Motivasi PT. Bank Rakyat Indonesia Dalam Meningkatkan Kinerja Karyawan

Studi Kuantitatif Deskriptif Motivasi PT. BRI Cabang Asia Afrika Dalam Meningkatkan Kinerja Karyawan

Bank Rakyat Indonesia's Motivation On Improving Employee's Performance Quantitative Study Descriptive Bank Rakyat Indonesia's Motivation On Improving Employee's Performance

[1]Aliviani Rahma B, [2]Ike Junita Triwardhani

[1,2]Bidang Kajian Manajemen Komunnikasi, Fakultas Ilmu Komunikasi, Universitas Islam Bandung, Jl. Tamansari No. 1 Bandung 40116

e-mail: [1]Alivianirahma@ymail.com, [2]junitatriwardhani@yahoo.com

Abstract. Motivation is a psychological process that drives someone to do something. Motivation can come from a boost inside and outside of oneself. It is important for any agency / company to understand the motivation, because motivation is closely linked to the productivity and success of individuals and companies to reach their goals. Labor productivity is influenced by motivation, therefore, individuals who have high motivation tend to be more productive than individuals who have low motivation. The purpose of this study is to determine the kinds of motivation given by PT.BRI Branch of Asia and Africa in improving employee performance, to determine the obstacles that BRI face when it provides motivation to improve the performance of employees, and to find out the benefits of motivation Which BRI has when motivation is applied to improve employee performance. The method used in this research is quantitative method with a descriptive study approach. Data is obtained through direct interviews with Mirdyawati Ardyarini Bawono as Commercial Marketing Manager at PT. BRI Branch of Asia Afrika, Dadi Sutedi as Supervisor of Human Resources at PT. BRI branch Asia Afrika, Muhammad Ikhsan as ADK Supervisor Branch PT.BRI Briguna in Asia and Africa. In addition, data is also obtained through library research and observation. Based on the result of the research conducted finally it shows to us that what BRI has achieved is because BRI is able to build the internal and external motivation to its employees by enforcing a system of reward and punishment strictly and consistently. In addition, it is known also what constraints and benefits of providing motivation to employees which PT.BRI Branch of Asia Africa get so that finally the motivation affect employee's morale to be well established.

Keywords : Motivation, kinds of motivation, The constraints of providing motivation, The benefits of motivation

Abstrak. Motivasi adalah proses psikis yang mendorong seseorang untuk melakukan sesuatu. Motivasi dapat bersumber dari dorongan dalam diri maupun dari luar diri seseorang. Sangatlah penting bagi setiap instansi/perusahaan untuk memahami motivasi, karena motivasi berhubungan erat dengan produktivitas dan keberhasilan seseorang dan perusahaan dalam mencapai tujuannya. Produktivitas kerja dipengaruhi oleh motivasi, oleh sebab itu individu yang memiliki motivasi tinggi cenderung lebih produktif daripada individu yang memiliki motivasi yang rendah. Tujuan penelitian ini untuk mengetahui bentuk motivasi yang diberikan PT.BRI Cab Asia Afrika dalam meningkatkan kinerja karyawan, untuk mengetahui kendala yang dihadapi PT. BRI Cabang Asia Afrika saat memberikan motivasi untuk meningkatkan kinerja karyawan, dan untuk mengetahui manfaat pemberian motivasi yang diberikan PT. BRI Cab Asia Afrika dalam meningkatkan kinerja karyawan. Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode penelitian kuantitatif dengan pendekatan studi deskriptif. Data yang diperoleh didapatkan melalui wawancara secara langsung dengan Mirdyawati Ardyarini Bawono sebagai Manajer Pemasaran Komersial di PT. BRI Cabang Asia Afrika, Dadi Sutedi sebagai Supervisor Sumber Daya Manusia di PT. BRI Cabang Asia Afrika, Muhammad Ikhsan sebagai Supervisor ADK Briguna di PT.BRI Cabang Asia Afrika. Selain itu data diperoleh melalui studi kepustakaan dan observasi. Berdasarkan hasil dari penelitian yang dilakukan akhirnya dapat diketahui bahwa apa yang diraih BRI selama ini adalah karena BRI mampu membangun motivasi internal dan eksternal para karyawannya melalui sistem pemberian reward dan punishment yang diterapkan secara ketat dan konsisten. Selain itu, dapat diketahui pula apa kendala dan manfaat dari pemberian motivasi tersebut kepada para pegawai PT.BRI Cabang Asia Afrika sehingga motivasi tersebut berdampak kepada semangat kerja pegawai yang terbangun dengan baik.

