

**PENILAIAN PRESTASI KERJA KARYAWAN PADA SALES OFFICE
PT GARUDA INDONESIA (PERSERO) TBK.
KANTOR CABANG PALEMBANG**



LAPORAN AKHIR

**Dibuat Untuk Memenuhi Syarat Menyelesaikan Pendidikan Diploma III
Pada Jurusan Administrasi Bisnis
Politeknik Negeri Sriwijaya**

Oleh:

**DEWI RATNASARI
0614 3060 0463**

**POLITEKNIK NEGERI SRIWIJAYA
PALEMBANG**

2017

**PENILAIAN PRESTASI KERJA KARYAWAN PADA SALES OFFICE
PT GARUDA INDONESIA (PERSERO) TBK.
KANTOR CABANG PALEMBANG**



LAPORAN AKHIR

**Dibuat Untuk Memenuhi Syarat Menyelesaikan Pendidikan Diploma III
Pada Jurusan Administrasi Bisnis Program Studi Administrasi Bisnis
Politeknik Negeri Sriwijaya**

**Oleh:
DEWI RATNASARI
0614 3060 0463**

Menyetujui,

Pembimbing I

**Dra. Elvia Zahara, M.M.
NIP 195808231988112001**

Pembimbing II

**M. Nizar Al Rasyid S.E., M.M.
NIP 197509022006041003**

Mengetahui,

Ketua Jurusan Administrasi Bisnis

**A. Jalaluddin Sayuti, S.E., M.Hum., Res.M.
NIP 196008061989101001**



**KEMENTERIAN RISET, TEKNOLOGI DAN PENDIDIKAN TINGGI
POLITEKNIK NEGERI SRIWIJAYA**

Jalan Srijaya Negara, Palembang 30139

Telp. 0711-353414 Fax. 0711-355918

Website : www.polisriwijaya.ac.id E-mail : info@polsri.ac.id



SURAT PERNYATAAN

Saya yang bertanda tangan dibawah ini,

Nama : Dewi Ratnasari
NPM : 0614 3060 0463
Jurusan : Administrasi Bisnis
Program Studi : Administrasi Bisnis
Mata kuliah : Manajemen Sumber Daya Manusia
Judul Laporan Akhir : Penilaian Prestasi Kerja Karyawan pada *Sales Office*
PT Garuda Indonesia (Persero) Tbk. Kantor Cabang
Palembang.

Dengan ini menyatakan bahwa:

1. Laporan yang saya buat dengan judul tersebut beserta isinya merupakan hasil penelitian saya sendiri.
2. Laporan Akhir bukanlah plagiat/salinan Laporan Akhir milik orang lain.
3. Apabila Laporan Akhir saya plagiat/ menyalin Laporan Akhir milik orang lain, maka saya sanggup menerima sanksi berupa pembatalan Laporan Akhir beserta konsekuensinya.

Demikianlah surat pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya untuk diketahui oleh pihak-pihak yang berkepentingan.

Palembang, 20 Juli 2017

Yang membuat pernyataan



Dewi Ratnasari
NPM 061430600463

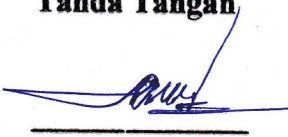
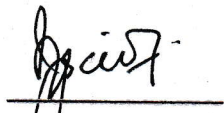
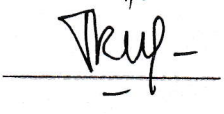
LEMBAR PENGESAHAN

Nama : Dewi Ratnasari
NPM : 061430600463
Jurusan/Program Studi : Administrasi Bisnis/Administrasi Bisnis
Mata Kuliah : Manajemen Sumber Daya Manusia
Judul Laporan : Penilaian Prestasi Kerja Karyawan pada *Sales Office* PT Garuda Indonesia (Persero) Tbk. Kantor Cabang Palembang.

Telah Dipertahankan Dihadapan Dewan Penguji Ujian Laporan Akhir
Jurusan Administrasi Bisnis
Dan Dinyatakan **LULUS**

Pada Hari: **Senin**
Tanggal: **17 Juli 2017**

TIM PENGUJI

No.	Nama	Tanda Tangan	Tanggal
1.	<u>Dr. H. M. Syahirman Yusi, S.E., M.Si</u>		<u>28 - 07 - 2017</u>
2.	<u>Lisnini, S.E., M.Si.</u>		<u>26 - 07 - 2017</u>
3.	<u>Pridson Mandiangan, S.E., M.M.</u>		<u>26 - 07 - 2017</u>
4.	<u>Trisilowati, S.E., M.M.</u>		<u>27 - 07 - 2017</u>

