

## **PENGARUH *EMPLOYEE ENGAGEMENT* DAN KREATIVITAS TERHADAP KINERJA KARYAWAN PERUSAHAAN PELAYANAN JASA UNTUK PENUMPANG DAN BONGKAR MUAT KARGO**

Nanda Ferdiawan<sup>1</sup>

[nandaferdiawan09@gmail.com](mailto:nandaferdiawan09@gmail.com)

Saeful Fachri<sup>2</sup>

[fahri@univbanten.ac.id](mailto:fahri@univbanten.ac.id)

Eka Febrianata<sup>3</sup>

[ekafebrianata010271@gmail.com](mailto:ekafebrianata010271@gmail.com)

Sucihati<sup>4</sup>

[Hatisuci804@gmail.com](mailto:Hatisuci804@gmail.com)

Universitas Banten<sup>1-4</sup>

### **ABSTACT**

*The aim of this research is to investigate the impact of engagement and work creativity on improving employee performance in passenger and cargo service companies. This research has an explanatory type of research, with data collection using questionnaires and sampling techniques involving 42 respondents using saturated sampling techniques. The collected data was analyzed using SPSS software. Empirical results show that employee engagement does not have a significant influence on employee performance, while work creativity has a positive and significant influence on employee performance. Simultaneously, work engagement and creativity have a positive and significant influence on employee performance. This research formulates a conceptual model that focuses on engagement and creativity as factors in improving employee performance.*

**Keywords :** *Employee Engagement, work creativity, employee performance*

### **ABSTRAK**

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk menginvestigasi dampak *employee engagement* dan kreativitas kerja terhadap peningkatan kinerja karyawan di Perusahaan Jasa pelayanan penumpang dan muatan kargo. Penelitian ini memiliki jenis penelitian explanatory, dengan pengumpulan data menggunakan kuesioner dan teknik pengambilan sampel yang melibatkan 42 responden dengan menggunakan teknik sampling jenuh. Data yang terkumpul dianalisis menggunakan perangkat lunak SPSS. Hasil empiris menunjukkan bahwa *employee engagement* tidak memiliki pengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan, sementara kreativitas kerja memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan. Secara simultan, *employee engagement* dan kreativitas kerja memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan. Penelitian ini merumuskan suatu model konseptual yang berfokus pada engagement dan kreativitas sebagai faktor peningkatan kinerja karyawan.

**Kata Kunci:** keterikatan karyawan, kreativitas kerja, kinerja karyawan

## PENDAHULUAN

### Latar Belakang

Peran Sumber Daya Manusia sangat krusial dalam mencapai kesuksesan sebuah perusahaan. Manusia menjadi aset yang istimewa karena keunikan mereka sebagai satu-satunya asset yang hidup, sehingga diperlukan perlakuan istimewa untuk mempertahankan loyalitas mereka terhadap perusahaan (Mullins, 2007). Kesuksesan perusahaan sangat tergantung pada keberadaan sumber daya manusia yang profesional, dan tanpa kehadiran mereka, perusahaan tidak dapat beroperasi secara optimal untuk mencapai tujuan yang telah ditetapkan. Penilaian dan pengukuran kinerja menjadi cara untuk menilai kontribusi Sumber Daya Manusia dalam perusahaan (Zibarras & Coan, 2015)

Untuk mencapai target perusahaan, keberadaan sumber daya manusia yang ahli di bidangnya sangat diperlukan agar karyawan dapat memenuhi standar kinerja yang diperlukan untuk meningkatkan kinerja perusahaan (Baskoro et al., 2021).. Kinerja ini merujuk pada tingkat keberhasilan dalam melaksanakan tugas dan kemampuan untuk mencapai tujuan yang telah ditetapkan. Konsep kinerja mencerminkan sejauh mana suatu kegiatan atau kebijakan berhasil dilaksanakan dalam pencapaian sasaran, tujuan, visi, dan misi organisasi, sebagaimana dijabarkan dalam perencanaan strategis suatu organisasi (Indrajita et al., 2021).

