

## DAFTAR ISI

<b>PENGESAHAN</b> .....	i
<b>PERNYATAAN</b> .....	iii
<b>ABSTRAK</b> .....	iv
<b>ABSTRACT</b> .....	v
<b>PENGANTAR</b> .....	vi
<b>PENGHARGAAN</b> .....	viii
<b>DAFTAR ISI</b> .....	x
<b>DAFTAR TABEL</b> .....	xiii
<b>DAFTAR GAMBAR</b> .....	xv
<b>DAFTAR LAMPIRAN</b> .....	xvi
<b>BAB I PENDAHULUAN</b>	
A. Latar Belakang Masalah .....	1
B. Rumusan Masalah .....	7
C. Tujuan Penelitian .....	8
D. Manfaat Hasil Penelitian .....	9
E. Paradigma Penelitian .....	10
F. Metode Penelitian .....	12
<b>BAB II KAJIAN PUSTAKA</b>	
A. Isu Kinerja SDM dalam Konteks Administrasi Pendidikan .	14
B. Konsep Kinerja .....	18
1. Pengertian Kinerja.....	18
2. Mutu Pelayanan Jasa Sebagai Ekspresi Kualitas Kinerja Karyawan .....	34
3. Indikator Kinerja Karyawan .....	39
C. Konsep Budaya Organisasi .....	41
1. Karakteristik Budaya Organisasi .....	44
2. Jenis Budaya Organisasi .....	46
3. Fungsi Budaya Organisasi .....	49
4. Membangun Budaya Organisasi .....	50

5.	Indikator Pengukuran Persepsi Karyawan tentang Budaya Organisasi	55
D.	Konsep Etos Kerja	58
1.	Pengertian Etos Kerja	58
2.	Strategi Peningkatan Etos Kerja	63
3.	Indikator Pengukuran Persepsi Karyawan tentang Etos Kerja	64
E.	Konsep Pendidikan dan Pelatihan	65
1.	Administrasi Pendidikan dan Pelatihan	65
2.	Tujuan Pendidikan dan Pelatihan	79
3.	Indikator Pengukuran Persepsi Karyawan tentang Pendidikan dan Pelatihan	87
F.	Pengukuran Kinerja Perbankan Berdasarkan <i>Balanced Scorecard</i> dengan <i>Six Sigma</i>	88
G.	Penelitian Terdahulu	93
H.	Ringkasan Kajian Pustaka	100
<b>BAB III METODE PENELITIAN</b>		
A.	Rancangan Penelitian	107
B.	Operasionalisasi Variabel Penelitian	107
C.	Populasi dan Sampel Penelitian	113
D.	Teknik Pengumpulan Data	115
E.	Uji Validitas dan Reliabilitas Instrumen	117
F.	Rancangan Uji Hipotesis	124
G.	Teknik Analisis Data	127
<b>BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN</b>		
A.	Kondisi Umum Bank Jabar	132
1.	Sejarah Singkat	128
2.	Bidang Usaha	135
3.	Strategi Pengembangan Usaha	138

4.	Aspek-aspek Budaya Organisasi Bank Jabar .....	143
5.	Aspek-aspek Etos Kerja Karyawan Bank Jabar .....	154
6.	Pendidikan dan Pelatihan Karyawan Bank Jabar .....	159
B.	Kondisi Variabel-variabel Penelitian.....	160
1.	Persepsi Responden tentang Budaya Organisasi Bank Jabar	160
2.	Persepsi Responden tentang Etos Kerja Bak Jabar.....	164
3.	Persepsi Responden tentang Diklat .....	168
4.	Kinerja Responden .....	171
C.	Analisis Pengaruh Antar Variabel .....	175
1.	Etos Kerja Karyawan .....	155
2.	Pendidikan dan Pelatihan Karyawan .....	163
3.	Kinerja Karyawan .....	167
D.	Pembahasan.....	180
<b>BAB V</b>	<b>MODEL KONSEPTUAL MANAJEMEN PENGEMBANGAN KUALITAS KINERJA KARYAWAN BANK JABAR</b>	
A.	Asumsi Model.....	193
B.	Elemen-elemen Model .....	196
<b>BAB VI</b>	<b>KESIMPULAN, IMPLIKASI, DAN REKOMENDASI</b>	
A.	Kesimpulan .....	204
B.	Implikasi .....	208
C.	Rekomendasi .....	212
<b>DAFTAR PUSTAKA</b> .....		215
<b>LAMPIRAN</b> .....		221