DAFTAR ISI

Abstrak i

Abstract..... ii

Kata Pengantar..... iii

Daftar Isi vi

Daftar Lampiran ix

BAB I PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang..... 1

1.2 Perumusan Masalah..... 3

1.3 Tujuan Penelitian..... 4

1.4 Manfaat Penelitian..... 5

1.5 Metodologi Penelitian 6

1.6 Lokasi dan Waktu Kerja Praktik 6

BAB II TINJAUAN PUSTAKA

A. Landasan Teori

2.1 Pengertian Manajemen 7

2.2 Pengertian Manajemen Sumber Daya Manusia 8

2.3 Pengertian Kinerja Karyawan..... 10

2.4 Perusahaan Jasa 13

2.5 Perbedaan dan Persamaan Perusahaan Dagang dengan Perusahaan Jasa 14

2.6 Manajemen Kinerja 15

2.7 Faktor yang Mempengaruhi Kinerja 18

2.8 Penilaian Kinerja 19

2.9 Tujuan Penilaian Kinerja..... 20

2.10 Manfaat Penilaian Kinerja Karyawan 21

2.11 Jenis Penilaian Kinerja 22

2.12 Kendala dalam Penilaian Kinerja Karyawan 23

2.13 Aspek - Aspek yang Dinilai 24

2.14 Metode Penilaian Kinerja 24

B. Kerangka Pemikiran

Gambar 2 28

BAB III OBJEK DAN METODE PENELITIAN

3.1 Objek Penelitian 29

3.1.1 Sejarah Perusahaan 29

3.1.2 Visi dan Misi Perusahaan 30

3.1.3 Logo dan Slogan Perusahaan 30

3.1.4 Jasa / Produk Perusahaan 31

3.1.5 Struktur Organisasi Perusahaan 33

3.1.6 Karyawan dalam Kehidupan PT. Asuransi Central Asia (ACA) Kota Bandung 36

3.1.7 Tanggung Jawab Sosial Perusahaan 37

3.2 Metode Penelitian 38

3.2.1 Pendekatan Penelitian 40

3.2.2 Tipe dan Dasar Penelitian 40

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

4.1 Pelaksanaan Kinerja Karyawan pada PT. Asuransi Central Asia (ACA) Kota Bandung Bagian Departemen Keuangan 41

4.1.1 Tata Cara Penilaian 42

4.1.2 Penyampaian *Performance Appraisal Form* 43

4.1.3 Keputusan Kepala Cabang 44

4.1.4 Penyampaian *Performance Appraisal Form* 44

4.2 Profil Karyawan PT. Asuransi Central Asia (ACA) Kota Bandung Bagian Departemen Keungan 44

4.3 Kendala dalam Melaksanakan Penilaian Kinerja Karyawan PT. Asuransi Central Asia (ACA) Kota Bandung Bagian Departemen Keuangan 44

4.4 Solusi untuk Menghadapi Kendala dalam Pelaksanaan Penilaian Kinerja Karyawan PT. Asuransi Central Asia (ACA) Kota Bandung Bagian Departemen Keuangan 46

4.5 Faktor yang Mempengaruhi Penurunan Kinerja Karyawan PT. Asuransi Central Asia (ACA) Kota Bandung Bagian Departemen Keuangan 46

4.6 Strategi yang Diperlukan untuk Meningkatkan Kualitas Kinerja Karyawan PT. Asuransi Central Asia (ACA) Kota Bandung Bagian Departemen Keuangan 48

4.7 Hasil Penelitian 49

4.7.1 Gambar Tabel *Performance Appraisal Form* PT. Asuransi Central Asia (ACA) Kota Bandung 50

4.8 Pembahasan 55

BAB V KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan 62

5.2 Saran 63

Daftar Pustaka