

EMPLOYEE ENGAGEMENT DALAM KONTEKS GOVERNMENT PUBLIC RELATIONS

Muhammad Raji Alfathian¹, Dasrun Hidayat²

^{1,2}Universitas Adhirajasa Reswara Sanjaya

Article Info

Article history:

Received Nov 2019

Revised Nov 2020

Accepted Desember 15, 2020

Keywords:

Employee

Engagement

Government Public Relations

Komitmen Kerja

Abstrak

Setiap perusahaan memiliki visi & misi. Untuk mencapai visi & misi tersebut, diperlukan karyawan yang loyal terhadap pekerjaannya. Loyalitas tersebut ditunjukkan melalui komitmen dalam menyelesaikan pekerjaan. Namun, untuk membangun komitmen tersebut, diperlukan adanya keterikatan (*employee engagement*) terhadap pekerjaan atau perusahaannya. Kondisi ini yang melatar belakangi pentingnya penelitian ini dilakukan. Adapun tujuan penelitian ini untuk mengetahui apakah *employee engagement* merupakan hasil dari pencapaian positif di institusi pemerintah yakni Humas Dinas Tanaman Pangan dan Hortikultura Provinsi Jawa Barat (Humas Dinas TPH Jabar). Dinas TPH dipilih sebagai obyek dan subyek penelitian karena pada tahun 2019 pegawainya tercatat sebagai karyawan berprestasi. Untuk menjawab tujuan tersebut peneliti menggunakan studi kualitatif deskriptif. Data diambil dengan menggunakan teknik wawancara, observasi, dan telaah dokumentasi. Wawancara melibatkan pegawai dan Humas Dinas TPH Jabar. Observasi melalui pengamatan secara tidak langsung ketika peneliti sedang melakukan praktek lapangan. Telaah dokumentasi melalui beberapa referensi seperti website institusi dan artikel ilmiah terkait. Hasil dalam penelitian ini ditemukan bahwa karyawan sudah terikat (*engaged*) dengan instansi dan pekerjaannya. Sehingga dengan adanya keterikatan tersebut, menghasilkan kinerja yang positif secara signifikan terhadap instansi.

Corresponding Author:

Muhammad Raji Alfathian

Universitas Adhirajasa Reswara Sanjaya

Jalan Sekolah Internasional 1-2, Kota Bandung, Indonesia

Email: muhrajjal18@gmail.com

PENDAHULUAN

Karyawan merupakan aset penting bagi tiap instansi maupun perusahaan. Setiap karyawan yang ada di instansi, berfungsi sebagai penggerak roda instansi itu sendiri. Dalam menggerakkan sebuah roda untuk tetap melaju dengan optimal, di perlukan kinerja dan sikap karyawan yang baik. Untuk menciptakan Sumber daya manusia yang unggul dan berkualitas, instansi perlu membangun rasa keterikatan terhadap karyawan nya agar mereka merasa terlibat dalam pekerjaan dan instansi nya atau yang disebut dengan *employee engagement* (Totanan, 2004).

Employee Engagement adalah keadaan dimana karyawan melaksanakan peran muncul langsung dari fisik dan psikis seseorang), kognitif (sebuah keinginan untuk memajukan organisasinya dan pencapaian yang lebih maksimal), serta emosional (meliputi perasaan yang muncul dari psikis terhadap organisasi maupun pimpinannya) selama menunjukkan kinerja mereka (Kahn 1990) dalam (Sim, 2016). *employee engagement* juga merupakan sebuah bentuk keterikatan emosional karyawan baik itu positif maupun negatif. (Muliawan, 2017; Sari, 2013) dalam penelitian yang berbeda namun sepakat berstatement bahwa Karyawan yang terikat, akan benar-benar peduli terhadap pekerjaannya dan bahkan turut serta untuk memajukan perusahaannya. Karena ketika karyawan sudah terikat, mereka bekerja tidak untuk uang atau pun promosi, melainkan berdedikasi untuk perusahaannya. (Robinson, Perryman, & Hayday, 2004) menyatakan hal yang sama juga, bahwa karyawan yang sudah ter *engaged* atau *terikat*, cenderung akan meningkatkan kinerjanya..

Sebaliknya, jika karyawan tidak terlibat pada *engagement* ini, maka karyawan cenderung akan meninggalkan pekerjaan mereka, dan jika karyawan meninggalkan pekerjaannya, maka mereka akan mengejar pekerjaan lain yang menawarkan lebih tinggi, seperti gaji nya, remunerasi tinggi atau kondisi kerja yang lebih fleksibel (Schaufeli & Bakker, 2004). Dengan demikian, dapat di artikan bahwa karyawan yang sudah terikat mereka akan mengabdikan terhadap pekerjaan dan perusahaannya.

