

HUBUNGAN FAKTOR - FAKTOR PENILAIAN KINERJA KARYAWAN TERHADAP KEPUASAN NASABAH PT BANK RAKYAT INDONESIA (PERSERO), TBK CABANG JOMBANG

Oleh:

Deddy Kristiandana, Iriani Ismail
Fakultas Ekonomi Trunojoyo Madura

ABSTRACT

Customer satisfaction measurement is an organization that should be done periodically to further solidify its competitive advantage compared to competitors. Performance Improvement Officers carried out by banks as service providers as well as the management of PT Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk as a provider of banking services, the appropriate attributes will bring positive impact of improving customer satisfaction. But on the contrary, improved performance on attributes that are not right will lead an organization on waste. This study aims to measure customer satisfaction using secondary data research.

From these results obtained conclusion that customer satisfaction is influenced by the quality of service of employees of PT Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk. If the performance of employees increases, the entire performance assessment factors on which the performance appraisal increases. And it has a positive effect on customer satisfaction PT Bank Rakyat Indonesia (Persero)Tbk.

Keywords: *Performance Assessment, Customer Satisfaction*

PENDAHULUAN

Latar Belakang

Dalam era globalisasi saat ini perkembangan industri dan perekonomian harus diimbangi oleh kinerja karyawan yang baik sehingga dapat tercipta dan tercapainya tujuan-tujuan yang ingin dicapai. Salah satu persoalan penting dalam pengelolaan sumber daya manusia (pegawai) dalam organisasi adalah mengukur kinerja pegawai. Pengukuran kinerja dikatakan penting mengingat melalui pengukuran kinerja dapat diketahui seberapa tepat pegawai telah menjalankan fungsinya. Ketepatan pegawai dalam menjalankan fungsinya akan sangat berpengaruh terhadap pencapaian kinerja organisasi secara keseluruhan. Selain itu, hasil pengukuran kinerja pegawai akan memberikan informasi penting dalam proses pengembangan pegawai.

Peran Manajemen SDM sendiri sangat berpengaruh terhadap kinerja dari karyawan, karena sumber daya manusia merupakan sumber daya yang paling penting dan sangat menentukan dalam kelangsungan hidup suatu perusahaan/organisasi. Pada dasarnya setiap orang memiliki potensi yang luar biasa dan belum dimanfaatkan secara penuh. Dalam penegasan tersebut menjadi tugas manajer untuk memanfaatkan sumber daya itu sedemikian rupa untuk kepentingan pencapaian tujuan organisasi, namun tetap memberikan suatu penghargaan dan penghormatan terhadap SDM yang bersangkutan.

Menurut Junaedi (2002 : 380-381) "Pengukuran kinerja merupakan proses mencatat dan mengukur pencapaian pelaksanaan kegiatan dalam arah pencapaian misi melalui hasil-hasil yang ditampilkan berupa produk, jasa, ataupun proses". Artinya, setiap kegiatan

perusahaan harus dapat diukur dan dinyatakan keterkaitannya dengan pencapaian arah perusahaan di masa yang akan datang yang dinyatakan dalam misi dan visi perusahaan.

Peranan karyawan terutama karyawan frontliner pada suatu bank sangat penting menunjang keberhasilan perusahaan. Alasannya karena karyawan memiliki kemampuan untuk mempengaruhi persepsi nasabah. Karyawan merupakan bagian dari jasa itu sendiri. Karyawan berfungsi sebagai komunikator sekaligus wakil dari citra perusahaan. Kegagalan karyawan menyampaikan citra yang baik kepada pelanggan, hanya akan memberikan dampak buruk terhadap persepsi nasabah kepada perusahaan.

Kinerja karyawan ditunjukkan melalui kualitas layanan yang diberikan kepada nasabah sehingga perusahaan berdasarkan persepsi pelanggannya dapat mengevaluasi kualitas layanan karyawan. Diharapkan dengan adanya peningkatan kinerja karyawan maka akan meningkat pula kepuasan nasabah. Penilaian kinerja dapat dilakukan melalui praktek SDM seperti penilaian dari penyelia, rekan kerja, dan atasan. Dengan penentuan faktor penilaian kinerja yang tepat agar dapat memberikan hasil yang optimal.

