

ABSTRACT

PERANAN QUALITY ASSURANCE TERHADAP PENGAWASAN KINERJA PEGAWAI PADA PT. BANK KOOKMIN BANK (KB) BUKOPIN KANTOR PUSAT JAKARTA SELATAN

Oleh:

DEA NANDA RAHMALIA

1910101005

PT. Bank Kookmin Bank (KB) Bukopin South Jakarta Head Office in carrying out economic growth and regional development to run more effectively supervises all employee performance at Bank Kookmin Bank (KB) Bukopin South Jakarta Head Office. Because basically employees at Bank Kookmin Bank (KB), are Human Resources (HR) whose existence is very important in supporting the company through performance and also the role of HR in order to improve the quality of financial services at Bank Kookmin Bank (KB) Bukopin Head Office. The individual ability of each existing employee affects the quality of banking services to customers so that they can run according to established procedures. One way that can be done in monitoring employee performance is through quality assurance.

This study aims to determine the role of quality assurance in supervising employee performance at PT. Bank Kookmin Bank (KB) Bukopin Head Office South Jakarta. This type of research is field research (field research). The nature of this research is descriptive. Sources of data obtained through primary and secondary data sources, data collection techniques used are interviews and documentation. The data analysis technique used is qualitative data analysis by drawing conclusions using inductive thinking.

The results showed that the role of quality assurance in supervising employee performance at PT. Bank Kookmin Bank (KB) Bukopin Head Office South Jakarta. It has been implemented well, but there are still obstacles in the field such as not

fulfilling all the main tasks of quality assurance and not monitoring all employee performance indicators. In addition, training is also needed so that employees can work better and according to procedures so that changes can be seen for the better.

Keywords: Assurance, Performance Monitoring, Bank Kookmin Bank

ABSTRAK

PERANAN QUALITY ASSURANCE TERHADAP PENGAWASAN KINERJA PEGAWAI PADA PT. BANK KOOKMIN BANK (KB) BUKOPIN KANTOR PUSAT JAKARTA SELATAN

Oleh:

DEA NANDA RAHMALIA

1910101005

PT. Bank Kookmin Bank (KB) Bukopin Kantor Pusat Jakarta Selatan dalam melaksanakan pertumbuhan perekonomian dan pembangunan daerah agar berjalan lebih efektif melakukan pengawasan terhadap seluruh kinerja pegawai yang ada di Bank Kookmin Bank (KB) Bukopin Kantor Pusat Jakarta Selatan. Karena pada dasarnya pegawai di Bank Kookmin Bank (KB), merupakan Sumber Daya Manusia (SDM) yang keberadaannya sangat penting dalam menunjang perusahaan melalui kinerja dan juga peran dari SDM demi meningkatnya kualitas mutu jasa keuangan di Bank Kookmin Bank (KB) Bukopin Kantor Pusat . Kemampuan individual dari setiap pegawai yang ada berpengaruh terhadap kualitas pelayanan perbankan kepada nasabah sehingga dapat berjalan sesuai dengan prosedur yang telah ditetapkan. Salah satu cara yang dapat dilakukan dalam pengawasan kinerja karyawan yaitu melalui quality assurance (penjaminan mutu).

Penelitian ini bertujuan untuk untuk mengetahui peranan quality assurance terhadap pengawasan kinerja pegawai di PT. Bank Kookmin Bank (KB) Bukopin Kantor Pusat Jakarta Selatan. Jenis penelitian ini yaitu penelitian lapangan (field research). Sifat penelitian ini yaitu deskriptif. Sumber data yang diperoleh melalui sumber data primer dan sekunder, teknik pengumpulan data yang digunakan yaitu wawancara dan dokumentasi. Teknik analisis data yang digunakan adalah analisis data kualitatif dengan pengambilan kesimpulan menggunakan cara berfikir induktif.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa peranan quality assurance terhadap pengawasan kinerja pegawai di PT. Bank Kookmin Bank (KB) Bukopin Kantor Pusat Jakarta Selatan. Sudah dilaksanakan dengan baik, namun masih menemui kendala di lapangan seperti belum terpenuhinya semua tugas pokok quality assurance dan belum terawasinya semua indikator kinerja karyawan. Selain itu, juga perlu diadakan pelatihan agar pegawai dapat bekerja lebih baik dan sesuai prosedur sehingga dapat dilihat perubahan lebih baik.

Kata Kunci : *Assurance*, Pengawasan Kinerja, Bank Kookmin Bank