Dalam proses menghasilkan sebuah keterikatan atau *engagement*, karyawan dan instansi harus saling berkesinambungan. Artinya, selain dari karyawan yang bekerja keras untuk instansi, instansi juga perlu menciptakan hal yang dapat membuat karyawan nyaman dalam bekerja (*Working Life*) (McBain, 2007), seperti memberikan kebebasan dalam menyelesaikan tugas nya, saling bekerja sama dengan karyawan lainnya, hiburan, cuti kerja, reward, insentif bonus atau yang lainnya dengan kebijakan masing-masing. Sehingga dapat menciptakan simbiosis mutualisme yang saling membutuhkan antara karyawan dan instansi itu sendiri. Karena dengan adanya kesejahteraan bagi mereka, di percaya akan membuat nyaman dan menimbulkan rasa *sense of belonging*. *Sense of belonging* adalah seseorang yang merasa nyaman seperti di rumah sendiri dan merasa ada kecocokan dengan rumah yang di tinggalnya tersebut (Muhaeminah, 2015).

Untuk menciptakan kenyamanan bekerja tadi, Hal lain yang mendukung juga salah satunya adalah Pimpinan Organisasi diharapkan dapat membentuk nya dengan Teknik Komunikasi, teknik memberikan *feedback*, serta teknik penilaian bekerja yang baik. (McBain, 2007) dalam (Margaretha & Saragih, 2008)

Setelah karyawan merasa cocok dan nyaman dengan pekerjaannya, mereka akan bekerja lebih keras dan bersungguh-sungguh. Tak heran jika instansi atau divisi akan meningkatkan prestasi atau pencapaian yang signifikan. Karena selain dari strategi dan gaya kepemimpinan, *employee engagement* ini bisa saja menjadi salah satu faktor hasil dari sebuah prestasi. (Dayona, 2016)

Itulah mengapa *employee engagement* ini penting untuk di teliti, karena efek nya akan membuat setiap karyawan menjadi bekerja lebih sungguh-sungguh tanpa berfikir waktu dan materi. Tentu akan berdampak baik bagi instansi. Tapi jika sebaliknya, maka karyawan akan bekerja tidak maksimal. Merujuk dari hasil penelitian terdahulu oleh (Sari, 2013), (Sim, 2016), (Ramadhan & Sembiring, 2017), (Sya'roni & Mulyana, 2018), (Wicaksono & Rahmawati, 2019), (Fauzi & Sembiring, 2016), yang bertajuk "Pengaruhnya *Employee Engagement* Terhadap Kinerja Karyawan". Dari keenam rujukan tersebut, ditemukan hasil bahwa Ada pengaruhnya *employee engagement* terhadap kinerja karyawan. Juga ditemukan data bahwa memang *employee engagement* ini akan membuat setiap karyawan menjadi bekerja lebih maksimal dan bersungguh-sungguh.

Namun, ada pula penelitian terdahulu yang menyatakan bahwa ternyata Pelatihan dan pengembangan karir bagi karyawan ada pengaruhnya terhadap *employee engagement* (Dayona, 2016).

Maka, dari penelitian terdahulu tersebut telah ditemukan bahwa dengan adanya hubungan yang signifikan maka Penting sekali untuk memperhatikan *employee engagement* di dalam kinerja karyawan.

Dalam konteks penelitian ini, peneliti fokus untuk menganalisis *employee engagement* di Dinas Tanaman Pangan dan Hortikultura Provinsi Jawa Barat (Dinas TPH Jabar). Untuk dapat menganalisis tersebut, peneliti melibatkan humas atau *government public relations* yang ada disana. Karena tim humas Dinas TPH Jabar selain mengelola hubungan publik eksternal, juga berperan mengelola hubungan publik internal (antar pegawai). Peran humas di TPH Jabar dalam mengelola hubungan publik internal ini salah satu nya adalah menjalin hubungan baik antar karyawan untuk menjaga kenyamanan setiap karyawan dalam menyelesaikan pekerjaannya. Dengan kenyamanan tersebut, karyawan akan bekerja secara maksimal. Hal ini terbukti dengan banyaknya piagam, sertifikat yang di arsipkan di ruangan kantor humas Dinas TPH Jabar. Serta beberapa prestasi yang dimuat oleh media. Permasalahan yang muncul di Dinas TPH Jabar ini adalah sebuah perubahan yang signifikan sejak hadirnya karyawan yang baru bergabung. Dalam 1 tahun terakhir yakni pada tahun 2019, humas Dinas TPH Jabar telah meraih prestasi terbanyak. Dalam periode 1 tahun, humas Dinas TPH Jabar berhasil mendapatkan 2 penghargaan dari kategori yang berbeda. Mulai dari Juara 1 di Jabar *Digital Innovation Awards 2019* dalam kategori “Best *Digital Collaboration and Engagement* (Kisdiantoro, 2019). dan meraih juara 3 di Piala Humas Jawa Barat 2019 kategori Pengelolaan Pengaduan Perangkat Daerah (Nursanti, 2019). Prestasi tersebut belum pernah di dapatkan pada masa sebelum hadirnya karyawan baru di humas Dinas TPH Jabar. Dengan berhasil mendapatkan prestasi tersebut, peneliti tertarik untuk menganalisis apakah *employee engagement* ini salah satu sebab pencapaian prestasi yang di dapatkan oleh Dinas TPH Jabar ini dan apa saja faktor yang mendukung terbangunnya *employee engagement* ini.