Kata Kunci : Motivasi, Bentuk Motivasi, Kendala Motivasi, Manfaat Motivasi

A. Pendahuluan

Sumber daya manusia merupakan salah satu unsur yang sangat menentukan keberhasilan suatu organisasi mencapai tujuan, orang merupakan unsur yang sangat penting dalam organisasi. Untuk mencapai tujuan organisasi maka salah satu hal yang perlu dilakukan manajer adalah memberikan daya pendorong yang mengakibatkan, menyalurkan dan memelihara perilaku para pegawai agar bersedia bekerja sesuai dengan yang di inginkan organisasi. daya pendorong tersebut disebut sebagai motivasi. Motivasi berasal dari kata latin movere yang berarti dorongan, daya penggerak atau kekuatan yang menyebabkan suatu tindakan atau perbuatan. Kata movere, dalam bahasa Inggris sering disepadankan dengan motivation yang berarti pemberian motif, penimbulan motif, atau hal yang menimbulkan dorongan atau keadaan yang menimbulkan dorongan. secara harfiah motivasi merupakan pemberian motif (Suwatno dan Doni, 2011 :169).

Adapun kehidupan manusia tidak terlepas dari peran komunikasi yang menjadi kebutuhan utama sehari-hari, karena dibutuhkan dalam berinteraksi, sehingga manusia dengan komunikasi tidak dapat dipisahkan, Komunikasi sebagai proses penyampaian pesan/informasi dari komunikator kepada komunikan dilakukan melalui media yang dapat melahirkan feed back (respon/timbal balik). Komunikasi akan efektif jika antara komunikator dengan komunikan saling mengetahui, mengerti, dan memahami maksud dan tujuan komunikasi, sehingga dapat meminimalisasi miss communication/salah pengertian. Sejalan dengan komunikasi sangat luas, maka dalam aktivitas secara operasional akan diperlukan pengelolaan agar dalam berlangsung dengan tertib dan teratur, sehingga dibutuhkan manajemen komunikasi.

Di dalam organisasi selalu terdapat bentuk komunikasi yang merupakan masalah penting untuk kelangsungan berjalannya suatu organisasi atau perusahaan, yang terdiri dari pimpinan dan karyawan atau anggota. Di antara kedua belah pihak harus terjalin *two way communications* atau komunikasi dua arah atau komunikasi timbal balik. Oleh karena itu baik karyawan maupun pimpinan harus memahami tentang teori komunikasi organisasi, agar proses komunikasi berjalan lancar.

PT Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk adalah salah satu bank pemerintah terbesar di Indonesia dan sangat dekat dengan kalangan masyarakat. Dikatakan dekat karena BRI memiliki unit-unit pelayanan hingga ke daerah-daerah pedesaan. Sesuatu yang tidak dilakukan oleh bank-bank pemerintah lainnya maupun bank-bank swasta. Bank yang telah meraih penghargaan sebagai *Bank of The Year 2015 Indonesia* dalam ajang *Bank of The Year Awards 2015* dari *The Banker (*majalah khusus perbankan internasional ini) semakin berkibar terbukti dengan kinerja keuangan untuk tahun 2015, dengan pencapaian *total income* yang meningkat sebesar 14,6% *yoy* menjadi Rp 96,4 triliun, dan *Net Interest Income* yang tumbuh sebesar 12,8% *yoy* menjadi Rp. 56,5 triliun. Sementara itu, perolehan *Net Profit* atau laba bersih setelah taksiran pajak tercatat sebesar Rp. 25,2 triliun. Dari sisi portofolio kredit, total kredit *(outstanding loans)* yang sudah disalurkan oleh Bank BRI hingga akhir tahun 2015 mencapai Rp 558,4 triliun, atau naik sebesar 13,9% dibandingkan periode yang sama tahun lalu. Dari semua segmen kredit, secara prosentase segmen mikro masih mendominasi dengan pertumbuhan sebesar 16,8% *yoy* menjadi Rp. 178,9 triliun, dengan jumlah nasabah yang meningkat menjadi 7,8 juta nasabah dari 7,3 juta nasabah secara *year on year*. BRI dalam laporan kinerjanya di 2016 mencatatkan laba bersih perusahaan yang mencapai Rp 25,7 triliun. Angka ini meningkat dibandingkan tahun 2015 yaitu Rp 25,2 triliun. *(*http://www.bri.co.id/news/275*)*.

