam waktu 3 tahun. Dalam industri telekomunikasi, peran dari Telkomcel adalah mengelola dan mengembangkan bisnis yang berfokus pada portofolio *Mobile, Wholesale & International* dan *Corporate* dan dikelompokkan berdasarkan layanan sebagai berikut:

1. Layanan Personal: Telkomcel menyediakan layanan jasa telekomunikasi seluler yang ditujukan bagi pelanggan ritel melalui beberapa produk, sebagai berikut:
 - a. Layanan Pra Bayar: Merupakan layanan telekomunikasi yang mencakup panggilan, pesan (SMS & MMS) dan *broadband*, yang menggunakan sistem pembayaran sebelum penggunaan layanan melalui pembelian pulsa. Layanan ini mempunyai fitur- fitur antara lain: pengalihan panggilan, pembatasan panggilan, *Calling Line Identification Presentation* (CLIP), *Calling Line Identification Restriction* (CLIR) serta SMS Group.
 - b. Layanan Paska Bayar: Merupakan layanan telekomunikasi yang mencakup panggilan, pesan (SMS & MMS) dan *broadband*, yang menggunakan sistem pembayaran setelah penggunaan layanan melalui penagihan bulanan. Layanan ini

mempunyai fitur-fitur antara lain: pengalihan panggilan, pembatasan panggilan, *Calling Line Identification Presentation* (CLIP), *Calling Line Identification Restriction* (CLIR) serta *SMS Group*.

- c. 3G Internet Rapido: Layanan akses jaringan internet Telkomcel didukung oleh teknologi 3G *High Speed Download Packet Access* (HSDPA) mutakhir yang dapat melakukan transfer data hingga 32 MBps pada frekuensi 850 MHz. Keunggulan layanan ini adalah cakupan area jangkauan yang luas, menjangkau hingga tiga kali lipat dibandingkan frekuensi 2.1 GHz.
2. Layanan *Enterprise*:
- a. VPN IP: *Virtual Private Network* (VPN) merupakan teknologi jaringan untuk menciptakan jejaring dunia yang aman, layanan personal langsung melalui *Multi-Protocol Label Switching* (MPLS).
 - b. *Dedicated Internet Access*: Telkomcel juga menyediakan layanan internet, yang membedakannya dari pengguna internet lainnya di Timor Leste. Layanan yang ditawarkan bersifat khusus dan simetris.
 - c. 3G *Corporate*: Layanan 3G *Corporate* Telkomcel merupakan layanan paket internet melalui akses jaringan 3G atau HSDPA yang secara khusus dirancang untuk perusahaan kecil dan menengah.
 - d. *Mobile VPN*: Layanan *Mobile VPN* merupakan layanan konektivitas menggunakan mobile data berbasis GPRS/EDGE dan 3G yang memungkinkan pelanggan korporasi untuk mengadakan akses nirkabel ke jaringan perusahaan. Layanan ini ditujukan khusus bagi para pelanggan yang membutuhkan jaringan data dengan tingkat mobilitas tinggi.
 - e. *GPS Tracking*: Layanan *GPS Tracking* merupakan layanan yang digunakan untuk melakukan pelacakan terhadap pergerakan dan mobilisasi yang berbasis GPS, layanan ini lebih banyak digunakan untuk melakukan pelacakan dan monitoring terhadap mobilisasi kendaraan.

- f. Transponder: Layanan transponder merupakan layanan penyewaan satelit yang digunakan untuk keperluan penyiaran per-televisi.
- 3. Layanan *Wholesale & International*: Layanan *wholesale & international* Telkomcel didukung oleh bergabungnya Telkomcel dalam komunitas telekomunikasi Bridge Alliance:
 - a. *Wholesale Services*: Layanan *Wholesale Services* hadir dalam layanan suara (*Voice*) dan pesan singkat (*Short Message Service* - SMS) internasional. Segmen *wholesale services* Telkomcel didukung oleh sistem jaringan terintegrasi serta kerja sama dengan mitra strategis guna memenuhi kebutuhan pelanggan.
 - b. *Wholesale Data*: Telkomcel menyediakan layanan data berkapasitas besar untuk menghadirkan layanan *wholesale data* yang cepat, berkualitas dan handal. Layanan *wholesale data* juga didukung oleh fitur *IP Transit* yang dirancang khusus untuk menyediakan dukungan jangkauan internasional bagi baik bagi pelanggan individu maupun *enterprise*. Layanan *IP Transit* sangat sesuai bagi penyedia jasa internet ataupun operator lainnya yang memiliki nomor *Autonomous System* (AS) serta memiliki kompetensi dan perangkat keras untuk mengoperasikan *BPGv4 routing* secara dinamis.
 - c. *Roaming Services*: Telkomcel menyediakan layanan *roaming services* sebagai dukungan komunikasi internasional dengan dukungan terhadap layanan panggilan, teks dan data.