Kinerja pegawai dipengaruhi oleh berbagai faktor, termasuk aspek-aspek yang terkait dengan tenaga kerja itu sendiri dan faktor-faktor yang terkait dengan lingkungan perusahaan. Salah satu faktor yang memainkan peran penting dalam hal ini adalah keterlibatan kerja (employee engagement) (Anitha, 2014). Menurut (Riyanto et al., 2021) bahwa keterlibatan kerja mencakup komitmen emosional

pegawai terhadap organisasi dan tujuan-tujuannya. Komitmen emosional ini menunjukkan bahwa pegawai secara tulus peduli terhadap pekerjaan yang mereka lakukan dan perusahaan tempat mereka bekerja. Mereka tidak hanya bekerja untuk mendapatkan gaji atau mencapai promosi, melainkan bekerja dengan dedikasi untuk mencapai tujuan organisasi. Menurut (Hermawan et al., 2020) bahwa keterikatan karyawan berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan. Artinya keterlibatan kerja dapat meningkatkan seorang karyawan bersedia untuk sepenuhnya terlibat dalam pekerjaannya, dengan mengalokasikan waktu, keterampilan, dan energi, serta menganggap pekerjaan sebagai aspek integral dari kehidupan mereka (Ismail et al., 2019).

Selain keterlibatan karyawan, kinerja juga dipengaruhi oleh faktor kreativitas. Kreativitas melibatkan proses kognitif dan perilaku yang, saat diterapkan, bertujuan untuk menghasilkan ide-ide baru yang bermanfaat untuk perkembangan bisnis (Kurniawan & Budi, 2021). Hal ini mencakup pengenalan teknik baru oleh individu atau kelompok dalam organisasi, yang bertujuan untuk mengoptimalkan potensi sumber daya manusia dalam mencapai tujuan secara efektif. Menurut (Bakker & Xanthopoulou, 2013) Peran karyawan dalam perencanaan, pelaksanaan, pengawasan, dan pengendalian organisasi sangat penting untuk mencapai misi secara optimal. Oleh karena itu, keberhasilan operasional organisasi tidak hanya bergantung pada keterlibatan karyawan, tetapi juga pada kreativitas, inovasi, dan produktivitas mereka. Karyawan yang memiliki tingkat kreativitas yang tinggi mampu menghasilkan ide-ide unggul terkait produk dan layanan. Mereka juga menunjukkan inisiatif tinggi dalam mengubah kondisi menjadi lebih baik, memberikan manfaat yang signifikan bagi

perusahaan. Kreativitas secara langsung mempengaruhi kinerja perusahaan dan pekerjaan (Shin & Hyun, 2019).

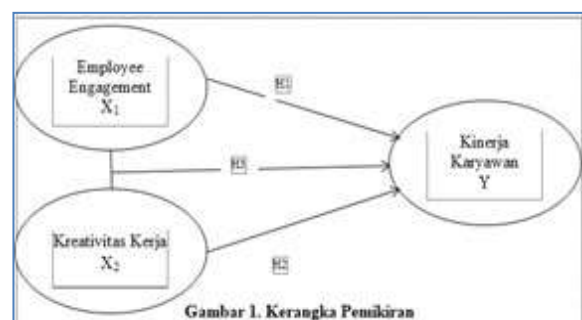
Perusahaan dalam penelitian ini adalah perusahaan pelayanan jasa penumpang dan bongkar muat kargo pada ruang lingkup Bandara, salah satu anak perusahaan induk dalam pelayanannya di bidang jasa penunjang transportasi udara. Permasalahan yang terjadi saat ini adalah pencapaian kinerja dalam pelaksanaan oleh perusahaan. Aspek pengaruh Keterikatan karyawan, dan kreativitas dalam meningkatkan terhadap kinerja karyawan.