Pada penelitian ini, peneliti menggunakan teori “*Hierarchy of Needs*” milik Abraham Maslow sebagai dasar atau acuan dalam meneliti *employee engagement*. Abraham Maslow dalam teori nya mengatakan bahwa manusia harus memenuhi kebutuhan mendasar mereka seperti kebutuhan fisiologis, kebutuhan akan rasa aman/nyaman, kebutuhan sosial, kebutuhan akan penghargaan, dan kebutuhan aktualisasi diri. Dari kelima kebutuhan mendasar tadi, dapat disimpulkan bahwa manusia harus memenuhi kebutuhan dasar (fisiologis) nya terlebih dahulu sebelum naik ke kebutuhan yang lebih atas tingkatannya. Dan teori ini mengatakan pada intinya apabila manusia telah terpenuhi kebutuhan dirinya, maka akan mewujudkan sebuah motivasi didalam dirinya. Seperti contoh apabila seseorang telah merasa pencapaian kerjanya cukup (gaji, kedudukan, bonus, dll), maka semua itu tidak akan berpengaruh pada motivasi kerjanya lagi. Jikapun berpengaruh, namun tidak akan signifikan. (Yoga Prastawa, 2015).

Teori ini juga dapat digunakan pada dunia kerja sehari-hari, yaitu untuk menemukan cara yang tepat bagi manajemen organisasi untuk memperlakukan karyawan serta berhubungan baik dengan mereka. Teori Maslow mengungkapkan, terdapat 5 macam karyawan berdasarkan tingkat *engagement* mereka terhadap organisasi/intansi tempat kerjanya; *the disengaged*, *the not engaged*, *the almost engaged*, *the engaged*, *the highly engaged*. *The Disengaged* berbicara tentang ketidak adanya hubungan sama sekali atau keterikatan karyawan dengan instansi tempat bekerja, *the not engaged* adalah berbicara tentang karyawan yang masih memiliki kebutuhan untuk mendapatkan stabilitas dan perlindungan dari hukum serta peraturan yang berlaku dalam hidup mereka, *the almost engaged* adalah berbicara tentang karyawan yang mulai ter *engaged* tapi belum sepenuhnya, *the engaged* adalah karyawan yang sudah mulai ter *engaged* dengan perusahaan dan sudah memiliki hasrat yang tinggi untuk menyelesaikan pekerjaan lebih baik dari sebelumnya, serta melakukan hal-hal yang lebih besar dan berarti, dan *the highly engaged* adalah karyawan yang sudah terpenuhi semua kebutuhan

mendasarnya dan ia sudah benar-benar mencintai pekerjaannya bahkan berminat untuk menginspirasi orang-orang sekitarnya. (Maslow dalam Samahitawirota.com, 2019)

METODE PENELITIAN

Menurut (Moleong, 2010) penelitian kualitatif merupakan penelitian yang bermaksud untuk memahami fenomena masalah yang ada. Bisa persepsi, tindakan, perilaku, dll. Pendekatannya menggunakan deskriptif, yaitu data-data yang terkumpul bukanlah berupa angka melainkan dari hasil wawancara, observasi, catatan lapangan, dokumen yang terkait dan catatan lain yang bersumber dari narasumber terkait.

