

**ANALISIS KINERJA LAYANAN ADMINISTRATIF
BAGIAN KLAIM DI PT ASKRINDO CABANG LAMPUNG**

(Tugas Akhir)

**Oleh
JESIYANTI
NPM : 2206061014**



**FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS LAMPUNG
BANDAR LAMPUNG
2025**

ABSTRAK

ANALISIS KINERJA LAYANAN ADMINISTRATIF BAGIAN KLAIM DI PT ASKRINDO CABANG LAMPUNG

Oleh

Jesiyanti

2206061014

Layanan administrasi adalah kegiatan yang mencakup pengelolaan data, dokumen, dan proses administratif untuk mendukung kelancaran operasional suatu organisasi atau instansi. Penelitian ini bertujuan menganalisis kinerja layanan administratif bagian klaim di PT Askrindo Cabang Lampung sebagai upaya meningkatkan efektivitas operasional dan kepuasan pelanggan. Dengan menggunakan pendekatan deskriptif kualitatif, penelitian ini mengumpulkan data melalui observasi, wawancara, dokumentasi, dan studi pustaka. Indikator yang digunakan dalam penilaian kinerja mencakup kualitas, kuantitas, ketepatan waktu, efektivitas, dan kemandirian. Hasil penelitian menunjukkan bahwa PT Askrindo Cabang Lampung telah menerapkan sistem layanan administratif berbasis teknologi dengan aplikasi Digioffice, yang mampu meningkatkan efisiensi dan akurasi proses. Namun, masih terdapat kendala dalam penerapan teknologi serta kepatuhan terhadap SOP. Rekomendasi perbaikan meliputi peningkatan pelatihan karyawan, pengembangan sistem penilaian kinerja yang lebih komprehensif, dan optimalisasi teknologi dalam proses administrasi.

**Kata Kunci : Kinerja Administratif, PT Askrindo, Layanan
Administratif, Digioffice, Penilaian Kinerja**

ABSTRACT

PERFORMANCE ANALYSIS OF ADMINISTRATIVE SERVICES CLAIMS SECTION AT PT ASKRINDO BRANCH LAMPUNG

By

Jesiyanti

2206061014

Administrative services are activities that include managing data, documents and administrative processes to support the smooth operations of an organization or agency. This research aims to analyze the performance of administrative services in the claims section at PT Askrindo Lampung Branch as an effort to increase operational effectiveness and customer satisfaction. Using a qualitative descriptive approach, this research collected data through observation, interviews, documentation and literature study. Indicators used in performance assessment include quality, quantity, timeliness, effectiveness and independence. The research results show that PT Askrindo Lampung Branch has implemented a technology-based administrative service system with the Digioffice application, which is able to increase process efficiency and accuracy. However, there are still obstacles in implementing technology and complying with SOPs. Recommendations for improvement include increasing employee training, developing a more comprehensive performance appraisal system, and optimizing technology in administrative processes.

Keywords: Administrative Performance, PT Askrindo, Administrative Services, Digioffice, Performance Assessment

**ANALISIS KINERJA LAYANAN ADMINISTRATIF
BAGIAN KLAIM DI PT ASKRINDO CABANG LAMPUNG**

**Oleh
JESYANTI**

**Tugas Akhir
Sebagai Salah Satu Syarat Untuk Mencapai Gelar
AHLI MADYA**

**Pada
Program Diploma III Administrasi Perkantoran
Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik**



**FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS LAMPUNG
BANDAR LAMPUNG
2025**

LEMBAR PERSETUJUAN

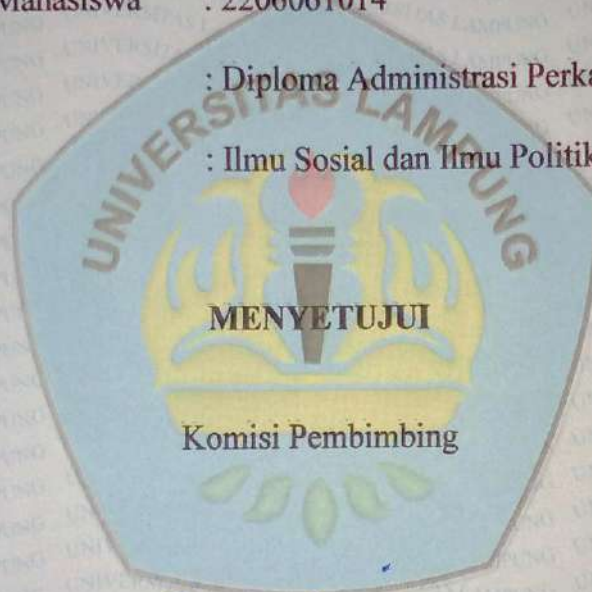
Judul Tugas Akhir : **ANALISIS KINERJA LAYANAN
ADMINISTRATIF BAGIAN KLAIM DI
PT ASKRINDO CABANG LAMPUNG**

Nama Mahasiswa : **Jesiyanti**

Nomor Pokok Mahasiswa : **2206061014**

Program Studi : **Diploma Administrasi Perkantoran**

Fakultas : **Ilmu Sosial dan Ilmu Politik**



Komisi Pembimbing

Medya

**Medya Destalia, S.A.B.,M.AB
NIP.198512152008122002**

Ketua Program Studi Diploma III Administrasi Perkantoran

Medya

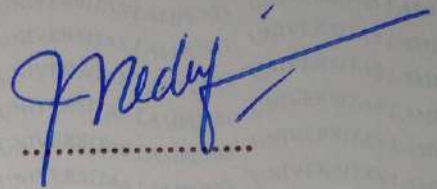
**Medya Destalia, S.A.B.,M.AB
NIP.198512152008122002**

LEMBAR PENGESAHAN

1. Tim Penguji

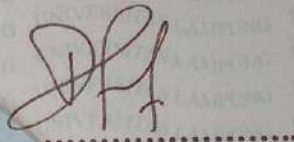
Ketua

: **Mediya Destalia, S.A.B., M.AB**
NIP. 198512152008122002



Penguji Utama

: **Deddy Aprilani, S.A.N., M.A.**
NIP.198004262005011002



2. Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik



Prof. Dr. Anna Gustina Zainal, S.Sos., M.Si.
NIP.197608212000032001

Tanggal Lulus Ujian Tugas Akhir: 17 juni 2025

PERNYATAAN ORISINALITAS

Yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Jesiyanti
NPM : 2206061014
Jurusan : Administrasi Perkantoran
Fakultas : Ilmu Sosial dan Ilmu Politik

Dengan ini menyatakan bahwa Tugas Akhir yang berjudul “ Analisis Kinerja Layanan Administratif Bagian Klaim Di PT Askrimdo Cabang Lampung” adalah benar hasil karya sendiri, bukan dibuatkan orang lain dan tanpa bantuan pihak lain kecuali arahan pembimbing.

Manapun. Apabila di kemudian hari terdapat pihak-pihak yang merasa keberatan maka saya akan bertanggung jawab dan menerima sanksi yang sesuai dengan norma yang berlaku di perguruan tinggi.

Bandar Lampung, 25 Mei 2025

Yang membuat pernyataan,



Jesiyanti

NPM.2206061014

RIWAYAT HIDUP



Penulis bernama Jesiyanti lahir di Bandar Lampung pada tanggal 10 November 2003, anak kedua dari 2 saudara dari bapak Mirza Iskandar dan ibu Pitnawati. Jenjang Pendidikan penulis berawal dari SDN 3 kemiling permai selesai pada 2016, dan melanjutkan Pendidikan ke SMPN 28 Bandar Lampung sampai lulus di tahun 2019, setelah itu penulis melanjutkan Pendidikan di SMAN 14 Bandar Lampung pada tahun 2019 sampai 2022. Pada tahun 2022, penulis terdaftar sebagai mahasiswa pada program studi Diploma III Administrasi perkantoran, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Lampung Melalui Jalur Vokasi. Selama menempuh Pendidikan di bangku perkuliahan, penulis terdaftar dan aktif dalam Himpunan Mahasiswa Diploma (HMD) Administrasi Perkantoran sebagai Biro Kesekretariatan pada periode 2023-2024. Pada tanggal 01 Juli 2024- 31 Desember 2024 penulis melaksanakan praktik kerja lapangan di PT Askrindo Cabang Lampung

PERSEMBAHAN

Dengan penuh rasa syukur dan kerendahan hati, saya persembahkan karya tugas akhir ini kepada kedua orang tua tercinta, Ayahanda dan Ibunda, yang telah mencurahkan cinta, doa, dan pengorbanan tiada henti. Juga untuk saudara-saudaraku yang selalu memberikan dukungan moral serta semangat dalam setiap langkah pendidikan saya. Semoga pencapaian ini menjadi salah satu wujud bakti dan kebanggaan untuk mereka yang telah berjuang demi masa depan saya.

Persembahan khusus juga saya tujukan kepada para dosen pembimbing yang dengan sabar memberi arahan dan ilmu yang berharga, serta teman-teman seperjuangan yang telah berbagi suka duka selama menempuh pendidikan. Tak lupa kepada almamater tercinta yang telah menjadi tempat menimba ilmu dan membentuk karakter. Semoga karya ini bermanfaat dan menjadi langkah awal dalam mengabdikan ilmu pengetahuan dan masyarakat.

MOTTO

“Allah tidak akan membebani seseorang melainkan sesuai dengan kesanggupannya”

(Qs. Al-Baqarah 2:286)

“Through hardship to the stars”

“selalu ada harga dalam sebuah proses, nikmati saja lelah-lelah itu.

