

BAB III

DESKRIPSI WILAYAH

A. Sejarah dan Perkembangan Perusahaan

PT Bank Tabungan Pensiunan Nasional Tbk (BTPN) dilihat dari awal sejarahnya di Bandung pada 5 Februari 1958, yang awalnya bernama Bank Pegawai Pensiunan Militer (BAPEMIL) dengan status usaha sebagai badan perkumpulan yang menerima simpanan dan memberikan pinjaman kepada para anggotanya. BAPEMIL memiliki tujuan untuk membantu meringankan beban ekonomi para pensiunan, baik angkatan bersenjata maupun sipil. BAPEMIL memperoleh ijin Bank Pegawai dari departemen Keuangan (Depkeu) pada Juli 1960.¹

Berkat kepercayaan yang tinggi dari masyarakat maupun mitra usaha, pada tahun 1986 para anggota BAPEMIL dibubarkan dan membentuk PT Bank Tabungan Pensiunan Nasional (BTPN). Hak dan kewajiban para anggota BAPEMIL dipindahkan ke PT Bank Tabungan Pensiunan Nasional (BTPN) yang memperoleh ijin Bank Tabungan dari Depkeu pada Desember 1986. Maret 1993 BTPN memperoleh ijin Bank Umum dari Depkeu. ketika tahun 2008 merupakan tahun yang sangat penting bagi BTPN. Progres perkembangan PT BTPN terus berlanjut dengan disetujuinya sebagai Bank Non-Devisa dibulan Desember 1993 oleh Bank Indonesia.

¹ Sumber:Bank BTPN tgl 15/06/2015

Tahun 2000 di bulan Mei BTPN mengambil alih kepemilikan saham BTPN 46,5% sebagai bagian dari paket jaminan oleh pemilik lama, BTPN tidak memerlukan rekapitalisasi selama krisis keuangan Asia. Kepemilikan saham pemerintah hanya berlangsung sampai tahun 2008 dengan ditandai penjualan kepemilikan saham pemerintah di BTPN pada Penawaran Umum Saham Perdana (IPO). Konsorsium TPG mengambil alih 71,6% ekuitas BTPN. Pada tahun 2013 kepemilikan saham BTPN dibeli oleh Sumitomo Mitsui Banking Corporation (SMBC) 24,26% dengan demikian komposisi saham BTPN menjadi 34,74% Masyarakat dan TPG masih memiliki 41% sebagai pengendali utama BTPN. Kemudian pada 14 Maret 2014 Sumitomo Mitsui Banking Corporation (SMBC) telah menyelesaikan pembelian 15,47 % saham BTPN melengkapi kepemilikan saham SMBC dari 24,26 % menjadi 40 %. Dengan demikian BTPN memiliki dua pemegang saham pengendali yang kredibel dan terpercaya yakni TPG Nusantara S.a.r.l. dan SMBC hal ini sekaligus menandai dimualinya satu fase penting dalam sejarah perjalanan BTPN.

Bank BTPN sampai dengan akhir 2014 dengan 1224 jaringan cabang diseluruh Indonesia, 8275 karyawan,dan 1.101.776 Nasabah. Dengan memiki BTPN beberapa unit bisnis yang memiki khusus dalam menjual Produk dan melayani masyarakat Indonesia. Unit bisnis tersebut yaitu

1. BTPN Purna Bakti, BTPN Purna Bakti adalah unit bisnis yang khusus menyalurkan kredit pada segmen pesiunan TNI, POLRI, Pegawai Negeri Sipil dan Pegawai BUMN. BTPN Purna Bakti yang memiliki produk Tabungan

Citra Pensiun dan Kredit Pensiun Sejahtera. BTPN Purna Bakti memiliki 3 program utama yaitu Program Perjalanan Ibadah, Program Hadiah dan Komunitas Purna Bakti.

