

DAFTAR ISI

COVER.....	
LEMBAR PENGESAHAN.....	ii
PERNYATAAN KEASLIAN	iii
PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI KARYA ILMIAH UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS	iv
KATA PENGANTAR	v
ABSTRACT	vi
ABSTRAK	vii
DAFTAR ISI	viii
DAFTAR TABEL	xi
DAFTAR GAMBAR.....	xii
BAB 1 PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang Masalah.....	1
1.2 Rumusan Masalah.....	7
1.3 Tujuan Penelitian	8
1.4 Manfaat Penelitian	8
1.5 Batasan Penelitian.....	8
1.6 Sistematika Penulisan.....	9
BAB 2 KAJIAN PUSTAKA.....	10
2.1 Kompetensi.....	10
2.1.1 Definisi Kompetensi.....	10
2.1.2 Kamus Kompetensi	12
2.1.3 Matriks Kompetensi	14
2.1.4 Penilaian Kompetensi	15
2.2 Pelatihan dan Pengembangan	16
2.2.1 Program Pelatihan dan Pengembangan Strategis.....	16
2.2.2 Proses Merancang Pelatihan	18
2.2.3 Evaluasi Program Pelatihan	21
BAB 3 METODE PENELITIAN	24

3.1 Kerangka Kerja	24
3.2 Metode Pengumpulan Data	25
BAB 4 GAMBARAN UMUM PERUSAHAAN	27
4.1 Profil Perusahaan	27
4.2 Sejarah Singkat Perusahaan	27
4.3 Visi, Misi, dan Filosofi Perusahaan	28
4.3.1 Visi Perusahaan	28
4.3.2 Misi Perusahaan	28
4.3.3 Filosofi Perusahaan	28
4.4 Struktur Organisasi	29
4.5 Proses Bisnis	32
BAB 5 KESENJANGAN KOMPETENSI DAN PENETAPAN PRIORITAS PELATIHAN & PENGEMBANGAN	35
5.1 Penyusunan <i>Required Competency Level</i>	35
5.1.1 Model Kompetensi Berdasarkan Jobdesc	35
5.1.2 Kamus Kompetensi	38
5.1.2 Matriks Kompetensi	39
5.2 Penyusunan <i>Current Competency Level</i>	41
5.3 Penentuan Kesenjangan Kompetensi dan Penetapan Prioritas	42
BAB 6 RANCANGAN PROGRAM PELATIHAN DAN PENGEMBANGAN SERTA PEDOMAN IMPLEMENTASINYA	43
6.1 Hubungan Program pelatihan dengan 9 karakteristik SHRD	43
6.1.1 Integrasi dengan Visi Misi dan Tujuan organisasi	43
6.1.2 Dukungan Manajemen Puncak	44
6.1.3 Memperhatikan Lingkungan Fungsi HRD	44
6.1.4 Rencana dan Kebijakan HRD	44
6.1.5 Komitmen dan Kebijakan Manajer Lini	45
6.1.6 Keberadaan dari Aktivitas SDM yang saling melengkapi	45
6.1.7 Peran Pelatih yang Diperluas	46
6.1.8 Pengenalan Pada Budaya	46
6.1.9 Penekanan Pada Evaluasi	46

6.2 Program Pelatihan Sesuai karakteristik SHRD	47
6.3 Pedoman Implementasi Program Pelatihan	49
BAB 7 SIMPULAN DAN SARAN	51
7.1 Simpulan	51
7.2 Saran	51
DAFTAR PUSTAKA	52
LAMPIRAN	54

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Contoh data komplain	5
Tabel 2.1 Contoh Kamus Kompetensi Spencer	12
Tabel 2.2 Skala Kompetensi CO (1)	12
Tabel 2.3 Skala Kompetensi CO (2)	13
Tabel 2.4 Matriks Kompetensi Palan 2003	14
Tabel 2.5 Gap Kompetensi Palan 2003	14
Tabel 2.6 Metode Asesmen Palan 2003	15
Tabel 2.7 Perbedaan Pelatihan dan Pengembangan	16
Tabel 2.8 Karakteristik Tingkat Kedewasaan SHRD	17
Tabel 2.9 Hasil Evaluasi Noe 2013	22
Tabel 3.1 Tabel Kebutuhan Data.....	26
Tabel 5.1 Uraian Pekerjaan Waiters	35
Tabel 5.2 Kamus Kompetensi SS	38
Tabel 5.3 <i>Required Competency Level</i>	40
Tabel 5.4 Hasil Review Ahli Gizi MHJS oleh Head Gizi	41
Tabel 5.5 Pertimbangan Prioritas Kompetensi.....	42
Tabel 6.1 Program Pelatihan Waiters dengan Kompetensi CO dan SS.....	48
Tabel 6.2 Timeline Pedoman Implementasi Program Pelatihan	50

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Struktur Usaha PT Aerofood Indonesia	1
Gambar 1.2 Penyebab Komplain	4
Gambar 1.3 Keterlibatan Posisi	4
Gambar 2.1 Roman Pavillion	11
Gambar 2.2 Proses Merancang Pelatihan Noe 2013	18
Gambar 3.1 Kerangka Kerja	24
Gambar 4.1 Struktur Organisasi (1)	31
Gambar 4.2 Struktur Organisasi (2)	31
Gambar 4.3 Flowchart Proses Bisnis (1)	32
Gambar 4.4 Flowchart Proses Bisnis (2)	33

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 : Hasil Kerja Praktek

Lampiran 2 : Model Kompetensi Berdasarkan Jobdesc

Lampiran 3 : Kamus Kompetensi

Lampiran 4 : Matriks Kompetensi / RCL

Lampiran 5 : CCL dan Gap Kompetensi

Lampiran 6 : Program Pelatihan

Lampiran 7 : Kebutuhan Pengembangan dan Kurikulum Berjenjang

Lampiran 8 : Daftar Istilah