

## **BAB IV**

### **STRATEGI ORGANISASI DALAM MENINGKATKAN KINERJA KARYAWAN BANK BTPN UMK MITRA USAHA RAKYAT CABANG 10 ULU DI PALEMBANG**

#### **A. Penentuan tujuan dan sasaran jangka panjang perusahaan**

Penetapan strategi merupakan suatu rencana yang luas dan umum yang dikembangkan untuk mencapai tujuan organisasional jangka panjang. Penetapan strategi bertujuan agar strategi dirumuskan memiliki pertanggung jawaban melalui nilai-nilai dan visi misi yang telah diterapkan dan dijalankan oleh perusahaan dalam menjalankan perusahaannya.

Pada tahun 2015, Bank Tabungan Pensiunan Negara (BTPN) selalu meningkatkan kinerja karyawannya pada setiap bidang. Seakan tidak cepat berpuas diri atas kesuksesan yang telah dicapai, maka Bank BTPN meninjau (*me-review*) pencapaian kinerja tahun 2014 lalu. Sampai akhir 2014, telah tercatat pada bank BTPN reputasi yang sangat baik, yang dapat meningkatkan kualitas kinerja karyawan dengan adanya 1.224 jaringan cabang diseluruh Indonesia, 8275 karyawan, 1.101.776 nasabah, 566.772 peserta program daya, 46.233 kegiatan daya.<sup>1</sup>

Dengan Perkembangan unit bisnis Bank BTPN yang begitu pesat menjadikan Bank BTPN UMK MUR banyak memiliki Unit Bisnis yang menjual produk dan melayani masyarakat Indonesia. Perkembangan Unit

---

<sup>1</sup> Sumber: Bank BTPN Palembang 4 september 2015

bisnis yang ada di bank BTPN yang menjual dan melayani masyarakat Indonesia terutama Unit bisnis Bank BTPN (MUR) Mitra Usaha Rakyat menjadi salah satu unit perkembangan yang sangat pesat yang menyalurkan bisnis kepada masyarakat mikro kecil dan menengah (UMK). Unit bisnis mikro kecil dan menengah merupakan aktivitas bisnis atau perusahaan yang bergerak dalam bidang industry, pertanian/perkebunan service jasa baik dimiliki perseorangan atau kerjasama. Unit usaha bisnis mikro kecil dan menengah usaha di bidang-bidang tertentu diantaranya, usaha peternakan, perikanan, perkebunan, bisnis furniture dll. Biasanya jenis usaha mikro kecil dan menengah memiliki sektor ini memiliki asset sampai dengan 50 juta dan memiliki pemasukan tahunan sampai 300 juta.<sup>2</sup> Bank Tabungan Pensiunan Nasional Mitra Usaha Rakyat ( BTPN MUR ) merupakan salah satu unit Bank yang berdiri semenjak tahun 2008.

Kini unit bisnis BTPN Mitra Usaha Rakyat ( MUR ) Cabang 10 Ulu Palembang menjadi salah satu cabang terbaik di Bank BTPN cabang Palembang dengan adanya sertifikat cabang terbaik 10 ulu.<sup>3</sup> Unit bisnis BTPN Mitra Usaha Rakyat ( MUR ) yang menyalurkan bisnis kepada mikro kecil dan menengah. BTPN cabang 10 Ulu ini berdiri sejak 28 Oktober 2008, tepat pada hari sumpah pemuda.

Dengan berbagai prestasi yang dicapai oleh Bank BTPN MUR unit bisnis kepada masyarakat mikro kecil dan menengah (UMK). Berbagai pengembangan dan peningkatan disegala bidang karyawan akan terus

---

<sup>2</sup> Sumber: Bank BTPN UMK MUR 4september 2015

<sup>3</sup> Sumber: Bank BTPN UMK MUR 4september 2015

ditingkatkan sebagai lembaga keuangan yang terbaik di Indonesia. Dan juga melanjutkan Visi dan Misi serta nilai-nilai yang diterapkan dan dijalankan oleh perusahaan sebagai salah satu Lembaga Keuangan Milik Swasta.

Untuk meningkatkan kinerja dan pelayanan kepada masyarakat nasabah BTPN memiliki visi misi. Menurut Kamus besar bahasa Indonesia Departemen pendidikan dan kebudayaan visi berarti kemampuan untuk melihat pada inti persoalan, pandangan, wawasan, seluruh rakyat mempunyai. (pandangan yang sama mengenai perjuangan bangsa), apa yang tampak dalam khayal, pengelihatan dan pengamatan.<sup>4</sup> Sedangkan misi berarti perutusan yang dikirimkan oleh suatu negara ke negara lain untuk melakukan suatu tugas khusus dibidang diplomatik, perdagangan, kesenian, dsb, perdagangan kita akan mengadakan kunjungan keluar negeri<sup>5</sup>. Untuk itu BTPN memiliki banyak visi misi dan nilai-nilai yang dilakukan oleh BTPN dalam meningkatkan kinerja dan pelayanan kepada nasabah yaitu sebagai berikut:

### **1. Melaksanakan Visi Perusahaan**

Visi Bank Tabungan Pensiunan Negara ( BTPN): Menjadi bank mass market terbaik, mengubah hidup berjuta rakyat Indonesia. penerapan visi dan misi yang telah ditetapkan oleh bank BTPN membuat setiap karyawan dapat mengubah pandangan dan cara hidup serta pandangan telah ditetapkan oleh setiap karyawan.

---

<sup>4</sup>Departemen Pendidikan dan Kebudayaan, (*Kamus Besar Bahasa Indonesia* ,Jakarta, Balai pustaka, 1997) hlm.609

<sup>5</sup> Ibid

Menurut salah satu Credit Admin Viska Seagita mengatakan bahwa:

“Visi kedepannya jangka panjang Menjadi bank mass market terbaik, mengubah hidup berjuta rakyat Indonesia. Jadi harapannya dengan adanya UMK BTPN Mitra Usaha Rakyat ini bisa membantu rakyat Indonesia dengan pendanaan kredit dari Bank BTPN UMK Mitra Usaha Rakyat”<sup>6</sup>

Visi yang diterapkan oleh Bank BTPN UMK Mitra Usaha Rakyat menjadikan masyarakat Indonesia dapat membantu pendanaan kredit bagi masyarakat usaha kecil sesuai dengan Bank BTPN Unit Mikro Kecil dan Menengah Mitra Usaha Rakyat. Penerapan visi jangka panjang yang dilakukan Bank BTPN UMK diharapkan dapat mengubah hidup berjuta rakyat Indonesia.

