

**TINJAUAN PROSEDUR PENILAIAN PRESTASI KERJA KARYAWAN  
PADA PT AJ MANULIFE INDONESIA CABANG PALEMBANG**



**LAPORAN AKHIR**

**Untuk Memenuhi Syarat Dalam Penyusunan Laporan Akhir  
Pada Jurusan Administrasi Bisnis Program Studi Administrasi Bisnis  
Politeknik Negeri Sriwijaya**

**Oleh:**

**Mutiara Sari  
0611 3060 1234**

**POLITEKNIK NEGERI SRIWIJAYA  
JURUSAN ADMINISTRASI BISNIS  
PALEMBANG  
2014**



**KEMENTERIAN PENDIDIKAN DAN KEBUDAYAAN**  
**POLITEKNIK NEGERI SRIWIJAYA**  
**JURUSAN ADMINISTRASI BISNIS**  
Jalan Sriwijaya Negara Bukit Besar, Palembang 30319  
Telepon 0711-353414 119, Website: <http://www.polsri.ac.id>  
E-mail: [info@polisriwijaya.ac.id](mailto:info@polisriwijaya.ac.id)

**SURAT PERNYATAAN**

Yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Mutiara Sari  
NIM : 0611 3060 1234  
Jurusan/Program studi : Administrasi Bisnis  
Mata kuliah : Manajemen Sumber Daya Manusia  
Judul Laporan Akhir : Tinjauan Prosedur Penilaian Prestasi Kerja Karyawan Pada PT AJ Manulife Indonesia Cabang Palembang

Dengan ini menyatakan bahwa:

1. Laporan yang saya buat dengan judul sebagaimana tersebut diatas beserta isinya merupakan hasil penelitian saya sendiri.
2. Laporan Akhir bukan plagiat/salinan Laporan Akhir milik orang lain.
3. Apabila Laporan Akhir saya plagiat/menyalin Laporan Akhir 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, Juli 2014

Yang membuat pernyataan



Mutiara Sari

NIM 0611 3060 1234

**TINJAUAN PROSEDUR PENILAIAN PRESTASI KERJA KARYAWAN  
PADA PT AJ MANULIFE INDONESIA CABANG PALEMBANG**



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

**Oleh:**

**Mutiara Sari  
0611 3060 1234**

**Menyetujui,**

**Pembimbing I**

**Ummasyroh, S.E., M.Ed.M  
NIP. 196106051989032002**

**Palembang, Juli 2014  
Pembimbing II**

**Heri Setiawan, S.E., MAB  
NIP. 197602222002121001**

**Menyetujui,  
Ketua Jurusan Administrasi Bisnis**

**Hendra Sastrawinata, S.E., M.M  
NIP. 197208182003121002**




## LEMBAR PENGESAHAN

Nama Mahasiswa : Mutiara Sari  
NIM : 061130601234  
Jurusan/Program Studi : Administrasi Bisnis/Administrasi Bisnis  
Judul Laporan Akhir : Tinjauan Prosedur Penilaian Prestasi Kerja  
Karyawan Pada PT AJ Manulife Indonesia  
Cabang Palembang

Telah dipertahankan dihadapan Dewan Penguji Ujian Laporan Akhir  
Jurusan Administrasi Bisnis  
Dan dinyatakan **LULUS**

Pada hari : Rabu  
Tanggal : 16 Juli 2014

### TIM PENGUJI

No.	Nama	Tanda Tangan	Tanggal
1.	<u>Ummasyroh, S.E., M.M</u> Ketua		11/8 - 2014
2.	<u>Dra. Elvia Zahara, MM</u> Anggota		11/8 - 2014
3.	<u>Dr. H. M Syahirman Yusi, S.E., MSi</u> Anggota		15 Agustus 2014

## Motto:

**“Bila anda berani bermimpi tentang sukses berarti anda sudah memegang kunci kesuksesan hanya tinggal berusaha mencari lubang kuncinya untuk membuka gerbang kesuksesan”.**

Dipersembahkan kepada:

- **Orang Tua**
- **Saudara-saudara**
- **Dosen Pembimbing**
- **Sahabat**
- **Rekan Seperjuangan 6ANC**
- **Almamater**

## **KATA PENGANTAR**

Puji syukur atas kehadiran Allah SWT yang telah memberikan rahmat dan karuniaNya, sehingga penulis dapat menyelesaikan penyusunan Laporan Akhir yang berjudul “Tinjauan Penilaian Prestasi Kerja Karyawan Pada PT AJ Manulife Indonesia Cabang Palembang”. Penulisan Laporan Akhir ini bertujuan untuk meneliti bagaimana pelaksanaan penilaian prestasi kerja karyawan yang ada pada PT AJ Manulife Indonesia cabang Palembang.

