

## DAFTAR ISI

LEMBAR PENGESAHAN.....	i
LEMBAR PERNYATAAN ORISINILITAS.....	ii
ABSTRAK.....	iii
ABSTRACT.....	iv
KATA PENGANTAR.....	v
PERSEMBAHAN.....	vi
DAFTAR ISI.....	viii
DAFTAR GAMBAR.....	xii
DAFTAR TABEL.....	xiii
Bab 1 Pendahuluan.....	1
1.1. Latar Belakang.....	1
1.2. Perumusan Masalah.....	6
1.3. Tujuan Penelitian.....	7
1.4. Manfaat Penelitian.....	7
1.5. Batasan Masalah.....	7
1.6. Sistematika Penulisan.....	7
Bab 2 Landasan Teori.....	9
2.1. Kajian Pustaka.....	9
2.1.1. <i>Performance Appraisal</i> .....	9
2.1.1.1. Metode Penilaian Kinerja.....	9
2.1.1.2. Keunggulan Metode.....	12
2.1.2. Pengembangan BARS.....	14
2.1.3. Metode Pengumpulan Data.....	15

2.1.4. AHP.....	21
2.1.5. <i>Scaling Incident</i> dan Deviasi Standar.....	22
2.2. Jurnal Terdahulu.....	23
2.2.1. Penelitian Awani, Fida Nirmala, Ika Puspita (2018).....	23
2.2.2. Penelitian Fithri, Prima Prathama, Yudhi Erman (2014).....	24
2.2.3. Penelitian Locander, William B. Staples, William A. (1978).....	25
2.2.4. Penelitian Umbreit, W. Terry (1986).....	25
2.2.5. Penelitian Umbreit, W. Terry, Eder, Robert W. (1987).....	26
2.3. Kinerja Tugas dan Kinerja Perilaku.....	26
2.4. <i>Critical Success Factor</i> (CSF).....	26
Bab 3 Metodologi Penelitian.....	29
3.1. Model Konseptual.....	29
3.2. Sistematisa Penyelesaian.....	30
3.2.1. Pendahuluan.....	31
3.2.2. Pengumpulan dan Pengolahan Data.....	31
3.2.3. Tahapan Pembuatan Rancangan BARS.....	32
3.2.4. Tahapan Pembuatan AHP.....	33
3.2.5. Analisis Hasil Rancangan Penilaian Kinerja.....	33
3.2.6. Kesimpulan.....	34
Bab 4 Pengumpulan dan Pengolahan Data.....	35
4.1. Profil Perusahaan.....	35
4.1.1. Struktur Organisasi pada Hotel Grand Mutiara.....	35
4.1.2. Deskripsi Pekerjaan pada bagian <i>Room boy</i> .....	36
4.2. Pengumpulan Data.....	36
4.2.1. Kondisi Eksisting Perusahaan.....	36

4.2.2. Identifikasi Pekerjaan Menggunakan CSF.....	37
4.3. Pengolahan Data.....	41
4.3.1. <i>Critical Incident Technique</i> .....	41
4.3.2. <i>Performance Dimension</i> .....	41
4.3.3. <i>Retranslation</i> .....	43
4.3.4. <i>Scaling Incident</i> .....	46
4.3.5. <i>Final Instrument</i> .....	48
4.4. <i>Template Performance Appraisal BARS</i> .....	54
4.5. <i>Simulasi Performance Appraisal di bagian Housekeeping</i> .....	57
Bab 5 Analisis Data.....	61
5.1. Analisis Perancangan CSF.....	61
5.1.1. Faktor Tangibilitas ( <i>Tangibility</i> ).....	63
5.1.2. Faktor Keandalan ( <i>Reliability</i> ).....	63
5.1.3. Faktor Jaminan ( <i>Assurance</i> ).....	63
5.1.4. Faktor Responsif ( <i>Responsiveness</i> ).....	64
5.1.5. Faktor Empati ( <i>Empathy</i> ).....	64
5.2. Analisis Metode BARS.....	64
5.2.1. Analisis CIT.....	65
5.2.2. Analisis <i>Performance Dimensional</i> .....	65
5.2.3. Analisis <i>Retranslation</i> .....	65
5.2.4. Analisis <i>Scaling Incident</i> .....	65
5.2.5. Analisis <i>Final Instrument</i> .....	66
5.3. Analisis Simulasi <i>Performance Appraisal</i> Eksisting dan Usulan.....	67
5.4. Implikasi Manajerial.....	69
Bab 6 Penutup.....	70

6.1. Kesimpulan.....	70
6.2. Saran.....	70
6.2.1. Saran bagi Perusahaan.....	70
6.2.2. Saran bagi Penelitian selanjutnya.....	71
Daftar Pustaka.....	72
LAMPIRAN A.....	76
LAMPIRAN B.....	116
LAMPIRAN C.....	124