



Strategi peningkatan kinerja karyawan Bank Negara Indonesia Kantor Cabang Pembantu Makale

Wenef Natalia Palamba¹, Petrus Ma'na², Yoel Pasae³, Asrin Tandi⁴

^{1,2,3,4}Universitas Kristian Indonesia Paulus

¹wenefpalamba@yahoo.co.uk, ²pettramana@gmail.com, ³ypasae@ukipaulus.ac.id, ⁴asrintandi@ukipaulus.ac.id

Info Artikel :

Diterima :

5 Maret 2024

Disetujui :

20 Maret 2024

Dipublikasikan :

30 Maret 2024

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis strategi peningkatan kinerja karyawan di Bank Negara Indonesia Kantor Cabang Pembantu Makale. Data diperoleh dari data primer dan data sekunder melalui observasi, wawancara, dan dokumentasi. Metode penelitian yang digunakan adalah kualitatif dengan menggunakan analisis SWOT. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kekuatan kinerja pegawai terletak pada pemenuhan beban kerja sesuai SOP dan jobdesk, lingkungan kerja yang harmonis, dan fasilitas kerja yang memadai. Namun, terdapat beberapa kelemahan seperti keterlambatan perbaikan peralatan kerja, kurangnya SDM di posisi *customer service*, dan pegawai yang tidak berdomisili di Makale. Peluang dalam meningkatkan kinerja meliputi motivasi pegawai dan pengembangan karier, sementara ancaman termasuk pegawai yang tidak berdomisili di Makale dan kekurangan personel keamanan. Hambatan yang dihadapi oleh pegawai meliputi peralatan kerja yang rusak, kurangnya SDM, dan keterbatasan personel keamanan. Faktor yang mendukung kinerja pegawai meliputi pemenuhan beban kerja, suasana kerja yang harmonis, fasilitas kerja yang memadai, dan motivasi pegawai. Dapat disimpulkan bahwa kekuatan kinerja harus dimaksimalkan dan harus memanfaatkan peluang agar kinerja semakin meningkat.

Kata kunci: SWOT, Strategi, Kinerja karyawan, Bank

ABSTRACT

This study aims to analyze employee performance improvement strategies at Bank Negara Indonesia Makale Branch Office. Data were obtained from primary and secondary data through observation, interviews, and documentation. The research method used was qualitative using SWOT analysis. The results showed that the strength of employee performance lies in fulfilling the workload according to SOP and job description, a harmonious work environment, and adequate work facilities. However, there are several weaknesses such as delays in repairing work equipment, lack of human resources in customer service positions, and employees who are not domiciled in Makale. Opportunities in improving performance include employee motivation and career development, while threats include employees who are not domiciled in Makale and a lack of security personnel. Obstacles faced by employees include damaged work equipment, lack of human resources, and limited security personnel. Factors that support employee performance include fulfilling the workload, a harmonious work atmosphere, adequate work facilities, and employee motivation. It can be concluded that performance strengths must be maximized and must take advantage of opportunities so that performance continues to improve.

Keywords: SWOT, Strategy, Employee performance, Bank



©2022 Penulis. Diterbitkan oleh Arka Institute. Ini adalah artikel akses terbuka di bawah lisensi Creative Commons Attribution NonCommercial 4.0 International License.
(<https://creativecommons.org/licenses/by-nc/4.0/>)

PENDAHULUAN

Bank adalah badan usaha yang menghimpun dana dari masyarakat dalam bentuk simpanan dan menyalurkan kepada masyarakat dalam bentuk kredit atau bentuk lainnya dengan rangka meningkatkan taraf hidup rakyat banyak (Undang-Undang Nomor 10 Tahun 1998 Perubahan Undang-Undang Nomor 7 Tahun 1992 tentang perbankan. Sumarna & Suparman (2019) mengemukakan pendapatnya tentang perbankan bahwa bank adalah badan usaha yang menghimpun dana dari masyarakat dalam bentuk simpanan dan menyalurkannya kepada masyarakat dalam bentuk kredit atau dalam bentuk layanan lainnya dalam rangka meningkatkan taraf hidup rakyat banyak. Lembaga keuangan ini memberikan fasilitas bagi pihak yang memiliki dana lebih dan pihak yang memiliki dana yang kurang, mempermudah transaksi pembayaran, dan mencari keuntungan (Gili, 2022).