Dalam penulisan Laporan Akhir ini penulis menggunakan data primer yang diperoleh dari hasil wawancara, dan data sekunder yang diperoleh dari studi pustaka serta data yang telah diolah dari PT AJ Manulife Indonesia cabang Palembang. Setelah data dikumpulkan dan dianalisa, dapat diketahui bahwa pelaksanaan penilaian prestasi kerja karyawan pada PT AJ Manulife Indonesia cabang Palembang masih belum begitu baik, karena karyawan tidak mengetahui apakah pekerjaannya telah dilakukan dengan sangat baik, baik, cukup atau kurang bahkan tidak baik.

Oleh karena itu, penulis menyarankan kepada pimpinan dalam pelaksanaan penilaian hendaknya diberitahukan kepada karyawan bobot penilaian agar karyawan mengetahui pekerjaannya telah dilakukan dengan sangat baik, baik, cukup atau kurang bahkan tidak baik serta prosedur penilaian prestasi kerja diinformasikan kepada karyawan. Penulis menyadari bahwa di dalam laporan ini masih terdapat banyak kekurangan karena terbatasnya pengetahuan dan pengalaman yang penulis miliki. Penulis berharap laporan ini dapat bermanfaat bagi pembacanya.

Palembang, Juli 2014

Penulis

## UCAPAN TERIMA KASIH

Dalam penyusunan laporan akhir ini penulis banyak mendapatkan bantuan, bimbingan dan petunjuk dari berbagai pihak. Oleh karena itu penulis menyampaikan ucapan terima kasih yang tak terhingga kepada:

1. Bapak R.D Kusumanto, ST., MM. selaku Direktur Politeknik Negeri Sriwijaya.
2. Bapak Hendra Sastrawinata, SE., M.M. selaku Ketua Jurusan Administrasi Bisnis Politeknik Negeri Sriwijaya.
3. Bapak Heri Setiawan, SE., MAB. selaku Sekertaris Jurusan Administrasi Bisnis dan pembimbing II yang telah memberikan pengarahan serta bimbingannya.
4. Ibu Ummasyroh, SE., M.Ed.M. selaku pembimbing I yang telah memberikan pengarahan serta bimbingannya.
5. Ibu Anita Terasia selaku Branch Administration PT AJ Manulife Indonesia cabang Palembang.
6. Seluruh staf dan karyawan PT AJ Manulife Indonesia cabang Palembang yang telah membantu penulis dalam menyelesaikan laporan akhir ini.
7. Seluruh staf pengajar dan karyawan Jurusan Administrasi Bisnis Politeknik Negeri Sriwijaya.
8. Ayah dan Ibuku tercinta yang telah memberikan dukungan, kasih sayang dan doa restu hingga terselesainya laporan akhir ini.
9. Kakak-kakaku yang telah memberikan masukan serta doanya dalam menyelesaikan laporan akhir ini.
10. Teman-teman seperjuanganku kelas 6 ANC yang telah memberikan masukan dan semangat kepadaku.

Semoga bantuan serta amal baik yang telah diberikan kepada penulis, akan mendapatkan pahal yang setimpal serta selalu dalam lindungan-Nya.

## **ABSTRACT**

The title research is Procedure Review of Performance Appraisal in PT AJ Manulife Indonesia Branch Palembang. The purpose of this research is to evaluate the performance appraisal procedure and integrity in PT AJ Manulife Indonesia branch Palembang. The authors analyzed the data based on the theory of qualitative descriptive analysis. The process of collecting data through observation and interviews of PT AJ Manulife Indonesia Branch Palembang. The result showed that the assessment had been carried out properly and in accordance with the periodic of time there in the company but have not yet applied assessment stages are evident in the assessment procedure. Manager in assessing using a form with a checklist method. Given the scale and form elements into the assessment, but the assessment exercise carried out for the standard has not yet been informed that occur in employees a sense of not fair and a sense of dissatisfaction with the job performance evaluation. PT AJ Manulife Indonesia Branch Palembang should using the rating scale method for assessment form to compare the work with factors that are considered important for the implementation fo the work. Before carrying out performance appraisal HRD should determine integrity and value standard in advance. In carrying out assessment HRD procedures the company should have clear stages in order to avoid the inaccurate and inobjectives.

