

BAB IV

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

4.1 Gambaran Umum Objek Penelitian

4.1.1 Sejarah Bank BTN

Bank BTN adalah Badan Usaha Milik Negara Indonesia yang berbentuk Perseroan Terbatas dan bergerak di bidang jasa keuangan perbankan. Bank BTN berdiri berawal dari di dirikannya *Postspaarbank* di Batavia pada tahun 1897, pada masa pemerintah Belanda.

Terbentuknya Bank BTN pada masa pemerintahan Jepang (tahun 1942), pada tanggal 1 April 1942, *postpaarbank* diambil alih oleh pemerintah Jepang dan diganti namanya menjadi *tyokin kyoku*. Kemudian pada tanggal 9 Februari 1950, pemerintah mengganti nama dengan Bank Tabungan Pos dan pada tanggal 9 Februari 1950 juga ditetapkan sebagai hari dan tanggal Bank BTN dan Bank Tabungan Pos berganti namanya menjadi Bank Tabungan Negara.

PT Bank Tabungan Negara, (Persero), Tbk (Bank BTN) adalah Badan Usaha Milik Negara (BUMN) yang bergerak di bidang Perbankan. Bank BTN menjadi Bank yang melayani dan mendukung pembiayaan sektor perumahan melalui tiga produk utama, perbankan perseorangan Bisnis dan Syariah.

Awal mula perkembangan Bank BTN pada tahun 1992, Bank BTN menjadi PT. Bank Tabungan Negara (persero), karena sukses dalam bisnis perumahan melalui fasilitas KPR. Hal tersebut meningkatkan status Bank BTN dari Bank Konvensional menjadi Bank Devisa pada tahun 1994.

Pada tahun 2002 menurut kajian konsultan independen, *Price Water Hose Coopers*, pemerintah melalui menteri BUMN pada surat No. 5-544/MMBU/2002 menetapkan Bank BTN menjadi Bank umum dengan fokus bisnis pembiayaan perumahan tanpa subsidi. Kepercayaan masyarakat dan pemerintah terhadap Bank BTN telah mengantarkan Bank BTN mendapatkan penghargaan dalam ajang Anugerah Perbankan Indonesia VI 2017.

4.1.2 Logo Bank BTN



Gambar 4.1 Logo Bank BTN

Logo BTN mengambil pola Segi Enam. Pola ini mengambil bentuk Sarang Lebah, yang menyiratkan adanya aktivitas menabung pada

masyarakat, sebagaimana halnya lebah yang selalu menyimpan madu perolehannya. Dengan lambang ini, BTN melaksanakan Pembangunan Nasional menggunakan dana masyarakat yang berbentuk tabungan. 8 Pola ini menyiratkan "Atap Rumah" yang sebagai gambaran dan misi utama BTN, sebagai pelaksana KPR bagi masyarakat.

Bentuk Logo menggunakan huruf kecil yang melambangkan sikap ramah dan rendah hati Ramah terhadap seluruh segmen bisnis yang dimasuki, menunjukkan cita-cita yang besar untuk melayani dengan rendah hati (*Customer Focus*). Warna Huruf Biru Tua Biru melambangkan rasa nyaman, tenang, menyejukkan, warna ini umumnya dipakai oleh institusi di bidang jasa. Warisan luhur, stabilitas (*Command*, memimpin) dan serius (*Respect*) serta tahan uji (*Reliable*). Dasar pondasi yang kuat, berhubungan dengan kesetiaan, hal yang dapat dipercaya, kehormatan yang tinggi (*Trust, Integrity*). Simbol dari spesialis (*Professionalism*) bentuk gelombang emas cair Gelombang emas cair sebagai simbol dari kekayaan finansial di Asia. Lengkungan emas sebagai metamorphosa dari sifat *Agile*, Progresif, pandangan ke depan. (*Excellence*), fleksibilitas serta ketangguhan atas segala kemungkinan yang akan datang. Warna Kuning Emas (kuning ke arah orange) warna logam mulia (emas) menunjukkan keagungan, kemuliaan, kemakmuran, kekayaan. Menjadikan kita merasa tajam perhatiannya (warna yang menarik perhatian orang), aktif, kreatif dan meriah, warna spiritual dan melambangkan hal yang luar biasa warna ini juga ramah, menyenangkan

dan nyaman warna ini diterima sebagai warna riang, membuat perasaan bahwa masa depan lebih baik, cemerlang dan menyala-nyala.

4.1.3 Visi, Misi, Tagline dan Motto Bank BTN

1. Visi Bank BTN

Menjadi *The Best Mortgage Bank* di Asia Tenggara pada tahun 2025.