Temuan dari penelitian yang dilakukan oleh Arfah (2021) mengungkapkan bahwa dalam upaya meningkatkan kinerja karyawan di Bank Rakyat Indonesia Unit Bulumario Kota Padangkayu, strategi yang diterapkan mencakup beberapa aspek. Ini termasuk peningkatan disiplin karyawan, penyelenggaraan pelatihan, pengembangan jenjang karir, pemberian tunjangan kepada karyawan, serta pemeliharaan hubungan yang baik antar sesama karyawan.

Hasil penelitian Wahyono (2022) menunjukkan bahwa strategi untuk meningkatkan kinerja karyawan dilakukan melalui beberapa pendekatan, yaitu penyelenggaraan rapat kerja perusahaan guna mengevaluasi dan memberikan arahan kepada karyawan, pelatihan untuk meningkatkan keterampilan teknis dan sosial karyawan, memberikan motivasi untuk meningkatkan semangat kerja karyawan, serta memberikan penghargaan yang dapat mempengaruhi motivasi dan produktivitas kerja karyawan.

Bank ialah sebuah lembaga keuangan yang memiliki fungsi sebagai penyimpan dan penyalur dana bagi masyarakat yang membutuhkan (Yulisari, 2020). Bank merupakan penyedia bermacam layanan financial yang salah satunya adalah layanan penyaluran kredit modal kerja (Sesiady et al., 2018). Penelitian ini fokus pada Bank Negara Indonesia Kantor Cabang Pembantu Makale, yang dijadikan sebagai objek penelitian, peneliti hendak melakukan analisis terkait kinerja pegawai Bank Negara Indonesia Cabang Pembantu Makale. Berbeda dengan penelitian sebelumnya, dalam menganalisis strategi peningkatan kinerja karyawan akan dilakukan dengan analisis SWOT.

Hasil pengamatan dan survey peneliti menemukan bahwa kinerja karyawan di Bank Negara Indonesia Cabang Pembantu Makale terlihat adanya penempatan pegawai pada bidang pekerjaannya hanya satu orang misalnya pada bagian CS (*customer service*), sedangkan pekerjaan yang akan dilakukan cukup banyak, dimana jam kerja yang lebih bukan merupakan suatu pendapatan atau lembur, sehingga pencapaian target pekerjaan tidak tercapai, pada posisi CS (*customer service*) merupakan salah satu bagian yang penting dalam pelayanan dan penyampaian informasi tentang layanan Bank. Dalam hal ini keterkaitan antara keseimbangan informasi dapat dilihat pada pihak penyaji dan pihak pengguna dimana kedua pihak ini harus memiliki keseimbangan informasi (Sipi & Tandil, 2021).

Pada objek penelitian dijumpai pada bagian keamanan hanya terdapat satu orang petugas keamanan saja, sehingga petugas keamanan bertugas ganda di pada pelayanan didalam dan diluar Banking Hall. Selanjutnya masih terdapat peralatan pendukung pekerjaan yang rusak dan belum diperbaiki dan kondisi pegawai yang tidak berdomisili di Makale dimana keluarga mereka bertempat tinggal di luar kota. Sehingga terlihat bahwa kinerja pegawai belum dilakukan secara maksimal. Dimana Dalam memberikan pelayanan selalu mengutamakan kualitas pelayanan publik agar masyarakat yang dilayani memperoleh kepuasan (*In providing services, always prioritize the quality of public services so that the people served get satisfaction*) (Darlin et al., 2021).

Berdasarkan hasil pengamatan peneliti maka peneliti hendak melakukan analisis terkait tentang kinerja karyawan dengan menganalisis strategi yang tepat agar kinerja Bank Negara Indonesia Cabang Pembantu Makale dapat meningkat. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui dan menganalisis kekuatan (*strength*), kelemahan (*weakness*), peluang (*opportunity*), dan ancaman (*threats*) pada strategi peningkatan kinerja karyawan Bank Negara Indonesia Kantor Cabang Pembantu Makale.

METODE PENELITIAN

Objek penelitian ini Bank Negara Indonesia Kantor Cabang Pembantu Makale, Jl. Jendral Sudirman No.19, Kecamatan Makale, Kabupaten Tana Toraja, Sulawesi Selatan. Penelitian ini adalah jenis penelitian Kualitatif. Menurut Mehta & Chugan (2013) penelitian kualitatif adalah metode yang digunakan dalam mengumpulkan data untuk memahami keyakinan, pengalaman, sikap, perilaku, dan interaksi individu. Penelitian Kualitatif secara umum digunakan untuk menyelidik. Menurut Sugiyono (2019) metode penelitian kualitatif adalah metode penelitian yang berlandaskan pada filsafat postpositivisme, digunakan untuk meneliti pada kondisi obyek yang alamiah (sebagai lawannya adalah eksperimen) dimana peneliti adalah sebagai instrumen kunci.

