

Analisis Peran Employee Engagement dalam Meningkatkan Kinerja dan Komitmen Karyawan: Studi Kasus pada Apotek Bugel Godong Grobogan

Analysis of the Role of Employee Engagement in Improving Employee Performance and Commitment: A Case Study of Bugel Godong Pharmacy, Grobogan

Dewi Astuti & Enik Rahayu*

Manajemen, Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Pariwisata Indonesia, Indonesia

Diterima: 16 Juli 2025; Direview: 15 September 2025; Disetujui: 11 Oktober 2025

*Corresponding Email: enikrahayu@stiepari.ac.id

Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis peran *employee engagement* dalam meningkatkan kinerja dan komitmen karyawan di Apotek Bugel Godong Grobogan. Fokus penelitian terletak pada sejauh mana tingkat keterlibatan karyawan memengaruhi kinerja dan komitmen kerja, serta bagaimana komitmen berfungsi sebagai penghubung antara keduanya. Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan teknik wawancara mendalam, observasi, dan dokumentasi untuk memperoleh data yang komprehensif. Analisis data dilakukan secara interaktif melalui tahapan reduksi, penyajian, dan penarikan kesimpulan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa tingkat *employee engagement* di Apotek Bugel Godong tergolong tinggi (sekitar 80%), terutama dalam hal tanggung jawab kerja, kerja sama antar rekan, dan dukungan dari manajemen. Keterlibatan yang kuat terbukti meningkatkan produktivitas karyawan sebesar 15–20% dan menurunkan kesalahan administrasi hingga 15%. Komitmen afektif muncul sebagai faktor penting yang memperkuat hubungan antara keterlibatan dan kinerja, di mana karyawan yang merasa dihargai dan didukung menunjukkan loyalitas serta semangat kerja yang lebih tinggi. Penelitian ini menyimpulkan bahwa keberhasilan kinerja di Apotek Bugel Godong tidak hanya bergantung pada kemampuan teknis, tetapi juga pada sejauh mana organisasi mampu menciptakan lingkungan kerja yang mendukung keterlibatan emosional, komunikasi terbuka, serta hubungan kerja yang harmonis. Hal tersebut menjadi kunci dalam membangun komitmen dan meningkatkan kinerja karyawan secara berkelanjutan.

Kata Kunci: *Employee Engagement*; Kinerja Karyawan; Komitmen Organisasi; Apotek; Sumber Daya Manusia.

Abstract

This study aims to analyze the role of employee engagement in enhancing employee performance and commitment at Bugel Godong Pharmacy, Grobogan. The research focuses on how the level of employee engagement influences performance and commitment, and how commitment functions as a bridge between the two. A qualitative approach was employed, using in-depth interviews, observations, and documentation to obtain comprehensive data. Data were analyzed interactively through reduction, presentation, and conclusion drawing stages. The results indicate that the level of employee engagement at Bugel Godong Pharmacy is relatively high (around 80%), particularly in work responsibility, teamwork, and managerial support. Strong engagement has been proven to increase productivity by 15–20% and reduce administrative errors by 15%. Affective commitment emerged as a key factor strengthening the link between engagement and performance, where employees who feel valued and supported demonstrate greater loyalty and motivation. This study concludes that organizational success at Bugel Godong Pharmacy depends not only on technical competence but also on the organization's ability to create a supportive work environment that fosters emotional involvement, open communication, and harmonious relationships. These elements are essential in building commitment and improving employee performance sustainably.

Keywords: *Employee Engagement; Employee Performance; Organizational Commitment; Pharmacy; Human Resources.*

How to Cite: Astuti, D., & Rahayu, E., (2025). Analisis Peran Employee Engagement dalam Meningkatkan Kinerja dan Komitmen Karyawan: Studi Kasus pada Apotek Bugel Godong Grobogan. *Journal of Education, Humaniora and Social Sciences (JEHSS)*. 8 (2): 976-983.