Lebarkan lagi rasa sabar itu, semua yang kau investasikan untuk menjadikan dirimu serupa yang kau impikan mungkin tidak akan selalu berjalan lancar. Tapi gelombang-gelombang itu yang nanti bisa kau ceritakan”

(boy Chandra)

SANWANCANA

Puji syukur ke hadirat Allah SWT. Yang telah melimpahkan segala rahmat, hidayah serta memberikan kemudahan dan kelancara kepada saya dalam menyelesaikan Tugas Akhir yang berjudul “**Analisis Kinerja Layanan Administratif Bagian Klaim Di PT Askrindo Cabang Lampung**”. Tugas akhir ini di buat sebagai salah satu syarat untuk menyelesaikan jenjang perkuliahan program studi Diploma III Administrasi Perkantoran Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Lampung untuk mencapai gelar Ahli Madya (A.MD). Penulis menyadari bahwa penyusunan Tugas Akhir ini tidak berhasil tanpa bantuan, Bimbingan, serta motivasi dari beberapa pihak. Untuk itu, penulis ingin berterima kasih kepada semua pihak yang secara langsung dan tidak langsung telah memberi dukungan, bimbingan serta motivasi selama ini dan pada kesempatan kali ini secara khusus penulis menyampaikan terima kasih kepada:

1. Ibu Dr. Anna Gustina Zainal, S.Sos.,M.Sc Selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Lampung.
2. Bapak prof. Dr. Noverman duadji, M.Sc. wakil dekan bidang akademik dan kerjasama
3. Bapak Dr. Arif Sugiono, M.Si., Selaku Dekan Bidang Umum dan Keuangan, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Lampung
4. Bapak Dr. Robi Cahyadi Kurniawan, S.IP.,M.A. Selaku Wakil Dekan Bidang Kemahasiswaan dan Alumni, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Lampung
5. Ibu Mediya Destalia, S.AB., M.AB. Selaku Ketua Program Studi Diploma III Administrasi Perkantoran, Sekaligus Dosen Pembimbing

yang telah bersedia meluangkan waktu memberikan saran, dukungan serta bimbingan dalam penyelesaian Tugas Akhir ini

6. Ibu Akgis Cahya Ningtias, S.Pd.,M.Pd. Selaku Dosen Pembimbing Akademik
7. Bapak dan ibu Dosen Diploma III Administrasi Perkantoran yang telah banyak memberikan ilmu kepada penulis selama perkuliahan.
8. Bapak Facri Yudia Permana Selaku Kepala Cabang PT Askrindo Cabang Lampung
9. Bapak Sudirman Selaku Petugas Pendamping Lapangan Dan HRD PT Askrindo Cabang Lampung
10. Bapak Erwin Sumanto selaku Kepala Bagian Klaim Askrindo Cabang Lampung
11. Seluruh Karyawan Askrindo Cabang Lampung Yang telah bersedia memberikan informasi yang penulis butuhkan
12. Kedua orang tua penulis, Bapak Mirza Iskandar dan Pitnawati yang tiada henti mendoakan, memberi semangat serta terus memberi nasihat yang memotivasi dalam penyelesaian Tugas Akhir ini.
13. Abang tersayang, Fardes Surya Wirawan yang terus membimbing dan memberikan dorongan Semangat kepada adiknya dalam penyelesaian Tugas Akhir ini.
14. Kakakku tersayang, Riri Permatasari dan Amelia Yuni Putri yang terus membimbing dan memberikan dorongan semangat kepada adiknya dalam penyelesaian Tugas Akhir ini.
15. Teman Seangkatan sekaligus Sahabat Penulis, Auliya Agustin, Sucy Erly Suryani, M. Ridho Riqullah, Firman Arif Ardiansyah, Mey Halen Isabella, Raissya Nabila Syakira, Belva Egalita yang senantiasa selalu saling memberikan semangat. Terima kasih karena telah sudah menjadi partner terbaik dan banyak membantu dan menemani setiap proses penulisan Tugas Akhir ini.
16. Teman sekaligus sahabat penulis semasa SD hingga sekarang, Sabrina Juliani. Terima kasih sudah menjadi sahabat yang baik bahkan seperti saudara. Terima kasih karena tidak pernah meninggalkan penulis

sendirian, selalu terus mendoakan memberikan semangat, serta mendengar keluh kesah penulis.

17. Teman sekaligus sahabat semasa SMP hingga sekarang, Rossa Amelia dan Anisa Dian Permata, terima kasih telah kebersamai penulis hingga saat ini dan senantiasa saling mendoakan dan memberikan semangat.
18. Untuk semua pihak yang tidak bisa penulis sebutkan satu persatu, terima kasih atas doa dan dukungan yang diberikan kepada penulis.
19. Teman-teman seangkatan seperjuangan Diploma III Administrasi perkantoran Angkatan 2022 yang telah memberikan kenangan selama masa perkuliahan.
20. Almamater tercinta Universitas Lampung
21. Terakhir, penulis mengucapkan terima kasih kepada diri sendiri yang telah bertahan hingga saat ini di saat penulis tidak percaya terhadap dirinya sendiri, mampu mengendalikan diri dari berbagai tekanan diluar keadaan dan tak pernah memutuskan untuk menyerah walau sesulit apapun Tugas Akhir ini, penulis tetap ingat bahwa setiap langkah kecil yang telah di ambil adalah bagian dari perjalanan, meskipun terasa sulit .tetap menjadi manusia yang selalu mau berusaha dan tidak lelah mencoba sebab “Tugas Akhir yang berhasil adalah Tugas Akhir yang selesai”

Bandar Lampung, 24 Mei 2025

Penulis

Jesiyanti

NPM 2206061014

DAFTAR ISI

ABSTRAK	ii
ABSTRACT	iii
LEMBAR PERSETUJUAN	v
LEMBAR PENGESAHAN	vi
PERNYATAAN ORISINALITAS	vii
RIWAYAT HIDUP	viii
PERSEMBAHAN	ix
MOTTO	x
SANWANCANA	xi
DAFTAR ISI	xiv
DAFTAR GAMBAR	xvi
DAFTAR LAMPIRAN	xvii
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	4
1.3 Tujuan Penelitian	4
1.4 Manfaat Penelitian	4
1.5 Metode Penelitian.....	5
BAB II LANDASAN TEORI	6
2.1 Pengertian Manajemen Sumber Daya Manusia	6
2.2. Konsep Dasar Manajemen Sumber Daya Manusia.....	7
2.3 Pengertian Pelayanan Prima.....	7

2.4 Pengertian Kinerja.....	8
2.5 Indikator Kinerja	8
2.6 Pengukuran Kinerja.....	11
2.7 Pengertian Penilaian Kinerja.....	13
2.8 Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kinerja Pegawai	14
2.9 Pengertian Kinerja Pelayanan Prima	16
2.10 Pengertian Administratif	18
BAB III GAMBARAN UMUM LOKASI PENELITIAN.....	20
3.1 Gambaran Umum Lokasi Perusahaan.....	20
3.1.1 Sejarah PT Askrindo Cabang Lampung	20
3.1.2 Lokasi Kegiatan Penelitian	22
3.1.3 Visi Dan Misi Perusahaan.....	23
3.2 Logo Perusahaan	25
3.2.2 Makna Warna	25
3.2.3 Produk Asuransi	26
3.3 Struktur Organisasi	27
3.3.1 Struktur Organisasi Institusi.....	27
3.3.2 Struktur Organisasi Bidang/Bagian HR.....	28
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	32
4.1 Hasil Penelitian	32
4.1.1 Prosedur Layanan Administrasi Bagian Klaim.....	36
4.1.2 Hasil Kinerja Administratif.....	37
4.2 Pembahasan.....	38
BAB V PENUTUP	46
5.1 Kesimpulan	46
5.2 Saran.....	46
DAFTAR PUSAKA.....	48
LAMPIRAN.....	51

DAFTAR GAMBAR

Gambar 3.1 Gedung PT Askrindo Cabang Lampung	22
Gambar 3.2 Logo Askrindo.....	25
Gambar 3.3 Struktur Organisasi PT Askrindo	27
Gambar 3.4 Struktur Organisasi Di Kantor.....	28
Gambar 4.1 Alur Layanan Administrasi Bagian Klaim.....	36

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. Pedoman wawancara.....	52
Lampiran 2. Transkrip wawancara.....	54
Lampiran 3. Reduksi data.....	56
Lampiran 4. Terlampir dokumentasi wawancara melalui whatsapp.....	57
Lampiran 5. Terlampir dokumentasi wawancara melalui whatsapp.....	58

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Sumber daya manusia memiliki posisi yang sangat penting dalam konteks aset perusahaan. Dalam banyak kasus, manusia dianggap sebagai elemen kunci yang tidak dapat dipisahkan dari keberhasilan suatu perusahaan. Oleh karena itu, manajemen sumber daya manusia melibatkan upaya yang signifikan dalam mengelola dan mempertahankan karyawan sebagai salah satu faktor kunci untuk mencapai kesuksesan perusahaan. Pengelolaan sumber daya manusia yang efektif menjadi kunci utama kesuksesan sebuah perusahaan dalam mencapai tujuan. Salah satu aspek yang krusial dalam manajemen sumber daya manusia adalah penilaian kinerja karyawan. Penilaian kinerja merupakan suatu proses yang sistematis untuk mencapai prestasi kerja karyawan dalam rangka meningkatkan produktivitas dan kualitas kerja perusahaan (Febriani & Muslih, 2022).

Evaluasi kinerja, yang juga dikenal sebagai peninjauan kinerja, evaluasi karyawan, atau penilaian karyawan, merupakan usaha untuk menilai prestasi dengan tujuan meningkatkan produktivitas baik dari segi karyawan maupun perusahaan. Penilaian kinerja yang efektif tidak hanya mempertimbangkan hasil pekerjaan, tetapi juga mengamati proses kerja karyawan dalam menyelesaikannya. Kinerja dipandang sebagai hasil dari seluruh proses yang dilakukan seseorang dalam menjalankannya. Evaluasi kinerja karyawan dilakukan secara tahunan untuk menilai kualitas karyawan dengan tujuan membangun dan meningkatkan perusahaan (Ardana et al., 2009).