Keberhasilan sebuah institusi dalam meraih sebuah prestasi tentunya tidak

lepas dari kualitas kinerja individu-individu yang ada pada institusi tersebut. Karenanya, prestasi yang diraih oleh BRI bukanlah sebuah prestasi yang datang begitu saja tanpa sebuah upaya, melainkan diraih melalui perjuangan, disiplin, dan komitmen SDM yang benar-benar dijaga secara konsisten oleh institusi BRI. Perjuangan, disiplin, dan komitmen itu sendiri tidak hadir begitu saja, kecuali ada faktor penyebab atau faktor pemicunya. Sangat dipastikan bahwa faktor penyebab atau faktor pemicu tersebut tidak hanya satu, tetapi banyak. Salah satunya, adalah kemampuan BRI membangkitkan motivasi kerja yang ada pada individu SDM (aspek internal) serta memelihara dan meningkatkan motivasi individu SDM tersebut melalui berbagai fasilitas yang disediakan BRI dengan segala bentuk manifestasinya. Keberadaan motivasi dalam diri seseorang sangat penting, apalagi bagi seorang pegawai karena pengaruh motivasi sangat signifikan terhadap produktivitas kinerja seseorang. Semakin tinggi motivasi seseorang dalam bekerja, akan semakin tinggi pula produktivitas yang dihasilkannya. Ketika produktivitas para pegawai dalam sebuah institusi tinggi maka akan berdampak kepada keberhasilan institusi tersebut. Hanya masalahnya, motivasi dalam diri seorang pegawai tidak bisa dipastikaan selamanya stabil, bahkan seringkali mengalami pasang surut.

Oleh karena itu, penulis tertarik untuk melakukan penelitian terkait keberhasilan BRI dari sisi pandang pengelolaan motivasi yang diterapkan institusi BRI terhadap para pegawainya. Adapun institusi BRI yang menjadi sampel dalam obyek penelitian ini adalah BRI Cabang Asia Afrika yang berlokasi di Jl. Asia Afrika No. 57-59, Bandung.

B. Landasan Teori

Motivasi adalah suatu permasalahan yang kompleks. karena di dalamnya menyangkut hal-hal yang meliputi perasaan, pikiran, dan pengalaman dari masing-masing individu, yang dipengaruhi hubungan baik dari dalam organisasi maupun dari luar organisasi (Ruliana, 2014: 114). Secara umum dapat dijelaskan bahwa motivasi merupakan penyebab seseorang untuk bertindak atau berusaha dalam pencapaian tujuan tertentu. Tentu banyak faktor yang menyebabkan karyawan mempunyai motivasi kerja yang tinggi atau rendah, namun secara garis besar motivasi dapat bersumber dari faktor internal dan faktor eksternal tergantung dari mana suatu kegiatan dimulai

Menurut Hasibuan (2012) pemberian motivasi pada pegawai bermanfaat untuk: a) mendorong gairah dan semangat kerja pegawai; (b) meningkatkan moral dan kepuasan kerja; (c) meningkatkan produktivitas kerja; (d) mempertahankan loyalitas dan kestabilan dan menurunkan tingkat absensi karyawan; dan (e) meningkatkan kedisiplinan dan menurunkan tingkat absensi karyawan. Dengan demikian motivasi berfungsi untuk: (a) meningkatkan hasil kerja; (b) mempercepat proses penyelesaian pekerjaan; dan (c) sebagai sarana pencapaian tujuan dan pengembangan prestasi.

