ABSTRAK

"EFEKTIVITAS KEGIATAN *GREETING* OLEH *CUSTOMER SERVICE* PT. POS INDONESIA BANDUNG TERHADAP KINERJA KARYAWANNYA"

Oleh :
Asep Sandy
NIM. 41807106

Penelitian ini di bawah Pembimbing :
Melly Maulin P, S.Sos., M.Si

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui sejauhmana efektivitas kegiatan *greeting* oleh *customer service* PT. Pos Indonesia Bandung terhadap kinerja karyawannya. Untuk menjawab tujuan tersebut dengan cara menganalisis sejauhmana tujuan, rencana, biaya dan waktu kegiatan *greeting* serta sejauhmana tugas fungsional dan tugas perilaku karyawannya.

Tipe penelitian ini adalah kuantitatif. Metode penelitian yang digunakan adalah metode Survey dengan tekhnik analisis Deskriptif. Data dikumpulkan melalui angket,wawancara dan studi literatur. Populasi penelitian adalah karyawan khusunya *frontlinier* PT. Pos Indonesia Bandung, berjumlah sebesar 32 karyawan. Teknik *sampling* yang digunakan adalah *Total Sampling*. Setelah melakukan penyebaran angket, peneliti melakukan uji validitas dan reliabilitas pada setiap item pertanyaan yang ada dalam angket dengan menggunakan program SPSS 16 dan rumus Rank Spearman.

Hasil penelitian menunjukan korelasi antara Tujuan kegiatan *Greeting* terhadap kinerja karyawannya adalah sebesar 15% atau rendah. Rencana kegiatan *Greeting* terhadap kinerja karyawannya adalah sebesar 25,9% atau cukup. Biaya kegiatan *Greeting* terhadap kinerja karyawannya adalah sebesar 48,3% atau cukup. Waktu kegiatan *Greeting* terhadap kinerja karyawannya adalah sebesar 44,48% atau cukup. Efektivitas kegiatan *Greeting* PT. Pos Indonesia Bandung terhadap Tugas Fungsional karyawan adalah sebesar 44,62% atau cukup. Efektivitas kegiatan *Greeting* PT. Pos Indonesia Bandung terhadap Tugas perilaku karyawan adalah sebesar 51,69% atau cukup.

Kesimpulan dari penelitian ini menunjukkan bahwa efektivitas kegiatan *Greeting* oleh *Customer Service* PT. Pos Indonesia Bandung terhadap kinerja karyawannya adalah valid dan signifikan dengan hasil korelasi sebesar 0,8 atau 66,748%. Dan hasil hipotesis menunjukan bahwa H0 ditolak dan H1 diterima atau jika efektivitas kegiatan *Greeting* baik maka kinerja karyawannya baik.

Saran bagi PT. Pos Indonesia Bandung adalah kegiatan *greeting* diikuti semua karyawan PT. Pos Indonesia Bandung sehingga dapat memaksimalkan kegiatan tidak para frontlinier saja yang menjadi sasaran dari kegiatan ini.