informasi kinerja personel dari *case manager* atau *team leader, customers,* dan rekan anggota lain dalam tim, karena sebagian besar kinerja personel dilaksanakan sebagai anggota tim lintas fungsional, dan karena itu hanya pihak – pihak itulah yang berkompeten dalam memberikan evaluasi kinerja personel

c. Evaluasi informal
Umumnya, jika proses pemberdayaan karyawan masih dalam tahap setengah jalan (anggota tim lintas fungsional belum seratus persen berdaya), evalusi terhadap kinerja anggota tim masih dilakukan oleh manajer fungsional dengan mengumpulkan masukan dari orang – orang yang memiliki informasi yang berkaitan dengan kinerja anggota tim (seperti *case manager*, atau *team leader*, atau dari *stakeholders* utama yang lain). Pengumpulan data kinerja oleh manajer fungsional ini umumnya dilakukan melalui proses informal. Dalam beberapa perusahaan, pengumpulan informasi kinerja anggota tim ini dilakukan melalui pengisian formulir evaluasi oleh *case manager* atau *team leader*, seolah – olah anggota tim yang dinilai kinerjanya merupakan karyawan bawahannya

Dalam menetapkan kriteria kinerja, berbagai faktor berikut ini perlu dipertimbangkan (Mulyadi, 2001) :

1. Dapat diukur atau tidaknya kriteria
Tidak semua kinerja dapat diukur secara kuantitatif. Keunggulan produk di pasar, pemanfaatan sumber daya manusia, kekompakan tim, kepatuhan perusahaan terhadap semua peraturan kemasyarakatan merupakan ukuran kinerja yang bersifat jangka panjang dan sulit untuk diukur secara kuantitatif. Hal ini berbeda dengan ukuran kemampuan unit organisasi dalam menghasilkan laba yang dengan mudah dapat diukur secara kuantitatif
2. Rentang waktu sumber daya dan biaya
Sumber daya yang dikorbankan untuk mencapai sasaran tertentu sering kali memiliki rentang waktu jangka panjang untuk menghasilkan manfaat bagi perusahaan
3. Bobot yang diperhitungkan atas kriteria
Manajer yang dinilai kinerjanya akan memiliki kecenderungan untuk mengerahkan usahanya menuju pencapaian sesuatu yang diberi bobot besar dalam penilaian kinerja
4. Tipe kriteria yang digunakan dan aspek perilaku yang ditimbulkan
Meskipun pengukuran kinerja tampaknya objektif, bersifat repetitif, dan merupakan kegiatan rutin, namun pengukuran kinerja itu sendiri sering kali memicu timbulnya perilaku yang tidak semestinya.

2.7. Hipotesis dan Pengembangan Hipotesis

Perkembangan dan perubahan lingkungan bisnis yang dihadapi oleh perusahaan merupakan pertimbangan utama mengapa para *top manager* perlu untuk mengkaji ulang pendekatan-pendekatan yang selama ini digunakan dalam mengorganisasi sumber daya manusia dalam suatu lingkungan kerja. Saat ini, *customers* memegang kendali penuh dalam keberhasilan sebuah perusahaan, semakin kompetitifnya persaingan yang ada di lingkungan bisnis membuat