Keyword: Procedure, Integrity performance



## **ABSTRAK**

Penelitian ini berjudul Tinjauan Prosedur Penilaian Prestasi Kerja Karyawan Pada PT AJ Manulife Indonesia Cabang Palembang. Tujuan dalam penelitian ini adalah untuk mengetahui prosedur dan bobot penilaian prestasi kerja. Penulis menganalisis data tersebut berdasarkan teori analisis kualitatif deskriptif. Proses pengumpulan data melalui observasi dan wawancara pada PT AJ Manulife Indonesia cabang Palembang. Hasil penelitian menunjukkan bahwa Penilaian sudah dilaksanakan dengan baik, dan sudah sesuai dengan periodisasi waktu yang ada pada perusahaan tetapi penilaian yang diterapkan belum mempunyai tahap-tahap yang jelas dalam prosedur penilaian. Pimpinan dalam menilai menggunakan formulir dengan metode checklist. Formulir tersebut diberikan bobot dan unsur-unsur yang menjadi penilaian, akan tetapi dalam pelaksanaan penilaian yang dilakukan selama ini masih belum diinformasikan akibatnya yang terjadi pada karyawan rasa ketidakadilan serta rasa ketidakpuasan dengan penilaian prestasi kerja tersebut. Sebaiknya PT AJ Manulife Indonesia cabang Palembang menggunakan metode rating scale dalam formulir karena penilaian membandingkan hasil pekerjaan dengan faktor yang dianggap penting bagi pelaksanaan kerja. Sebelum melaksanakan penilaian prestasi kerja HRD harus menentukan bobot dan standar nilainya terlebih dahulu, Dalam menjalankan prosedur penilaian mempunyai tahap-tahap yang jelas agar dapat menghindari nilai yang tidak akurat dan tidak objektif.

**Kata Kunci:** Prosedur, Bobot Penilaian

## DAFTAR ISI

	<b>Halaman</b>
<b>HALAMAN JUDUL.....</b>	<b>i</b>
<b>HALAMAN PENGESAHAN.....</b>	<b>ii</b>
<b>HALAMAN PENGESAHAN PENGUJI.....</b>	<b>iii</b>
<b>HALAMAN PENGESAHAN PLAGIAT.....</b>	<b>iv</b>
<b>MOTTO DAN PERSEMBAHAN.....</b>	<b>v</b>
<b>KATA PENGANTAR.....</b>	<b>vi</b>
<b>UCAPAN TERIMA KASIH.....</b>	<b>vii</b>
<b>ABSTRACT.....</b>	<b>viii</b>
<b>ABSTRAK.....</b>	<b>ix</b>
<b>DAFTAR ISI.....</b>	<b>x</b>
<b>DAFTAR TABEL.....</b>	<b>xiii</b>
<b>DAFTAR GAMBAR.....</b>	<b>xiv</b>
<b>DAFTAR LAMPIRAN.....</b>	<b>xv</b>

### **BAB I PENDAHULUAN**

1.1 Latar Belakang Pemilihan Judul.....	1
1.2 Identifikasi Masalah.....	4
1.3 Ruang Lingkup Pembahasan.....	4
1.4 Tujuan dan Manfaat Penelitian.....	
1.4.1 Tujuan Penelitian.....	4
1.4.2 Manfaat Penelitian.....	5
1.5 Metodologi Penelitian.....	5
1.5.1 Ruang Lingkup Penelitian.....	5
1.5.2 Jenis dan Sumber Data.....	6
1.5.3 Teknik Pengumpulan Data.....	6
1.5.4 Metode Analisa Data.....	7

## **BAB II TINJAUAN PUSTAKA**

2.1 Pengertian Sumber Daya Manusia.....	8
2.2 Pengertian Penilaian Prestasi Kerja Karyawan.....	8
2.3 Tujuan dan Manfaat Penilaian Prestasi Kerja.....	9
2.4 Unsur-unsur Penilaian Prestasi Kerja Karyawan.....	11
2.5 Prosedur Penilaian Prestasi Kerja.....	12
2.6 Metode Penilaian Prestasi Kerja Karyawan.....	13
2.7 Standar Penilaian Prestasi Kerja.....	15

