



Analisis Kinerja Karyawan pada Hana Bank Gatot Subroto Jakarta



Agung Maulana

Program Studi Manajemen, Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Pamulang, Indonesia

Email: maulana4606@gmail.com

Article Info	Abstract
Article History Received: 2023-08-19 Revised: 2023-08-27 Published: 2023-08-31 Keywords: <i>Evaluation;</i> <i>Performance;</i> <i>Bank;</i> <i>Hana.</i>	Performance appraisal is needed by every business organization to determine the results or level of success of employees. Through performance appraisal, the results can be used for purposes including human resource decisions, evaluation, and feedback. Positive feedback will show that employees feel valued from their work and can tell what things need to be improved from them so that employees will improve their performance, the purpose of this research is to find out how employees work at Hana Bank, this research uses the method model qualitative approach with descriptive analysis techniques, employee performance at Hana Bank Gatot Subroto Jakarta still has obstacles in maximizing employee performance such as: Absences, employee absences at Hana Bank Gatot Subroto Jakarta still show a bad percentage, this greatly affects the performance and discipline of employees in carrying out duties and responsibilities, then problems in communication that result in non-delivery of accepted job duties and responsibilities. There are findings that the work quality of Hana Bank Gatot Subroto Jakarta employees is very good, where Hana Bank Gatot Subroto Jakarta always improves good facilities to increase and maintain employee satisfaction and quality to improve employee performance.
Artikel Info Sejarah Artikel Diterima: 2023-08-19 Direvisi: 2023-08-27 Dipublikasi: 2023-08-31 Kata kunci: <i>Penilaian;</i> <i>Kinerja;</i> <i>Bank;</i> <i>Hana.</i>	Abstrak Penilaian kinerja diperlukan oleh setiap organisasi bisnis untuk mengetahui hasil atau tingkat keberhasilan karyawan. Melalui penilaian kinerja, hasilnya dapat digunakan untuk tujuan yang meliputi keputusan sumber daya manusia, evaluasi, dan umpan balik. Umpan balik yang positif akan menunjukkan bahwa karyawan merasa dihargai dari hasil kerjanya dan dapat memberitahu hal apa yang perlu untuk ditingkatkan dari mereka sehingga karyawan akan meningkatkan kinerjanya, tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui dan bagaimana kinerja kerja karyawan pada Hana Bank, penelitian ini menggunakan model metode kualitatif dengan pendekatan teknik analisis deskriptif, kinerja karyawan pada Hana Bank Gatot Subroto Jakarta masih terdapat hambatan dalam memaksimalkan kinerja karyawannya seperti: Absensi, absensi karyawan Hana Bank Gatot Subroto Jakarta masih menunjukkan persentase tidak baik, hal tersebut sangat berpengaruh terhadap kinerja serta kedisiplinan karyawan dalam menjalankan tugas serta tanggung jawabnya, kemudian permasalahan dalam komunikasi yang mengakibatkan tidak tersampainya tugas-tugas serta tanggung jawab pekerjaan yang diterima. Terdapat temuan bahwa Kualitas kerja karyawan Hana Bank Gatot Subroto Jakarta sangatlah baik, dimana Hana Bank Gatot Subroto Jakarta selalu meningkatkan fasilitas yang baik untuk meningkatkan dan mempertahankan kepuasan serta kualitas bagi karyawan untuk meningkatkan kinerja karyawannya.

I. PENDAHULUAN

Sumber Daya Manusia (SDM) dalam suatu organisasi memiliki kedudukan yang penting pada pelaksanaan proses kerja organisasi dan pencapaian tujuan organisasi. Dalam pelaksanaannya, manusia dalam organisasi ini menjadi elemen utama dibandingkan dengan sumber daya yang lain. Tanpa adanya sumber daya manusia, sumber daya yang lain tentunya tidak akan bisa dimanfaatkan. Meskipun banyak faktor yang mempengaruhi organisasi seperti mesin-mesin modern, modal yang kuat, teknologi dan sistem yang canggih, tetapi tanpa adanya manusia yang menangani dan mengelolanya tidak akan berarti bagi perkembangan organisasi. Salah satu faktor potensial dalam penyediaan keunggulan kompetitif bagi perusahaan adalah faktor sumber daya manusia (SDM) dan salah satu aktivitasnya adalah penilaian kinerja, sumber daya manusia merupakan modal utama bagi perusahaan dalam membangun persaingan bisnis, sumber daya manusia merupakan bagian penting dalam

aktivitas kerja, karena hal tersebut berhubungan dengan masalah kualitas kerja dan pencapaian kerja, Persaingan yang ketat diantara perusahaan dan semakin besarnya perhatian tentang hak asasi manusia akan mendorong timbulnya pendekatan pendekatan yang lebih modern dan manusiawi dalam perburuhan.

