

---

### ANALISIS KINERJA KARYAWAN TERHADAP PERUBAHAN PENCAPAIAN TARGET MARKETING KREDIT DI KANTOR BRI CABANG JAKARTA OTISTA

---

**Merry Mulyani**

Magister Manajemen, Universitas Jayabaya

Email : [2022010162002@pascajayabaya.ac.id](mailto:2022010162002@pascajayabaya.ac.id)

#### **ABSTRAK**

*Dalam setiap kegiatan perusahaan tidak akan berjalan dengan baik apabila sumber daya manusianya tidak terampil dan ahli dalam setiap bidang yang dikerjakannya. Untuk mencapai tujuan tersebut setiap karyawan untuk memaksimalkan kinerja yang dimilikinya. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh kinerja karyawan terhadap perubahan pencapaian target marketing pada BRI Cabang Jakarta Otista dengan pendekatan kualitatif dan menggunakan instrument wawancara, observasi dan telaah dokumen. Teknik pengolahan data dengan menggunakan analisis deskriptif. Hasil penelitian dapat dilihat dari pencapaian kinerja karyawan BRI KC Jakarta Otista, dimana telah menyelesaikan pekerjaannya yang ditargetkan dengan adanya peningkatan jumlah target pencairan kredit setiap bulannya. Ditinjau dari aspek kualitas pekerjaan, adanya penurunan tingkat kesalahan dalam menyelesaikan pekerjaan dan karyawan BRI memiliki kemampuan dalam menyelesaikan pekerjaan dengan tepat waktu. Ditinjau dari aspek kehadiran, bahwa karyawan BRI dalam kehadiran telah tepat waktu sesuai jam kerja yang telah ditentukan perusahaan dikarenakan adanya denda keterlambatan setiap harinya. Sedangkan ditinjau dalam Kerjasama antar karyawan, setiap karyawan dalam melakukan pekerjaan selalu menjalin kerjasama tim dengan sesama rekan kerja agar pekerjaan selesai sesuai dengan target yang diharapkan perusahaan dan tidak ada jarak hubungan antara atasan dan bawahan.*

**Kata Kunci :** sumber daya manusia, kinerja karyawan, jumlah pekerjaan, pencapaian target, kehadiran dan kemampuan kerjasama.

#### **ABSTRACT**

*In every activity the company will not run well if its human resources are not skilled and expert in every field they work on. To achieve this goal, every employee maximizes their performance. This study aims to determine the effect of employee performance on changes in achieving marketing targets at BRI Jakarta Otista Branch using a qualitative approach and using interviews, observation and document review as instruments. Data processing techniques using descriptive analysis. The results of the study can be seen from the performance achievements of BRI KC Jakarta Otista employees, who have completed their targeted work with an increase in the number of credit disbursement targets each month. Viewed from the aspect of quality of work, there is a decrease in the error rate in completing work and BRI employees have the ability to complete work on time. Viewed from the aspect of attendance, that BRI employees are present on time according to the working hours set by the company due to late fees every day. Whereas in terms of cooperation between employees, every employee in carrying out work always establishes teamwork with fellow co-workers so that the work is completed according to the target expected by the company and there is no distance between superiors and subordinates.*

**Keywords :** human resources, employee performance, number of jobs, target achievement, attendance and cooperation ability.

## 1. PENDAHULUAN

Pada era globalisasi menuju digitalisasi sekarang ini, menuntut perusahaan untuk selalu menyesuaikan strateginya dengan melakukan banyak perubahan demi kelangsungan hidup perusahaan. Semakin berkembangnya teknologi sehingga mengakibatkan semakin berkurangnya tenaga manusia yang dibutuhkan perusahaan dan digantikan dengan tenaga mesin untuk proses produksi di segala bidang. Sumber daya manusia merupakan peran utama dalam setiap kegiatan perusahaan. Walaupun banyaknya sarana dan prasarana mesin, tanpa dukungan sumber daya manusia maka kegiatan perusahaan tidak akan berjalan dengan baik. Dengan demikian sumber daya manusia merupakan kunci pokok yang harus diperhatikan dalam 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 (Ambar dan Rosidah, 2013).

Untuk mencapai tujuan perusahaan, tentunya karyawan dituntut untuk memaksimalkan kinerja yang dia miliki. Kinerja karyawan sebagai kemampuan karyawan dalam melakukan sesuatu keahlian tertentu (Sinambella, 2012).

