

Edisi Pertama Tahun 2008

Sunda Ariana

Manajemen Sumber Daya Manusia

(Human Capital Management Approach)



Penerbit :
PPP - UBD Press

Ariana, Sunda

Manajemen Sumber Daya Manusia

Oleh Sunda Ariana – Ed.1, Cet.1 – Palembang: Universitas Bina

Darma Press, 2008

180 hlm.; 21 cm

Bibliografi; hlm. 178

@Hak cipta 2008, pada pengarang

Dilarang mengutip sebagian atau seluruh isi buku

Ini dengan cara apapun, tanpa seizin sah dari pengarang

Cetakan pertama: Oktober 2008

Sunda Ariana, M.Pd.

Manajemen Sumber Daya Manusia

Penerbit

PUSAT PENERBITAN DAN PERCETAKAN

UNIVERSITAS BINA DARMA PRESS (PPP-UBD Press)

Jl. Jenderal Ahmad Yani No.12 Palembang

Telp. +62711-515679, 515581

Fax. +62711-515582, 515582

Anggota **IKAPI** (Ikatan Penerbit Indonesia)

No. 008/SMS/05

DAFTAR ISI

Kata Pengantar	iv
Daftar Isi	vi
BAB 1 PENDAHULUAN	1
A. Pengertian Manajemen Sumber Daya Manusia	1
B. Manajemen Sumber Daya Manusia Menjadi Penting	4
C. Manajemen Sumber Daya Manusia Menjadi Strategic	7
D. Perbedaan Manajemen SDM dan Manajemen Personalia	13
E. Evolusi Manajemen SDM	14
BAB 2 PERERENCANAAN SDM	16
A. Pengertian dan Istilah	16
B. Peramalan Kebutuhan	19
C. Integrasi Dalam Perencanaan	28
D. Integrasi Perencanaan Dan Perencanaan Strategik	34
BAB 3 REKRUT DAN SELEKSI CALON KARYAWAN	41
A. Pengertian	41
B. Sumber Rekrut	43
C. Seleksi Calon Pegawai	44
D. Merekrut Karyawan Terbaik	52
D. Rekrutmen - Kunci Keberhasilan Organisasi	55
E. Strategi Rekrut Karyawan Andalan	58
BAB 4 PENDIDIKAN DAN PELATIHAN	66
A. Pengertian dan Pentingnya Pembinaan dan Diklat	66
B. Tujuan Pendidikan dan Pelatihan	72
C. Metode-Metode Pelatihan	75
BAB 5 PEMBERDAYAAN KARYAWAN (<i>Empowerment</i>)	80
A. Pengertian <i>Empowerment</i> (Pemberdayaan)	80
B. Pemberdayaan Karyawan akan Membantu Manajemen	82

C. Manfaat Pemberdayaan bagi Manajemen	82
D. Keuntungan Pemberdayaan bagi Tempat Kerja	83
E. Komunikasi Kepada Karyawan Bahwa Mereka Diberdayakan	83
F. Metode Memberdayakan Karyawan	84
G. Cara Terbaik Memberdayakan Karyawan	84
H. Bagaimana Memotivasi Karyawan agar Bersedia Diberdayakan	88
I. Menciptakan Lingkungan yang Mendukung Pemberdayaan	88
J. Ciri-ciri Lingkungan yang Telah Diberdayakan	89
K. Penyebab Kegagalan Pemberdayaan	90
 BAB 6 KOMPENSASI	 91
A. Pengertian Kompensasi	91
B. Jenis-jenis Kompensasi	93
C. Tujuan Pemberian Kompensasi	94
D. Asas dan Metode Kompensasi	94
E. Faktor yang Mempengaruhi Besarnya Kompensasi	95
 BAB 7 MOTIVASI	 106
A. Pengertian Motivasi	110
B. Tujuan Motivasi	111
C. Asas Motivasi	111
D. Model Motivasi	112
E. Metode Motivasi	113
F. Jenis Motivasi	113
 BAB 8 PENILAIAN KINERJA	 114
A. Pengertian-Pengertian dan Terminologi	114
B. Permasalahan yang sering timbul dalam penilaian	115
C. Sasaran-Sasaran Penilaian Kinerja	115
D. Sasaran-Sasaran Penilaian Prestasi	116
E. Penilaian Pengembangan (<i>Development</i>)	118
F. Masalah Penilaian Kinerja	120
G. Masalah-Masalah dari Penilaian Kinerja	120

