



**IMPLEMENTASI KINERJA KARYAWAN PT. BANK RAKYAT
INDONESIA, KANTOR CABANG JAKARTA JOGLO**

Ibnu Kahfi¹, Eva Rahmawati²

Mahasiswa Program Studi Manajemen, Universitas Pamulang

E-Mail: ibnukahfi1996@gmail.com

| INFO ARTIKEL | ABSTRAK |
|--|---|
| <p>Diterima 11 Desember 2022 Disetujui 13 Januari 2023 Diterbitkan 01 Februari 2023</p> <p>Kata Kunci: Kinerja Karyawan</p> | <p>Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui bagaimana penerapa ataupun pelaksanaan SOP atau kinerja karyawan dalam perusahaan PT Bank Rakyat Indonesia, (persero), Tbk, Kantor Cabang Jakarta Joglo mengetahui pelaksanaan SOP pada karyawan, nasabah ataupun kinerja karyawan dalam melaksanakan tugas dan tanggung jawabnya sebagai karyawan PT Bank Rakyat Indonesia, (persero), Tbk, Kantor Cabang Jakarta Joglo. Metode penelitian dengan metode Kualitatif. Hasil penelitian menunjukkan bahwa dengan mempertimbangkan beberapa solusi yang akan di ambil PT. Bank Rakyat Indonesia, Cabang Jakarta Joglo untuk menangani masalah yang dihadapi yaitu sebagai Atasan PT. Bank Rakyat Indonesia, cabang Jakarta Joglo, memiliki jiwa pemimpin sikap yang terbuka dan tidak melakukan penilaian kinerja karyawan dengan monoton, dilakukan secara formal namun dilakukan untuk memberikan kesan karyawan sebagai aset perusahaan sehingga karyawan memiliki rasa memiliki perusahaan. Dua, bagian SDM memeriksa dan melihat pertanggung jawaban selama kurun waktu tersebut, dari awal sampai akhir, bukan hanya sekali mengenai hari kerja.</p> |
| ARTICLE INFO | ABSTRACT |
| <p>Keywords: Employee performance.</p> | <p><i>The purpose of this study was to find out how the implementation or implementation of SOPs or employee performance in the company PT Bank Rakyat Indonesia, (Persero), Tbk, the Jakarta Joglo Branch Office knows the implementation of SOPs for employees, customers or employee performance in carrying out their duties and responsibilities as employees of PT Bank Rakyat Indonesia, (Persero), Tbk, Jakarta Jogolo Branch Office. Research method with Qualitative method. The results of the study show that by considering several solutions that will be taken by PT. Bank Rakyat Indonesia, Jakarta Joglo Branch to handle the problems faced, namely as the superior of PT. Bank Rakyat Indonesia, Jakarta Joglo branch, has a leadership spirit that is open and does not perform monotonous employee performance appraisals, done formally but done to give the impression of employees as company assets so that employees have a sense of belonging to the company. Two, the HR department checks and sees accountability during that period, from start to finish, not just once regarding working days.</i></p> |

PENDAHULUAN

Masalah sumber daya manusia masih menjadi sorotan bagi perusahaan untuk tetap dapat mempertahankan eksistensinya. Sumber daya manusia mempunyai peran utama dalam setiap kegiatan perusahaan. Walaupun didukung dengan sarana dan prasarana serta sumber dana yang berlebih, tetapi tanpa dukungan Sumber daya manusia yang andal kegiatan perusahaan tidak akan terselesaikan dengan baik. Hal ini menunjukkan bahwa Sumber daya manusia merupakan kunci pokok yang harus diperhatikan dengan segala kebutuhannya. Sebagai kunci pokok, Sumber daya manusia akan menentukan keberhasilan pelaksanaan kegiatan perusahaan. Tuntutan perusahaan untuk memperoleh, mengembangkan dan mempertahankan Sumber daya manusia yang berkualitas semakin mendesak sesuai dengan lingkungan yang selalu berubah. Pengelolaan Sumber daya manusia terkait dan mempengaruhi kinerja organisasi dengan cara menciptakan nilai atau menggunakan keahlian Sumber daya manusia yang berkaitan dengan praktek manajemen dan sarannya cukup luas, tidak hanya terbatas karyawan operasional semata, namun juga meliputi tingkatan manajerial. Peningkatan kinerja karyawan secara perorangan akan mendorong kinerja Sumber daya manusia secara keseluruhan, yang dicerminkan dalam kenaikan produktivitas. Berdasarkan uraian di atas menunjukkan penilaian kinerja merupakan suatu hal yang tidak dapat dipisahkan dengan perusahaan. Dukungan dari tiap manajemen yang berupa pengarahan, dukungan sumber daya seperti, memberikan peralatan yang memadai sebagai sarana untuk memudahkan pencapaian tujuan yang ingin dicapai dalam pendampingan, bimbingan, pelatihan serta pengembangan akan lebih mempermudah penilaian kinerja yang objektif. Penilaian kinerja dengan berbagai bentuk seperti key performance indicator atau key performance index pada dasarnya merupakan suatu sasaran dan proses sistematis untuk mengumpulkan, menganalisa dan menggunakan informasi untuk menentukan efisiensi dan efektivitas tugas-tugas karyawan serta pencapaian sasaran. Kompetensi kinerja dapat diartikan sebagai perilaku-perilaku yang ditunjukkan mereka yang memiliki kinerja yang sempurna, lebih konsisten dan efektif, dibandingkan dengan mereka yang memiliki kinerja rata-rata.