MOTTO

"Barang siapa bersungguh-sungguh, sesungguhnya kesungguhannya itu adalah untuk dirinya sendiri". (Q.S. Al-Ankabut: 6)

PERSEMBAHAN

Orang tua yang sangat saya cintai

Keluarga Tercinta

Sanak Saudara

Para Pendidik dan Pembimbing

Dosen dan Almamater Kebanggaan

Sahabat dan Teman-teman Seperjuangan 6 NB

KATA PENGANTAR

Puji syukur atas kehadiran Allah SWT yang telah memberikan rahmat dan karunia-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan Laporan Akhir dengan judul **“PENILAIAN PRESTASI KERJA KARYAWAN PADA SALES OFFICE PT GARUDA INDONESIA (PERSERO) TBK. KANTOR CABANG PALEMBANG”**.

Tujuan dari pembuatan laporan akhir ini adalah untuk mengetahui bagaimana cara Penilaian Prestasi Kerja Karyawan pada *Sales Office* PT Garuda Indonesia (Persero) Tbk., Kantor Cabang Palembang. Penyusunan laporan akhir ini merupakan salah satu syarat untuk menyelesaikan pendidikan Diploma III pada Jurusan Administrasi Bisnis di Politeknik Negeri Sriwijaya Palembang.

Selama penyusunan laporan akhir ini, penulis banyak mendapatkan masukan dan saran dari berbagai pihak. Mulai dari pengumpulan data sampai dengan proses penyusunan laporan. Penulis menyadari bahwa dalam penulisan dan penyusunan laporan akhir ini masih banyak kekurangan dan jauh dari kesempurnaan. Oleh karena itu, kami sangat mengharapkan kritik dan saran yang sifatnya membangun demi kesempurnaan laporan ini.

Dengan segala pengetahuan yang terbatas, penulis telah berusaha untuk mencapai suatu keberhasilan yang diperlukan selama proses penyelesaian laporan akhir ini. Akhir kata, semoga laporan ini dapat bermanfaat bagi generasi penerus, dan berbagai pihak yang membaca.

Palembang, 17 Juli 2017

Penulis

UCAPAN TERIMA KASIH

Puji dan syukur penulis panjatkan kepada Allah SWT, karena atas berkat dan karunia-Nya penulis dapat menyelesaikan Laporan Akhir ini dengan tepat waktu. Dalam penyelesaian laporan ini, penulis mendapatkan dukungan dari berbagai pihak yang telah banyak memberikan bantuan, bimbingan, masukan, serta kritik dan saran. Pada kesempatan ini penulis ingin menyampaikan ucapan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada :

1. Bapak Dr. Ing. Ahmad Taqwa, M.T., selaku Direktur Politeknik Negeri Sriwijaya.
2. Bapak A Jalaluddin Sayuti, S.E., M.Hum., Res.M., selaku Ketua Jurusan Administrasi Bisnis Politeknik Negeri Sriwijaya.
3. Bapak Diviyanto, S.E., M.M., selaku Sekretaris Jurusan Administrasi Bisnis Politeknik Negeri Sriwijaya.
4. Ibu Dra. Elvia Zahara, M.M., selaku Dosen Pembimbing I Laporan Akhir.
5. Bapak Muhammad Nizar Al Rasyid, S.E., M.M., selaku Dosen Pembimbing II Laporan Akhir.
6. Seluruh Dosen Jurusan Adminitrasi Bisnis Politeknik Negeri Sriwijaya.
7. Bapak Asa Perkasa selaku General Manager PT Garuda Indonesia (Persero) Tbk., Kantor Cabang Palembang yang memberi kesempatan penulis untuk melakukan penelitian di perusahaan.
8. Bapak Yudi Muhammad Fulkan selaku Manager PT Garuda Indonesia (Persero) Tbk Kantor Cabang Palembang yang telah membantu penulis dalam memberikan informasi di dalam perusahaan.
9. Seluruh Staf karyawan PT Garuda Indonesia (Persero) Tbk., Kntor Cabang Palembang yang telah membantu penulis dalam melakukan penelitian.
10. Kedua orang tua dan keluarga besar penulis yang telah memberikan dukungan baik secara moril dan materil serta doa dan melihat kepada penulis sehingga penulis dapat menyelesaikan laporan akhir ini dengan baik dan tepat waktu.
11. Seluruh teman-teman seperjuangan kelas 6 NB yang telah memberikan semangat, dukungan, serta bantuannya dalam menyelesaikan laporan akhir.

Demikianlah yang dapat penulis sampaikan ungkapan rasa terima kasih kepada seluruh pihak yang membantu dalam menyelesaikan laporan ini. Atas segala bantuan dari semua pihak penulis mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya. Semoga Allah SWT akan membalas semua jasa-jasa pihak yang terkait.