H. Pendekatan Dalam Penilaian Prestasi Kerja	121
I. Metode dan Bentuk Penilaian Prestasi Kerja	121
J. Contoh Format Penilaian	126
 BAB 9 PENGEMBANGAN KARIER	 134
A. Pengertian Pengembangan Karier	134
B. Tujuan Pengembangan Karier	135
C. Tanggung Jawab Pengembangan Karier	136
D. Evolusi Karir	138
E. Siklus Karir Levinson	139
 BAB 10 PRODUKTIVITAS KERJA	 142
A. Pengertian Produktivitas	142
B. Prestasi Kerja	145
C. Faktor Penentu produktivitas/Prestasi kerja	147
D. Ukuran Prestasi kerja	149
 BAB 11 PELAYANAN DAN KEPUASAN PELANGGAN	 152
A. Pengertian	152
B. Pelanggan atau Pengguna Jasa (<i>Costumer</i>)	154
C. Siapa Pelanggan	154
D. Pelayanan Pelanggan	155
E. Sarana Pelayanan	155
F. Fasilitas Pelayanan	156
G. Pelayanan sebagai Proses dan Sistem	162
 BAB 12 HUMAN CAPITAL	 164
A. Asal dari Konsep	164
B. Membangun Talent Pool dan Talent Manajement	167
C. Talent Manajement	168
D. Meningkatkan Competitive Advantage Melalui Karyawan	169
E. Peran Human Capital dan Teknologi	172

BAB 13 PERAN SDM DALAM HUMAN CAPITAL	173
A. Peran SDM	173
B. Peran Lain	178
C. Teknologi HCM	179
D. Toolkit HCM dan RBS	181
E. Teknologi HCM dari Info SDM	182
F. Peranan Strategi HCM pada Orange	183
DAFTAR PUSTAKA	190

BAB I

PENDAHULUAN



A. Pengertian Manajemen Sumber Daya Manusia

Manajemen sumber daya manusia adalah suatu proses menangani berbagai masalah pada ruang lingkup karyawan, pegawai, buruh, manajer dan tenaga kerja lainnya untuk dapat menunjang aktifitas organisasi atau perusahaan demi mencapai tujuan yang telah ditentukan. Bagian atau unit yang biasanya mengurus SDM adalah departemen sumber daya manusia atau dalam bahasa Inggris disebut HRD atau human resource department. Menurut A.F. Stoner manajemen sumber daya manusia adalah suatu prosedur yang berkelanjutan yang bertujuan untuk memasok suatu organisasi atau perusahaan dengan orang-orang yang tepat untuk ditempatkan pada posisi dan jabatan yang tepat pada saat organisasi memerlukannya.

Malayu Hasibuan (1999:10), manajemen sumber daya manusia adalah ilmu dan seni mengatur hubungan dan peranan tenaga kerja agar efektif dan efisien membantu terwujudnya tujuan organisasi, karyawan dan masyarakat. Edwin B. Filippo (2000:25), menyatakan bahwa Manajemen Sumberdaya Manusia meliputi perencanaan, pengorganisasian, pengarahan dan pengendalian dari pengadaan, pengembangan, kompensasi, pengintegrasian, pemeliharaan dan pemberhentian karyawan, dengan maksud terwujudnya tujuan organisasi, individu sebagai karyawan dan masyarakat.

Perencanaan (Planning)

Penjelasan pengertian di atas meliputi perencanaan berarti penentuan program personalia yang akan membantu tercapainya sasaran yang telah disusun untuk organisasi. Dengan perkataan lain, proses

BAB 2

PERERENCANAAN

SDM



A. Pengertian dan Istilah

Perencanaan Manajemen SDM dapat diartikan sebagai analisis yang sistematis dengan mengidentifikasi ketersediaan dan kebutuhan akan sumberdaya manusia sehingga tujuan organisasi dapat tercapai, sementara Hani Handoko menekankan pada serangkaian kegiatan yang dilakukan untuk mengantisipasi permintaan diwaktu yang akan datang untuk memenuhi kebutuhan yang ditimbulkan oleh kondisi tertentu.