Hambatan-hambatan yang dihadapi pemimpin dalam pemberian motivasi yaitu perbedaan sifat dan karakter, kurang adanya keterbukaan pegawai, dan kurangnya kepuasan kerja pegawai. Adapun didalam melakukan kegiatan tak jarang ditemuinya hambatan yang mampu menghambat pencapaian tujuan dari kegiatan tersebut. Begitu pula halnya dengan pelaksanaan motivasi kerja karyawan yang tidak selamanya berjalan sesuai dengan harapan pimpinan. Hal ini disebabkan adanya kendala-kendala yang harus dihadapinya

Kendala-kendala tersebut antara lain:

1. Untuk menentukan alat motivasi yang paling tepat sulit karena setiap individu karyawan tidak sama.

2. Kemampuan perusahaan terbatas dalam menyediakan fasilitas dan insentif
3. Manajer sulit mengetahui motivasi kerja setiap individu karyawan
4. Manajer sulit memberikan insentif yang adil dan layak. (Hasibuan, 2003:10)

Peneliti melalui skripsi ini akan menggambarkan bahwa betapa BRI sangat menyadari pentingnya motivasi dalam menggerakkan SDM agar bekerja secara maksimal. Teori motivasi berdasarkan hierarki teori kebutuhan milik Abraham Maslow dijadikan referensi dalam menentukan kebijakan terkait motivasi yang diberikan agar para pegawainya bisa fokus pada pekerjaan mereka. Seperti diketahui, Abraham Maslow membuat hipotesis bahwa dalam setiap diri manusia terdapat hierarki dari lima kebutuhan, yaitu fisiologis (rasa lapar, haus, seksual, dan kebutuhan fisik lainnya), rasa aman (rasa ingin dilindungi dari bahaya fisik dan emosional), sosial (rasa kasih sayang, kepemilikan, penerimaan, dan persahabatan), penghargaan (faktor penghargaan internal dan eksternal), dan aktualisasi diri (pertumbuhan, pencapaian potensi seseorang, dan pemenuhan diri sendiri).

Peneliti menggunakan metode kuantitatif dengan jenis penelitian deskriptif dalam penelitian ini dengan tujuan untuk memaparkan dan menggambarkan Motivasi PT. BRI dalam Meningkatkan Kinerja Karyawan. Pendekatan Kuantitatif jenis penelitian deskriptif (descriptive) yang bertujuan membuat pencanderaan/ lukisan/ deskripsi mengenai fakta-fakta dan sifat-sifat suatu populasi atau daerah tertentu secara sistematik, faktual dan teliti, serta meluas dari beberapa variabel tertentu saja (tidak mendalam seperti studi kasus) (Ardianto. 2014: 48-49).

C. Hasil dan Pembahasan

Motivasi ini memang merupakan sesuatu yang harus dikelola dengan baik mengingat bahwa karyawan yang bekerja dalam suatu organisasi memiliki karakteristik dan latar belakang yang berbeda-beda serta kebutuhan dan keinginan yang berbeda-beda pula. Perbedaan masing-maisng individu tersebut juga mengakibatkan perbedaan prestasi/produktivitas kerja mereka. Oleh karena itu, perbedaan tersebut haruslah ditangani dengan sebaik-baiknya agar tidak menjadi faktor yang melemahkan organisasi tetapi sebaliknya justru menguatkannya. Dengan kata lain, bagaimana perbedaan-perbedaan tersebut dikelola dengan baik yang akhirnya dapat diubah menjadi sebuah motivasi yang mampu menjadi daya dorong dalam meningkatkan produktivitas dan kinerja mereka. Disinilah peran seorang manajer yang kredibel dituntut.

Tentu banyak faktor yang menyebabkan karyawan mempunyai motivasi kerja yang tinggi atau rendah, namun secara garis besar motivasi dapat bersumber dari faktor internal dan faktor eksternal tergantung dari mana suatu kegiatan dimulai.