Namun, sering terjadi pengukuran dilakukan secara tidak tepat. Ketidaktepatan ini dapat disebabkan oleh banyak faktor. Beberapa faktor yang menyebabkan ketidaktepatan pengukuran kinerja diantaranya adalah ketidakjelasan makna kinerja yang diimplementasikan, ketidakpahaman pegawai mengenai kinerja yang diharapkan, ketidakakuratan instrumen pengukuran kinerja, dan ketidakpedulian pimpinan organisasi dalam pengelolaan kinerja. Dari penjelasan di atas maka penyusun memutuskan untuk melakukan pembahasan tentang "Hubungan Faktor- Faktor Penilaian Kinerja Terhadap Kepuasan Nasabah pada PT Bank Rakyat Indonesia (Persero), Tbk".

Identifikasi Masalah

Dari penjelasan latar belakang di atas maka rumusan masalah pada pembahasan ini adalah:

1. Faktor apa saja yang ditentukan oleh PT Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk untuk melakukan penilaian kinerja terhadap karyawannya.
2. Adakah hubungan faktor penilaian kinerja terhadap kepuasan nasabah.
3. Dari faktor-faktor penilaian kinerja tersebut mana yang memiliki pengaruh terbesar terhadap kepuasan nasabah

Tujuan Penelitian

Dari rumusan masalah di atas, maka tujuan penelitian ini adalah:

1. Untuk mengetahui faktor apa saja yang ditentukan oleh PT Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk dalam melakukan penilaian kinerja karyawannya.
2. Untuk mengetahui hubungan faktor penilaian kinerja terhadap kepuasan nasabah PT Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk.
3. Dari faktor-faktor penilaian kinerja tersebut mana yang memiliki pengaruh terbesar terhadap kepuasan nasabah.

Kegunaan

Kegunaan kajian ini adalah memberikan masukan signifikan dalam menilai kinerja karyawan Bank sehingga mampu meningkatkan kepuasan nasabah yang pada akhirnya meningkatkan loyalitasnya dan meningkatkan kepercayaan sekaligus meningkatkan jumlah nasabah. Nasabah pengaruh atau hubungan faktor-faktor atau indikator penilaian kinerja karyawan terhadap kepuasan nasabah yang dilaksanakan oleh PT Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk.

TINJAUAN LITERATUR

Penilaian Kinerja

Penilaian prestasi kerja menurut Utomo, Tri Widodo W. adalah proses untuk mengukur prestasi kerja pegawai berdasarkan peraturan yang telah ditetapkan, dengan cara membandingkan sasaran (hasil kerjanya) dengan persyaratan deskripsi pekerjaan yaitu standar pekerjaan yang telah ditetapkan selama periode tertentu. Standar kerja tersebut dapat dibuat baik secara kualitatif maupun kuantitatif.

Penilaian kinerja menurut Mondy dan Noe (1993:394) merupakan suatu sistem formal yang secara berkala digunakan untuk mengevaluasi kinerja individu dalam menjalankan tugas-tugasnya.

Dalam berbagai literatur pengembangan sumber daya manusia, digunakan berbagai istilah untuk kegiatan menilai prestasi kerja pegawai. Mulai dari istilah performance appraisal, employee evaluation, performance measurement, employee assessment, performance evaluation sampai pada employee's performance evaluation.

Dalam kaitannya dengan kebijakan personalia berdasarkan merit system, maka penilaian karya pegawai sebagai "proses sistematis untuk menilai segenap perilaku kerja pegawai dalam kurun waktu kerja tertentu yang akan menjadi dasar penetapan kebijakan personalia dan pengembangan pegawai."

Menurut Dessler (1997) penilaian prestasi kinerja adalah suatu proses penilaian prestasi kinerja pegawai yang dilakukan pemimpin perusahaan secara sistematis berdasarkan pekerjaan yang ditugaskan kepadanya. Menurut Handoko (1996) penilaian prestasi kinerja adalah proses mengevaluasi dan menilai prestasi kerja karyawan. Kegiatan ini dapat memperbaiki keputusan personalia dan memberikan umpan balik kepada para karyawan tentang pelaksanaan kerja mereka.

Hasibuan (2007:87) menyatakan: "Penilaian adalah kegiatan manajemen untuk mengevaluasi perilaku dan hasil kerja karyawan serta menetapkan kebijaksanaan selanjutnya."

Menurut Stoner et al. (1996) penilaian prestasi kinerja adalah proses yang meliputi:

- a. penetapan standar prestasi kerja;
- b. penilaian prestasi kerja aktual karyawan dalam hubungan dengan standar-standar ini; dan
- c. memberi umpan balik kepada karyawan dengan tujuan memotivasi orang tersebut untuk menghilangkan kemerosotan prestasi kerja.

