

## DAFTAR ISI

<b>ABSTRAK BAHASA INDONESIA .....</b>	<b>i</b>
<b>ABSTRAK BAHASA INGGRIS .....</b>	<b>ii</b>
<b>KATA PENGANTAR.....</b>	<b>iii</b>
<b>DAFTAR ISI.....</b>	<b>vi</b>
<b>DAFTAR TABEL .....</b>	<b>ix</b>
<b>DAFTAR GAMBAR.....</b>	<b>xii</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN.....</b>	<b>1</b>
1.1 Latar belakang .....	1
1.2 Rumusan Masalah .....	10
1.3 Tujuan dan Manfaat Penelitian .....	10
1.4 Sistematika Penulisan .....	11
<b>BAB II TELAAH PUSTAKA DAN HIPOTESIS .....</b>	<b>13</b>
2.1. Konsep Kinerja.....	13
2.2. Indikator Kinerja .....	18
2.3. Faktor yang mempengaruhi kinerja karyawan .....	25
2.4. Penilaian Kinerja.....	32
2.5. Penelitian Terdahulu .....	33
2.6. Struktur Penelitian.....	35
2.7. Hipotesis.....	34

<b>BAB III METODE PENELITIAN .....</b>	<b>36</b>
3.1. Lokasi penelitian .....	36
3.2. Operasional variabel penelitian.....	36
3.3. Populasi dan Sampel .....	37
3.4. Jenis dan Sumber Data .....	37
3.5. Teknik Pengumpulan Data .....	38
3.6 Teknik Analisis Data.....	38
<b>BAB IV GAMBARAN UMUM BPJS KETENAGAKERJAAN .....</b>	<b>40</b>
4.1 Sejarah Singkat BPJS Ketenagakerjaan Pekanbaru .....	40
4.2 Visi BPJS Ketenagakerjaan Pekanbaru.....	41
4.3 Misi BPJS Ketenagakerjaan Pekanbaru .....	41
4.4 Struktur Organisasi.....	42
<b>BAB V HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN .....</b>	<b>46</b>
5.1 Identitas responden.....	46
5.1.1. Tingkat Umur .....	46
5.1.2. Jenis Kelamin .....	48
5.1.3. Tingkat Pendidikan.....	48
5.2 Analisis Kinerja.....	50
5.2.1. Kualitas .....	50
5.2.1.1. Efektivitas.....	51
5.2.1.2. Ketelitian dalam bekerja.....	53
5.2.1.3. Tanggung Jawab dalam bekerja.....	54

5.2.1.4 Kecakapan dalam bekerja.....	56
5.2.2 Kuantitas .....	60
5.2.2.1 Penyelesaian Pekerjaan Karyawan .....	60
5.2.2.2 Ketetapan waktu dalam bekerja .....	62
5.2.2.3 Hasil kerja yang baik .....	64
5.2.3 Kemampuan .....	68
5.2.3.1 Tingkat Pendidikan.....	68
5.2.3.2 Keterampilan .....	70
5.2.3.3 Keahlian.....	71
5.2.4 Motivasi.....	74
5.2.4.1 insentif .....	75
5.2.4.2 Promosi Jabatan.....	76
5.2.5 Dukungan Yang Diterima .....	80
5.2.5.1 Fasilitas Penunjang Kerja.....	80
5.2.5.2 Sarana prasarana mendukung kelancaran kegiatan .....	82
5.2.6 Keberadaan tempat kerja.....	85
5.2.6.1 Lingkungan Kerja.....	85
5.2.6.2 Suasana kerja.....	87
5.2.7 Hubungan dengan organisasi .....	90
5.2.7.1 Pegawai bekerja sesuai tujuan organisasi.....	90
5.2.7.2 Pegawai mematuhi peraturan yang ada di organisasi.....	92
5.3 Pembahasan .....	97



<b>BAB VI PENUTUP .....</b>	<b>102</b>
6.1 Kesimpulan.....	102
6.2 Saran.....	103
<b>DAFTAR PUSTAKA.....</b>	<b>104</b>
<b>LAMPIRAN-LAMPIRAN .....</b>	<b>106</b>

