



**PENGARUH *EMPLOYEE EXPERIENCE* DAN
EMPLOYEE ENGAGEMENT TERHADAP *LIFE*
SATISFACTION DENGAN *JOB SATISFACTION*
SEBAGAI *INTERVENING VARIABLE* DI PT MCS**

TESIS

Nurkesuma

55121120141

PROGRAM MAGISTER MANAJEMEN

FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS

UNIVERSITAS MERCU BUANA

2024

ABSTRACT

This research aims to analyze the influence of Employee Experience and Employee Engagement on Life Satisfaction with Job Satisfaction as an intervening variable for PT MCS employees. This research was conducted on 55 PT MCS employees, both permanent employees and contract employees as a saturated sample, using a survey method via a questionnaire distributed online. The data analysis method uses the Structural Equation Model-Partial Least Square (SEM-PLS). The research results show that there is a direct positive influence of Employee Experience and Employee Engagement on Life Satisfaction through Job Satisfaction as an intervention agent. This means that if there is high employee involvement and experience, it can be predicted that job satisfaction will also be high and have an impact on the life satisfaction felt by employees. Employee Experience and Employee Engagement directly and individually also positively affect Job Satisfaction. This research found the results of a direct negative influence of Employee Engagement on Life Satisfaction. However, Employee Engagement has a positive effect if Job Satisfaction mediates it. This research also shows that the number of employees who are currently disengaged (not involved) in the company is much greater than those who are engaged (involved). Apart from that, this research also shows that most employees have ambiguous feelings regarding satisfaction with the Company. Only aspects of employee duties show satisfaction.

Keywords: Employee Experience, Employee Engagement, Job Satisfaction, Life Satisfaction, Spillover Theory.

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh *Employee Experience* dan *Employee Engagement* terhadap *Life Satisfaction* dengan *Job Satisfaction* sebagai variabel intervening pada karyawan PT MCS. Penelitian ini dilakukan terhadap 55 karyawan PT MCS, baik karyawan tetap maupun karyawan kontrak sebagai sampel jenuh, dengan menggunakan metode survei melalui kuesioner yang disebarakan secara online. Metode analisis data dengan menggunakan Structural Equation Model-Partial Least Square (SEM-PLS). Hasil penelitian menunjukkan bahwa terdapat pengaruh langsung positif *Employee Experience* dan *Employee Engagement* terhadap *Life Satisfaction* melalui *Job Satisfaction* sebagai agen intervening. Artinya jika terdapat keterlibatan dan pengalaman karyawan yang tinggi maka dapat diprediksi bahwa kepuasan kerja juga akan tinggi dan berdampak pada kepuasan hidup yang dirasakan karyawan. *Employee Experience* dan *Employee Engagement* secara langsung dan sendiri-sendiri juga berpengaruh positif terhadap *Job Satisfaction*. Dalam penelitian ini menemukan hasil pengaruh negatif langsung *Employee Engagement* terhadap *Life Satisfaction*. Namun *Employee Engagement* berpengaruh positif apabila diperantarai oleh *Job Satisfaction*. Penelitian ini juga menunjukkan bahwa jumlah karyawan yang saat ini tidak terlibat (*not engaged*) di perusahaan jauh lebih banyak dibandingkan dengan jumlah karyawan yang terikat (*engaged*). Selain itu, penelitian ini juga menunjukkan bahwa mayoritas karyawan memiliki perasaan ambigu terhadap kepuasan terhadap Perusahaan. Hanya pada aspek tugas Karyawan menunjukkan kepuasan.

Kata Kunci: Pengalaman Karyawan, Keterlibatan Karyawan, Kepuasan Kerja, Kepuasan Hidup, Teori Spillover.