Dalam beberapa definisi yang telah di kemukakan diatas maka terkandung maksud bahwa, yang disebut sebagai sistematis adalah terkait dengan adanya kejelasan tujuan, tahap-tahap pelaksanaan, metode serta kurun waktu penilaian pegawainya. Sedangkan yang dimaksud dengan segenap perilaku kerja pegawai adalah meliputi perilaku nampak (overt behaviour) dan perilaku tak nampak (covert behaviour).

Tujuan dan Manfaat Penilaian Kerja

Penilaian kinerja menurut Werther dan Davis (1996:342) mempunyai beberapa tujuan dan manfaat bagi organisasi dan pegawai yang dinilai, yaitu:

1. Performance Improvement. Yaitu memungkinkan pegawai dan manajer untuk mengambil tindakan yang berhubungan dengan peningkatan kinerja.
2. Compensation adjustment. Membantu para pengambil keputusan untuk menentukan siapa saja yang berhak menerima kenaikan gaji atau sebaliknya.
3. Placement decision. Menentukan promosi, transfer, dan demotion.
4. Training and development needs mengevaluasi kebutuhan pelatihan dan pengembangan bagi pegawai agar kinerja mereka lebih optimal.
5. Career planning and development. Memandu untuk menentukan jenis karir dan potensi karir yang dapat dicapai.

6. Staffing process deficiencies. Mempengaruhi prosedur perekrutan pegawai.
7. Informational inaccuracies and job-design errors. Membantu menjelaskan apa saja kesalahan yang telah terjadi dalam manajemen sumber daya manusia terutama di bidang informasi job-analysis, job-design, dan sistem informasi manajemen sumber daya manusia.
8. Equal employment opportunity. Menunjukkan bahwa placement decision tidak diskriminatif.
9. External challenges. Kadang-kadang kinerja pegawai dipengaruhi oleh faktor eksternal seperti keluarga, keuangan pribadi, kesehatan, dan lainlainnya. Biasanya faktor ini tidak terlalu kelihatan, namun dengan melakukan penilaian kinerja, faktor-faktor eksternal ini akan kelihatan sehingga membantu departemen sumber daya manusia untuk memberikan bantuan bagi peningkatan kinerja pegawai.
10. Feedback. Memberikan umpan balik bagi urusan kepegawaian maupun bagi pegawai itu sendiri.

Berdasarkan kesepuluh tujuan di atas, pihak manajemen PT Bank Rakyat Indonesia (Persero), Tbk mengarahkan tujuan penilaian kinerjanya untuk:

1. Memberikan feedback bagi pegawai dan urusan kepegawaian
2. Dipergunakan sebagai pertimbangan penentuan sistem reward
3. Dipergunakan sebagai pertimbangan promosi dan rotasi pegawai
4. Dipergunakan sebagai sumber informasi tentang kebutuhan pelatihan dan pengembangan pegawai.

Faktor-Faktor Penilaian Kinerja

PT Bank Rakyat Indonesia (Persero), Tbk dalam melakukan penilaian kinerja karyawan mempergunakan standart atau faktor-faktor yang di kemukakan oleh Supardi (1989: 69) faktor-faktor penilaian kinerja tersebut adalah:

1. Kualilas kerja,

Kualitas kerja ini meliputi akurasi, ketelitian, kerapian dalam melaksanakan tugas pekerjaan yang diberikan, mempergunakan dan memelihara alat-alat, memiliki ketrampilan dan kecakapan dalam bekerja. Kualitas kerja mengacu pada kualitas sumber daya manusia (Matutina,2001:205), kualitas sumber daya manusia mengacu pada:

 - a. Pengetahuan (Knowledge) yaitu kemampuan yang dimiliki karyawan yang lebih berorientasi pada intelejensi dan daya fikir serta penguasaan ilmu yang luas yang dimiliki karyawan.
 - b. Keterampilan (Skill), kemampuan dan penguasaan teknis operasional di bidang tertentu yang dimiliki karyawan.
 - c. Abilities yaitu kemampuan yang terbentuk dari sejumlah kompetensi yang dimiliki seorang karyawan yang mencakup loyalitas, kedisiplinan, kerjasama dan tanggung jawab.
2. Kuantitas kerja,

meliputi keluaran atau output dan target kerja dalam kuantitas kerja.
3. Hubungan kerja,

merupakan penilaian berdasar pada sikap dan kerjasama karyawan, terhadap pimpinan atau atasan, terhadap pihak perusahaan dan kesediaan dalam menerima perubahan kerja.
4. Penyesuaian pekerjaan,

merupakan penilaian prestasi kerja yang ditinjau dari kemampuan dalam melaksanakan tugasnya diluar pekerjaan maupun adanya tugas baru kecepatannya berpikir dan bertindak dalam bekerja.

