

## ABSTRAK

Kantor pos merupakan salah satu jaringan yang memberikan pelayanan kepada konsumen, yaitu menjual produk perusahaan seperti pos dan materai, juga menerima layanan surat menyurat baik yang terdapat dalam negeri maupun luar negeri. Dewasa ini, perusahaan yang bergerak dibidang jasa harus mampu untuk memberikan kepuasan pelayanan terhadap pelanggan.

Oleh karena itu, perlunya pemberian pelayanan yang terbaik, juga menyebabkan peranan penilaian kinerja dan pemberian reward system yang diterapkan perusahaan harus dilakukan dengan baik pula. Agar hasil yang diinginkan dapat tercapai dengan baik dan benar.

Penilaian kinerja bermanfaat bagi pertumbuhan perusahaan secara keseluruhan, di mana nantinya dapat digunakan sebagai bahan pertimbangan perusahaan dalam memberikan *reward* kepada karyawannya, serta mempertimbangkan program-program perusahaan yang lain. Pemberian *rewards* sendiri dapat dijadikan oleh perusahaan untuk memotivasi karyawan agar melaksanakan pekerjaannya dengan lebih baik sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan oleh perusahaan.

Akan tetapi, dengan adanya kelemahan yang ada maka hasil penilaian kinerja dan *reward system* menjadi kurang dapat memberikan fungsi dan manfaatnya tersebut. Selain itu, kualitas layanan yang diberikan juga cenderung stagnan. Artinya, tidak ada peningkatan kualitas layanan dari waktu ke waktu, yang ditunjukkan dari jenis keluhan yang disampaikan oleh pelanggan. Sehingga berdampak pada kurang termotivasinya pegawai untuk lebih meningkatkan kinerjanya, yang tercermin dalam kualitas layanan yang disampaikan kepada pengguna jasa layanan kantor pos.

Maka dari itu, perlu adanya penilaian kinerja dan *reward system* membutuhkan evaluasi dan perbaikan-perbaikan, untuk menghilangkan kelemahan-kelemahan yang ada. Sehingga penilaian kinerja dan *reward system* dapat berfungsi dengan efektif dan dapat memperbaiki dan meningkatkan kinerja karyawan.