BRI sangat memahami bahwa membangkitkan motivasi internal akan menguatkan loyalitas karyawan kepada perusahaan. Hal tersebut dikarenakan bisa saja karyawan malah lebih termotivasi untuk pindah ke perusahaan lain yang memberikan kompensasi yang lebih besar. BRI sangat memahami itu dan karenanya, memiliki pola tertentu untuk menumbuh kembangkan motivasi internal ini. Bentuk Motivasi yang diberikan kepada karyawan berupa reward, Untuk memelihara serta meningkatkan motivasi internal para karyawannya, BRI memberikan berbagai bentuk reward. Hanya bentuk reward ini berbeda antara satu divisi dengan divisi lainnya. Khusus untuk bidang marketing ada 3 (tiga) bentuk reward yang diberikan :

1. Insentif jangka pendek. Insentif ini diberikan kepada karyawan yang memenuhi target setiap per triwulan. Reward ini bisa berupa uang/voucher atau bentuk lainnya.

2. Insentif jangka panjang. Insentif ini diberikan berdasarkan evaluasi per tahun dengan memperhitungkan akumulasi raihan prestasi karyawan per triwulannya.
3. Insentif berupa peningkatan karir, naik grade, atau dipromosikan untuk naik jabatan yang lebih tinggi.

Salah satu motivasi eksternal yang diberikan BRI adalah mengikut-sertakan atau memperkenankan para karyawannya mengikuti berbagai pendidikan yang diselenggarakan oleh lembaga pendidikan yang ada diluar institusi BRI agar wawasan dan kemampuan/skill mereka semakin meningkat. Selain itu, BRI pun menyelenggarakan berbagai aktivitas semacam gathering dimana pada kesempatan tersebut BRI mengundang motivator dari pihak luar. Bentuk aktivitas lainnya adalah berupa refreshing yang bertujuan untuk menghilangkan kejenuhan serta lebih mempererat kebersamaan.

BRI sejauh ini belum menemui kendala berarti terkait kendala yang datangnya dalam diri karyawan karena sejak dini BRI sudah menerapkan secara ketat kebijakan terkait reward dan punishment. Secara institusi, BRI lebih terpusat kepada bagaimana memelihara dan meningkatkan semangat kerja mereka agar dapat bekerja sesuai target. Terhadap karyawan yang tidak dapat meningkatkan produktivitas maupun kinerjanya, BRI sudah menetapkan peraturan terkait hal tersebut, artinya ada punishment tertentu. Punishment terberat adalah pemutusan hubungan kerja (PHK).

Terkait kendala karena faktor lingkungan tidak begitu signifikan. Kendalanya lebih kental terasa pada aspek budaya kerja. Di BRI Cabang Asia Afrika terdiri dari banyak bidang/bagian. Berbeda bidang/bagian berarti berbeda garapan pekerjaan dan hal tersebut tentunya berakibat pada perbedaan perilaku budaya kerja. Yang dilakukan oleh masing-masing pimpinan atau manajer adalah berupaya untuk menyamakan budaya kerja yang berbeda tersebut menjadi sinkron dan sinergis.

Para pejabat yang menjadi responden dalam penelitian ini semuanya mengakui sepenuhnya bahwa motivasi menjadi faktor utama yang dapat mendorong semangat kerja karyawan untuk bekerja secara maksimal. Peningkatan semangat kerja tersebut kemudian berdampak pada pencapaian target. Selain itu, ketika motivasi sudah terbangun maka hal tersebut dapat meningkatkan loyalitas pegawai terhadap institusi BRI. Dalam hal ini motivasi memang sangat berpengaruh terhadap kinerja karyawan mereka dapat menyelesaikan tugasnya dengan baik dan tepat waktu sehingga tidak diragukan lagi bahw a PT. BRI selalu mendapatkan penghargaan menjadi salah satu Bank BUMN terbaik di Indonesia yang selalu melayani dengan setulus hati kepada nasabah sesuai dengan visi dan misinya.

Seorang karyawan yang termotivasi cenderung lebih produktif daripada yang tidak termotivasi. Motivasi merupakan salah satu faktor penting untuk meningkatkan produktivitas kerja, yang pada gilirannya akan meningkatkan keuntungan organisasi atau perusahaan.