5. Ketangguhan,
merupakan pengukuran dari segi kemampuan orang atau keandalan karyawan dalam melaksanakan tugas.
6. Keselamatan kerja,
yaitu penilaian tentang bagaimana perhatian karyawan terhadap keselamatan kerjanya.

Ada beberapa alasan mengapa PT Bank Rakyat Indonesia (Persero), Tbk menggunakan pendapat dari supardi yaitu karena pada penilaian kinerja yang akan dilakukan oleh pimpinan atau tim audit dilakukan terhadap beberapa karyawan dengan beberapa uraian pekerjaan yang berbeda-beda sehingga membutuhkan faktor yang berbeda pula agar mendapatkan hasil yang optimal.

Metode Penilaian Kinerja

Banyak metode dalam penilaian kinerja yang bisa dipergunakan, namun secara garis besar dibagi menjadi dua jenis, yaitu:

1. Past based methods adalah penilaian kinerja atas kinerja seseorang dari pekerjaan yang telah dilakukannya. Kelebihannya adalah jelas dan mudah diukur, terutama secara kuantitatif. Kekurangannya adalah kinerja yang diukur tidak dapat diubah sehingga kadang-kadang justru salah menunjukkan seberapa besar potensi yang dimiliki oleh seseorang. Selain itu, metode ini kadang-kadang sangat subyektif dan banyak biasanya.
2. Future based methods adalah penilaian kinerja dengan menilai seberapa besar potensi pegawai dan mampu untuk menetapkan kinerja yang diharapkan pada masa datang.

Kepuasan Nasabah

Pengertian secara umum mengenai kepuasan atau ketidakpuasan nasabah merupakan hasil dari adanya perbedaan - perbedaan antara harapan nasabah dengan kinerja yang dirasakan oleh nasabah tersebut. Dari beragam definisi kepuasan nasabah yang telah diteliti dan didefinisikan oleh para ahli pemasaran, dapat disimpulkan bahwa kepuasan nasabah merupakan suatu tanggapan perilaku nasabah berupa evaluasi purna beli terhadap suatu barang atau jasa yang dirasakannya (kinerja produk) dibandingkan dengan harapan nasabah.

Kepuasan nasabah ini sangat tergantung pada persepsi dan harapan nasabah itu sendiri. Faktor-faktor yang mempengaruhi persepsi dan harapan nasabah ketika melakukan pembelian suatu barang atau jasa adalah kebutuhan dan keinginan yang dirasakan oleh nasabah tersebut pada saat melakukan pembelian suatu barang atau jasa, pengalaman masa lalu ketika mengkonsumsi barang atau jasa tersebut serta pengalaman teman-teman yang telah mengkonsumsi barang atau jasa tersebut dan periklanan.

Didalam lingkungan yang kompetitif indikator yang dapat menunjukkan kepuasan nasabah adalah apakah nasabah tersebut akan membeli kembali dan menggunakan produk tersebut diwaktu yang akan datang. Adapun beberapa pengertian kepuasan konsumen menurut para peneliti adalah sebagai berikut:

Menurut kotler, Kepuasan adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang muncul setelah membandingkan antara persepsi atau kesan terhadap kinerja atau hasil suatu produk dan harapan-harapannya. Jadi, kepuasan merupakan fungsi dari persepsi atau kesan atas kinerja dan harapan. Jika kinerja berada dibawah harapan maka pelanggan tidak puas. Jika kinerja memenuhi harapan maka pelanggan akan puas. Jika kinerja melebihi harapan maka pelanggan akan amat puas atau senang. Kunci untuk menghasikan kesetiaan pelanggan adalah memberikan nilai pelanggan yang tinggi.

Kepuasan konsumen adalah tingkat perasaan konsumen setelah membandingkan antara apa yang dia terima dan harapannya (Umar, 2005:65). Seorang pelanggan, jika merasa

puas dengan nilai yang diberikan oleh produk atau jasa, sangat besar kemungkinannya menjadi pelanggan dalam waktu yang lama.