Karyawan dikatakan berhasil dalam pekerjaannya apabila memiliki kinerja yang baik, Untuk itu perlu dilakukan penilaian kinerja setiap tahunnya kepada karyawan dalam perusahaan. Pengukuran atau penilaian kinerja (performance measurement) mempunyai pengertian suatu proses penilaian tentang suatu kemajuan pekerjaan terhadap tujuan dan sasaran dalam pengelolaan sumber daya manusia untuk menghasilkan barang dan jasa termasuk informasi atas efisiensi serta efektifitas tindakan dalam mencapai tujuan organisasi (Moehariono, 2012).

Penilaian kinerja bersifat umpan balik bagi pegawai itu sendiri. Perkembangan perbankan sangat tinggi, dan dinamika dunia perbankan di Indonesia telah banyak mengalami perubahan dari waktu ke waktu. Selain disebabkan oleh pengaruh eksternal di sektor perbankan, hal tersebut juga tidak terlepas dari pengaruh perubahan internal di dalam Bank itu sendiri, seperti peningkatan fasilitas dan layanan. Perkembangan yang sangat cepat tersebut perlu diikuti dengan manajemen SDM (Sumber Daya Manusia) yang baik.

Menurut Hasibuan (2012) Manajemen sumber daya manusia adalah ilmu dan seni

yang mengatur hubungan dan peranan tenaga kerja agar efektif dan efisien membantu terwujudnya tujuan perusahaan, karyawan dan masyarakat. Kinerja atau “performance” merupakan gambaran mengenai tingkat pencapaian pelaksanaan suatu program kegiatan atau kebijakan dalam mewujudkan sasaran, tujuan, visi dan misi organisasi yang dituangkan melalui perencanaan strategis suatu organisasi.

Penelitian ini dilakukan pada PT Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk. Kantor Cabang Jakarta Otista. Bank Rakyat Indonesia (BRI) merupakan salah satu perusahaan yang tergabung dalam perusahaan BUMN (Badan Usaha Milik Negara) yang terkemuka, terbesar dan tersebar di seluruh Indonesia.

Permasalahan yang dihadapi saat ini bahwa kinerja karyawan marketing kredit menurun, masih kurang optimal, salah satunya adalah target yang tidak dapat dipenuhi. Penurunan kinerja marketing dapat dilihat dari data target dan realisasi setiap bulannya, dimana rata-rata bagian marketing tidak mencapai target yang telah ditentukan oleh kantor pusat BRI yang diperuntukkan untuk BRI Kantor Cabang Otista.

Dengan adanya pengukuran kinerja, tingkat keberhasilan langkah-langkah strategis yang diterapkan, maka diharapkan akan adanya suatu peningkatan, sehingga efektifitas dan efisiensi dapat tercapai, selain itu penilaian kinerja juga bertujuan untuk menilai apakah pegawai telah menjalankan tugasnya dalam memberikan layanan serta berjalan sesuai dengan prosedur SOP (Standar Operasional Prosedur) yang telah ditetapkan oleh perusahaan, sehingga terciptanya produktivitas yang dapat membantu perkembangan bagi organisasi itu sendiri.

## 2. METODE PENELITIAN

Pendekatan yang digunakan dalam penelitian ini adalah dengan pendekatan penelitian kualitatif dan menggunakan instrumen melalui wawancara, observasi dan telaah dokumen untuk meneliti lebih dalam permasalahan yang terjadi pada perusahaan BRI Cabang Jakarta Otista dalam hal peningkatan kinerja karyawan terhadap perubahan pencapaian target marketing kredit.

Untuk melakukan penelitian ini maka peneliti mengambil beberapa sampel target marketing kredit dengan melakukan wawancara dengan marketing bagian kredit berupa tanya jawab secara lisan dan bertatap muka secara langsung tentang pencapaian target kreditnya dan pengumpulan data pencapaian kredit setiap bulannya.

### 3. HASIL DAN PEMBAHASAN

#### 1. Sumber Daya Manusia

Sumber Daya Manusia adalah salah satu aspek yang sangat penting dan yang sangat diperhatikan perusahaan agar tujuan dan keuntungan yang diharapkan perusahaan tercapai dimana SDM tersebut biasa disebut sebagai pegawai, buruh, karyawan, pekerja, tenaga kerja di suatu negara yang sudah memasuki usia angkatan kerja, baik yang belum memiliki pekerjaan maupun yang telah bekerja.

