

DAFTAR ISI

LEMBAR PENGESAHAN	i
LEMBAR ORISINALITAS	ii
ABSTRACT	iii
ABSTRAK	iv
KATA PENGANTAR	v
DAFTAR ISI	vii
DAFTAR LAMPIRAN	x
DAFTAR TABEL	xi
DAFTAR GAMBAR	xii
DAFTAR SINGKATAN	xiv
DAFTAR ISTILAH	xvi
BAB I Pendahuluan	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Perumusan Masalah	6
1.3 Tujuan Penelitian	6
1.4 Manfaat Penelitian	6
1.5 Batasan Penelitian	7
1.6 Sistematika Penulisan	7
BAB II Landasan Teori	9
2.1 Peran Sumber Daya Manusia dan Peran Divisi SDM Sebagai Divisi Yang Mengelola Sumber Daya Manusia	9
2.2 Sekilas Sejarah dan Profil Perusahaan	10
2.3 Penilaian Kinerja, KPI dan Ukuran Kinerja	12
2.3.1 Pengertian Penilaian Kinerja	12
2.3.2 Manfaat Penilaian Kinerja	12
2.3.3 KPI dan Ukuran Kinerja	14
2.4 Metode Penilaian Kinerja SDM dibandingkan Metode HR Scorecard	16
2.5 Perbedaan Balanced Scorecard dengan HR Scorecard	17
2.6 HR Scorecard	19

2.6.1 Definisi HR Scorecard menurut para ahli	19
2.6.2 Prinsip Dasar HR Scorecard	20
2.6.3 Fungsi HR Scorecard	21
2.6.4 Model Tujuh Langkah Untuk Membangun HR Scorecard	21
2.6.5 Empat Perspektif Dalam HR Scorecard	25
2.7 Metode CSI dan AHP	26
2.7.1 Metode CSI	26
2.7.2 Metode AHP	27
BAB III Metodologi Penelitian	33
3.1 Model Konseptual	33
3.2 Sistematis Pemecahan Masalah	34
3.2.1 Tahap Identifikasi	35
3.2.2 Tahap Perancangan Pengukuran	36
3.2.3 Tahap Pengumpulan dan Pengolahan Data	40
3.2.4 Tahap Analisis	41
BAB IV Pengumpulan dan Pengolahan Data	42
4.1 Penjabaran visi, misi, strategi bisnis perusahaan, dan kasus bisnis SDM	42
4.1.1 Visi, misi, dan strategi bisnis perusahaan	42
4.1.2 Kasus bisnis SDM	43
4.2 Peta strategi <i>HR Scorecard</i> dan pembobotan KPI	43
4.2.1 Identifikasi sasaran strategis, faktor sukses kritis, dan KPI	43
4.2.2 Identifikasi KPI menjadi <i>lagging</i> dan <i>leading</i> indikator	50
4.2.3 Gambaran <i>Strategy Map HR Scorecard</i> PT.XYZ	52
4.2.4 Pembobotan KPI	53
4.3 Menentukan HR Deliverables dan pengukuran strategis	55
4.3.1 Identifikasi <i>HR Deliverables</i> dalam Peta Strategis	55
4.3.2 Penyesuaian Arsitektur SDM dengan <i>HR Deliverables</i>	57
4.3.3 Merancang Sistem Pengukuran Strategis	58
4.4 Pengolahan data kuesioner kepuasan pegawai terhadap penilaian kinerja	63
BAB V Analisis	65

5.1 Analisis Identifikasi sasaran strategis, faktor sukses kritis, dan KPI	65
5.1.1 Perspektif Keuangan	65
5.1.2 Perspektif Pelayanan Pelanggan	68
5.1.3 Perspektif Proses Bisnis Internal	70
5.1.4 Perspektif Pembelajaran dan Pertumbuhan	73
5.2 Analisis pembobotan keseluruhan perspektif dan KPI	75
5.2.1 Perspektif Keseluruhan	75
5.2.2 KPI Perspektif Keuangan	77
5.2.3 KPI Perspektif Pelayanan Pelanggan	78
5.2.4 KPI Perspektif Proses Bisnis Internal	79
5.2.5 KPI Perspektif Pembelajaran dan Pertumbuhan	80
5.3 Analisis penyesuaian arsitektur SDM dengan <i>HR Deliverables</i>	81
5.3.1 Arsitektur SDM Sistem Pelatihan Pegawai	82
5.3.2 Arsitektur SDM Sistem Promosi Pegawai	83
5.3.3 Arsitektur SDM Sistem Penugasan	84
5.3.4 Arsitektur SDM Insentif Pegawai	85
5.3.5 Arsitektur SDM <i>Malcolm Baldrige Criteria</i>	86
5.3.6 Arsitektur SDM Keseluruhan	87
BAB VI Kesimpulan dan Saran	89
6.1 Kesimpulan	89
6.2 Saran	90
Daftar Pustaka	92