Menurut Philip Kotler dan Kevin Lane Keller yang dikutip dari buku Manajemen Pemasaran mengatakan bahwa Kepuasan Konsumen adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang muncul setelah membandingkan kinerja (hasil) produk yang dipikirkan terhadap kinerja yang diharapkan (2007:177).

Memuaskan kebutuhan konsumen adalah keinginan setiap perusahaan. Selain faktor penting bagi kelangsungan hidup perusahaan, memuaskan kebutuhan konsumen dapat meningkatkan keunggulan dalam persaingan. Konsumen yang puas terhadap produk dan jasa pelayanan cenderung untuk membeli kembali produk dan menggunakan kembali jasa pada saat kebutuhan yang sama muncul kembali dikemudian hari. Hal ini berarti kepuasan merupakan faktor kunci bagi konsumen dalam melakukan pembelian ulang yang merupakan porsi terbesar dari volume penjualan perusahaan.

Faktor Utama dalam Menentukan Tingkat Kepuasan Nasabah

Dalam menentukan tingkat kepuasan konsumen, terdapat lima faktor utama yang harus diperhatikan oleh perusahaan yaitu:

a. Kualitas Produk

Konsumen akan merasa puas bila hasil evaluasi mereka menunjukkan bahwa produk yang mereka gunakan berkualitas.

b. Kualitas Pelayanan

Terutama untuk industri jasa. Konsumen akan merasa puas bila mereka mendapatkan pelayanan yang baik atau yang sesuai dengan yang diharapkan.

c. Konsumen akan merasa bangga dan mendapatkan keyakinan bahwa orang lain akan kagum terhadap dia bila menggunakan produk dengan merek tertentu yang cenderung mempunyai tingkat kepuasan yang lebih tinggi. Kepuasan yang diperoleh bukan karena kualitas dari produk tetapi nilai sosial yang membuat konsumen menjadi puas terhadap merek tertentu.

d. Harga

Produk yang mempunyai kualitas yang sama tetapi menetapkan harga yang relatif murah akan memberikan nilai yang lebih tinggi kepada konsumennya.

e. Biaya

Konsumen yang tidak perlu mengeluarkan biaya tambahan atau tidak perlu membuang waktu untuk mendapatkan suatu produk atau jasa cenderung puas terhadap produk atau jasa itu.

METODE PENELITIAN

Pada penelitian ini, menggunakan metode deskriptif kualitatif dimana informasi yang didapatkan oleh penulis bersumber dari hasil wawancara mendalam dengan manajemen bank dan para pegawainya, serta nasabah terpilih. selbihnya peneliti menggunakan kuesioner dan kajian literatur. Dengan demikian data dalam penulisan ini juga menggunakan data sekunder. Dimana pengertian Data Sekunder adalah data yang diperoleh atau dikumpulkan peneliti dari berbagai sumber yang telah ada (peneliti sebagai tangan kedua). Data sekunder dapat diperoleh dari berbagai sumber seperti buku, laporan, artikel dan lain-lain.

PEMBAHASAN

Gambaran Umum PT Bank Rakyat Indonesia (Per sero), Tbk PT Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk adalah salah satu bank milik pemerintah yang terbesar di Indonesia. Pada awalnya Bank Rakyat Indonesia (BRI) didirikan di Purwokerto, Jawa Tengah oleh Raden Bei Aria Wirjaatmadja dengan nama De Poerwokertosche Hulp en Spaarbank der Inlandsche Hoofden atau "Bank Bantuan dan Simpanan Milik Kaum Priyayi Purwokerto", suatu lembaga keuangan yang melayani orang-orang berkebangsaan Indonesia (pribumi). Lembaga tersebut berdiri tanggal 16 Desember 1895, yang kemudian dijadikan sebagai hari kelahiran BRI.