Menurut Mc.Clelland dalam Cira dan Benjamin (1998), dengan mengevaluasi kompetensi kompetensi yang dimiliki seseorang, kita akan dapat memprediksikan kinerja orang tersebut. Kompetensi dapat digunakan sebagai kriteria utama untuk menentukan kerja seseorang. Misalnya, untuk fungsi profesional, manajerial atau senior manajer. Karyawan-karyawan yang ditempatkan pada tugas-tugas tersebut akan mengetahui kompetensikompetensi apa saja yang diperlukan, serta cara apa yang harus ditempuh untuk mencapai promosi ke jenjang posisi berikutnya. PT Bank Rakyat Indonesia Kantor Cabang Jakarta Joglo tidak terlepas dari kondisikondisi di atas karena itu perusahaan perlu memperbaiki kinerja karyawan. Perusahaan perlu mengembangkan model kompetensi yang berintegrasi dengan tolok ukur penilaian kinerja yang dapat dijadikan dasar pengembangan Sumber daya manusia. Mengelola sumber daya manusia di organisasi perusahaan dengan berbagai ragam sifat, sikap dan kemampuan manusia agar mereka dapat bekerja menuju satu tujuan yang direncanakan perusahaan. Sumber daya manusia sebagai pelaku organisasi mempunyai perbedaan dalam sikap (attitude) dan pengalaman (experience). Perbedaan tersebut menyebabkan tiap individu yang melakukan kegiatan dalam organisasi mempunyai kemampuan kerja atau kinerja (performance) yang masing- masing berbeda juga. Zweig dalam Prawirosentono (1999), menyatakan bahwa penilaian kinerja adalah proses penilaian hasil kerja yang akan digunakan oleh pihak manajemen untuk memberi informasi kepada para karyawan secara individual, tentang mutu hasil pekerjaannya dipandang dari sudut kepentingan perusahaan.

Perusahaan perlu mengetahui berbagai kelemahan atau kelebihan karyawan sebagai landasan untuk memperbaiki kelemahan dan menguatkan kelebihan dalam rangka meningkatkan produktivitas karyawan. Penambahan kompetensi dalam penilaian kinerja diharapkan dapat memperbaiki proses penilaian kinerja karyawan. Oleh karena itu penulis tertarik menulis laporan kerja praktek dengan judul, "Implementasi Kinerja PT Bank Rakyat Indonesia Kantor Cabang Jakarta Joglo".

KAJIAN LITERATUR

Menurut Ria dan Darman (2017:171) Kinerja adalah hasil dari kualitas dan kuantitas kerja yang dicapai oleh seorang karyawan dalam melaksanakan tugas mereka yang sesuai dengan tanggung jawab yang diberikan kepadanya. Deskripsi ini mengungkapkan bahwa pekerjaan dilakukan oleh seorang karyawan dalam melaksanakan tugas dapat dievaluasi dengan tingkat kinerja yang diberikan, misalnya kinerja karyawan dapat ditentukan dari pencapaian target spesifik selama periode dalam organisasi. Menurut Wirawan (2009 : 03) Kinerja juga merupakan keluaran yang dihasilkan oleh fungsi-fungsi atau indikator-indikator suatu pekerjaan atau suatu profesi dalam waktu tertentu.

METODE

Dalam desain penelitian kualitatif ini, penulis menggunakan data yang diperoleh dari data primer dan data sekunder. Data tersebut kemudian di analisis dengan menggunakan metode berfikir induktif. Metode berfikir induktif adalah metode berfikir yang dimulai dari fakta empiris. Peneliti terjun ke lapangan, mempelajari, menganalisis, menafsirkan, dan menarik kesimpulan dari fenomena yang ada di lapangan.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Dalam Proses wawancara peneliti hanya menulis jawaban dari para informan secara langsung pada saat wawancara. Hal ini karena untuk mempermudah dalam proses wawancara sehingga durasi wawancara tidak terlalu lama dan sebelumnya pun peneliti sudah meminta persetujuan kepada para informan yang bersangkutan.

Apakah SOP yang di terapkan oleh perusahaan di jalankan dengan baik oleh semua karyawan?
Saudara Najiulah sebagai staff Keamanan menjawab

Informan 1

“SOP yang berlaku sudah dijalankan dengan baik dari griting, senyum, sapa, dan salam cara kita melayani nasabah itu sendiri sudah berdasarkan SOP perbankan”, Jakarta 5/10/2022

Saudara Pambayu sebagai staff SVP menjawab

Informan 2

“Menurut saya, untuk saat ini tidak ada kendala hanya saja ada beberapa faktor teknis yang membuat saya kesulitan dalam mengakses data di dalam fitur perusahaan dan mengakibatkan nasabah lama menunggu”. Jakarta 6/10/2022

Menurut anda bagaimna sistem kompensasi di PT. Bank Rakyat Indonesia?

