

## DAFTAR ISI

	<b>Halaman</b>
<b>HALAMAN JUDUL</b> .....	<b>i</b>
<b>SURAT PERNYATAAN</b> .....	<b>ii</b>
<b>HALAMAN PENGESAHAN</b> .....	<b>iii</b>
<b>ABSTRAK</b> .....	<b>iv</b>
<b>ABSTRAK (IN ENGLISH)</b> .....	<b>v</b>
<b>HALAMAN MOTTO</b> .....	<b>vi</b>
<b>HALAMAN PERSEMBAHAN</b> .....	<b>vii</b>
<b>UCAPAN TERIMA KASIH</b> .....	<b>viii</b>
<b>DAFTAR ISI</b> .....	<b>xi</b>
<b>DAFTAR TABEL</b> .....	<b>xiv</b>
<b>DAFTAR GAMBAR</b> .....	<b>xv</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN</b>	
A. Latar Belakang Masalah .....	1
B. Fokus Studi .....	8
C. Tujuan Studi .....	9
<b>BAB II TINJAUAN TEORITIK</b>	
A. Teori Performance Management .....	10
1. Performance / Kinerja .....	10

2. Management .....	16
B. Definisi Performance Management .....	18
C. Tujuan Performance Management .....	20
D. Karakteristik Performance Management .....	21
E. Proses Performance Management .....	21
F. Aktivitas Utama Dalam Performance Management.....	23
G. Performance Management dan Organizational Capabilities .....	23
1. Definisi Organizational Capabilities .....	26
2. Peran Performance Management Dalam Peningkatan Kinerja .....	28
3. Peran Performance Management Dalam Peningkatan Retensi.. .....	29
H. Kerangka Konseptual.....	34

### **BAB III METODE RISET**

A. Desain dan Tahapan Riset Tindakan .....	35
1. Definisi Riset Tindakan .....	35
2. Tahapan Riset Tindakan.....	36
B. Lokasi Riset .....	37
C. Instrumen Asesmen.....	40
1. Instrumen Pengumpulan Data .....	40
2. Instrumen Asesmen Retensi.....	44
3. Instrumen Asesmen Peningkatan Kinerja .....	44

D. Intervensi Pengembangan Organisasi..... 46

**BAB IV HASIL RISET DAN PEMBAHASAN**

A. Hasil dari Masa Percobaan (3 bulan)..... 57

1. Feedback Tahap Pelaksanaan..... 57

2. Hasil Dari Masa Percobaan Performance Management..... 61

**BAB IV KESIMPULAN DAN SARAN**

A. Kesimpulan..... 65

B. Kesimpulan ..... 67

**DAFTAR PUSTAKA** ..... 70

**LAMPIRAN**..... 72

## DAFTAR TABEL

<b>Tabel</b>	<b>Halaman</b>
Tabel I.1 Data Market Share Hotel di Balikpapan.....	2
Tabel I.2 Data Occupancy Hotel Di Balikpapan tahun 2010 - 2011 .....	3
Tabel 1.3 Faktor Pendorong Turnover dan Penurunan Kinerja .....	6
Tabel II.1 Organizational Capabilities Level Analysis.....	26
Tabel IV.1 Data Turnover Sebelum dan Sesudah Masa Percobaan.....	64

## DAFTAR GAMBAR

<b>Gambar</b>	<b>Halaman</b>
Gambar II.1 Siklus Performance Management.....	22
Gambar II.2 Aktivitas Performance Management .....	24
Gambar II.3 Alur Penyelarasan Organisasi, Department dan Individu .....	25
Gambar II.4 Bagan Konseptual.....	34
Gambar III.1 Struktur Organisasi Hotel X Balikpapan.....	39
Gambar III.2 Alur Proses Intervensi .....	46