2. Misi Bank BTN

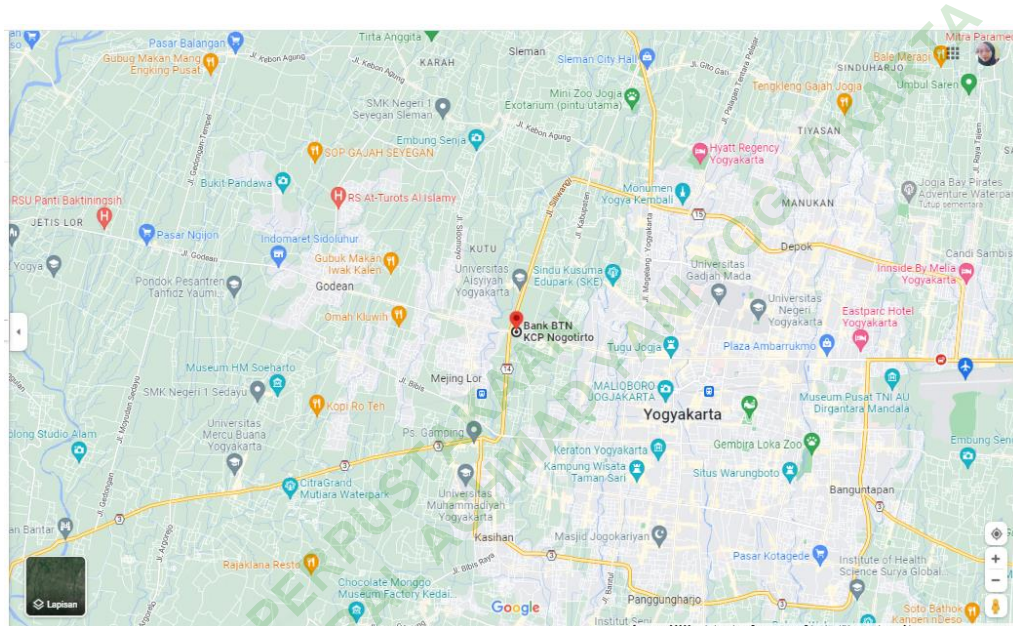
- a. Secara aktif mendukung pemerintah dalam memajukan kesejahteraan masyarakat Indonesia melalui kepemilikan rumah.
- b. Mewujudkan kehidupan yang diimpikan jutaan rakyat Indonesia melalui penyediaan rumah yang layak.
- c. Menjadi *home of Indonesia's best talent*.
- d. Meningkatkan *shareholder value* dengan berfokus pada pertumbuhan profitabilitas yang berkelanjutan sebagai perusahaan *blue chip* dengan prinsip manajemen risiko yang kokoh.
- e. Menjadi mitra keuangan bagi para pemangku kepentingan dalam ekosistem perumahan dengan menyediakan solusi menyeluruh dan layanan terbaik melalui inovasi digital.

3. Tagline BTN: Defining Your Priority (BTN Prioritas 2022) BTN

menghadirkan inovasi-inovasi terbaru dari segi variasi produk, manfaat terbaik, privilege serta layanan istimewa melalui produk dana, investasi, dan proteksi yang beragam, serta loyalty program, dan priority service.

4. Motto BTN: Terdepan dan terpercaya dalam memfasilitasi sektor perumahan dan jasa layanan keuangan keluarga

4.1.4 Lokasi Penelitian



4.2 Lokasi Bank BTN KCP Nogotirto

Penelitian dilakukan di Bank BTN KCP Nogotirto yang beralamat di JL. Godean, Km 5 No. 4 A, Sleman, Nogosaren, Nogotirto, Kec. Gamping, Kabupaten Sleman, Daerah Istimewa Yogyakarta 55293. Peneliti mengambil lokasi penelitian tersebut karena untuk memudahkan akses penelitian dan menjadi salah satu objek tempat penelitian untuk mendapatkan informasi mengenai kinerja karyawan di Bank BTN.