Dalam penelitian ini, peneliti akan menyajikan secara mendalam mengenai *employee engagement* di Dinas Tanaman Pangan dan Hortikultura Provinsi Jawa Barat (Dinas TPH Jabar). Pada penelitian ini menggunakan metode penelitian kualitatif deskriptif. Alasan peneliti memilih metode kualitatif deskriptif karena peneliti ingin mendeskripsikan atas apa yang terjadi di lapangan dalam bentuk tulisan yang lebih detail dan rinci. Teknik pengambilan data dilakukan dengan cara primer dan sekunder. Pengambilan data primer melalui wawancara langsung karyawan dan humas Dinas TPH Jabar. Pengambilan data sekunder melalui observasi pengamatan tidak langsung saat penulis sedang praktik kerja lapangan di instansi tersebut. Serta menelaah dokumentasi melalui media, artikel ilmiah terkait, dan bukti-bukti yang ada di arsip kantor.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Instansi pemerintahan Dinas TPH Jabar, pada tahun 2019 telah meraih prestasi lebih banyak dari biasanya. Di tahun tersebut, Dinas TPH Jabar berhasil meraih dua piagam juara dari bidang yang berbeda. Faktor terbesar dari pencapaian tersebut salah satunya dipercaya karena hadirnya karyawan baru di Humas Dinas TPH Jabar. Karyawan baru tersebut memiliki *skill* yang baik dalam bidang kehumasan yang dapat menopang dalam penyelesaian pekerjaan tim maupun individu. Contoh seperti kemampuan desain grafis, fotografi, videografi, editing visual, *press release*, menulis naskah. Juga faktor lainnya di harapkan karena adanya *employee engagement* yang tertanam di diri masing-masing karyawan baik yang baru maupun lama bekerja.

Untuk menjawab fokus dan tujuan penelitian, peneliti melibatkan beberapa informan. Informan pertama Pak Okki Abdi Fadely Rochman, S.I.Kom, usia 26thn, status karyawan sebagai Tenaga Teknis Pengelola Kehumasan. Informan kedua Pak Oscar Miba Wibowo, S.Kom, usia 25thn, status karyawan sebagai Tenaga Teknis Pengelola Dokumentasi. Informan ketiga Pak Ikhsan Bangga Ramadhan, A.Md.Kom, usia 24thn, status karyawan sebagai Tenaga Teknis Multimedia. Informan keempat Pak Atep Mutaqin, usia 46thn, status karyawan sebagai Koordinator PPID (Pejabat Pengelola Informasi dan Dokumentasi).

Terkait dengan *employee engagement* ternyata ada aspek-aspek yang dapat membangun tersebut, diantaranya; *Vigor*, *Dedication*, dan *Absorption* (Schaufeli & Bakker, 2004). Hasil temuan di lapangan, peneliti menemukan ketiga aspek tersebut, yang dibagi ke beberapa poin lagi. Berikut hasil analisis peneliti terhadap tiga aspek tersebut.

Vigor; proses bekerja karyawan di Dinas TPH Jabar

Aspek *vigor* ini dikatakan oleh (Schaufeli & Bakker, 2004) bahwa *vigor* mempunyai beberapa dimensi lagi, yaitu; tingkat energi dan stamina (kekuatan), kesungguhan dalam bekerja, dan kegigihan serta ketekunan.

Energi dan stamina (kekuatan)

Pada dasarnya, energi dan stamina (kekuatan) merupakan sebuah etos kerja yang wajib dimiliki setiap karyawan. Namun, tidak semua karyawan memiliki energi dan stamina yang sama dengan karyawan lainnya. Diharapkan dengan adanya kenyamanan bekerja, membuat karyawan menjadi lebih semangat lagi sehingga akan cenderung memiliki energi dan stamina yang tinggi. Oleh karena itu, setiap karyawan harus membuat nyaman terlebih dahulu untuk menciptakan sebuah kekuatan dalam bekerja.

Setiap karyawan dalam pencapaian kerjanya, tentu ada proses bekerja yang dilakukan berdasarkan fungsinya. Proses bekerja yang baik adalah cara bekerja yang optimal, maksimal dan selalu berorientasi terhadap target pencapaian kerja sehingga

menghasilkan kinerja yang baik. Peneliti menemukan jawaban yang nyaris sama dari setiap informan, garis besarnya yaitu mereka sudah bekerja keras sesuai tugas dan fungsinya baik secara individu maupun tim dengan saling menjaga komunikasi yang intens dan kooperatif.

Informan 1 mengatakan bahwa "*Proses kerja sangat intens sampai banyak mengorbankan waktu untuk begadang, jadi bisa dapat beberapa penghargaan, kerjanya banyaknya dikerjain bareng atau kelompok. Jadi solid antar pegawai itu.*" Hal ini selaras dengan temuan penelitian di lapangan. Peneliti melihat langsung bagaimana mereka sangat bersemangat bekerja dan menyelesaikan pekerjaan dengan tepat waktu. Terkadang untuk membuat mereka tetap nyaman bekerja, mereka bekerja sambil saling menghibur dirinya seperti mendengarkan musik dan sekali kali ngemil makanan ringan. Hal itu mereka lakukan untuk tetap menjaga kenyamanan bekerja, sehingga akan berpengaruh dengan energi dan stamina mereka dalam bekerja.