Dari pengertian di atas mengandung indikasi bahwa perencanaan SDM terpadu (integrated), persediaan dan peramalan (forecasts), persediaan yang ada "Qualified. Perencanaan sering dipandang sebagai inti dari manajemen, karena perencanaan membantu untuk mengurangi ketidakpastian di waktu yang akan datang. Masa depan yang pasti adalah ketidakpastian, dengan kondisi demikian maka dibutuhkan analisis dalam perencanaan sumberdaya manusia (*human resources development planning*).

Istilah-Istilah

- 1) Job (pekerjaan) adalah sesuatu yang harus diselesaikan karena memiliki keterkaitan, hubungan, ketergantungan pada individu maupun kelompok serta memberi manfaat.

BAB 3

REKRUT dan SELEKSI CALON KARYAWAN

A. Pengertian

Tujuan utama dari proses rekrutmen dan seleksi adalah untuk mendapatkan orang yang tepat bagi suatu jabatan tertentu, sehingga orang tersebut mampu bekerja secara optimal dan dapat bertahan di perusahaan untuk waktu yang lama. Meskipun tujuannya terdengar sangat sederhana, proses tersebut ternyata sangat kompleks, memakan waktu cukup lama dan biaya yang tidak sedikit dan sangat terbuka peluang untuk melakukan kesalahan dalam menentukan orang yang tepat. Kesalahan dalam memilih orang yang tepat sangat besar dampaknya bagi perusahaan atau organisasi. Hal tersebut bukan saja karena proses rekrutmen & seleksi itu sendiri telah menyita waktu, biaya dan tenaga, tetapi juga karena menerima orang yang salah untuk suatu jabatan akan berdampak pada efisiensi, produktivitas, dan dapat merusak moral kerja pegawai yang bersangkutan dan orang-orang di sekitarnya. Pada saat ini dimana persaingan untuk mendapatkan pekerjaan semakin kuat, perusahaan seringkali mengalami kesulitan dalam menentukan kandidat yang tepat mengingat bahwa ada banyak kandidat yang tersedia tetapi sangat sedikit yang memiliki kualifikasi yang memadai. Rendahnya moral kerja dan pengaruh budaya "bapakisme" yang telah berlangsung puluhan tahun semakin menyulitkan perusahaan dalam mendapatkan kandidat yang benar-benar cocok. Selain menuntut keahlian dan ketrampilan si petugas rekrutmen perusahaan juga harus benar-benar mempersiapkan proses rekrutmen dan seleksi secara maksimal.

BAB 4

PENDIDIKAN dan PELATIHAN

A. Pengertian dan Pentingnya Pembinaan dan Diklat

Sering kali sulit membedakan antara pembinaan lebih mengarah pengelolaan sikap mental, sementara pendidikan lebih pada aspek kemampuan konseptual atau teoretis yang sifatnya jangka panjang, lalu pelatihan terfokus pada kemampuan keterampilan, atau skill dan sifatnya jangka pendek untuk kebutuhan praktis. Jadi pembinaan, pendidikan dan pelatihan harus dilakukan secara sistematis, terencana dan terintegrasi dengan lingkungan internal/eksternal.