Pada periode setelah kemerdekaan RI, berdasarkan Peraturan Pemerintah No. 1 tahun 1946 Pasal 1 disebutkan bahwa BRI adalah sebagai Bank Pemerintah pertama di Republik Indonesia. Dalam masa perang mempertahankan kemerdekaan pada tahun 1948, kegiatan BRI sempat terhenti untuk sementara waktu dan baru mulai aktif kembali setelah perjanjian Renville pada tahun 1949 dengan berubah nama menjadi Bank Rakyat Indonesia Serikat. Pada waktu itu melalui PERPU No. 41 tahun 1960 dibentuklah Bank Koperasi Tani dan Nelayan (BKTN) yang merupakan peleburan dari BRI, Bank Tani Nelayan dan Nederlandsche Maatschappij (NHM). Kemudian berdasarkan Penetapan Presiden (Penpres) No. 9 tahun 1965, BKTN diintegrasikan ke dalam Bank Indonesia dengan nama Bank Indonesia Urusan Koperasi Tani dan Nelayan.

Setelah berjalan selama satu bulan, keluar Penpres No. 17 tahun 1965 tentang pembentukan bank tunggal dengan nama Bank Negara Indonesia. Dalam ketentuan baru itu, Bank Indonesia Urusan Koperasi, Tani dan Nelayan (eks BKTN) diintegrasikan dengan nama Bank Negara Indonesia unit II bidang Rural, sedangkan NHM menjadi Bank Negara Indonesia unit II bidang Ekspor Impor (Exim).

Berdasarkan Undang-Undang No. 14 tahun 1967 tentang Undang-undang Pokok Perbankan dan Undang undang No. 13 tahun 1968 tentang Undang-undang Bank Sentral, yang intinya mengembalikan fungsi Bank Indonesia sebagai Bank Sentral dan Bank Negara Indonesia Unit II Bidang Rular dan Ekspor Impor dipisahkan masing-masing menjadi dua Bank yaitu Bank Rakyat Indonesia dan Bank Ekspor Impor Indonesia. Selanjutnya berdasarkan Undang-undang No. 21 tahun 1968 menetapkan kembali tugas-tugas pokok BRI sebagai bank umum.

Sejak 1 Agustus 1992 berdasarkan Undang-Undang Perbankan No. 7 tahun 1992 dan Peraturan Pemerintah RI No. 21 tahun 1992 status BRI berubah menjadi perseroan terbatas. Kepemilikan BRI saat itu masih 100% di tangan Pemerintah Republik Indonesia. Pada tahun 2003, Pemerintah Indonesia memutuskan untuk menjual 30% saham bank ini, sehingga menjadi perusahaan publik dengan nama resmi PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk., yang masih digunakan sampai dengan saat ini.

Penilaian Kinerja Pada PT Bank Rakyat Indonesia (Persero), Tbk

Penilaian kinerja bagi PT Bank Rakyat Indonesia (Persero), Tbk merupakan hal penting. Hal ini dikarenakan penilaian kinerja merupakan suatu alat untuk mengetahui seberapa besar output yang di hasilkan oleh masing-masing karyawan. Dari hasil penilaian kinerja tersebut pimpinan dapat menentukan berbagai macam keputusan, diantaranya yaitu promosi jabatan, kenaikan gaji, dan mutasi kerja, rekrutment.

Pada penilaian kinerja ini PT Bank Rakyat Indonesia (Persero), Tbk menentukan indikator atau faktor-faktor yang akan dinilai berdasarkan beberapa kriteria yang berpedoman pada pendapat dari Supardi. Faktor-faktor tersebut diantaranya adalah:

- a. Kualitas Kerja
- b. Kuantitas Kerja

- c. Hubungan kerja tim
- d. Penyesuaian kinerja
- e. Ketangguhan dan
- f. Keselamatan kerja

Dari pendapat Supardi diatas dapat mewakili seluruh faktor kinerja yang akan di nilai. Sedangkan untuk metode penilaian yang digunakan oleh PT Bank Rakyat Indonesia (Persero), Tbk adalah dengan menggunakan metode past based methode. Metode dinilai sangat sesuai dengan budaya kerja di PT Bank Rakyat Indonesia (Persero), Tbk. Past based methode adalah penilaian kinerja atas kinerja seseorang dari pekerjaan yang telah dilakukannya. Dengan metode ini pihak perusahaan akan lebih jelas dan mudah mengukur kualitas serta kuantitass kerja setiap karyawannya, terutama secara kuantitatif.

