

DAFTAR PUSTAKA

Buku dan Jurnal

Arikunto S, *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik* (Jakarta: Rineka Cipta, 2016).

Bungin Burhan, *Penelitian Kualitatif*, (Jakarta: Kencana Predana Media Group, 2011).

Cherrington (2009),

Henry Simanora, *Manajemen Sumber Daya Manusia*, STIE YKPN, Jakarta: Bumi Aksara, 1995, hlm 327.

Inu Kencana, *Ilmu Administrasi Publik*, Jakarta: PT Rineka Cipta, 2006, hlm 32

Mohammad As'ad, *Psikologi Industry: Edisi Keempat*, Yogyakarta: Liberty, 1995, hlm 24.

Moleong Lexy, *Metode Penelitian Kualitatif* (Bandung: PT.Remaja Rosda Karya, 2010).

Patton MQ, 2009, *Op.cit*

Patton MQ, *Metode Evaluasi Kualitatif* (Jakarta: Pustaka Pelajar, 2009).

Robbins (2016:260) dalam Bintoro dan Daryanto (2017:107) *Manajemen Penilaian Kinerja Karyawan*, Penerbit Gaya Media.

Satibi, 2011: 74

Sedarmayanti. (2009). *Sumber Daya Manusia dan Produktivitas Kerja*. Bandung: CV Mandar Maju.

Stephen P Robbins, *Perilaku Organisasi*, Edisi Bahasa Indonesia, Jakarta: Prinhalingo, 1996, hlm 122.

Sugiyono, 2013. *Op.cit*

Sugiyono, *Metode Penelitian Kombinasi (Mix Methods)* (Bandung:Alfabeta, 2015) hal 308.

Sugiyono, *Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D* (Bandung: Alfabeta, 2013).

Sugiyono, Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D (Bandung: Alfabeta, 2016).

Sugiyono, Metode Penelitian Pendidikan: Pendekatan Kualitatif dan Kuantitatif dan R&D, Cetakan 6, (Bandung: Alfabeta, 2008), hlm. 272.

Strauss dan Sayles, 1980:3

Sukmadinata N.S, Metode Penelitian Pendidikan (Bandung: Remaja Rosadakarya, 2011).

Uno. B.Hamzah, 2012, Teori Kinerja dan Pengukurannya , Jakarta, Bumi Aksara, Hlm. 59.

Wasistono Sadu, dkk., Manajemen Sumber Daya Aparatir Pemerintah Daerah, (Bandung : Fokusmedia, 2002). h 27

Peraturan dan Undang – Undang

Peraturan Presiden Nomor 81 Tahun 2010 tentang Grand Design Reformasi Birokrasi 2010-2025

Surat Edaran Menteri BUMN SE-7/MBU/07/2020 tentang Nilai-Nilai Utama (Core Values) Sumber Daya Manusia BUMN

Peraturan Pemerintah Pengganti Undang-Undang No. 2 tahun 1946 tanggal 5 Juli 1946

Peraturan Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor: PER/15/M.PAN/7/2008 tentang Pedoman Umum Reformasi Birokrasi).

Undang-Undang No. 17 tanggal 18 Desember tahun 1968,

Internet dan Web

<https://www.bni.co.id/id-id/perseroan/tentang-bni/budaya-perusahaan>

<http://www.menpan.go.id/reformasi-birokrasi/makna-dan-tujuan>,

<https://www.bni.co.id/id-id/>

<https://repository.uin-suska.ac.id/50504/>

<https://digilib.uns.ac.id/dokumen/detail/83215/Analisis-Kinerja-Pegawai-di->

[Badan-Kepegawaian-Pendidikan-dan-Pelatihan-Daerah-BKPPD-Kota-Surakarta](https://digilib.uns.ac.id/dokumen/detail/83215/Analisis-Kinerja-Pegawai-di-Badan-Kepegawaian-Pendidikan-dan-Pelatihan-Daerah-BKPPD-Kota-Surakarta)



LAMPIRAN

TRANSKIP WAWANCARA

Judul Penelitian :

Analisis Kinerja Pegawai Berdasarkan *Core Values* AKHLAK Di PT. Bank Negara Indonesia (Persero) Kantor Cabang Bumi Serpong Damai (BSD).

Nama Informan : Bapak Haris Yulivar

Jabatan: Wakil Pimpinan Cabang BSD

Tanggal Wawancara : 16 Desember 2022

1. Selama bapak/ibu bekerja di BNI apakah ada kesulitan-kesulitan dalam menjalankan tugas/pekerjaan? dimana tentu bapak sebagai leadership secara luas memantau dan mengawasi kinerja para pegawai, Dan apa tantangan terbesar bagi para pegawai khusus nya di Bank BNI Cabang BSD yang selama ini bapak ketahui dan mungkin ada beberapa penyampaian/aspirasi yang masuk ke bapak/ibu?

Jawab : “Untuk kesulitan tentu nya tidak ada ya, karena kita selama ini selalu dipandu dan diarahkan dalam menjalankan pekerjaan ataupun tugas. Kita juga dibekali dengan buku panduan, mentoring dari divisi per unit masing-masing yang mempermudah dan membuat kita mengerti akan jobdesk masing-masing Unit ataupun pegawai. Dan juga bagi saya tantangan terbesar yang kita hadapi atau bagi para pegawai saat ini adalah transisi transformasi ke era digital, bahwasanya tidak kita pungkiri lagi untuk

persaingan bisnis pun sudah memasuki era digital, saya melihat kondisi masih adanya beberapa pegawai di lapangan yang belum cukup matang atau 100% paham dan siap akan transformasi ke era digital, mungkin terdapat beberapa faktor seperti tidak semua nya pegawai lulusan IT ataupun menguasai IT lebih dalam dan secara luas. Hal ini saya rasa akan menjadi tugas saya selaku pimpinan di KC BSD ini melakukan trobosan-trobosan serta pelatihan pagi para pegawai agar semua pegawai siap dalam menghadapi tantangan di era digitalisasi yang akan datang.”