2. BTPN Mitra Usaha Rakyat (MUR), BTPN MUR merupakan salah satu unit BTPN sejak tahun 2008 yang khusus menyalurkan bisnis kepada mikro kecil dan menengah (UMK), BTPN MUR memiliki produk Tabungan Mitra, Taseto (Tabungan dengan bunga setara deposito), Kredit PaketMU (Paket Mitra Usaha), BTPN MUR Program daya tumbuh Usaha yaitu Pusat Informasi Usaha informasi dan pelatihan peluang usaha, pelatihan pelaku usaha.
3. BTPN Syariah, BTPN Syariah merupakan Unit Bisnis Bank BTPN yang menghimpun dana dari masyarakat dan menyalurkan pinjaman kredit berdasarkan prinsip-prinsip syariah. BTPN Syariah memiliki produk perdanaan yang terdiri dari (Tabungan Citra IB, Tabungan Taseto Premium IB, Deposito berjangka) Kredit/pembiayaan (pembiayaan, tabungan, asuransi, berkelanjutan, Pelatihan daya, sistem keanggotaan, karyawan bank terlatih untuk Pembina).
4. BTPN Sinaya, BTPN Sinaya adalah Unit bisnis Bank BTPN yang menghimpun dana pihak ketiga dari masyarakat. BTPN Sinaya yang memiliki produk 1. Tabungan (BTPN Taseto Premium, Bisnis dan Mapan), 2. Deposito (BTPN Deposito Berjangka, Bonus, Maxima, Flexi, Familia plus), 3 Giro, 4 Bancassurance (Guardia Premium dan Investa).

5. BTPN Mitra Bisnis, BTPN Mitra Bisnis merupakan unit bisnis BTPN dengan target market para pengusaha yang sedang berkembang (Small-Medium) dengan Omset berkisar 2,5-50 Miliar/tahun. BTPN Mitra Bisnis memiliki produk yaitu Pinjaman Rekening Koran (PRK), Pinjaman Berulang, Pinjaman Angsuran Berjangka.²

Kemudian pada tahun 2009 menambah bisnis pembiayaan untuk usaha mikro melengkapi portofolio layanan perbankan pensiunan serta Berbagai pengembangan dan pencapaian signifikan dilakukan. Tantangan bisnis perbankan yang bebas membuat BTPN mengubah cara berbisnis dengan menciptakan dan meluncurkan “Daya” pada tahun 2011. Berdasarkan filosofis bisnis “Peluang Sekaligus Panggilan”, Daya hadir dengan menawarkan kesempatan kepada seluruh stakeholder BTPN untuk berpartisipasi dalam misi memberdayakan jutaan mass market di Indonesia.

Bagaikan memiliki kepingan uang logam yang mempunyai dua sisi yang tak terpisahkan, program pemberdayaan adalah eleven yang terintegrasikan dengan model bisnis BTPN. Dalam seluruh produk serta aktivitas, senantiasa berusaha untuk menciptakan kesempatan tumbuh dan hidup yang lebih berarti bagi seluruh nasabah BTPN.³

² Sumber: Bank BTPN tgl 15/06/2015

³ Situs Resmi Bank BTPN <http://www.btpn.com>. Hari Senin 15/06/2015 Jam 9.19

Dengan Perkembangan Unit Bisnis Bank BTPN yang begitu pesat yang sampai akhir tahun 2014 lalu, yang menjual dan melayani masyarakat Indonesia, unit bisnis BTPN Mitra Usaha Rakyat (MUR) menjadi salah satu unit perkembangan yang sangat pesat yang menyalurkan bisnis kepada masyarakat mikro kecil dan menengah (UMK). Bank Tabungan Pensiunan Nasional Mitra Usaha Rakyat (BTPN MUR) merupakan Bank berdiri semenjak tahun 2008.

Kini unit bisnis BTPN Mitra Usaha Rakyat (MUR) Cabang 10 Ulu Palembang menjadi salah satu cabang terbaik di BTPN Cabang di Palembang. Unit Bisnis BTPN Mitra Usaha Rakyat (MUR) yang menyalurkan bisnis kepada mikro kecil dan menengah. BTPN cabang 10 Ulu ini berdiri sejak 28 Oktober 2009.⁴

B. VISI DAN MISI

Bank BTPN sebagai sebuah perusahaan terbuka tentu memiliki pandangan, keinginan dan harapan sebagai jalan dalam menentukan arah gerak dan model bisnisnya semuanya terangkum dalam visi, misi dan tujuan perusahaan. Tujuan BTPN adalah Untuk memberikan makna lebih dalam hidup serta meningkatkan potensi rakyat Indonesia secara signifikan. BTPN akan tumbuh menjadi bank *mass market* terbaik di Indonesia.⁵ Sedangkan Visi BTPN adalah menjadi bank mass