Adapun beberapa langkah yang dilaksanakan oleh PT Bank Rakyat Indonesia (Persero), Tbk untuk memudahkan penilaian kinerja adalah:

1. Yang harus dilakukan dalam menyusun sistem penilaian kinerja yaitu harus digali terlebih dahulu tujuan yang ingin dicapai oleh PT Bank Rakyat Indonesia(Persero), Tbk dengan adanya sistem penilaian kinerja yang akan disusun. Hal ini menjadi penting karena dengan mengetahui tujuan yang ingin dicapai akan lebih memudahkan dalam menentukan desain penilaian kinerja.
2. Menetapkan standar yang diharapkan dari suatu jabatan, sehingga akan diketahui dimensi-dimensi apa saja yang akan diukur dalam penilaian kinerja. Dimensi-dimensi tersebut tentunya harus sangat terkait dengan pelaksanaan tugas pada jabatan itu. Tahap ini biasanya dapat dilakukan dengan menganalisa jabatan (job analysis) atau menganalisa uraian tugas masing-masing jabatan.

Dari uraian langkah-langkah yang dilakukan oleh PT Bank Rakyat Indonesia dalam pelaksanaan penilaian kinerja dapat diperoleh hasil bahwa penilaian kinerja karyawan memiliki nilai yang baik. Hal ini dikarenakan beberapa faktor yang menjadi motivasi karyawan dalam pelaksanaan pelayanannya. Motivasi tersebut diantaranya berupa:

- a. Kompensasi
- b. Pelatihan
- c. Promosi jabatan yang ditawarkan
- d. Serta aturan pelaksanaan kerja yang jelas dan telah di cantumkan dalam GCG (Good Corporate Governance)

Hubungan Faktor-Faktor Penilaian Kinerja Terhadap Kepuasan Pelanggan

Berdasarkan uraian pembahasan diatas maka dapat kita ketahui bahwa penilaian kinerja yang dilakukan oleh PT Bank Rakyat Indonesia (Persero), Tbk memiliki nilai yang baik. Hal ini dapat dari beberapa faktor yang dijadikan standart penilaian kinerja karyawan memiliki nilai baik, diantaranya yaitu:

- a. Kualitas kerja

Hampir seluruh karyawan PT Bank rakyat Indonesia (Persero), Tbk terutama karyawan pada bagian frontliner, karena bagian ini memiliki peranan yang sangat penting pada perusahaan karena berhubungan langsung dengan nasabah dalam memberikan pelayanan jasa perbankan. Ibarat pedang mereka adalah ujung tombak dari perusahaan. Maka perusahaan juga harus memberikan motivasi terhadap karyawan pada bagian ini agar mereka tetap menjaga kestabilan kinerjanya agar nasabah dapat terpuaskan.

- b. Kuantitas kerja
Dengan adanya kualitas kerja yang baik maka secara bersamaan pula kuantitas kerja akan meningkat sehingga karyawan akan mampu menyelesaikan pekerjaan mereka tepat waktu dengan kuantitas kerja yang sesuai.
- c. Hubungan kerja tim
Dalam menjaga kualitas tim agar tetap kompak dan mampu menjalankan visi misi perusahaan secara bersama-sama dapat dirasakan baik. Karena perusahaan rutin mengadakan forum pelatihan yang di ikuti oleh seluruh karyawan. Sehingga karyawan memiliki kedekatan yang baik dengan sesama karyawan dan dengan atasannya.
- d. Penyesuaian pekerjaan
Dalam hal penyesuaian pekerjaan setiap karyawan memiliki kemampuan yang berbeda-beda. Namun secara keseluruhan mereka mampu dengan mudah membantu ataupun menggantikan posisi karyawan lain pada saat karyawan tersebut berhalangan masuk. Seperti contohnya CS akan menggantikan posisi Teller ketika pejabat Teller berhalangan masuk. Dan CS mampu mengerjakan pekerjaan Teller dengan baik. Sehingga dapat dikatakan mampu menyesuaikan diri dengan baik terhadap pekerjaan baru.
- e. Ketangguhan dan Keselamatan Kerja
pada penilaian ketangguhan dan keselamatan kerja di berikan kepada karyawan marketing. Karena sesuai dengan jobdescription mereka yang memerlukan ketangguhan dalam menghadapi kriteria nasabah yang bermacam-macam serta seberapa besar mereka memiliki kemampuan dalam mencari nasabah. serta penilaian terhadap bagaimana mereka menjaga keselamatan mereka dalam menjalankan pekerjaan mereka, yaitu dengan menjaga norma - norma kesopanan dan mengenal budaya daerah dimana mereka melaksanakan tugas. Karena mereka merupakan karyawan yang melaksanakan pekerjaannya sebagian besar di luar kantor atau terjun langsung ke lapangan. Dalam hal ini karyawan marketing memiliki nilai yang baik dalam menjaga ketangguhan dan keselamatan kerjanya.