1.1.2. Visi dan Misi

Sesuai dengan Anggaran Dasar Perusahaan, seluruh kebijakan, strategi serta pelaksanaan kegiatan usaha dan operasional Telkomcel didasarkan pada implementasi visi, misi dan tata nilai Perusahaan. Berikut adalah visi dan misi dari Telkomcel Timor Leste:

Visi Telkomcel Timor Leste adalah: ***“To Be a Leading Broadband Lifestyle and Solution Provider Company”***.

Misi Telkomcel Timor Leste adalah:

1. *“We Provide the Latest Innovative Mobile Services and Solution with Superior Quality and Competitive Price”.*
2. *“We Strive to Maximize Stakeholder Value”.*
3. *“We Will Be a Role Model Business Leader in The Country and Community”.*

1.1.3. Logo Perusahaan

Berikut adalah Logo perusahaan Telkomcel Timor Leste:

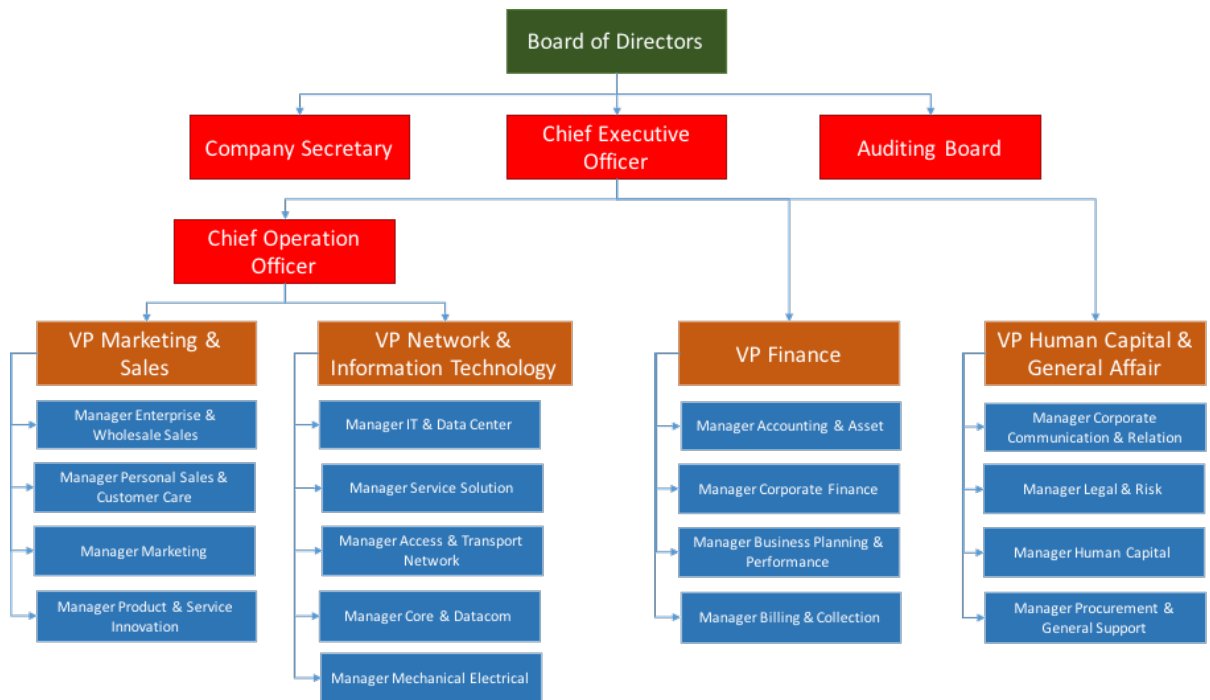


Gambar 1.1 Logo Perusahaan Telkomcel Timor Leste

Sumber: <http://telkomcel.tl>

1.1.4. Struktur Organisasi

Telkomcel Timor Leste memiliki struktur organisasi yang efisien dan saling bersinergi antar komponen unit kerja. Berikut adalah struktur organisasi Telkomcel Timor Leste:



Gambar 1.2 Struktur Organisasi Telkomcel Timor Leste

Sumber: Unit HCGA Telkomcel

1.2 Latar Belakang Penelitian

Sesuai dengan visi dari Telkomcel yaitu “*To Be a Leading Broadband Lifestyle and Solution Provider Company*” maka Telkomcel sebagai operator telekomunikasi menitikberatkan portofolio bisnis pada *mobile data*. Sejalan dengan visi dan misi dari Telkomcel berikut profil portofolio revenue *mobile* yang dihasilkan pada tahun 2015 dan 2016.

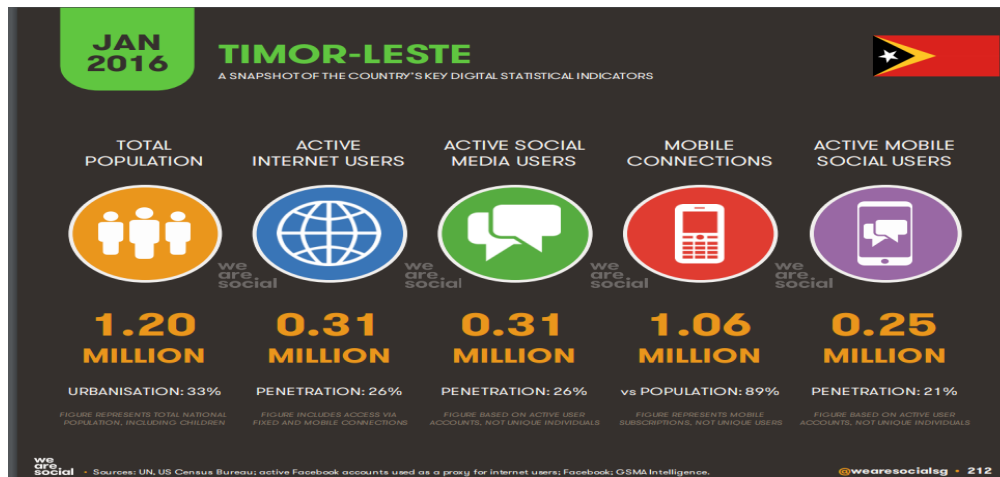
Tabel 1.1 Portofolio *Revenue Mobile* Telkomcel Tahun 2015-2016

PORTOFOLIO	2015 (USD)	2016 (USD)
DATA	3.408.965	4.308.356
VOICE	2.620.430	1.662.604
VAS	247.884	267.052
SMS	268.575	192.179

Sumber: Dashboard *Performance* Telkomcel

Berdasarkan data pada tabel 1.1 diketahui bahwa portofolio bisnis Telkomcel pada *voice* menurun dengan tajam, namun pada *revenue mobile data* mengalami pertumbuhan

yang cukup signifikan dari tahun 2015 ke 2016. Hal ini didukung oleh faktor internal yaitu meningkatnya kinerja karyawan Telkomcel dan faktor eksternal yaitu meningkatnya industri telekomunikasi di Timor Leste khususnya perkembangan internet. Berdasarkan data yang diambil wearesocial.com pada gambar 1.3 dan gambar 1.4 :



Gambar 1.3 Profil penetrasi internet Timor Leste pada Januari 2016.

Sumber: <https://facebook.com/pg/TimorSocial/photos/>



Gambar 1.4 Profil penetrasi internet Timor Leste pada Januari 2016.