PENDAHULUAN

Dalam era persaingan bisnis yang semakin kompetitif, terutama di industri ritel farmasi yang berkembang pesat di Indonesia, peran sumber daya manusia menjadi kunci utama dalam menentukan keberhasilan organisasi. Apotek sebagai salah satu penyedia layanan kesehatan masyarakat dituntut tidak hanya menyediakan produk farmasi yang berkualitas, tetapi juga memberikan pelayanan yang cepat, akurat, dan berorientasi pada kepuasan pelanggan. Untuk mewujudkan hal tersebut, dibutuhkan karyawan yang tidak hanya kompeten secara teknis, tetapi juga memiliki keterlibatan emosional, kognitif, dan perilaku yang tinggi terhadap pekerjaannya. Kondisi inilah yang dalam literatur manajemen sumber daya manusia dikenal sebagai *employee engagement* (Masih, E., Singh, V., Williams, R. S., Chauhan, S., & Lakhawat, 2023).

Employee engagement menggambarkan sejauh mana karyawan memiliki rasa kepemilikan, antusiasme, dan komitmen terhadap tujuan organisasi (Rahayu & Waruwu, 2024). Karyawan yang engaged akan menunjukkan dedikasi, energi positif, serta kesediaan untuk memberikan kontribusi lebih dari yang diharapkan (Satata, 2020). Engagement juga menjadi pendorong utama peningkatan kinerja individu dan kolektif, karena karyawan yang terlibat secara aktif cenderung berinisiatif, inovatif, serta berorientasi pada pencapaian hasil (Satata, 2020). Dengan demikian, engagement menjadi fondasi penting dalam menciptakan organisasi yang berdaya saing tinggi.

Selain engagement, *komitmen karyawan* terhadap organisasi memiliki peranan signifikan dalam menjaga stabilitas dan kontinuitas kinerja organisasi. Komitmen organisasi mencakup tiga dimensi utama, yaitu afektif (perasaan memiliki dan keterikatan emosional terhadap organisasi), normatif (rasa kewajiban untuk tetap berkontribusi), dan continuance (pertimbangan untung-rugi jika meninggalkan organisasi) (Ambarwati, T., & Sopiah, 2023). Karyawan dengan komitmen tinggi akan menunjukkan kesetiaan, menghindari perilaku keluar-masuk kerja, dan berupaya menjaga citra serta produktivitas organisasi (Nurlita, L., Sandayani, M. R. K., & Jubaidi, 2022). Sektor apotek menarik untuk dikaji karena memiliki karakteristik unik dibandingkan industri lain. Selain berperan dalam distribusi produk kesehatan, apotek juga menjalankan fungsi pelayanan publik yang menuntut keseimbangan antara orientasi bisnis dan etika profesi. Dalam konteks ritel farmasi lokal seperti Apotek Bugel Godong, hubungan langsung antara karyawan dan pelanggan menjadi penentu utama loyalitas serta kepercayaan masyarakat terhadap layanan kesehatan. Keunikan ini menjadikan sektor apotek sebagai arena yang relevan untuk menelaah bagaimana *employee engagement* dan komitmen berperan dalam membentuk kinerja yang berkelanjutan. Namun, kondisi di lapangan menunjukkan bahwa tidak semua karyawan memiliki tingkat keterlibatan dan komitmen yang sama. Hal ini berpotensi menurunkan kualitas layanan, menimbulkan ketidakpuasan pelanggan, bahkan berdampak pada penurunan reputasi apotek.

Di tingkat mikro, seperti pada Apotek Bugel Godong di Kabupaten Grobogan, tantangan dalam mengelola kinerja dan komitmen karyawan semakin kompleks. Persaingan antar-apotek, tuntutan pelayanan cepat, keterbatasan sumber daya manusia, serta perubahan kebutuhan pelanggan menjadi faktor yang menuntut strategi manajemen sumber daya manusia yang adaptif. Karyawan apotek dituntut tidak hanya memberikan pelayanan teknis tetapi juga menjaga interaksi positif dengan pelanggan. Namun, kondisi di lapangan menunjukkan bahwa tidak semua karyawan memiliki tingkat keterlibatan dan komitmen yang sama. Hal ini berpotensi menurunkan kualitas layanan, menimbulkan ketidakpuasan pelanggan, bahkan berdampak pada penurunan reputasi apotek.