## **2. Melaksanakan Misi Perusahaan**

Misi Bank Tabungan Pensiunan Negara ( BTPN): Bersama kita ciptakan kesempatan tumbuh dan hidup lebih berarti. Menawarkan kesempatan kepada seluruh *stakeholder* BTPN untuk berpartisipasi.

Menurut salah satu Credit Admin Viska Seagita mengatakan bahwa:

“Misi itu yang terdekat. Tujuan yang paling terdekat, kalo misalnya kita tiap bulan memperoleh penghasilan itu yang bisa dirasakan, diharapkan dengan adanya UMK BTPN Mitra Usaha Rakyat ini bisa membantu rakyat Indonesia dengan pendanaan kredit dari Bank BTPN UMK Mitra Usaha Rakyat”<sup>7</sup>

Misi yang diterapkan oleh Bank BTPN UMK Mitra Usaha Rakyat menjadikan masyarakat Indonesia dapat membantu pendanaan kredit bagi

---

<sup>6</sup> Hasil wawancara dengan Ibu viska seagita selaku Credit Admin Bank BTPN UMK Mitra Usaha Rakyat tanggal 4 September 2015

<sup>7</sup> Hasil wawancara dengan Ibu viska seagita selaku Credit Admin Bank BTPN UMK Mitra Usaha Rakyat tanggal 4 September 2015

masyarakat usaha kecil sesuai dengan Bank BTPN Unit Mikro Kecil dan Menengah Mitra Usaha Rakyat.

### **3. Penerapan Nilai- Nilai Perusahaan**

Nilai-nilai Bank Tabungan Pensiunan Negara (BTPN): Dapat dipercaya, peduli, sinergi, mencapai yang terbaik. Menciptakan kualitas kinerja yang unggul dan berkelanjutan.

Menurut Branch Service Manager Endang Susilawati Mengatakan bahwa:

“Nilai- nilai yang telah diterapkan oleh Bank BTPN UMK Mitra Usaha Rakyat itu wajib untuk diterapkan oleh setiap karyawan”<sup>8</sup>

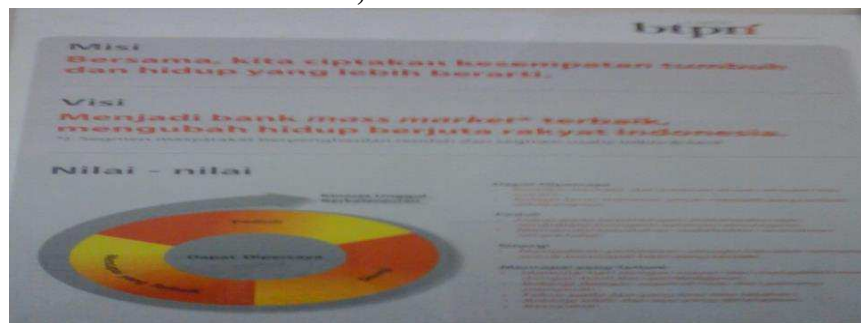
Dengan nilai-nilai yang telah diterapkan oleh Bank BTPN UMK Mitra Usaha Rakyat yang telah menjadi pedoman dan wajib diterapkan oleh setiap karyawan. nilai-nilai yang diterapkan menjadikan setiap karyawan disiplin dan menjalankannya sesuai dengan pedoman yang telah digambarkan dan diterapkan sebelumnya oleh Bank BTPN UMK Mitra Usaha Rakyat.

Dapat disimpulkan dari hasil penelitian bahwa visi, misi serta nilai-nilai yang diterapkan oleh Bank BTPN UMK Mitra Usaha Rakyat telah dijalankan dengan baik baik jangka panjang dan sasaran yang diterapkan oleh perusahaan terhadap karyawan sudah berjalan baik dengan misi, visi dan nilai yang diterapkan dapat mengubah berjuta hidup rakyat Indonesia.

---

<sup>8</sup> Hasil wawancara dengan Ibu Endang Susilawati selaku Branch Service Manager Bank BTPN UMK Mitra Usaha Rakyat tanggal 4 September 2015

**Gambar 4 Visi, Misi dan Nilai Bank BTPN<sup>9</sup>**



**Sumber: Dok. Bank BTPN UMK MUR Cab 10 Ulu dipalembang**

**Gambar 5 dan 6 Slogan Bank BTPN UMK MUR Cab 10 Ulu Palembang<sup>10</sup>**



**Sumber: Dok. Bank BTPN UMK MUR Cab 10 Ulu dipalembang**

## **B. Penetapan Rencana Aktivitas**

### **1. Program di Bank BTPN UMK MUR**

Bank Tabungan Pensiunan Negara merupakan lembaga keuangan terbaik di Indonesia, BTPN mulai tercatat di bursa efek Jakarta 2008 yang memiliki bisnis yang dapat mempengaruhi masyarakat, terutama masyarakat pensiunan. Sebagai salah satu lembaga keuangan terbaik Bank BTPN menyadari banyak tantangan bisnis, bahwa perusahaan-perusahaan

<sup>9</sup> Sumber Bank BTPN tgl. 4 September 2015

<sup>10</sup> Sumber Bank BTPN tgl. 4 September 2015

dituntut untuk mengubah cara berbisnis, ini menimbulkan pemikiran kepada setiap karyawan untuk menciptakan dan meluncurkan berbagai bisnis yang dapat memajukan reputasi bank BTPN dan membantu masyarakat terutama pensiunan untuk melakukan usaha atau program mereka untuk meningkatkan keuangan dan menambah penghasilan.