Sumber: <http://wearesocial.com/sg/special-reports/>

Dapat dilihat bahwa pada tahun 2016 terjadi peningkatan terhadap jumlah pengguna layanan telekomunikasi maupun internet yang cukup besar di Timor Leste, hal ini

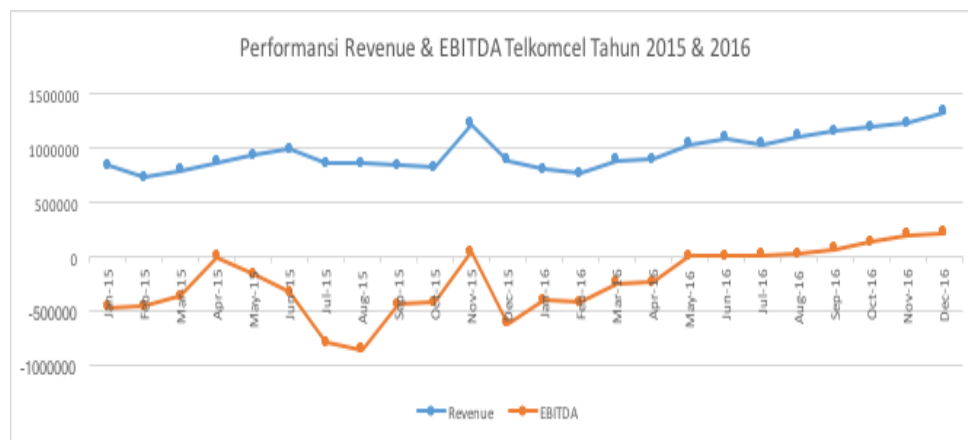
berdampak pada perubahan gaya hidup masyarakat di Timor Leste menuju gaya hidup digital yang bergantung pada internet. Pertumbuhan pengguna internet tumbuh hingga 7% dan pengguna layanan telekomunikasi tumbuh hingga 30%, hal ini telah mendorong peningkatan bisnis Telkomcel sebagai perusahaan telekomunikasi. Dengan makin meluasnya pengguna internet menyebabkan popularitas situs-situs jejaring social seperti Facebook, Twitter, Path, Youtube aplikasi pesan instan lainnya di Timor Leste juga terus meningkat.

Tuntutan permintaan pasar terhadap industri telekomunikasi terutama internet menuntut Telkomcel untuk terus berkembang dengan mengimplementasikan teknologi terbaru agar pelanggan dapat menikmati layanan telekomunikasi yang terbaik. Tuntutan permintaan pasar inilah yang menjadi tantangan besar bagi Telkomcel untuk tetap menjaga eksistensi sebagai perusahaan *broadband* terbesar di Timor Leste. Dalam kaitan adaptasi terhadap lingkungan bisnis, Telkomcel sebagai perusahaan penyedia jasa harus mengutamakan kualitas pelayanan yang prima. Selain itu, sebagai perusahaan yang bergerak dalam bisnis telekomunikasi, Telkomcel membutuhkan kreativitas tinggi dan inovasi yang berkesinambungan. Hal itu menyebabkan Telkomcel sangat mengandalkan kualitas sumber daya manusia (SDM) sebagai keunggulan bersaing. Pada acara “CEO *End Year Closing* 2016” tanggal 22 Desember 2016, Bapak Dedi Suherman selaku CEO Telkomcel mengatakan bahwa “Telkomcel Timor Leste sangat mengandalkan kreativitas karyawan dalam mempertahankan keberhasilan perusahaan, hal itu berkaitan dengan *maintenance* alat produksi, pembuatan materi promosi, produk-produk baru serta kreatifitas karyawan dalam memasarkan produk dari Telkomcel Timor Leste”.

Sumber daya manusia merupakan satu – satunya sumber daya yang memiliki rasio, rasa, dan karsa yang berpengaruh terhadap upaya organisasi dalam pencapaian tujuan karena sebagai penggerak dari semua sumber daya yang di miliki organisasi. Oleh karena itu, investasi pada manusia merupakan investasi yang paling penting bagi organisasi, tujuannya adalah untuk mencapai keberhasilan perusahaan. Penelitian Imawati & Amalia (2011: 37) mengatakan bahwa: “Keberhasilan organisasi sangat ditopang oleh keadaan dan

kualitas sumber daya manusia yang dimilikinya. Salah satu indikator dari permasalahan tersebut adalah kinerja”. Oleh karena itu sumber daya manusia harus dikelola dengan baik untuk meningkatkan efektivitas dan efisiensi organisasi. Sinergi antara perusahaan dengan karyawan harus tercipta dan selalu ditingkatkan sehingga tercipta hubungan harmonis antara perusahaan dan karyawan.