Sumber data yang digunakan yaitu data primer dan data sekunder. Metode pengumpulan data melalui observasi, wawancara terhadap informan dan dokumentasi (Sugiyono, 2019). Observasi bukanlah sekedar mencatat, tetapi juga mengadakan pertimbangan kemudian mengadakan penilaian kepada skala bertingkat (Yani, 2023). Misalnya memperhatikan reaksi penonton televisi, bukan hanya mencatat rekasi tersebut, tetapi juga menilai reaksi tersebut apakah sangat kurang, atau tidak sesuai dengan apa yang dikehendaki (Arikunto, 2019).

Menurut Arikunto (2019) metode dokumentasi adalah mencari data mengenai hal-hal atau variabel yang berupa catatan, transkrip, buku, surat kabar, majalah, prasasti, notulen rapat, lengger, agenda, dan sebagainya. Analisis data pada penelitian ini menggunakan analisis SWOT dalam mengetahui kekuatan, kelemahan, peluang dan ancaman pada strategi peningkatan kinerja karyawan Bank Negara Indonesia Kantor Cabang Pembantu Makale.

Tujuan analisis SWOT mengarahkan analisis strategi dengan cara memfokuskan perhatian pada kekuatan (*strenghts*), kelemahan (*weaknesses*), peluang (*opportunities*) dan ancaman (*threats*) yang merupakan hal yang kritis bagi keberhasilan strategi (Salim & Siswanto, 2019). Analisis SWOT adalah sebuah metode perencanaan strategis yang digunakan untuk mengevaluasi kekuatan (*Strength*), kelemahan (*Weakness*), peluang (*Opportunity*) dan ancaman (*Threat*) yang terjadi dalam proyek atau di sebuah usaha bisnis (Sodikin & Gumindari, 2021), atau mengevaluasi lini-lini produk sendiri maupun pesaing. Untuk melakukan analisis, ditentukan tujuan usaha atau mengidentifikasi objek yang akan dianalisis. Kekuatan dan kelemahan dikelompokkan ke dalam faktor internal, sedangkan peluang dan ancaman diidentifikasi sebagai faktor eksternal (Suprpto, 2019).

HASIL PENELITIAN

Hasil Wawancara

Wawancara dilakukan pada pegawai bagian manajemen pemeliharaan Asset. Berdasarkan hasil wawancara, diketahui bahwa motivasi dalam bekerja di karenakan untuk memenuhi kebutuhan keuangan keluarga, dan beban kerja sudah sesuai dengan SOP pekerjaan yang ada, lingkungan kerja yang sangat baik, selama bekerja belum pernah mengalami hambatan dan didukung oleh gaji/upah yang cukup untuk memenuhi kebutuhan keluarga pegawai tersebut. Dapat dikatakan bahwa Bank Negara Indonesia Kantor Cabang Pembantu Makale senantiasa memberikan pelayanan yang terbaik bagi pegawai yang ada.

Kemudian dilakukan wawancara dengan pegawai bagian transportasi pelayanan. Berdasarkan hasil wawancara diperoleh informasi bahwa motivasi dalam bekerja yakni sebagai salah satu jalan dalam mengubah nasib menjadi yang lebih baik, terkait beban kerja sudah sesuai dengan ketentuan pekerjaan yang ada disini, terkait lingkungan kerja yang dirasakan oleh pegawai sudah cukup baik, hambatan yang dialami pegawai dalam bekerja selama tidak ada hambatan yang saya jumpai pekerjaan berjalan dengan baik sesuai dengan katentuan kepegawaian Bank Negara Indonesia Kantor Cabang Pembantu Makale dan faktor yang mendukung pekerjaan pegawai adalah karena faktor ekonomi keluarga yang merupakan kebutuhan utama, sehingga disini dapat disimpulkan bahwa Bank Negara Indonesia Kantor Cabang Pembantu Makale telah menjalankan ketentuan kepegawaian sesuai dengan aturan yang berlaku dan dilaksanakan dengan baik oleh setiap pegawai.