Program merupakan tanggung jawab masa depan yang diberikan perusahaan. setiap karyawan atau nasabahnya dalam meningkatkan kinerja yang ada pada karyawan ataupun untuk membuat nasabahnya lebih tertarik untuk menabung dan melakukan pendanaan kredit kepada setiap usahanya. Adapun program yang dijalankan oleh Bank BTPN UMK MUR cabang 10 ulu melalui program astaga, program bebas berekspresi dan program BTPN Rumah kedua. Program Astaga merupakan program intensif yang ada diperusahaan yang khusus ada pada setiap tahunnya untuk mencapai target perusahaan, namun setiap tahun program yang dijalankan berbeda-beda terganggu dengan management pusat. Kemudian Program bebas berekspresi merupakan program yang khusus dijalankan oleh seluruh RO yakni yang bertanggung jawab terhadap pencapaian penjualan target perusahaan dan Program Bank BTPN Rumah kedua merupakan program yang khusus dijalankan oleh perusahaan untuk member kenyamanan bagi karyawan bank BTPN MUR.

Program yang dijalankan oleh Bank BTPN UMK Mitra Usaha rakyat, seperti yang dikemukakan oleh Branch Manager Bapak Anton Henki Oktapian mengatakan:

“Program-program itu berasal dari kantor pusat untuk dijalankan cabang, program yang berhubungan dengan kinerja dengan tidak berhubungan dengan kinerja, program (penghargaan) reward yang berhubungan dengan kinerja ada bulan ada tahunan, kalo bulanan ada program astaga program bebas berekspresi, kalo idak berhubungan dengan kinerja BTPN rumah kedua melalui pelatihan, program ini yang dilakukan untuk social CSR ( *Corporate Social Responsibility*).”<sup>11</sup>

Hal ini juga disampaikan oleh Viska Seagita selaku Credit Admin yang mengatakan sebagai berikut:

“Biasanya program itu biasanya dibuat dari management terus setiap bulannya juga belum tentu ada, bukan yang setiap tahun itu ada, jadi program itu beda-beda. program yang diterima setiap bulan cabang pasti belum tentu ada dan beda-beda, setiap divisi program beda-beda”<sup>12</sup>

Hal ini juga disampaikan oleh Endang Susilawati selaku Branch Service Manager yang mengatakan sebagai berikut:

“Program tahunan yang pasti, kalo program tahunan pasti dari management “dianomns brands” kalo cabang mencapai kinerja sesuai dengan target yang dapat yang dapat piagam, samo piala sama uang saku 3 juta itu sudah pasti ada programnya, setiap tahun pasti ada, kalo program lain penghargaan yang dadakan, belum tentu setiap bulan belum tentu ada”<sup>13</sup>

Melalui program yang dijalankan oleh Bank BTPN UMK mikro dan kecil Mitra Usaha Rakyat dengan adanya program bisnis yang inovatif yang dijalankan perusahaan. Bank BTPN UMK MUR yang bertujuan dalam meningkatkan kinerja karyawan. sehingga dapat menjadi tumpuan hidup baik karyawan maupun nasabah. Untuk bisa melayani dan menjadi perusahaan yang terbaik.

---

<sup>11</sup> Hasil wawancara dengan Bapak Anton Henki Oktapian selaku Branch Manager Bank BTPN UMK Mitra Usaha Rakyat tanggal 4 September 2015

<sup>12</sup> Hasil wawancara dengan Viska Seagita selaku Credit Admin Bank BTPN UMK Mitra Usaha Rakyat tanggal 4 September 2015

<sup>13</sup> Hasil wawancara dengan Endang Susilawati selaku Branch service Manager Bank BTPN UMK Mitra Usaha Rakyat tanggal 4 September 2015



Gambar 7 dan 8 Program Bank BTPN UMK MUR <sup>14</sup>

**ASTAG**  
AGUSTUS SEPTEMBER CTX TERJAGA

Perhitungan CTX dibulanan berdasarkan rata-rata CTX periode Agustus-September 2015

LEVEL	KATEGORI		INSENTIF (Rp)
	Agustus	September	
Rendah	0,25% - 0,50%	0,25% - 0,50%	1.000.000
	0,51% - 1,00%	0,51% - 1,00%	1.200.000
Aman	0,00% - 0,25%	0,00% - 0,25%	1.000.000
	0,26% - 1,00%	0,26% - 1,00%	500.000
Cepat	0,00% - 0,25%	0,00% - 0,25%	1.000.000
	0,26% - 1,00%	0,26% - 1,00%	500.000



Sumber: Dok. Bank BTPN UMK MUR Cab. 10 Ulu dipalembang

Seperti yang digambarkan diatas dengan program yang dilakukan oleh bank BTPN UMK Mitra Usaha Rakyat menjadikan program-program itu sebagai tanggung jawab yang harus dijalankan oleh cabang ataupun oleh internal perusahaan seperti karyawan yang bersangkutan di cabang tempat mereka bekerja. program-program yang diberikan diharapkan dapat meningkatkan kinerja karyawan dan meningkatkan kualitas kinerja mereka. Dengan adanya program kerja yang ada dibank BTPN UMK Mitra Usaha Rakyat.

<sup>14</sup> Sumber Bank BTPN tgl. 4 September 2015

## 2. Strategi di Bank BTPN UMK MUR

Strategi dijalankan dan diterapkan oleh perusahaan untuk meningkatkan kinerja karyawan dan kualitas kinerja mereka, strategi khusus yang memang telah ada dan diterapkan oleh perusahaan ini sebagai unit bisnis yang dilakukan untuk mikro kecil dan menengah ( UMK ) Mitra usaha rakyat ini sesuai dengan program yang telah dijalankan sebelumnya, strategi khusus yang dilakukan guna untuk meningkatkan kinerja karyawan dan kualitas kinerja karyawan yaitu seperti yang dikemukakan oleh Branch Manager Anton Henki Oktapian mengatakan:”

“Strategi itu berhubungan dengan tujuan kita, meningkatkan karyawan dengan ada rewards ada vanismen, ada pelatihan, ada monitoring ada sistem penilaian secara berkala secara berkelanjutan”<sup>15</sup>

Strategi yang dilakukan Bank BTPN ini melalui program yang di berikan oleh kantor pusat, menjadikan karyawan dapat meningkatkan kinerja mereka sesuai dengan strategi yang diterapkan, yakni dengan adanya penghargaan, hukuman, pelatihan, monitoring, dan penilaian. Adanya kelima strategi yang diterapkan dan dijalankan oleh bank BTPN UMK Mitra Usaha Rakyat yang di lakukan untuk dapat meningkatkan kinerja karyawan.