Dari pengakuan informan dan hasil observasi tadi, dapat di artikan bahwa mereka bekerja dengan penuh kekuatan tanpa menghitung jam kerja diluar seharusnya. Mereka hanya benar-benar mengejar penyelesaian tugas dengan baik. Artinya mereka bekerja dengan penuh semangat serta energi dan stamina yang kuat.

Kesungguhan dalam bekerja, dan kegigihan serta ketekunan

Dalam bekerja, setiap karyawan wajib memiliki rasa tanggung jawab untuk dapat bersungguh-sungguh dalam bekerja, mempunyai kegigihan serta ketekunan. Pada dasarnya, setiap manusia pasti memiliki rasa tanggung jawab, karena manusia menyadari baik dan buruk nya setiap perbuatan dan ia juga menyadari bahwa pihak lain membutuhkan pengorbanannya. Tanggung jawab sendiri adalah keadaan dimana wajib menanggung segala sesuatu, sehingga berkewajiban menanggung, memikul jawab, menanggung segala sesuatunya atau memberikan jawab dan menanggung akibatnya. (Fatimah, 2019)

Untuk membuat karyawan bekerja dengan baik sebagaimana mestinya, mereka harus memiliki motivasi dulu untuk bekerja. Informan kedua mengatakan "*motivasi terbesar saya adalah ingin membuat perubahan yang lebih baik dan berkarya untuk pribadi, masyarakat dan negara*". Begitu juga informan ketiga "*saya ingin mengabdikan untuk negara dengan niat sebagai ibadah*" dan informan keempat "*bermanfaat bagi orang lain terutama masyarakat Jawa Barat*". Merujuk dari jawaban informan tersebut, artinya mereka siap bertanggung jawab dalam setiap penyelesaian tugas yang mewakili kesungguhan dalam bekerja, kegigihan serta ketekunan. Hal itu dilakukan murni hanya untuk pekerjaan. Peneliti juga menemukan situasi bahwa untuk memecahkan sebuah permasalahan, biasanya mereka menyelesaikan bersama tim kerja nya demi membentuk penyelesaian yang optimal. Sehingga akan membuat anggota tim nya saling solid. Salah satu contohnya adalah ketika mereka mendapatkan tugas dari pimpinan dengan mendadak dan hanya mempunyai waktu yang sangat singkat, mereka akan menyelesaikan secara kerjasama tim dan tetap di bawa *fun* saja meskipun di bawah tekanan.

Hal ini selaras dengan teori "*Hierarchy of Needs*" milik Abraham Maslow yang mengatakan bahwa karyawan yang ter *engaged* adalah karyawan yang selalu memiliki hasrat untuk menyelesaikan pekerjaan.

Dedication; cara karyawan Dinas TPH Jabar menyelesaikan pekerjaan

Aspek *dedication* ini dikatakan oleh (Schaufeli & Bakker, 2004) bahwa *dedication* mempunyai beberapa dimensi lagi, yaitu; pengorbanan tenaga, pikiran dan waktu, rasa penuh makna, antusiasme, serta kebanggaan.

1) Pengorbanan tenaga, pikiran dan waktu, rasa penuh makna

Dalam bekerja, tentu semua keahlian yang ada di dalam diri harus di munculkan. Begitupun tenaga, pikiran dan waktu semua harus di korbankan demi mencapai kerja yang maksimal.

Ketika peneliti menggali data tentang pekerjaan yang harus diselesaikan diluar jam kerja, peneliti menemukan bahwa karyawan akan selalu siap mengerjakan dengan segera bahkan tidak mempertimbangkan lagi waktu istirahat mereka selama memang tugas yang harus diselesaikan adalah tugas yang *urgent* dan sesuai tupoksi. Tetapi jika tugas nya tidak terlalu *urgent* dan bahkan tidak sesuai tupoksi, menurutnya mereka berhak menyelesaikan pekerjaan lain yang lebih *urgent* dulu untuk kemudian

mengerjakan tugas lainnya. Dalam konteks ini, karyawan selalu mendapatkan situasi dimana mereka harus menyelesaikan pekerjaan banyak dengan waktu yang singkat. Cara karyawan menghadapi situasi tersebut, dengan menyeleksi terlebih dahulu tugas mana yang sifat urgensi nya tinggi itulah yang akan mereka kerjakan terlebih dahulu. Namun, jika semua tugas bersifat urgensi tinggi dalam satu waktu yang bersamaan, mereka akan membagi tugas tersebut ke dalam tim kerja mereka.