Selanjutnya wawancara dilakukan terhadap pegawai bagian Teller-01. Hasilnya menunjukkan bahwa bahwa motivasi dalam bekerja adalah gaji dan jenjang karier, terkait beban kerja sudah sesuai dengan jobsdesk masing-masing karyawan, terkait lingkungan kerja sudah baik sebab adanya dukungan antara pegawai sangat baik, memiliki keterbukaan komunikasi dan saling menghargai, hambatan yang dialami oleh pegawai dalam bekerja peralatan kerja yang rusak terlambat diperbaiki, contoh PC Komputer dan peralatan kerja yang lainnya dan faktor yang mendukung pekerjaan pegawai adalah fasilitas kerja yang memadai dan baik.

Wawancara dilakukan terhadap pegawai bagian *Customer Service*. Hasil wawancara menunjukkan bahwa motivasi dalam bekerja adalah Dapat mengembangkan karier kedepannya, gaji untuk memenuhi kebutuhan hidup, agar mendapatkan pengalaman, untuk beban kerja pegawai sudah sesuai dengan tanggungjawab setiap pegawai, pada lingkungan kerja yang dirasakan oleh pegawai sudah baik dimana pegawai saling menghargai, kerjasama antara tim dan adanya keterbukaan dalam hal komunikasi. Hambatan yang dialami pegawai dalam bekerja masih kurangnya SDM terutama pada posisi *costumer service* dan faktor yang mendukung pekerjaan pegawai adalah fasilitas kerja dan rekan kerja yang baik.

Berdasarkan wawancara yang dilakukan terhadap pegawai bagian Teller-02, Motivasi dalam bekerja adalah pendapatan dan Karier, dilihat dari beban kerja sudah sesuai dengan ketentuan yang berlaku, dalam lingkungan kerja sudah mendukung pekerjaan pegawai. Hambatan yang dialami pegawai dalam bekerja jauh dari keluarga dan menghambat pegawai dalam melakukan pekerjaan berikutnya. Faktor yang mendukung pekerjaan pegawai adalah rekan kerja dan atasan yang baik.

Terakhir, wawancara dilakukan dengan bagian Keamanan. Berdasarkan hasil wawancara tersebut diperoleh informasi bahwa motivasi dalam bekerja adalah gaji yang lancar dan rutin setiap bulannya, pada beban kerja sudah sesuai SOP yang tercatat di beban kerja, terkait lingkungan kerja yang dirasakan oleh pegawai lingkungan kerja Bank Negara Indonesia Kantor Cabang Pembantu Makale, sangat baik dengan pegawainya yang baik. Hambatan yang dialami pegawai dalam bekerja adalah pegawai bagian keamanan hanya satu orang, sehingga fungsi pelayanan keamanan sendirian dan merangkap dalam mengatur parkir kendaraan dan faktor yang mendukung pekerjaan pegawai adalah lingkungan yang baik dan pegawai yang menjadi mitra kerja yang baik.

Analisis SWOT

Setelah dilakukan pengolahan data dari hasil observasi, wawancara terhadap informan dan dokumentasi, terkait tujuan penelitian untuk mengetahui dan menganalisis kekuatan (*strength*), kelemahan (*weakness*), peluang (*opportunity*), dan ancaman (*threats*) motivasi kerja, beban kerja dan lingkungan kerja terhadap kinerja Bank Negara Indonesia Kantor Cabang Pembantu Makale. Analisis data pada penelitian ini menggunakan SWOT (*strength, weakness, opportunity, threats*). Hasil pengolahan data kemudian dianalisa kembali untuk menentukan mana saja yang termasuk kedalam faktor-faktor internal dan faktor-faktor eksternal pada Motivasi Kerja, Beban Kerja dan Lingkungan Kerja terhadap Kinerja Bank Negara Indonesia Kantor Cabang Pembantu Makale. Pengelompokan faktor-faktor internal dan faktor-faktor eksternal, di susun dalam table analisis SWOT sebagai berikut:

Tabel 1. Analisis SWOT pada analisis faktor internal dan eksternal kinerja Bank Negara Indonesia Cabang Pembantu Makale