---

<sup>15</sup> Hasil wawancara dengan Bapak Anton Henki Oktapian selaku Branch Manager Bank BTPN UMK Mitra Usaha Rakyat tanggal 4 September 2015

### **a. Pelatihan**

Pelatihan dan pengembangan sering kita dengar dalam dunia kerja di perusahaan, organisasi, lembaga keuangan. Hal ini dapat diasumsikan bahwa pelatihan dan pengembangan sangat penting bagi tenaga kerja untuk bekerja lebih menguasai dan lebih baik terhadap pekerjaan dalam meningkatkan kinerja para tenaga kerja terutama karyawan suatu lembaga keuangan atau organisasi untuk mengembangkan kualitas kinerja mereka di perusahaan.

Salah satu fungsi manajemen sumber daya manusia adalah training and development artinya bahwa untuk meningkatkan kinerja karyawan sehingga mendapatkan tenaga kerja yang bersumber daya manusia yang baik dan tepat sangat perlu pelatihan dan pengembangan. Hal ini sebagai upaya untuk meningkatkan kualitas kinerja karyawan dan mempersiapkan para tenaga kerja karyawan untuk menghadapi tugas pekerjaan jabatan ke depannya. Seperti yang disampaikan Endang Susilawati selaku Branch Service Manager yang mengatakan sebagai berikut:

“Pelatihan kita disini pas karyawan itu baru masuk baru diterima di disini pelatihan, adanya pelatihan (training) jabatan masing-masing, tapi kalo pelatihan kalo memang khusus setiap tahun itu jarang tergantung level masing-masing ada pelatihan khusus di sendiri di Jakarta, kalo pelatihan di cabang, biasanya ada pelatihan nasabah, kita ada pelatihan untuk nasabah bukan untuk karyawan”<sup>16</sup>

---

<sup>16</sup> Hasil wawancara dengan Bapak Endang Susilawati selaku Branch Service Manager Bank BTPN UMK Mitra Usaha Rakyat tanggal 4 September 2015

Sedangkan hal ini juga disampaikan oleh Viska Seagita salah satu Credit Admin mengatakan bahwa:

“beda-beda kami dibagian kredit,itu ada pelatihan intermadid, itu juga tidak seluruh karyawan bisa dapet pelatihan itu jadi dilevel tertentu misalnya dikredit, menjabat di kredit officer itu sudah berapa tahun itu baru bisa ikut pelatihan (Training) jadi dak seluruh karyawan bisa dapet pelatihan itu, kalo yang pelatihan yang pasti dapet dikaryawan yaitu pelatihan (training) di awal gabung (join) di BTPN.<sup>17</sup>

Dengan demikian pelatihan yang telah dilakukan Bank BTPN UMK MUR untuk meningkatkan kinerja yang lebih baik lebih baik pasti didapatkan oleh setiap karyawanu bergabung dengan perusahaan pada awal masuk atau pada karyawannya sesuai dengan levelnya masing-masing.pelatihan yang dilakukan pun juga sesuai dengan dengan pelatihan yang telah ditetapkan oleh pusat, sehingga dari awal bergabung sampai meskipun memperoleh pelatihan sehingga kinerja karyawan lebih baik.

#### **b. Penghargaan**

Sumber daya manusia memiliki peran yang sangat penting dalam produktivitas sebuah perusahaan maupun kelembagaan. Peningkatan kualitas kinerja karyawan sangat mempengaruhi dalam kerjanya, dengan kinerja yang baik maka dapat meningkatkan kinerja karyawan. peningkatan kualitas kinerja karyawan juga dapat dipengaruhi dengan keadaan dan lingkungan kerja yang menyenangkan dan nyaman sehingga membuat karyawan dapat meningkatkan kualitas mereka. Penghargaan yang didapat

---

<sup>17</sup> Hasil wawancara dengan Ibu viska seagita selaku Credit Admin Bank BTPN UMK Mitra Usaha Rakyat tanggal 4 September 2015

dan diberikan oleh pusat atau pimpinan cabang dapat menjadi faktor pendorong peningkatan kualitas peningkatan kinerja karyawan sehingga memperoleh hasil yang lebih baik.

Adapun di Bank Tabungan Pensiunan Negara ( BTPN) UMK Mitra Usaha Rakyat memiliki banyak berbagai penghargaan yang di khususkan kepada setiap karyawan sehingga kinerja mereka dapat meningkat. Seperti yang disampaikan Endang Susilawati selaku Branch Service Manager yang mengatakan sebagai berikut:

“Biasanya setiap tahun mempunyai penilaian cabang terbaik, cabang MPART sesuai dengan target yang telah ditetapkan oleh kantor pusat, kalo seandainya itu tercapai dikasih piagam sama piala untuk cabang dikasih uang saku untuk jalanjalan atau makan-makan itu sekitar uang 3 juta satu tahun”<sup>18</sup>

Dengan demikian peningkatan kualitas peningkatan kinerja karyawan dalam pencapaiannya memperoleh hasil yang lebih baik yang diberikan oleh perusahaan kepada karyawan dengan penghargaan (Rewards) dalam meningkatkan kualitas kinerja karyawan sehingga setiap karyawan dapat menghasilkan hasil kerja yang lebih baik dan dapat meningkatkan kinerja mereka sehingga perusahaan memperoleh penilaian yang terbaik dari pusat sebagai bentuk penghargaan dari hasil kerja karyawan.

---

<sup>18</sup> Hasil wawancara dengan Bapak Endang Susilawati selaku Branch Service Manager Bank BTPN UMK Mitra Usaha Rakyat tanggal 4 September 2015

Adapun Melalui penghargaan yang telah ditetapkan oleh bank BTPN UMK Mitra Usaha Rakyat yaitu:

**Gambar 9 Sertifikat salah satu cabang Bank BTPN UMK MUR<sup>19</sup>**



**Sumber: Dok. Bank BTPN UMK MUR Cab. 10 Ulu**

Sesuai dengan gambar diatas dapat disimpulkan bahwasannya dengan sertifikat yang didapat dari cabang yang menggambarkan bahwa cabang dengan salah satu cabang terbaik yang ada di Palembang.