Informan kedua mengatakan *“kami tidak jarang menerima pekerjaan diluar tupoksi oleh pimpinan. Kami akan tetap selesaikan dengan maksimal jika memang tidak ada pekerjaan yang lebih urgent yang harus diselesaikan. Tapi, jika ada pekerjaan yang lebih urgent, kami berhak mempertimbangkan dulu. Karena memang diluar tupoksi. Tetap akan kami kerjakan yang sesuai tupoksi dulu. Ini untuk kebaikan tugas dan tanggung jawab kami terhadap pekerjaan”*

Antusiasme

Dalam setiap pekerjaan, tentu akan menemukan beberapa masalah, salah satu contoh yang sering terjadi adalah pimpinan mendesak untuk mengerjakan tugas baru, namun karyawan juga sedang mengerjakan pekerjaan lain yang sebelumnya sudah di berikan dan harus di selesaikan dalam satu waktu bersamaan atau paling tidak jengjang beberapa hari. Dengan antusias yang tinggi, mereka tetap akan terima dan kerjakan sebagaimana mestinya. Dalam menghadapi suatu masalah tersebut, mereka akan cari tahu solusinya bagaimana. Solusi tersebut bermacam-macam dan tidak bisa di sama ratakan. Misal ada yang pekerjaannya dibawa ke rumah agar di selesaikan diluar jam operasional kerja, atau ada yang sengaja menginap di kantor dengan maksud agar memiliki waktu yang lebih luas dan menggunakan fasilitas yang mendukung di kantor untuk mengerjakan tugas itu, atau di selesaikan se-bisa mungkin pada saat jam operasional kerja dengan target tertentu. Namun pada pekerjaan tertentu, tidak di bebaskan oleh sendiri karena akan membahayakan hasil kerjanya juga. Biasanya jika memang pekerjaan tersebut harus di selesaikan secara kelompok, maka mereka akan membaginya. Ketertarikan mereka dalam bekerja juga tinggi, terbukti dengan hasil kerja yang selalu optimal dan tepat waktu.

Hal ini selaras dengan Informan ke empat yang mengatakan *“Tidak semua masalah dapat diselesaikan sendiri, ada jenis masalah yang memang harus di selesaikan oleh tim. Itulah fungsinya tim yang solid, selalu saling memberikan suara terhadap solusi apa yang harus di buat dalam pemecahan masalah ini”*

Kebanggaan (reward)

Karyawan dalam mengerjakan suatu tugas yang harus di selesaikan setiap harinya, tentu membutuhkan sebuah pengakuan dari pimpinan atau instansi bahwa setiap yang mereka lakukan selama ini adalah benar dan optimal. Artinya dalam konteks kali ini adalah sebuah *reward*. *Reward* merupakan penghargaan yang diberikan kepada karyawan setiap periode waktu tertentu. Namun, penghargaan yang dibutuhkan disini bukan berbicara tentang penghargaan tinggi yang hanya ada pada periode waktu tertentu, namun lebih dari sekedar itu adalah sebuah “kebanggaan”. Mereka merasakan kebanggaan tersendiri karena sudah menyelesaikan pekerjaan sebagaimana mestinya. Dan akan lebih bangga jika pimpinan turut mengakui akan kebenaran pekerjaan tersebut yang di ungkapkan melalui pujian ringan, misalnya. Untuk tetap membuat mereka bangga dengan kinerjanya, dan tetap terikat / *engaged* diperlukan adanya *reward* dalam bentuk tertentu. Dinas TPH Jabar, ternyata tidak sulit memberikan *reward* kepada karyawan yang bekerja dengan baik. bentuknya bisa merupakan piagam, program “Apresiasi Inovasi Pegawai” tiap tahunnya dengan menerbitkan majalah, bahkan sering pula instansi memberikan *reward* berupa materi atau lebih dikenal dengan bonus karyawan. Dari *reward* itu lah, mereka semakin bangga terhadap pekerjaannya. Tetapi, informan ketiga mengatakan bahwa *“tidak setiap pekerjaan memerlukan reward”*.

Karyawan Dinas TPH Jabar, diketahui memiliki kebanggaan tersendiri bekerja disana. Hal ini selaras dengan pengakuan seluruh informan yang garis besarnya mengatakan *“Saya sangat bangga bekerja disini, karena pekerjaan ini merupakan bentuk pengabdian terhadap masyarakat dan negara”*,

Hal ini diungkapkan pula pada teori *“Hierarchy of Needs”* milik Abraham Maslow bahwa karyawan yang memiliki kebanggaan terhadap pekerjaannya termasuk karyawan

“*The Almost Engaged*”. Tapi, jika dilihat dari pengorbanan waktu, tenaga dan pikiran mereka, rasanya kurang tepat jika masih di tahap “*The Almost Engaged*”. Karena di teori tersebut mengatakan bahwa jika karyawan “*The Almost Engaged*” cenderung akan mencari pekerjaan lain karena merasa tidak mendapatkan peluang. Berbeda dengan karyawan Dinas TPH Jabar ini, dilihat dari hasil kinerja mereka yang selalu positif, kemungkinan besar tidak akan mencari pekerjaan lain diluar Dinas TPH Jabar.