Penelitian terdahulu mendukung adanya hubungan yang signifikan antara *employee engagement*, *komitmen organisasi*, dan *kinerja karyawan*. (Satata, 2020) menemukan bahwa engagement berpengaruh positif terhadap kinerja karena meningkatkan rasa tanggung jawab dan antusiasme kerja. (Masih, E., Singh, V., Williams, R. S., Chauhan, S., & Lakhawat, 2023) mengonfirmasi bahwa engagement berperan penting dalam membangun komitmen afektif dan loyalitas terhadap organisasi. Penelitian lain oleh (Zaky et al., 2020) juga menunjukkan bahwa karyawan yang terlibat secara emosional akan lebih produktif dan berorientasi pada pencapaian hasil kerja yang optimal. Di sisi lain, komitmen organisasi terbukti memperkuat hubungan engagement terhadap kinerja karena karyawan yang memiliki komitmen tinggi akan



mempertahankan kinerja positif dalam jangka panjang (Guruh Suksmono Aji & Iva Khoiril Mala, 2024); (Rahayu & Yuliamir, 2021).

Namun, penelitian-penelitian tersebut umumnya dilakukan pada sektor industri besar seperti perbankan, manufaktur, dan rumah sakit, sehingga relevansinya dengan sektor usaha kecil seperti apotek masih terbatas (Kurniyati, E., & Khajar, 2023). Belum banyak studi yang menyoroti bagaimana mekanisme hubungan antara *employee engagement*, *komitmen karyawan*, dan *kinerja* dalam konteks ritel farmasi di daerah, khususnya pada usaha kecil-menengah seperti Apotek Bugel Godong di Grobogan. Hal ini menunjukkan adanya celah penelitian (*research gap*) yang perlu diisi untuk memperkaya pemahaman tentang bagaimana engagement dan komitmen dapat dikelola untuk meningkatkan kinerja pada konteks bisnis farmasi lokal.

Berdasarkan latar belakang tersebut, permasalahan yang dikaji dalam penelitian ini meliputi: (1) sejauh mana tingkat *employee engagement* karyawan di Apotek Bugel Godong Grobogan dan apakah tingkat tersebut mampu mendukung kinerja optimal; (2) apakah terdapat hubungan yang signifikan antara *employee engagement* dan komitmen karyawan; (3) bagaimana pengaruh *employee engagement* terhadap kinerja dan komitmen secara simultan maupun parsial; serta (4) apakah komitmen karyawan berperan sebagai variabel mediasi dalam hubungan antara engagement dan kinerja.

Adapun tujuan penelitian ini adalah: (1) menganalisis tingkat *employee engagement* pada karyawan Apotek Bugel Godong Grobogan; (2) menelaah hubungan antara *employee engagement* dan komitmen karyawan; (3) menguji pengaruh *employee engagement* terhadap kinerja; (4) menguji pengaruh *employee engagement* terhadap komitmen serta pengaruh komitmen terhadap kinerja; dan (5) memberikan rekomendasi praktis bagi manajemen apotek dalam meningkatkan engagement, komitmen, serta kinerja karyawan.

Dengan demikian, penelitian ini memiliki nilai kebaruan (*novelty*) yang terletak pada fokusnya terhadap sektor ritel farmasi lokal dengan skala kecil-menengah di Grobogan, analisis simultan antara *employee engagement*, *komitmen*, dan *kinerja*, serta pengujian potensi peran mediasi komitmen dalam hubungan tersebut. Hasil penelitian ini diharapkan memberikan kontribusi teoritis dalam memperluas pemahaman tentang perilaku organisasi di sektor kesehatan ritel, serta memberikan manfaat praktis bagi pengelola apotek dalam merancang strategi pengelolaan sumber daya manusia yang efektif, berkelanjutan, dan berorientasi pada pelayanan unggul.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan metode studi kasus, karena bertujuan untuk memahami secara mendalam bagaimana peran *employee engagement* dapat meningkatkan kinerja dan komitmen karyawan di Apotek Bugel Godong Grobogan (Moleong, 2017). Pendekatan ini dipilih agar peneliti dapat menggali makna, persepsi, dan pengalaman nyata karyawan dalam konteks keterlibatan mereka terhadap pekerjaan, serta dampaknya terhadap komitmen dan kinerja kerja di lingkungan apotek.

Subjek penelitian ini adalah karyawan dan manajemen Apotek Bugel Godong Grobogan yang memiliki pengalaman dan pengetahuan langsung terhadap operasional dan hubungan kerja di apotek tersebut. Pemilihan informan dilakukan dengan teknik purposive sampling, yakni pemilihan secara sengaja berdasarkan kriteria tertentu. Kriteria informan meliputi: (1) telah bekerja minimal satu tahun, (2) memahami alur operasional apotek, dan (3) bersedia memberikan informasi secara jujur dan terbuka.