**Tabel 2 Penghargaan<sup>20</sup>**

NO	TAHUN 2013
1	Majalah investor: Bank terbaik 2013 untuk kategori Bank Umum dengan Aset Rp 25-100 Triliun
2	Majalah The Banker : top 25 banks by return of capital 6 <sup>th</sup> in asia pacific, 23 rd globally
3	Uva case study: “BTPN Banking for The Bottom of the Pyramid in Indonesia”, Pemenang Nextbillion Case Writing Competition 2013.
4	Majalah Info Bank: Peringkat pertama dalam rating 120 Bank 2013

<sup>19</sup> Sumber Bank BTPN tgl. 4 September 2015

<sup>20</sup> Sumber Bank BTPN Palembang 4 september 2015

<b>5</b>	2 <sup>nd</sup> Best in Investor Relations dalam AsiaMoney Corporate Governance Poll 2013
<b>6</b>	Peringkat pertama untuk “kategori Bank Buku 3” dalam Indonesia Banking Award 2013. Penyelenggara tempo Media Group & Center For Risk Management Studies Indonesia
<b>7</b>	Peringkat kedua untuk “The Best CEO in Indonesia” dalam FinanceAsia-Asia’s Best Company 2014
<b>8</b>	Unit Syariah terbaik, Islamic Finance of The Year: Microbanking dalam 10 <sup>th</sup> Islamic Finance Award 2014 penyelenggara Karim Consulting Indonesia.

**Tabel 3 Penghargaan<sup>21</sup>**

<b>NO</b>	<b>TAHUN 2014</b>
<b>1</b>	Majalah investor: Bank terbaik 2014 untuk kategori Bank Umum dengan asset Rp. 25-100 Triliun
<b>2</b>	Majalah infobank: peringkat pertama dalam rating 120 Bank 2014
<b>3</b>	Peringkat kedua untuk “ The Best CEO in Indonesia” dalam FinanceAsia- Asia’s Best Company 2014
<b>4</b>	Unit syariah Terbaik, Islamic finance of the year: Microbanking dalam 10 <sup>th</sup> Islamic Finannce Award 2014 Penyelenggara Karim Consulting Indonesia.

<sup>21</sup>Sumber Bank BTPN Palembang 4 september 2015

Dengan demikian peningkatan kualitas peningkatan kinerja karyawan dalam pencapaiannya memperoleh hasil yang lebih baik yang diberikan oleh perusahaan kepada karyawan dengan penghargaan (*Rewards*) dalam meningkatkan kualitas kinerja karyawan sehingga setiap karyawan dapat menghasilkan hasil kerja yang lebih baik dan dapat meningkatkan kinerja mereka sehingga perusahaan memperoleh penilaian yang terbaik dari pusat sebagai bentuk penghargaan dari hasil kerja karyawan.

### c. Hukuman

Hukuman yang diberikan oleh perusahaan kepada karyawan yang melanggar peraturan dalam proses kerja atau peningkatan kualitas hasil kerja karyawan. Seperti yang disampaikan Anton Hengki Oktapian selaku Branch Manager yang mengatakan sebagai berikut:

“Biasanya tuh adanya teguran lisan kepada karyawan yang bersangkutan teguran tertulis dan Pernyataan tidak puas secara tidak tertulis.”<sup>22</sup>

Target adalah bagian dari rencana yang sudah disusun secara terukur yang akan dicapai secara nyata dalam jangka waktu tertentu. Bank BTPN UMK Mitra Usaha Rakyat namun target yang dicapai oleh setiap karyawan itu di setiap bidang pekerjaan berbeda-beda sesuai dengan KPI (*Key Performance Indicators*,) Indikator Kinerja Utama yang menjadi

---

<sup>22</sup> Hasil wawancara dengan Bapak Anton Henki Oktapian selaku Branch Manager Bank BTPN UMK Mitra Usaha Rakyat tanggal 4 September 2015



standar ukuran sebuah organisasi atau perusahaan dalam melihat pencapaian hasil dan tujuan masing masing bidang pekerjaan atau *divisi* masing-masing. Tetapi secara umum target yang dicapai perusahaan telah sesuai dan tepat dalam mencapai targetnya masing-masing disetiap bidang atau *divisi*. Memang benar target pada dasarnya dijalankan dalam aktivitas sehari-hari, kalimat tersebut akan sulit diterapkan. Karena manusia memiliki kebiasaan perilaku mencari kemudahan, maka perlu ditentukan angka-angka yang jelas, sehingga kita bisa memantau bahkan memberi sanksi atau hukuman jika tidak memenuhi angka tersebut.

Menurut Branch Service Manager Endang Susilawati Mengatakan bahwa:

“Target Setiap karyawan mempunyai target masing-masing kalo seandainya tak mencapai target diberi pembinaan tapi jika telah dikasih pembinaan masih belum sesuai mungkin dia tidak job vit maka ia akan dipindahkan keposisi lain.”<sup>23</sup>

Sedangkan Menurut Branch Service Manager Endang Susilawati mengatakan bahwa:

Persentase yang dicapai oleh setiap karyawan dalam mencapai target diperusahaan itu khususnya karyawan yang mencapai target sesuai KPI didivisi masing-masing tapi pada umumnya itu 70 % setiap karyawan yang mencapai target itu biasanya dikasih piagam, piala samo uang saku untuk cabang sebesar 3 juta dan 30 % untuk karyawan yang tak mencapai target atau tidak *jobvit* diperusahaan

---

<sup>23</sup> Hasil wawancara dengan Bapak Endang Susilawati selaku Branch Service Manager Bank BTPN UMK Mitra Usaha Rakyat tanggal 4 September 2015

dan karyawan itu akan dikasih pembinaan serta tak bisa naik level maupun bonus<sup>24</sup>.