#### 2. Kinerja Karyawan

Kinerja merupakan hasil atau tingkat keberhasilan seseorang secara keseluruhan selama periode tertentu dalam pelaksanaan tugas terhadap target penyelesaian pekerjaan yang telah diberikan oleh perusahaan.

Penilaian kinerja baik tidaknya di BRI Cabang Otista memiliki beberapa penilaian, penilaian tersebut berfungsi untuk menentukan besaran bonus tahunan yang akan diperoleh karyawan selama satu tahun bekerja, dengan hitungan sebagai berikut :

- a) Istimewa : 12x gaji
- b) Sangat Baik : 8x gaji
- c) Baik : 6x gaji
- d) Cukup baik : 1x gaji.

#### 3. Jumlah Pekerjaan

Hasil analisis kinerja karyawan ditinjau dari aspek jumlah pekerjaan menunjukkan hasil pekerjaan yang dicapai oleh karyawan selama ini.

BRI Kantor Cabang Jakarta Otista memiliki jumlah marketing kredit sebanyak 8 orang dan masing-masing marketing beban pekerjaan dibagi sama rata dimana setiap marketing memiliki target kredit sebesar 1,5 milyar perbulan agar bisa mencapai target yang diharapkan perusahaan.

#### 4. Pencapaian Target

Target mempunyai kesamaan dengan sasaran, yaitu penjabaran dari tujuan secara teratur, yang akan dicapai / dihasilkan secara nyata oleh suatu perusahaan dalam jangka waktu tahunan, semesteran, triwulanan atau wulanan.

Setiap tahunnya target kredit di masing-masing unit kerja BRI berbeda-beda. Target masing-masing marketing kredit Bank Rakyat Indonesia Cabang Jakarta Otista tahun 2023 untuk kredit sebesar 18 milyar pertahun, dimana setiap bulan dilakukan pelaporan target pencapaian sebagai berikut :

No	Mata Anggaran	Dalam (Rp.000.000,-)				
		JUNI 23	JULI 23	Posisi thd DEC 22	23 - 24 JULI	Posisi thd RKA JULI 23
	A.SME	352,496	354,388	6,632	982	(11,068)
	1Kecil	352,496	354,388	6,632	982	(11,068)
	Kecil (Non Cashcoll)	292,288	293,609	34,845	982	16,831
	Kecil Cashcoll	29,540	29,540	(24,992)	-	(22,676)
	Program	30,668	31,239	(3,221)	-	(5,223)
	2Menengah	-	-	-	-	-
	B.Konsumer	315,718	316,661	(15,146)	133	(22,681)
	1Briguna	271,213	273,763	16,117	135	(699)
	2Konsumer	44,505	42,898	(31,263)	(2)	(21,982)

Sumber Data : BRI KC Jakarta Otista

Untuk pencapaian kinerja marketing kredit SME (Small Medium Enterprise) total keseluruhan mengalami kenaikan sebelumnya bulan Juni 2023 sebesar Rp.352.496.000.000,- di bulan Juli 2023 menjadi Rp.354.386.000.000,- dengan data sebagai berikut :

1. Untuk kredit kecil (Non Cashcoll) mengalami peningkatan semula di bulan Juni 2023 sebesar Rp.292.288.000.000,- menjadi di bulan Juli 2023 sebesar Rp.293.609.000.000,-;
2. Untuk kredit kecil Cashcoll tidak mengalami peningkatan dimana di bulan Juni 2023 dan Juli 2023 sama sebesar Rp.29.540.000.000,-;
3. Untuk kredit program mengalami peningkatan semula di bulan Juni 2023 sebesar Rp.30.668.000.000,- menjadi di bulan Juli 2023 sebesar Rp.31.239.000.000,-;

Dan untuk pencapaian kinerja marketing kredit Konsumer mengalami kenaikan sebelumnya bulan Juni 2023 sebesar Rp.315.718.000.000,- menjadi bulan Juli 2023 sebesar Rp.316.661.000.000,- dengan data sebagai berikut :

1. Untuk kredit briguna mengalami peningkatan semula di bulan Juni 2023 sebesar Rp.271.213.000.000,- menjadi di bulan Juli 2023 sebesar Rp.273.763.000.000,-;
2. Untuk kredit consumer mengalami penurunan semula di bulan Juni 2023 sebesar Rp.44.505.000.000,- menjadi di bulan Juli 2023 sebesar Rp.42.898.000.000,-;

Sehingga posisi kredit keseluruhan BRI Kantor Cabang Jakarta Otista mengalami kenaikan.

