

DAFTAR ISI

ABSTRAK	i
ABSTRACT	ii
KATA PENGANTAR	iii
DAFTAR ISI	iv
DAFTAR GAMBAR	viii
DAFTAR TABEL	ix
BAB I PENDAHULUAN	1
I.1 Latar Belakang	1
I.2 Rumusan Masalah	3
I.3 Tujuan Penelitian	4
I.4 Batasan Masalah	4
I.5 Manfaat Penelitian	4
I.6 Sistematika Penulisan	4
BAB II LANDASAN TEORI	6
II.1 Penilaian Kinerja	6
II.1.1 Tujuan Penilaian Kinerja.....	6
II.1.2 Prinsip Penilaian Kinerja.....	6
II.1.3 Kegunaan Penilaian Kinerja.....	7
II.1.4 Kesalahan Umum Yang Terjadi Selama Penilaian	8
II.1.5 Pelaku dan Periode Waktu Penilaian Kinerja	8
II.2 Kompetensi	10
II.2.1 Kompetensi Sebagai Bagian Dari Kinerja	11

II.3 Macam – Macam Teknik Penilaian	11
II.4 Pengembangan Skala Dalam Penilaian.....	13
II.5 Teknik Pengumpulan Data Kualitatif	15
II.5.1 Wawancara.....	15
II.5.2 Observasi.....	15
II.6 BPM (<i>Business Process Management</i>)	16
II.7 Kepuasan Pelanggan (<i>Customer Satisfaction</i>)	17
II.8 Validasi terhadap Hasil Penelitian	17
II.9 Sistem Manajemen Mutu berbasis ISO	18
BAB III METODOLOGI.....	20
III.1 Model Konseptual	20
III.2 Kerangka Pemecahan Masalah.....	22
III.2.1 Tahap <i>Define Data Collection and Standard</i>	23
III.2.2 <i>Data Discovery and “As Is Analysis”</i>	23
III.2.3 <i>Analysis and Recommended Change</i>	24
III.2.4 <i>Process Workflow Change Design (“To Be”)</i>	24
III.2.4.1 Proses Perancangan Form Tes Fisik dan Tes Pengetahuan	24
BAB IV PENGOLAHAN DATA DAN PERANCANGAN	26
IV.1 Pengumpulan Data	26
IV.1.1 Data Primer.....	26
IV.2 Komponen Penilaian Satuan Pengamanan.....	34
IV.3 Perancangan Penilaian berdasarkan Tes Fisik	35
IV.3.2 Penentuan Unsur Penilaian.....	35
IV.3.3 Perancangan Form Penilaian	37

IV.3.4.1 Kriteria Penilaian	38
IV.3.4.2 Cara Perhitungan Penilaian	39
IV.5 Perancangan Penilaian Kinerja berdasarkan Perilaku Kerja	41
IV.5.1 Format dan Skala Penilaian	41
IV.5.3 Perancangan Form Penilaian	52
IV.5.4 Proses Penilaian pada Perilaku Kerja	56
IV.6 Perancangan Penilaian Kinerja berdasarkan Penilaian oleh <i>Customer Satisfaction</i>	57
IV.6.1 Format dan Skala Penilaian	57
IV.6.2 Penentuan Unsur – Unsur Penilaian	57
IV.6.3 Perancangan Form Penilaian berdasarkan <i>Customer Satisfaction</i>	58
IV.6.4 Proses Penilaian berdasarkan <i>Customer Satisfaction</i>	59
IV.6.5 Kriteria Penilaian berdasarkan <i>Customer Satisfaction</i>	59
IV.6.6 Cara Perhitungan Penilaian berdasarkan <i>Customer Satisfaction</i>	59
IV.7 Perhitungan Total Penilaian Kerja	60
IV.8 Penentuan Skala Penilaian Kinerja Petugas Satuan Pengamanan.....	61
BAB V ANALISIS	62
V.1 Analisis Perbaikan	62
V.1.1 Kondisi Eksisting	62
V.1.2 Analisis	62
V.1.3 Usulan	63
V.1.4 Analisis	63
V.2 Analisis Pemilihan Komponen Penilaian	64
V.3 Analisis Terhadap Pihak yang Melakukan Penilaian	65

V.3.1 Analisis pada Tes Fisik dan Tes Pengetahuan	65
V.3.2 Analisis Perilaku Kerja	66
V.3.3 Analisis Customer Satisfaction	66
V.4 Analisis Pemilihan Waktu Penilaian	66
V.5 Analisis Penentuan Skala Penilaian.....	67
V.6 Instrumen Performance	67
V.7 User Acceptance	67
V.8 Analisis Hasil Rancangan yang Memiliki Keterkaitan dengan ISO 9001:2015	68
BAB IV KESIMPULAN DAN SARAN	70
VI.1 Kesimpulan	70
VI.2 Saran.....	71
VI.2.1 Saran untuk Perusahaan.....	71
VI.2.2 Saran untuk Peneliti Selanjutnya.....	71
DAFTAR PUSTAKA	72
LAMPIRAN.....	74