Palembang, 17 Juli 2017

Penulis

ABSTRAK

Tujuan dari penulisan laporan akhir ini adalah untuk mengetahui cara penilaian prestasi kerja terhadap karyawan yang dilakukan PT Garuda Indonesia (Persero) Tbk., Kantor Cabang Palembang. Berdasarkan data dan informasi yang diperoleh dengan metode wawancara, kuesioner, studi pustaka, dan data-data yang ada di PT Garuda Indonesia (Persero) Tbk., Kantor Cabang Palembang. Dalam pelaksanaannya PT Garuda Indonesia (Persero) Tbk., Kantor Cabang Palembang melakukan penilaian prestasi kerja pada 2 bagian yaitu bagian Organik (pegawai tetap) dan *Outsourcing* (pegawai tidak tetap) dengan cara yang berbeda. Pada bagian organik penilaian dilakukan berdasarkan karakteristik pekerjaan karyawan dan target yang ditentukan perusahaan serta menggunakan sistem angka. Sedangkan untuk karyawan *Outsourcing* penilaian dilakukan dengan menilai dari pekerjaan karyawan berdasarkan waktu yang telah ditentukan perusahaan dan penilaian tidak menggunakan sistem angka. Akan tetapi dari penilaian yang telah dilakukan, PT Garuda Indonesia (Persero) Tbk., Kantor Cabang Palembang tidak menjelaskan secara detail unsur-unsur yang menjadi penilaian perusahaan serta hasil penilaian yang tidak diinformasikan kepada karyawan secara menyeluruh sehingga ini dapat menimbulkan prasangka buruk dari karyawan yang dinilai dan dapat mempengaruhi hasil kerja yang dicapai.

Kata kunci: Penilaian Prestasi kerja

ABSTRACT

The aim of this final report to know how the performance appraisal of employees conducted by PT Garuda Indonesia (Persero) Tbk Palembang branch office. Based on the data and information obtained by interview method, questionnaire, and literature study, from PT Garuda Indonesia (Persero) Tbk., Palembang branch office. PT Garuda Indonesia (Persero) Tbk., Palembang branch office conducts assessment on 2 parts of the employee namely organic and outsourcing in different ways. In the organic section assessment is based on the employee's job characteristic, job target set by company and using numerical system. But for employees outsourcing assessment is done by judging from the work of employees whose time has been determined by the company and not using numerical system. However, from the assessment that has been done, PT Garuda Indonesia (Persero) Tbk., Palembang branch office does not explaining detail the elements of the assessment and the assessment its results are not informed to employees as a whole. So it can cause prejudice from employees who are assessed and can affect the work achieved.

Keywords: Job Performance Assessment

DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PENGESAHAN	ii
SURAT PERNYATAAN	iii
HALAMAN PENGESAHAN PENGUJI	iv
MOTTO DAN PERSEMBAHAN	v
KATA PENGANTAR	vi
UCAPAN TERIMA KASIH	vii
ABSTRAK	ix
DAFTAR ISI	xi
DAFTAR TABEL	xiv
DAFTAR GAMBAR	xvi
DAFTAR LAMPIRAN	xvii

BAB I PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	3
1.3 Ruang Lingkup Pembahasan	3
1.4 Tujuan dan Manfaat Penelitian	4
1.4.1 Tujuan Penelitian	4
1.4.2 Manfaat Penelitian	4
1.5 Metodologi Penelitian	4
1.5.1 Ruang Lingkup Penelitian	5
1.5.2 Jenis dan Sumber Data	5
1.5.3 Metode Pengumpulan Data	5
1.5.4 Populasi dan Sample	6
1.5.4.1 Populasi	6
1.5.4.2 Sample	7
1.5.4 Metode Analisis Data	7

BAB II TINJAUAN PUSTAKA

2.1 Manajemen Sumber Daya Manusia (MSDM)	9
2.1.1 Pengertian Manajemen Sumber Daya Manusia	9
2.1.2 Fungsi-fungsi Manajerial dan Operasional MSDM	9
2.1.3 Peranan Manajemen Sumber Daya Manusia	12
2.2 Penilaian Prestasi Kerja	12
2.2.1 Pengertian Prestasi Kerja	12
2.2.2 Pengertian Penilaian Prestasi Kerja	13
2.2.3 Tujuan dan Manfaat Penilaian Prestasi Kerja	13
2.2.3.1 Tujuan Penilaian Prestasi kerja	13
2.2.3.2 Manfaat Penilaian Prestasi Kerja	14
2.2.4 Faktor-faktor Penilaian Prestasi Kerja	15
2.2.5 Sistem Penilaian Prestasi Kerja	16
2.2.6 Metode Penilaian Prestasi Kerja	17
2.2.7 Indikator Penilaian Prestasi Kerja	17

