

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
SERTIFIKASI.....	ii
PENGESAHAN TESIS.....	iii
<i>ABSTRACT</i>	iv
ABSTRAK	v
KATA PENGANTAR.....	vi
DAFTAR ISI.....	vii
DAFTAR GAMBAR.....	xi
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	4
1.3 Pertanyaan Penelitian	4
1.4 Tujuan Penelitian	5
1.5 Manfaat Penelitian	5
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	6
2.1 <i>Human Capital</i>	6
2.1.1 Pengetian.....	6
2.1.2 Komponen <i>Human Capital</i>	11
2.1.3 Teori <i>Human Capital</i>.....	32
2.1.4 Pemberian penilaian terhadap sumber daya manusia	32
2.1.5 Faktor-faktor Keberhasilan HC (<i>Human Capital</i>).....	38
2.1.6 Pengelolaan <i>Human Capital</i>	40
2.2 Teknologi Informasi	41
2.2.1 Definisi terkait Teknologi.....	41
2.2.2 Definisi terkait Informasi	42
2.2.3 Definisi terkait teknologi informasi.....	43
2.2.4 Fungsi dan tujuan terkait Teknologi Informasi.....	44
2.2.5 Bagian yang terdapat pada teknologi informasi	46

2.2.6	Peranan terkait Teknologi Informasi di Organisasi.....	52
2.2.7	Pengaruh Informasi Teknologi Terhadap Aktivitas Karyawan	55
2.2.8	Sistem Informasi terkait Sumber Daya Manusia dan Aktivitas Pekerja	56
2.2.9	Tata Kelola terkait Teknologi Informasi	61
2.3	Internal Proses	62
2.3.1	Definisi internal proses	62
2.3.2	Penilaian Kinerja	64
2.3.3	Tujuan dan manfaat diterapkannya penilaian kinerja	65
2.3.4	Sistem Pengendalian Internal (SPI)	66
2.3.5	Faktor yang Mempengaruhi Kinerja Perusahaan.....	71
2.4	Efisiensi Proses.....	73
2.4.1	Definisi Efisiensi Proses	73
2.4.2	Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Efisiensi Proses.....	74
2.4.3	Metode untuk Meningkatkan Efisiensi Proses	79
2.4.4	Manfaat Efisiensi Proses.....	85
2.4.5	Tantangan dalam Meningkatkan Efisiensi Proses.....	91
2.5	Kinerja Proses.....	98
2.5.1	Definisi Kinerja Proses	98
2.5.2	Pengukuran Kinerja Proses	99
2.5.3	Analisis Kinerja Proses.....	101
2.5.4	Perbaikan Kinerja Proses.....	102
2.5.5	Pengelolaan Kinerja Proses.....	104
2.5.6	Etika dan Keberlanjutan dalam Kinerja Proses.....	106
2.5.7	Tantangan dan Inovasi dalam Kinerja Proses	107
2.6	Kerangka Alur Penelitian.....	109
BAB III METODE PENELITIAN		110
3.1	Jenis Penelitian	110
3.2	Sumber Data	110

3.3	Teknik Pengumpulan Data.....	111
3.3.1	Wawancara	111
3.3.2	Observasi.....	112
3.3.3	Penelitian Kepustakaan.....	112
3.3.4	Dokumentasi	112
3.4	Metode Pengolahan dan Analisa Data.....	112
3.4.1	Kategorisasi Data	113
3.4.2	Reduksi Data.....	113
3.4.3	Penyajian Data	113
3.4.4	Penarikan Kesimpulan	113
3.5	Karakteristik Informan Penelitian	114
3.5.1	Informan pertama penelitian	114
3.5.2	Informan kedua penelitian	114
3.6	Tempat dan Waktu Penelitian	114
3.6.1	Tempat Penelitian	114
3.6.2	Waktu Penelitian.....	114
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....		115
4.1	Gambaran Umum Obyek Penelitian	115
4.2	Deskripsi Narasumber Penelitian	118
4.2.1	Profil Narasumber Surveyor.....	118
4.2.2	Profil Narasumber Pemeriksa Laporan.....	121
4.3	Hasil dan Pembahasan	124
4.3.1	<i>Human Capital</i>	124
4.3.2	Teknologi Informasi.....	128
4.3.3	Internal Proses.....	132
4.4	Kinerja Proses.....	136
BAB V KESIMPULAN.....		138
5.1	Kesimpulan	138
5.1.1	Kesimpulan dari segi <i>human capital</i>	138
5.1.2	Kesimpulan dari segi teknologi informasi	139

5.1.3	Kesimpulan dari segi internal proses	140
5.1.4	Kesimpulan dari segi efisiensi proses dan kinerja proses	141
5.2	Implikasi Manajerial.....	142
5.2.1	<i>Human capital</i>	142
5.2.2	Teknologi Informasi.....	143
5.2.3	Internal proses.....	144
5.3	Implikasi teori.....	145
5.3.1	Teori <i>Human Capital</i>	145
5.3.2	Teori Teknologi Informasi	146
5.3.3	Teori Internal Proses	148
5.4	Keterbatasan dan Agenda Penelitian yang akan datang.....	149
5.4.1	<i>Human Capital</i>	149
5.4.2	Teknologi Informasi.....	150
5.4.3	Internal Proses.....	150
DAFTAR PUSTAKA		152
LAMPIRAN.....		160