

## ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk meneliti pengaruh dari kebijakan dan implementasi sumber daya manusia dengan variabel turunan pelatihan, komunikasi, pemberdayaan dan penilaian kinerja terhadap kinerja pelayanan dengan dimediasi oleh komitmen karyawan. Penelitian ini dilakukan pada customer service dan teller Pada PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk Jabodetabek. Sampel dalam penelitian ini terdiri dari 293 responden. Metode analisis yang digunakan adalah *structural equation modelling* (SEM) *partial least square* (PLS).

Hasil dari analisis menunjukkan bahwa pelatihan berpengaruh positif terhadap komitmen karyawan, komunikasi berpengaruh negatif terhadap komitmen karyawan, pemberdayaan berpengaruh positif terhadap komitmen karyawan, penilaian kinerja berpengaruh positif terhadap komitmen karyawan, pelatihan berpengaruh positif terhadap kinerja pelayanan, komunikasi berpengaruh positif terhadap kinerja pelayanan. Pemberdayaan berpengaruh positif terhadap kinerja pelayanan, penilaian kinerja berpengaruh negatif terhadap kinerja pelayanan, komitmen karyawan tidak berpengaruh terhadap kinerja pelayanan, pelatihan melalui komitmen karyawan tidak berpengaruh terhadap kinerja pelayanan, komunikasi melalui komitmen karyawan tidak berpengaruh terhadap kinerja pelayanan, pemberdayaan melalui komitmen karyawan tidak berpengaruh terhadap kinerja pelayanan

**Kata Kunci:** Kebijakan dan Implementasi Sumber Daya Manusia, Pelatihan, Komunikasi, Pemberdayaan, Penilaian Kinerja, Kinerja Pelayanan, Komitmen karyawan