Berdasarkan laporan performansi perusahaan tahun 2016 dimana terjadi perubahan yang sangat signifikan pada pencapaian revenue dan EBITDA pada semester kedua tahun 2016, dimana mulai bulan Mei 2016 Telkomcel Timor Leste untuk pertama kalinya mencatatkan EBITDA positif (untung) dan terus berlanjut sampai bulan Desember tahun 2016. Hal ini mengindikasikan bahwa adanya peningkatan yang sangat tinggi terhadap kinerja karyawan. Peningkatan kinerja tersebut dapat dilihat dari grafik performansi Revenue & EBITDA Telkomcel Timor Leste selama tahun 2015 dan 2016.



Gambar 1.5 Performansi *Revenue* & EBITDA Telkomcel Tahun 2016

Sumber: Dashboard Telkomcel

Pada grafik tersebut dapat terlihat bahwa kenaikan signifikan terjadi pada bulan Mei 2016 dan terus berlanjut sampai dengan bulan Desember 2016, hal ini menjadi momentum untuk Telkomcel yang setiap tahunnya selalu mencatatkan kerugian pada setiap bulannya. Sebagaimana yang diungkapkan oleh Thurbin dalam Haerani &

Puruhanan (2014: 185) bahwa: “Manfaat finansial dari kinerja organisasi sering dikaitkan dengan keberhasilan organisasi”. Dengan kata lain, kinerja karyawan yang baik akan mendorong keberhasilan perusahaan. Pencapaian EBITDA positif ini sangatlah didorong oleh kinerja karyawan sehingga Telkomcel dituntut harus terus meningkatkan kinerja dengan mendorong faktor-faktor yang mempengaruhi kinerja untuk keberhasilan perusahaan dalam jangka panjang.

“*Employee engagement* adalah komitmen emosional karyawan pada organisasi dan tujuannya” (Joushan et al, 2015: 698). Komitmen emosional yang dimaksud adalah bagaimana karyawan dengan penuh kesadaran dan suka rela bekerja keras untuk tercapainya tujuan perusahaan. *Employee engagement* berdampak langsung pada individu dalam perusahaan. Keterikatan memiliki dampak positif nyata terhadap jumlah hasil yang diinginkan seperti retensi karyawan, kinerja, kualitas, kepuasan dan loyalitas serta kinerja finansial (Schiemann, 2011:206). Ketika seorang karyawan memiliki tingkat *engagement* yang tinggi maka akan memiliki keterikatan emosi yang tinggi pula pada perusahaan. Hal ini mempengaruhi karyawan dalam menyelesaikan setiap pekerjaannya dimana karyawan tersebut akan memiliki rasa puas yang tinggi dan memiliki kinerja yang lebih baik. Hal tersebut mengindikasikan bahwa *employee engagement* menjadi faktor yang mempengaruhi performansi suatu perusahaan.

Menurut Kourdi (2009: 159), perusahaan Sirota Consulting yang merupakan lembaga riset di New York yang bertujuan untuk mengukur tingkat *employee engagement* dimana telah melakukan penelitian sebanyak 237 organisasi di seluruh dunia dari berbagai industri mengenai apa yang diinginkan karyawan di dalam perusahaan agar karyawan *engage* terhadap perusahaannya. Dalam Sirota & Louis (2005: 11-18) disebutkan bahwa *achievement, camaraderie, dan equity* merupakan kunci utama target yang diinginkan oleh karyawan dari perusahaan dimana ia bekerja. Menurut hasil survey Sirota Consulting LLC., target karyawan tersebut tidak pernah berubah, baik dilihat dari waktu ke waktu maupun pertukaran budaya. Maka dari itu, untuk mengukur tingkat *employee engagement*, Sirota Consulting LLC melihat dua aspek sebagai faktor-faktor keterikatan karyawan yang

dapat memengaruhi kinerja, yakni apa yang diinginkan karyawan terhadap perusahaan dan pekerjaannya (*achievement, camaraderie, dan equity*), serta aspek *leadership* yang dilakukan pemimpin dalam perusahaan atau timnya. Karyawan dengan *engage* yang tinggi menyadari tanggung jawabnya untuk mencapai tujuan perusahaan. Pada acara *sharing session* unit HCGA pada tanggal 20 Desember 2016, Manager *Human Resource* Telkomcel Timor Leste menyampaikan bahwa “sebagai perusahaan yang menitik beratkan pekerjaan pada sumber daya manusia yang dimilikinya, Telkomcel belum pernah melakukan perhitungan secara mendalam mengenai keterikatan karyawan”. Oleh karena itu, peneliti akan melakukan penelitian lebih lanjut mengenai keterikatan karyawan di Telkomcel Timor Leste.

