

ABSTRAK

Dalam kurun beberapa waktu terakhir perekonomian global memasuki era revolusi yang menitikberatkan kepada digitalisasi dan otomatisasi. Pola kehidupan sosial dan ekonomi masyarakat mulai berubah kemudian diikuti dengan munculnya berbagai perusahaan *startup digital* berbasis teknologi. Seiring dengan bertambahnya perusahaan *startup* ini semakin meningkat pula kebutuhan pelanggan pengguna produk mereka. Hal ini yang mendorong perusahaan untuk mempercayakan pengelolaan area divisi layanan pelanggan kepada perusahaan tenaga alih daya atau yang biasa disebut sebagai perusahaan *Business Process Outsourcing* (BPO).

Fenomena diatas tentu menjadi sebuah peluang sekaligus tantangan bagi perusahaan BPO untuk bersaing dalam memberikan pelayanan yang terbaik. Hal ini dapat dicapai dengan menyediakan sumber daya manusia yang memiliki keterikatan kerja yang tinggi terhadap pekerjaannya guna mencapai kepuasan pelanggan. Meskipun demikian, ditemukan fenomena rendahnya keterikatan kerja yang juga terjadi pada PT. XYZ dimana hal ini juga ditunjukkan dengan rendahnya partisipasi serta keterlibatan karyawan dalam kegiatan rutin perusahaan baik yang bersifat pelatihan maupun non pelatihan Oleh karenanya, penelitian ini bertujuan untuk mengetahui sejauh mana peran kepemimpinan transaksional terhadap keterikatan kerja serta mengetahui sejauh mana peran moderasi beban kerja dalam memperkuat atau memperlemah hubungan antara kepemimpinan transaksional dengan keterikatan kerja di PT. XYZ.

Penelitian ini termasuk penelitian kuantitatif. Pengumpulan data dilakukan dengan menyebarkan kuesioner yang dibagikan secara daring melalui *google form*. Terdapat 120 responden dalam penelitian ini. Uji hipotesis dilakukan dengan metode analisis regresi linear sederhana dan analisis *Moderated Regression Analysis* (MRA) dengan bantuan perangkat lunak Jamovi versi 2.4. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa kepemimpinan transaksional memiliki peran positif terhadap keterikatan kerja serta beban kerja memoderasi hubungan antara kepemimpinan transaksional terhadap keterikatan kerja. Dimana bagi kelompok karyawan dengan persepsi beban kerja rendah maka hubungan antara kepemimpinan transaksional dengan keterikatan kerja akan menguat, dan sebaliknya bagi kelompok karyawan dengan persepsi beban kerja tinggi tidak dapat disimpulkan apakah dapat memperkuat atau memperlemah karena hasil datanya tidak menunjukkan signifikansi.

Kata Kunci: beban kerja, keterikatan kerja, kepemimpinan transaksional.

ABSTRACT

In recent times, the global economy has entered an era of revolution emphasizing digitization and automation. It creates a big shift on the social and economic life within societies, followed by the emergence of various digital platforms made by startup technology companies. As the number of these startup companies has immensely grown, so has the demand from their customer users. This has driven companies to entrust the management of their customer service division to third-party companies, commonly known as Business Process Outsourcing (BPO).

The above phenomenon certainly presents not only a great opportunity but also a challenge for BPO companies to compete. Providing best services can be gained by having engaged employees in our company in order to achieve customers' satisfaction. However, it has been obviously seen that the phenomenon of low work engagement is also present at PT. XYZ, where this is indicated by the low participation and involvement of employees in the company's routine activities, both training-related and non-training-related. Therefore, this study aims to determine the extent of the role of transactional leadership in work engagement and to understand the extent of the moderating role of workload in strengthening or weakening the relationship between transactional leadership and the work engagement at PT. XYZ.

This research is a quantitative study. Data collection was conducted using an online questionnaire distributed through Google Forms. There were 120 respondents in this study. The hypothesis tested using simple linear regression analysis, and Moderated Regression Analysis (MRA) with the assistance of Jamovi software version 2.4. The results of this study indicate that transactional leadership plays a positive role in work engagement, and workload moderates the relationship between transactional leadership and work engagement. For the group of employees perceiving low workloads, the relationship between transactional leadership and work engagement strengthens. Conversely, for the group of employees perceiving high workloads, it cannot be concluded whether the relationship strengthens or weakens, as the data does not show statistical significance.

Keywords: workload, work engagement, transactional leadership.