Jumlah informan dalam penelitian ini sebanyak lima orang, terdiri atas satu pemilik/manajer apotek, satu kepala apotek, dua karyawan bagian pelayanan pelanggan, dan satu staf administrasi. Peneliti berperan sebagai instrumen utama yang berinteraksi langsung dengan informan melalui wawancara mendalam, observasi partisipatif, dan dokumentasi. Wawancara dilakukan secara semi-terstruktur agar peneliti dapat menggali pandangan informan secara mendalam tetapi tetap terarah sesuai fokus penelitian.

Data yang diperoleh dianalisis dengan menggunakan model (Miles, M. B., Huberman, A. M., & Saldana, 2019) yang meliputi tiga tahapan utama: reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan/verifikasi. Proses analisis dilakukan secara berulang untuk memastikan temuan yang muncul benar-benar mencerminkan realitas di lapangan. Keabsahan data dijaga melalui teknik triangulasi sumber dan metode, dengan cara membandingkan hasil wawancara, observasi, dan dokumentasi yang relevan. Penelitian ini dilaksanakan selama tiga bulan, yaitu mulai bulan Juni hingga Agustus 2025. Proses pengumpulan data dilakukan secara bertahap melalui observasi langsung terhadap aktivitas operasional apotek, wawancara mendalam dengan informan kunci, serta pengumpulan dokumen pendukung seperti catatan kehadiran dan laporan kinerja. Durasi tersebut memungkinkan peneliti memperoleh pemahaman yang komprehensif mengenai dinamika keterlibatan dan komitmen karyawan dalam konteks kerja sehari-hari (Sugiyono., 2018). Proses analisis dilakukan secara berulang untuk memastikan temuan yang muncul benar-benar mencerminkan realitas di lapangan. Keabsahan data dijaga melalui teknik triangulasi sumber dan metode, dengan cara membandingkan hasil wawancara, observasi, dan dokumentasi yang relevan.

Variabel utama yang dikaji meliputi *employee engagement*, kinerja, dan komitmen karyawan. *Employee engagement* dianalisis berdasarkan tiga dimensi menurut (Dr. Honorata Ratnawati Dwi putranti, SE, 2024), yaitu keterlibatan fisik, kognitif, dan emosional karyawan. Kinerja karyawan diukur berdasarkan teori (Robbins, S. P., & Judge, 2017) yang menekankan produktivitas, tanggung jawab, dan efektivitas kerja. Sementara itu, komitmen karyawan dianalisis dengan mengacu pada teori (Meilina, 2017) yang membagi komitmen menjadi afektif, kontinuitas, dan normatif.

Berikut adalah contoh pertanyaan wawancara utama untuk setiap informan:

Informan 1 (Pemilik/Manajer Apotek):

1. Bagaimana Anda menilai keterlibatan karyawan dalam kegiatan operasional dan pelayanan di apotek ini?
2. Upaya apa yang telah dilakukan untuk meningkatkan motivasi dan komitmen karyawan agar tetap produktif?

Informan 2 (Kepala Apotek):

1. Bagaimana bentuk keterlibatan dan tanggung jawab karyawan yang paling terlihat dalam aktivitas kerja sehari-hari?
2. Sejauh mana keterlibatan karyawan memengaruhi kinerja tim dan kepuasan pelanggan di apotek ini?

Informan 3 (Karyawan Pelayanan 1):

1. Apa yang membuat Anda merasa terlibat dan termotivasi untuk bekerja di apotek ini?
2. Bagaimana dukungan dari pimpinan memengaruhi semangat dan komitmen kerja Anda?

Informan 4 (Karyawan Pelayanan 2):

1. Bagaimana hubungan antar rekan kerja dan lingkungan kerja memengaruhi keterlibatan Anda dalam pekerjaan?
2. Apa faktor yang membuat Anda tetap berkomitmen memberikan pelayanan terbaik kepada pelanggan?

Informan 5 (Staf Administrasi):

1. Bagaimana rutinitas dan tanggung jawab administrasi berkontribusi terhadap kelancaran operasional apotek?
2. Apa yang menurut Anda dapat ditingkatkan agar karyawan merasa lebih terlibat dan memiliki komitmen yang kuat terhadap organisasi?

