

ABSTRAK

PT XX merupakan salah satu perusahaan layanan transportasi yang menyediakan berbagai macam kebutuhan penyewaan mobil baik untuk perusahaan maupun perorangan serta layanan pengemudi. Pada tahun 2020 PT XX mengalami penurunan jumlah konsumen. Salah satu faktor penyebab penurunan jumlah konsumen tersebut adalah perusahaan masih sering menerima keluhan dari konsumen. Hal ini berhubungan langsung dengan divisi operasional yang merupakan job deskripsi dari divisi tersebut. Dalam mengukur kinerja karyawan, PT XX melakukan penilaian kinerja menggunakan laporan kerja harian. Namun pada kenyataannya penilaian tersebut masih belum efektif dan tidak memberikan peningkatan terhadap kinerja karyawannya.

Pada penelitian ini dilakukan perancangan ulang sistem penilaian kinerja dengan menggunakan metode BARS (*Behaviorally Anchored Rating Scale*) yang merupakan sebuah metode penilaian kinerja objektif yang mampu membantu penilai fokus pada penilaian secara spesifik dengan memperhatikan faktor-faktor yang mempengaruhi kinerja karyawan. Dengan adanya penilaian kinerja usulan menggunakan metode BARS dapat membantu PT XX dalam meningkatkan kinerja karyawannya.

Kata Kunci : Penilaian Kinerja, *Behaviorally Anchored Rating Scale*, BARS.