

ABSTRAK

Kinerja merupakan aktivitas manusia yang diarahkan pada pelaksanaan tugas organisasi yang dibebankan kepadanya, maka dari itu perusahaan harus melakukan evaluasi terhadap faktor- faktor yang mempengaruhi kinerja karyawan. Bank Jabar Banten (BJB) salah satu perusahaan perbankan yang menjadi bank komersial terkemuka yang selalu mengutamakan kepuasan nasabah. Oleh karena itu Bank BJB KCP Kopo Sayati perlu mengetahui berbagai kelemahan dan kelebihan sebagai landasan untuk menemukan solusi untuk kelemahan dan menguatkan kelebihan guna meningkatkan produktifitas *customer service*. Atas dasar ini penulis ingin mengetahui kelemahan dan solusinya untuk menyusun Laporan Tugas Akhir dengan Judul “Analisa Penilaian Kinerja *Customer Service* Pada Bank Jabar Banten KCP Kopo Sayati Kab. Bandung” dimana perusahaan yang ditinjau sebagai objek untuk pembuatan Tugas Akhir ini adalah Bank BJB KCP Kopo Sayati Kab. Bandung.

Hasil observasi dalam pelaksanaan penilaian kinerja *customer service* Bank BJB KCP Kopo Sayati menggunakan dua metode, yang pertama metode *rating Scale* dimana pimpinan langsung yang meninjau *customer service* dengan skala tertentu, dan yang kedua metode *Checklist* yaitu terdiri dari beberapa pertanyaan yang menjelaskan beraneka macam tingkata perilaku bagi suatu pekerjaan tertentu. Secara keseluruhan dalam pelaksanaan penilaian kinerja *customer service* Bank BJB KCP Kopo Sayati sudah sesuai dengan teori, karena Bank BJB KCP Kopo Sayati sudah memiliki SOP (Standar Operasional Prosedur), tetapi *customer service* Bank BJB KCP Kopo Sayati masih belum sempurna memenuhi SOP (standar Operasional Prosedur). Maka dari itu penulis menyarankan agar Bank BJB KCP Kopo Sayati memberikan pelatihan dan pengembangan kepada *customer service* agar lebih sesuai dengan SOP (standar Operasional Prosedur) yang sudah di terapkan oleh Bank BJB.

Kata Kunci : Penilaian Kinerja, *Customer Service*

ABSTRACT

Performance is human activity that is directed at the implementation of the organizational tasks assigned to him, and therefore companies should conduct an evaluation of the factors that affect employee performance. Bank Jabar Banten (BJB) one banking company became a leading commercial bank who always put customer satisfaction. Therefore BJB KCP Kopo Sayati need to know the weaknesses and strengths as a basis for finding solutions to the weaknesses and strengthen the advantages in order to increase the productivity of customer service. On this basis the authors wanted to know the weaknesses and the solution to prepare final report with the title "Analysis Performance Assessment Customer Service at Bank Jabar Banten KCP Kopo Sayati Kab. Bandung "where a company that is reviewed as an object for the manufacture of this Final Project is the Bank BJB KCP Kopo Sayati Kab. Bandung.

The results of observation in the implementation of performance appraisal customer service BJB KCP Kopo Sayati using two methods, the first method of rating Scale which led directly reviewing customer service with a certain scale, and the second method Checklist, which consists of several questions that explain the wide range of the tiers of behavior for a particular job. Overall the implementation of performance appraisal customer service BJB KCP Kopo Sayati are in accordance with the theory, because the Bank BJB KCP Kopo Sayati own SOP (Standard Operating Procedure), but the customer service BJB KCP Kopo Sayati still not perfectly meet the SOP (standard operating procedure). Thus the authors suggest that the Bank BJB KCP Kopo Sayati provide training and development to customer service to better suit the SOP (standard operating procedure) which has been applied by the Bank BJB.

Keywords: Performance Assessment, Customer Service