2. Menurut Bapak/Ibu apakah dalam Bekerja/menjalankan tugas yang di berikan sudah cukup Optimal selama ini?

Jawab : “Saya rasa sudah cukup optimal, dikarenakan saya sendiri selalu mengerjakan pekerjaan ataupun tugas sesuai dengan SOP yang berlaku, sehingga tidak ada beberapa kendala dikarenakan yang kita lakukan sesuai dengan aturan yang ada ya, jadi akan baik-baik saja jika kita bisa bekerja dengan baik dan efektif.”

3. Hal apa yang bapak lakukan selaku pimpinan agar para pegawai dapat bekerja dengan tepat waktu dan target yang telah di tentukan? Hal apa saja yang bapak berikan jika ada pegawai yang menyelesaikan dengan tepat waktu/lebih awal, begitupun dengan para pegawai yang terlambat atau menunda pekerjaan?

Jawab : “Dalam melakukan pekerjaan tentu kita selalu bekerja dengan waktu agar semua dapat selesai dengan waktu yang telah ditentukan, saya selaku pimpinan pun selalu memberikan tugas sesuai dengan tupoksi dan

kapasitas para pegawai, sehingga tidak ada hal yang memberatkan bagi para pegawai dan mereka bisa bekerja dengan nyaman tanpa tekanan. Ya agar para pegawai dapat mengerjakan pekerjaan dengan tepat waktu saya selalu mengawasi dan memonitoring pekerjaan mereka, saya juga menyarankan mereka bekerja secara team working agar dapat menyelesaikan pekerjaan dengan cepat dan efektif. Tetapi tidak kita pungkiri juga masih adanya para pegawai yang kurang disiplin, tentu hal tersebut langsung saya ambil Tindakan persuasif ya dimana akan kita bina Kembali, kita mentoring serta evaluasi. Dan jika masih mengulangi kesalahan kami pun akan melakukan Tindakan tegas seperti pemberian skorsing ataupun SP kepada yang bersangkutan. Keren akita bekerja sesuai dengan Core Values BUMN yang terbaru yaitu AKHLAK dimana itu hal kunci agar kita dapat bekerja dengan baik dan efektif.”

4. Adakah program-program yang di berikan oleh BNI atau Diklat yang dimana agar para pegawai dapat meningkatkan kualitas dalam bekerja? Lalu bagaimana hasil penerapan dilapangan pak?

Jawab : “Oh tentu banyak ya mas selama ini banyak Program-Program yang kami adakan bagi para Pegawai agar meningkatkan kinerja mereka dimana kami memberikan kesempatan untuk para pegawai melaksanakan Diklat Unit, Sertifikasi, serta Refreshment. Setelah saya amati cukup efektif ya mas dimana para pegawai saat ini memiliki kemampuan lebih, yang dimana dapat meningkatkan daya kinerja mereka lebih professional dan saat ini saya rasa sudah berkurang nya complain dari para nasabah dan rekan bisnis kita

dikarenakan apa yang kita kerjakan saat ini sudah baik dan sangat efektif sehingga memberikan nilai atau hasil yang sangat memuaskan.”

5. langkah-langkah apa saja yang bapak lakukan jika mengetahui adanya para pegawai yang kesulitan dalam melaksanakan tugas dan pekerjaan yang di kerjakan?

Jawab : “Tentu jika ada para pegawai yang mengalami kesulitan saya selaku pimpinan akan melihat dan melakukan monitoring terhadap pekerjaan yang mereka lakukan, kita akan liat secara dua sisi yaitu input dan output nya, lalu kita kerjakan secara team work dengan didampini Tenaga Ahli agar dapat diselesaikan secara efisien dan efektif. Tetapi seharusnya para Pegawai bisa mengerjakan tugas nya sendiri ya mas, dikarenakan mereka sudah di bekali dengan sertifikasi dan pelatihan-pelatihan yang cukup baik dan memiliki integritas yang cukup baik, sehingga saya rasa seharusnya mereka mampu dan tidak mengalami kesulitan-kesulitan dalam menjalankan tugas serta pekerjaanya.”

6. Bagaimana penerapan nilai AKHLAK dengan nilai budaya kerja di Bank BNI? Apakah sudah berjalan dengan baik dan efektif?

