

DAFTAR ISI

LEMBAR PENGESAHAN	i
PERYATAAN KEASLIAN	ii
PERYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI	iii
KATA PENGANTAR	iv
DAFTAR ISI	v
DAFTAR GAMBAR	vii
DAFTAR TABEL	viii
DAFTAR LAMPIRAN	ix
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1. Latar Belakang	1
1.2. Rumusan Masalah	4
1.3. Tujuan	4
1.4. Ruang Lingkup	5
1.5. Manfaat Penulisan	5
1.6. Sistematika Penulisan	5
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	7
2.1. Pengertian Tentang <i>Employee Engagement</i>	7
2.2. Proses <i>Employee Engagement</i> menurut para Ahli	7
2.2.1. Menurut J.M. Crant (2000)	8
2.2.2. Teori <i>Engagement</i> Menurut Aon Hewitt (2004)	9
2.2.3. Program <i>Engagement</i> Menurut Shaw, Kieron (2005)	10
2.2.4. Menurut Gallup (2015)	11
2.2.5. Contoh Penerapan Program <i>Engagement</i> perusahaan	12
2.3. <i>Importance-Performance Analysis (IPA)</i>	13
BAB III METODOLOGI PENELITIAN	17
3.1. Jenis Penelitian	17
3.2. Kerangka Penelitian	17
3.3. Populasi dan Sampel	19
3.4. Teknik Pengumpulan Data dan sumber data	21
3.4.1. Studi Dokumen	21
3.4.2. <i>Survey</i> Menggunakan Kuesioner	21
3.5. Metode Pengolahan Data	24

3.6. Metode Analisis Data	25
BAB IV GAMBARAN UMUM PERUSAHAAN	27
4.1. Gambaran Umum Perusahaan	27
4.1.1. Sejarah & Lokasi Perusahaan	27
4.2. Visi dan Misi PT. JNE	28
4.3. <i>Engagement Department</i>	29
4.4. Program <i>Engagement</i> yang telah dilaksanakan oleh JNE	30
4.4.1. Kegiatan <i>Physical</i>	30
4.4.2. Kegiatan Spiritual	31
4.4.3. Kegiatan <i>Event & Reward (Service Recognition)</i>	31
4.4.4. Kegiatan CSR	33
BAB V ANALISA & PEMBAHASAN	34
5.1. Demografi Responden	34
5.1.1. Jenis Kelamin	34
5.1.2. Tingkat Pendidikan	34
5.1.3. Lama Bekerja	34
5.2. Hasil <i>Survey</i> dan <i>Importance-Performance Analysis</i> berdasarkan persepsi manager atas program <i>engagement</i> yang diselenggarakan JNE	35
5.2.1. Hasil <i>Importance-Performance Analysis</i> berdasarkan Masing - masing pernyataan 37	
5.3. Hasil Wawancara Persepsi karyawan level manajerial terkait Program <i>Engagement</i> yang diselenggarakan JNE	42
5.4. Identifikasi Kebutuhan Penyempurnaan Program <i>Engagement</i> bagi Manager JNE	42
5.5. Usulan Rancangan Penyempurnaan Program <i>Engagement</i> bagi karyawan level manajerial di JNE	44
5.5.1. Program <i>Engagement</i> berdasarkan <i>Importance-Performance Analysis</i>	44
5.5.2. Usulan Program <i>Engagement</i> untuk level manajerial	47
BAB VI KESIMPULAN & SARAN	51
6.1. Kesimpulan	51
6.2. Saran	51
6.2.1. Bagi Penelitian Selanjutnya	52
6.2.2. Bagi Organisasi	52
DAFTAR PUSTAKA	x
LAMPIRAN	xii

DAFTAR TABEL

Table 1. Tabel Program <i>Engagement</i> JNE.....	4
Table 2. Kuesioner	23
Table 3. Distribusi Responden berdasarkan Jenis Kelamin dalam pengumpulan kuesioner Program <i>Engagement</i>	34
Table 4. Distribusi Responden berdasarkan Tingkat Pendidikan dalam pengumpulan kuesioner Program <i>Engagement</i>	34
Table 5. Distribusi Responden berdasarkan Lama Bekerja dalam pengumpulan kuesioner Program <i>Engagement</i>	35
Table 6. Penilaian Karyawan level manajerial terhadap.....	35
Table 7. Pengelompokan pernyataan pada Kuadran I	37
Table 8. Pengelompokan pernyataan pada kuadran II	38
Table 9. Data Program <i>Engagement, Engagement Departement, 2017</i>	39
Table 10. Pengelompokan pernyataan pada kuadran III.....	39
Table 11. Pengelompokan pernyataan pada kuadran IV	40
Table 12. Ide Program <i>Engagement</i> untuk level manajerial.....	41

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. Grafik data Jumlah Karyawan Level Manajerial resign JNE tahun 2016-2017	2
Gambar 2. <i>Lays out a visual timeline of the early employee engagement work</i> (Gallup 2015)	8
Gambar 3. <i>A Strategy process map for clarifying and articulating engagement</i> (Kieron, 2005)	11
Gambar 4. Importance-Performance Matrix.....	14
Gambar 5. Kerangka Penelitian	19
Gambar 6. <i>Importance-Performance Analysis Matrix</i>	25
Gambar 8. Struktur Organisasi <i>Engagement Department</i>	30
Gambar 9. Peta <i>Performance</i> dan <i>Importance</i> berdasarkan masing-masing pernyataan	37

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. Kuesioner

Lampiran 2. Hasil Evaluasi Praktek Manajemen (EPM)

Lampiran 3. Foto – foto Kegiatan