Pemerintahpun semakin besar campur tangannya dalam mengatur pemanfaatan sumber daya manusia untuk melindungi kepentingan perusahaan dan kebutuhan karyawan agar tidak diperlakukan sewenang-wenang oleh pemilik perusahaan, sumber daya manusia harus didefinisikan bukan dengan apa yang sumber daya manusia lakukan tetapi apa yang sumber daya manusia hasilkan untuk perusahaan, oleh karena itu, diperlukan kontak manajerial untuk melakukan penilaian kinerja atas hasil kerja sumber daya manusia baik secara kuantitas maupun kualitas dari setiap sumber daya manusia dalam rangka mencapai tujuan perusahaan.

Penilaian kinerja atau biasa dikenal dengan sebutan *Performace Appraisal* merupakan sebuah sistem yang formal untuk melinai prestasi kerja dan kontribusi seorang karyawan di suatu organisasi bisnis, Menilai kinerja karyawan berarti membandingkan kinerja karyawan dengan standar yang ditetapkan oleh perusahaan, bersifat evaluatif terhadap kualitas pekerjaan dengan standar tertentu yang nantinya akan diketahui mengenai kelebihan serta kekurangan karyawan secara individu maupun kelompok, hal tersebut merupakan fungsi yang penting bagi MSDM dalam Perusahaan, pekerjaan di bidang apapun pada akhirnya akan melalui proses penilaian kerja. Selain itu, pengukuran kinerja merupakan salah satu faktor yang penting dalam organisasi bisnis

Dalam organisasi bisnis tersebut mampu bersaing dan mengikuti kemajuan zaman, Karena itu tujuan diharapkan oleh pelaku bisnis dapat tercapai dengan baik, Kemajuan bisnis dipengaruhi oleh faktor-faktor lingkungan yang bersifat internal dan external, Sejauh mana organisasi bisnis tersebut telah tercapai, dapat dilihat dari seberapa besar organisasi bisnis memenuhi tuntutan lingkungannya, Memenuhi tuntutan lingkungan berarti dapat dimanfaatkan kesempatan dan atau mengatasi tantangan atau anacamandari lingkungan organisasi bisnis tersebut, maka dari organisasi bisnis harus mampu melakukan berbagai kegiatan dalam rangka menghadapi atau memenuhi tututan dan perubahan-perubahan di lingkungannya

Pembinaan dan pengembangan sumber daya manusia baru maupun lama pada Organisasi Bisnis merupakan salah satu kegiatan dalam rangka menyesuaikan diri dengan perubahan dan pengembangan karyawan, Karena itu perlu dilakukan penilaian atas pekerjaan yang telah dilaksanakan oleh karyawan atau disebut dengan penilaian kinerja, Prestasi kerja karyawan dipengaruhi oleh bermacam-macam ciri pribadi dari masing-masing individu, Juga hasil penilaian kinerja dapat menunjukkan SDM telah memenuhi tuntutan yang dikehendaki perusahaan, baik dilihat dari sisi kualitas maupun kuantitas, dengan pemikiran bahwa persaingan yang semakin ketat, yang menuntut perusahaan, baik besar maupun kecil, untuk lebih produktif dan inovatif, maka perlu ditunjang dengan suatu sistem pengukuran kinerja yang dapat memberikan informasi untuk melakukan *continuous improvement* atau perbaikan terus-menerus.