Pelatihan untuk karyawan baru sebagai lulusan baru mutlak harus dilakukan jika tidak ingin membuang-buang waktu. karena belum siap kerja tetapi siap dilatih berkaitan dengan pekerjaan. Dunia pendidikan jaraknya jauh dengan dunia pekerjaan, lembaga pendidikan lebih banyak menjajali konsep, teori dan wawasan. Sungguhpun demikian bukan berarti tidak bisa berbuat apa-apa, persoalannya terletak pada butuh waktu untuk belajar dengan situasi baru terbasuk teknis pekerjaan, budaya organisasi, hak-hak dan kewajiban. Sementara karyawan lama tidak kalah pentingnya untuk dilatih, dibina karena boleh jadi menjadi karyawan lama akan kadaluwarsa akaibat tidak adanya pembaharuan knowledge dari perusahaan seperti perubahan teknologi, perubahan nilai-nilai budaya yang terus berkembang atau mungkin saja perusahaan mengembangkan pasar baru dengan pendekakan strategi baru. Pentingnya pembinaan dan diklat dilakukan karena alasan internal dan eksternal seperti menghindari karyawan tidak menjadi usang dan rabun dekat atau rabun jauh akan perubahan pada segala aspeknya.

BAB 5

PEMBERDAYAAN KARYAWAN (EMPOWERMENT)



A. Pengertian Empowerment (Pemberdayaan)

Menata karyawan untuk masa depan berarti memikirkan bagaimana cara mengelola sumber daya manusia yang ada secara optimal. Salah satu cara yang dapat dilakukan adalah dengan melakukan empowerment terhadap karyawannya. Empowerment tidak hanya untuk meningkatkan antusiasme dan partisipasi karyawan, tetapi juga harus diimbangi dengan meningkatkan tanggung jawab karyawan (Ester Ewing, 1997). Agar empowerment efektif maka manajemen harus menerapkannya sesuai dengan kapabilitas dari masing-masing karyawan dan tim (Ford and Potter dalam Hani Handoko, 1996). Pemberdayaan bagi organisasi dapat diibaratkan sebagai bahan bakar yang akan menjamin organisasi mencapai target kinerja secara cepat dan efektif.

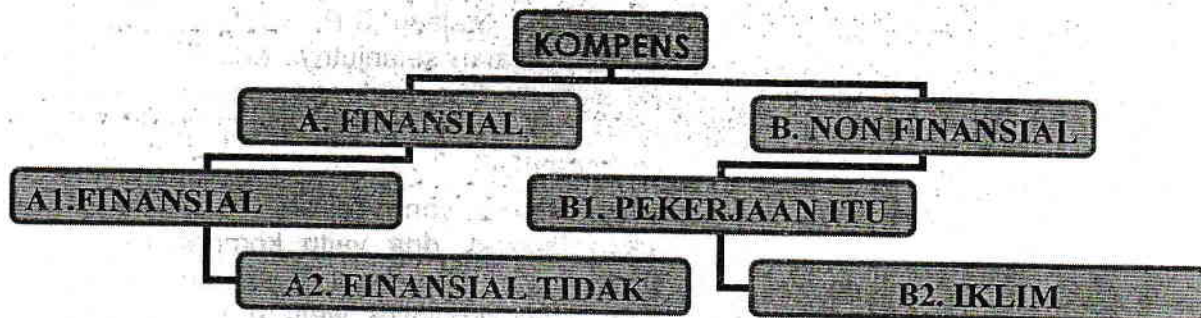
Ada berbagai definisi dari empowerment yaitu: (1) Menurut Graydon Dawson (1998), empowerment didefinisikan sebagai penerapan understanding dan enabling secara efektif serta mendorong orang untuk melakukan constant improvement dalam seluruh proses kegiatan; (2) Menurut Sharafat Khan (1997), ada a great deal of confusion untuk mendefinisikan empowerment dalam istilah praktis. Namun secara esensial empowerment dapat diartikan

BAB 6

KOMPENSASI

A. Pengertian Kompensasi

Pemberian batasan akan pengertian kompensasi tentu sangat mendasar. Akan halnya dengan **Abbas Mansyur**; segala sesuatu yang didapatkan dari organisasi secara legal (syah) sebagai imbalan atas jasa/prestasi pada organisasi dalam bentuk finansial langsung, tidak langsung, pekerjaan itu sendiri serta suasana dan atau iklim kerja yang tidak dapat dinilai secara finansial langsung.