Seperti yang dikemukakan oleh Albrecht (2010:180) bahwa: “*Engaged employees would be more likely to display organizational citizenship behaviors, be more productive, and indicate low turnover and absence rates than non-engaged employees.*”. Karyawan yang *engage* ditandai dengan rendahnya tingkat *turnover* dan absensi dibanding karyawan yang *non-engage*. Berdasarkan wawancara yang dilakukan kepada Manager *Human Resource* Telkomcel Timor Leste pada tanggal 18 Januari 2017 didapatkan informasi bahwa karyawan Telkomcel pada tahun 2016 terlihat penurunan dari ketidakhadiran, keterlambatan, dan angka perputaran karyawan (*turnover*). Hal ini menunjukkan tingginya kedisiplinan serta komitmen dan kepuasan kerja karyawan, sebaliknya apabila karyawan dengan angka ketidakhadiran tinggi menunjukkan rendahnya kedisiplinan dan kepuasan kerja karyawan tersebut. Menurut Mathis dan Jackson (2001:100), seseorang yang tidak puas akan pekerjaannya atau yang kurang mempunyai komitmen pada organisasi akan otomatis menarik diri dari organisasi baik melalui ketidakhadiran ataupun *turnover* karyawan.

Berikut data tingkat kehadiran karyawan Telkomcel pada tahun 2015-2016 dimana data absensi ini diambil dari aplikasi presensi di Telkomcel untuk seluruh karyawan organik Telkomcel pada tahun 2015 dan 2016. Data berikut adalah perbandingan Tipe

kehadiran dari seluruh karyawan dalam 1 tahun dibandingkan dengan total seluruh presensi karyawan Telkomcel dalam 1 tahun.

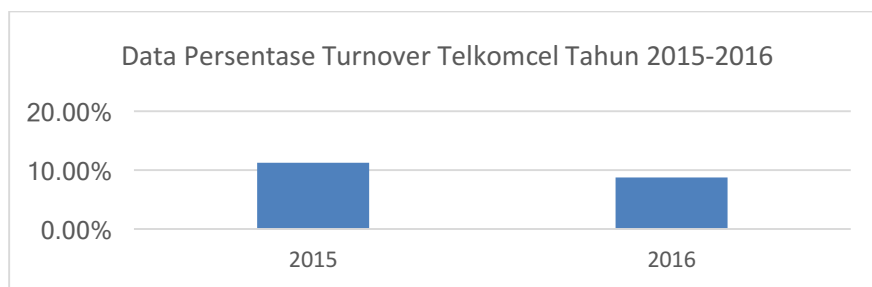
Tabel 1.2 Data Presensi Telkomcel Tahun 2015-2016

PERSENTASE PRESENSI TELKOMCEL		
Tipe Kehadiran	2015	2016
Tidak Hadir / Tidak Absensi	1,56%	0,93%
Terlambat	34,06%	15,32%
Tepat Waktu	64,39%	83,75%
Total	100,00%	100,00%

Sumber: Unit HCGA Telkomcel

Dari hasil data ketidakhadiran, persentase ketidakhadiran karyawan Telkomcel Timor Leste mengalami perubahan setiap tahun. Pada tahun 2015 presentase keterlambatan sebesar 34,06%, sedangkan tahun 2016 turun dratis menjadi 15,32%. Untuk rata-rata tingkat ketidakhadiran ditahun 2015 sebesar 1,56% sedangkan untuk tahun 2016 sebesar 0,93%. Maka dapat diindikasikan bahwa ketidakhadiran karyawan Telkomcel Timor Leste tergolong rendah.