#### **5. Kehadiran Dan Kemampuan Kerjasama.**

Ditinjau dari aspek tingkat kehadiran karyawan di BRI Kantor Cabang Jakarta Otista selama ini tergolong baik dikarenakan sistem absensi online menggunakan handphone dan membuka aplikasi milik BRI yaitu BRISTAR, setiap marketing kredit bisa melakukan absensi kehadiran bekerja bisa dimanapun berada. Setiap hari kerja, marketing diwajibkan mengikuti briefing pagi terlebih dahulu di kantor dimulai dari jam 07:15 WIB dan setelah itu marketing kredit melakukan kunjungan ke nasabah kredit dan melakukan absensi pulang dengan aplikasi BRISTAR kembali.

Apabila marketing kredit lupa melakukan presensi absensi akan dikenakan pemotongan gaji setiap bulan dihitung dari berapa hari tidak melakukan absensi.

Untuk kerjasama antar marketing kredit di BRI Kantor Cabang Jakarta Otista juga terbilang baik dengan pencapaian kredit yang setiap bulan mengalami peningkatan dan bisa menyelesaikan pekerjaan dengan tepat waktu sesuai dengan target yang telah ditentukan.

Untuk meningkatkan kinerja marketing kredit selalu dibentuk tim kerja agar hubungan kerjasama antara atasan dan bawahan berjalan dengan baik, dimana atasan senantiasa memberikan pengarahan kepada karyawan agar dapat menyelesaikan pekerjaannya tepat waktu.

#### **4. KESIMPULAN**

Kinerja karyawan ditinjau dari aspek jumlah pekerjaan terlihat dari setiap marketing kredit dalam menyelesaikan pekerjaan rata-rata sudah bekerja sesuai dengan target perusahaan dan selain itu jumlah karyawan khususnya marketing kredit sudah mampu dalam proses kredit dikarenakan kecakapan

dalam pengetahuan dan memiliki keahlian serta masa kerja yang telah terlatih dalam menyelesaikan pekerjaan.

Dari hasil analisis kinerja marketing kredit Bank Rakyat Indonesia (Persero) Kantor Cabang Jakarta Otista ditinjau dari aspek ketepatan waktu sudah menyelesaikan target pekerjaannya secara tepat waktu dan dari aspek kedisiplinan dalam kehadiran dan kerjasama menunjukkan semua karyawan telah disiplin dalam kehadiran sesuai dengan jam kerja yang telah ditentukan oleh BRI, dimana dalam melakukan presensi absensi karyawan bisa fleksibel dengan menggunakan aplikasi milik BRI yaitu BRISTAR, setiap karyawan bisa melakukan absensi secara online dan bisa dilakukan dimana saja marketing kredit berada selama dalam waktu bekerja. Dan adanya denda keterlambatan memaksa marketing kredit untuk disiplin dalam melakukan presensi absen.

Sehingga dengan adanya kedisiplinan yang diterapkan oleh perusahaan bisa membentuk jiwa dan semangat kerja yang tangguh bagi marketing kredit yang setiap tahunnya mengalami perubahan target marketing agar dapat bersaing dengan bank lain yang bergerak di bidang jasa yang sama.

#### **5. REFERENSI**

- Ambar, Teguh, Sulistiyani dan Rosidah. 2013. *Manajemen Sumber Daya Manusia, Konsep Teori dan Pengembangan Dalam Konteks Organisasi Publik*, edisi kedua, cetakan pertama. Jakarta: Graha Ilmu.
- Hasibuan, Malayu Sp. 2012. *Manajemen SDM*. Edisi Revisi, Cetakan Ke. Tigabelas. Jakarta : Bumi Aksara.
- Moehariono. 2012. *Pengukuran Kinerja Berbasis Kompetensi*. Jakarta: Raja Grafindo Persada.
- Sinambella, Poltak Lijan. 2012. *Kinerja Karyawan Teori Pengukuran dan Implikasi*, edisi pertama, cetakan pertama. Jakarta: Graha Ilmu.