Hana Bank merupakan salah satu bank swasta yang beroperasi di Indonesia, selain telah memiliki banyak nasabah dan memiliki kantor cabang di seluruh Indonesia, Hana Bank juga telah meraih banyak prestasi di dunia perbankan, Hana Bank juga memiliki staf ahli tetap dan tidak tetap yang mempunyai pengalaman profesional dibidangnya masing-masing selama bertahun-tahun, terlebih staff ahli dalam Hana Bank yang fokus pada masalah nasabah, Hana Bank merupakan perusahaan yang bergerak dalam dunia

perbankan. Hana Bank telah lama membangun jasa ini dan telah memiliki jaringan kerja sama kepada perusahaan-perusahaan besar di Indonesia. Dalam proses penilaian kinerjanya, Hana Bank Gatot Subroto Jakarta selalu berusaha untuk membuat kinerja karyawan menjadi lebih baik untuk meningkatkan mutu dan kinerja perusahaan lebih baik lagi. Tetapi yang terjadi sangatlah sulit bagi karyawan untuk mencapai target yang sesuai dengan kriteria yang sudah ditentukan.

Tahap Perencanaan dimana saat penyusunan sasaran kinerja yang diharapkan kepada karyawan dan kemampuan apa yang diharapkan Hana Bank Gatot Subroto Jakarta kepada setiap individu. Pada tahap pelaksanaan dilakukan pemantauan terhadap pencapaian target yang sudah di dapat pada setiap individu karyawan, dan tahap penilaian yaitu hasil dari tahap pelaksanaan akan dinilai setiap 1 bulan sekali, Masalah yang dihadapi oleh pemilik usaha merupakan masalah dalam penilaian kinerja yaitu *hallo effect* dan *the error of central tendency*, *Hallo effect* adalah penyimpangan yang terjadi karena pendapatan pribadi penilaian mempengaruhi penilaian unjuk kerja, "*The error of central tendency*" adalah penilaian tidak senang memberikan penilaian jelek atau baik kepada karyawan, sehingga cenderung menilai secara rata-rata, Selain itu ketidaksiapan penilai dalam melakukan penilaian kinerja kepada karyawannya, serta respon dari karyawan masih bersifat subjektif.

Pada penelitian ini, penulis melakukan penelitian pada bagian Sumber Daya Manusia dimana penulis ingin mengetahui bagaimana pelaksanaan penilaian kinerja karyawan Hana Bank Gatot Subroto Jakarta, penilaian kinerja dilakukan sebagai alat pengembangan karir karyawan, dalam hal ini, pemilik usaha merasa perlu melakukan penilaian kinerja karyawannya guna keperluan untuk mengetahui kualitas kerja karyawan, memberikan kompensasi, dan memberikan penghargaan kepada karyawannya.

Pada tahap pelaksanaannya pengukuran kinerja ditandai dengan tingkat pencapaian target *key performance indikator* pada setiap bagian atau masing-masing divisi. Dimana penilaian yang dilakukan berdasarkan hasil kerja setiap bulan yang di akumulasikan hingga satu tahun kerja, persentase kinerja pada karyawan Hana Bank Gatot Subroto Jakarta secara keseluruhan pada periode januari hingga oktober 2022 masih belum bisa menunjukkan persentase yang baik, dimana pada divisi BSM (*Branch Service Manager*) memiliki persentase kinerja 58,76% dengan keterangan cukup baik, lalu pada divisi BSS (*Branch Service Supervisor*) memiliki persentase kinerja 57,44% dengan keterangan cukup baik, dan pada divisi SFL (*Service Frontliner*) memiliki persentase kinerja sebesar 58,33% dengan keterangan cukup baik. Karyawan merupakan suatu hal yang sangat penting dalam meningkatkan kinerja. Ketidakhadiran karyawan yang sangat tinggi masih jadi

perhatian khusus perusahaan terhadap kedisiplinan karyawan dalam bekerja. Minimnya angka kehadiran berpengaruh terhadap hasil kerja karyawan, sehingga mengakibatkan kinerja karyawan menurun. Berikut ini adalah data absensi karyawan Hana Bank Gatot Subroto Jakarta.