Jawab : “Selama ini sangat baik ya mas bahkan berdampak cukup signifikan dalam kinerja pegawai, dimana terdapat nilai-nilai cukup penting dalam budaya kerja kita seperti Amanah dimana dalam bekerja kita senantiasa harus berperilaku jujur selalu menjaga integritas, Kompeten dimana seluruh pegawai harus memiliki kompetensi bidang yang cukup baik agar dalam kinerja selalu dapat menghasilkan penilaian kinerja yang baik serta

memuaskan, Harmonis yang dimana diharapkan para pegawai dapat menciptakan lingkungan kinerja yang sehat agar dapat membangun suatu ikatan dan bisa Bersama-sama mencapai target atau tujuan dengan baik, Loyal adalah nilai sangat penting menurut saya sendiri yang dimana para pegawai harus memiliki rasa atau jiwa loyalitas cukup tinggi kepada Perusahaan dan negara, dengan menjaga kerahasiaan perusahaan, berkerja secara professional dan terus semangat dengan menjunjung tinggi rasa tanggung jawab , Adaptif adalah nilai yang variabel nya cukup luas hal ini berdampak pada kinerja pegawai dan akan berdampak secara berkelanjutan dimana para pegawai harus mampu beradaptasi dengan lingkungan kantor, sistem kerja, dan para nasabah ditambah lagi jika para pegawai mendapatkan promosi kenaiakan jabatan tentu tanggung jawab serta cara kerja juga akan berbeda dari sebelum nya dan ini di harapkan agar para pegawai dapat adaptif atau beradaptasi dengan lingkungan yang baru , dan terakhir Kolaboratif saya rasa ini sangat penting untuk berkelanjutan bisnis BNI ke depan nya setiap pegawai harus mampu dan dapat berkolaborasi dengan siapapun dengan rekan bisnis, pengusaha, perusahaan, serta nasabah agar berkelanjutan bisnis dan roda perekonomian khusus nya di BNI serta negara dapat berjalan dengan baik dan bisa meningkatkat perekonomian di Indonesia juga. Namun tidak kita pungkiri juga masih ada beberapa pegawai yang kurang disiplin yang dimana belum menerapkan budaya kerja dan core values yang baru sehingga masih kita temukan nya beberapa laporan serta complain dari

Nasabah dan Divisi terkait. Saya ambil contoh ya mas ada beberapa petugas frontliner kita yang mendapatkan laporan terkait kinerja nya yang kurang maksimal seperti judes menjawab pertanyaan dari nasabah, serta up skilling yang masih kurang, tentu hal ini akan menjadi perhatian dan evaluasi bagi kita guna meningkatkan kompetensi dari petugas frontliner kita dilpangan agar dapat berkerja lebih maksimal lagi dan melayani konsumen dengan baik.”



Judul Penelitian :

Analisis Kinerja Pegawai Berdasarkan *Core Values* AKHLAK Di PT. Bank Negara Indonesia (Persero) Kantor Cabang Bumi Serpong Damai (BSD).

Nama Informan : Irfan Witanto

Jabatan: Pegawai SDM

Tanggal Wawancara : 16 Desember 2022

1. Selama bapak/ibu bekerja di BNI apakah ada kesulitan-kesulitan dalam menjalankan tugas/pekerjaan?

Jawab : “ Untuk pekerjaan selama di BNI di bebeapa Unit ini sih tidak ada ya mas karena kita sebelum masuk sudah di bekali dan diberikan Training per Unit lalu OJT untuk mengetahui sistem dan cara kita bekerja yang telah di tentukan, Tapi khusus nya selama 7 Tahun di Divisi SDM saya pernah mengalami beberapa kesulitan, karena kita berada Di Divisi SDM yang berkaitan langsung dengan Para Pegawai dan kita tau kapasitas Para Pegawai, jadi kita menyiapkan kebutuhan para Pegawai, menerima Rekrutment, serta menerima laporan dari beberapa divisi, Pimpinan atau bahkan nasabah terkait penilaian terhadap Para pegawai, khusus nya yang paling Sering pegawai dilapangan yaitu petugas Frontliner, jadi dengan banyak nya masukan melalui surat secara tertulis serta BNI Call. Jadi kesulitan nya sih lebih kepada Jobdesk dimana pekerjaan unit SDM lebih banyak Dibanding Unit lain yang saya rasakan, dan setiap hari kita harus mobile terkait dengan Para Pegawai mulai dari Data para Pegawai, laporan,

dan lambat nya para pegawai mengirimkan laporan yang harus di kirimkan oleh Unit atau per divisinya. Untuk Tantangan kedepan nya tentunya akan lebih besar dan yang saat ini menjadi Program adalah Shifting To Digital dimana dalam persaingan bisnis sudah canggih di mana-mana sudah era digital, tentu nya Divisi SDM terus mengeluarkan inovasi-inovasi agar mempermudah pekerjaan kami, khusus nya monitoring para Pegawai lebih efektif dan efisien, sehingga penginputan juga lebih cepat tentunya mas.”

2. Dalam bekerja apakah bapak/ibu menerapkan dan menanamkan target untuk diri sendiri? Atau menjalankan apa yang telah di berikan oleh Pimpinan?

Jawab : “Untuk Target dalam pekerjaan sih tidak ada mas, justru kita yang dikejar dengan target dimana pekerjaan di unit divisi selalu masuk, dan kita harus menyelesaikan secara bertahap dan cepat. Untuk pekerjaan tentu saya dapat dari pimpinan dan divisi jika divisi sudah me follow Up langsung kami tindak lanjuti. Jadi kita bekerja sesuai dengan Aturan dan pekerjaan yang di berikan tidak mematok atau memiliki target sendiri hanya saja manajemen agar pekerjaan dapat selesai dengan cepat dan tidak molor waktu.”

