

ABSTRAK

Keberlangsungan sebuah perusahaan memerlukan partisipasi *stakeholder* yang menyeluruh. Partisipasi *stakeholder* juga dipengaruhi oleh tanggung jawab perusahaan, sebagai bentuk respon balik dari partisipasi *stakeholder*. Landasan teori yang digunakan dalam penelitian ini adalah *stakeholder engagement*. Objek penelitian ini adalah *stakeholder engagement* di klinik KITA. Tujuan penelitian ini untuk mengetahui dan menganalisis kondisi *stakeholder engagement* Klinik KITA. Metode penelitian yang digunakan adalah metode kualitatif deskriptif. Data yang berhasil dikumpulkan berdasarkan wawancara dengan *stakeholder* klinik KITA. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kelompok-kelompok *stakeholder* yang diwawancarai cenderung untuk masuk ke kuadran Responsibility dari diagram Greenwood, dan kelompok pegawai (*employees*) memiliki keterlibatan dan tanggung jawab perusahaan yang optimal. Di sisi lain, hasil penelitian ini juga menemukan masa lalu manajemen klinik KITA yang cenderung membiarkan para *stakeholder*, membuat kondisi hubungan antara *stakeholder* dengan manajemen klinik KITA berada di posisi *Market*. Penelitian ini juga mengungkap kelemahan agar klinik KITA perlu mempekerjakan penanggung jawab klinik penuh waktu yang tentunya akan memberikan kontribusi yang lebih baik terhadap klinik. Perwakilan organisasi masyarakat dan pasien sebaiknya juga diikutsertakan dalam rapat bulanan klinik. Selanjutnya, manajemen seharusnya lebih responsif terhadap kebutuhan pasien klinik yang semakin kompleks, seperti penambahan klinik gigi, serta perluasan area tunggu klinik.

Kata Kunci: *Stakeholder Theory, Stakeholder Engagement*, Klinik Kesehatan, Kota Bandung.

ABSTRACT

Sustainability of a company needs whole participation of the stakeholders. Stakeholder's participation also influenced by corporate's responsibility towards. Main theory of this research is stakeholder engagement. Object of this research is klinik KITA's stakeholder engagement. This research's purpose is to know how and analyze the klinik KITA's stakeholder engagement. This research uses qualitative descriptive method, and the data for this research is collected by interviews with the stakeholders of klinik KITA. Result of the research shows that the stakeholders tend to be put into Responsibility quadrant of Greenwood's model, and the Employees had optimal relationship between stakeholder engagement and the stakeholder agency. On the other hand, this research also revealed that klinik KITA did tend to neglect the stakeholders in past, made the relationship on a Market position. This research shows klinik KITA's weaknesses such as, the need of its full-time PIC, since the existing PIC couldn't be always physically "be there" during klinik KITA's operating hours. Klinik KITA should include the representatives of it's local community organization and customers into its monthly review meetings. Thereafter, klinik KITA's management should react more responsively due to patient's growing needs, such as the extension of clinic's waiting area, and to open its dental clinic.

Keywords: Stakeholder Theory, Stakeholder Engagement, Health Clinic, Bandung

DAFTAR ISI

ABSTRAK	i
<i>ABSTRACT</i>	ii
KATA PENGANTAR.....	iii
DAFTAR ISI	iv
DAFTAR TABEL	vi
DAFTAR GAMBAR	vii
BAB I	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Pertanyaan Penelitian	5
1.3 Tujuan Penelitian	5
1.4 Manfaat Penelitian	5
BAB II.....	7
2.1 <i>Entrepreneurship</i>	7
2.1.1 Karakteristik <i>Entrepreneur</i>	8
2.2 <i>Strategic Entrepreneurship</i>	9
2.3 <i>Social Entrepreneurship</i>	10
2.4 <i>Stakeholder Management</i>	15
2.5 <i>Stakeholder Theory</i>	19
2.5.1 Teori Normatif	20
2.5.2 Teori Analitik.....	22
2.5.3 Definisi Kelompok <i>Stakeholder</i> dan Indikator	36
2.6 CSR dan Kewarganegaraan Perusahaan	38
2.7 Persamaan antara <i>Social Entrepreneurship</i> dan CSR	40
2.8 <i>Stakeholder Engagement</i>	41
2.9 UMKM	49
2.10 Penelitian Sebelumnya	52
BAB III.....	54
3.1 Kerangka Pemikiran.....	54

BAB IV.....	56
4.1 Objek dan Subjek Penelitian	56
4.2 Metode Penelitian.....	56
4.3 Jenis Data	57
4.4 Teknik Pengumpulan Data.....	57
4.5 <i>Blueprint</i> Penelitian.....	58
4.6 <i>Guideline</i> Wawancara Penelitian	63
4.7 Analisis Data	72
4.8 Teknik Analisis Data.....	73
4.9 Uji Keabsahan Data.....	75
BAB V.....	77
5.1 Gambaran Umum Perusahaan.....	77
5.2 Hasil Penelitian	78
5.3 Pembahasan.....	141
5.3.1 Diagram <i>Stakeholder Engagement</i> Pada Klinik KITA	143
5.4 Implikasi Manajerial	144
BAB VI.....	146
6.1 Kesimpulan	146
6.2 Saran.....	147
6.2.1 Saran Akademik.....	148
6.2.2 Saran Penelitian Selanjutnya.....	148
DAFTAR PUSTAKA.....	149
LAMPIRAN - A.....	158
LAMPIRAN - B	168
LAMPIRAN - C	176
LAMPIRAN - D.....	186
LAMPIRAN - E	196
LAMPIRAN - F.....	203
LAMPIRAN - G.....	211
LAMPIRAN - H.....	222

DAFTAR TABEL

Tabel 1. 1	Data pertumbuhan klinik kesehatan di Bandung	2
Tabel 2. 1	Segmen <i>Stakeholder Engagement</i>	48
Tabel 2. 2	Penelitian Sebelumnya	52
Tabel 4. 1	<i>Blueprint</i> / Cetak Biru Penelitian	59
Tabel 4. 2	<i>Guideline</i> Wawancara Penelitian	64



DAFTAR GAMBAR

Gambar 2. 1 Pandangan <i>Stakeholder</i> Terhadap Perusahaan	17
Gambar 2. 2 8 Jenis <i>Stakeholder</i>	28
Gambar 2. 3 Diagram Hubungan Perusahaan- <i>Stakeholder</i>	32
Gambar 2. 4 Matriks Kelompok <i>Stakeholder</i>	33
Gambar 2. 5 Matriks Pengaruh <i>Stakeholders</i>	34
Gambar 2. 6 Kelompok <i>Stakeholder</i>	36
Gambar 3. 1 Kerangka Pemikiran	54
Gambar 5. 1 Diagram <i>Stakeholder Engagement</i>	144