		Faktor internal	
No	Strengths (Kekuatan)	Weakness (Kelemahan)	
1.	Beban kerja pegawai sesuai dengan sop yang berlaku.	Peralatan kerja yang rusak terlambat diperbaiki, contoh pc komputer	
2.	Beban kerja pegawai sesuai dengan jobdesk masing-masing.	Peralatan pendukung kerja lambat dilakukan pergantian seperti : pinpad dan fingerprint	
3.	Suasana dan lingkungan kerja yang harmonis dan saling menghargai serta komunikasi yang terjalin dengan baik antara pegawai dan pimpinan	Kurangnya sdm terutama pada posisi <i>costumer service</i>	
4.	Fasilitas kerja yang memadai dan sesuai dengan standarisasi perusahaan.		
		Faktor eksternal	
No	Opportunity (Peluang)	Treats (Ancaman)	
1.	Pegawai yang bekerja memiliki motivasi kerja dengan asumsi sebagai pemenuhan nafkah dan kebutuhan keluarga	Pegawai tidak berdomisili di makale (keluarga mereka tinggal diluar kota)	
2.	Motivasi pegawai dalam peningkatan pendapatan dan imbal jasa.	Pegawai bagian keamanan hanya satu orang, yang melakukan pelayanan didalam dan diluar banking hall.	
3.	Motivasi pegawai dalam pengembangan karier.		

Sumber: Data diolah, 2024

Matrik SWOT

Setelah dilakukan analisa pada faktor internal dan faktor eksternal, selanjutnya peneliti merumuskan alternatif-alternatif strategi berdasarkan point-point faktor yang sudah ditentukan dengan menggunakan matrik SWOT, seperti terlihat pada tabel 2.

Tabel 2. Matrik SWOT

	Kekuatan (<i>Strenght</i>)	Kelemahan (<i>Weakness</i>)
INTERNAL	1. Beban Kerja Pegawai sesuai dengan SOP yang berlaku. 2. Beban Kerja Pegawai sesuai dengan Jobdesk masing-masing.	1. Peralatan kerja yang rusak terlambat diperbaiki, contoh PC Komputer. 2. Peralatan pendukung kerja lambat dilakukan pergantian seperti: pinpad dan fingerprint.

EKSTERNAL	<p>3. Suasana dan Lingkungan kerja yang harmonis dan saling menghargai serta komunikasi yang terjalin dengan baik antara pegawai dan pimpinan.</p> <p>4. Fasilitas kerja yang memadai dan sesuai dengan standarisasi perusahaan.</p>	<p>3. Kurangnya SDM terutama pada posisi <i>costumer service</i>.</p>
Peluang (Opportunities)	Strategi S-O :	Strategi W-O :
<p>1. Pegawai yang bekerja memiliki motivasi kerja dengan asumsi sebagai pemenuhan nafkah dan kebutuhan keluarga.</p> <p>2. Motivasi pegawai dalam peningkatan pendapatan dan imbal jasa.</p> <p>3. Motivasi pegawai dalam pengembangan karier.</p>	<p>1. Bank Negara Indonesia Kantor Cabang Pembantu Makale menerapkan SOP sejak pertama kali pegawai menjalankan tugas sesuai Roll Model masing-masing.</p> <p>2. Bank Negara Indonesia Kantor Cabang Pembantu Makale memberikan apresiasi bagi pegawai yang melakukan overtime.</p> <p>3. Bank Negara Indonesia Kantor Cabang Pembantu Makale memberikan kesempatan berkarier bagi pegawai yang berprestasi dan memiliki komitmen kerja yang baik.</p> <p>4. Bank Negara Indonesia Kantor Cabang Pembantu Makale berupaya melengkapi fasilitas kerja sesuai kebutuhan kerja.</p>	<p>1. Bank Negara Indonesia Kantor Cabang Pembantu Makale semaksimal mungkin berupaya untuk melakukan perbaikan terhadap peralatan kerja yang rusak.</p> <p>2. Bank Negara Indonesia Kantor Cabang Pembantu Makale berupaya memberikan dukungan terhadap pergantian peralatan kerja yang rusak.</p> <p>3. Bank Negara Indonesia Kantor Cabang Pembantu Makale memaksimalkan SDM yang ada dalam menyelesaikan pekerjaan sesuai dengan kapasitas pegawai yang bersangkutan.</p>
Ancaman (Treats)	Strategi S-T:	Strategi W-T:
<p>1. Pegawai tidak berdomisili di Makale (keluarga mereka tinggal diluar kota).</p> <p>2. Pegawai bagian keamanan hanya satu orang, yang melakukan pelayanan didalam dan diluar Banking Hall.</p>	<p>1. Bank Negara Indonesia Kantor Cabang Pembantu Makale memberikan fasilitas cuti tahunan bagi pegawai.</p> <p>2. Bank Negara Indonesia Kantor Cabang Pembantu Makale memasang alat bantu control, berupa pemasangan CCTV pada area Banking Hall dan Parkiran.</p>	<p>1. Bank Negara Indonesia Kantor Cabang Pembantu Makale telah menerapkan jadwal kerja yang menjadi tanggungjawab setiap pegawai yakni 5 hari kerja dalam seminggu.</p> <p>2. Bank Negara Indonesia Kantor Cabang Pembantu Makale memaksimalkan SDM yang ada dalam melaksanakan pekerjaan dan operasional kantor.</p>

Sumber : Data diolah, 2024

Motivasi terhadap Kinerja Bank Negara Indonesia Kantor Cabang Pembantu Makale.