Menurut Nawawi (2011:236), bahwa penilaian kinerja adalah usaha mengidentifikasi, mengukur (menilai) dan mengelola (manajemen) pekerjaan yang dilaksanakan oleh para pekerja (SDM) di lingkungan suatu organisasi/perusahaan. Menurut Rachmawati (2007:123), bahwa penilaian kinerja adalah proses dimana organisasi menilai atau mengevaluasi prestasi kerja karyawan. Menurut Marwansyah (2016:232), bahwa penilaian kinerja adalah uraian sistematis tentang kekuatan atau kelebihan dan kelemahan yang berkaitan dengan pekerjaan seseorang atau suatu kelompok. Sedangkan penilaian kinerja adalah proses evaluasi seberapa baik karyawan mengerjakan pekerjaan mereka ketika dibandingkan dengan satu set standar, dan kemudian mengkomunikasikannya dengan para karyawan (Mathis dan Jackson, 2009).

Jadi, penilaian kinerja atau evaluasi kinerja merupakan kegiatan manajer yang paling tidak disukai oleh karyawan, dan mungkin ada beberapa alasan untuk perasaan demikian. Karena penilaian kinerja tidak semuanya bersifat positif, tapi juga ada karyawan yang kinerjanya buruk. Kasus ini yang membuat manajer menjadi dilema. Di satu sisi manajer menilai dan menegur karyawan yang kinerjanya buruk supaya meningkatkan hasil kerjanya, disisi lain manajer mempunyai beban rasa tidak menyenangkan jika menegur dan menilai kinerja karyawannya yang buruk. Yang diartikan, bahwa evaluasi hasil kerja yang dilakukan karyawan sekarang ini maupun di masa sebelumnya dikatakan relatif berdasarkan standar prestasi yang dihasilkan. Penilaian prestasi karyawan dalam perusahaan merupakan suatu proses penilaian hasil pekerjaan karyawan yang dilakukan pemimpin perusahaan secara sistematis berdasarkan pekerjaan yang ditugaskan kepadanya.

Kinerja administratif yang ideal mencakup efektivitas, efisiensi, produktivitas, inovasi, dan kualitas pelayanan. Efektivitas dalam kinerja administratif mencerminkan kemampuan organisasi untuk mencapai tujuan yang telah ditetapkan dengan cara yang tepat dan sesuai dengan rencana. Efisiensi mengukur penggunaan sumber daya yang ideal untuk mencapai hasil maksimal dengan biaya dan waktu yang dapat diabaikan. Produktivitas adalah perbandingan antara hasil yang dihasilkan dengan input yang digunakan.

Inovasi mengacu pada kemampuan organisasi untuk memperkenalkan metode atau ide baru yang dapat meningkatkan kinerja. Kualitas pelayanan mencerminkan tingkat kepuasan yang diperoleh dari penerima layanan administratif.

PT Asuransi Kredit Indonesia (Askrindo) adalah sebuah perusahaan yang bergerak di bidang asuransi kredit dan penjaminan. Berdiri sejak tahun 1971, PT Askrindo memiliki tujuan utama untuk mendukung stabilitas dan pertumbuhan ekonomi melalui pemberian jaminan kredit bagi sektor usaha kecil dan menengah (UKM). PT Askrindo berperan penting dalam memberikan perlindungan terhadap risiko kredit yang dihadapi oleh lembaga keuangan, serta membantu meningkatkan akses pembiayaan bagi pelaku usaha.

Sebagai perusahaan yang terus berkembang, PT Askrindo memiliki berbagai cabang di seluruh Indonesia, termasuk di Lampung. PT Askrindo Cabang Lampung fokus pada penyediaan jaminan surety bond untuk proyek infrastruktur dan berbagai produk asuransi kredit lainnya. Kinerja administrasi pada cabang ini sangat penting untuk memastikan operasional berjalan efisien dan efektif, serta memberikan layanan terbaik kepada nasabah.

Kondisi administratif di PT Askrindo, seperti banyak BUMN lainnya, menghadapi tantangan transformasi digital dan efisiensi proses bisnis. Berdasarkan studi yang dilakukan oleh Kusuma et al. (2021), PT Askrindo telah menerapkan beberapa sistem informasi manajemen untuk meningkatkan efisiensi proses administratif, namun masih menghadapi beberapa kendala dalam integrasi sistem dan standarisasi prosedur di berbagai cabang. Penelitian tersebut mengidentifikasi bahwa 65% proses administratif masih memerlukan intervensi manual yang memperlambat proses pelayanan kepada nasabah. Setiawan dan Mardiyah (2018) dalam penelitiannya mengenai efektivitas sistem administratif pada perusahaan asuransi di Indonesia mengungkapkan bahwa PT Askrindo telah melakukan upaya signifikan dalam modernisasi sistem administratif, namun masih menghadapi tantangan dalam hal kecepatan

proses klaim dan penerbitan polis. Hasil penelitian tersebut menunjukkan bahwa waktu rata-rata penyelesaian proses klaim di PT Askrindo masih 20% lebih lama dibandingkan standar industri asuransi di kawasan Asia Tengg

1.2 Rumusan Masalah

Bagaimana analisis kinerja layanan administrasi di PT Askrindo Cabang Lampung serta faktor-faktor yang mempengaruhinya, termasuk informasi teknologi dan pelatihan

1.3 Tujuan Penelitian

Untuk mengetahui dan menganalisis kinerja layanan administratif di PT Askrindo Cabang Lampung

1.4 Manfaat Penelitian

adanya tujuan seperti di atas maka Tugas Akhir ini mempunyai manfaat lain seperti berikut ini:

A. Manfaat Teoritis

Mengharapkan bahwa Tugas Akhir ini dapat menambah pengetahuan yang dapat digunakan sebagai informasi dan masukan pengembangan ilmu terutama ilmu pengetahuan mengenai kualitas kinerja administratif

B. Manfaat Praktis

1. Bagi penulis, penelitian ini akan meningkatkan pemahaman dan keterampilan dalam analisis kinerja administratif. Pengalaman dalam melakukan penelitian yang komprehensif dan aplikatif akan berguna bagi pengembangan karir penulis di bidang manajemen dan administrasi.
2. Bagi insitusi atau organisasi, penelitian ini akan memberikan rekomendasi praktis untuk meningkatkan kinerja administratif. Identifikasi kelemahan dan solusi perbaikan yang diberikan dapat membantu perusahaan meningkatkan efisiensi dan efektivitas operasionalnya, serta mencapai tujuan organisasi

dengan lebih baik

1.5 Metode Penelitian

Metode yang di gunakan dalam penelitian ini adalah deskriptif kualitatif dengan Teknik pengumpulan data observasi ,dokumentasi,wawancara, dan studi pusaka

a. Lokasi penelitian

Penulis melakukan penelitian pada salah satu perusahaan yang bergerak di jasa pelayanan Asuransi yaitu PT Askrindo Kantor Cabang Lampung yang bertempat di Jalan Prof. Mr. HM. Yamin No.32 G-H, Rawa Laut, Tanjung Karang Timur, Rw. Laut, Engal, Kota Bandar Lampung, Lampung 35213

b. Metode Pengumpulan data

1. Observasi

Metode observasi yaitu penulis gunakan yaitu melakukan pengamatan secara langsung kegiatan yang berkaitan dengan kinerja administratif di PT Askrindo serta mencatat hal-hal penting sebagai bahan /data untuk penelitian.

2. Dokumentasi

Dalam penelitian ini, penulis mengumpulkan data dari objek penelitian dengan mengamati peristiwa yang terjadi selama aktivitas perusahaan berlangsung.

3. Studi Pusaka

Dalam penelitian ini, penulis mencari data untuk data tambahan dalam penelitian ini dengan memeriksa data, file, atau dokumen lain yang dapat mendukung penelitian ini. Penelitian sastra penulis mendukung implementasi pengumpulan data untuk penelitian yang berasal dari jurnal internet.

4. Wawancara

Pengumpulan data dengan mengajukan pertanyaan langsung kepada responden untuk informasi yang mendalam.

BAB II

LANDASAN TEORI

2.1 Pengertian Manajemen Sumber Daya Manusia

Sebagaimana yang dikemukakan oleh (Hasibuan, 2019), manajemen sumber daya manusia merupakan perpaduan antara ilmu dan seni untuk mengelola dinamika dan fungsi antara karyawan dengan pekerjaannya, dengan tujuan untuk mencapai efektivitas dan efisiensi. Tujuan utamanya adalah untuk memfasilitasi pencapaian tujuan organisasi. Bidang studi ini mengatur interaksi dan peran karyawan dalam pengelolaan, pengembangan, evaluasi, dan pemeliharaan sumber daya manusia suatu organisasi secara efektif dan efisien. Tujuannya adalah untuk mengoptimalkan pemanfaatan sumber daya manusia, memastikan mereka memberikan kontribusi sebesar-besarnya bagi pencapaian tujuan organisasi. (Irmayani, 2022)

Manajemen Sumber Daya Manusia (MSDM) menurut pandangan pribadi saya adalah suatu proses yang menyeluruh dan strategis yang bertujuan untuk mengelola tenaga kerja dalam suatu organisasi. Proses ini mencakup berbagai aktivitas seperti perencanaan, perekrutan, pelatihan, pengembangan, penilaian kinerja, dan pengelolaan hubungan kerja karyawan. Fokus utama dari MSDM adalah mengembangkan potensi individu agar mereka dapat memberikan kontribusi maksimal dalam pencapaian tujuan organisasi.

Dalam mengelola sumber daya manusia, penting untuk menciptakan lingkungan kerja yang kondusif, memberikan kesempatan pengembangan karir, dan memastikan kesejahteraan karyawan. Dengan adanya perhatian

terhadap kebutuhan dan kesejahteraan karyawan, MSDM tidak hanya meningkatkan produktivitas dan efisiensi, tetapi juga membangun kepuasan dan keterikatan karyawan terhadap organisasi. Hal ini akan membantu organisasi mencapai tujuan jangka panjang secara lebih efektif dan berkelanjutan.

