

DAFTAR ISI

KATA PENGANTAR	vi
ABSTRACT	vii
DAFTAR ISI	viii
DAFTAR GAMBAR	xi
DAFTAR TABEL	xii
BAB 1 PENDAHULUAN	1
1. Latar Belakang.....	1
2. Rumusan Masalah	4
3. Tujuan Penelitian.....	4
4. Manfaat Penelitian.....	5
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	7
A. Budaya Organisasi.....	7
1. Definisi Budaya Organisasi	7
2. Dimensi Budaya Organisasi	9
3. Level Budaya Organisasi.....	9
4. Fungsi Budaya Organisasi	10
5. Jenis Budaya Organisasi.....	11
B. Kinerja	12
1. Definisi Kinerja	12
2. Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kinerja.....	13

3. Tujuan dan Sasaran Kinerja.....	15
4. Indikator Kinerja.....	15
C. Definisi Kaizen	16
D. Karakteristik Kaizen	20
E. Konsep Kaizen	21
1. Konsep Gerakan 5S (Seiri, Seiton, Seiso, Seiketsu, Shitsuke).....	21
2. Konsep PDCA (Plan, Do, Check, Action)	22
F. Faktor yang Mempengaruhi Kaizen	23
G. Standarisasi Kaizen.....	24
H. Prinsip Budaya Kaizen	24
H. Manfaat Penerapan Budaya Kaizen.....	26
I. Penelitian Sebelumnya	28
J. Kerangka Berpikir.....	30
BAB III GAMBARAN UMUM.....	31
A. Gambaran Umum Obyek Penelitian.....	31
1 Sejarah Perusahaan	31
2. Visi BCA	32
3. Misi BCA.....	32
4. Tata Nilai BCA.....	32
5. Struktur Organisasi BCA.....	33
B. Uraian tentang Posisi, Peran/Kegiatan, Situasi, dan Kondisi Obyek yang Diteliti.....	33
BAB IV METODOLOGI PENELITIAN.....	35

A. Pendekatan Penelitian.....	35
B. Lokasi dan Waktu Penelitian	36
C. Fokus Penelitian.....	36
D. Sumber Informan Penelitian	37
E. Prosedur Pengumpulan Data	37
F. Metode Analisis.....	38
1. Analisis Data	38
2. Validitas dan Reliabilitas Data	41
BAB V ANALISIS DAN BAHAN TEMUAN	43
1. Hasil dan Pembahasan Penelitian	43
1. Wawancara	43
2. Observasi	59
BAB VI KESIMPULAN DAN SARAN	71
1. KESIMPULAN	71
2. SARAN.....	74
Daftar Pustaka	76

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2. 1 Level Budaya Organisasi	9
Gambar 2. 2 Filosofi Kaizen	18
Gambar 2. 3 Principles of Kaizen Philosophy.....	25
Gambar 2. 4 Kerangka Berpikir	30
Gambar 3. 1 Logo BCA.....	31
Gambar 3. 2 Struktur Organisasi BCA.....	33
Gambar 4. 1 Analisis Data Penelitian Kualitatif	39
Gambar 5. 1 Dokumentasi Wawancara (1)	45
Gambar 5. 2 Dokumentasi Wawancara (2)	46
Gambar 5. 3 Dokumentasi Wawancara (3)	46
Gambar 5. 4 Dokumentasi Wawancara (4)	47
Gambar 5. 5 Proses Penerapan PDCA di BCA	65

DAFTAR TABEL

Tabel 5. 1 Data Partisipan Wawancara	44
Tabel 5. 2 Hasil Observasi	60
Tabel 5. 3 Perbandingan Data	67