Seluruh hasil wawancara, observasi, dan dokumentasi kemudian diolah dan dianalisis secara sistematis untuk mengidentifikasi pola-pola tematik yang menggambarkan hubungan antara *employee engagement*, kinerja, dan komitmen karyawan. Analisis dilakukan dengan mengaitkan data lapangan dan teori yang relevan, sehingga diperoleh temuan yang kredibel dan sesuai dengan tujuan penelitian.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Berdasarkan hasil wawancara mendalam dengan lima informan (pemilik/manajer, kepala apotek, dua karyawan pelayanan, dan satu staf administrasi), diperoleh data tematik yang menggambarkan bagaimana **employee engagement** berperan dalam meningkatkan **kinerja dan komitmen karyawan** di Apotek Bugel Godong Grobogan. Analisis data dilakukan melalui triangulasi wawancara, observasi, dan dokumentasi dengan mengacu pada teori (Dr. Honorata Ratnawati Dwi putranti, SE, 2024), (Robbins, S. P., & Judge, 2021), dan (Meilina, 2017).

Keterlibatan Karyawan dalam Operasional dan Pelayanan Apotek

Hasil penelitian menunjukkan bahwa tingkat keterlibatan (*employee engagement*) di Apotek Bugel Godong tergolong tinggi (sekitar 80%), terutama pada aspek tanggung jawab kerja, hubungan antar rekan kerja, dan dukungan manajemen.

Pemilik apotek menyatakan bahwa 80–90% karyawan menunjukkan loyalitas dan tanggung jawab tinggi, termasuk kesediaan bekerja di luar jam operasional saat jumlah pelanggan meningkat. Kepala apotek menambahkan bahwa keterlibatan karyawan juga tercermin dari rasa memiliki dan kepedulian terhadap pelayanan pelanggan.

Karyawan bagian pelayanan menuturkan bahwa interaksi langsung dengan pelanggan memberi makna terhadap pekerjaan mereka dan mendorong motivasi intrinsik untuk memberikan pelayanan yang ramah dan cepat. Staf administrasi menilai bahwa komunikasi terbuka (75%) dan pembagian tugas yang jelas dari pimpinan menjadi faktor utama yang membuat mereka merasa dilibatkan dalam pencapaian tujuan apotek.

Temuan ini mendukung pandangan (Masih, E., Singh, V., Williams, R. S., Chauhan, S., & Lakhawat, 2023) dan (Satata, 2020) bahwa *employee engagement* bukan hanya partisipasi fisik, tetapi juga melibatkan dimensi emosional dan kognitif yang menciptakan rasa bangga dan keterikatan terhadap organisasi. Dengan demikian, *engagement* menjadi fondasi yang menjaga konsistensi operasional dan kepuasan pelanggan.

Tabel 1. Temuan Keterlibatan Karyawan di Apotek Bugel Godong

Aspek Keterlibatan	Temuan Lapangan	Persentase Tingkat Keterlibatan	Dampak terhadap Operasional
Tanggung jawab kerja	Karyawan bersedia lembur, menjaga kebersihan, dan membantu rekan kerja	85%	Pelayanan konsisten saat apotek ramai
Hubungan interpersonal	Hubungan harmonis antara pimpinan dan staf	80%	Kolaborasi dan koordinasi meningkat
Kepuasan emosional	Karyawan merasa bangga menjadi bagian dari apotek	78%	Meningkatkan loyalitas dan motivasi kerja
Dukungan manajemen	Komunikasi terbuka, pembagian tugas jelas	75%	Mengurangi konflik dan kesalahpahaman

Sumber: Hasil Wawancara dan Observasi Lapangan (2025)

Hasil tersebut menunjukkan bahwa tingkat keterlibatan karyawan di Apotek Bugel Godong tidak hanya dipengaruhi oleh faktor internal seperti motivasi pribadi, tetapi juga oleh pola kepemimpinan yang dekat dan partisipatif. Pemilik apotek yang turut berperan langsung dalam operasional harian menciptakan kedekatan emosional antara pimpinan dan staf. Hal ini sesuai dengan teori keterlibatan kerja (Kahn, 1990) yang menekankan pentingnya hubungan interpersonal dan lingkungan psikologis yang aman dalam membangun *engagement*. Dalam konteks apotek ritel di daerah, pendekatan manajemen yang bersifat kekeluargaan ternyata mampu menumbuhkan rasa memiliki dan tanggung jawab tinggi, yang menjadi modal sosial penting dalam menjaga keberlanjutan layanan kesehatan berbasis komunitas.