3. Bagaimana bapak/ibu mengatur waktu kerja serta target untuk menyelesaikan pekerjaan?

Jawab : “ Untuk mengatur waktu agak sulit sih mas di unit kita, dan karena kita divisi SDM tentu nya tidak ada target yang di berikan oleh pimpinan, hanya saja untuk pekerjaan penting atau kebutuhan Input Berkas para

pegawai, atau laporan, serta pengurusan SK terkait Pegawai tidak boleh 2x24jam, jadi saya sendiri dalam melakukan pekerjaan membagi pekerjaan yang menjadi prioritas utama dan yang di segerakan oleh Pimpinan serta divisi baru menyelesaikan tugas yang lain, pada intinya mengerjakan tugas sesuai dengan Tupoksi nya.”

4. Apakah ada Program-Program yang di berikan oleh Bank BNI terkait Efektivitas kinerja khusus nya di Bank BNI Cabang BSD? jika ada apa saja dan bagaimana hasil implementasi serta dampak dalam kinerja yang Bapak/ibu lakukan cukup efektif/tidak?

Jawab : “ Untuk Program cukup banyak mas, seperti Pelatihan Unit, Refreshment, Sertifikasi dan lain-lain, terkadang Per triwulan kami melakukan Refreshment, setahun sekali atau jika ada Agenda dan pencapaian target oleh pusat kami ada pelatihan khusus. Jadi kami di bekal dengan ilmu serta mekanisme dalam Jobdesk per divisi secara cermat dan baik. Karena di Divisi SDM ini cukup penting dan unit vital dimana kami harus menyaring atau merekrutment kandidat pegawai baru secara cermat dan baik, memonitoring para pegawai, terkait Kebutuhan, laporan, Biodata, serta SK yang barangkali turun dari Divisi yang di fungsikan untuk para pegawai yang di maksud. Untuk hasil implementasi dari Program-program yang di berikan cukup baik dan Efisien ya mas, kita dapat bekerja lebih baik dari sebelum nya, kita dapat memonitoring terkait Urusan Para Pegawai lebih efisien dan efektif.”

5. Jika Bapak/ibu sedang banyak Pekerjaan atau tugas yang di berikan oleh Pimpinan, langkah apa yang Bapak/ibu ambil agar pekerjaan/tugas tersebut dapat selesai?

Jawab : “ Tentu mengerjakan sebisa dan secepat mungkin, tetapi jika ada pekerjaan yang cukup Urgensi yang turun dari Pimpinan atau divisi langsung, segera saya follow up atau tindak lanjuti. Dan mengerjakan sesuai aturan serta tupoksi itu wajib. Dan kita tidak diperkenankan untuk menunda pekerjaan atau melakukan pelanggaran-pelanggaran terkait kedisiplinan waktu dan tanggung jawab. Jadi sebisa mungkin pekerjaan kita harus cepat diselesaikan agar tidak menjadi penyeleweng.”

6. Bagaimana penerapan nilai AKHLAK dengan nilai budaya kerja di Bank BNI? Apakah sudah berjalan dengan baik dan efektif?

Jawab : “Menurut saya dan dalam bekerja saya rasa sudah cukup berjalan dengan baik ya mas, dimana core values yang baru ini sangat sesuai dengan budaya kerja kita malahan saya merasa kualitas kinerja kita betul-betul dilihat dan ditingkatkan, terutama dimana para pegawai termasuk saya sendiri di tuntutan untuk selalu meningkatkan kompetensi diri, agar dalam bekerja dapat menghasilkan dan memberikan hasil yang baik serta memuaskan. Kami juga selalu diingatkan dalam morning briefing untuk bekerja secara Amanah, meningkatkan kompetensi diri, bekerja dengan loyalitas tinggi, harmonis, adaptif, dan mampu berkolaboratif. Dengan ini agar kita dapat bekerja dengan baik dan mampu mencapai tujuan serta target yang diberikan secara Bersama-sama.”

Judul Penelitian :

Analisis Kinerja Pegawai Berdasarkan *Core Values* AKHLAK Di PT. Bank Negara Indonesia (Persero) Kantor Cabang Bumi Serpong Damai (BSD).

Nama Informan : Kartika Aprilia

Jabatan: Pegawai Logistik

Tanggal Wawancara : 16 Desember 2022

1. Selama bapak/ibu bekerja di BNI apakah ada kesulitan-kesulitan dalam menjalankan tugas/pekerjaan?

Jawab : “Selama ini untuk kesulitan dalam bekerja sih tidak ada ya mas, karena jauh sebelum kita masuk ke divisi atau unit kita atau khusus nya saya sendiri sudah di bekali dan pemahaman-Pemahaman terkait jobdesk masing-masing Unit atau divisinya. Hanya saja yang sulit kami lakukan dalam pekerjaan adalah mengambil sebuah keputusan mas, dimana pimpinan kita juga terkadang sibuk, serta dinas luar sehingga sangat sulit untuk menyelesaikan tugas jika belum di approved oleh pimpinan. Jadi untuk menyelesaikan tugas atau melanjutkan pekerjaan berikutnya menunggu persetujuan dari pimpinan dan disaat pimpinan ada di kantor. Hmmm untuk tantangan terbesar tentu ada mas tetapi lebih mengarah kepada Target, dimana kita sudah di berikan target oleh pimpinan serta wilayah dimana kita harus dapat memenuhi kebutuhan di setiap Outlet,

mulai dari Atk, Form isi Nasabah, serta kebutuhan lainnya. Jika tidak sesuai target maka ya kita juga akan ada punishment tentu nya.”

2. Dalam bekerja apakah bapak/ibu menerapkan dan menanamkan target untuk diri sendiri? Atau menjalankan apa yang telah di berikan oleh Pimpinan?