⁴ Hasil Wawancara BSM Bank BTPN Endang Susilawati tgl 4/9/2015

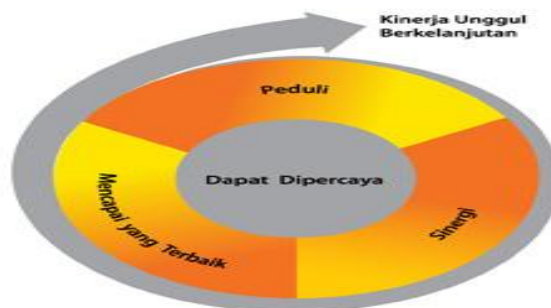
⁵ Situs Resmi Bank BTPN <http://www.btpn.com>. Hari Minggu 14/06/2015 Jam 21.19

market terbaik, mengubah hidup berjuta rakyat Indonesia dan Misinya bersama menciptakan kesempatan tumbuh dan hidup lebih berarti.⁶

C. Nilai – nilai

Mereduksi dari visi, misi perusahaan agar semua karyawan dari level yang paling rendah sampai level yang paling tinggi seiraman dalam mencapai tujuan, perusahaan menerapkan nilai-nilai yang harus tercermin dari sikap dan perilaku karyawan yaitu:

Gambar 1. Nilai-nilai di Bank BTPN



Sumber: Dok.Bank BTPN UMK MUR Cab. 10 ulu diPalembang

1. Dapat Dipercaya
 - a. Berfikir, berkata dan berbuat sesuai dengan hati nurani
 - b. Belajar terus menerus untuk menjadi yang terbaik dibidangnya
2. Peduli
 - a. Fokus pada kepentingan Stakeholder dan senantiasa mengerti sebelum dimengerti

⁶ *I-bid*

b. Memenuhi kebutuhan Stakeholder seutuhnya secara tulus

3. Sinergi

a. menjadikan perbedaan sebagai kekuatan bersama untuk mencapai hasil yang terbaik.