BAB III GAMBARAN UMUM PERUSAHAAN

3.1 Sejarah Singkat PT Garuda Indonesia (Persero) Tbk	19
3.2 Perubahan Logo dan Arti Logo Perusahaan	22
3.2.1 Perubahan Logo Garuda Indonesia	22
3.2.2 Arti dan Logo Perusahaan	24
3.3 Visi, Misi dan Nilai-nilai Perusahaan	24
3.3.1 Visi Perusahaan	24
3.3.2 Misi Perusahaan	24
3.3.3 Nilai-nilai Perusahaan	25
3.4 Struktur Organisasi Perusahaan	26
3.5 Uraian Tugas dan Tanggung Jawab	28
3.6 Aspek Kegiatan PT Garuda Indonesia (Persero) Tbk.,	34

BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN

4.1 Penilaian Prestasi Kerja Karyawan pada <i>Sales Office</i> PT Garuda Indonesia (Persero) Tbk. Kantor Cabang Palembang	34
4.2 Upaya Memperbaiki Penilaian Prestasi Kerja Karyawan pada <i>Sales Office</i> PT Garuda Indonesia (Persero) Tbk. Kantor Cabang Palembang	44

BAB V KESIMPULAN DAN SARAN

4.1 Kesimpulan 46

4.2 Saran 47

DAFTAR PUSTAKA 48

LAMPIRAN

DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 1.1 Bobot Nilai Skala Likert	8
Tabel 1.2 Interpretasi Skor Jawaban Responden	8
Tabel 3.1 Daftar Nama Karyawan berdasarkan Jabatan	32
Tabel 3.2 Daftar Jumlah Karyawan berdasarkan Jenis Kelamin	33
Tabel 3.3 Daftar Jumlah Karyawan berdasarkan Pendidikan	33
Tabel 4.1 Hasil Wawancara dengan Manajer HRD.....	35
Tabel 4.2 Rekapitulasi Jawaban Responden Bagian Organik	36
Tabel 4.3 Hasil Wawancara dengan Manajer HRD.....	37
Tabel 4.4 Rekapitulasi Jawaban Responden bagian <i>Outsourcing</i>	38
Tabel 4.5 Hasil Wawancara dengan Manajer HRD	38
Tabel 4.6 Hasil Wawancara dengan Manajer HRD	40
Tabel 4.7 Hasil Wawancara dengan Manajer HRD	40
Tabel 4.8 Rekapitulasi Jawaban Responden bagian Organik.....	41
Tabel 4.9 Rekapitulasi Jawaban Responden bagian <i>Outsourcing</i>	41
Tabel 4.10 Hasil Wawancara dengan Manajer HRD	42
Tabel 4.11 Rekapitulasi Jawaban Responden bagian Organik.....	43
Tabel 4.12 Rekapitulasi Jawaban Responden bagian <i>Outsourcing</i>	43

DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 3.1 Logo Klasik Garuda.....	22
Gambar 3.2 Logo Garuda Oranye	22
Gambar 3.3 Logo Burung Modern	23
Gambar 3.4 Logo Sayap Alam	23
Gambar 3.5 Logo Perusahaan PT Garuda Indonesia (Persero) Tbk.....	24
Gambar 3.6 Struktur Organisasi Perusahaan.....	27

DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran 1 Surat Izin Permohonan Pengambilan Data dari Jurusan Adm. Bisnis
- Lampiran 2 Surat Izin Permohonan Pengambilan Data dari Pembantu Direktur I
- Lampiran 3 Surat Balasan Pengambilan Data dari Perusahaan
- Lampiran 4 Lembar Persetujuan Proposal Laporan Akhir
- Lampiran 5 Lembar Rekomendasi Laporan Akhir
- Lampiran 6 Lembar Konsultasi Laporan Akhir
- Lampiran 7 Lembar Revisi Laaporan Akhir
- Lampiran 8 Lembar Persetujuan Revisi Laporan Akhir
- Lampiran 9 Kuesioner
- Lampiran 10 Hasil Wawancara
- Lampiran 11 Hasil Rekapitulasi Jawaban Responden bagian Organik
- Lampiran 12 Hasil Rekapitulasi Jawaban Responden bagian *Outsourcing*
- Lampiran 13 Format Penilaian Prestasi Kerja Bagian Organik
- Lampiran 14 Format Penilaian Prestasi Kerja Bagian *Outsourcing*
- Lampiran 15 Rekap Penilaian Prestasi Kerja bagian Organik
- Lampiran 16 Kartu Kunjungan Mahasiswa
- Lampiran 17 Dokumentasi Pengambilan data pada *sales Office* PT Garuda Indonesia (Persero) Tbk. Kantor Cabang Palembang