LEMBAR PENGESAHAN

Judul : Pengaruh *Employee Experience* dan *Employee Engagement* terhadap *Life Satisfaction* dengan *Job Satisfaction* sebagai *Intervening Variable* di PT MCS

Bentuk Tesis : Penelitian

Nama : Nurkesuma

NIM : 55121120141

Program : Magister Manajemen

Tanggal : 12 Januari 2024

Mengesahkan

Pembimbing


UNIVERSITAS
(Masydzulhak Djamil Mz., Prof. Dr. SE. MM)
MERCU BUANA

Dekan Fakultas Ekonomi dan
Bisnis




(Dr. Nurul Hidayah, M.Si, Ak)

Ketua Program Studi Magister Manajemen



(Dr. Lenny Christina Nawangsari, ST. MM)

LEMBAR PERNYATAAN

Saya yang bertanda tangan di bawah ini menyatakan dengan sebenar-benarnya bahwa semua pernyataan dalam Tesis ini:

Judul : Pengaruh *Employee Experience* dan *Employee Engagement* terhadap *Life Satisfaction* dengan *Job Satisfaction* sebagai *Intervening Variable* di PT MCS

Bentuk Tesis : Penelitian

Nama : Nurkesuma

NIM : 55121120141

Program : Magister Manajemen

Tanggal : 12 Januari 2024

Merupakan hasil penelitian dan merupakan karya saya sendiri dengan bimbingan Dosen Pembimbing yang ditetapkan dengan Surat Keputusan Program Studi Magister Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Mercu Buana.

Tesis ini belum pernah diajukan untuk memperoleh gelar kesarjanaan pada program sejenis di perguruan tinggi lain. Semua informasi, data dan hasil pengolahan data yang disajikan telah dinyatakan secara jelas sumbernya dan dapat diperiksa kebenarannya.

Jakarta, 12 Januari 2024



Nurkesuma

PERNYATAAN *SIMILARITY CHECK*

Saya yang bertanda tangan di bawah ini menyatakan, bahwa karya ilmiah yang ditulis oleh

Nama : NURKESUMA
NIM : 55121120141
Program Studi : MAGISTER MANAGEMENT

dengan judul

“PENGARUH EMPLOYEE EXPERIENCE DAN EMPLOYEE ENGAGEMENT TERHADAP LIFE SATISFACTION DENGAN JOB SATISFACTION SEBAGAI INTERVENING VARIABLE DI PT MCS”,

telah dilakukan pengecekan *similarity* dengan sistem Turnitin pada tanggal 14/11/2023, didapatkan nilai persentase sebesar 16%.

Jakarta, 14 November 2023
Administrator Turnitin

MERCU BUANA

Arie Pangudi, A.Md

KATA PENGANTAR

Alhamdulillahirobbil'alamiin.

Puji syukur yang tak terhingga penulis panjatkan kehadirat Allah SWT, Al-'Alim, Al-Lathief, Al-Khabir, Yang Maha Mengetahui Segala Sesuatunya tanpa terkecuali, yang atas limpahan Rahmat dan Hidayah-NYA penulis dapat menyelesaikan Tesis ini yang berjudul “Pengaruh *Employee Experience* dan *Employee Engagement* terhadap *Life Satisfaction* dengan *Job Satisfaction* sebagai *Intervening Variable* di PT MCS”. Tesis ini merupakan syara untuk memperoleh gelar Magister Manajemen pada Program Studi Magister Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Mercu Buana.

Penulis menyampaikan ucapan terima kasih kepada Prof. Dr. Masydzulhak Djamil Mz., SE. MM selaku Dosen Pembimbing Tesis yang telah berkenan memberikan waktu, bimbingan, semangat, pengetahuan serta nasehat-nasehat yang berharga dan sangat bermanfaat demi terselesaikannya Tesis ini. Penyusunan Tesis ini juga tidak lepas dari bimbingan, bantuan dan dukungan yang sangat berarti dari berbagai pihak. Oleh karena itu, dalam kesempatan ini penulis ingin berterima kasih pada semua pihak yang telah membantu dalam penyusunan Tesis ini terutama kepada:

1. Prof. Dr. Ir. Andi Adriansyah, M.Eng, selaku Rektor Universitas Mercu Buana.
2. Dr. Nurul Hidayah, M.Si., Ak., selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Mercu Buana.
3. Dr. Lenny Christina Nawangsari, MM, selaku Ketua Program Magister Manajemen, Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Mercu Buana.
4. Ketua Penguji ujian akhir Tesis, yang telah memberikan masukan yang sangat berarti untuk perbaikan Tesis ini.
5. Dosen Penguji ujian akhir Tesis, yang telah memberikan masukan dan saran agar Tesis ini menjadi lebih baik.
6. Karyawan PT MCS, yang telah bersedia menjadi responden dalam penelitian ini.
7. Teristimewa, Suami dan Anak-anakku Tercinta yang telah memberikan semangat, do'a dan dukungan moral dan material yang tiada henti-hentinya mengalirkan kasih mereka kepada penulis dan dengannya penulis dapat terus berjuang menyelesaikan Tesis ini.
8. Rekan-rekan seangkatan umumnya dan kelompok bimbingan khususnya yang telah turut memberikan dukungan dan secara bersama-sama menginspirasi penulis sampai akhir Tesis ini.