Jawab : “Untuk Target yang saya lakukan sendiri sih tidak ada ya, tapi jika ada pekerjaan yang di berikan pimpinan saya akan bermain dengan target waktu, sebisa mungkin saya bisa menyelesaikan tugas lebih cepat karena tentu lebih baik juga, bisa ada untuk mengerjakan pekerjaan yang lain, atau membantu rekan unit/divisi saya, dan penilaian kinerja oleh atasan pun akan dinilai baik.”

3. Bagaimana bapak/ibu mengatur waktu kerja serta target untuk menyelesaikan pekerjaan?

Jawab : “Untuk mengatur waktu sih fleksible mas, dikarenakan kondisi dilapangan juga terkadang berbeda, dimana saat pimpinan memberikan tugas/pekerjaan secara tiba-tiba ada pekerjaan yang mendadak di berikan dan harus segera di selesaikan. Jadi sesuai kondisi dilapangan mas tidak ada manajemen secara menyeluruh untuk membagi pekerjaan A, B, C. Yang pada intinya kita bekerja sesuai dengan aturan dan waktu yang telah di berikan.”

4. Apakah ada Program-Program yang di berikan oleh Bank BNI terkait Efektivitas kinerja khusus nya di Bank BNI Cabang BSD? jika ada apa saja

dan bagaimana hasil implementasi serta dampak dalam kinerja yang Bapak/ibu lakukan cukup efektif/tidak?

Jawab : “Ada mas dan sangat banyak, ada refresment, diklat unit serta sertifikasi. Tepat bulan September kemarin kami ada Refreshment serta pelatihan Unit terkait shifting to digital, agar mempermudah memonitor kebutuhan setiap Outlet, saat ini telah menggunakan sistem digital yang awalnya manual, ada petugas yang datang setiap outlet untuk mengecek secara langsung. Sehingga lebih mempermudah serta pekerjaan menjadi lebih cepat dan efisien. Dan implementasi nya pun cukup baik dan mempermudah kinerja kita mas, dimana kita hanya cukup memonitor dari sistem, lalu kita input, hitung anggarannya dan menghubungi pihak vendor. Ya pada intinya pekerjaan bisa menjadi lebih cepat, efisien dan efektif tentunya dibanding sebelumnya.”

5. Jika Bapak/ibu sedang banyak Pekerjaan atau tugas yang di berikan oleh Pimpinan, langkah apa yang Bapak/ibu ambil agar pekerjaan/tugas tersebut dapat selesai?

Jawab : “ Sebisa mungkin sih kita mengerjakan secara efektif atau yg biasa kita sebut kerja cerdas ya mas, jadi kita lihat bagian mana yang mudah dikerjakan agar menghemat waktu baru mengerjakan yang sulit, tapi di unit kita sih Tentu kita kerja secara Tim sehingga ada pegawai yang blom selesai sisa nya kami bantu, dan saat banyak kerjaan, ada beberapa pekerjaan juga yang saya bawa ke rumah untuk bisa saya kerjakan sebisa mungkin dan mengurangi beban kerja untuk esok hari nya.”

6. Bagaimana penerapan nilai AKHLAK dengan nilai budaya kerja di Bank BNI? Apakah sudah berjalan dengan baik dan efektif?

Jawab : “sudah berjalan cukup efektif mas menurut saya, bahkan sangat baik terlebih di dalam lingkungan kerja, dimana sistem kerja kita semakin termanage dengan baik, dituntut bekerja secara optimal dan menjaga harmonisasi antar pegawai agar dapat bekerja sama dengan baik antar divisi. Setiap minggu sekali di hari jum’at selalu ada briefing di unit saya yang diberikan oleh penyelia atau pemimpin kami, terutama terkait core values dan budaya kerja hal ini selalu ditekankan kepada kami para pegawai agar terus meningkatkan kualitas kinerja dengan aturan-aturan serta nilai-nilai yang telah ditetapkan perusahaan.”



Judul Penelitian :

Analisis Kinerja Pegawai Berdasarkan *Core Values* AKHLAK Di PT. Bank Negara Indonesia (Persero) Kantor Cabang Bumi Serpong Damai (BSD).

Nama Informan : Ibu Tri A

Jabatan: Pegawai Customer Service

Tanggal Wawancara : 23 Desember 2022

1. Selama bapak/ibu bekerja di BNI apakah ada kesulitan-kesulitan dalam menjalankan tugas/pekerjaan?

Jawab : “Selama bekerja bagi saya saat pertama masuk di dunia Perbankan ya mas, karena kita harus mempelajari semua terkait transaksi, product knowledge, serta keinginan para nasabah. Belum lagi keluhan- keluhan para nasabah, tapi setelah menjalani masa ojt 1 bulan di outlet-outlet serta menerima refreshing kita pun akan paham dengan sendiri nya dan tidak ada kesulitan yang cukup signifikan mas terlebih saya ini petugas costumer Service yang dimana sebagai petugas pelayanan jadi mencari solusi dan menyelesaikan keluhan para nasabah srta kebutuhan nasabah dalam bertransaksi. Dan untuk tantangan terbesar tentu ada mas, kedepan tantangan bisnis akan semakin ketat, kembali lagi bahwa kita sudah 60% menjalankan shifting to digital dimana saat ini transaksi apapun, pembuatan rekening dll, cukup dengan online/handphone. Tapi masih saja ada nasabah yang kurang paham dengan teknologi, masih ingin transaksi dengan petugas secara langsung dsb, dan tentu ini menjadi tantangan terbesar juga bagi saya

untuk terus melakukan edukasi terkait transaksi shifting to digital agar mempermudah transaksi dan kebutuhan nasabah.”