Persentase ketidakhadiran karyawan pada divisi BSM (*Branch Service Manager*) memiliki persentase ketidakhadiran sebesar 52,12% dengan keterangan baik, pada divisi BSS (*Branch Service Supervisor*) memiliki persentase ketidakhadiran sebesar 46,66% dengan keterangan baik, pada divisi SFL (*Service Frontliner*) memiliki persentase ketidakhadiran sebesar 47,87%. Ketidakhadiran karyawan itu banyak terjadi karena karyawan masih menganggap disiplin bukanlah hal yang sangat penting dalam meningkatkan kinerja kerja, dengan demikian, Penilaian kinerja memang diperlukan oleh setiap organisasi bisnis untuk mengetahui hasil atau tingkat keberhasilan karyawan, melalui penilaian kinerja, hasilnya dapat digunakan untuk tujuan yang meliputi keputusan sumber daya manusia, evaluasi, dan umpan balik. Umpan balik yang positif akan menunjukkan bahwa karyawan merasa dihargai dari hasil kerjanya dan dapat memberitahu hal apa yang perlu untuk ditingkatkan dari mereka sehingga karyawan akan meningkatkan kinerjanya, Maka dari itu berdasarkan uraian latar belakang diatas dan hasil observasi awal penulis maka Adapun tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui dan bagaimana kinerja kerja karyawan pada Hana Bank.

Menurut Stoner (Dalam Samuel 2016:168) pengertian manajemen adalah proses perencanaan, pengorganisasian dan penggunaan sumber daya-sumber daya organisasi lainnya agar mencapai tujuan organisasi yang telah ditetapkan. Dengan demikian, manajemen mengacu pada suatu proses mengkoordinasikan dan mengintegrasikan kegiatan-kegiatan kerja diselesaikan secara efisien dan efektif dengan melalui orang lain. Proses menggambarkan fungsi-fungsi manajemen berjalan sesuai dengan tupoksinya masing-masing.

Henry Fayol (Dalam Samuel 2016:139) mengusulkan bahwa semua manajer paling tidak melaksanakan lima fungsi manajemen, yakni merancang, mengorganisasikan, memerintah, mengkoordinasikan, dan mengendalikan. Sumber daya manusia merupakan salah satu bagian yang memiliki peranan penting pada suatu organisasi untuk mencapai tujuannya, Organisasi dapat berjalan sesuai dengan harapan apabila didalamnya terdapat manusia-manusia dengan satu tujuan yang sama yaitu menjadikan organisasi tersebut mengalami peningkatan dan perkembangannya secara berkala. Dengan adanya sumber daya manusia yang tepat dan tingkat kinerja yang baik diharapkan suatu organisasi dapat memberikan nilai lebih dibanding dengan organisasi lain

sehingga dapat bersaing di pasar global (Permatasari, 2016:78).

Organisasi merupakan kesatuan sosial yang dikoordinasikan secara sadar dengan sebuah batasan yang reaktif dapat diidentifikasi, bekerja secara terus menerus untuk mencapai tujuan, aktivitas manajemen akan berjalan dengan baik, organisasi harus memiliki pegawai yang berpengetahuan dan berketerampilan tinggi, serta usaha untuk mengelola organisasi seoptimal mungkin, sehingga kinerja pegawai meningkat, oleh karena itu sumberdaya manusia merupakan tokoh sentral dalam suatu organisasi. Kinerja yang baik adalah kinerja yang optimal, yaitu kinerja sesuai standar organisasi dan mendukung tercapainya tujuan organisasi, organisasi yang baik adalah organisasi yang berusaha meningkatkan kemampuan sumber daya manusianya, karena hal tersebut merupakan faktor kunci untuk meningkatkan kinerja pegawai (Prasetyo 2016:75).

Menurut Marjuni (2015:9), sumber daya manusia merupakan satu-satunya sumber daya yang memiliki akal perasaan, keinginan, keterampilan, pengetahuan, dorongan, daya dan karya (rasio, rasa dan karsa), Semua potensi SDM tersebut berpengaruh terhadap upaya organisasi dalam mencapai tujuan, betapapun majunya teknologi, perkembangan informasi, tersedianya modal dan memadainya bahan, jika tanpa SDM sulit bagi organisasi itu untuk mencapai tujuannya.