Informan 1

Saudara Adelita sebagai staff Customer Servies menjawab *“Sampai sejauh ini alhamdulillah tidak ada hambatan selalu tepat waktu”. Jakarta, 6/10/2022*

Informan 2

Saudara Ely Herlia sebagai staff Marketing menjawab *“Kalau saya pribadi sama dengan marketing yang lain lancar tidak adaa kendala, hanya saja komisi yang saya dapat berbeda-beda dan sudah ditentukan pihak perusahaan”, Jakarta, 6/10/2022*

Apa saja pelanggaran terhadap karyawan terkait SOP perusahaan ? dan bagaimana cara mengatasi permasalahan tersebut !

Saudara Syahrizan M sebagai kepala Pimpinan Cabang menjawab

Informan 3

“ Yang sering saya temui sih dari beberapa kantor cabang yang paling sering kedisiplinan karna memang jalan jalan di jakarta cukup padat seringkali mereka terjebak kemacetan, solusi nya mengedukasi setiap karyawan yang kedatangan terlambat dengan sanki tegur maupun fisik supaya kaaryawan tersebut bisa menghargai waktu “, Jakarta 6/10/2022

Pembahasan

Sop yang berlaku dalam penilaian kinerja karyawan adalah, karyawan mampu bekerja sama dengan tim, mampu bekerja dengan speed dan power yang full, serta mempunyai pengetahuan produk yang baik. Tidak ada kendala dalam kompensasi dari perusahaan terhadap karyawan nya informasi yang di dapat dari 2 responden atas tanggapan nya.. Masalah kedisiplinan masih sangat banyak kita jumpai dalam unit kerja terkadang ada sanksi pemotongan gaji apabila terlambat 2 jam, upaya yang dilakukan mengatasi masalah ini dengan pendekatan secara individu dan memberikan masukan agar mereka bisa lebih baik dan menghargai waktu mereka sebaik mungkin.

KESIMPULAN

Dengan mempertimbangkan beberapa solusi yang akan di ambil PT. Bank Rakyat Indonesia, Cabang Jakarta Joglo untuk menangani masalah yang dihadapi yaitu *Satu*, Untuk mengatasinya sebagai Atasan PT. Bank Rakyat Indonesia, cabang Jakarta Joglo, memiliki jiwa pemimpin sikap yang terbuka dan tidak melakukan penilaian kinerja karyawan dengan monoton, dilakukan secara formal namun dilakukan untuk memberikan kesan karyawan sebagai aset perusahaan sehingga karyawan memiliki rasa memiliki perusahaan. *Dua*, Untuk mengatasi PT. Bank Rakyat Indonesia, Cabang Jakarta Joglo, bagian SDM memeriksa dan melihat pertanggung jawaban selama kurun waktu tersebut, dari awal sampai akhir, bukan hanya sekali mengenai hari kerja. Untuk mengatasi bagian SDM melakukan briefing terhadap penilaian kerja yang akan dilakukan, dan konsep atau metode yang akan di gunakan. PT. Bank Rakyat Indonesia Cabang Jakarta Joglo, hendaknya juga melakukan penilaian kinerja karyawan dengan lebih terencana lagi, seperti persiapan penilaian, evaluasi kinerja, menentukan pejabat penilai, hingga memberikan timbal balik setelah melakukan penilaian. Agar hal tersebut dapat meningkatkan motivasi kerja karyawan.

REFERENSI

- Handoko, T. Hani. 2011. *Manajemen Personalia dan Sumber Daya manusia*. Yogyakarta : BPF
- Hasibuan, M. S (2014). *Manajemen Sumber Daya Manusia (Revisi)*. Jakarta Bumi Aksara
- Indriyani, W., & Solihin, D. (2022). Pengaruh Gaya Kepemimpinan Dan Motivasi Kerja Terhadap Semangat Kerja Karyawan Pada Prima Freshmart Cabang Tangerang Kota. *Jurnal Ilmiah Swara Manajemen (Swara Mahasiswa Manajemen)*. 2(4).
- Kurniawan, P., Sunarsi, D., & Solihin, D. (2022). The Effect of Work Motivation and Work Discipline on Employee Performance at The Health Department of Tangerang Selatan City. *International Journal of Education, Information Technology, and Others*, 5(2), 271-279
- Mathis, dan Jackson. 2002 *Manajemen Sumber Daya Manusia*, edisi pertama, Cetakan pertama. Yogyakarta: Salemba Empat
- Mondy, R Wayne. 2017. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta : Erlangga
- Nurmansyah, 2011. *Manajemen Sumber Daya Manusia Suatu Pengantar*. Unilak Press, Pekanbaru
- Rivai, Veithzal dan Sagala, Ella Jauvani. 2009. *Manajemen Sumber Daya Manusia Untuk Perusahaan dari Teori ke Praktik*. Jakarta: PT Raja Grafindo.
- Sugiyono. 2018. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*, Bandung: Alfabeta
- Sutrisno, E. 2017. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Kencana, Jakarta