Dengan demikian hukuman merupakan salah satu cara memotivasi individu atau orang yang dipimpin dalam sebuah organisasi atau individu. Hukuman yang didapati digunakan sebagai kompensasi bagi karyawan untuk menerimanya dan merupakan kewajiban bagi organisasi atau individu atas kerja yang telah dilakukan. sehingga dapat menjadi pendorong bagi Bank BTPN UMK MUR sebagai usaha bagi setiap individu untuk mencapai prestasinya yang terbaik sesuai dengan tujuan yang diharapkan. Dengan adanya hukuman agar dapat memberikan hasil yang semakin meningkat bagi organisasi.

#### **d. Monitoring**

Proses dimana seorang pekerja yang lebih berpengalaman memberikan saran, nasihat, bimbingan dan sebaliknya meningkatkan pengembangan profesional pekerja baru. Monitoring dilakukan sebagai salah satu cara yang paling efektif yang harus dilakukan dan didapati oleh setiap karyawan terutama kepada karyawan baru yang belum cukup berpengalaman yang perlu bimbingan oleh para karyawan lama yang lebih berpengalaman untuk mengarahkan kerja mereka.

Proses pemberian monitoring digunakan untuk meningkatkan kinerja karyawan kedepan sehingga karyawan memperoleh hasil yang maksimal sehingga dapat meningkatkan kinerja karyawan. seperti yang

---

<sup>24</sup> Hasil wawancara dengan Bapak Endang Susilawati selaku Branch Service Manager Bank BTPN UMK Mitra Usaha Rakyat tanggal 30 November 2015

dikemukakan oleh Anto Hengki Oktapian selaku Branch Manager Bank BTPN UMK Mitra Usaha rakyat:

“Monitoring yang dilakukan dan melalui media elektronik seperti gadget (path) untuk meningkatkan kinerja karyawan lebih baik.”<sup>25</sup>

Dengan demikian monitoring yang dilakukan oleh bank BTPN UMK MUR untuk menghasilkan kinerja karyawan yang lebih baik oleh cabang ataupun pusat bagi karyawan diberikan media elektronik yang memudahkan setiap karyawan melaporkan hasil kerja mereka melalui gadget.

#### **e. Penilaian**

Penilaian terhadap hasil kerja yang dilakukan oleh setiap karyawan untuk meningkatkan kinerja karyawan. Penilaian terhadap hasil kerja sangat dibutuhkan dalam prestasi kerja sehingga hasil kerja yang dipata dapat memuaskan. Penilaian terhadap tingkah laku, sifat, pekerjaan dan ketidakhadiran terhadap karyawan untuk meningkatkan kinerja karyawan juga perlu diperhatikan sehingga dapat memperoleh hasil kerja yang maksimal. Penilaian terhadap hasil kerja seperti yang disampaikan oleh Endang Susilawati selaku Branch Service Manager yang mengatakan sebagai berikut:

“pada dasarnya penilaian terutama cabang terbaik, cabang MPART sesuai dengan target yang telah ditetapkan oleh kantor pusat, kalo seandainya itu tercapai dikasih piagam samo piala untuk cabang dikasih

---

<sup>25</sup> Hasil wawancara dengan Bapak Anton Henki Oktapian selaku Branch Manager Bank BTPN UMK Mitra Usaha Rakyat tanggal 4 September 2015

uang saku untuk jalan-jalan atau makan-makan itu sekitar 3 juta satu tahun”<sup>26</sup>

Dengan demikian penilaian yang dilakukan untuk memperoleh hasil kerja karyawan yang lebih baik, biasanya melalui cabang kepada cabang yang memiliki karyawan yang memiliki hasil kerja yang lebih baik sesuai dengan penghargaan yang diberikan pusat.

### C. Pengalokasian Sumber Daya

Pengalokasian sumber daya sebagai salah satu hal diantaranya yang erat kaitannya dengan sarana dan prasarana yang ada di Bank BTPN UMK MUR. Sebagai salah satu lembaga keuangan Bank BTPN Cabang Palembang memiliki kantor pusat BTPN di Jakarta Menara Cyber Dua lantai 24 dan 25 JLN. H.R Rasuna Said Blok X-5 No 13 Jakarta Selatan 12950 yang memiliki berbagai vasilitas untuk memberikan pelayanan kepada masyarakat diseluruh Indonesia termasuk BTPN Cabang Palembang yang antara memiliki media Relations, berupa Telepon, Fax *Email.Corporate.communications@btpn.com*.

Bank BTPN UMK Mitra Usaha rakyat ini salah satu cabangnya terdapat di Jalan KCP 10 ULU Jl. Gubernur H. Bastari No. 12 Kelurahan. 8 Ulu Kec. Seberang Ulu. Palembang

Adapun Sarana dan Prasarana untuk meningkatkan kinerja karyawan sebagai salah satu media yang digunakan untuk meningkatkan kinerja karyawan itu sendiri. Bank BTPN UMK Mitra Usaha Rakyat cabang 10 ulu

---

<sup>26</sup> Hasil wawancara dengan Ibu Endang Susilawati selaku Branch Service Manager Bank BTPN UMK Mitra Usaha Rakyat tanggal 4 September 2015

ini seperti yang dikemukakan oleh salah satu Branch Service Manager Endang

Susilawati mengatakan bahwa:

“Kalo Komputer Ada 5 unit itu yang pegang BM (Kepala Cabang), CA, CO, BSM sama CS, tapi kalo untuk bagian lapangan itu Ada RO pegang Tab, Satu Tablet sudah ada aplikasi didalam itu khusus dari kantor pusat, kalo untuk RA itu penginputan hasil kerja dilapangan itu ada Android Online langsung ke Kantor Pusat”<sup>27</sup>

Sedangkan hal ini juga disampaikan oleh Viska Seagita salah satu

Credit Admin mengatakan bahwa:

“Jadi RO sama RA sarananya itu sekarang dari Gadget itu, Kalo RO Tablet kalo RA HP Android, ada 5 sarananya RO Ada 3 gadget RA ada 2 gadget”<sup>28</sup>

Sarana dan prasarana ini digunakan sebagai media yang digunakan oleh setiap karyawan dan atasan untuk melaporkan hasil kerja mereka serta untuk meningkatkan kinerja dan kualitas kinerja karyawan mereka di perusahaan terutama Bank BTPN UMK Mitra Usaha Rakyat Cab. 10 Ulu dipalembang. Sarana dan prasana yang telah diberikan oleh Bank BTPN UMK sudah sangatlah baik, sesuai dengan kebutuhan dan perkembangan zaman yang ada seperti sekarang ini, sehingga memudahkan karyawan untuk melaporkan dan memberikan hasil kerja mereka baik dikantor maupun dilapangan sehingga kinerja mereka dapat terus meningkat.