Menurut Mangkunegara (2016:2) bahwa manajemen sumber daya manusia adalah suatu perencanaan, pengorganisasian, pengkoordinasian, pelaksanaan dan pengawasan terhadap pengadaan, pengembangan, pemberian balas jasa, pengintegrasian, pemeliharaan dan pemisahan tenaga kerja dalam rangka mencapai tujuan organisasi, Salbiyah (2016:21) Sumber daya manusia merupakan aset hidup, lembaga, dimana kegiatan memelihara aset adalah perlakuan yang wajib dilakukan oleh lembaga, tentunya ada perbedaan perlakuan antara aset yang hidup dengan aset yang tidak hidup, Aset hidup lebih memerlukan perlakuan khusus, karena akumulasi penyusutan kontribusinya tidak bisa diprediksi dan dihitung secara matematis.

Menurut Sedarmayanti (2018:264) bahwa banyak manfaat yang didapat dari penilaian kinerja, yaitu meningkatkan prestasi kerja, dengan adanya penilaian, baik pimpinan atau karyawan memperoleh umpan balik dan mereka dapat memperbaiki pekerjaannya atau prestasinya, memberi kesempatan kerja adil, penilaian yang akurat dapat menjamin karyawan memperoleh kesempatan menempati posisi pekerjaan sesuai kemampuannya, kebutuhan pelatihan dan pengembangan melalui penilaian kinerja, terdeteksi karyawan yang kemampuannya rendah sehingga memungkinkan adanya program pelatihan untuk meningkatkan kemampuan mereka, penyesuaian kompensasi, keputusan promosi dan demosi, mendiagnosis kesalahan desain pekerjaan. Kinerja

yang buruk mungkin suatu tanda kesalahan dalam desain pekerjaan, serta menilai proses rekrutmen dan seleksi.

II. METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan kualitatif dengan pendekatan analisis deskriptif dimana analisis deskriptif yaitu metode penelitian yang berusaha menggambarkan objek atau subyek yang diteliti secara objektif, dan bertujuan menggambarkan fakta secara sistematis dan karakteristik objek serta frekuensi yang diteliti secara tepat. Populasi merupakan sekumpulan objek yang ditentukan melalui suatu kriteria tertentu yang akan dikategorikan ke dalam objek tersebut bisa termasuk orang, dokumen atau catatan yang dipandang sebagai objek penelitian. Menurut Sugiyono (2017:119) mendefinisikan "Populasi adalah jumlah wilayah generalisasi yang terdiri atas obyek atau subyek yang mempunyai kualitas dan karakteristik yang ditetapkan oleh peneliti dan kemudian ditarik kesimpulannya", Populasi yang ada di Hana Bank Gatot Subroto Jakarta adalah sebanyak 80 karyawan yang terdiri dari berbagai jenjang pendidikan serta jabatan fungsional.

Teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah menggunakan langkah-langkah seperti yang dikemukakan oleh Prasetyo dan Jannah (2015:70), yaitu sebagai berikut:

- 1) Pengumpulan Data (*Data Collection*)
Pengumpulan data merupakan bagian integral dari kegiatan analisis data. Kegiatan pengumpulan data pada penelitian ini adalah dengan menggunakan wawancara dan studi dokumentasi.
- 2) Reduksi Data (*Data Reduction*) Reduksi data, diartikan sebagai proses pemilihan, pemusatan perhatian pada penyederhanaan dan transformasi data kasar yang muncul dari catatan-catatan tertulis di lapangan. Reduksi dilakukan sejak pengumpulan data dimulai dengan membuat ringkasan, mengkode, menelusur tema, membuat gugus-gugus, menulis memo dan sebagainya dengan maksud menyisihkan data/informasi yang tidak relevan.
- 3) Data Display (*Display Data*) adalah pendeskripsian sekumpulan informasi tersusun yang memberikan kemungkinan adanya penarikan kesimpulan dan pengambilan tindakan. Penyajian data kualitatif disajikan dalam bentuk teks naratif. Penyajiannya juga dapat berbentuk matrik, diagram, tabel dan bagan.
- 4) Verifikasi dan Penegasan Kesimpulan (*Conclusion Drawing and Verification*)
Merupakan kegiatan akhir dari analisis data, Penarikan kesimpulan berupa kegiatan interpretasi, yaitu menemukan makna data yang telah disajikan. Antara display data dan penarikan kesimpulan terdapat aktivitas analisis data yang ada, dalam pengertian ini analisis

data kualitatif merupakan upaya berlanjut, berulang dan terus-menerus. Masalah reduksi data, penyajian data dan penarikan kesimpulan atau verifikasi menjadi gambaran keberhasilan secara berurutan sebagai rangkaian kegiatan analisis yang terkait.