4. Mencapai yang terbaik

a. Memulai hari dengan tujuan dan mengakhiri hari dengan hasil dan pembelajaran

b. bekerja dengan sepenuh hati dan pantang menyerah

c. fokus pada apa yang bisa kita lakukan

d. bekerja lebih dari apa yang diharapkan

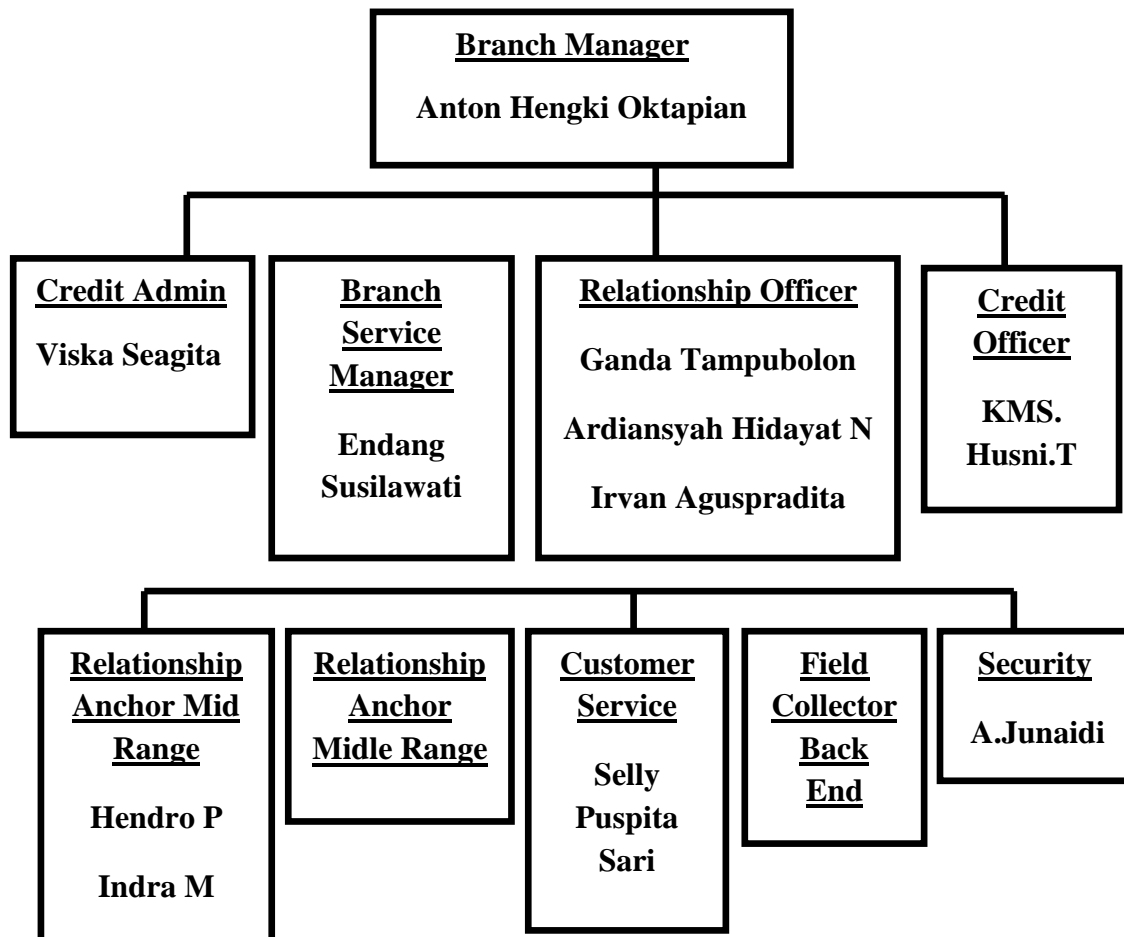
e. bersyukur.⁷

D. Struktur Organisasi Perusahaan

Struktur organisasi yang digunakan oleh Bank BTPN KCP UMK Cabang 10 Ulu di Palembang berbentuk fungsional. Berikut adalah gambar struktur organisasi di Bank BTPN KCP UMK Cabang 10 Ulu di Palembang:⁸

⁷Situs Resmi Bank BTPN <http://www.btpn.com>. Hari Minggu 14/06/2015 Jam 21.19

⁸ Sumber: Bank BTPN tgl 4 September 2015

Gambar 2 Struktur Organisasi Bank BTPN ⁹

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

1. Deskripsi Tugas

Dari struktur organisaisi diatas, berikut adalah deskripsi jabatan dari masing-masing posisi dan unit yang ada di Bank BTPN KCP UMK Cabang 10 Ulu di Palembang :

⁹ Sumber:Bank BTPN tgl 4 September 2015

A. Brand Manager

Branch Manager adalah pemimpin cabang yang bertanggung jawab terhadap pencapaian target bisnis, proses operasional, layanan kepada nasabah dan kualitas penyaluran kredit (portofolio kredit)¹⁰

Tanggung jawab utama

1. Melaksanakan fungsi Branch Manager (BM) Untuk menjalankan tugas dan tanggung jawab yaitu meliputi:
 - a. Umum
 - 1) Bertanggung jawab dengan 4 orang staf atau lebih
 - 2) Membangun jaringan anggota pusat komunitas
 - 3) Membangun citra pusat komunitas dilingkungan sekitar tempat cabang berada
 - 4) Membantu RO/RA dalam membangun pusat komunitas cabang
 - b. Area sales
 - 1) Memimpin dan mengelola tim penjualan dalam mendapatkan kredit yang baik (sehat) dan maupun meningkatkan portofolio yang sehat untuk pencapaian financial yang baik.
 - 2) Melakukan pembinaan terhadap RO/RA & Memastikan disiplin sales proses berjalan dengan baik.

¹⁰ Sumber: Bank BTPN tgl. 4 September 2015

c. Area Operation

- 1) Membuat kegiatan sehari-hari (*daily report*) atas pelaksana kegiatan dicabang
- 2) Memastikan operasional cabang berjalan lancar dan melakukan efisiensi terhadap aktifitas yang terjadi dilapangan.

d. Area Credit Risk

- 1) Mengelola dengan mereview dan memutuskan pengajuan kredit pinjaman yang diberikan kepada debitur secara berkualitas dan menjalankan prinsip.
- 2) Membantu pelaksanaan dan kelancaran tugas area business Leader pada saat tidak ada penugasan langsung untuk pelaksanaan tugas BM.

B. Branch Service Manager

Branch service manager adalah bertanggung jawab menjalankan, mengolah dan melakukan supervise terhadap pencapaian target (Repayment Rate (RR), Saat ini (current to X), penagihan terhadap satu nasabah tertunggak(cost of credits (Coc)), laba bersih setelah pajak (NPAT) dan seluruh operasional cabang dengan ketentuan yang berlaku.