2.2. Konsep Dasar Manajemen Sumber Daya Manusia

Manajemen Sumber Daya Manusia (SDM) adalah sejumlah praktik yang memaksimalkan efektivitas karyawan dalam mencapai tujuan organisasi. Konsep dasar ini mencakup berbagai fungsi seperti perekrutan, pelatihan, manajemen kinerja, pengembangan karir, dan sumbu karyawan. Tujuan utama manajemen SDM adalah untuk menciptakan nilai tambah ke organisasi Anda melalui manajemen SDM strategis. (Ramadhani et al., 2023)

2.3 Pengertian Pelayanan Prima

Pelayanan prima adalah kegiatan untuk memberikan nilai tambah agar dapat memenuhi atau melampaui harapan pelanggan. Pelayanan prima merupakan terjemahan istilah “*service excellent*” yang secara harfiah berarti pelayanan terbaik atau sangat baik. Disebut sangat baik atau terbaik karena sesuai dengan standar pelayanan yang berlaku atau dimiliki instansi pemberi pelayanan. Menurut Daryanto dan Setyobudi (2014), pelayanan prima adalah “pelayanan yang terbaik yang diberikan perusahaan untuk memenuhi harapan dan kebutuhan pelanggan, baik pelanggan di dalam perusahaan maupun diluar perusahaan”.

Pelayanan prima (*service excellent*) secara harfiah berarti pelayanan yang terbaik. Menurut (Rahmayanty, Manajemen Pelayanan Prima, 2010) pelayanan prima adalah:

- 1) Pelayanan yang sangat baik dan melampaui harapan pelanggan
- 2) Pelayanan yang di memiliki ciri khas kualitas (*quality nice*)
- 3) Pelayanan dengan standar kualitas yang tinggi dan selalu mengikuti perkembangan kebutuhan pelanggan setiap saat, secara konsisten dan

akurat (handal).

- 4) Pelayanan yang memenuhi kebutuhan praktis (*practical needs*) dan kebutuhan emosional (*emotional needs*) pelanggan.

Maka dapat menarik simpulan, bahwa yang terpenting dalam memberikan layanan terbaik bagi pelanggan harus berorientasi kepada kepentingan para (Dra. Rahma Yudi Astuti, 2021) (Wiliam, Monci J)pelanggan, sehingga memungkinkan untuk memberikan kepuasan

2.4 Pengertian Kinerja

Menurut (Fauzi & Hidayat, 2020), konsep kinerja atau performa kerja merujuk pada prestasi yang diperoleh oleh seorang karyawan dalam menjalankan tugasnya. Setiap kali seorang karyawan melaksanakan pekerjaan atau tugasnya, ia menggunakan seluruh pengetahuan, keterampilan, dan tenaga yang dimilikinya. Performa kerja karyawan dinilai berdasarkan kemampuan teknis (*skill*), pengetahuan, serta sikap (*attitude*) yang ia tunjukkan dalam menjalankan tugasnya. Dengan kata lain, performa kerja adalah refleksi dari sejauh mana karyawan dapat menerapkan pengetahuan dan keterampilannya untuk mencapai hasil yang diinginkan dalam pekerjaannya. Menurut (Suryani, Sugianingrat, & Laksemini, 2020) Kinerja, atau sering disebut sebagai prestasi kerja, merujuk pada tindakan konkret yang dilakukan oleh setiap pegawai dalam menghasilkan output kerja. Kinerja ini mencakup evaluasi terhadap kualitas dan kuantitas hasil kerja yang diperoleh oleh seorang karyawan sesuai dengan tanggung jawab yang diembannya. Dengan kata lain, kinerja pegawai mencerminkan sejauh mana seorang karyawan mampu melaksanakan tugasnya dengan baik dan efektif.

2.5 Indikator Kinerja

Menurut . (Moko et al., 2021) Indikator Kinerja adalah sebagai berikut:

- 1) Kualitas adalah hasil dari keseluruhan aktivitas atau output (output) yang dihasilkan oleh individu, tim atau organisasi, dan dievaluasi apakah hasilnya baik, sedang, atau buruk. Pada tingkat individu,

kualitas ditentukan oleh keterampilan, pengetahuan, dan sikap kerja seseorang. Di tingkat tim, kualitas mencerminkan sinergi dan kerja sama yang efektif antara anggota. Di tingkat organisasi, kualitas mencakup kinerja keseluruhan semua departemen. Ini mencerminkan efektivitas dan efisiensi proses kerja dan kepuasan pelanggan. Secara keseluruhan, kualitas baik mewakili pekerjaan yang memenuhi atau melampaui standar yang ditetapkan dan memiliki efek positif pada kepuasan pelanggan dan pertumbuhan organisasi.

- 2) Kuantitas berfungsi sebagai indikator sejauh atau agregat kegiatan komprehensif dan output yang dihasilkan oleh individu, tim, dan organisasi. Ini mencakup total volume pekerjaan yang diselesaikan, skala produksi, atau jumlah layanan yang diberikan dalam jangka waktu tertentu. Pada tingkat individu, kuantitas dinilai berdasarkan jumlah tugas yang diselesaikan. Di tingkat tim, kuantitas mencakup output kolaboratif yang bertujuan untuk memenuhi tujuan bersama. Pada tingkat organisasi, kuantitas menggabungkan output kumulatif dari semua komponen organisasi, termasuk total penjualan atau volume transaksi. Sementara kuantitas memiliki arti penting, itu membutuhkan keseimbangan dengan kualitas untuk mencapai hasil yang optimal tanpa mengorbankan kualitas.
- 3) Ketepatan waktu berkaitan dengan kegiatan atau peristiwa yang terjadi atau dilaksanakan sesuai dengan jadwal yang ditentukan, tanpa penundaan apa pun. Ini mewujudkan ketergantungan dan disiplin dalam pelaksanaan tugas, di samping kepatuhan terhadap tenggat waktu yang ditetapkan. Ketepatan waktu memiliki arti penting di berbagai konteks, seperti dalam penyelesaian proyek, kehadiran di pertemuan, atau pengiriman produk dan layanan, karena meningkatkan efisiensi, kepuasan pelanggan, dan reputasi afirmatif.
- 4) Efektivitas didefinisikan sebagai kapasitas untuk menghasilkan output yang diinginkan atau ditunjuk sesuai dengan sumber daya yang tersedia. Konsep ini menggambarkan sejauh mana individu, tim, atau organisasi berhasil mencapai tujuan atau target yang telah ditentukan

melalui pemanfaatan sumber daya yang optimal seperti waktu, tenaga, dan aset keuangan. Efektivitas menggarisbawahi pencapaian hasil yang ditentukan dan berkualitas tinggi, sehingga memastikan bahwa upaya yang dilakukan menghasilkan dampak yang diantisipasi. Dalam ranah manajemen, efektivitas berfungsi sebagai indikator keberhasilan strategis dan operasional dalam memenuhi kebutuhan dan harapan para pemangku kepentingan.

- 5) Kemandirian adalah kerangka konseptual yang menempatkan individu, kolektif, dan institusi memiliki kapasitas untuk bertindak tanpa menyerah pada pengaruh eksternal. Ini mencakup kemahiran untuk membuat keputusan berdasarkan informasi, melaksanakan tugas, dan mencapai rasa pemenuhan secara mandiri. Otonomi menandakan ketahanan intrinsik, keyakinan diri, dan kemampuan untuk memikul pertanggungjawaban atas tindakan seseorang dan konsekuensinya. Dalam kerangka individu, otonomi menunjukkan kapasitas untuk pengaturan diri dan pengejaran inisiatif yang proaktif. Dalam konteks entitas kolektif atau kelembagaan, otonomi mewujudkan kemampuan agregat untuk berfungsi secara independen, merumuskan pendekatan strategisnya sendiri, dan mengatasi hambatan tanpa ketergantungan yang tidak semestinya pada pemangku kepentingan eksternal.
- 6) Komitmen adalah rasa tanggung jawab dalam melakukan dan melaksanakan tugas yang melibatkan hasil yang baik dan benar dan manajemen organisasi. Ini termasuk komitmen untuk mencapai tujuan organisasi, mempertahankan integritas semua tindakan, dan terus berkontribusi yang terbaik. Komitmen juga mencakup kepatuhan terhadap nilai-nilai dan visi organisasi, dan kemauan untuk bekerja keras dan berkorban untuk keberhasilan bersama. Sehubungan dengan pekerjaan, kita dapat melihat komitmen melalui konsistensi kinerja, komitmen positif dalam berbagai kegiatan, dan keinginan berkembang lebih jauh dan mempelajari kemajuan pribadi dan organisasi.

2.6 Pengukuran Kinerja

Ukuran terhadap kinerja perlu dilakukan untuk mengetahui apakah selama pelaksanaan kinerja terdapat deviasi dari rencana yang telah ditentukan. Untuk melakukan pengukuran kinerja diperlukan kemampuan untuk mengukur kinerja sehingga diperlukan adanya ukuran kinerja. Pengukuran mengatur keterkaitan antara strategi berorientasi pelanggan dan tujuan dengan tindakan.

Pengukuran kinerja yang tepat dapat dilakukan dengan cara:

- 1) Memastikan bahwa persyaratan yang diinginkan pelanggan telah terpenuhi
- 2) Mengusahakan standar kinerja untuk menciptakan perbandingan
- 3) Mengusahakan jarak bagi orang untuk monitor tingkat kinerja
- 4) Menetapkan arti penting masalah kualitas dan menentukan apa yang perlu prioritas perhatian
- 5) Menghindari konsekuensi dari rendahnya kualitas
- 6) Mempertimbangkan penggunaan sumber daya
- 7) Mengusahakan umpan balik untuk mendorong usaha perbaikan

Tujuan ukuran kinerja adalah untuk memberikan bukti Apakah hasil yang diinginkan telah dicapai atau belum Dan apakah muatan yang terdapat di dalam bekerja memproduksi Hasil tersebut. Ukuran kinerja merupakan alat ukur yang harus bersifat objektif sehingga diperlukan adanya kriteria yang sama. Karakteristik ukuran kinerja antara lain adalah

- 1) Secara akurat mengukur variable kunci kinerja
- 2) Termasuk basis komparasi untuk membantu pemahaman yang lebih baik yang ditunjukkan tingkat kerja
- 3) Dikumpulkan dan didistribusikan berdasarkan waktu
- 4) Dapat dianalisis secara makro dan mikro
- 5) Tidak dimanipulasi untuk mencapai hasil yang diinginkan

Penilaian kerja adalah penentuan secara periodik efektifitas operasional suatu organisasi, bagian organisasi dan personalnya berdasarkan sasaran, standar dan kriteria yang telah ditetapkan sebelumnya.²⁸ Penilaian adalah penerapan

berbagai cara dan penggunaan beragam alat penilaian untuk memperoleh informasi tentang sejauh mana ketercapaian kompetensi (rangkaiannya kemampuan) seseorang. Penilaian menjawab pertanyaan tentang sebaik apa hasil atau prestasi seorang karyawan. Hasil penilaian dapat berupa nilai kualitatif (pernyataan naratif dalam kata-kata) dan nilai kuantitatif (berupa angka). Pengukuran berhubungan dengan proses pencarian atau penentuan nilai kuantitatif tersebut.