Gambar: struktur kompensasi dapat dijelaskan berikut ini;

BAB 7

MOTIVASI



Nancy Elliot; SANG BUNDA SEBAGAI INSPIRATOR

RAJA MOTIVASI

THOMAS ALFA EDISON (Pencipta "Dunia Terang" Pemilik 1.093 Paten)

SEORANG anak sambil menangis meninggalkan sekolahnya. Ia mengenggam selembar kertas di tangannya yang dititipkan gurunya untuk diberikan kepada orang tuanya. Di atas kertas itu tertulis, "Karena anakmu terlampau bodoh dan tak mampu memahami pelajaran serta menghambat kemajuan proses pelajaran sekolah, dan demi rasa tanggung jawab kami terhadap murid-murid yang lain, maka kami sangat mengharapkan agar anak ini secara terhormat menarik diri sendiri dari sekolah."

BAB 8

PENILAIAN KINERJA

A. Pengertian-Pengertian dan Terminologi

Evaluasi, pengukuran dan penilaian sering diartikan sama, namun dalam penggunaanya akan ditemukan perbedaannya. Evaluasi (*evaluation*) berakhir dengan keputusan dan penilaian (*assessment*) proses menentukan nilai suatu obyek, sementara pengukuran (*measurement*) memberi angka terhadap obyek yang diukur. Untuk lebih jelasnya dapat dilihat pada tabel berikut.

Perbedaan Pengukuran, Penilaian, Evaluasi

Pengukuran	Penilaian	Evaluasi
90 – 100	A	Sangat Puas
80 – 89	B	Puas
70 – 69	C	Cukup Puas
60 – 69	D	Kurang Puas
< 60	E	Sangat Tidak Puas

Kinerja karyawan (employee performance) menyangkut tingkatan/tahapan mana karyawan mencapai persyaratan-persyaratan pekerjaan.

BAB 9

PENGEMBANGAN KARIER



A. Pengertian Pengembangan Karier

Pengembangan karier untuk seluruh karyawan adalah penting bagi organisasi untuk meningkatkan kemampuan sumber daya manusia bagi perkembangan dan perubahan di masa mendatang. Ketika strategi-strategi organisasi tampak melibatkan reorganisasi dan pengurangan yang tidak berkesudahan, adalah sulit untuk menentukan apakah karier itu, demikian juga bagaimana caranya mengembangkan karier tersebut. Lebih jauh, mengapa harus mencemaskan pengembangan karier bagi para karyawan jika hanya ada lebih sedikit kesempatan karier di masa mendatang.

Pandangan tersebut memang agak ekstrem, tetapi ada tiga faktor yang tampaknya benar-benar mengubah bagaimana pengembangan karyawan saat ini (Robert L. Mathis dan John H. Jackson, 2002:43):

- 1) Jenjang karier yang meningkat untuk manajemen tingkat menengah di dalam organisasi sudah berubah, bahkan pada kondisi tertentu, digantikan oleh computer;
- 2) Banyak perusahaan yang mempertajam fokus mereka pada kompetensi inti, mengurangi kebutuhan akan beberapa jenis manajer tertentu;
- 3) Pekerjaan yang berdasarkan proyek semakin berkembang, membuat karier menjadi sejumlah proyek belaka, bukan langkah-langkah yang meningkatkan sebagaimana yang diberikan di dalam organisasi.

BAB 10

PRODUKTIVITAS KERJA

A. Pengertian Produktivitas

Produktivitas dan kinerja sering kali sulit dibedakan, namun untuk menerobos perbedaan yang tipis dapat dikatakan bahwa produktivitas lebih berkenaan pada barang seperti memindahkan barang, memotong sedang kinerja lebih berkenaan dengan pekerjaan administratif. Pengertian keduanya berujung pada:

- ❖ Kemampuan pasif dan aktif
- ❖ Ketrampilan
- ❖ Ketahanan tubuh
- ❖ Kekuatan fisik/mental
- ❖ Kuantitas
- ❖ Kualitas
- ❖ Efisiensi
- ❖ Sikap mental
- ❖ Pemanfaatan waktu
- ❖ Loyalitas

