

**CONTENT ANALYSIS IKLAN LOWONGAN PEKERJAAN UNTUK PROFESI
MANAGER SDM MELALUI MEDIA CETAK KORAN KOMPAS**

SUMMARY

Diajukan Sebagai Salah satu Syarat untuk memenuhi Persyaratan

Mencapai Gelar Kesarjanaan S1

Pada Fakultas Ekonomi

Universitas Katolik Soegijapranata Semarang



Disusun oleh:

Nama : Yudith Karlina Gurning

NIM : 07.30.0088

JURUSAN MANAJEMEN

FAKULTAS EKONOMI

UNIVERSITAS KATOLIK SOEGIJAPRANATA

SEMARANG

2010

MOTTO

Kegagalan adalah saat kita tak lagi berusaha

(NN)

Minds are like parachutes – they only function when open.

(Thomas Dewar)

The way to get started is to quit talking and begin doing.

(Walt Disney)

All the knowledge I possess everyone else can acquire, but my heart is all my own.

(Johann Wolfgang Von Goethe)

Tinggalkanlah kesenangan yang menghalangi pencapaian kecemerlangan hidup yang diidamkan. Dan berhati-hatilah, karena beberapa kesenangan adalah cara gembira menuju kegagalan..

(Mario Teguh)

HALAMAN PERSETUJUAN

Nama : Dwinda Hariezqa Savitri
Nim : 07.30.0104
Fakultas : Ekonomi
Jurus : Manajemen
Judul : **IDENTIFIKASI DAN EVALUASI *EMPLOYEE*
ENGAGEMENT PADA BALAI KESEHATAN
INDERA MASYARAKAT SEMARANG**

Disetujui di Semarang, 08 Oktober 2010

Pembimbing

(Dra. B. Irmawati, MSi)

HALAMAN PENGESAHAN SKRIPSI

SKRIPSI DENGAN JUDUL :

**IDENTIFIKASI DAN EVALUASI *EMPLOYEE ENGAGEMENT* PADA BALAI
KESEHATAN INDERA MASYARAKAT SEMARANG**

Yang Dipersiapkan dan Disusun oleh :

Nama : Dwindia Hariezqa Savitri

Nim : 07.30.0104

Telah dipertahankan di depan penguji pada tanggal 20/10/2010. Dan dinyatakan telah memenuhi syarat untuk diterima sebagai salah satu persyaratan untuk mencapai gelar Sarjana Ekonomi Jurusan Manajemen.

Pembimbing

Koordinator Penguji

(Dra. B. Irmawati, MSi)

(Thomas Budi Santoso, EDD)

Dekan Fakultas Ekonomi

(Dr. Andreas Lako, SE, M.Si)

HALAMAN PERSEMBAHAN

Kupersembahkan karya sederhana ini untuk :

Papa (alm.) yang ada di sisi Allah SWT yang sangat berarti, Mama yang tidak pernah lupa mendoakan, Mbak Hani dan Dek Putri yang lucu-lucu, Krishnamurti yang selalu memberi semangat, Bu Irma yang sangat sabar membimbing, Seluruh sahabat yang selalu mengingatkan, dan dosen-dosen & staff UNJKA yang selalu mensupport.

Nama : DWINDA HARIEZQA SAVITRI
NIM : 07.30.0104
Judul : IDENTIFIKASI DAN EVALUASI *EMPLOYEE ENGAGEMENT* PADA
BALAI KESEHATAN INDERA MASYARAKAT SEMARANG

Membangun keunggulan bersaing melalui inovasi produk dan jasa saat ini sudah mulai ditinggalkan karena menyadari betapa mudahnya meniru produk dan jasa yang biaya R&Dnya besar. Memilih jalan yang efisien dan efektif dalam memenangkan persaingan menjadi impian banyak pengusaha saat ini, salah satu alternatifnya adalah dengan mengimplementasikan *employee engagement*, dimana sebuah keunggulan bersaing diterapkan melalui SDM yang unggul dalam melayani konsumen.

Pembimbing : Dra. B. Irmawati, MS.