### TINJAUAN PUSTAKA DAN PENGEMBANGAN HIPOTESIS

Menurut (Kahpi et al., 2021) bahwa Keterlibatan kerja didefinisikan sebagai ukuran sejauh mana karyawan terlibat dalam pekerjaannya dan mengambil bagian dalam pengambilan keputusan. (Robbin & Judge, 2014) *Employee Engagement* merupakan keterlibatan individu dengan kepuasan dan antusiasme untuk pekerjaan yang ia lakukan. Menurut Siswono, (2016:2) indikator *Employee Engagement: Vigor* (semangat), *Dedication* (dedikasi), *Absorption* (absorpsi). Menurut (Anitha, 2014) Karyawan yang memiliki keterlibatan kerja yang cukup banyak dapat menunjukkan bahwa karyawan tersebut memiliki kinerja yang tinggi. Dalam hal ini menunjukkan bahwa semakin tinggi *Employee Engagement* maka akan semakin tinggi pula kinerja yang dimiliki karyawan dalam suatu perusahaan. Keterlibatan kerja mengacu pada “pekerjaan dan ekspresi 'diri yang disukai' seseorang secara bersamaan dalam perilaku tugas yang meningkatkan hubungan dengan pekerjaan dan orang lain, kehadiran pribadi (fisik, kognitif, dan emosional), dan kinerja yang aktif dan penuh (Lai et al., 2020). Menurut (Ismail et al., 2019) bahwa *Employee Engagement* berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan.

Menurut (Syahmirza & Prawitowati, 2022) bahwa kreativitas adalah kemampuan untuk membuat kombinasi-kombinasi baru yang mempunyai makna sosial. Indikator kreativitas: Kelancaran berpikir (*fluency of thinking*), Keluwesan berpikir (*flexibility*), Elaborasi (*Elaboration*), Originalitas (*Originality*). Menurut (Soori & Ferasat, 2016) bahwa setiap individu membutuhkan kreativitas, agar dapat menciptakan sesuatu yang baru dan juga mengembangkan cara – cara baru dalam memecahkan persoalan dalam menghadapi peluang dan situasi ataupun keadaan yang akan dihadapi maupun yang sedang terjadi, sehingga jika individu tersebut memiliki usaha maka usaha tersebut dapat mencapai keberhasilan. Menurut (Astuti et al., 2019) bahwa Kreativitas merujuk pada kemampuan untuk menghasilkan ide-ide inovatif dan mengimplementasikannya dalam penyelesaian masalah. Melalui kreativitas, seseorang dapat menciptakan gagasan baru dan mengaplikasikannya dalam mengatasi tantangan atau permasalahan. Menurut (Indrajita et al., 2021) bahwa kreativitas kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan.

Dari uraian diatas maka kerangka pemikiran dari penelitian ini adalah sebagai berikut:



Gambar 1. Kerangka Pemikiran

Dari uraian di atas maka dapat ditemukan hipotesis dalam penelitian sebagai berikut:

H1 : *Employee Engagement* berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan.

H2 : Kreativitas kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan.

H3 : *Employee Engagement* dan Kreativitas kerja secara simultan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan

## METODOLOGI PENELITIAN

Populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri atas: objek/subjek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya (Sugiyono, 2018). Dalam penelitian ini, populasinya adalah karyawan divisi financial dan ticketing sebanyak 42 karyawan.

Sampel diambil berdasarkan non probability sampling, dengan teknik sampling jenuh. Sampling jenuh adalah teknik penentuan sampel bila semua anggota populasi digunakan sebagai sampel. Sampel dalam penelitian ini adalah sebanyak 42 orang

## HASIL DAN PEMBAHASAN

**Tabel. 1 Hasil Uji t**

| Model                    | B      | t     | Sig   |
|--------------------------|--------|-------|-------|
| Constanta                | 15,219 |       |       |
| Employee Engagement (X1) | 0,015  | 0,100 | 0,920 |
| Kreativitas (X2)         | 0,509  | 2,786 | 0,008 |

Sumber : diolah peneliti

Berdasarkan hasil penelitian Berdasarkan hasil bahwa *Employee Engagement* tidak berpengaruh terhadap kinerja karyawan di PT Jasa Angkasa Semesta. Hal ini ditunjukkan *Employee Engagement* (X<sub>1</sub>) memiliki nilai  $t_{hitung}$  yang lebih kecil dari nilai  $t_{tabel}$  ( $0,100 <$

$1,685$ ) dan taraf signifikansi yang lebih besar dari 0,05 ( $0,920 > 0,05$ ). Hasil penelitian ini mendukung hasil penelitian sebelumnya yang dilakukan oleh (Baharsyah & Nugrohoseno, 2021) (Anitha, 2014) menunjukkan bahwa *Employee Engagement* berpengaruh positif dan tidak signifikan terhadap kinerja.