4.1.5 Struktur Organisasi



Gambar 4. 3 Struktur Organisa

4.1.6 Job Description

1. Sub Branch Manager

Tanggung jawab

- a. Bertanggung jawab atas kelengkapan dan permohonan kredit *consumer*
- b. Bertanggung jawab atas pelayanan kredit *consumer*
- c. Bertanggung jawab atas pelaksanaan *quality service level*
- d. Bertanggung jawab atas kualitas input data calon debitur ke dalam database

2. Loan Service

Tanggung jawab

- a. Bertanggung jawab atas kelengkapan data permohonan kredit *consumer*
- b. Bertanggung jawab atas pelaksanaan *quality service level*

- c. Bertanggung jawab atas pelayanan kredit *consumer*
- d. Bertanggung jawab atas kualitas input data calon debitur ke dalam database

3. *Customer Service*

Tanggung jawab

- a. Memberikan informasi kepada nasabah
- b. Melakukan pemantauan rekening dan transaksi nasabah yang mencurigakan
- c. Akurasi dan kelengkapan data master statis seluruh aplikasi loket
- d. Melakukan pelayanan administrasi seluruh jenis tabungan
- e. Melakukan pelayanan (terbatas) administrasi giro
- f. Melakukan pelayanan administrasi deposito *on call*
- g. Melakukan pelayanan administrasi tabungan batara haji
- h. Melakukan pelayanan administrasi deposito
- i. Melakukan pelayanan administrasi sertifikat deposito
- j. Melakukan pelayanan administrasi CIF
- k. Melakukan pelayanan pemantauan saldo rekening
- l. Melakukan pelayanan permohonan administrasi tabungan batara kantor pos
- m. Melakukan pemeliharaan user ID (BSO2) di *sub branch*
- n. Melakukan pendebetn buku tabungan
- o. Melakukan *maintenance* kepada nasabah
- p. Melakukan pelayanan penyelesaian *incoming* transfer
- q. Melakukan pelayanan administrasi atm & kartu debit

- r. Melakukan *maintenance* kode BI di sistem SIB
- s. Pemeliharaan aplikasi nasabah dana dan feebase
- t. Melakukan pelayanan administrasi *standing instruction*
- u. Melayani informasi pph bunga produk dana
- v. Melayanai percetakan R/K (eksternal) KPR dan Non KPR
- w. Melakukan *monitoring* atas *update rate counter* dan ketersediaan brosur
- x. Melakukan pelayanan produk tabungan batara prima

4. Teller Service

Tanggung jawab

- a. Melayani transaksi *offline*
- b. Melayani transaksi tabungan
- c. Melayani transaksi deposito
- d. Melayani administrasi kas
- e. Melayani transaksi giro
- f. Melayani transaksi angsuran KPR dan non KPR
- g. Melayani transaksi *collection*
- h. Melayani transaksi inkaso
- i. Melayani transaksi rupa-rupa kas
- j. Melayani transaksi kiriman uang
- k. Melayani transaksi pajak *on-line*
- l. Melayani transaksi *payment point* (SOPP)
- m. Melayani transaksi host to host (Telkom, PLN, dll)

- n. Penyampaian laporan kepada atasannya bila transaksi yang mencurigakan yang terkait sesuai ketentuan bank indonesia tentang anti pencurian uang dan pencegahan pendanaan terorisme (IPPT)
- o. Melakukan pengisian ke kas atm dan pemeriksaan kas atm (*Cash Opname*)

4.1.7 Produk, jasa, dan layanan Bank BTN

1. Produk dana

Produk dana pada Bank BTN meliputi Tabungan BTN Batara, BTN bisnis, BTN investasi, BTN cermat, BTN cermat ponsel, BTN e BATARAPOS, BATARAPOS TKI, BTN felas, BTN juara, BTN Junior, BTN Payroll, BTN Pensiunan, BTN Perumahan, BTN prima, BTN siap, simpanan pelajar, BTN SiMuda Rumahku, tabunganku, deposito BTN Ritel Rupiah, BTN Ritel Valas, BTN Lembaga, BTN lembaga valas, giro BTN, BTN Valas.

2. Kredit komersil

Pinjaman usaha dalam Bank BTN terdapat kredit modal kerja kontraktor, modal kerja, kontruksi Bank BTN, kepemilikan lahan, investasi, beragunan simpanan BTN.

Pinjaman usaha mikro kecil dan menengah di Bank BTN terdapat kredit UMKM, UMKM modal kerja, modal kerja kontruksi, modal kerja kepemilikan lahan, KUMKM investasi, modal kerja kontraktor, modal kerja pola kemitraan, linkage program, kredit usaha rakyat

(KUR), kredit program pendanaan Usaha Mikro & Kecil (UMK), kredit UMKM modal kerja renovasi.

