

Prestisia Noviartha Hapsari (2015). *Penyusunan Modul The Great Employee Untuk Meningkatkan Keterikatan Kerja Pada Pegawai Hotel "S"*. Tesis Surabaya: Program Pendidikan Magister Psikologi Profesi Universitas Surabaya.

INTISARI

Perhotelan merupakan salah satu usaha yang bergerak dalam jasa pelayanan. Adanya sumber daya manusia yang berkompeten dan mempunyai kinerja yang memuaskan akan menghasilkan pelayanan yang optimal kepada tamu. Pelayanan yang optimal dan memuaskan didapat dari adanya keterikatan kerja yang dimiliki oleh masing-masing pegawai. Tetapi berdasarkan hasil pemeriksaan pada hotel "S", diketahui bahwa masih terdapat kekurangan pada keterikatan kerja dalam diri beberapa pegawai. Hal ini menyebabkan kinerja yang dihasilkan kurang memuaskan. Tujuan dalam penelitian ini adalah penyusunan sebuah modul *The Great Employee*, sebagai upaya untuk meningkatkan keterikatan kerja pegawai dan mengetahui manfaat dari modul yang telah dibuat. Subjek penelitian ini adalah 10 orang pegawai hotel "S". Metode asesmen yang digunakan adalah metode wawancara. Fokus dalam penelitian ini adalah penyusunan rangkaian modul yang terkait dengan faktor-faktor pendukung atau strategi peningkatan keterikatan kerja. Teknik pengambilan sampel dalam penelitian ini menggunakan metode *purposive sampling*, sehingga pengambilan sampel didasarkan pada tujuan dan kriteria. Kriteria dalam pengambilan sampel adalah subjek yang telah bekerja selama kurang lebih 5 tahun. Analisa data hasil penelitian dianalisa dengan menguraikan hasil wawancara yang didapat dan kemudian memetakan kondisi yang ada dalam hotel "S". Hasil penelitian ini adalah bahwa faktor-faktor yang memengaruhi keterikatan kerja dalam diri pegawai adalah makna kerja, *self-efficacy*, optimisme, *organizational citizenship behavior*, dukungan sosial, dan umpan balik kerja. Selain itu, manfaat yang akan diterima oleh pegawai adalah pegawai mendapatkan pemahaman baru mengenai peningkatan keterikatan kerja yang dapat diaplikasikan kedalam proses kerja pegawai.

Kata kunci: Keterikatan Kerja, Pelayanan Optimal, Modul

Prestisia Noviarta Hapsari (2015). *Penyusunan Modul The Great Employee Untuk Meningkatkan Keterikatan Kerja Pada Pegawai Hotel "S"*. Tesis Surabaya: Program Pendidikan Magister Psikologi Profesi Universitas Surabaya.

ABSTRAK

Hotel is one of businesses engaged in service. The existence of human resources who are competent and have a satisfactory performance will lead to optimum service to guests. The optimum and satisfactory services are obtained from work engagement owned by every employees. However, according to the assessment result in Hotel "S", it is known that there is still a lack of work engagement within some employees. This condition results in unsatisfactory performance. The purpose of this study are to prepare a set of 'The Great Employee' modules, as an effort to improve employees' work engagement and to assess the benefits of the modules that have been prepared. The subjects of this study were 10 employees of Hotel "S". The assesment method used was interviews. The focus of this study was the preparation of a set of modules that are associated with supporting factors or strategies to improve the work engagement. The sampling technique in this study was purposive sampling, where the sampling is based on the objectives and criteria. Criterion of sampling was those who have been working for more than 5 years. The result of this study was analyzed by outlining the interview results and then map the condition exists in Hotel "S". The result of this study shows that factors affecting work engagement within employees are meaning of work, self-efficacy, optimism, organizational citizenship behavior, social support, and performance feedback. In addition, the benefit perceived by the employees is that they get a new understanding about the improvement of work engagement which can be applied into the employee working process.

Keywords: Work Engagement, Optimal Service, Module