

DAFTAR ISI

LEMBAR PENGESAHAN	ii
Abstrak	iii
<i>Abstract</i>	iv
LEMBAR PENYATAAN KEASLIAN SKRIPSI	v
LEMBAR PERSEMBAHAN	vi
KATA PENGANTAR	vii
DAFTAR ISI.....	viii
DAFTAR TABEL	xii
DAFTAR GAMBAR	xiv
DAFTAR LAMPIRAN	xvii
BAB I PENDAHULUAN	
A. Analisis Masalah	1
B. Identifikasi Masalah	11
C. Batasan Masalah	11
D. Rumusan Masalah	12
E. Tujuan Penelitian	12
F. Manfaat Penelitian	12
BAB II KAJIAN TEORI	
A. <i>Improving Performance</i>	14
B. Konteks Teknologi Kinerja dalam " <i>Improving Performance</i> "	27

C. Analisis Akar Penyebab	34
D. PT. Sedayu Utama	64
E. Asumsi Intervensi	74
F. Hasil Penelitian yang Relevan	79
G. Kerangka Berfikir	81
BAB III METODOLOGI PENELITIAN	
A. Tujuan Penelitian	84
B. Tempat dan Waktu Penelitian	84
C. Responden Penelitian	85
D. Metode Penelitian	85
E. Tahapan Proses Analisis Akar Penyebab Masalah	86
F. Teknik Pengumpulan Data	94
G. Teknik Analisis Data	96
BAB IV HASIL PENELITIAN	
A. Deskripsi Data	99
B. Analisis Data	128
C. Keterbatasan Penelitian	185
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	
A. Kesimpulan	186
B. Implikasi	191
C. Saran	192
DAFTAR PUSTAKA	193

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Rekapitulasi Surat Tagihan (invoice) Berkala Status Normal Sampai Bulan Ferburari 2018 PT. Sedayu Utama atas PT. AGGREKO	6
Tabel 1.2 Rekapitulasi Surat Tagihan (invoice) Berkala Status Normal Sampai Bulan Ferburari 2018 PT. Sedayu Utama atas PT. AGGREKO	7
Tabel 1.3 Rekapitulasi surat Invoice PT Sedayu Utama	8
Tabel 4.1 Rekapitulasi jumlah surat Invoice PT. Sedayu Utama	101
Tabel 4.2. Rekapitulasi ide atau gagasan <i>unstructured brainstorming</i>	107
Tabel 4.3. Rekapitulasi <i>group ideas unstructured brainstorming</i>	109
Tabel 4.4 Persentase Indikator Menerima Bukti Pemasangan dan Penyelesaian Proyek	128
Tabel 4.5 Persentase Indikator Mempersiapkan Berkas atau Bukti Lain Terkait Pengeluaran Perusahaan dalam Satu Proyek	132
Tabel 4.6 Persentase Indikator Menggandakan dan Mengarsipkan Semua Bukti Penyelesaian Proyek	135
Tabel 4.7. Persentase Indikator Mengelompokkan Jenis Pengeluaran Proyek	139
Tabel 4.8. Persentase Indikator Menghitung Jumlah Pengeluaran	140
Tabel 4.9. Persentase Indikator Mengevaluasi Jumlah Pengeluaran dengan Bukti yang Telah Dikumpulkan	143

Tabel 4.10. Persentase Indikator Membuat Surat Tagihan	145
Tabel 4.11. Persentase Indikator Mengelola Faktur Pengeluaran	149
Tabel 4.12. Persentase Indikator Memantau Pembayaran Proyek	152
Tabel 4.13. Tabulasi Data Kategori Sumber Daya Manusia	155
Tabel 4.14 Tabulasi Data Kategori Peralatan Penunjang	157
Tabel 4.15 Tabulasi Data Kategori Management	159
Tabel 4.16. Tabulasi Data Kategori Motivasi	160
Tabel 4.17 <i>Five Whys People</i> (Sumber Daya Manusia)	164
Tabel 4.18 <i>Five Whys Tools</i> (Peralatan)	168
Tabel 4.19 <i>Five Whys Management</i>	169
Tabel 4.20 <i>Five Whys Motivation</i>	172
Tabel 4.21 Penggunaan TRIZ dalam Mengatasi Masalah Sumber Daya Manusia	174
Tabel 4.22. Penggunaan TRIZ dalam Mengatasi Masalah Peralatan Penunjang	177
Tabel 4.23. Penggunaan TRIZ dalam Mengatasi Masalah Manajemen	180
Tabel 4.24. <i>Problem Elimination</i> Motivasi	183

