

DAFTAR ISI

ABSTRAK	ii
ABSTRACT	iii
KATA PENGANTAR	iv
PERSEMBAHAN	v
DAFTAR ISI	vi
DAFTAR GAMBAR	ix
DAFTAR TABEL	x
DAFTAR SINGKATAN	xii
DAFTAR LAMPIRAN	xiii
BAB 1 PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Perumusan Masalah	5
1.3 Tujuan Penelitian	5
1.4 Batasan Penelitian	5
1.5 Manfaat Penelitian	6
1.6 Sistematika Penulisan	7
BAB 2 TINJAUAN PUSTAKA	8
2.1 Pengertian Sistem	8
2.2 Pengertian Informasi	8
2.3 Pengertian Sistem Informasi	8
2.4 Manajemen Sumber Daya Manusia	9
2.5 Kinerja	10
2.6 Penilaian Kinerja	10
2.6.1 Faktor-faktor Penilaian Kinerja	11
2.6.2 Tujuan Penilaian Kinerja	12
2.6.3 Tujuan Penilaian Kinerja	12
2.6.4 Manfaat Penilaian Kinerja	14
2.7 Metode Penilaian Kinerja	15
2.8 Critical Incident Technique	17

2.8.1	Kelebihan dan Keuntungan Metode Critical Incident Technique	17
2.8.2	Prosedur Metode Critical Incident Technique	18
2.9	Penelitian Kualitatif	18
2.10	Referensi Penelitian Terdahulu	19
BAB 3	METODOLOGI PENELITIAN	21
3.1	Model Konseptual	21
3.2	Sistematika Pemecahan Masalah	22
3.2.1	Tahap Pendahuluan	23
3.2.2	Tahap Pengumpulan Data	23
3.2.3	Tahap Pengolahan Data	24
3.2.3.1	Critical Incident Technique	24
3.2.4	Kesimpulan dan Saran	28
BAB 4	PENGUMPULAN DAN PENGOLAHAN DATA	29
4.1	Identifikasi Kebutuhan Data	29
4.1.1	Deskripsi Objek Penelitian	29
4.1.2	Struktur Organisasi Unit SISFO Universitas Telkom	29
4.2	Tahapan Critical Incident Technique	31
4.2.1	Tujuan Umum	31
4.2.2	Rencana dan Spesifikasi	31
4.2.3	Mengumpulkan Data	33
4.2.4	Menganalisis Data	34
4.2.5	Hasil dan Melaporkan Data	38
BAB 5	ANALISIS	43
5.1	Analisis Penilaian	43
5.1.1	Analisis Penilaian Existing	43
5.1.2	Analisis Penilaian Usulan	45
5.2	Analisis Penilaian Kinerja	46
5.3	Perbedaan Penilaian Existing dan Usulan	58
BAB 6	KESIMPULAN DAN SARAN	60

6.1 Kesimpulan	60
6.2 Saran	60
6.2.1 Bagi Unit SISFO Universitas Telkom	60
6.2.2 Bagi Peneliti Selanjutnya	60
DAFTAR PUSTAKA	62
DAFTAR LAMPIRAN	66