Temuan di atas menunjukkan adanya *emotional attachment* yang kuat antara karyawan dan organisasi. Berdasarkan kerangka teori (Saskia & Novi, 2021):



1. Keterlibatan fisik terlihat dari kesediaan tenaga ekstra saat beban kerja tinggi.
2. Keterlibatan kognitif tampak dari pemahaman terhadap prosedur pelayanan obat dan administrasi.
3. Keterlibatan emosional muncul dalam bentuk kebanggaan dan rasa memiliki terhadap apotek.

Hal ini mencerminkan engagement yang holistik dan berkelanjutan, menjadi modal sosial yang mendukung stabilitas kinerja.

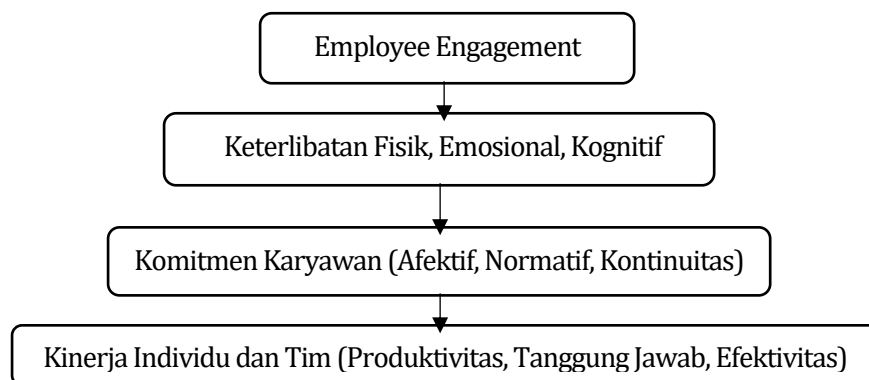
Hubungan Employee Engagement terhadap Komitmen dan Kinerja Karyawan

Temuan penelitian memperlihatkan bahwa employee engagement berpengaruh positif terhadap komitmen dan kinerja karyawan. Berdasarkan wawancara, sekitar 82% karyawan menunjukkan komitmen afektif tinggi, yaitu perasaan memiliki dan keinginan kuat untuk tetap bekerja di apotek.

Kepala apotek mengungkapkan bahwa karyawan yang aktif dan terlibat cenderung lebih tekun (85%) dalam menyelesaikan tugas. Karyawan pelayanan menambahkan bahwa dukungan pimpinan dan kepercayaan kerja (80%) menumbuhkan rasa dihargai sehingga meningkatkan komitmen terhadap organisasi.

Temuan ini selaras dengan teori (Lisarani et al., 2023) bahwa komitmen afektif terbentuk dari hubungan emosional positif dan rasa keterikatan individu terhadap organisasi.

Dari sisi kinerja, engagement terbukti mendorong peningkatan produktivitas sekitar 15-20% dibandingkan sebelum strategi keterlibatan diterapkan. Pemilik apotek mengungkapkan bahwa setelah adanya komunikasi dua arah dan pembagian peran yang lebih jelas, kesalahan administrasi menurun hingga 15%, sementara kecepatan pelayanan resep meningkat 12%. Temuan ini dapat diinterpretasikan sebagai bukti bahwa employee engagement di Apotek Bugel Godong tidak hanya berdampak pada peningkatan efisiensi kerja, tetapi juga memperkuat budaya pelayanan yang berorientasi pada kepuasan pelanggan. Hal ini sejalan dengan konsep service climate yang dikemukakan oleh (Schneider & Preckel, 2017), di mana lingkungan kerja yang mendukung dan komunikatif akan menumbuhkan komitmen afektif yang lebih kuat. Dalam konteks apotek kecil, keterlibatan emosional karyawan tidak hanya mempercepat pelayanan, tetapi juga memperkuat hubungan personal dengan pelanggan yang menjadi basis loyalitas. Dengan demikian, engagement di apotek ini berfungsi ganda meningkatkan produktivitas sekaligus memperkuat reputasi usaha di tingkat lokal.