III. HASIL DAN PEMBAHASAN

A. Hasil Penelitian

Seperti yang telah diketahui kinerja adalah suatu hasil kerja dan perilaku kerja yang telah dicapai dalam menyelesaikan tugas-tugas dan tanggung jawab yang diberikan dalam suatu periode tertentu. Dalam menganalisa kinerja pada Hana Bank Gatot Subroto Jakarta konsep yang dianggap efektif adalah dengan menggunakan konsep yang diambil pada indikator kinerja yang dikemukakan oleh Edison (2018:193), dimana indikator yang digunakan meliputi:

- 1) Target merupakan indikator terhadap pemenuhan jumlah barang, pekerjaan, atau jumlah uang yang dihasilkan.
- 2) Kualitas terhadap hasil yang dicapai, dan ini adalah elemen penting, karena kualitas merupakan kekuatan dalam mempertahankan kepuasan pelanggan.
- 3) Penyelesaian yang tepat waktu dan penyerahan pekerjaan menjadi pasti.
- 4) Tidak harus memenuhi target, kualitas, tepat waktu tapi juga harus dilakukan dengan cara yang benar, transparan dan dapat dipertanggung jawabkan.
- 5) Jam kerja, pelaksanaan pekerjaan, manfaat bagi karyawan dan perusahaan

Berdasarkan uraian di atas berikut ini adalah hasil analisis kinerja karyawan Hana Bank Gatot Subroto Jakarta:

- 1) Analisis Target merupakan indikator terhadap pemenuhan jumlah barang, pekerjaan, atau jumlah uang yang dihasilkan. Berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan oleh peneliti terhadap narasumber pada Hana Bank Gatot Subroto Jakarta. Hasil analisis dari target pekerjaan yang telah ditetapkan oleh Hana Bank Gatot Subroto Jakarta masih belum memiliki hasil yang cukup baik, dimana realisasi terhadap target pekerjaan masih banyak yang belum memenuhi. Hal tersebut terjadi karena kecepatan dalam menyelesaikan pekerjaan masih belum bisa maksimal, terlebih disaat kondisi pandemi covid – 19 pada 2 tahun belakangan ini menyebabkan banyaknya target perusahaan belum bisa tercapai.
- 2) Analisis Kualitas kerja adalah elemen penting dalam setiap hasil kerja, karena kualitas merupakan kekuatan dalam mempertahankan hasil kerja serta kinerja karyawan, kualitas juga wujud perilaku atau kegiatan yang dilaksanakan sesuai dengan

harapan dan kebutuhan atau tujuan yang dicapai secara efektif dan efisien. Dalam meningkatkan kualitas kerja karyawannya, Hana Bank Gatot Subroto Jakarta selalu meningkatkan fasilitas yang baik bagi karyawan serta untuk meningkatkan dan mempertahankan kinerja karyawannya.