Tanggung jawab utama:

1. Pertanggung jawaban keuangan (*Financial Accountabilitty*)

- a. Memastikan pemamparan target laba bersih sebelum pajak NPAT, pencapaian target (Repayment Rate (RR)), Saat ini (current to x), kepada team supervise sesuai dengan rencana.
 - b. Memastikan laporan (reporting), monitoring, dan peninjauan (Review) terhadap target harian berjalan dengan baik.
 - c. Dalam pengolahan pihak yang berhutang ke pihak lain (debitur) dalam melakukan bedah (debitur) bersama team supervise diketahui branch manager dan membuat pembagian tugas dan team serta merekomendasikan pola penanganan debitur.
 - d. Memastikan proses layanan pengambilan/pengantaran uang yang efektif sehingga nasabah tidak perlu datang ke bank (cash pick up dan collection) cabang
 - e. Mengimplementasikan strategi yang ditetapkan untuk mencapai target setiap bulannya.
2. Pertanggung jawaban operasional (*Operational Accountability*)
- a. Pengisian atau penginputan serta pemeriksaan atas transaksi maupun laporan operasional
 - b. Proses pencairan pinjaman
 - c. Pengelolaan dan pengawasan uang tunai
 - d. Pengadministrasian dokumen, inventaris kantor serta ATK
 - e. Monitoring penggunaan uang muka dan biaya operasional
 - f. Memberikan solusi atas masalah operasional

- g. Memonitoring penyelesaian tindak lanjut hasil temuan audit
 - h. Memastikan seluruh penyimpangan operasional yang terjadi telah ditindaklanjuti sesuai target date.
 - i. Bagi cabang yang memiliki LATA (lemari arsip tahan api), BSM menjalankan fungsi dan tanggung jawab sesuai prosedur/memo/ketentuan yang berlaku.
3. Pertanggung jawaban layanan (*Service Accountability*)
- a. Memastikan permintaan atau keluhan nasabah dapat diselesaikan dengan baik sesuai dengan SLA dan work flow penanganan keluhan nasabah yang berlaku.
 - b. Memastikan dilakukannya prinsip –prinsip mengenal nasabah sesuai dengan ketentuan yang berlaku.
 - c. Memastikan dan melaporkan kepada pejabat berwenang jika terdapat transaksi yang diduga sebagai money laudering dicabang yang bertanggung jawab.
4. Pertanggung jawaban kepemimpinan (*Leadership Accountability*)
- a. Bertanggung jawab dengan BM atas setiap tanggung jawab diatas serta berkoordinasi dengan staff cabang lainnya (RO/CO/CA/security/dll) untuk memastikan cabang beroperasi dengan lancar dan membantu BM dalam mencapai performance terbaik cabang sesuai tugas dan tanggung jawab.

- b. Melakukan eskalasi permasalahan diluar kewenangan kepada PUK terkait
- c. Memberikan pembinaan secara continue kepada team supervise dengan tujuan coaching, motivasi dan review performance untuk perbaikan kinerja dan terjadinya engagement di slingkungan kerja.
- d. Melaporkan segala indikasi freud kepada PUK terkait.

C. Relationship Officer

Relationship Officer adalah bertanggung jawab terhadap pencapaian target penjualan pribadi dengan menjalankan disiplin proses penjualan, sehingga mendukung pencapaian penjualan target.¹¹

Tanggung jawab utama:

1. Mencari nasabah (debitur) baru dengan mengisi dan menjalankan agenda harian secara baik dan benar.
2. Mengelola protofolio (pinjaman) nasabah yang ada secara sehat dengan mengembangkan hubungan yang baik terhadap nasabah.
3. Melakukan (penetrasi) terhadap area penjualan maksimal 10 Km dari kantor cabang
4. Membantu cabang (BM) membangun community center dengan selalu melibatkan nasabah didalam aktifitas cabang.

¹¹ Sumber:Bank BTPN tgl. 4 September 2015

D. Relationship Anchor

Relationship Anchor adalah menjaga hubungan baik dengan debitur lancar (Repayment rate) dan menjaga debitur lancar tetap lancar, memastikan alur kerja saat ini dan pencapaian laba bersih setelah pajak (NPAT) cabang sesuai rencana¹².