Sesuai dengan yang dikemukakan oleh Albrecht (2010:180) diatas dimana salah satu tolak ukur dari *employee engagement* yang tinggi dapat dilihat dari tingkat keluar masuk atau *turnover* karyawan. *Turnover* karyawan yang rendah adalah indikasi dari tingginya kepuasan kerja karyawan. Hal ini sangat baik untuk perkembangan perusahaan. Berikut merupakan data *turnover* karyawan Telkomcel Timor Leste:



Gambar 1.6 Data *Turnover* Telkomcel Tahun 2015-2016

Sumber: Unit HCGA Telkomcel

Dapat dilihat tingkat *turnover* karyawan Telkomcel Timor Leste pada gambar 1.6 bahwa data tersebut menunjukkan penurunan jumlah karyawan yang *turnover* dari tahun ke tahun. Hal ini dapat meningkatkan efektifitas dan efisiensi karena karyawan yang memiliki masa kerja yang lama sudah sangat memahami pekerjaan yang dilakukan, berbeda dengan *turnover* yang tinggi yang mengharuskan perusahaan untuk melakukan *training* dan penyesuaian kembali terhadap karyawan yang baru. Tingkat *turnover* karyawan menggambarkan tingginya tingkat kepuasan kerja dan komitmen yang dirasakan karyawan terhadap perusahaan.

Adanya fenomena yang mengindikasikan tingginya kinerja yang digambarkan oleh pencapaian revenue dan EBITDA Telkomcel Timor Leste pada semester kedua tahun 2016 dan *employee engagement* yang digambarkan oleh rendahnya kemangkiran dan *turnover* karyawan membuat peneliti melakukan penelitian terkait *employee engagement* dan kinerja. Berdasarkan latar belakang tersebut, dan juga mengingat bahwa belum pernah dilakukannya penelitian terkait *employee engagement* dan kinerja pada Telkomcel Timor Leste, maka peneliti melakukan penelitian dengan judul **“Pengaruh Faktor – Faktor *Employee Engagement* Terhadap Kinerja Karyawan Telkomcel Timor Leste”**.

1.3 Perumusan Masalah

Dengan terus meningkatnya performansi Telkomcel Timor Leste yang mulai membukukan keuntungan sejak tahun 2016 maka untuk mempertahankan momentum tersebut perlu diteliti lebih lanjut mengenai faktor-faktor yang mempengaruhi baik dari faktor internal maupun eksternal. Sehingga performansi dari Telkomcel bisa dijaga pertumbuhannya dan terus meningkat di periode yang akan datang. Salah satu faktor internal yang paling signifikan mempengaruhi performansi perusahaan adalah kinerja karyawan, dimana kinerja karyawan sangat dipengaruhi oleh tingkat keterikatan karyawan (*employee engagement*) terhadap perusahaan. Namun Telkomcel belum mengetahui secara pasti faktor-faktor yang berpengaruh signifikan meningkatkan kinerja karyawan dan *employee engagement*.

Sehingga untuk mempertahankan dan meningkatkan performansi Telkomcel diperlukan formulasi yang tepat untuk mengontrol dan mengukur kinerja karyawan dan *employee engagement*.

1.4 Pertanyaan Penelitian

Mengacu pada uraian di atas, maka pertanyaan penelitian ini adalah sebagai berikut:

- a. Seberapa tinggi tingkat *employee engagement* yang terdiri dari *leadership*, *achievement*, *camaraderie*, *equity* di Telkomcel Timor Leste?
- b. Seberapa tinggi tingkat kinerja karyawan di Telkomcel Timor Leste?
- c. Bagaimana pengaruh *employee engagement* secara simultan terhadap kinerja karyawan di Telkomcel Timor Leste?
- d. Bagaimana pengaruh *employee engagement* secara parsial terhadap kinerja karyawan di Telkomcel Timor Leste

1.5 Tujuan Penelitian

Berdasarkan uraian perumusan masalah dan pertanyaan penelitian di atas, maka tujuan penelitian ini adalah sebagai berikut:

- a. Mengetahui seberapa tinggi tingkat *employee engagement* yang terdiri dari *leadership*, *achievement*, *camaraderie*, *equity* di Telkomcel Timor Leste.
- b. Mengetahui seberapa tinggi tingkat kinerja karyawan di Telkomcel Timor Leste.
- c. Mengetahui pengaruh *employee engagement* secara simultan terhadap kinerja karyawan di Telkomcel Timor Leste.
- d. Mengetahui pengaruh *employee engagement* secara parsial terhadap kinerja karyawan di Telkomcel Timor Leste.