2. Dalam bekerja apakah bapak/ibu menerapkan dan menanamkan target untuk diri sendiri? Atau menjalankan apa yang telah di berikan oleh Pimpinan?

Jawab : “Kalo untuk cs sendiri memang memiliki target mas yg di berikan, jadi setiap ada konsumen atau nasabah yang sedang transaksi atau sedang bertanya terkait produk saya selaku petugas costumer service sebisa mungkin menawarkan sebuah produk dan memenuhi kebutuhan nasabah. Jadi memang sudah ada target dan kembali ke individu nya kembali mas mau mencapai atau menyelesaikan semua target yang di berikan atau tidak, kalo saya sendiri sebisa mungkin target tercapai dengan waktu yg telah di tentukan, serta tidak menunda pekerjaan agar konsumen atau nasabah tidak komplain atau merasa kecewa dengan pelayanan kami.”

3. Bagaimana bapak/ibu mengatur waktu kerja serta target untuk menyelesaikan pekerjaan?

Jawab : “Dalam bekerja bagaimana kita dapat menjaga atau mengelola manajemen waktu dengan baik mas, dan saya melakukan itu setiap bekerja dengan tidak menunda pekerjaan, sebisa mungkin menyelesaikan pekerjaan sebelum mengerjakan pekerjaan lainnya, sebelum pulang saya tidak akan pulang sebelum pekerjaan saya sudah selesai. Jadi dengan manajemen waktu yang baik pekerjaan akan tertata dan selesai secara efektif dan efisien.”

4. Apakah ada Program-Program yang di berikan oleh Bank BNI terkait Efektivitas kinerja khusus nya di Bank BNI Cabang BSD? jika ada apa saja dan bagaimana hasil implementasi serta dampak dalam kinerja yang Bapak/ibu lakukan cukup efektif/tidak?

Jawab : “Untuk Program-Program ada mas, dan cukup banyak juga ya seperti diklat, refreshment, sertifikasi dll. Dan untuk dampak serta implementasi nya cukup baik mas saya sendiri merasakan itu dengan program-program pelatihan atau refreshment yang diberikan oleh pimpinan tentu berdampak dengan kualitas serta skill saya, pengetahuan product knowledge, dan bagaimana kita mampu mengatasi keluhan nasabah dengan profesional dan tetap ramah serta sabar karena bagi saya menghadapi nasabah yang komplain itu cukup berat juga apa lg nasabah yang emosional jadi kita harus mampu menguasai profesional image agar nasabah merasa terlayani dengan baik. Mungkin hal ini ya yang banyak dikeluhkan para petugas costumer service lainnya.”

5. Jika Bapak/ibu sedang banyak Pekerjaan atau tugas yang di berikan oleh Pimpinan, langkah apa yang Bapak/ibu ambil agar pekerjaan/tugas tersebut dapat selesai?

Jawab : “Sebisa mungkin menyelesaikan pekerjaan semampu kita mas, dengan kapibilitas yang kita miliki serta kemampuan kita juga harus bekerja secara efektif, dan team work. Tapi untuk kebutuhan nasabah sebisa mungkin saya menyelesaikan sendiri karena itu tanggung jawab kami sebagai costumer service dan jika nasabah ingin melakukan transaksi atau

kebutuhan lainnya yang bisa di bantu atau di cover tentu akan saya forward ke petugas teller dan saya bisa melanjutkan pekerjaan yang lain, sehingga dapat mempercepat waktu pelayanan dan sistem kerja yang efisien. Dan itu kembali dilihat dari sikon nasabah teller mas kalo misalkan nasabah teller kosong kita forward kalo sedang ramai tidak kita forward.”

6. Bagaimana penerapan nilai AKHLAK dengan nilai budaya kerja di Bank BNI? Apakah sudah berjalan dengan baik dan efektif?

Jawab : “ Sangat berdampak baik terutama kami dibagian frontliner mas, karena kami unsur pelayanan publik kami memang harus dituntut melayani nasabah dengan segenap hati dan professional, terdapat nilai-nilai yang sangat penting pada core values baru yaitu AKHLAK, dimana kita harus memiliki core values per individu kita harus mampu bekerja secara Amanah, Kompeten, Harmonis, Loyal, Adaptif dan kolaborasi. Untuk Saya sendiri sebagai Petugas Costumer Service harus mampu mengatasi berbagai masalah yang dikeluhkan oleh para nasabah, setiap pagi juga oleh pemimpin selalu diberikan morning briefing terkait budaya kerja dan core values agar kita dapat bekerja dengan baik dan aturan yang berlaku. Sampai saat ini dampak core values AKHLAK ini berdampak cukup jauh dari segi budaya kerja hingga kualitas kinerja yang dirasakan saya sendiri dengan rekan-rekan saya.”

Judul Penelitian :

Analisis Kinerja Pegawai Berdasarkan *Core Values* AKHLAK Di PT. Bank Negara Indonesia (Persero) Kantor Cabang Bumi Serpong Damai (BSD).

Nama Informan : Ibu Dessy

Sebagai Nasabah

Tanggal Wawancara : 16 Desember 2022

1. Bagaimana menurut Bapak/Ibu dengan melihat kinerja pegawai Bank Negara Indonesia Kantor cabang BSD? Apakah pelayanan yang di berikan cukup optimal dan memuaskan?