ABSTRAK

Employee engagement amat penting diterapkan didalam organisasi jasa, karena organisasi jasa memiliki hubungan *people to people* yang harus diimbangi dengan kualitas SDM yang unggul. DDI (*Development Dimension International*) sebagai konsultan Manajemen Sumber Daya Manusia terbesar di dunia pada tahun 2009 menyatakan membangun keunggulan bersaing melalui inovasi produk saat ini sudah mulai ditinggalkan karena mereka menyadari betapa mudahnya meniru sebuah produk yang biaya R&D nya tidak sedikit. Susanto (2004) beranggapan bahwa memilih jalan yang efisien dan efektif dalam memenangkan persaingan di industri jasa menjadi impian banyak pengusaha saat ini. Salah satu alternatif adalah dengan mengimplementasikan *employee engagement*, dimana sebuah keunggulan bersaing diterapkan melalui SDM yang unggul dalam melayani konsumen. McBain (2007) menyatakan bahwa *employee engagement* berdampak bagi organisasi dalam hal penciptaan hasil yang berhubungan dengan konsumen (*customer related outcomes*) seperti peningkatan layanan, kepuasan dan loyalitas konsumen. BKIM sebagai salah satu organisasi yang bergerak dalam bidang pelayanan publik diharapkan dapat memberikan pelayanan yang baik kepada masyarakat. BKIM dapat memberikan pelayanan yang baik apabila terjadi *engagement* antara karyawan struktural dan karyawan fungsional terhadap organisasi. Harter et al, (2002) mendefinisikan *employee engagement* sebagai bentuk keterlibatan individual dan kepuasannya serta sebagai bentuk antusiasme dalam melakukan pekerjaan. . Identifikasi dilakukan dengan mengukur *10Cs* (*Connect, Career, Clarity, Convey, Congratulate, Contribution, Control, Collaborate, Credibility, Confidence*) sebagai indikator dalam penelitian ini. BKIM memiliki level *engagement* yang sangat baik, rata-rata skor dari 18 pernyataan adalah 72,5 yang masuk dalam level tertinggi yaitu *highly engaged*. Hanya saja ada satu item yang termasuk dalam kategori *engaged employee* yaitu *clarity* yang memiliki rata-rata skor 57, dikarenakan visi dan misi yang dimiliki oleh BKIM tidak banyak diketahui oleh para karyawan, padahal visi dan misi organisasi adalah hal yang penting untuk dipahami para anggota organisasi agar tujuan organisasi dapat tercapai sesuai dengan *tracknya*.

(Kata kunci: *Employee Engagement, 10C's*)

UCAPAN TERIMAKASIH

Puji dan syukur kepada Allah SWT, karena dengan rahmat dan kesempatan yang telah diberikan-Nya, penulis mampu menyelesaikan karya tulis ilmiah ini dengan baik dari awal hingga akhir. Penulis juga menyadari bahwa ada banyak pihak yang terkait dalam membantu kelancaran penyusunan karya tulis ilmiah ini. Oleh karena itu, dengan segala kerendahan dan ketulusan hati, penulis ingin menyampaikan ucapan terimakasih kepada:

1. Bapak Dr. Andreas Lako, SE, M.Si selaku Dekan Fakultas Ekonomi.
2. Ibu Dra. B. Irmawati, MSi. Selaku dosen pembimbing yang telah bersedia dengan sabar meluangkan waktu, tenaga, dan pemikiran untuk memberi petunjuk, motivasi, dan pengarahan yang sangat bermanfaat dalam penelitian ini.
3. Bapak Antonius Haryo Perwito, SE, MA-TRM selaku ketua pengelola kelas unggulan yang telah memberi motivasi dan pengarahan kepada penulis.
4. Seluruh Dosen Fakultas Ekonomi Jurusan Manajemen yang telah memberikan ilmu yang bermanfaat selama penulis menjalani studi di Fakultas Ekonomi Manajemen.
5. Seluruh Staff Administrasi Manajemen S1-S2 yang telah memberi informasi kuliah, kemudahan dalam urusan administrasi, serta motivasi yang telah diberikan.
6. Seluruh Karyawan Balai Kesehatan Indera Masyarakat Semarang yang bersedia menjadi responden dalam penelitian ini.
7. Papaku (alm.) yang ada di Surga bersama Sang Pencipta yang menjadi motivator utama dalam penyelesaian karya ilmiah ini, karena Papa pernah berpesan agar penulis dapat menyelesaikan studi di bidang Manajemen Sumber Daya Manusia dengan baik.
8. Mama seorang single-fighter terhebat, yang selalu memberikan kasih sayang, perhatian, doa, dukungan, waktu, dan fasilitas yang sangat berharga ditengah kesibukannya.

9. Kakakku Hani Elvadentia Saraswati, S.Psi dan Adikku Putri Fadhila Nugraheni yang lucu-lucu dan selalu memberikan semangat dan dorongan selama ini.
10. Teman spesialku Krishnamurti Wardhana, yang selalu ada untuk penulis. Terimakasih untuk kasih sayang, pengertian, kebahagiaan, dorongan, dan dukungan yang telah diberikan.
11. Seluruh rekan seperjuangan Manajemen S1-S2 angkatan 2007, khususnya Anditya P. Sayekti dan Yudith K. Gurning yang bersama-sama mengejar deadline dan saling mengingatkan.
12. Seluruh pihak terkait yang tidak bisa penulis sebutkan satu-persatu.

Peneliti menyadari sepenuhnya, bahwa peneltian ini masih jauh dari kesempurnaan. Oleh karena itu, segala saran dan kritik yang membangun dari berbagai pihak sangatlah peneliti harapkan.

Akhir kata, peneliti ucapkan banyak terimakasih dengan harapan penelitian ini berguna bagi semua pihak dan dapat dimanfaatkan sebaik-baiknya.

Semarang,

Penulis