Gambar 1. Hubungan antara Employee Engagement, Komitmen, dan Kinerja Karyawan
Sumber: Analisis Data Peneliti (2025)

Hasil ini sejalan dengan penelitian (Zaky et al., 2020) dan (Guruh Suksmono Aji & Iva Khoiril Mala, 2024) yang menegaskan bahwa engagement mendorong peningkatan kinerja melalui rasa tanggung jawab, loyalitas, dan motivasi intrinsik. Selain itu, penelitian ini menemukan bahwa komitmen berperan sebagai variabel mediasi, di mana engagement meningkatkan komitmen terlebih dahulu, dan komitmen inilah yang memperkuat kinerja jangka panjang.

Dengan kata lain, keterlibatan tinggi tanpa diikuti komitmen tidak akan cukup untuk menghasilkan kinerja yang berkelanjutan. Namun di Apotek Bugel Godong, kedua aspek ini berjalan sinergis dan saling memperkuat, menciptakan iklim kerja yang positif dan produktif.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa:

1. Employee engagement berperan penting dalam meningkatkan kinerja dan komitmen karyawan melalui keterlibatan emosional, kognitif, dan fisik yang kuat.
2. Karyawan yang merasa dihargai dan dipercaya (80%) menunjukkan loyalitas dan semangat kerja lebih tinggi.
3. Komitmen karyawan berfungsi sebagai jembatan yang memperkuat pengaruh engagement terhadap peningkatan kinerja individu dan organisasi.
4. Peningkatan produktivitas sebesar 15–20% dan penurunan kesalahan administrasi hingga 15% menjadi bukti konkret dampak positif engagement terhadap kinerja di tingkat mikro.

Temuan ini memperkuat teori perilaku organisasi modern bahwa keberhasilan organisasi tidak hanya ditentukan oleh sistem dan struktur, tetapi juga oleh tingkat keterlibatan emosional dan rasa memiliki karyawan. Pada konteks usaha kecil seperti apotek ritel daerah, strategi berbasis engagement dan komunikasi terbuka terbukti efektif meningkatkan komitmen dan kinerja tanpa memerlukan biaya besar.

SIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan di Apotek Bugel Godong Grobogan, dapat disimpulkan bahwa employee engagement berperan secara signifikan dalam meningkatkan komitmen dan kinerja karyawan. Keterlibatan karyawan yang tinggi yang mencakup dimensi fisik, kognitif, dan emosional mendorong munculnya rasa memiliki, tanggung jawab, serta loyalitas yang mendalam terhadap organisasi. Karyawan yang terlibat secara aktif dalam kegiatan operasional dan dilibatkan dalam proses pengambilan keputusan menunjukkan semangat kerja yang lebih besar, rasa bangga terhadap pekerjaannya, serta kecenderungan untuk memberikan kontribusi lebih dari yang diharapkan. Kondisi ini berimplikasi langsung pada peningkatan produktivitas, efisiensi pelayanan, dan penurunan kesalahan administrasi di lingkungan kerja. Selain itu, komitmen karyawan terbukti berperan sebagai variabel mediasi yang memperkuat hubungan antara employee engagement dan kinerja, di mana tingkat keterlibatan yang tinggi menumbuhkan komitmen afektif yang pada akhirnya menghasilkan kinerja yang konsisten dan berkelanjutan. Dengan demikian, keberhasilan kinerja di Apotek Bugel Godong tidak hanya ditentukan oleh kompetensi teknis karyawan, tetapi juga oleh sejauh mana pihak manajemen mampu menciptakan iklim kerja yang mendukung keterlibatan emosional, memberikan penghargaan atas kontribusi karyawan, memperkuat komunikasi dua arah, serta menumbuhkan budaya kerja yang positif dan kolaboratif. Meskipun demikian, penelitian ini memiliki keterbatasan pada jumlah informan yang relatif sedikit dan hanya berfokus pada satu apotek, sehingga generalisasi hasil perlu dilakukan dengan hati-hati. Penelitian selanjutnya disarankan untuk melibatkan lebih banyak unit usaha farmasi di berbagai daerah, serta mengombinasikan pendekatan kualitatif dan kuantitatif agar diperoleh gambaran yang lebih komprehensif mengenai hubungan antara employee engagement, komitmen, dan kinerja karyawan di sektor ritel farmasi.