Tanggung Jawab Utama :

1. Membantu RO meningkatkan penjualan dan mengerjakan tugas menjaga hubungan dengan nasabah existing.
2. Melakukan kunjungan kepada nasabah agar kualitas pinjaman (kredit) yang diberikan dapat mendukung pencapaian cabang secara optimal.
3. Membantu cabang (BM) membangun community center dengan selalu melibatkan nasabah didalam aktifitas dicabang.

D. Credit Officer

Credit Officer adalah bertanggung jawab membantu pencapaian laba bersih sebelum pajak (NPAT) dan target cabang dengan cara menjalankan proses kredit yang baik agar mendapatkan kualitas kredit yang baik¹³.

Tanggung jawab utama:

1. Melakukan pengumpulan data dan informasi mengenai calon debitur yang mengajukan permohonan kredit serta membuat rekomendasi persetujuan atas permohonan yang diajukan

¹²Sumber:Bank BTPN tgl. 4 September 2015

¹³ Sumber:Bank BTPN tgl. 4 September 2015

2. Melaporkan dan mengkoordinasikan proses persetujuan kredit dengan Area Credit Officer
3. Memberikan masukan dan saran untuk perbaikan dan pengembangan sistem dan prosedur pemberian kredit kepada debitur.

E. Credit Admin

Credit admin adalah bertanggung jawab menjalankan proses kredit yang baik dan mendokumentasikannya sesuai dengan ketentuan¹⁴.

Tanggung jawab utama:

1. Membantu dalam proses kredit dicabang
2. Memastikan keabsahan dan keberadaan dokumen kredit
3. Mengadministrasikan dokumen-dokumen kredit.

D. Customer Service

Customer service adalah memastikan kualitas pinjaman lancar (RepaymentRate) Pencapaian saat ini cabang dan pencapaian laba bersih sebelum pajak (NPAT) cabang sesuai dengan rencana. Memberikan pelayanan atas seluruh transaksi dicabang dengan baik dan akurat serta memastikan seluruh dokumen dan proses transaksi dicabang terdukmentasi dengan baik¹⁵

Tanggung jawab utama:

1. Pertanggung jawaban keuangan (*Financial Accountability*)

¹⁴ Sumber: Bank BTPN tgl. 4 September 2015

¹⁵ Sumber: Bank BTPN tgl. 4 September 2015

Membantu BSM memastikan kualitas pinjaman lancar (Repayment Rate) dan target saat ini untuk pencapaian NPAT (laba bersih setelah pajak) cabang sesuai rencana, melalui:

- 1) Kepada debitur yang akan jatuh tempo dan follow up debitur menunggak sesuai ketentuan
 - 2) Membantu BSM dalam membuat pembagian tugas dan Proritas tunai mengambil dan koleksi
 - 3) Memproses transaksi sesuai dengan ketentuan yang berlaku.
 - 4) Membantu proses CPU/Collection jika diperlukan untuk menjaga debitur lancar tetap lancar
 - 5) Memberikan report kepada BSM atas pencapaian RR harian
 - a. Membantu BSM dalam melakukan monitoring terhadap penggunaan biaya dicabang agar tetap sesuai dengan ketentuan yang berlaku.
2. Pertanggung jawaban operasional (*Operational Accountability*)
- a. Bertanggung jawab melakukan proses operasional dicabang sesuai prosedur yang berlaku, meliputi:
 - 1) Memproses setiap transaksi keuangan dan non keuangan meliputi dapat melakukan pengiputan dan pemeriksaan tranasksi ke aplikasi, mengisi dan mengadminitrasi formulir adminitrasi registrasi melakukan pencocokan transaksi diakhir hari untuk sluruh transksi operasional yang menjadi tanggung jawabnya, menyimpan seluruh dokumen serta bukti transaksi.