Berdasarkan hasil bahwa kreativitas kerja berpengaruh terhadap kinerja karyawan. Hal ini ditunjukkan Kreativitas Kerja (X<sub>2</sub>) memiliki nilai  $t_{hitung}$  yang lebih b e s a r dari nilai  $t_{tabel}$  ( $2,786 > 1,685$ ), dan taraf signifikansi yang lebih kecil dari 0,05 ( $0,008 < 0,05$ ). Hasil penelitian ini sejalan dengan hasil penelitian sebelumnya yang dilakukan oleh (Pattnaik & Sahoo, 2021) (Indrajita et al., 2021) menunjukkan bahwa kreativitas berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja. Artinya apabila kreativitas kerja meningkat maka akan meningkat pula kinerja karyawan.

**Tabel.2 Uji F**

| Model      | Mean Square | F     | Sig   |
|------------|-------------|-------|-------|
| Regression | 16,295      | 4,099 | 0,024 |

Sumber : diolah peneliti

Berdasarkan haril tabel diatas bahwa Berdasarkan Uji F yang telah dilakukan, diketahui bahwa *Employee Engagement* dan kreativitas kerja secara bersama-sama (*simultan*) berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan dengan  $F_{hitung} > F_{tabel}$  ( $4,099 > 3,100$ ). Dan nilai signifikan (*Sig*) yang diperoleh sebesar 0.024 dimana nilai tersebut lebih kecil dari 0.05 ( $0,024 < 0.05$ ). Hasil analisis tersebut menunjukkan bahwa variabel *Employee Engagement* dan kreativitas kerja kerja secara bersama-sama (*simultan*) memiliki pengaruh untuk meningkatnya kinerja karyawan. Dengan demikian penelitian ini mendukung penelitian yang dilakukan oleh (Pattnaik &

Sahoo, 2021) bahwa *employee engagement* dan kreativitas kerja bersama-sama (*simultan*) berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan.

## PENUTUP

Hasil penelitian menunjukkan bahwa dalam uji parsial, Employee Engagement tidak memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kinerja karyawan, sementara kreativitas kerja memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan. Secara keseluruhan, pengaruh employee engagement dan kreativitas kerja secara bersamaan juga berdampak signifikan terhadap kinerja karyawan.

