

## EXECUTIVE SUMMARY

The strategic role of banking institutions are collecting and distributing funds effectively and effectively. This main task requires continuous improvement in order to have a comparative advantage in banking industry. One of the supporting aspects of banking that have significant influence is employee, especially the account officer that has a role to channeling funds into community. Business improvement project in this thesis discusses about the improvement of performance assessment indicators on account officer division as a pilot project at a bank domiciled in Indonesia. The updated assessment indicators are the result of consideration from some aspects. The first is benchmarks with four other banks that were selected based on the number of assets, the target market, interest rates, and business coverage. The second is the state employees who are directly affected by this project and their expectations of this project results. The third is an internal discussion with management in order to fit the project with corporate vision, mission, and the strategic objective. The result of this project improvement is an incentive scheme that measures performance more objectively so that employees valued in accordance with the result they got. The author hopes this project improvement can help companies solve problems in the employee performance and increase employee loyalty to the company.

## RINGKASAN EKSEKUTIF

Peran strategis lembaga perbankan yang mengemban tugas utama menghimpun dan menyalurkan dana secara efektif dan efisien, memerlukan penyempurnaan yang terus menerus agar memiliki keunggulan komparatif. Salah satu aspek pendukung perbankan yang mempunyai pengaruh cukup signifikan adalah karyawannya, terutama *account officer* yang merupakan ujung tombak perusahaan dalam menyalurkan dana kepada masyarakat. Proyek bisnis perbaikan dalam skripsi ini membahas tentang perbaikan indikator penilaian kinerja Divisi *account officer* sebagai proyek percontohnya pada sebuah bank yang berdomisili di Indonesia. Indikator penilaian yang diperbarui merupakan hasil dari pertimbangan beberapa aspek. Yang pertama adalah patokan dengan empat bank lain yang dipilih berdasarkan jumlah aset, target market, tingkat suku bunga, dan cakupan bisnis. Yang kedua adalah keadaan karyawan yang terkena dampak langsung dari proyek ini serta ekspektasi mereka terhadap proyek hasil proyek ini. Yang ketiga adalah diskusi dengan pihak internal manajemen agar sesuai dengan visi, misi, serta objektif strategis perusahaan. Hasil dari proyek perbaikan ini adalah sebuah skema insentif yang mengukur kinerja secara lebih objektif sehingga karyawan dihargai sesuai dengan hasil yang didapatkannya. Penulis berharap proyek perbaikan indikator ini dapat membantu perusahaan menyelesaikan masalah dalam kinerja karyawannya serta meningkatkan loyalitas karyawan terhadap perusahaan.