DAFTAR PUSTAKA

- Ambarwati, T., & Sopiah, S. (2023). The Role of Commitment in Employee Engagement with Performance: Literature Review. *Indonesian Journal of Multidisciplinary Science*.
- Dr. Honorata Ratnawati Dwi putranti, SE, M. M. (2024). *Manajemen Talenta i*.
- Guruh Suksmono Aji, & Iva Khoiril Mala. (2024). Meningkatkan Kualitas SDM Untuk Mencapai Keunggulan Kompetitif Perusahaan di Era Digital: Tren, Inovasi, dan Tantangan. *Jurnal Manajemen Dan Ekonomi Kreatif*, 2(3), 01–17. <https://doi.org/10.59024/jumek.v2i3.357>
- Kurniyati, E., & Khajar, I. (2023). Motivating the Motivated: Role of Engagement Commitment in Enhancing Performance. *Economics and Business Solutions Journal*.

- Lisarani, V., Bander, S., Pradita, D. A., Setiawan, A., Pohan, R., Musa, M., Putro, S., Abduh, I., Rosnani, Sukarman, S., Mukin, M., Nasution, Z., Maryati, I., Natu, N., Yulianto, A., & Pakpahan, O. (2023). *Statistik Dasar: Teori & Kajian Praktis* (Issue August).
- Masih, E., Singh, V., Williams, R. S., Chauhan, S., & Lakhawat, P. S. (2023). Employee Engagement: Determinants and Its Influence on Organizational Commitment. *Journal for ReAttach Therapy and Developmental Diversities*, 6(9s), 1146-1164.
- Meilina, R. (2017). *Pelayanan Publik dalam Perspektif MSDM: Tinjauan dari dimensi OCB*. repository.unpkediri.ac.id. http://repository.unpkediri.ac.id/3672/2/61201_0721058605_BOOK.pdf
- Miles, M. B., Huberman, A. M., & Saldana, J. (2019). *Qualitative data analysis: A methods sourcebook*.
- Moleong, L. J. (2017). *Metodologi Penelitian Kualitatif*.
- Nurlita, L., Sandayani, M. R. K., & Jubaidi, J. (2022). Pengaruh Employee Engagement dan Job Satisfaction terhadap Komitmen Organisasi. *Balance: Jurnal Akuntansi Dan Manajemen*.
- Rahayu, E., & Waruwu, S. R. C. (2024). Strategi Manajemen Keuangan Dan Pengelolaan Sumber Daya Pada Salon Kanaya Di Daerah Karangajati, Kabupaten Semarang. ... *Ilmu Pendidikan, Ilmu Ekonomi Dan Ilmu ...*, 18, 145–153. <https://doi.org/10.19184/jpe.v18i1.46792>
- Rahayu, E., & Yuliamir, H. (2021). Pengaruh Kualitas Sumber Daya Manusia, Kepuasan Kerja Dan Lingkungan Kerja Terhadap Kinerja Pegawai Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Pariwisata Indonesia Semarang. *Jurnal Visi Manajemen*, 7(2), 81–87.
- Robbins, S. P., & Judge, T. A. (2017). *Organizational Behavior*. In *Pearson*.
- Robbins, S. P., & Judge, T. A. (2021). *Organizational Behavior*. *Pearson Education*.
- Saskia, P., & Novi, M. (2021). Pengaruh e-service quality dan e-trust terhadap kepuasan konsumen. *Forum Ekonomi*, 23(3), 463–474. <http://journal.feb.unmul.ac.id/index.php/FORUM EKONOMI>
- Satata, D. B. M. (2020). Employee Engagement as An Effort to Improve Work Performance: Literature Review. *Ilomata International Journal of Social Science*.
- Schneider, M., & Preckel, F. (2017). Variables associated with achievement in higher education: A systematic review of meta-analyses. *Psychological Bulletin*, 143(6), 565–600. <https://doi.org/10.1037/bul0000098>
- Sugiyono. (2018). *Metode penelitian kuantitatif, kualitatif, dan r&d*.
- Zaky, M., Kerja, K., Karyawan, R., & Sumber, M. (2020). *KEPUASAN KERJA DAN RETENSI KARYAWAN*. 1(2), 95–104.