Absorption; dalam konteks bekerja karyawan Dinas TPH Jabar

Aspek *Absorption* ini dikatakan oleh (Schaufeli & Bakker, 2004) bahwa *absorption* mempunyai beberapa dimensi lagi, yaitu; konsentrasi, serius, dan menikmati pekerjaan.

Untuk mengetahui konsentrasi, serius dan menikmati pekerjaan kita dapat melihat dari cara mereka menyelesaikan tugas dari pimpinan. Jika kita kembali ke konteks itu, ditemukan hasil bahwa karyawan akan tetap mengerjakan itu semua namun tetap fokus pada tugas yang lebih pentingnya dahulu. Fokus disini sama halnya dengan konsentrasi. Artinya, jika memang tugas yang datang itu bersifat *urgent*, mereka akan segera menyelesaikan dan fokus. Dari hasil tadi, dapat kita katakan bahwa konsentrasi, serius dan menikmati pekerjaan sesuai dari dimensi *absorption* tersebut, sudah tertanam pada karyawan Dinas TPH Jabar. Namun selain dari itu, peneliti juga lihat langsung saat peneliti observasi dilakukan bersamaan dengan praktik kerja lapangan periode 2019. Setiap kali tugas datang dari pimpinan dan bersifat *urgent* serta harus se segera mungkin di selesaikan, apapun yang sedang mereka kerjakan, mereka harus menyelesaikan semuanya tanpa mengganggu pekerjaan yang lain. dan mereka selalu berhasil ketika menghadapi situasi tersebut. Peneliti juga menemukan data bahwa mereka menikmati pekerjaannya dengan cara sambil bekerja sama antar tim, karena menurutnya tim membuat mereka nyaman dalam bekerja apalagi disaat penuh tekanan. Hal itu pernah dikatakan saat kami sedang berdiskusi ringan di tengah waktu istirahat. Peneliti tidak menanyakan langsung, namun mereka mengatakan secara tersirat yang garis besarnya “*kadang kerja sama tim itu jauh lebih asyik dan nyaman aja daripada kerja sendiri*”. Sehingga dengan kenyamanan itu, mereka dapat menikmati pekerjaannya masing-masing.

Hal ini selaras dengan teori “*Hierarchy of Needs*” yang menyebutkan bahwa jika karyawan sudah ter *engaged* mereka akan menyadari peran pentingnya dalam organisasi serta selalu fokus dan sibuk dalam pekerjaan mereka.

PENUTUP

Berdasarkan penelitian yang dilakukan oleh peneliti terhadap karyawan Dinas TPH Jabar mengenai *employee engagement*, telah ditemukan bahwa pada dasarnya karyawan Dinas TPH Jabar khususnya Humas, memiliki keterlibatan yang baik terhadap pekerjaan dan instansi nya. Melihat hasil penelitian ini, peneliti yakin bahwa prestasi yang dicapai pada tahun 2019 merupakan sebuah pencapaian positif secara signifikan tersebut adalah hasil dari *employee engagement* yang faktor-faktor pendukungnya antara lain; proses bekerja, motivasi karyawan, menghadapi tugas banyak dari pimpinan, permasalahan bekerja, *reward*, konsentrasi/fokus, serius dan menikmati pekerjaan. Baik karyawan lama maupun baru, peneliti yakin mereka sudah ter *engaged* dengan pekerjaan dan instansi nya. Namun keterlibatan itu tidak begitu saja nempel di diri karyawan, melainkan karena adanya stimultan dari instansi khususnya *government public relations* seperti; *reward*, piagam prestasi karyawan bulanan yang dimuat di majalah internal, bonus, dll. Artinya, hubungan antara instansi dengan karyawan juga sudah terjalin dengan baik dan saling berkesinambungan.

Dalam penelitian ini, penulis menemukan beberapa keterbatasan penelitian, antara lain:

- a. Situasi PSBB (Pembatasan Sosial Berskala Besar) membuat peneliti terbatas untuk observasi langsung ke lapangan,
- b. Teknik pengambilan data primer dilakukan melalui *daring* untuk menerapkan *physical distancing* sesuai anjuran pemerintah

Melihat dari keterbatasan penelitian diatas, maka peneliti sarankan kepada penelitian selanjutnya untuk melakukan hal ini:

- a. Dalam penelitian kualitatif, peneliti diharuskan lebih sering observasi langsung ke lapangan.
- b. Dalam pelaksanaan wawancara melalui *daring*, banyak kekurangan yang dapat menghambat pengambilan data. Sebaiknya, untuk penelitian selanjutnya wawancara dilakukan langsung tanpa melalui *daring* lagi.