- 3) Analisis Waktu Penyelesaian yang tepat waktu dan penyerahan pekerjaan menjadi pasti, waktu penyelesaian juga merupakan jangka waktu atas suatu pekerjaan yang telah ditentukan. Berdasarkan hasil analisis yang dilakukan oleh peneliti serta berdasarkan data yang ditunjukkan oleh manajemen Hana Bank Gatot Subroto Jakarta kepada peneliti. Hasil analisis terhadap waktu penyelesaian pekerjaan yang dilakukan oleh karyawan masih menjadi perhatian khusus bagi manajemen, karena hasil waktu penyelesaian masih menunjukkan angka yang jauh dari kata baik. Lambatnya waktu penyelesaian pekerjaan disebabkan oleh beberapa faktor terutama pada saat masa pandemi 2 tahun belakangan ini, dimana hampir semua karyawan harus menyelesaikan beberapa pekerjaan dirumah dan tanpa interaksi secara langsung kepada karyawan lainnya. Ini yang menjadi kendala utama bagi karyawan Hana Bank Gatot Subroto Jakarta dalam menyelesaikan waktu pekerjaannya.
- 4) Analisis Taat Asas merupakan sesuatu yang dilakukan dengan cara yang benar, transparan dan dapat dipertanggung jawabkan, hal ini berkaitan dengan aturan dan ketentuan yang telah ditetapkan bagi perusahaan dan harus konsisten dilakukan. Berdasarkan hasil analisis yang dilakukan oleh peneliti dan berdasarkan informasi yang dikemukakan oleh narasumber di Hana Bank Gatot Subroto Jakarta. Hasil analisis terhadap taat asas pada karyawan Hana Bank Gatot Subroto Jakarta menunjukkan hasil yang sangat baik, dimana dalam setiap pekerjaan dilakukan secara terbuka dan transparan serta dapat dipertanggung jawabkan oleh masing – masing karyawan. Meskipun masih banyak kendala yang terjadi terhadap kinerja karyawan Hana Bank Gatot Subroto Jakarta seperti target yang tidak terpenuhi, tidak tepat waktunya penyelesaian pekerjaan, tapi secara kedisiplinan dan tanggung jawab pekerjaan karyawan Hana Bank Gatot Subroto Jakarta masih bisa memberikan hasil yang sangat baik.
- 5) Analisis Implementasi merupakan sebuah penerapan atau pelaksanaan suatu hal. Dalam hal ini aktivitas ini memiliki tujuan tersendiri. Berdasarkan hasil analisis yang dilakukan oleh peneliti serta berdasarkan informasi yang diberikan oleh narasumber pada Hana Bank Gatot Subroto Jakarta. Hasil

analisis terhadap implementasi pada target pekerjaan yang tercapai memiliki hasil yang baik, target pekerjaan yang diselesaikan selalu tepat waktu dan tidak ada pekerjaan yang terlewatkan. Meskipun dalam penyelesaian pekerjaannya masih banyak terdapat kendala yang terjadi, tapi secara keseluruhan pekerjaan dapat diselesaikan dengan baik

B. Pembahasan

Berdasarkan hasil analisis yang dilakukan dan membandingkan antara data dan fakta yang diperoleh selama penelitian dengan uraian teoritis sehingga diperoleh sebuah data dan fakta yang aktual mengenai kinerja kerja karyawan berdasarkan penerapan pada indikator kinerja kerja pada Hana Bank Gatot Subroto Jakarta yaitu:

a) Target

Menurut Mulyadi (2015:191) target adalah kegiatan menentukan sasaran, yaitu tindakan memilih satu atau lebih sasaran untuk dicapai. Berdasarkan hasil analisis yang telah dilakukan, kemampuan karyawan dalam mencapai target yang dikerjakan masih belum memiliki hasil yang cukup baik.

b) Kualitas

Menurut Husna (2017:291) Kualitas kerja merupakan suatu proses dimana organisasi mengevaluasi atau menilai prestasi kerja tersebut dilaksanakan dengan baik, tertib dan benar serta dapat meningkatkan motivasi kerja sekaligus meningkatkan loyalitas organisasi dari para pegawai atau karyawan.

Hana Bank Gatot Subroto Jakarta masih sangat baik dalam meningkatkan kualitas karyawannya, dimana Hana Bank Gatot Subroto Jakarta selalu meningkatkan fasilitas yang baik untuk meningkatkan dan mempertahankan kepuasan serta kualitas bagi karyawan untuk meningkatkan kinerja karyawannya.

c) Waktu Penyelesaian atau Beban kerja

Menurut Nova (2017:28) menyatakan beban kerja adalah sejumlah kegiatan yang harus diselesaikan oleh suatu unit organisasi atau pemegang jabatan secara sistematis dengan menggunakan teknik analisis jabatan, teknik analisis beban kerja, atau teknik manajemen lainnya dalam waktu tertentu untuk mendapatkan informasi tentang efisiensi dan efektifitas kerja suatu unit organisasi.

Dari hasil analisis yang telah dilakukan dapat disimpulkan bahwa waktu penyelesaian yang diberikan kepada karyawan Hana Bank Gatot Subroto Jakarta terhadap pekerjaannya masih menunjukkan angka yang jauh dari kata baik.