Penulis menyadari sebagai manusia biasa bahwa penelitian ini tidak lepas dari kesalahan dan kekurangan akibat keterbatasan pengetahuan serta pengalaman. Oleh

karena itu penulis mengharapkan segala bentuk saran serta masukan bahkan kritik yang membangun dari berbagai pihak. Selain itu dengan segala ketulusan dan kerendahan hati, penulis mohon maaf apabila terdapat kesalahan dan kelemahan dalam Tesis ini. Akhir kata semoga Tesis ini bermanfaat dan dapat menambah pengetahuan khususnya bagi penulis dan pembaca pada umumnya.

Jakarta, 17 Oktober 2023

Penulis



DAFTAR ISI

	Hal
ABSTRACT	i
ABSTRAK	ii
LEMBAR PERSETUJUAN LEMBAR	iii
PERNYATAAN	iv
PERNYATAAN SIMILARITY CHECK	v
KATA PENGANTAR	vi
DAFTAR ISI	viii
DAFTAR TABEL	x
DAFTAR GRAFIK & GAMBAR DAFTAR	xii
LAMPIRAN	xiv
BAB I. PENDAHULUAN	
1.1 Latar Belakang Penelitian	1
1.2 Rumusan Masalah	28
1.3 Tujuan Penelitian	29
1.4 Kontribusi Penelitian	29
BAB II. KAJIAN PUSTAKA DAN PENGEMBANGAN HIPOTESIS	
2.1 Kajian Teori	31
2.2 Penelitian Terdahulu	88
2.3 Pengembangan Hipotesis	100
BAB III. METODE PENELITIAN	
3.1 Desain Penelitian	109
3.2 Definisi dan Operasionalisasi Variabel	109
3.3 Populasi dan Sampel Penelitian	122
3.4 Metode Pengumpulan Data	123
3.5 Metode Analisis Data	123
BAB IV. HASIL DAN PEMBAHASAN	
4.1 Deskripsi Perusahaan	129
4.2 Statistik Deskriptif	134
4.3 Hasil Analisis Data dengan menggunakan Structural Equation Modelling (SEM-PLS)	139

4.4 Pembahasan	153
BAB V. KESIMPULAN DAN SARAN	
5.1 Kesimpulan	163
5.2 Saran	165
DAFTAR PUSTAKA	173
LAMPIRAN	
DAFTAR RIWAYAT HIDUP	



DAFTAR TABEL

Tabel		Halaman
Tabel 1.1.	Hasil Jawaban Exit Interview Form Karyawan dalam Kurun Waktu Tahun 2020-2022 pada Aspek Kondisi Perusahaan terhadap Keputusan Keluar yang Diambil (Skala 1-5)	7
Tabel 1.2.	Hasil Jawaban Exit Interview Form Karyawan dalam Kurun Waktu Tahun 2020-2022 pada Aspek Pekerjaan terhadap Keputusan Keluar yang Diambil (Skala 1-5)	7-9
Tabel 1.3.	Daftar Pertanyaan Preliminary Survey dan Rerata Jawaban Responden (Skala 1-10)	10
Tabel 1.4.	Rerata Skor Jawaban untuk Kelompok Pertanyaan Aspek	10
Tabel 1.5.	Alasan Responden Ingin Pindah Perusahaan	11
Tabel 1.6.	Daftar Manfaat Employee Engagement yang Menguntungkan bagi Individu dan Organisasi	21
Tabel 1.7.	Fenomena dan Identifikasi Permasalahan di MCS	26
Tabel 1.8.	Perbedaan hasil Penelitian (Research Gap)	27
Tabel 2.1	Dampak Indikator Utama	47
Tabel 2.2.	Pendorong munculnya Employee Engagement	62
Tabel 2.4.	Teori Terdahulu tentang Kepuasan Kerja (<i>Job Satisfaction</i>)	75-76
Tabel 2.5.	Penelitian Terdahulu Internasional dan Nasional Ukuran Kinerja Keuangan Perusahaan dikaitkan dengan Keterlibatan	88 - 100