Adapun beberapa tahapan yang harus dilakukan dalam penilaian kinerja

- 1) Pendefinisian pekerjaan, berarti memastikan bahwa anda dan bawahan anda setuju dengan kewajiban dan standar pekerjaannya.
- 2) Penilaian kinerja, berarti membandingkan kinerja sesungguhnya dari bawahan anda dengan standar yang telah ditetapkan ini biasanya melibatkan beberapa jenis formulir peringkat.
- 3) Umpan balik, di sini berarti bahwa atasan dan bawahan mendiskusikan kinerja dan kemajuan bawahan, dan membuat rencana untuk pengembangan apa pun yang dibutuhkan.

Dalam penilaian kinerja dinilai kontribusi karyawan kepada organisasi selama periode tertentu dan juga terdapat dukungan, bimbingan, dan umpan balik agar tercipta peluang terbaik untuk meraih sasaran yang menyertai peningkatan komunikasi antara atasan dan bawahan. Definisi umpan balik adalah informasi tentang perilaku masa lalu, yang disampaikan pada masa saat ini dan dimungkinkan mempengaruhi perilaku pada waktu yang akan datang di mana yang menjadi penanggung jawab dari umpan balik adalah manajer dan pekerja. Pemberian umpan balik kinerja merupakan pemberian informasi objektif mengenai perilaku atau kinerja yang ditampilkan karyawan. Penilaian kinerja menjadi basis bagi keputusan-keputusan yang mempengaruhi gaji, promosi, pemberhentian, pelatihan, transfer, dan kondisi kepegawaian lainnya.

Untuk memperoleh penilaian kerja yang efektif, perlu diketahui kunci untuk menciptakan ukuran kinerja yang efektif adalah sebagai berikut :

- 1) Ukuran mempunyai penggunaan spesifik bagi individu dan kelompok

individu nyata.

- 2) Ukuran kinerja ditangkap dan di sampaikan kepada pengguna yang di maksudkan dalam waktu yang di tentukan sebelumnya.
- 3) Ukuran kinerja dibagikan kepada orang yang tempat pada waktu yang tepat.
- 4) Ukuran kinerja berarti dapat diserap dan di mengerti dengan cepat dan mudah.
- 5) Penyajian ukuran kinerja harus sesuai dengan pedoman standar.

Secara umum dapat di simpulkan bahwa penilaian kinerja merupakan proses mengevaluasi seberapa baik karyawan mengerjakan pekerjaan mereka ketika di bandingkan dengan satu set standar dan mengkomunikasikannya dengan para karyawan. Suatu sistem penilaian kinerja harus mampu menggambarkan secara akurat kinerja yang tipikal dari seorang karyawan.

2.7 Pengertian Penilaian Kinerja

Penilaian kinerja atau *performance appraisal* adalah proses dengan mana kinerja individual di ukur dan dievaluasi. Penilaian kinerja menjawab pertanyaan, seberapa baik pekerja berkinerja selama periode waktu tertentu.

Penilaian kinerja adalah suatu metode formal untuk mengukur seberapa baik pekerja individual melakukan pekerjaan dalam hubungan dengan tujuan yang di berikan. Maksud utama penilaian kinerja adalah mengomunikasikan tujuan personal, memotivasi kinerja baik, memberikan umpan balik onstruktif, dan menetapkan tahapan untuk rencana pengembangan yang efektif.

Menurut pandangan Wiliams, penilaian kinerja tidak lebih dari merupakan sebuah kartu laporan yang di berikan oleh atasan kepada bawahan, suatu keputusan tentang kecukupan atau kekurangan professional. Pada umum nya menunjukkan apa kekurangan bawahan.

Berdasarkan pandangan tersebut di atas tampak bahwa *performance appraisal*

atau penilaian kinerja lebih di arahkan pada penilaia individual pekerja. Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa penilaian kinerja adalah suatu proses penilaian tentang seberapa baik pekerja telah melaksanakan tugasnya selama periode waktu tertentu.

2.8 Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kinerja Pegawai

Faktor-faktor yang mempengaruhi kinerja pegawai baik hasil maupun perilaku kerja menurut Kasmir (2016: 189-193):

1) Kemampuan dan keahlian

Merupakan kemampuan atau skill yang dimiliki seseorang dalam suatu pekerjaan. Semakin memiliki kemampuan dan keahlian maka akan dapat menyelesaikan pekerjaannya secara benar, sesuai yang telah di tetapkan .

2) Pengetahuan

Maksudnya adalah pengetahuan tentang pekerjaan. Seseorang yang memiliki pengetahuan tentang pekerjaan secara baik akan memberikan hasil pekerjaan yang baik, demikian pula sebaliknya.

3) Rancangan Kerja

Merupakan rancangan pekerjaan yang akan memudahkan karyawan dalam mencapai tujuannya. Artinya jika suatu pekerjaan memiliki rancangan 18 yang baik, maka akan memudahkan untuk menjalankan pekerjaan tersebut secara tepat dan benar.

4) Kepribadian

Yaitu kepribadian seseorang atau karakter yang dimiliki seseorang. Setiap orang memiliki kepribadian atau karakter yang baik, akan dapat melakukan pekerjaan secara sungguh- sungguh penuh tanggung jawab sehingga hasil pekerjaannya juga baik.

5) Motivasi Kerja

Motivasi kerja merupakan dorongan bagi seseorang untuk melakukan pekerjaan. Jika memiliki dorongan yang kuat dari

dalam diri nya atau dorongan dari kuar dirinya, untuk melakukan sesuatu dengan baik.

6) Kepemimpinan

Kepemimpinan merupakan perilaku seseorang pemimpin dalam mengatur, mengelola dan memerintah bawahannya untuk mengerjakan suatu tugas dan tanggung jawab yang di berikanny

7) Gaya kepemimpinan

Merupakan gaya atau sikap seseorag pemimpin dalam menghadapi atau memerintahakan bawahannya.

8) Budaya Organisasi

Merupakan kebiasaan-kebiasaan atau norma-norma yang berlaku dan di miliki suatu organisasi atau perusahaan kebiasaan-kebiasaan atau norma-norma ini mengatur hal-hal yang berlaku dan diterima secara umum serta harus dipatuhi oleh segenap anggota suatu perusahaan.

9) Kepuasan Kerja

Merupakan perasaan senang atau gembira, atau perasaan suka seseorang sebelum dan setelah melakukan suatu pekerjaan. Jika karyawan merasa senang atau gembira atau sua untuk bekerja, maka hasil pekerjaannya pun akan berhasil baik.

10) Lingkungan Kerja Disekitar

Merupakan suasana atau kondisi lokasi tempat bekerja. Lingkungan kerja dapat berupa ruangan, *layout* sarana dan prasarana, serta hubungan kerja dengan sesame rekan kerja. Jika lingkungan kerja dapat membuat suasana nyaman dan memberikan ketenangan maka akan membuat suasana kerja menjadi kondusif, sehingga dapat meningkatkan hasil kerja seseorang menjadi lebih baik. Namun sebaliknya jika suasana atau kondisi lingkungan kerja tidak memberikan kenyamanan atau ketengangan, maka akan berakibat suasana kerja menjadi terganggu yang pada akhirnya akan mempengaruhi dalam

bekerja

2.9 Pengertian Kinerja Pelayanan Prima

Kinerja pelayanan prima merupakan suatu bentuk pelayanan terbaik yang diberikan oleh suatu organisasi atau perusahaan kepada pelanggan dengan tujuan mencapai kepuasan ideal . Menurut Barata (2018), kinerja pelayanan prima fokus pada kemampuan organisasi untuk memberikan pelayanan berkualitas tinggi yang melebihi ekspektasi pelanggan, meliputi aspek kecepatan, kenyamanan, kenyamanan. Pelayanan prima bukan sekedar memenuhi kebutuhan dasar pelanggan, tetapi juga menciptakan pengalaman yang efektif sehingga membangun hubungan jangka panjang antara pelanggan dan organisasi.

implementasi kinerja pelayanan prima membutuhkan pendekatan sistematis dan komprehensif yang melibatkan seluruh komponen organisasi. Tjiptono (2019) menjelaskan bahwa kualitas pelayanan prima ditentukan oleh lima dimensi utama, yaitu:

1. Bukti fisik (*tangibles*)

Dimensi ini berkaitan dengan fasilitas fisik, perlengkapan, personil, dan materi komunikasi. Tjiptono menekankan bahwa penampilan fisik pelayanan, karyawan, dan komunikasi material merepresentasikan citra dan kualitas pelayanan. Ini mencakup Gedung, ruang tunggu yang nyaman, penampilan karyawan yang rapi, dan teknologi yang digunakan.

2. Keandalan (*reliability*)

Kemampuan untuk memberikan layanan yang dijanjikan dengan tepat dan terpercaya. Tjiptono menyoroti pentingnya konsistensi kinerja dan kemampuan untuk di percaya. Layanan harus dilakukan dengan benar sejak awal, sesuai janji, dan tanpa kesalahan.

3. Daya tanggap (*responsiveness*)

Kemauan untuk membantu pelanggan dan memberikan jasa dan cepat.