Bank Negara Indonesia KCP Makale secara efektif menerapkan kekuatannya dengan menerapkan Standar Operasional Prosedur (SOP) yang ketat sejak awal tugas pegawai, memastikan bahwa setiap pegawai memahami dan menjalankan perannya dengan konsistensi yang tinggi. Selain itu, bank ini juga memberikan penghargaan kepada pegawai yang melakukan *overtime*, menciptakan motivasi tambahan bagi mereka yang bersedia memberikan upaya ekstra untuk keberhasilan bank.

Selanjutnya, bank ini memanfaatkan peluang dengan memberikan kesempatan karier bagi pegawai yang berprestasi dan berkomitmen, memastikan bahwa pengembangan profesional tidak hanya merupakan impian tetapi juga realitas bagi individu yang bekerja keras. Terakhir, Bank Negara Indonesia KCP Makale aktif memperbarui fasilitas kerja sesuai dengan kebutuhan, menunjukkan komitmen mereka terhadap kenyamanan dan efisiensi dalam lingkungan kerja bagi para pegawai. Dengan strategi ini, bank ini berusaha untuk memanfaatkan kekuatan internalnya untuk mengambil peluang eksternal dan mencapai keunggulan kompetitif dalam industri perbankan.

Beban Kerja terhadap kinerja Bank Negara Indonesia Kantor Cabang Pembantu Makale.

Bank Negara Indonesia KCP Makale dengan bijak mengambil langkah untuk mengatasi kelemahan internal dengan memfokuskan upaya pada peluang eksternal yang ada. Pertama, bank ini secara aktif berupaya memperbaiki peralatan kerja yang rusak semaksimal mungkin, mengakui bahwa infrastruktur yang baik sangat penting untuk efisiensi operasional. Selanjutnya, bank ini juga memberikan dukungan penuh terhadap pergantian peralatan kerja yang rusak, menunjukkan komitmen mereka terhadap modernisasi dan peningkatan kualitas layanan.

Bank Negara Indonesia KCP Makale memanfaatkan SDM yang ada secara maksimal untuk menyelesaikan pekerjaan sesuai dengan kapasitas individu masing-masing pegawai, mengoptimalkan penggunaan sumber daya internal untuk mengatasi tantangan yang dihadapi. Dengan strategi ini, Bank Negara Indonesia KCP Makale berusaha untuk mengubah kelemahan internal menjadi peluang eksternal yang menguntungkan, meningkatkan daya saing mereka di pasar perbankan.

Lingkungan Kerja terhadap kinerja Bank Negara Indonesia Kantor Cabang Pembantu Makale.

Bank Negara Indonesia KCP Makale dengan cerdas memanfaatkan kekuatan internalnya untuk mengatasi ancaman eksternal yang mungkin muncul. Pertama, bank ini memberikan fasilitas cuti tahunan bagi pegawai, menunjukkan komitmen mereka terhadap kesejahteraan dan kepuasan pegawai. Ini membantu mengurangi potensi kehilangan tenaga kerja akibat kelelahan atau kejenuhan.

Selanjutnya, bank ini juga mengambil langkah proaktif dengan memasang alat bantu kontrol, seperti CCTV, di area Banking Hall dan parkir. Hal ini bertujuan untuk meningkatkan keamanan bagi pegawai dan pelanggan serta mengurangi risiko terhadap kegiatan kriminal yang mungkin terjadi. Dengan menerapkan strategi ini, Bank Negara Indonesia KCP Makale menggabungkan kekuatan internal mereka dengan tindakan preventif untuk mengatasi ancaman yang ada, menciptakan lingkungan kerja yang lebih aman dan produktif.

Hambatan pegawai dalam bekerja pada Bank Negara Indonesia Kantor Cabang Pembantu Makale.