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1. Model Teknologi Kinerja dari ISPI 2012	23
Gambar 2.2. Model Teknologi Kinerja dari ASTD	26
Gambar 2.3. Proses Pemecahan Masalah Bjorn Andersen & Tom Fagerhaug	44
Gambar 2.4. Diagram Fishbone	51
Gambar 2.5. Diagram Matriks	54
Gambar 2.6 Alur Kerjasama Proyek Pemasangan Genset PT. Sedayu Utama	69
Gambar 3. 1. Tahapan Root Cause Analysis	87
Gambar 4. 1. Diagram Alur (Flowchart) deskripsi kerja sub div project payment PT. Sedayu Utama	104
Gambar 4.2. Diagram persentase indikator menerima bukti pemasangan dan penyelesaian proyek	112
Gambar 4.3. Diagram Persentase indikator mempersiapkan berkas atau bukti lain terkait pengeluaran perusahaan	114
Gambar 4.4. Diagram Persentase hasil indikator menggandakan dan mengarsipkan berkas	116
Gambar 4.5 Diagram Persentase Mengelompokkan Jenis Pengeluaran ..	117
Gambar 4.6. Diagram Persentase Menghitung Jumlah Pengeluaran	119

Gambar 4.7. Diagram Persentase Indikator Mengevaluasi Jumlah Pengeluaran dengan Bukti yang Telah Dikumpulkan	120
Gambar 4.8. Diagram Persentase Indikator pembuatan surat invoice	122
Gambar 4.9. Diagram Persentase Indikator Mengelola Faktur Pengeluaran	124
Gambar 4.10. Diagram Persentase Indikator Memantau Pembayaran Proyek	126
Gambar 4.11. Diagram hasil observasi indikator menerima bukti pemasangan dan penyelesaian proyek	130
Gambar 4.12. Diagram hasil observasi indikator mempersiapkan berkas atau bukti lain terkait penyelesaian proyek	133
Gambar 4.13. Diagram hasil observasi indikator menggandakan dan mengarsipkan semua bukti proyek	137
Gambar 4.14. Diagram Hasil Observasi Indikator mengelompokkan jenis pengeluaran	139
Gambar 4.15. Diagram hasil observasi indikator menghitung jumlah pengeluaran	141
Gambar 4.16. Diagram hasil observasi indikator mengevaluasi jumlah pengeluaran dengan bukti nota	144
Gambar 4.17 Diagram hasil observasi membuat surat tagihan/invoice	147
Gambar 4.18. Diagram hasil observasi indikator mengelola faktur pengeluaran	151

Gambar 4.19. Diagram Hasil observasi pemantauan pembayara proyek ..	154
Gambar 4.20. Diagram Fishbone Penurunan Kinerja Karyawan Sub Divisi Project Payment PT. Sedayu Utama	162
Tabel 4.20 Five Whys People (Sumber Daya Manusia)	170
Tabel 4.21 Five Whys Tools (Peralatan)	173
Tabel 4.22 Five Whys Management	175
Tabel 4.23 Five Whys Motivation	176
Tabel 4.24 Penggunaan TRIZ dalam Mengatasi Masalah Sumber Daya Manusia	180
Tabel 4.25. Penggunaan TRIZ dalam Mengatasi Masalah Peralatan Penunjang	183
Tabel 4.26. Penggunaan TRIZ dalam Mengatasi Masalah Manajemen	186
Tabel 4.27. Problem Elimination Motivasi	188

DAFTAR LAMPIRAN

1. Surat Ijin Penelitian	201
2. Kisi – Kisi Instrumen	202
3. Validasi Instrumen	208
4. Panduan Wawancara	215
5. Lembar Kuesioner	222
6. Lembar Observasi	226
7. Hasil Wawancara	230
8. Hasil Kuesioner	241
9. Hasil Observasi	245
10. Matriks Kontradiksi	248
11. Daftar Riwayat Hidup	250