Tjipsono menggarisbawahi kesediaan para staff untuk membantu para pelanggan dan memberikan layanan dengan tanggap. Ini termasuk kecepatan respons terhadap permintaan pelanggan, pertanyaan, (Nawawi I. , 2013) (Siagian, 2016) keluhan, dan masalah.

4. Jaminan (*assurance*)

Mencangkup pengetahuan, kompetensi, kesopanan, dan sifat dapat di percaya yang di miliki para staff, bebas dari bahaya, risiko atau keraguan. Menurut tjiptono, dimensi ini meliputi keterampilan, pengetahuan, kemampuan, kesopanan, dan kredibilitas staf/ karyawan.

5. Empati (*empathy*)

Meliputi kemudahan dalam menjalin relasi, komunikasi yang baik, perhatian pribadi, dan pemahaman atas kebutuhan individual yang menunjukkan kepedulian terhadap pelanggan, memahami kebutuhan mereka secara spesifik, dan memberikan perhatian personal.

Rahmayanty (2017) memperkuat pandangan ini dengan menyatakan bahwa pelayanan prima harus dibangun di atas fondasi budaya organisasi yang kuat, sistem manajemen yang efektif, dan kompetensi SDM yang memadai, sehingga mampu menghasilkan standar pelayanan yang konsisten dan berkelanjutan.

Dalam perspektif strategis, kinerja pelayanan prima berperan sebagai pembeda kompetitif yang signifikan dalam lingkungan bisnis yang dinamis. Kasmir (2022) berpendapat bahwa organisasi dengan kinerja pelayanan prima akan memperoleh keunggulan kompetitif berupa loyalitas pelanggan, peningkatan pangsa pasar, dan pertumbuhan profitabilitas yang berkelanjutan. Daryanto dan Setyobudi (2020) menambahkan bahwa evaluasi dan peningkatan keberlanjutan terhadap kinerja pelayanan prima merupakan prasyarat bagi organisasi untuk beradaptasi dengan perubahan ekspektasi pelanggan dan dinamika persaingan, sehingga mampu mempertahankan relevansi dan keinginan bisnisnya dalam jangka panjang.

2.10 Pengertian Administratif

Istilah administrasi sering kita dengar terutama dalam bidang yang disiarkan dengan catat-mencatat, pembukuan, surat-menyurat, motivasi pembuatan, dan sebagainya. Ilmu mengenai administrasi dalam instansi pemerintah atau suatu perusahaan sangat diperlukan untuk menunjang dalam pelaksanaan kegiatan pemerintah atau perusahaan. Apabila dalam suatu instansi pengelolaannya baik maka instansi tersebut juga akan dapat berjalan dengan baik. Administrasi secara umum dapat dibedakan menjadi dua pengertian yaitu dalam arti sempit dan arti luas. Pengertian administrasi dalam arti sempit menurut Prajudi Atmosudirdjo adalah Tata usaha atau Pekerjaan kantor yang meliputi kegiatan catat-mencatat, menulis-menulis, mengetik, korespondensi, kearsipan, dan sebagainya (S 2006).

Selain menurut Prajudi Atmosudirdjo ada pendapat lain mengenai administrasi dalam arti sempit. Menurut Ismail Nawawi, administrasi dalam arti sempit adalah Mencatat setiap komponen administrasi yang meliputi komponen manajemen, organisasi, maupun operasional (Nawawi 2013). Berdasarkan pengertian diatas dapat diartikan bahwa administrasi dalam arti sempit adalah kegiatan pengelolaan informasi dan informasi yang meliputi kegiatan catat-mencatat, surat-menyurat, pembukuan secara tertulis yang diperlukan oleh suatu organisasi.

Menurut Ismail Nawawi, administrasi dalam arti luas adalah proses rangkaian kegiatan terhadap pekerjaan pokok yang dilakukan oleh sekelompok orang dinamis secara kerjasama dengan pola pembagian kerja untuk mencapai sasaran dan tujuan tertentu yang rasional, efektif dan efisien. Pendapat dari Ismail Nawawi (2013) ada kesamaan dengan pendapat dari Sondang P. Siagian (2016) mengenai kerjasama yang dilakukan untuk mencapai suatu tujuan bersama. Berdasarkan pengertian mengenai administrasi menurut para ahli, administrasi dapat dikatakan sebagai proses kerjasama yang melibatkan sedikitnya dua orang untuk mencapai sasaran atau tujuan yang telah ditentukan sebelum mereka memulai kegiatan. Dari beberapa pemaparan diatas, peneliti

dapat menganalisis kinerja pegawai dalam pelayanan administrasi berdasarkan lima indikator kinerja yang dikemukakan oleh Robbins (2006) yang meliputi:

1. Kualitas Kerja (*quality*)

Berkaitan dengan ketepatan, ketelitian kerapian dalam melaksanakan tugas dan pekerjaan yang di lakukan oleh individua tau organisasi. Kualitas kerja yang baik menunjukkan bahwa seseorang dapat memenuhi atau melebihi standar yang ditetapkan.

2. Kuantitas kerja (*quantity*)

Menunjukkan jumlah pekerjaan yang dihasilkan individua tau kelompok sebagai persyaratan yang menjadi standar pekerjaan. Kuantitas kerja dapat dilihat dari kecepatan kerja setiap karyawan.

3. Ketepatan waktu (*timeliness*)

Berkaitan dengan sesuai atau tidaknya waktu penyelesaian pekerjaan dengan target waktu yang telah direncanakan. Pengukuran ketepatan waktu merupakan jenis khusus dari pengukuran kuantitatif yang menentukan ketepatan waktu penyelesaian suatu kegiatan.

4. Efektivitas (*effectiveness*)

Berkaitan dengan tingkat penggunaan sumber daya organisasi (tenaga,uang,teknologi,bahan baku) yang dimaksimalkan dengan maksud menaikkan hasil dari setiap unit dalam penggunaan sumber daya. Efektivitas menunjukkan keberhasilan dalam mencapai tujuan yang telah ditetapkan.

5. Kemandirian (*independence*)

Berkaitan dengan tingkat kemandirian seorang karyawan dalam melaksanakan fungsi kerjanya, komitmen dan tanggung jaw

BAB III

GAMBARAN UMUM LOKASI PENELITIAN

3.1 Gambaran Umum Lokasi Perusahaan

3.1.1 Sejarah PT Askrindo Cabang Lampung

PT Asuransi Kredit Indonesia, yang lebih dikenal sebagai PT Askrindo, adalah salah satu Badan Usaha Milik Negara (BUMN) yang bergerak di bidang asuransi kredit dan penjaminan. Perusahaan ini didirikan pada tanggal 6 April 1971 berdasarkan Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 1/1971 tanggal 11 Januari 1971. Tujuan utama pendirian PT Askrindo adalah untuk mendukung stabilitas dan pertumbuhan ekonomi melalui pemberian jaminan kredit bagi sektor usaha kecil dan menengah (UKM) yang tidak memiliki agunan yang cukup untuk memperoleh kredit dari lembaga keuangan.

Sejak awal berdirinya, PT Askrindo telah berperan penting dalam pemberdayaan UMKM di Indonesia. Perusahaan ini bertindak sebagai lembaga penjamin atas kredit yang disalurkan oleh perbankan kepada UMKM. Pada tahun 1974, PT Askrindo ditugaskan oleh pemerintah dan Bank Indonesia untuk memberikan asuransi atas kredit perbankan yang likuiditasnya dibiayai oleh pemerintah, yang diberikan kepada masyarakat yang ditetapkan sebagai sasaran pemberian kredit, seperti petani, pedagang, guru, mahasiswa, dan UMKM.

Pada tahun 1990, dengan berlakunya Paket Kebijakan Pemerintah Januari 1990 (Pakjan 90), penugasan tersebut berakhir. Namun, PT Askrindo terus

berkembang dan mulai menawarkan layanan seperti penjaminan, asuransi kredit perdagangan, dan reasuransi pada awal dekade 1990-an. Pada tahun 1992, Divisi Jasa Kredit Ekspor (JKE)/Asuransi Ekspor (AE) yang dimiliki oleh PT Askrindo dipisah menjadi perusahaan tersendiri dengan nama PT Asuransi Ekspor Indonesia.

Pada akhir tahun 2007, berdasarkan instruksi presiden nomor 6 tahun 2007, pemerintah meluncurkan program penjaminan kredit usaha rakyat (KUR) Dan menugaskan PT Askrindo sebagai Lembaga penjamin KUR untuk perbankan yang menyalurkan KUR pada tanggal 31 maret 2020, berdasarkan keputusan Menteri BUMN, PT Askrindo bergabung dengan holding BUMN asuransi dan penjaminan, Indonesia finansial group (IFG).

PT Askrindo terus berkomitmen untuk memberikan solusi pengelolaan risiko yang terpercaya dengan layanan bernilai tambah yang berkesinambungan guna mendukung perekonomian nasional. Perusahaan ini menjalankan kegiatan usaha penangungan ekonomi nasional, terutama program pemerintah dalam pengembangan UMKM dan usaha korporasi lainnya.

3.1.2 Lokasi Kegiatan Penelitian



Gambar 3.1 Gedung PT. Askrindo Cabang Lampung

Sumber : Dokumen Pribadi

Alamat : jalan Prof. Mr. HM. Yamin No.32 G-H, Rawa Laut,
Tanjung Karang Timur, Rw. Laut, Engal, Kota Bandar
Lampung, Lampung 35213

Fax/ Telp : -(0721268667

Provinsi : Lampung

Website : <http://askrindo.co.id>

3.1.3 Visi Dan Misi Perusahaan

Selanjutnya setiap perusahaan/organisasi selalu mempunyai visi dan misi, adapun visi dan misi pada PT Askrindo Cabang Lampung yaitu:

1. Visi

Visi PT Askrindo adalah "Menjadi penyedia solusi pengelola risiko terpercaya dengan layanan bernilai tambah yang berkesinambungan guna mendukung perekonomian nasional." Visi ini mencerminkan komitmen PT Askrindo untuk menjadi perusahaan terdepan dalam bidang asuransi kredit dan penjaminan, dengan fokus pada penyediaan solusi pengelolaan risiko yang inovatif dan berkelanjutan. PT Askrindo bertujuan untuk mendukung pertumbuhan ekonomi nasional melalui layanan yang memberikan nilai tambah bagi pelanggan dan mitra bisnis. Visi ini juga menegaskan peran PT Askrindo sebagai lembaga penjamin yang menjembatani kesenjangan antara UMKM yang layak namun tidak memiliki agunan yang cukup untuk memperoleh kredit dari lembaga keuangan, baik perbankan maupun lembaga keuangan non-bank. Dengan mencapai visinya, PT Askrindo berharap dapat terus memberikan kontribusi positif terhadap pembangunan ekonomi Indonesia dan meningkatkan akses pembiayaan bagi sektor usaha kecil dan menengah.