## DAFTAR PUSTAKA

- Anitha, J. (2014). Determinants of employee engagement and their impact on employee performance. *International Journal of Productivity and Performance Management*, 63(3), 308–323.  
<https://doi.org/10.1108/IJPPM-01-2013-0008>
- Astuti, T. P., Sitawati, R., & Tukijan. (2019). Pengaruh Kreativitas dan Perilaku Inovatif Terhadap Kinerja Karyawan Dengan Kepuasan Kerja Sebagai Variabel Mediasi (Studi Pada Hotel Pandanaran Semarang). *Jurnal Ekonomi Manajemen Dan Akuntansi*, 47, 53–64.
- Baharsyah, A. R., & Nugrohoseno, D. (2021). Pengaruh Employee Engagement Terhadap Job Performance Melalui Creativity Sebagai Variabel Mediasi. *Jurnal Ilmu Manajemen*, 9(3), 1279–1292.
- Bakker, A. B., & Xanthopoulou, D. (2013). Creativity and charisma among female leaders: The role of resources and work engagement. *International Journal of Human Resource Management*, 24(14), 2760–2779.  
<https://doi.org/10.1080/09585192.2012.751438>
- Baskoro, B. D., Fuadi, & Kahpi, H. S. (2021). The mediating effect of work motivation on the relationship between transformational leadership and employee performance. *Jurnal Kajian Manajemen Dan Wirausaha*, 3(2010), 2–7.
- Hermawan, H., Thamrin, H. M., & Susilo, P. (2020). Organizational Citizenship Behavior and Performance: The Role of Employee Engagement. *Journal of Asian Finance, Economics and Business*, 7(12), 1089–1097.  
<https://doi.org/10.13106/JAFEB.2020.VOL7.NO12.1089>
- Indrajita, I. K., Sadiartha, A. . N. G., & Mahayasa, I. G. A. (2021). Pengaruh Kreativitas dan Inovasi terhadap Kinerja Karyawan pada PT. Tohpati Grafika Utama Denpasar. *Widya Amrita*, 1(1), 1–13.  
<https://doi.org/10.32795/widyaamrita.v1i1.1142>
- Ismail, H. N., Iqbal, A., & Nasr, L. (2019). Employee engagement and job performance in Lebanon: the mediating role of creativity. *International Journal of Productivity and Performance Management*, 68(3), 506–523.  
<https://doi.org/10.1108/IJPPM-02-2018-0052>
- Kahpi, H. S., Fathurrohman, Khairusy, M. A., Fidziah, & Wandu, D. (2021). The Study of Employee Engagement Antecedents and the Effect on Organizational Commitment Hospitals in Banten. *Kontigensi: Jurnal ...*, 9(1), 79–88.  
<https://jurnal.dim-unpas.web.id/index.php/JIMK/article/view/98>
- Kurniawan, J. C., & Budi, Y. A. N. (2021). pengaruh employee creativity terhadap job performance yang dimediasi oleh

- job satisfaction. *Jurnal Manajemen*, 18(1), 53–64.  
<https://doi.org/10.25170/jm.v18i1.2266>
- Lai, F. Y., Tang, H. C., Lu, S. C., Lee, Y. C., & Lin, C. C. (2020). Transformational Leadership and Job Performance: The Mediating Role of Work Engagement. *SAGE Open*, 10(1).  
<https://doi.org/10.1177/2158244019899085>
- Mullins, L. J. (2007). *Management and Organisational Behaviour*. 837.  
<http://books.google.com/books?id=1XEMx7q1RikC&pgis=1>
- Pattnaik, S. C., & Sahoo, R. (2021). Employee engagement, creativity and task performance: role of perceived workplace autonomy. *South Asian Journal of Business Studies*, 10(2), 227–241.  
<https://doi.org/10.1108/SAJBS-11-2019-0196>
- Riyanto, S., Endri, E., & Herlisha, N. (2021). Effect of work motivation and job satisfaction on employee performance: Mediating role of employee engagement. *Problems and Perspectives in Management*, 19(3), 162–174.  
[https://doi.org/10.21511/ppm.19\(3\).2021.14](https://doi.org/10.21511/ppm.19(3).2021.14)
- Robbin, S. P., & Judge, T. A. (2014). *Prilaku Organisasi* (16th ed.). Salemba Empat.
- Shin, L. R., & Hyun, S. S. (2019). Impact of managerial influence tactics on job creativity and performance: A focus on Korean airline service employees. *Sustainability (Switzerland)*, 11(16).  
<https://doi.org/10.3390/su11164429>
- Soori, Z., & Ferasat, H. (2016). The Relationship between Creativity and Job Performance Khorramabad Municipal Departments. *J. Appl. Environ. Biol. Sci*, 6(3S), 192–198.  
[www.textroad.com](http://www.textroad.com)
- Sugiyono. (2018). *Metode Penelitian Manajemen* (Setiyawami (ed.)). Alfabeta.
- Syahmirza, J., & Prawitowati, T. (2022). Peran kreativitas dan keterikatan karyawan sebagai pemediasi pada pengaruh kepuasan kerja terhadap kinerja karyawan milenial. *INOBIIS: Jurnal Inovasi Bisnis Dan Manajemen Indonesia*, 5(4), 536–552.  
<https://doi.org/10.31842/jurnalinobis.v5i4.249>
- Zibarras, L. D., & Coan, P. (2015). HRM practices used to promote pro-environmental behavior: a UK survey. *International Journal of Human Resource Management*, 26(16), 2121–2142.  
<https://doi.org/10.1080/09585192.2014.972429>