Selain faktor di atas hal lain yang tidak kalah pentingnya adalah

- ❖ Dukungan manajemen
- ❖ Kebijakan
- ❖ Sarana dan prasarana

BAB 11

PELAYANAN DAN KEPUASAN PELANGGAN



A. Pengertian

Pelayanan lebih didominasi pada lingkungan kerajaan, namun karena perkembangan maka pelayanan telah menjalar pada semua lapisan. Dengan demikian siapa pun dia, stratifikasi pada tingkat apapun, membutuhkan pelayanan. Dalam bahasa sederhana pelanggan adalah raja sekaligus "pembunuh berdarah dingin" artinya orang gampang berpaling ke tempat lain hanya karena terlambat, kurang, cara pelayanan tidak tepat. Lalu disebut pembunuh berdarah dingin karena pelanggan dengan ketidakpuasan akan berkeluh kesah secara vertikal dan horizontal yang berakhir dengan promosi negatif dari mulut ke mulut (mouth to mouth). Jadi dapat dikatakan bahwa pelanggan di satu sisi adalah raja dan saat yang sama sebagai pembunuh berdarah dingin hanya karena masalah sepele lalu yang sepele tersebut menjalar.

Dari dua pendekatan di atas maka Abbas memberi pengertian pelayanan sebagai serangkaian aktivitas yang berkenaan dengan pemenuhan kebutuhan dan keinginan yang berakhir dengan kepuasan (satisfy).

BAB 12

HUMAN CAPITAL

A. Asal dari Konsep

Istilah modal manusia (human capital) pertama dikemukakan oleh Schultz (1961) seorang ekonom yang membuktikan hasil investasi pada modal manusia melalui pendidikan dan pelatihan di Amerika Serikat yang lebih besar dari yang didasarkan pada investasi modal fisik. Schultz itu dijabarkan dalam konsep 1981 sebagai berikut: "Pertimbangkan semua kemampuan manusia untuk menjadi baik lahir atau diperoleh. Atribut ... yang berharga dan dapat diperbesar oleh sesuai investasi modal manusia akan ... Dengan investasi dalam diri, orang dapat memperbesar pilihan yang tersedia bagi mereka.

Namun, gagasan tentang investasi dalam modal manusia pertama kali dikembangkan oleh Adam Smith (1776), yang berpendapat dalam *Wealth of Nations* bahwa perbedaan antara cara kerja individu dengan berbagai tingkat pendidikan dan pelatihan tercermin dalam perbedaan hasil yang diperlukan untuk membiayai biaya perolehan keterampilan mereka. Laba atas investasi dalam keterampilan sehingga akan dapat dibandingkan dengan hasil dari investasi dalam modal fisik. Tetapi perbandingan ini memiliki keterbatasan. Perusahaan sendiri modal fisik tetapi mereka tidak pekerja, kecuali seorang budak di masyarakat.

Ekonom seperti Elliott (1991) mengembangkan teori modal manusia. Dia adalah manusia yang bersangkutan dengan modal dalam hal kualitas, bukan kuantitas, dari pasokan tenaga kerja. Dia menjelaskan keputusan yang memperoleh atau mengembangkan keterampilan sebagai keputusan investasi yang memerlukan pembiayaan dari sumber daya sekarang untuk kembali di

BAB 13

PERAN SDM dalam HCM

A. Peran SDM

SDM akan mempunyai peran penentu yang mutlak di dalam *Human Capital Management* (HCM), setidaknya untuk organisasi-organisasi yang eksekutif puncak (CEO) berkeliling sambil berkata, "para personil saya adalah aset terpenting". Jika ini benar, ia harus mempunyai konsekuensi. Itu berarti modal manusia bukan hanya yang paling langka, akan tetapi juga sumberdaya yang paling penting. Ini berarti bahwa HCM diakui sebagai sumber transformasi terbaik di dalam organisasi dan bahwa manajemen kinerja (pelaksanaan/unjuk kerja) harus dipandang sebagai sebuah kunci, jika bukan kuncinya, proses manajemen dunia usaha (bisnis). Lalu ia berarti bahwa SDM mempunyai peran penting baru yang strategis. Ini bukan hanya tentang pemberian status yang sama pada SDM dengan Keuangan, ini secara potensial menciptakan peran bagi SDM yaitu yang kedua hanya pada Eksekutif Puncak.