2. Misi

Misi PT Askrindo mendukung visinya dengan beberapa aspek penting yang saling terkait. Pertama, PT Askrindo menjalankan kegiatan usaha penanggungan risiko yang mendukung pembangunan ekonomi nasional, terutama program pemerintah dalam pengembangan UMKM dan usaha korporasi lainnya. Ini berarti PT Askrindo secara aktif terlibat dalam memberikan jaminan kredit dan solusi pengelolaan risiko yang mendukung pertumbuhan bisnis dan pembangunan infrastruktur. Kedua, perusahaan ini memberikan solusi pengelolaan risiko dengan layanan bernilai tambah kepada pelanggan dan mitra bisnis secara komprehensif dan berkesinambungan. Hal ini mencakup penyediaan layanan asuransi kredit yang inovatif dan adaptif terhadap kebutuhan

pasar. Ketiga, PT Askrindo berkomitmen untuk memberikan manfaat kepada para pemangku kepentingan (stakeholders) dengan menerapkan tata kelola perusahaan yang baik, sistem pengendalian internal, dan manajemen risiko yang didukung oleh teknologi dan sumber daya manusia yang handal. Dengan demikian, misi PT Askrindo tidak hanya berfokus pada peningkatan kinerja perusahaan, tetapi juga pada penciptaan nilai yang berkelanjutan bagi seluruh pemangku kepentingan, termasuk pelanggan, karyawan, pemegang saham, dan masyarakat luas.

3.2 Logo Perusahaan

Kehadiran istilah asuransi menandakan dukungan Askrindo terhadap perusahaan asuransi beserta modifikasi logo yang didukungnya, yang merupakan indikasi prospektif ekspansi organisasi. Selanjutnya, transisi slogan Askrindo dari “Askrindo Partnership For Growth” menjadi “Askrindo Serve Better” meningkatkan identitas perusahaan, memposisikan organisasi sebagai entitas asuransi yang dinamis, kuat, bersemangat, dan inovatif, sekaligus mencerminkan budaya transformasi. Logo biru tua yang baru dirancang mewujudkan Askrindo sebagai institusi yang stabil secara finansial.



Gambar 3.2 logo PT Askrindo

Sumber : <https://askrindo.co.id/profil-perusahaan>

3.2.2 Makna Warna

Makna warna dalam logo diatas yaitu :

- Biru : Merupakan kedalaman misi, visi, serta akumulasi pengetahuan dan pengalaman
- Orange : Mewakili vitalitas, semangat, dan juga esensi inovasi kreatif. PT Askrindo Cabang Lampung merupakan entitas yang diorganisir sebagai PT (Perseroan Terbatas). PT Askrindo beroperasi dalam domain asuransi dan layanan kredit. Cakupan asuransi yang diberikannya mencakup dua kategori: asuransi keuangan dan asuransi umum.

3.2.3 Produk Asuransi

1. Asuransi Finansial diantaranya yaitu:

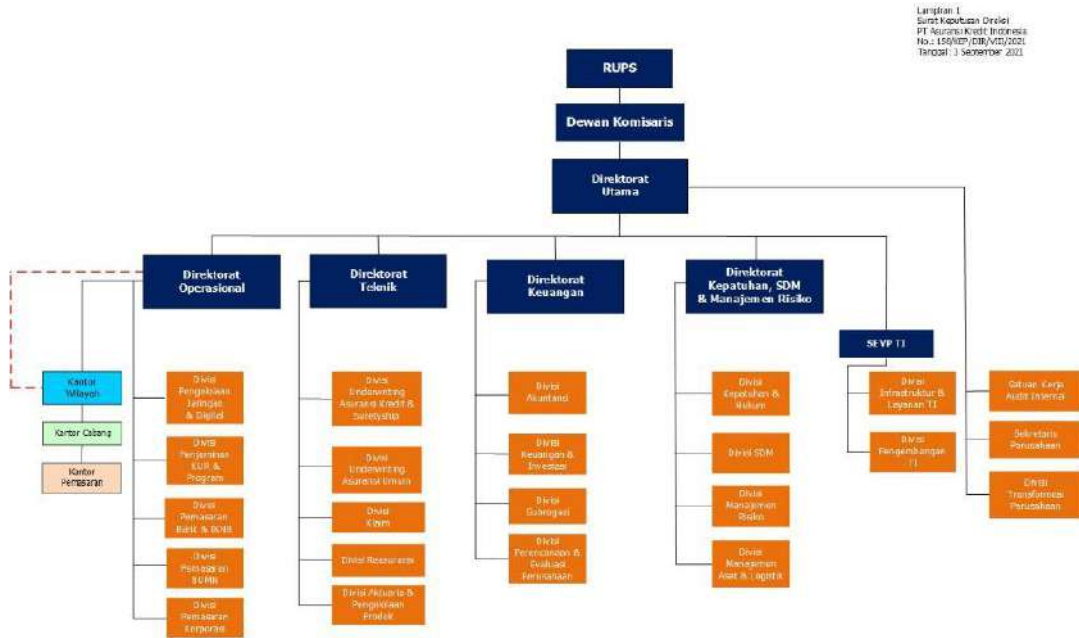
- a) Penjaminan KUR
- b) Penjaminan KMK
- c) Asuransi kredit serba guna
- d) Asuransi kredit perdagangan
- e) Surety bond
- f) Kontra bank
- g) Customer bonds

2. Asuransi umum diantaranya yaitu:

- a) Asuransi kecelakaan diri
- b) Asuransi kebakaran
- c) Asuransi kontruksi
- d) Asuransi tanggung gugat
- e) Asuransi pengangkutan barang
- f) Asuransi property *all risk*
- g) Asuransi uang
- h) Asuransi kerusakan mesin
- i) Asuransi alat berat
- j) Asuransi perjalanan

3.3 Struktur Organisasi

3.3.1 Struktur Organisasi Institusi



Gambar 3.3 Struktur Organisasi PT Askrindo

Sumber: <https://askrindo.co.id>

3.3.2 Struktur Organisasi Bidang/Bagian HR

1) Struktur Organisasi Pt Askrindo Kantor Cabang Lampung



Gambar 3.4 struktur organisasi di kantor

Sumber : dokumen PT. Askrindo (2025)

2. Daftar Nama Organisasi Di PT. Askrindo Cabang Lampung

Struktur organisasi PT Askrindo cabang lampung yang di pimpin oleh bapak Fachri Yudia Permana, kabag klaim dan subrogasi yang dipegang oleh erwin sumanto dan staff nya ibu Rohaya, ibu dewi, bapak Chairul Anwar, bapak eko, dan bapak Yusuf Ilham. Kabag pemasaran di pegang oleh bapak Hari Iswara dan staff nya ibu selina, ibu Prisda Ayu, dan Bapak rizky. Kabag Underwriting di pegang oleh Ibu Adhe Eria Atiya dan staff nya ibu santi, bapak Andre, ibu Nabila, ibu Sherin, Ibu Dita, dan ibu Desty. Kabag keuangan dan umum di pegang oleh bapak sudirman, beserta staff nya yaitu ibu Veronicha dan bapak Akbar serta office boy dan petugas keamanan.

1) Kepala Cabang

Kepala cabang bertanggung jawab untuk mengelola dan mengawasi seluruh operasional cabang, memastikan bahwa target bisnis dan kinerja tercapai dengan efektif dan efisien. Tugas utamanya meliputi pengelolaan sumber daya manusia, perencanaan dan pelaksanaan strategi pemasaran, serta pengawasan keuangan dan administrasi cabang. Kepala cabang juga berperan dalam membangun dan mempertahankan hubungan baik dengan pelanggan dan mitra bisnis, serta memastikan bahwa layanan yang diberikan memenuhi standar perusahaan. Selain itu, kepala cabang harus mampu menganalisis data kinerja dan membuat keputusan strategis untuk meningkatkan produktivitas dan kualitas layanan di cabang yang dipimpinnya.

2) Kasi pemasaran

Melakukan perencanaan, pengembangan, dan pengawasan strategi pemasaran produk asuransi kredit dan penjaminan untuk mencapai target perusahaan, termasuk menganalisis potensi pasar, membina hubungan dengan mitra bisnis seperti perbankan dan lembaga keuangan, menyusun program-program pemasaran yang inovatif, memantau kinerja tim marketing di berbagai wilayah, serta melaporkan pencapaian hasil pemasaran secara berkala kepada Kepala Divisi

3) Kasi Keuangan Dan Umum

- Mengelola dan mengawasi seluruh aktivitas keuangan perusahaan termasuk penerimaan premi, pembayaran klaim, dan pengelolaan kas
- Menyusun dan mengendalikan anggaran operasional perusahaan
- Membuat laporan keuangan secara periodik dan memastikan keakuratan pencatatan transaksi
- Melakukan rekonsiliasi bank dan memantau arus kas perusahaan
- Mengurus pembayaran pajak dan kewajiban keuangan lainnya
- Mengelola investasi dan penempatan dana perusahaan
- Mengkoordinir pengelolaan asset dan investaris kantor
- Mengawasi pemeriharaan fasilitas dan peralatan kantor
- Mengelola administrasi kepegawaian termasuk absensi, cuti, dan tunjangan
- Mengatur pengadaan barang dan jasa untuk kebutuhan operasional
- Mengelola dokumen dan arsip perusahaan
- Mengkoordinasikan kegiatan rumah tangga seperti kebersihan dan keamanan
- Mengelola kendaraan operasional dan asuransinya

4) Kasi Klaim Dan Subrogasi

Melaksanakan dan mengkoordinasikan kegiatan penanganan klaim asuransi kredit dan penjaminan serta pengelolaan proses subrogasi, termasuk memverifikasi dokumen klaim, melakukan analisis keabsahan klaim, menghitung nilai klaim yang harus dibayarkan, mengidentifikasi potensi pengembalian melalui subrogasi, melakukan penagihan kepada debitur, menyusun strategi penagihan, berkoordinasi dengan tim legal untuk penanganan jalur hukum, serta membuat laporan perkembangan klaim dan subrogasi secara berkala kepada

Kepala Divisi untuk evaluasi dan pengambilan keputusan strategis.