Jawab : “Menurut saya kualitas kinerja sebagai sistem pelayanan sudah cukup bagus, kecepatan serta ketepatan dalam melayani nasabah termasuk saya sudah sesuai, dari awal saya melakukan transaksi di cabang ini berbagai kesulitan terkait transaksi yang saya hadapi selalu terselesaikan dengan tepat dengan para pegawai pelayanan disini ramah dan sopan juga sepertinya sesuai dengan SOP pelayanan yaaa.”

2. Bagaimana kepuasan Bapak/Ibu terhadap hasil pelayanan di Bank BNI Cabang BSD ini?

Jawab : “Pelayanan cepat dan tepat itu yang saya dapatkan dari pelayanan di cabang ini sehingga saya tidak pernah merasa kecewa selama transaksi di cabang ini.”

3. Menurut Bapak/Ibu apakah ketepatan waktu, yang dilakukan para pegawai Bank BNI Cabang BSD dalam melayani bapak/ibu sudah cukup optimal?

Jawab : “Sangat efisien yaa untuk ketepatan waktu dari kasus saya kehilangan kartu atm serta transaksi lainnya yang sudah saya lakukan disini.”

4. Apakah Bapak/Ibu sudah tau terkait program – program yang ada di BNI?

Jika sudah bagaimana menurut Anda Apakah sudah efektif, dan cukup memberikan solusi untuk bapak/ibu?

Jawab : “Dengan beberapa program selama ini saya belum pernah mencoba untuk program asuransi yaaa, saya disini hanya untuk transaksi setor tarik saja.”

5. Bagaimana pendapat Bapak/Ibu terkait pegawai Bank BNI Cabang BSD ini dalam menyelesaikan pekerjaan?

Jawab : “Setiap saya melakukan transaksi disini saya sering memperhatikan para pegawai disini sangat bekerja sesuai jobdesk atau jabatannya di front office ini mungkin seperti anak2 baru magang yang lebih masih sering meminta bantuan ke pegawai lama yaaa.”

Judul Penelitian :

Analisis Kinerja Pegawai Berdasarkan *Core Values* AKHLAK Di PT. Bank Negara Indonesia (Persero) Kantor Cabang Bumi Serpong Damai (BSD).

Nama Informan : Bapak Muhammad Fajri

Jabatan: Nasabah

Tanggal Wawancara : 16 Desember 2022

1. Bagaimana menurut Bapak/Ibu dengan melihat kinerja pegawai Bank Negara Indonesia Kantor cabang BSD? Apakah pelayanan yang di berikan cukup optimal dan memuaskan?

Jawab : “Menurut saya sangat optimal mas, mereka bekerja dengan profesionalitas yang tinggi, menyapa saya dengan ramah, bekerja dengan cepat, menghadapi nasabah yang sedang marah pun mereka tetap tenang, memang saya pernah transaksi di berbagai cabang ya ada petugas nya yang agak judes dan tidak profesional dan saya bandingkan di bsd cukup ramah dan sangat memuaskan mas, terlebih saya sebagai utusan perusahaan juga dimana nominal transaksi saya cukup besar dan mereka bekerja dengan teliti, cepat, dan kehati-hatian.”

2. Bagaimana kepuasan Bapak/Ibu terhadap hasil pelayanan di Bank BNI Cabang BSD ini?

Jawab : “sangat puas ya mas, ruangan tunggu nya cukup bersih, wangi, dan para pegawai nya juga ramah semua, itu yang membuat saya sebagai nasabah merasa nyaman dan terlayani dengan baik.”

3. Menurut Bapak/Ibu apakah ketepatan waktu, yang dilakukan para pegawai Bank BNI Cabang BSD dalam melayani bapak/ibu sudah cukup optimal?

Jawab : “sangat tepat menurut pendapat saya, karena saya tidak pernah lama, dalam ber transaksi dengan petugas, jika dengan teller mereka memiliki standart waktu yg di tentukan, tidak boleh lebih dan kurang dari beberapa menit kalo ga salah. Dan untuk petugas cs pun saat saya sedang menanyakan terkait beberapa problem pun tidak begitu lama, cukup cepat dan langsung memberi solusi jadi tidak buang" waktu.”

4. Apakah Bapak/Ibu sudah tau terkait program – program yang ada di BNI?
Jika sudah bagaimana menurut Anda Apakah sudah efektif, dan cukup memberikan solusi untuk bapak/ibu?

Jawab : “sudah saya menjadi nasabah di BNI itu sudah hampir 10 tahun, dan perusahaan saya sendiri sudah kurang lebih 14 tahunan mas, banyak program-program menarik terkait bisnis perorangan atau perusahaan, dan dalam penyampaian komplain pun petugas cs cukup memberi solusi juga buat berbagai masalah.”

5. Bagaimana pendapat Bapak/Ibu terkait pegawai Bank BNI Cabang BSD ini dalam menyelesaikan pekerjaan?

Jawab : “mereka bekerja sangat bagus mas, cepat, teliti, telaten, dan mereka mampu bekerja sama, team work cukup baik guna bisa memangkas efisiensi waktu sehingga nasabah tidak lama mengantri, dan mereka tidak saling berketergantungan, mereka kerja secara individu tapi mampu juga bekerja secara tim.”

