

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN DEWAN PENGUJI	ii
PERNYATAAN KEASLIAN	iii
PERNYATAAN PERUSAHAAN/ORGANISASI	iv
KATA PENGANTAR	v
ABSTRAK	vii
DAFTAR ISI	ix
DAFTAR TABEL	xii
DAFTAR GAMBAR	xiii
DAFTAR LAMPIRAN	xiv
I PENDAHULUAN	1
1.1. Latar Belakang Masalah	1
1.2. Rumusan Masalah	8
1.3. Tujuan Penelitian	8
1.4. Manfaat Penelitian	9
1.5. Ruang Lingkup Penelitian	9
1.6. Sistematika Pembahasan	10
II KAJIAN TEORI	12
2.1. Pengertian <i>Employee Engagement</i>	12
2.2. Komponen <i>Employee Engagement</i>	14
2.3. Model <i>Employee Engagement</i>	15
2.3.1. <i>Connection</i> (Keterhubungan dengan tujuan Perusahaan)	16
2.3.2. <i>Voice</i> (Menyampaikan pendapat dan ide)	19
2.3.3. <i>Support</i> (Dukungan)	20
2.3.4. <i>Scope</i> (Ruang Lingkup)	21
2.4. Jenis <i>Employee Engagement</i>	23

2.4.1.	<i>Engaged Employees</i>	23
2.4.2.	<i>Not Engaged Employees</i>	24
2.4.3.	<i>Actively Disengaged Employees</i>	24
2.5.	Strategi Mengukur <i>Employee Engagement</i>	25
2.5.1.	<i>Survey Employee Engagement</i>	26
2.6.	Strategi Meningkatkan <i>Employee Engagement</i>	28
2.6.1.	Menciptakan Strategi Retensi	28
2.6.2.	Menciptakan Komitmen melalui Visi, Misi, dan Nilai Perusahaan	30
2.6.3.	Membangun Komunikasi Dua Arah	31
2.6.4.	Memberikan Kebebasan Berkreasi dan Berkembang	31
2.6.5.	Memastikan Kelengkapan Sumber Daya Yang Dibutuhkan Untuk Melakukan Pekerjaan	31
2.6.6.	Menyusun Program Pelatihan	32
2.6.7.	Menciptakan Mekanisme Umpan Balik (<i>Feedback</i>)	32
2.6.8.	Menyusun System Insentif	32
2.6.9.	Membangun Budaya Perusahaan	32
2.6.10.	Menciptakan Strategi Khusus Yang Fokus Pada Karyawan Berkinerja Terbaik	33
III	METODE PENELITIAN	34
3.1.	Jenis Penelitian	34
3.2.	Kerangka Penelitian	35
3.3.	Metode Pengumpulan Data	36
3.3.1.	Wawancara	37
3.3.2.	<i>Focus Group Discussion</i>	37
3.3.3.	Studi Dokumen	37
3.4.	Jenis Data	39
3.5.	Metode Pengolahan dan Analisa Data	39
IV	PROFIL PERUSAHAAN	39
4.1.	Sejarah Perusahaan	40

4.2.	Gambaran Umum Perusahaan	41
4.2.1.	Visi, Misi, Dan Nilai-Nilai Perusahaan	41
4.3.	Struktur Organisasi di Kantor Pusat	44
4.4.	Struktur Organisasi di Cabang/Store	52
4.5.	Pelaksanaan <i>Engagement Survey</i> di PT Emporium Indonesia	56
4.6.	Profil Peserta <i>Engagement Survey</i>	58
4.7.	Kuesioner <i>Engagement Survey</i>	59
4.8.	Hasil Survey <i>Engagement</i> Tahun 2015	59
V	PEMBAHASAN DAN RUMUSAN STRATEGI ENGAGEMENT	62
5.1.	Identifikasi Kondisi Saat Ini	62
5.1.1.	Hasil <i>Engagement Survey</i> PT Emporium Indonesia	62
5.1.2.	Hasil <i>Focus Group Discussion</i>	68
5.1.3.	Hasil Wawancara	75
5.1.3.1.	Strategi Jangka Panjang Sumber Daya Manusia	77
5.1.3.2.	Strategi Jangka Pendek Sumber Daya Manusia	80
5.1.4.	Rekapitulasi Temuan	81
5.2.	Analisis Kesenjangan	83
5.3.	Arah dan Sasaran Strategi <i>Engagement</i>	86
5.4.	Rancangan Strategi Meningkatkan <i>Employee Engagement</i>	88
VI	KESIMPULAN DAN SARAN	96
6.1.	Kesimpulan	96
6.2.	Saran dan Rekomendasi	98
	DAFTAR PUSTAKA	99
	LAMPIRAN	101

DAFTAR TABEL

TABEL 3.1.	Persentase Responden (Divisi)	38
TABEL 3.2.	Klasifikasi Data	39
TABEL 4.1.	Timeline Engagement Survey	58
TABEL 4.2.	Pilihan Jawaban	59
TABEL 4.3.	Root Cause atau Drivers Survey 2015	60
TABEL 5.1.	Penyebaran Skor Engagement	64
TABEL 5.2.	Engagement Score By Division	66
TABEL 5.3.	Engagement Score by Criteria	69
TABEL 5.4.	Profil Peserta FGD	70
TABEL 5.5.	Analisis Kesenjangan	84
TABEL 5.6.	Rancangan Strategi	95

DAFTAR GAMBAR

GAMBAR 1.1.	Hubungan employee engagement terhadap kinerja Perusahaan	3
GAMBAR 3.1	Kerangka Penelitian	36
GAMBAR 4.1.	Struktur Organisasi Kantor Pusat	44
GAMBAR 4.2.	Struktur Organisasi di Store	52
GAMBAR 5.1.	Gambar Hasil Survey	63

DAFTAR LAMPIRAN

LAMPIRAN 1	Daftar Pertanyaan Kuesioner	101
LAMPIRAN 2	Hasil wawancara dengan HR Director	106
LAMPIRAN 3	Hasil wawancara dengan <i>People & Organization Development</i>	115
LAMPIRAN 4	Daftar Jumlah dan Profil Peserta Survey	120
LAMPIRAN 5	Definisi Driver Engagement	122
LAMPIRAN 6	Hasil Engagement Survey	124
LAMPIRAN 7	Employee Engagement Behavior	125
LAMPIRAN 8	Hasil Engagement Survey Periode 2015	126