Pelaporan adalah contoh yang tepat tentang kehidupan di dalam kurva sigmoid baru ini. Pola pikir Manajemen Sumber Daya Manusia (MSDM) bisa berarti fungsi SDM mempengaruhi Keuangan dan Sekretaris Perusahaan dengan memungkinkan SDM terlibat di dalam pelaporan manajemen personil di dalam tinjauan bisnis. Pola pikir HCM mengemukakan bahwa SDM harus memainkan peran terkemuka di dalam pelaporan non-keuangan. Kepentingannya adalah untuk memfokuskan pada langkah-langkah (ukuran)

DAFTAR PUSTAKA

- Angela Baron dan Michail Amsrong, 2007, *Human Capital Managemet*, London and Philadelphia
- Anthony, William P., 1999. *Human Resource Management: A Strategic Approach* (Forth Worth: The Dryden Press)
- Antliony, William P, et al 1996. *Strategic Human Resources Management*, Harvard Business Review, Januari-Februari
- Arnold, Huhg S. clan Feldman, Dabiel C, 1996. *Organization Behaviour* (Singapore: Mc Graw Hill)
- Aroef Mathias, 1986, *Pengukuran Produktivitas Kebutuhan Mendesak di Indonesia*,
- Arya, P.P. dan Gupta, R.P (edited), 1999. *Human Resource Management and Accounting* (New Delhi: Deep and Deep Pub)
- Aljuddin, 1996 *Manajemen personali dalam Persaingan*, Baroko Ujung Pandang
- Baron, James N dan Kreps, David M. 1999. *Strategic Human Resources-Frameworks for General Manager* New
- Brata, G.S. dan Dangwal, R.C. edited, 1999. *Human Resource Management; New Strategies* (New Delhi: Deep and Deep Pub)
- Byars, Lloyd L., and Rue, Leslie W., 2000. *Human Resource Management* Boston: McGraw-Hill
- Dale Yoder disadur, 2000 *Manajemen Sumber Daya Manusia*, Salemba Empat Jakarta
- Dawson, Graydon 1998 "*Is Empowerment Increasing In Your Organization?*" The Journal for *Quality and Participation*, Vol 20. No 1. January-February

- Dessler, Gary 2000 *Human Resource Management*, International Edition, 8th Ed. Prentice Hall, Inc., Upper Saddle River, New Jersey.
- Dessler, Gary , 2001 *Human Resource Management*, International Edition, 9th Ed. Prentice Hall, Inc., Upper Saddle River, New Jersey.
- Edwin B. Filippo, 2000 *Manajemen Sumber Daya Manusia*, Salemba Empat Jakarta
- Gibson, James L, Ivancevich, John M, dan Donnelly, James H, 1984 (Terjemahan), *Organisasi dan Manajemen*, Erlangga, Jakarta.
- Gondo Kusumo, 1981, *Komunikasi Penugasan*, Gunung Agung, Jakarta.
- Gondo Thomas, 1994, *Dasar Untuk Manajemen Partisipatif dan Keterlibatan Karyawan* PT. Gramedia Pustaka Utama, Jakarta.
- Handoko, Hani dan Tjiptono, Fandy 1996, *Kepemimpinan Transfonioasional dan Pemberdayaan*, Jogyakarta
- Hasibuan Malayu SP, 1991, *Manajemen Sumber Daya Manusia*, CV. Haji Mas Agung, Jakarta.
- Husein Umar, 1998, *Riset Sumber Daya Manusia Dalam Organisasi*, PT. Gramedia Pustaka Utama, Jakarta.
- Imam Soedjono (Penterjemah) A.R. Lateiner & J.E. Lavine, 1980, *Teknik Memimpin Pegawai dan Pekerja*, Aksara Baru Jakarta.
- J. Riyanto, 1985, *Produktivitas dan Tenaga Kerja Indonesia*, Lembaga Sarana Informasi Usaha dan Produktivitas, Jakarta.
- Moenir, 2002, *Pelayanan Prima*, PT. Gramedia Pustaka Utama, Jakarta.
- Jackson, S.E., & Schuler, R.S. 1990. *HumanResource Planning: Challenges for Industrial*
- Kanter, Rosabeth Moss (1989). *The New Managerial Works*. Harvard Business Review, Nov- Dec 1989.