---

<sup>27</sup> Hasil wawancara dengan Ibu Endang Susilawati selaku Branch Service Manager Bank BTPN UMK Mitra Usaha Rakyat tanggal 4 September 2015

<sup>28</sup> Hasil wawancara dengan Ibu Viska Seagita selaku Credit Admin Bank BTPN UMK Mitra Usaha Rakyat tanggal 4 September 2015

**Gambar 10,11 dan12 Sarana dan Prasarana di Bank BTPN UMK MUR<sup>29</sup>**



**Sumber:Dok. Bank BTPN UMK MUR Cab 10 Ulu dipalembang**

Seperti yang digambarkan diatas dapat dijelaskan bahawasannya terdapat sarana dan prasana yang sangat baik dan menunjang untuk mendapatkan hasil kerja yang lebih baik, salah satunya yang dapat digambarkan diatas diruang kerja costumer service atau taller ( sally puspita sari) terdapat gadget, computer dan alat ATK lainnya yang menunjang kerja nya sehingga memperoleh hasil yang lebih baik agar meningkatkan kinerja karyawan khususnya teller. Dan dapat digambarkan seperti gambar berikunya terdapat tampak depan Bank BTPN UMK MUR yang di khususkan kepada para nasabah ingin melakukan pinjaman dan transksasi di bank BTPN UMK Mitra Usaha Rakyat.

#### **D. Faktor Penghambat dan pendukung untuk meningkatkan kinerja karyawan Bank BTPN UMK Mitra Usaha Rakyat Cabang 10 Ulu di Palembang**

##### **1. Faktor penghambat dalam meningkatkan kinerja karyawan**

---

<sup>29</sup> Sumber Bank BTPN tgl. 4 September 2015

Kemampuan berkomunikasi yang efektif merupakan salah satu aspek yang sangat penting untuk memiliki kualitas kepemimpinan yang baik. Seseorang Pimpinan yang baik tidak hanya berperan sebagai penghubung, tetapi juga dapat mampu menginspirasi orang lain. Pemimpin harus bersikap terbuka dan jujur tentang apa yang mereka lakukan dan pikirkan. Komunikasi yang kurang baik antara pimpinan menjadikan penghambat diperusahaan untuk dapat memperoleh hasil yang lebih baik dari karyawannya. Adapun hal yang menjadi hambatan yang didapati oleh Bank BTPN UMK Mitra Usaha Rakyat dalam meningkatkan kinerja karyawan.

Seperti yang dikemukakan oleh Bapak Anton Henki Oktapian selaku Branch Manager Bank BTPN UMK Mitra Usaha Rakyat mengatakan bahwa:

“kadang komunikasi yang tidak jelas jadi yang diarahkan oleh atasan kita yang di Jakarta, kadang kurang sampai kesini. Misalnya komunikasi yang disampaikan ke eksekutor pelaksana lapangan langsung yang di management itu ingin fokusnya kesatu bidang, contohnya bidang penagihan ternyata yang dibawah ini salah tangkap rupanya pengertian mereka kepenjualan, tidak seimbang maka tidak nyambung, makanya dengan hambatan ini berusaha dikurangkan dengan media komunikasi yang langsung dari Jakarta”<sup>30</sup>

Dengan demikian komunikasi yang baik suatu organisasi dapat berjalan lancar dan begitu pula sebaliknya, kurangnya atau tidak adanya komunikasi organisasi dapat macet atau berantakan. Salah satunya kurang adanya komunikasi

---

<sup>30</sup> Hasil wawancara dengan Bapak Anton Henki Oktapian selaku Branch Manager Bank BTPN UMK Mitra Usaha Rakyat tanggal 4 September 2015

efektif antara pimpinan yang ada diperusahaan menjadi penghambat dalam meningkatkan kinerja karyawan..

## **2. Faktor pendukung dalam meningkatkan kinerja karyawan**

Komunikasi antara manusia pada umumnya tentunya memerlukan media komunikasi. Media komunikasi adalah semua sarana yang dipergunakan untuk menyebarkan dan menyampaikan informasi. Media komunikasi sangat berperan dalam kehidupan masyarakat. Media komunikasi yang efektif dan efisien digunakan sebagai upaya untuk meningkatkan kualitas kinerja karyawan dan mempersiapkan para tenaga kerja karyawan untuk menghadapi tugas pekerjaan jabatan ke depannya. Ada banyak pendorong yang bisa diterapkan dan dijalankan oleh perusahaan agar karyawan dapat meningkatkan kinerja mereka. Peningkatan kinerja karyawan sesuai dengan tujuan Bank BTPN UMK Mitra Usaha Rakyat untuk meningkatkan kualitas kinerja karyawan yang lebih baik.

Seperti yang dikemukakan oleh Bapak Anton Henki Oktapian selaku Branch Manager Bank BTPN UMK Mitra Usaha Rakyat mengatakan bahwa:

“Itu secara internal adanya alat-alat bantu, seperti media, monitoring melalui elektronik, path gadget itu termasuk alat bantu dan eksternal kepihak luar kita untuk mencapai kinerja karyawan yang lebih baik diberi pelatihan-pelatihan dan penilaian kinerja karyawan, seperti dibagi melalui komunikasi majalah, dikasih informasi-informasi, dikasih motivasi, dikasih penghargaan,



nama yang terbaik akan di publikasikan di dalam majalah setiap bulan.”<sup>31</sup>

Hal ini juga disampaikan Endang Susilawati selaku Branch Service Manager yang mengatakan sebagai berikut:

“Target, setiap karyawan memiliki target masing-masing, kalo seandainya tidak mencapai target dikasih pembinaan, kalo masih dikasih mungkin dia tidak jobvit ditempat itu dipindahkan ke posisi lain”<sup>32</sup>

Hal ini juga disampaikan oleh Viska Seagita selaku Credit Admin yang mengatakan sebagai berikut:

“Biasonyo kita kan kerjonyo kan pakek target, ado pencapaian yang harus dicapai, biasanya pimpinan atau manager kita kasih rewards atau penghargaan, untuk mencapai target, kalo mencapai target penghargaan dan hukuman ( rewadsnya dan fanismennya)”<sup>33</sup>

Selain itu faktor pendorong yang digunakan untuk meningkatkan kinerja karyawan agar tujuan peningkatan kinerja karyawan yang lebih baik dengan diberi motivasi terhadap setiap karyawan serta pernghargaan yang namanya ditulis di majalah yang khusus ada di bank BTPN UMK Mitra Usaha Rakyat

---

<sup>31</sup> Hasil wawancara dengan Bapak Anton Henki Oktapian selaku Branch Manager Bank BTPN UMK Mitra Usaha Rakyat tanggal 4 September 2015

<sup>32</sup> Hasil wawancara dengan Bapak Endang Susilawati selaku Branch Service Manager Bank BTPN UMK Mitra Usaha Rakyat tanggal 4 September 2015

<sup>33</sup> Hasil wawancara dengan Viska Seagita selaku Crdit Admin Bank BTPN UMK Mitra Usaha Rakyat tanggal 4 September 2015

yang selalu diterbitkan setiap bulannya. Adapun motivasi yang dilakukan untuk meningkatkan kinerja karya yang lebih baik yaitu:

Ada 5 TIP Tingkatkan semangat karyawan:

**1. Ketahui acara istimewa mereka**

Ulang tahun, pernikahan, kelahiran, prestasi anak-anak jika anda punya alasan untuk merayakannya, lakukanlah! Entah dengan memberikan kopi pagi atau member kartu ucapan untuk ditandatangani seluruh anggota tim. Anda juga bisa loh membuatkan perayaan ulang tahun, kecil-kecilan saja, cukup dengan kue dan nyayian selamat ulang tahun.

**2. Ketahui dan Hargai kerja Mereka**

Katakan dengan jelas kepada tim kalau mereka bekerja dengan baik. Bisa dengan kalimat langsung atau surat. Bikin saja pesta martabak untuk membicarakan target bulanan. Lakukan apa yang menurut anda tepat untuk lingkungan kerja anda. Tapi pastikan si karyawan tahu kalau anda menghargai pekerjaan mereka, dan mereka adalah karyawan yang hebat. Sedikit catatan, anda bisa memuji satu orang, tapi kadang lebih baik memuji tim secara keseluruhan.

**3. Senyum lebih sering**

Lingkungan sosial ditempat kerja punya kontribusi yang cukup besar terhadap kejenuhan karyawan, dan mood pimpinan bisa berpengaruh langsung terhadap karyawan.

#### **4. Bangun budaya saling percaya**

Kepercayaan adalah segalanya dalam sebuah hubungan, termasuk dalam bisnis, nah coba pendekatan ini:

- a. Kepercayaan terhadap kemampuan, izinkan orang-orang anda membuat keputusan, libatkan mereka dalam diskusi, dan percaya terhadap pendapat serta masukan mereka.
- b. Kepercayaan terhadap kontrak, jaga perjanjian yang pernah anda buat, dan kelola harapan mereka
- c. Kepercayaan terhadap komunikasi, bagi informasi, sediakan feedback yang konstruktif, dan bicaralah dengan tujuan yang baik tentang orang lain.

#### **5. Bersenang-senanglah**

Bangun aktivitas seru ditim anda. Coba pilih satu hari jumat tiap bulan untuk bersenang-senang. Bikin aktivitas yang beragam, dan gonta-ganti susunan kelompok, sehingga setiap anggota tim punya kesempatan untuk berinteraksi dengan siapapun. Perlombaan antar kelompok bisa jadi pilihan oke untuk membangun moral tim.<sup>34</sup>

Ada banyak hal yang perlu diperhatikan untuk meningkatkan kinerja karyawan jauh lebih baik, baik faktor penghambat maupun faktor pendukung untuk meningkatkan kinerja karyawan agar memperoleh hasil yang maksimal sudah berjalan baik sesuai dengan perkembangan zaman yang ada, adanya media yang menjadi faktor pendorong dalam meningkatkan kualitas kinerja karyawan

---

<sup>34</sup> Majalah berkibar, Majalah internal BTPN Mitra Usaha Rakyat.hal 09, tgl 9 september 2015

adapun faktor penghambat kurangnya komunikasi yang baik antara atasan pusat dengan karyawan yang justru tidak terlalu menjadi masalah bagi perusahaan karena kecanggihan media yang ada dan telah diterapkan oleh perusahaan bagi karyawan maupun atasannya masing masing.

**Gambar 13 Nama Cabang Terbaik BTPN UMK MUR<sup>35</sup>**

The image shows a magazine page with the title 'BTPN MUR BERKIBAR' at the top. Below the title, there is a large table listing the names of branches. The table is organized into columns for 'BRANCH', 'AREA', and 'REGION'. The 'BRANCH' column lists various branch names, while the 'AREA' and 'REGION' columns categorize them. At the bottom right of the page, there is a small illustration of a person in a suit and a green banner with the text 'BTPN MUR BERKIBAR! BISA!'.

**Dok. Majalah Bank BTPN UMK MUR Cab. 10 Ulu dipalembang**

Berdasarkan gambar diatas dijelaskan bahwa dalam meningkatkan kinerja karyawan sehingga memperoleh hasil yang lebih baik, juga dipengaruhi oleh cabang yang mempunyai level terbaik salah satunya, sehingga kinerja karyawan memperoleh hasil yang lebih baik. Nama cabang dengan kualitas yang terbaik dan memperoleh prestasi yang baik setiap tahunnya, dicatat di media cetak seperti majalah yang dapat dibaca dan dilihat karyawan maupun pimpinan setiap bulannya. Salah satunya majalah berkibar, yaitu majalah internal BTPN Mitra Usaha Rakyat.<sup>36</sup>

<sup>35</sup> Sumber Bank BTPN tgl. 4 September 2015

<sup>36</sup>Sumber:Majalah berkibar, hal 11, tanggal 4 september 2015