- d) Taat Asas
Meskipun masih banyak kendala yang terjadi pada kinerja kerja karyawannya, karyawan Hana Bank Gatot Subroto Jakarta masih bisa menunjukkan kedisiplinan dan tanggung jawab pekerjaannya dengan sangat baik.
- e) Implementasi
Mulyadi (2015:12) Mengemukakan Implementasi adalah tindakan untuk mencapai Tujuan-tujuan yang telah ditetapkan dalam suatu keputusan, tindakan ini berusaha untuk mengubah keputusan-keputusan tersebut menjadi pola-pola operasional serta berusaha mencapai perubahan besar atau kecil sebagaimana yang sudah diputuskan sebelumnya, dengan pelaksanaan pekerjaan penagihan dengan target perusahaan dapat tercapai yang dilakukan oleh karyawan Hana Bank Gatot Subroto Jakarta, dapat disimpulkan bahwa dampak bagi karyawan mendapatkan hak atas kinerja kerja yang dilakukan dan karyawan juga mendapatkan kelayakan dan keuntungan atas hasil dari kinerja berupa bonus dan tunjangan lainnya.

IV. SIMPULAN DAN SARAN

A. Simpulan

Berdasarkan hasil pembahasan di atas serta telah dijabarkan pada bab sebelumnya, dapat disimpulkan bahwa kinerja karyawan pada Hana Bank Gatot Subroto Jakarta masih terdapat hambatan dalam memaksimalkan kinerja karyawannya seperti: Absensi, absensi karyawan Hana Bank Gatot Subroto Jakarta masih menunjukkan persentase tidak baik, hal tersebut sangat berpengaruh terhadap kinerja serta kedisiplinan karyawan dalam menjalankan tugas serta tanggung jawabnya, kemudian permasalahan dalam komunikasi yang mengakibatkan tidak tersampainya tugas-tugas serta tanggung jawab pekerjaan yang diterima. Terdapat temuan bahwa Kualitas kerja karyawan Hana Bank Gatot Subroto Jakarta sangatlah baik, dimana Hana Bank Gatot Subroto Jakarta selalu meningkatkan fasilitas yang baik untuk meningkatkan dan mempertahankan kepuasan serta meningkatkan kinerja karyawannya.

B. Saran

Berdasarkan hasil penelitian dan saran-saran yang peneliti kumpulkan dari konsumen dan karyawan bahwa Hana Bank Gatot Subroto Jakarta dapat meningkat diimbangi dengan peningkatan fasilitas yang misalnya penggunaan absensi digital sidik jari, peman-faatan grup WA dalam upaya minimalis tidak tersampainya tugas-tugas serta tanggung

jawab pekerjaan untuk karyawan, serta selalu mengupayakan pelayanan yang ekstra.

DAFTAR RUJUKAN

- Pratama, I. Fitri, Y. (2021). *Pengaruh Beban Kerja Dan Kualitas Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Akademi Farmasi Indonesia Yogyakarta Di masa Pandemi*, 1(1), 267
- Handoko. (2017). *Kiat-kiat Melejitkan Karir Bagi Karyawan Profesional*, Bandung: Kaifa Press
- Hasibuan, M. (2016). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta: PT Bumi Aksara Sedarmayanti.
- Mangkunegara. (2016). *Manajemen Sumber Daya Manusia Perusahaan*. Bandung: PT. Remaja Rosdakarya.
- Samuel, P. (2016). *Penerapan Fungsi-fungsi Manajemen Pada Aparatur Pemerintah Kampung Tambat Kabupaten Merauke*, 4(1), 168
- Sedarmayanti. (2015). *Sumber Daya manusia dan produktivitas*. Jakarta: CV Mandar Maju. (2015), *Sumber Daya Manusia dan Produktivitas Kerja*, CV. Mandar Maju, Bandung. Semarang. Semarang.
- Siagian, S. (2015). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Ed. 1, Cet. 23. Jakarta : Bumi Aksara, Jakarta.
- Simamora, H. (2015). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Yogyakarta. Bagian Penerbitan Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi YKPN. Sudjana. (2015). *Metoda Statistika*. Edisi 6. Bandung. Tarsito.
- Sugiyono, (2016). *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R & D*. Bandung: Alfabetta.
- Sunyoto, Danang. (2018). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Cetakan Pertama. Jakarta : Penerbit PT Caps.