

## **ABSTRAK**

### **MENGUKUR KINERJA KARYAWAN RELATIONSHIP CUSTOMER MENGUNAKAN METODE KEY PERFORMANCE INDICATOR PADA PT BRI**

Oleh

**Tiara Shafa Salsabila**

**Nim:1719117**

**Administrasi Bisnis Otomotif**

Dalam penelitian ini perusahaan memiliki permasalahan kurang maksimalnya kinerja karyawan relationship customer yang berpengaruh terhadap penurunan tercapainya target yang ditentukan. Untuk menghindari hal tersebut dimasa yang akan datang perusahaan memerlukan strategi baru. Untuk membuat strategi tersebut diperlukan pengukuran kinerja. Oleh karena itu penelitian ini bertujuan mengukur secara lebih jelas nilai kinerja dan sudah sejauh mana yang telah dicapai karyawan menggunakan metode KPI lalu akan dianalisis menggunakan analisis SWOT. Penelitian ini memperoleh kategori baik, namun masih ada indikator kinerja yang harus ditingkatkan. Selain itu secara keseluruhan PT BRI berada dalam kuadran II, hal ini menunjukkan posisi yang menguntungkan bagi perusahaan dalam menghadapi ancaman, serta memberikan peluang untuk memperkuat posisi yang baik dan terus berkembang dalam meningkatkan kinerja karyawan.

**Kata Kunci: Key Performance Indicator, Kinerja, Analisis SWOT, Strategi.**