REFERENSI

- Dayona, G. (2016). Pengaruh Pelatihan Dan Pengembangan Karir Terhadap, 2(1).
- Fatimah, N. (2019). Pengertian Tanggung Jawab, Tujuan, Jenis dan Contohnya. Retrieved from <https://pelayananpublik.id/2019/08/13/pengertian-tanggung-jawab-tujuan-jenis-dan-contohnya/>
- Fauzi, O. F., & Sembiring, J. (2016). Pengaruh Employee Engagement Terhadap Kinerja Karyawan Di Pt Studio Cilaki Empat Lima Bandung. *E-Proceeding of Management*, 3(3), 3080-3087.
- Kisdiantoro. (2019). Jabar Digital Innovation Award 2019, Inisiatif Digital Perangkat Daerah dan Warga Jawa Barat. *TRIBUN JABAR*.
- Margaretha, M., & Saragih, S. (2008). Employee Engagement: Upaya peningkatan kinerja organisasi. *Makalah Dalam The 2nd National Conference Universitas Katolik Widya Mandala Surabaya Tanggal, Jilid. 6*, 1-16.
- McBain, R. (2007). The practice of engagement: Research into current employee engagement practice. *Strategic HR Review*, Vol. 6(No. 6), 16-19.
- Moleong, L. J. (2010). *Metode Penelitian Kualitatif*. Bandung: PT. Remadja Rosdakarya.
- Muhaeminah. (2015). Game Therapy Untuk Meningkatkan Sense of Belonging Anak Panti Asuhan. *Jipt*, 03(01), 36.
- Muliawan, D. (2017). Pengaruh Keterikatan Karyawan (Employee Engagement) Terhadap Kinerja Karyawan di PT Badja Baru Palembang. *Jurnal Ilmiah Manajemen Bisnis Dan Terapan Tahun XIV No 2, Oktober 2017*, (2), 69-78.
- Nursanti, A. (2019). Piala Humas Jabar 2019, Semangat Ridwan Kamil Bawa Jabar Juara. *PIKIRAN RAKYAT*.
- Ramadhan, N., & Sembiring, J. (2017). Pengaruh Employee Engagement Terhadap Kinerja Karyawan Di Human Capital Center Pt. Telekomunikasi Indonesia, Tbk. *Jurnal Manajemen Indonesia*, 14(1), 47. <https://doi.org/10.25124/jmi.v14i1.351>
- Robinson, D., Perryman, S., & Hayday, S. (2004). *The Drivers of Employee Engagement*. UK: INSTITUTE FOR EMPLOYMENT STUDIES.
- Samahitawirota.com. (2019). Employee Engagement dalam teori Maslow. Retrieved from <https://samahitawirota.com/employee-engagement-dalam-teori-maslow/>
- Sari, L. K. (2013). Membangun Employee Engagement Dan Pengaruhnya Terhadap Kinerja Karyawan. *Journal of Chemical Information and Modeling*, 53(9), 1689-1699. <https://doi.org/10.1017/CBO9781107415324.004>
- Schaufeli, W. B., & Bakker, A. B. (2004). Job demands, job resources, and their relationship with burnout and engagement: A multi-sample study. *Journal of Organizational Behavior*, 25(3), 293-315. <https://doi.org/10.1002/job.248>
- Sim, D. S. (2016). Pengaruh Employee Engagement terhadap Kinerja Karyawan di Rodex Travel Surabaya. *Agora*, 4(2), 374-380.
- Sya'roni, D., & Mulyana, Y. (2018). Pengaruh Keterikatan Pegawai (Employee Engagement) Dan Perilaku Kewargaan Organisasi (Ocb) Terhadap Kinerja Pegawai

Pada Pusat Penelitian Elektronika Dan Telekomunikasi Lembaga Ilmu Pengetahuan Indonesia (P2et-Lipi) Bandung. *Perpustakaan Unikom*.

Totanan, C. (2004). Peranan Intellectual Capital dalam Penciptaan Nilai untuk Keunggulan Bersaing. *Usahawan, No. 1*, 27-31.

Wicaksono, B. D., & Rahmawati, S. (2019). Pengaruh Employee Engagement Terhadap Kinerja Karyawan Direktorat Sistem Informasi dan Transformasi Digital Institut Pertanian Bogor The Effect of Employee Engagement on Employee Performance of the Directorate of Information Systems and Digital Transforma, *10(2)*, 133-146.

Yoga Prastawa, A. (2015). Maslow's Hierarchy of Needs. Retrieved from <https://www.kompasiana.com/anantayoga/552a7b976ea8340c0a552d02/maslows-hierarchy-of-needs>