LAMPIRAN DOKUMENTASI



Wawancara Bersama Bapak Haris Yulivar (Wakil Pimpinan)



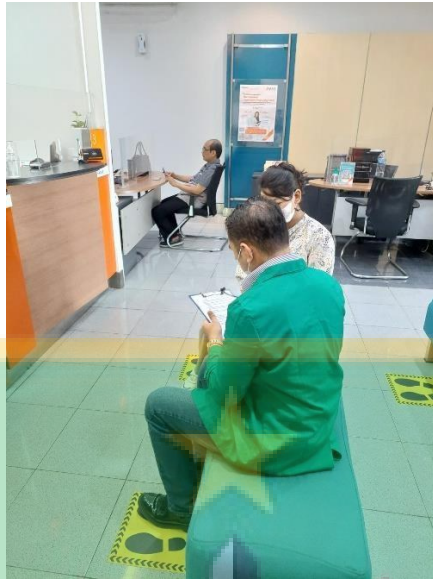
Wawancara Bersama Bapak Irfan Witanto (Pegawai SDM)



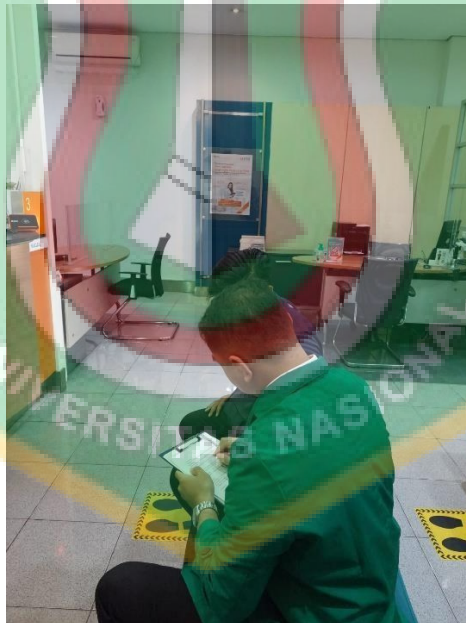
Wawancara Bersama Ibu Kartika Aprilia (Pegawai Logistik)



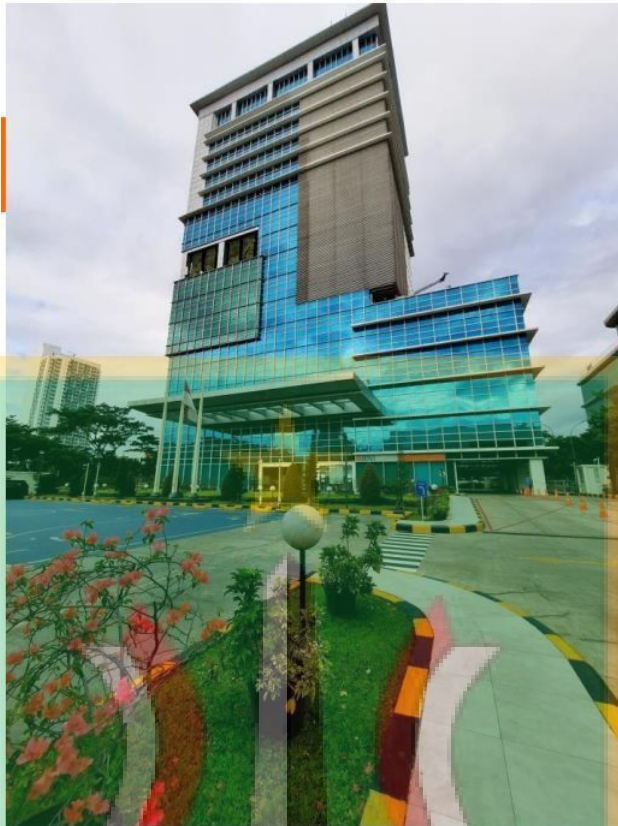
Wawancara Bersama Ibu Tri A (Pegawai Customer Service)



Wawancara Bersama Ibu Dessy (Nasabah)



Wawancara Bersama Bapak Muhammad Fajri (Nasabah)



Tampilan Gedung Kantor Cabang Bumi Serpong Damai (BSD)



**Tampilan Ruang Tunggu Kantor Cabang Bumi Serpong Damai
(BSD)**

DAFTAR RIWAYAT HIDUP

Nama : Bagas Pebrianja
Jenis Kelamin : Laki - Laki
Tempat, Tanggal Lahir : Bandung, 20 Februari 1998
Alamat : Asr. Brigif Linud 17 Rt.005/010 Kel. Pasir Gunung Selatan Kec. Cimanggis Kota. Depok Jawa Barat
Agama : Islam
Status : Belum Menikah
No Hp : 0821-1172-7474
Email : bagaspeb20@gmail.com

PENDIDIKAN FORMAL

2018 – 2023 Universitas Nasional
2013 – 2016 SMAN 104 Jakarta
2010 – 2013 SMPN 251 Jakarta
2006 – 2010 SDN Kalisari 03 Pagi Jakarta
2005 – 2006 TK/TPA Al-Mujtahidin

ORIGINALITY REPORT

16%

SIMILARITY INDEX

15%

INTERNET SOURCES

5%

PUBLICATIONS

7%

STUDENT PAPERS

PRIMARY SOURCES

Submitted to Universitas Nasional

1 Student Paper

1

eprints.unpam.ac.id

2 Internet Source

1

eprints.stiei-kayutangi-bjm.ac.id

3 Internet Source

1

repository.uin-suska.ac.id

4 Internet Source

1

repository.umy.ac.id

5 Internet Source

1

repository.ub.ac.id

6 Internet Source

1

repositori.uin-alauddin.ac.id

7 Internet Source

1