Tabel 2.8.	Kerangka konseptual Pengaruh Employee Experience dan Employee Engagement terhadap Life Satisfaction deang Job Satisfaction sebagai variable intervening.	90
Tabel 3.1.	Operasionalisasi Variabel	116 - 122
Tabel 3.2.	Instrumen Alat Penelitian yang digunakan.	123
Tabel 4.1.	Karakteristik Responden	135-136
Tabel 4.2.	Sebaran Jawaban Responden untuk Akan Beralih Perusahaan 2-3 Tahun Mendatang.	139
Tabel 4.3.	Outer Loasing Penelitian	140-141
Tabel 4.4.	Konstruk Pertanyaan Tes Penelitian	141
Tabel 4.5.	Cross Loading Penelitian	142 - 144
Tabel 4.6.	Hasil Pengujian Heterotrait-Monorait-atio (HTMT)	144
Tabel 4.7.	Hasil Pengujian AVE	145
Tabel 4.8.	Hasil Pengujian Composite Reliability dan Cronbach's Alpha	145
Tabel 4.9.	Hasil Pengujian R-square	147
Tabel 4.10.	Hasil Pengujian Path Coefficients	148
Tabel 4.11.	Hasil Pengujian Specific Indirect Effect	150
Tabel 4.12.	Hasil Pengujian Specific Indirect Effect terhadap Hipotesis	151

DAFTAR GRAFIK & GAMBAR

Grafik	Halaman
Grafik 1.1 Nilai Turnover Ratio Karyawan PT MCS periode Tahun 2020 – 2023	6
Grafik 4.1. Lama Responden bekerja di MCS	136
Grafik 4.2. Penyebaran Usia Responden	137
Grafik 4.3. Komposisi Jenjang Pendidikan Terakhir Responden	137
Grafik 4.4. Penyebaran Unit Kerja Responden	137
Grafik 4.5. Status Kekaryawan Responden	138
Grafik 4.6. Status Pernikahan Responden	138
Grafik 4.7. Jenis Kelamin	138
Grafik 4.8. Penyebaran Pengalaman Responden berdasarkan kategori	116
Grafik 4.9. Penyebaran respon Responden terhadap Employee Experience Score berdasarkan penyebaran Usia dan Unit Kerja	112
GAMBAR	
Gambar	Halaman
Gambar 1.1. Employee Life Cycle	23
Gambar 2.1. Eksponensial Employee Experience	32
Gambar 2.2. Faktor Penyebab dan Keluaran Employee Experience	37
Gambar 2.3. Pengalaman Karyawan sebagai Journey Interaksi dalam Organisasi	38
Gambar 2.4. Hubungan antara Pengalaman Karyawan dan keunggulan kompetitif oleh Miriam Katzmayr	40

Gambar 2.5.	Pengalaman Karyawan sebagai Journey interaksi dalam organisasi	41
Gambar 2.6.	HPEX Model WTW 2021	49
Gambar 2.7.	Tujuh Belas Faktor dari Variabel Employee Experience	51
Gambar 2.8.	Teori Kebutuhan Maslow ERG Alderfer dan Two-Theory	54
Gambar 2.10.	Aon Hewitt Engagement Model	65
Gambar 2.11.	Faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan Kerja	78
Gambar 2.12.	Kuantum Dual – Factor Theory dari Frerderick Herzberg	81
Gambar 2.13.	Teori Spillover Stain	87
Gambar 2.14.	Kerangka Konseptual Pengaruh Employee Experience dan Employee Engagement terhadap Life Satisfaction dengan Job Satisfaction sebagai Variabel Intervening	107
Gambar 4.1	Hasil Pengujian Path Coefficient	148

UNIVERSITAS
MERCU BUANA

DAFTAR LAMPIRAN

LAMPIRAN

- Lampiran 1 *Exit Interview Form*
Lampiran 2 Kuesioner Lingkungan Kehidupan Karyawan
Lampiran 3 Biodata Peneliti



UNIVERSITAS
MERCU BUANA