## **BAB III KEADAAN UMUM PERUSAHAAN**

3.1 Sejarah Singkat Perusahaan.....	16
3.2 Visi, Misi dan Nilai Perusahaan.....	16
3.3 Struktur Organisasi Perusahaan dan Pembagian Tugas Kerja	
3.3.1 Struktur Organisasi Perusahaan.....	18
3.3.2 Pembagian Tugas Kerja.....	20
3.4 Produk-produk dalam Perusahaan.....	22
3.5 Pelaksanaan Penilaian Prestasi Kerja Karyawan pada PT AJ Manulife Indonesia cabang Palembang.....	25

## **BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN**

4.1 Prosedur Penilaian Prestasi Kerja Karyawan pada PT AJ Manulife Indonesia cabang Palembang.....	34
4.2 Bobot Penilaian Prestasi Kerja Karyawan pada PT AJ Manulife Indonesia cabang Palembang.....	42

## **BAB V KESIMPULAN DAN SARAN**

5.1 Kesimpulan.....	53
5.2 Saran.....	54

## **DAFTAR PUSTAKA**

## **LAMPIRAN**

## DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 1.1 Penilaian Prestasi Kerja Karyawan PT AJ Manulife Indonesia Cabang Palembang tahun 2013.....	2
Tabel 2.1 Standar Penilaian Prestasi Kerja.....	15
Tabel 3.1 Daftar Nama Karyawan PT AJ Manulife Indonesia Cabang Palembang.....	21
Tabel 3.2 Hasil Penilaian Prestasi Kerja Karyawan PT AJ Manulife Indonesia Cabang Palembang Periode 2012 dan 2013.....	27
Tabel 3.3 Rekapitulasi Wawancara dengan Branch Administration.....	28
Tabel 3.5 Rekapitulasi Wawancara dengan Agency Administration Support, Kasir dan Branch Manager.....	31
Tabel 4.1 Rekapitulasi Hasil Keseluruhan Penilaian Prestasi Kerja Karyawan PT AJ Manulife Indonesia Cabang Palembang.....	43
Tabel 4.2 Formulir Usulan Penilaian Prestasi Kerja Karyawan PT AJ Manulife Indonesia Cabang Palembang.....	47

## DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 3.1 Struktur Organisasi PT AJ Manulife Indonesia Cabang Palembang.....	19
Gambar 4.1 Alur Penilaian Prestasi Kerja pada PT AJ Manulife Indonesia Cabang Palembang.....	36

## **DAFTAR LAMPIRAN**

1. Surat Permohonan untuk Surat Pengantar Izin Pengambilan Data Laporan Akhir dari Jurusan Administrasi Bisnis
2. Surat Izin Pengambilan Data dari Politeknik Negeri Sriwijaya
3. Surat Balasan Izin Pengambilan Data dari PT AJ Manulife Indonesia Cabang Palembang
4. Surat Kesepakatan Bimbingan Laporan Akhir Pembimbing I
5. Surat Kesepakatan Bimbingan Laporan Akhir Pembimbing II
6. Lembar Konsultasi Laporan Akhir Pembimbing I
7. Lembar Konsultasi Laporan Akhir Pembimbing II
8. Kartu Kunjungan Mahasiswa ke Perusahaan
9. Lembar Rekomendasi Ujian Laporan Akhir
10. Lembar Tanda Persetujuan Revisi Laporan Akhir
11. Daftar Pertanyaan (Wawancara)
12. Rekapitulasi Wawancara
13. Daftar Nama Karyawan berdasarkan Tingkat Pendidikan dan Lama Bekerja
14. Hasil Penilaian Prestasi Kerja Karyawan PT AJ Manulife Indonesia Periode 2012
15. Hasil Penilaian Prestasi Kerja Karyawan PT AJ Manulife Indonesia Periode 2013
16. Rekapitulasi Keseluruhan Penilaian Prestasi Kerja Karyawan PT AJ Manulife Indonesia Cabang Palembang Periode 2013
17. Formulir Usulan Penilaian Prestasi Kerja Karyawan