

INTISARI

PT Bank Perkreditan Rakyat Bhakti Daya Ekonomi (BDE) merupakan salah satu Bank Perkreditan Rakyat (BPR) yang berdiri pada tahun 1970 di Yogyakarta. BDE merupakan BPR swasta terbesar di Yogyakarta dan dikenal sebagai salah satu BPR pelopor program pemberdayaan pelaku usaha skala mikro, kecil dan menengah. Salah satu cara yang dapat dilakukan oleh BDE untuk menghadapi persaingan dalam segmen pembiayaan mikro adalah dengan meningkatkan kualitas layanan dan produktivitasnya mengingat BDE bergerak pada industri jasa khususnya perbankan.

Keberhasilan dalam meningkatkan kualitas dan produktivitas harus melibatkan karyawan karena karyawan tidak hanya menjadi kekuatan utama dalam mewujudkan perubahan, tetapi juga semakin aktif berpartisipasi dalam merencanakan perubahan tersebut. Kepuasan kerja dan *engagement* karyawan menjadi hal yang penting untuk diperhatikan oleh BDE karena dengan kepuasan kerja dan *engagement* karyawan yang baik, akan menciptakan layanan optimal sehingga BDE dapat meningkatkan kepuasan nasabah yang secara langsung akan berpengaruh positif pada nilai perusahaan.

Berdasarkan hasil analisis data diperoleh kesimpulan bahwa, kepuasan kerja dan *engagement* karyawan di BDE tinggi. Secara keseluruhan, baik dimensi kepuasan kerja maupun *engagement* karyawan menunjukkan hasil yang baik, sehingga tidak mendesak untuk dilakukan perbaikan. Namun, terdapat beberapa dimensi yang dapat dipertimbangkan untuk dilakukan peningkatan oleh BDE yaitu dimensi hubungan karyawan dan manajemen, dimensi kompensasi, dimensi manfaat dan dimensi kondisi *engagement*.

Temuan lainnya dalam penelitian ini adalah tidak adanya perbedaan tingkat kepuasan kerja dan *engagement* karyawan secara signifikan antara karyawan perempuan dan laki-laki di BDE. Namun, terdapat perbedaan tingkat kepuasan kerja secara signifikan antara karyawan lama (≥ 3 tahun) dan baru (1-3 tahun) dimana karyawan lama cenderung lebih merasa puas bekerja di BDE. Walaupun dari sisi *engagement* karyawan tidak terdapat perbedaan secara signifikan antara karyawan lama dan baru di BDE.

Kata kunci: kepuasan kerja, engagement karyawan, perilaku organisasi

ABSTRACT

PT Bank Perkreditan Rakyat Bhakti Daya Ekonomi (BDE) was established in 1970 at Yogyakarta. BDE as the largest private BPR in Yogyakarta and known as one of the pioneer BPR in empowering micro, small and medium enterprises. One of BDE's strategy to compete in the microfinance business segment is by improving company's service quality and productivity since BDE is engage in the service business industry, especially in banking industry.

Improving company's service quality and productivity must be alligned with employees involvement because the employees are not only become a main factor in implementing the improvement, but also need more actively participating in initiating for the improvement. Job satisfaction and employee engagement becomes an important factors in BDE, because the high of job satisfaction and employee engagement level will create an optimal services, hence BDE can improve company's customer satisfaction and as well as affecting the company's value positively.

Based on the data analysis, resulted that job satisfaction and employee engagement in BDE are high. Overall, both of the job satisfaction and employee engagement dimensions shown a good results, hence there is nothing an improvement needed urgently. However, there are several dimensions that can be considered to be improved by BDE, these are the dimension of relation between employees and management, compensation, benefits and engagement conditions.

Other findings in this study are no significantly differences between job satisfaction and employee engagement level between female and male employees of BDE, but there is a significantly difference in job satisfaction level between employees with ≥ 3 years of service and employees with 1-3 years of service, where employees with ≥ 3 years of service tend to be more satisfied working in the BDE. Although in the case of employee engagement, there is no difference between those type of employees in the BDE..

Keywords: job satisfaction, employee engagement, organizational behavior