5) Kasi Underwriting

kepala Seksi (Kasi) Underwriting bertanggung jawab untuk menganalisis dan mengevaluasi risiko calon tertanggung, menentukan keputusan penerimaan atau penolakan asuransi, serta menetapkan premi sesuai dengan kebijakan perusahaan. Selain itu, ia mengawasi penyusunan dan penerbitan polis, memantau portofolio risiko, serta melakukan evaluasi tren klaim guna menjaga keseimbangan dan profitabilitas perusahaan. Kasi Underwriting juga berkoordinasi dengan tim pemasaran dan klaim dalam pengembangan produk asuransi, memastikan kepatuhan terhadap regulasi, serta mengawasi kinerja tim underwriting agar proses berjalan sesuai standar operasional perusahaan.

6) Anak Perusahaan

PT Askrindo memiliki beberapa anak perusahaan yang mendukung operasional dan ekspansi bisnisnya. Yang pertama PT Reasuransi Nasional Indonesia (NASIONAL RE), didirikan pada 1994, berfokus pada layanan reasuransi untuk berbagai jenis asuransi guna membantu pengelolaan risiko. Kedua PT Jaminan Pembiayaan Askrindo Syariah (Askrindo Syariah), berdiri sejak 2012, menyediakan layanan penjaminan kredit berbasis syariah untuk mendukung ekonomi syariah di Indonesia. Ketiga PT Askrindo Mitra Utama, yang awalnya bernama Usayasa Utama, menjadi anak perusahaan PT Askrindo pada 2014 dan berfokus pada pengelolaan aset, properti, serta layanan konsultasi.

BAB V

PENUTUP

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan mengenai analisis Kinerja Layanan Administratif Bagian Klaim di PT Askrindo Cabang Lampung, dapat disimpulkan bahwa:

- 1) Kualitas layanan administratif di PT Askrindo Cabang Lampung sudah cukup baik namun perlu ditingkatkan lebih lanjut dalam hal akurasi dokumen dan penyampaian informasi yang lebih jelas kepada pengguna layanan.
- 2) Kuantitas dokumen yang diselesaikan cukup memadai, namun perlu adanya peningkatan dalam produktivitas karyawan agar dapat menyelesaikan lebih banyak dokumen dalam waktu yang lebih efisien.
- 3) Ketepatan waktu dalam penyelesaian tugas administratif perlu lebih diperhatikan agar dapat memenuhi target yang telah ditetapkan serta menghindari keterlambatan yang dapat berdampak pada kepuasan pelanggan.
- 4) Efektivitas proses administratif sudah berjalan dengan baik, namun perlu adanya evaluasi dan perbaikan secara berkala agar dapat mencapai hasil yang lebih optimal.
- 5) Kemandirian dalam penyelesaian tugas dapat tercapai karena karyawan PT Askrindo telah melaksanakan pekerjaannya sesuai dengan tanggung jawab dan prosedur yang berlaku

5.2 Saran

- 1) Bagi perusahaan

Untuk meningkatkan kinerja layanan administratif di PT Askrindo Cabang Lampung, perusahaan perlu mengadakan pelatihan dan pengembangan kompetensi karyawan secara berkala, terutama dalam penggunaan aplikasi Digioffice dan sistem manajemen administratif lainnya. Selain itu, integrasi teknologi dengan bagian lain harus lebih dioptimalkan agar proses layanan administratif dapat berjalan lebih efisien. Perusahaan juga perlu mengembangkan program penghargaan bagi karyawan yang menunjukkan kinerja unggul sebagai upaya untuk meningkatkan motivasi kerja. Selain itu, standar operasional prosedur (SOP) terkait pengelolaan dokumen dan penyampaian informasi perlu diperbaiki agar lebih akurat dan jelas.

2) Peneliti selanjutnya

Penelitian selanjutnya disarankan untuk menggunakan metode penelitian kuantitatif guna memperoleh data yang lebih akurat terkait kinerja layanan administratif. Selain itu, melakukan penelitian serupa dengan objek penelitian yang lebih luas dapat memberikan gambaran yang lebih komprehensif mengenai kinerja administratif pada berbagai cabang PT Askrindo. Pengembangan indikator penilaian yang lebih rinci dan komprehensif juga perlu dilakukan untuk mengukur efektivitas layanan administratif secara lebih menyeluruh.

DAFTAR PUSAKA

- Ardana,K.,Mujiанти,N.W.,& Sriathi,A.A.A. (2009). *Perilaku Keorganisasian*. yogyakarta: Graha Ilmu.
- Barata, A. (2018). *Dasar-Dasar Pelayanan Prima* . Jakarta: PT Elex Media Komputindo.
- Daryanto & Setyobudi, I. (2020). *Konsumen Dan Pelayanan Prima*. Yogyakarta: Gava Media.
- Daryanto, Ismanto Setyobudi. (2014). *Konsumen dan Pelayanan Prima*. Yogyakarta: Gava Media.
- Dr. Atty Tri Juniarti,S.E.,M.S, Darra Gusti Putri, S.E. (2021). *faktor- faktor dominan yang mempengaruhi Kinerja*. Jawa Tengah: CV. Pena Persada.
- Dr. Hasan Fahmi Kusnandar, S. Sos.,M.M, Dina Andini S.E., M.M. (2024). *Pelayanan Prima Di Era Digital*. Bandung: Widina Media Utama.
- Dr. Hj M Enny Widyaningrum, D. M. (2020). *Evaluasi Kinerja Untuk Meningkatkan Produktivitas Karyawan Perusahaan*. Sidoarjo: indomedia Pustaka.
- Dra. Rahma Yudi Astuti, M. (2021). *Manajemen Kinerja*. Ponorogo: Nata Karya.
- Fauzi, a. (2020). *Manajemen Kinerja*. Surabaya: Airlangga university Press.
- Febriani,e.,&Muslih,M. (2022). Analisis Penilaian Kinerja Karyawan Dengan Metode Simple Addive Weighting Di PT Paiho Indonesia. *Jurnal Sains Komputer & Informatika*, 6(1), 359-366.
- Hasibuan. (2019). *Manajemen: Dasar, pengertian Dan Masalah*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Irmayani, N. (2022). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Yogyakarta: Deepublish.
- Jellytha Leony Wahogan, Imelda W.J.Ogi & Maria V.J.Tielung. (2024,

Oktober). analisis kinerja pegawai dalam pelayanan administrasi publik di badan keuangan dan aset daerah provinsi sulawesi utara. *Jurnal EMBA*, Vol. 12 No 4, 225-236.

Kasmir. (2016). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada.

Kasmir. (2022). *Etika Costumer Service: Rahasia Sukses Bisnis dan Karier*. Jakarta: Raja Grafindo Persada.

Marwansyah. (2016). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Bandung: Alfabeta.

Mathis,R.L dan J.H. Jackson. (2009). *Human Resource Management: Manajemen Sumber Daya Manusia* . Jakarta : Salemba Empat.

Moko, W., Basuki, a., & Risanto, Y. (2021). *Manajemen kinerja Teori Dan Praktik*. Indonesia: Universitas Brawijaya Press.

Nawawi. (2011). *Manajemen Sumber Daya Manusia: Untuk Bisnis Yang Kompetitif*. yogyakarta: Gajahmada University Press.

Nawawi, I. (2013). *Budaya Organisasi Kepemimpinan Dan Perilaku Organisasi* . Jakarta: Kencana.

Nu.r, R. I. (2007). Pengumpulan Data Dalam Penelitian Kualitatif: wawancara. *Jurnal Keperawatan Indonesia*, 11, 35-40.

Rahmayanty, N. (2010). *Manajemen Pelayanan Prima*. Yogyakarta: Graha Ilmu.

Rahmayanty, N. (2017). *Manajemen Pelayanan Prima* . Yogyakarta: Graha Ilmu.

Ramadhani, M. A., Setiawan, z., Fadhilah, N ., Adiputra, A K., Sabarman, D. N., Maranjaya, A. K., & Tanwil, M. R. (2023). *Manajemen Sumber Daya Manusia: Mengoptimalkan Potensi Dan Kinerja Organisasi*. PT. Sonpedia Publishing Indonesia.

S, P. A. (2006). *Administrasi Dan Manajemen Umum. Jilid Ke-2*. Jakarta: Ghalia Indonesia.

Siagian, S. P. (2016). *Sistem Informasi Manajemen*. Jakarta: Bumi Aksara.

Suryani,N.K., Sugianingrat,I.A.P. w., & Laksemini, K. D.I.S. (2020). *Kinerja Sumber Daya Daya Manusia: Teori, Aplikasi Dan Penelitian*. Nilacakra.

Tjiptono, F. (2019). *Service Management Mewujudkan Layanan Prima* . Yogyakarta: Andi Offset.

William, Monci J. (n.d.). *Managing Performance to Maximize Results, Performance Appraisals is Dead. Long Live Performance Management*. Boston: Harvard Business .

Yanti Krismayanti, Nisa Anjarsari, Sri Sundari Dan Marisi Pakpakhan. (2024). Implementasi Manajemen Kinerja Dalam Meningkatkan Efektivitas Kerja Di Perusahaan Multinasional. *Jurnal Cakrawala Akademika*, 1, 970-986.