1.6 Manfaat Penelitian

Penelitian ini diharapkan memberikan manfaat baik dari aspek akademis maupun dari praktis. Adapun kegunaan yang diharapkan dari penelitian ini yaitu:

- a. Aspek Akademis

Penelitian ini diharapkan dapat memperkuat keakuratan dari penelitian sebelumnya yang membahas tentang pengaruh *employee engagement* terhadap kinerja karyawan dan diharapkan dapat menjadi referensi tambahan untuk penelitian selanjutnya.

b. Aspek Praktis

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat bagi perusahaan terkait, dalam hal ini Telkomcel Timor Leste untuk mempertahankan karyawan dengan memperhatikan karakteristik *employee engagement* yang dapat meningkatkan kinerja karyawan dan meningkatkan performansi perusahaan.

1.7 Ruang Lingkup Penelitian

Penelitian ini adalah tentang pengaruh *Employee Engagement*, yang terdiri dari *Leadership, Achievement, Camaraderie Equity* dengan Kinerja Karyawan di Telkomcel Timor Leste. Objek dari penelitian adalah karyawan organik Telkomcel Timor Leste yang beralamat di Timor Plaza, 4th Floor Rua Presidente Nicolau Lobato, Dili, Timor Leste, dimana waktu pelaksanaan penelitian mulai dilakukan pada bulan Februari 2017 sampai dengan bulan Juli 2017. Sebagai operator telekomunikasi yang dituntut untuk memberikan pelayanan yang terbaik untuk pelanggan, Telkomcel harus mengetahui faktor-faktor apa saja yang dapat meningkatkan kinerja karyawan maupun perusahaan. Dengan mengetahui faktor-faktor tersebut, maka Telkomcel dapat merancang program untuk meningkatkan tingkat kinerja karyawan dan akhirnya akan meningkatkan performansi dari perusahaan .

1.8 Sistematika Penulisan

Untuk memberikan gambaran penulisan dalam penelitian ini, berikut ini merupakan sistematika penulisan yang berisi informasi umum yang akan dibahas pada setiap babnya.

a. Bab I Pendahuluan

Bab ini menjelaskan gambaran awal dari apa yang akan dilakukan dalam penelitian. Bab ini menjelaskan beberapa hal, yaitu gambaran umum objek penelitian,

latar belakang penelitian, perumusan masalah, tujuan penelitian, kegunaan penelitian, dan sistematika penulisan.

b. Bab II Tinjauan Pustaka

Bab ini menyajikan hasil dari kajian pustaka terkait dengan topik dan variabel penelitian yang akan dijadikan acuan dari penyusunan kerangka pemikiran dan perumusan hipotesis. Bab ini menguraikan secara rinci tentang beberapa hal, yaitu tinjauan pustaka penelitian dengan menggunakan teori *employee engagement* menurut Sirota & Louis dan teori kinerja karyawan menurut Gomes, kerangka pemikiran, hipotesis penelitian, dan ruang lingkup penelitian.

c. Bab III Metode Penelitian

Bab ini menjelaskan tentang pendekatan, metode, dan teknik yang digunakan untuk mengumpulkan dan menganalisis data. Bab ini mengurai secara rinci, yaitu jenis penelitian, variabel operasional, tahapan penelitian, populasi dan sampel, pengumpulan data, uji validitas dan reliabilitas, teknik analisis data.

d. Bab IV Hasil Penelitian Dan Pembahasan

Bab ini menjelaskan hasil dari penelitian yang kemudian dibahas oleh peneliti secara kronologis dan sistematis sesuai dengan perumusan masalah dan tujuan penelitian. Bab ini menguraikan secara rinci beberapa hal, yaitu: karakteristik responden, hasil penelitian, dan pembahasan hasil penelitian.

e. Bab V Kesimpulan dan Saran

Bab ini berisikan kesimpulan dari hasil penelitian yang dibahas dalam penelitian ini dengan cara diuraikan butir demi butir secara padat dan berisikan saran pemecahan masalah yang ditujukan bagi perusahaan terkait dengan permasalahan yang diambil dan saran kepada para pembaca penelitian tersebut maupun kepada penelitian berikutnya. Eterikatan merupakan suatu hal yang positif dengan karakteristik semangat, dedikasi, dan mencintai pekerjaannya di perusahaan.