- 2) Membantu penyelesaian tindak lanjut hasil temuan audit
 - b. Menjalankan prinsip-prinsip mengenai nasabah sesuai dengan ketentuan yang berlaku dan menerapkan prosedur pencucian uang dan melaporkan kepada pejabat yang berwenang jika terdapat transaksi yang diduga sebagai praktik pencucian uang dicabang yang menjadi tanggung jawabnya.
3. Pertanggung jawaban layanan (*Service Accountability*)

Menjalani nasabah atau calon nasabah dengan prinsip kesempurnaan dan kepuasan nasabah dan menyelesaikan permintaan atau keluhan nasabah dengan baik sesuai dengan penanganan keluhan nasabah yang berlaku.
4. Pertanggung jawaban kepemimpinan (*Leadership Accountability*)
 - a. Melakukan eskalasi permasalahan diluar kewenangan kepada PUK
 - b. Melaporkan segala bentuk indikasi fraud kepada PUK (mengubah pin yang terblokir)

F. Relationship Anchor Front End

Relationship Anchor Front End adalah menjaga hubungan baik dengan debitur, mempertahankan serta meningkatkan kualitas pinjaman debitur lancar (Repayment Rate) dan menjaga debitur lancar tetap lancar, memastikan alur

kerja saat ini dan pencapaian laba bersih sebelum pajak (NPAT) cabang sesuai dengan rencana¹⁶.

1. Pertanggung jawaban keuangan (*Financial Accountability*)

Memastikan kualitas pinjaman lancar (Rapayment Rate) dan target saat ini

(current to X) sesuai target melalui:

- a. Memabantu BSM dalam membuat pembagian tugas
- b. Menindaklanjuti arahan BSM/BM/ASL dalam mengimplementasikan strategi atau program dalam mempertahankan debitur lancar dan mengurangi debitur menunggak
- c. Melaporkan hasil CPU atau Collection secara rutin kepada CS/BSM sesuai waktu yang ditetapkan
- d. Membantu BSM dan bersama-sama dengan tim cabang melakukan bedah debitur, memberikan informasi kondisi debitur dan memberikan usulan perbaikan penyelesaian atas debitur menunggak.

2. Pertanggung jawaban Operasional (*Operational Accounbility*)

Mengantikan tugas dan fungsi CS apabila berhalangan sesuai dengan wewenang yang diberikan.

3. Pertanggung jawaban layanan (*Service Accountability*)

¹⁶ Sumber:Bank BTPN tgl. 4 September 2015

Menjalin hubungan baik dengan debitur dengan prinsip-prinsip kesempurnaan dan kepuasan debitur serta memberikan solusi keluhan debitur dengan baik sesuai dengan penanganan keluhan nasabah yang berlaku.

4. Pertanggung jawaban Kemimpinan (*Leadership Accountability*)

Melaporkan segala bentuk indikasi mengubah pin yang terkait (fraud kepada PUK) terkait.¹⁷

E. Siklus Management (Siklus Performance Management)

Employee Engagement tidak bisa muncul dengan sendirinya, namun harus diciptakan. Mendorong komitmen bersama antara perusahaan dengan karyawan Baik perusahaan yang diwakili oleh atasan karyawan maupun karyawan itu sendiri sama-sama memegang peranan yang pentingnya untuk mewujudkan hal ini.

Employee engagement adalah kondisi yang diciptakan agar karyawan memiliki komitmen (*commitment*), motivasi (*motivation*), menjadi loyal (*loyalty*), dan percaya (*trust*) pada tempatnya bekerja. Dengan demikian, karyawan bersangkutan dengan sendirinya akan berupaya semaksimal mungkin untuk memenuhi atau bahkan melebihi target kerjanya.¹⁸

Pencapaian kinerja karyawan yang dilakukan dalam pencapaian target kerja dalam perusahaan menjadi peranan yang sangat penting untuk mewujudkan hasil kerja yang terbaik diperusahaan. Dorongan yang dilakukan dan diciptakan oleh

¹⁷ Sumber:Bank BTPN tgl 4 September 2015

¹⁸Majalah Citra BTPN, hal 18 tgl 4 September 2015

perusahaan dalam mencapai hasil kerja yang baik bagi perusahaan terutama bagi karyawan dan atasan sangatlah penting dalam membentuk karakter dan pencapaian hasil kerja yang terbaik bagi perusahaan. Seperti yang digambarkan ditabel dibawah ini:

Tabel 1. Siklus Management¹⁹

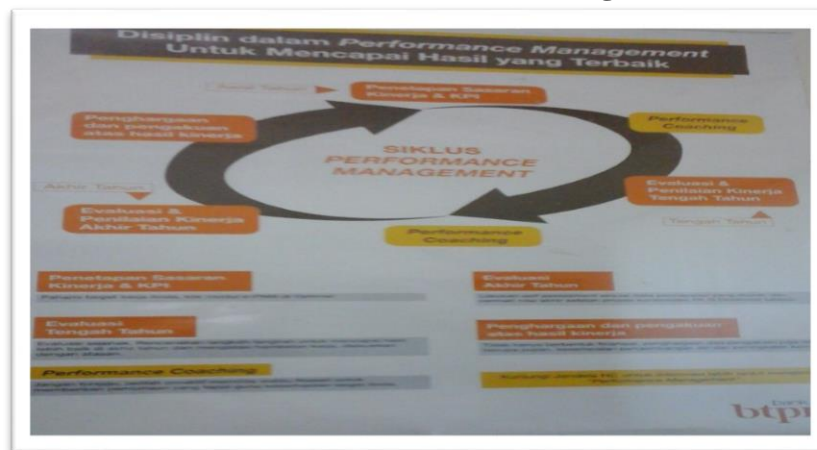
Engagement dengan Perusahaan	
Manfaat Bagi Karyawan	Manfaat Bagi Atasan
<ul style="list-style-type: none"> - Karyawan yang engaged akan merasa lebih bersemangat dalam bekerja. Ia akan mampu memberikan kinerja terbaik bagi perusahaan, sehingga karir pun berkembang. 	<ul style="list-style-type: none"> - Atasan dapat melihat kompetensikaryawan dibawah koordinasinya secara langsung, karena karyawan yang engaged akan memiliki inisiatif dan kinerja yang baik(diatas rata-rata)
<ul style="list-style-type: none"> - Karyawan mampu mengambil inisiatif sesuai prosedur perusahaan, tak hanya menunggu untuk diarahkan atau diperintahkan. 	<ul style="list-style-type: none"> - Atasan dapat mendelegasikan tanggung jawab pekerjaan lebih luas kepadakaryawan dibawah koordinasinya, karena mengetahui betul kompetensinya karyawan.

¹⁹ Majalah Citra BTPN, hal 18 tgl 4 September 2015

<ul style="list-style-type: none"> - Terciptanya kerja positif dan komunikasi terbuka diunit/ tim kerja. 	<ul style="list-style-type: none"> - Atasan dan karyawan memiliki komunikasi terbuka sehingga atasan mampu mengantisipasi kemungkinan timbulnya masalah dalam unit/ tim kerjanya.
-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

Dengan demikian, dengan adanya komitmen yang baik antara karyawan dengan perusahaan yang telah diterapkan sebelumnya oleh perusahaan dapat mendorong potensi yang ada pada karyawan terhadap hasil kerja yang karyawan, dengan performance yang tinggi dan memberikan kontribusi terbaik yang bisa bagi perusahaan.

Gambar 3. Siklus Performance Management²⁰



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

Performance manajemen (Manajemen Kinerja) merupakan suatu proses komunikasi, yang dilakukan dalam konteks kemitraan, antara seorang pekerja dengan

²⁰ Sumber:Bank BTPN tgl. 4 September 2015

atasannya yang melibatkan pengharapan dan pemahaman. Manajemen kinerja dilakukan dengan harapan memperoleh hasil yang terbaik dalam pencapaian kinerja karyawan. manajemen kinerja dilakukan dengan tahapan seperti yang digambarkan diatas sebagai berikut:

- a. Awal tahun adanya pencapaian sasaran kinerja Pahami target kerja
- b. Evaluasi dan penilaian kinerja tengah tahun adalah Evaluasi sejenak, rencanakan langkah-langkah untuk mencapai hasil yang lebih baik diakhir tahun dan mengatasi hambatan kerja, diskusikan dengan atasan.
- c. Evaluasi dan penilaian kinerja akhir tahun yang Lakukan soft assessments sesuai data pencapaian yang akurat dan cermati nilai akhir sesuai dengan proses konsiladasi selesai
- d. Penghargaan dan pengakuan terhadap hasil kerja yang Tidak hanya berbentuk financial penghargaan dan pengakuan juga dapat berupa pujian, kesempatan pengembangan dan peningkatan karir.²¹

Sehingga dengan adanya manajemen kinerja yang telah diterapkan oleh perusahaan membuat karyawan mencapai hasil yang terbaik dan memberikan hal yang terbaik bagi perusahaan. Manajemen yang diterapkan oleh perusahaan menjadikan setiap karyawan meningkatkan kinerja dan terus menerus mencapai hasil yang terbaik.

²¹ Sumber:Bank BTPN tgl. 4 September 2015