Kas Fromont E, Rosenzweig James E, 1991, *Organisasi dan Manajemen*, Edisi IV, Bumi Aksara, Jakarta.

Michel J. Jucius, 1999 *Manajemen Sumber Daya Manusia dan Keunggulan Bersaing*, Salemba Empat, Jakarta

Hasibuan Malayu, 1999 *Manajemen Personalialia*, Jokyakarta

Robert L. Mathis dan John H. Jackson, 2002 *Human Resource Planning. In J. Storey Human Resource* New York.

Miftah Thoha, 1983, *Perilaku Organisasi Konsep dan Aplikasinya*, CV Rajawali, Jakarta.

Muchdarsyah Sinungan, 1997, *Produktivitas Apa dan Bagaimana*, Bumi Aksara, Jakarta.

Widagdo, 1981, *Pengolahan Pegawai Negeri, Humas Jawa Timur*, Surabaya.

Moskowitz, R. and Warwick D. 1996. The 1994-2005 *Job Outlook in Brief. Occupational Outlook Quarterly* 40(1): 2-41.

Muchdarsyah Sinungan, 1997, *Produktivitas Apa dan Bagaimana*, Bumi Aksara, Jakarta.

Paul Pigors dan Charles A. Mayer, 1982, *Reading in Personal Administration*, MC Graw Hill Book Company Inc, New York.

Rothwell, S. 1995. *Human Resource Planning. In J. Storey (Ed). Human Resource* New York.

Schuler, R. S., & Walker, J.W. 1990. Human Resources Strategy: Focusing on Issues and Schweitz. Rita, et all (1997), "*Could Participative Design Be The Answer For Us ?*," *Journal for*

Siagian Sondang P, 1983, Filsafat Administrasi, Gunung Agung, Jakarta. Stratejik dan Perencanaan SDM. *Usahawan* , 7 (29): 3-8.

Stoner, AF, 1997 *Manajemen Sumber Daya Manusia*, Gunung Agung, Jakarta

Tichy, Noel M and Eli Cohen (1998), "The Teaching Organization," Training and Development, July,

Ulrich, Dave (1998), "A New Mandate for *Human Resources*," Harvard Business Review, Januari-Unification of Strategic, Operational, and Human Resource Planning Systems. Vo120, No 1. January-February, pp. 8-10.



Sunda Ariana, M.Pd. dilahirkan di Bogor pada 31 Juli 1968. Menamatkan Pendidikan Sarjana (S1) di IKIP Jakarta, kemudian Pendidikan Magister (S2) pada Universitas Sriwijaya, dan sedang menyelesaikan Pendidikan Doktor (S3) di Universitas Negeri Jakarta. Jabatan yang sedang diemban saat ini adalah Wakil Rektor II dan Dekan FKIP Universitas Bina Darma.

Buku ini berisi: Dimulai dengan Pendahuluan, Perencanaan SDM, Rekrut dan Seleksi Calon Karyawan, Pendidikan dan Pelatihan, Pemberdayaan Karyawan (Empowerment), Kompensasi, Motivasi, Penilaian Kinerja, Pengembangan Karier, Produktivitas Kerja, Pelayanan dan Kepuasan Pelanggan, Human Capital, dan Peran SDM dalam Human Capital.

Buku ini dapat dipergunakan oleh siapa saja yang berminat terhadap jurusan/bidang Manajemen khususnya Manajemen Sumber Daya Manusia, terlebih lagi yang berhubungan dengan pendekatan Human Capital.



Penerbit :

Pusat Penerbitan dan Percetakan

UNIVERSITAS BINA DARMA PRESS (PPP- UBD Press)
PALEMBANG

Kampus Utama Bina Darma Lantai IV

Jln. A. Yani No. 12, Plaju, Palembang
Telp. (0711) 515679, Fax: 0711-515582

ISBN 978-602-96017-3-2



9 786029 601732