

**SISTEM PELAYANAN JASA
DAN ANALISA PENILAIAN KINERJA KARYAWAN
DI PT BESTPROFIT FUTURES**

PRAKTEK KERJA LAPANGAN



Oleh :

ELVINA SINTA DEWI

NPM : 18032010089

**PROGRAM STUDI TEKNIK INDUSTRI
FAKULTAS TEKNIK
UNIVERSITAS PEMBANGUNAN NASIONAL "VETERAN"
JAWA TIMUR
SURABAYA
2021**

LEMBAR PENGESAHAN

**LAPORAN PRAKTIK KERJA LAPANGAN
SISTEM PELAYANAN JASA
DAN ANALISA PENILAIAN KINERJA KARYAWAN
DI PT BESTPROFIT FUTURES SURABAYA
TANGGAL 01 FEBRUARI s.d. 31 MARET 2021**

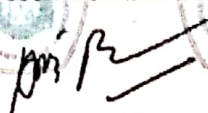
**Disusun Oleh :
ELVINA SINTA DEWI
18032010089**

**Disetujui, disahkan dan diterima pada
Tanggal 29 Mei 2021**

Koor. Progdi Teknik Industri


Dr. Dira Ernawati, ST, MT
NIP. 3 7009 95 0041 1

Dosen Pembimbing


Ir. Sumiati M.T
NIP.19601213 199103 2 001

**Mengetahui
Dekan Fakultas Teknik
Universitas Pembangunan Nasional "Veteran" Jawa Timur**


Dr. Dra. Jarivah, M.P.
NIP. 19650403 199103 2 001

LEMBAR PESETUJUAN

**LAPORAN PRAKTIK KERJA LAPANGAN
SISTEM PELAYANAN JASA
DAN ANALISA PENILAIAN KINERJA KARYAWAN
DI PT BESTPROFIT FUTURES SURABAYA**

TANGGAL 01 FEBRUARI s.d. 31 MARET 2021

Disusun Oleh :

ELVINA SINTA DEWI

18032010089

Telah Disetujui Oleh Pembimbing PKL

Surabaya, 02 April 2021

Menyetujui

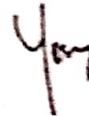
Pembimbing PKL



M. Fahmi Ali

NIK. 97.4432

Senior Business Consultant



Yesinta Yessi K

NIK. 95.8897

Mengetahui,

Manager Business Consultant Best 3



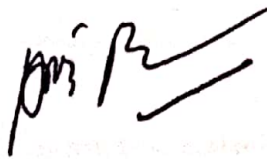
**PT. Best Profit Futures
Surabaya
NIK. 94.7554**

LEMBAR PENGESAHAN
LAPORAN PRAKTIK KERJA LAPANGAN
SISTEM PELAYANAN JASA
DAN ANALISA PENILAIAN KINERJA KARYAWAN
DI PT BESTPROFIT FUTURES SURABAYA
Periode 01/02/2021 - 31/03/2021

Disusun Oleh :
ELVINA SINTA DEWI
18032010089

Mengetahui dan Menyetujui,

Dosen Pembimbing



Ir. Sumiati M.T
NIP.19601213 199103 2 001

Pembimbing PKL



M. Fahmi Ali
NIK. 97.4432

**SISTEM PELAYANAN JASA
DAN ANALISA PENILAIAN KINERJA KARYAWAN
DI PT BESTPROFIT FUTURES SURABAYA**

Disusun Oleh :

**ELVINA SINTA DEWI
NPM. 18032010089**

**Telah Dipertahankan Dihadapan
dan Diterima oleh Penguji PKL
Program Studi Teknik Industri Fakultas Teknik
Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur
Pada tanggal, 6 Mei 2021**

Susunan Tim Penguji :

- 1. Pembimbing PKL : M. Fahmi Ali**
- 2. Dosen Pembimbing : Ir. Sumiati M.T**

KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan kepada Tuhan Yang Maha Esa Allah SWT yang telah melimpahkan Rahmat, Hidayah-Nya sehingga penulis dapat melaksanakan praktik kerja lapangan serta dapat menyelesaikan laporannya tepat waktu dan tanpa ada halangan yang berarti. Laporan kerja praktik ini disusun berdasarkan apa yang telah kami lakukan pada saat di lapangan yakni pada: tempat praktik lapangan yang beralamat di Jl. Panglima Sudirman No.10-18

Kerja praktik lapangan ini merupakan salah satu syarat wajib yang harus ditempuh dalam program studi yang penulis tempuh Kerja praktik ini telah memberi manfaat pada penulis baik segi akademik maupun untuk pengalaman yang tidak dapat penulis temukan pada saat di bangku kuliah.