Hal-hal tersebut diatas berdampak pada kualitas pelayanan yang baik pula terhadap nasabah, dengan kuantitas pelayanan yang tinggi. Maka secara otomatis pula akan berpengaruh positif terhadap kepuasan nasabah.

Bagi PT Bank Rakyat Indonesia (Persero), Tbk kepuasan nasabah merupakan prioritas utama dalam penentuan kelangsungan perusahaan. Karena dengan meningkatnya kepuasan nasabah maka tingkat kepercayaan nasabah pun akan ikut meningkat dan akan meningkatkan laba perusahaan sehingga kelangsungannya akan tetap terjaga.

Sehingga dapat disimpulkan bahwa H1 telah tercapai dengan baik dimana PT Bank Rakyat Indonesia (Persero), Tbk menentukan faktor-faktor penilaian kinerja yang sesuai dan tepat sasaran. H2 berpengaruh positif hal ini ditunjukkan dengan adanya hubungan antara penilaian kinerja karyawan yang baik akan berpengaruh positif terhadap kepuasan nasabah. Faktor penilaian kinerja yang memiliki nilai pengaruh yang tinggi adalah kualitas dan kuantitas kerja karyawan PT Bank Rakyat Indonesia (Persero), Tbk. Dengan demikian maka hipotesis 1 dan 2 telah terpenuhi dengan baik.

KESIMPULAN

Hasil penelitian menunjukkan bahwa penilaian kinerja karyawan berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan nasabah. Selanjutnya, kepuasan nasabah akan berpengaruh secara signifikan terhadap kepercayaan nasabah, dan kemudian kepercayaan nasabah

berpengaruh secara signifikan terhadap kesetiaan nasabah dan hal tersebut akan sangat berpengaruh terhadap kelangsungan perusahaan.

Saat ini fokus perusahaan telah diarahkan kepada kepentingan nasabah. Nasabah yang puas akan loyal dan perusahaan mendapatkan laba dari hubungan yang terbina dalam jangka panjang. Temuan penelitian ini menunjukkan bahwa adanya peningkatan penilaian kinerja karyawan akan berpengaruh terhadap kinerja yang dihasilkan dan akan memberikan pengaruh positif terhadap kepuasan nasabah.

SARAN

Penilaian kinerja merupakan suatu keniscayaan dalam pelaksanaan pekerjaan sehingga keberadaannya sangat diharapkan sehingga meningkatkan motivasi kerja karyawan. Penilaian kinerja dapat menjadi penggerak bagi karyawan agar tetap stabil dan mempertahankan kinerja yang baik bagi perusahaan. Karenanya, dapat diraih kinerja yang lebih baik dan kepuasan nasabah akan tercapai. Selanjutnya, kesetiaan nasabah akan diperoleh perusahaan sehingga mampu memberikan laba yang besar serta menjamin kelangsungan hidup perusahaan.

DAFTAR PUSTAKA

- Dessler, Gary. (1997). Manajemen Sumber Daya Manusia. Jakarta: Prenhallindo.
- Hasibuan, S. P, Melayu, 2007, Manajemen Sumber daya Manusia, cetakan kesepuluh, Penerbit Bumi Aksara, Jakarta.
- Kotler, Philip Dan Kevin Lane Keller. 2007. Manajemen Pemasaran. Edisi Kedua Belas. Indeks : Jakarta
- Matutina, 2001. Manajemen Sumber daya Manusia , cetakan kedua, Gramedia Widia Sarana Indonesia, Jakarta.
- Mondy, R.W., Noe, R.M., Premeaux, S.R.,(1993), Human Resource Management (5rded.), Massachusetts, Allyn and Bacon.
- Stoner, J.A.F. et al. 1996. Manajemen. Prenhalindo, Jakarta.
- Supardi. 1989. Manajemen Personalia II. Yogyakarta: BPFE UII.
- T. Hani Handoko. 1996, Manajemen Perencanaan dan Sumber Daya Manusia. Yogyakarta : PT. BPFE
- Umar, Husein. 1997. Study Kelayakan Bisnis. Edisi Ketiga. Gramedia Pustaka Utama : Jakarta
- Werther, William B. & Keith Davis. 1996. Human Resources And Personal Management. International Edition. McGraw-Hiil, Inc., USA.