Pegawai Bank Negara Indonesia KCP Makale menghadapi beberapa hambatan yang mengganggu kinerja mereka. Pertama, peralatan kerja yang rusak, seperti PC komputer, sering kali tidak segera diperbaiki, menyebabkan gangguan dalam menjalankan tugas. Selanjutnya, peralatan pendukung kerja seperti pinpad dan fingerprint juga sering lambat diganti, mengakibatkan penundaan dalam proses kerja. Selain itu, kekurangan SDM, terutama di posisi customer service, menyebabkan peningkatan beban kerja bagi pegawai yang ada.

Masalah lain adalah banyaknya pegawai yang tidak berdomisili di Makale, sehingga menghadapi kendala logistik dan sosial dalam menjalankan tugas mereka. Terakhir, kurangnya personel keamanan, dengan hanya satu orang yang bertanggung jawab untuk melayani dalam dan di luar Banking Hall, meningkatkan risiko keamanan bagi pegawai dan pelanggan. Semua hambatan ini secara bersama-sama menciptakan lingkungan kerja yang tidak optimal dan dapat mengganggu produktivitas serta kualitas layanan yang disediakan oleh Bank Negara Indonesia KCP Makale.

Faktor yang mendukung kinerja pada Bank Negara Indonesia Kantor Cabang Pembantu Makale.

Bank Negara Indonesia KCP Makale memiliki sejumlah faktor yang mendukung kinerja pegawai dan keberhasilan operasional mereka. Pertama, beban kerja pegawai yang sesuai dengan Standar Operasional Prosedur (SOP) yang berlaku memastikan bahwa setiap tugas dijalankan dengan konsistensi dan keakuratan yang tinggi. Selanjutnya, penugasan pekerjaan sesuai dengan job desk masing-masing pegawai membantu dalam optimalisasi penggunaan keterampilan dan kompetensi individu. Selain itu, suasana dan lingkungan kerja yang harmonis, didukung oleh komunikasi yang terbuka antara pegawai dan pimpinan, menciptakan atmosfer kerja yang produktif dan kolaboratif.

Fasilitas kerja yang memadai dan sesuai dengan standarisasi perusahaan juga menjadi faktor penting dalam mendukung kinerja pegawai. Hal ini tidak hanya meningkatkan efisiensi operasional tetapi juga kenyamanan dan keamanan bagi pegawai. Selanjutnya, motivasi kerja pegawai, baik sebagai pemenuhan kebutuhan keluarga maupun dorongan untuk peningkatan pendapatan dan imbal jasa, memberikan energi tambahan untuk mencapai tujuan individu dan perusahaan. Terakhir, motivasi

dalam pengembangan karier memberikan dorongan untuk pertumbuhan profesional yang berkelanjutan, menciptakan pegawai yang berkomitmen dan berkinerja tinggi.

Dengan kombinasi faktor-faktor ini, Bank Negara Indonesia KCP Makale menciptakan lingkungan kerja yang mendukung dan memungkinkan pegawai untuk mencapai potensi penuh mereka serta memberikan layanan yang berkualitas kepada pelanggan. Hasil ini sejalan dengan penelitian Arfah (2021) yang mengungkapkan bahwa upaya meningkatkan kinerja karyawan beberapa diantaranya mencakup penyelenggaraan pelatihan, pengembangan jenjang karir, pemberian tunjangan kepada karyawan, serta pemeliharaan hubungan yang baik antar sesama karyawan.

KESIMPULAN

Bank Negara Indonesia KCP Makale memiliki beberapa kekuatan dalam meningkatkan kinerja, seperti pemenuhan beban kerja pegawai sesuai dengan SOP dan job desk, serta lingkungan kerja yang harmonis dan komunikasi yang baik antara pegawai dan pimpinan. Namun, terdapat beberapa kelemahan yang perlu diperbaiki, seperti peralatan kerja yang rusak terlambat diperbaiki dan kekurangan SDM terutama pada posisi *customer service*. Peluang untuk meningkatkan kinerja juga terlihat, termasuk motivasi pegawai dalam pemenuhan kebutuhan keluarga, peningkatan pendapatan, dan pengembangan karier. Namun, ada beberapa ancaman yang perlu diperhatikan, seperti pegawai yang tidak berdomisili di Makale dan kurangnya personel keamanan.