Dalam penyusunan laporan hasil kerja praktik lapangan ini penulis banyak mendapatkan bantuan dari berbagai pihak, oleh sebab itu penulis ingin mengungkapkan rasa terimakasih kepada:

1. Bapak Prof. Dr. Ir. Akmal Fauzi, MMT, selaku Rektor Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur
2. Ibu Dr. Dra. Jariyah, MP, selaku Dekan Fakultas Teknik UPN “Veteran” Jawa Timur
3. Ibu Dr. Dira Ernawati, S.T., M.T. selaku Koordinator Program Studi Teknik Industri.
4. Ibu Ir. Sumiati M.T selaku dosen pembimbing PKL
5. Bapak Fahmi selaku *Senior Business Consultant* serta sebagai pembimbing lapangan di PT Bestprofit Futures Surabaya
6. Ibu Hany Selaku *Manager Business Consultant* yang sudah banyak membantu dalam memberikan arahan dan masukan untuk menyelesaikan laporan kerja praktik lapangan ini yang berkaitan dengan sistem pelayanan jasa dan penilaian karyawan
7. Teman-teman serta semua pihak-pihak terkait lainnya yang telah banyak membantu dalam penyelesaian laporan kerja praktik ini.

Penulis mengakui, penulis tidaklah sempurna seperti kata pepatah tak ada gading yang tak retak begitu pula dengan penulisan ini apabila nanti terdapat kekeliruan dalam penulisan laporan kerja praktik ini penulis sangat mengharapkan kritik dan sarannya.

Akhir kata semoga laporan kerja praktik lapangan ini dapat banyak memberikan manfaat bagi kita semua.

Surabaya, 25 Mei 2021

Penulis

DAFTAR ISI

HALAMAN DEPAN	i
HALAMAN PENGESAHAN	ii
KATA PENGANTAR	v
DAFTAR ISI	vii
DAFTAR TABEL	ix
DAFTAR GAMBAR	x
DAFTAR LAMPIRAN	xi
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Ruang Lingkup	2
1.3 Tujuan PKL	3
1.4 Manfaat PKL	3
1.5 Sistematika Penulisan	4
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	6
2.1 Gambaran Umum Perusahaan	6
2.1.1 Visi dan Misi Perusahaan	6
2.1.2 Keuntungan dan Fasilitas PT BPF	7
2.1.3 Kegiatan Umum Perusahaan	7
2.1.4 Struktur Organisasi Perusahaan	12
2.2 Sistem Produksi	16
2.2.1 Karakteristik Sistem Produksi	17
2.2.2 Macam-Macam Sistem Produksi	17
2.2.3 Contoh Sistem Produksi	18
2.3 Sistem Pelayanan Jasa	19
2.3.1 Dasar-Dasar Pelayanan	22
2.3.2 Kualitas Pelayanan	23
2.3.3 Tujuan dan Manfaat Sistem Pelayanan	26
2.4 Manajemen Sumber Daya Manusia	27

2.4.1 Tujuan Manajemen SDM.....	28
2.4.2 Sasaran Manajemen SDM.....	29
2.4.3 Model Manajemen SDM.....	30
2.5 Kriteria Penilaian Kinerja Karyawan	31
2.5.1 Tahapan Penilaian Kinerja Karyawan.....	32
BAB III SISTEM PELAYANAN JASA INVESTASI.....	34
3.1 Bidang Kerja	34
3.2 Pelaksanaan Kerja	34
3.3 Produk yang Dipasarkan	37
BAB IV TUGAS KHUSUS MANAJEMEN RISIKO	40
4.1 Latar Belakang	40
4.2 Tujuan	41
4.3 Tinjauan Pustaka	43
4.3.1 Pengertian Penilaian Kinerja.....	43
4.3.2 Metode Penilaian Kinerja.....	43
4.3.3 Masalah Dalam Penilaian Kinerja.....	45
4.4 Analisa Hasil dan Pembahasan	47
4.5 Kesimpulan dan Saran.....	51
4.5.1 Kesimpulan	51
4.5.2 Saran.....	52
BAB V PEMBAHASAN	53
5.1.1 Jenis Pelayanan	53
5.1.2 Proses Pelayanan Jasa	53
5.2 Manajemen Sumber Daya Manusia	53
5.2.1 Penilaian Kinerja.....	53
BAB VI PENUTUP	55
6.1 Kesimpulan	55
6.2 Saran.....	56
DAFTAR PUSTAKA	
LAMPIRAN	

DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Contoh Sistem Produksi.....	18
Tabel 3.1 Pergerakan Harga Emas pada Bulan Febuari 2021.....	35

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Logo Perusahaan PT BPF	7
Gambar 2.2 Logo BAPPEBTI.....	11
Gambar 2.3 Logo BBJ	11
Gambar 2.4 Logo KBI.....	11
Gambar 2.5 Struktur Organisasi Perusahaan PT Bestprofit Futures	12
Gambar 3.1 Suasana Pelatihan Minggu Pertama	36
Gambar 3.2 Suasana Pelatihan Minggu Kedua.....	37
Gambar 4.1 Hasil Penilaian Kinerja Tahun 2019-2020	48
Gambar 4.2 Hasil Penilaian Kinerja Tahun 2020-2021	48
Gambar 4.3 Hasil Penilaian Kinerja yang Telah Diolah Tahun 2019-2020	49
Gambar 4.4 Hasil Penilaian Kinerja yang Telah Diolah Tahun 2020-2021	49
Gambar 4.5 Hasil Penilaian Kinerja Tahun 2019-2020	50
Gambar 4.6 Hasil Penilaian Kinerja Tahun 2020-2021	50

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Profil Perusahaan

Lampiran 2 Struktur Perusahaan

Lampiran 3 Foto Kegiatan Praktek Kerja Lapangan