Dalam hal ini di PT.BRI cabang Asia afrika motivasi kerja mempengaruhi produktivitas kerja karyawan dapat dilihat dari pekerjaan karyawan yang dapat selesai dengan baik dan benar, dan juga sejauh mana efektivitas pemberian motivasi kerja secara internal dan eksternal sudah sangat efektif. Adapun sanksi yang diberikan kepada karyawan apabila karyawan tidak dapat bekerja/ melangguran aturan yang telah ditetapkan berdasarkan undang-undang pekerja tidak cakap di dalam undang-undang tersebut terdapat kriteria-kriteria nya dan terdapat bagaimana tindakan sanksi yang harus di berikan adapun sanksi yang paling terberat adalah PHK (pemutusan hubungan kerja).

D. Kesimpulan

Adapun bentuk motivasi internal untuk memelihara serta meningkatkan motivasi internal para karyawannya, BRI memberikan berbagai bentuk reward. Hanya bentuk reward ini berbeda antara satu divisi dengan divisi lainnya. Khusus untuk bidang marketing ada 3 (tiga) bentuk reward yang diberikan : Insentif jangka pendek. Insentif ini diberikan kepada karyawan yang memenuhi target setiap per triwulan. Reward ini bisa berupa uang/voucher atau bentuk lainnya, Insentif jangka panjang. Insentif ini diberikan berdasarkan evaluasi per tahun dengan memperhitungkan akumulasi raihan prestasi karyawan per triwulannya, Insentif berupa peningkatan karir, naik grade, atau dipromosikan untuk naik jabatan ke posisi yang lebih tinggi. Untuk bagian pelayanan seperti cs, teller, satpam ada tim khusus yang memantau dan memberikan penilaian sehingga akan ada the best front liner, cs, satpam dan nantinya akan diberi hadiah berupa uang tunai atau barang seperti handphone, laptop dll. Adapun hal lainnya seperti diberikannya uang cuti berbayar dan jaminan kesehatan.

Sementara motivasi eksternal yang diberikan BRI kepada para karyawannya adalah dengan mengikut-sertakan atau memperkenankan para karyawannya mengikuti berbagai pendidikan yang diselenggarakan oleh lembaga pendidikan yang ada diluar institusi BRI agar wawasan dan kemampuan/skill mereka semakin meningkat. Selain itu, BRI pun menyelenggarakan berbagai aktivitas semacam gathering dimana pada kesempatan tersebut BRI mengundang motivator dari pihak luar untuk membangkitkan dan memupuk motivasi para karyawannya. Bentuk aktivitas lainnya adalah berupa refreshing yang bertujuan untuk menghilangkan kejenuhan, mempererat kebersamaan serta rasa memiliki mereka terhadap institusi.

Dalam upaya membangun motivasi para karyawannya, BRI hampir tidak mengalami kendala berarti. Kendala yang dihadapi BRI lebih kepada bagaimana menyamakan budaya kerja para karyawannya yang menyebar di berbagai bidang pekerjaan yang berbeda sehingga menjadi sinkron dan sinergis.

Adapun manfaat dari motivasi bagi BRI adalah bahwa motivasi menjadi faktor utama yang dapat mendorong semangat kerja karyawan untuk bekerja secara maksimal Peningkatan semangat kerja tersebut kemudian berdampak pada pencapaian target. Selain itu, ketika motivasi sudah terbangun maka hal tersebut dapat pula meningkatkan loyalitas pegawai terhadap institusi BRI. Manfaat lainnya adalah dapat meningkatkan produktivitas dan kinerja para karyawan.

Daftar Pustaka

Ardianto, Elvinaro. 2014. Metodologi Penelitian untuk Public Relations. Cetakan Ketiga. Bandung: Simbiosa Rekatama Media

Hasibuan, Malayu S.P, 2003, Manajemen Sumber Daya Manusia, Edisi Revisi, Bumi Aksara, Jakarta

Hasibuan, Malayu S. P 2012, Manajemen Sumber Daya Manusia., Jakarta : PT. Bumi Aksara

Ruliana, Poppy.2014. Komunikasi Organisasi : Teori dan Studi Kasus. Jakarta : PT Raja Grafindo Persada

Suwatno dan Donni Juni Priansa. 2011. Manajemen SDM dalam Organisasi Publik dan Bisnis. Bandung: Alfabeta.

Sumber Lain:

http://www.bri.co.id/news/275