Hambatan yang dihadapi pegawai, seperti peralatan kerja yang rusak dan kurangnya SDM, juga harus segera diatasi. Dukungan terhadap kinerja dapat ditingkatkan dengan memastikan pemenuhan beban kerja, suasana kerja yang kondusif, fasilitas yang memadai, dan memotivasi pegawai untuk mencapai tujuan pribadi dan profesional mereka. Dengan mengatasi kelemahan, memanfaatkan peluang, dan mengatasi hambatan yang dihadapi, Bank Negara Indonesia KCP Makale dapat meningkatkan kinerja secara keseluruhan dan mencapai tujuan yang telah ditetapkan.

DAFTAR PUSTAKA

- Arfah, M. (2021). Strategi peningkatan kinerja karyawan pada PT. Bank Rakyat Indonesia (persero) Tbk Unit Bulumario Kota Pasangkayu. *Profitability: Jurnal Ilmu Manajemen*, 5(1), 55–71. <https://doi.org/10.26618/profitability.v5i1.4856>
- Arikunto, S. (2019). *Prosedur penelitian suatu pendekatan praktik*. Rineka Cipta.
- Darlin, D., Petrus, P., & Tandil, A. (2021). Strategy analysis of non-formal education service quality at the department of education and culture, mamasa district. *Devotion Journal of Community Service*, 3(2), 141–148. <https://doi.org/10.36418/dev.v3i2.117>
- Gili, M. K. (2022). *Penerapan analisis prinsip 5C dalam mengurangi risiko kredit bermasalah pada Bank BRI Cabang Ende Unit Nusantara*. Universitas Hayam Wuruk Perbanas Surabaya. <https://eprints.perbanas.ac.id/9808/>
- Mehta, D. N., & Chugan, P. K. (2013). The impact of visual merchandising on impulse buying behavior of consumer: A case from Central Mall of Ahmedabad India. *Universal Journal of Management*, 1(2), 76–78. <https://doi.org/10.13189/ujm.2013.010206>
- Salim, M. A., & Siswanto, A. B. (2019). *Analisis swot dengan metode kuesioner*. CV. Pilar Nusantara.
- Sesiady, N., Dzulkirom AR, M., & Saifi, M. (2018). Analisis sistem dan prosedur pemberian kredit modal kerja dalam upaya mendukung pengendalian intern. *Jurnal Administrasi Bisnis*, 61(1). <https://administrasibisnis.studentjournal.ub.ac.id/index.php/jab/article/view/2561>
- Sipi, A. D., & Tandil, A. (2021). Pengaruh penyajian laporan keuangan daerah dan aksesibilitas laporan keuangan terhadap penggunaan informasi keuangan daerah. *Jurnal Sosial Dan Teknologi (SOSTECH)*, 1(11), 502–509. <https://doi.org/10.59188/journalsostech.v1i11.246>
- Sodikin, S., & Gumiandari, S. (2021). Analisis swot mutu evaluasi pembelajaran. *JDMP (Jurnal Dinamika Manajemen Pendidikan)*, 6(1). <https://doi.org/10.26740/jdmp.v6n1.p59-69>
- Sugiyono. (2019). *Metode penelitian kuantitatif, kualitatif, dan R&D*. CV. Alfabeta.

- Sumarna, A., & Suparman, A. (2019). Peranan sliik (Sistem Layanan Informasi Keuangan) pada PT. Bank Pembangunan Jawa Barat dan Banten Kantor Cabang Pembantu Jalancagak. *The World of Financial Administration Journal*, 119–135. <https://doi.org/10.37950/wfaj.v1i2.761>
- Suprpto, H. (2019). Analisis strategi pemasaran dalam menghadapi persaingan antar jasa penginapan di kota lamongan (Studi pada Hotel Mahkota Lamongan). *JPIM (Jurnal Penelitian Ilmu Manajemen)*, 4(3), 1049–1060. <https://doi.org/10.30736/jpim.v4i3.271>
- Wahyono, T. E. (2022). Strategi peningkatan kinerja karyawan. *OPTIMAL Jurnal Ekonomi Dan Manajemen*, 2(2), 251–262. <https://doi.org/10.55606/optimal.v2i2.1364>
- Yani, A. (2023). Manajemen pembelajaran pendidikan agama islam di SMK Negeri I Trienggadeng Pidie Jaya. *Jurnal At-Tarbiyyah: Jurnal Ilmu Pendidikan Islam*, 9(1), 25–38. <https://doi.org/10.54621/jiat.v9i1.586>
- Yulisari, R. (2020). *Analisis sistem dan prosedur penyaluran kredit pada BPR Hasamitra Cabang Daya (Thesis)*. Universitas Bosowa. <https://repository.unibos.ac.id/xmlui/handle/123456789/5520>