3. Kredit consumer

Pinjaman bangunan: KPR BTN BP2BT, subsidi, mikro, pemilikan rumah pemilikan apartemen BTN, pemilikan rumah BTN Platinum, agunan rumah BTN, bangun rumah BTN, pemilikan rumah toko BTN
Pinjaman khusus: bantuan perumahan PNS, fasilitas pembiayaan, perumahan kerjasama dengan BPJS ketenagakerjaan, fasilitas pembiayaan kredit renovasi rumah BTN Tapera, fasilitas pembiayaan kredit bangun rumah BTN Tapera, fasilitas pembiayaan perumahan KPR BTN TNI AD

Pinjaman ringan: kredit swadana BTN, kredit ringan BTN, kredit ringan BTN Pensiunan, kartu kredit BTN

4. Jasa dan layanan

Layanan tambahan: BTN solusi, SPP Online, BTN payroll, Bank garansi, SKBDN, payment point BTN, inkaso, Supply chain financing
Layanan transaksi: virtual account BTN, notifikasi transaksi BTN, Smart Card Komunitas, pembayaran pajak kendaraan Jawa Tengah (SAKPOLE), daftar univrsitas dengan BTN channel mobile banking, pembayaran tagihan PDAM, pembayaran SMM PTN barat 2022, pembayaran UTBK SBMPTN 2022
Pengiriman uang: kiriman uang, money changer, Real Time Gross Settlement (RTGS), moneygram, finnet

Jasa penyimpanan: Safe Deposit Box

4.2 Pembahasan

4.2.1 Hasil deskripsi penelitian gaya kepemimpinan di Bank BTN KCP Nogatirto

Gaya kepemimpinan merupakan kunci utama dimana seorang pemimpin itu mengarahkan, mengendalikan dan menunjukkan kemampuannya supaya tujuan perusahaan tercapai. Gaya kepemimpinan merupakan pola tingkah laku yang digunakan pemimpin untuk mengarahkan karyawan untuk mencapai tujuan organisasi. Untuk memperoleh data tentang gaya kepemimpinan yang ada di Bank BTN KCP Nogatirto peneliti melakukan observasi serta wawancara dengan beberapa karyawan yang ada di Bank BTN KCP Nogatirto, hasil wawancaranya sebagai berikut:

1. Kemampuan mengambil keputusan

Indikator pertama untuk mengetahui gaya kepemimpinan seseorang bisa dilihat dari kemampuan pengambilan keputusan.

Wawancara dengan kepala Bank BTN KCP Nogatirto, Bapak Teguh Prasetyo, Tanggal 9 Juni 2022,
“Saya dalam mengambil keputusan selalu menyertakan karyawan untuk berpendapat”

Wawancara dengan *Loan Service*, Ibu Diah Anjarwati, Tanggal 15 Juni 2022,
“Iya, selalu mengikutsertakan karyawannya dalam mengambil keputusan tapi tergantung masalahnya itu seperti apa, dan bapak itu orang nya dalam memimpin lebih bersifat kekeluargaan”

Wawancara dengan *Customer service*, Ibu Ajeng Shinta Ayu, Tanggal 14 Juni 2022,

“Dalam pengambilan keputusan selalu menyertakan karyawan untuk menyumbangkan ide atau pendapat dan bapak itu sebelum memerintah terlebih dahulu memberi contoh”

Wawancara dengan *Teller*, bapak Taufik, tanggal 15 juni 2022, “Selalu mengikutsertakan karyawannya dalam mengambil keputusan tapi tergantung masalahnya itu seperti apa, dan bapak itu orang nya dalam memimpin lebih bersifat kekeluargaan”

Wawancara dengan *Security*, Bapak Soko Wicaksono, Tanggal 14 Juni 2022,

“Ada yang seperti itu tetapi tergantung dari sesuai kepentingan dan kapasitas pemikiran masing-masing tetapi lebih sering ketika ada masalah minta pendapat kepada karyawan”

Wawancara dengan *Cleaning Service*, bapak Yainuri, tanggal 14 juni 2022,

“Iya, bapak kalau musyawarah selalu melibatkan karyawan lain”

Dari sini dapat disimpulkan dari segi kemampuan mengambil keputusan pimpinan sudah melakukan musyawarah terlebih dahulu atau melibatkan karyawan dalam mengambil keputusan. Karena pengambilan keputusan adalah suatu pekerjaan yang urut terhadap hakikat alternatif yang dihadapi dan mengambil tindakan yang menurut perhitungan merupakan tindakan yang paling tepat.

2. Kemampuan memotivasi

Selain itu gaya kepemimpinan seseorang juga bisa diukur dari kemampuan memotivasi para karyawannya karena motivasi itu bisa mendorong karyawan untuk lebih maju dan semangat dalam bekerja.

Wawancara dengan kepala Bank BTN KCP Nogotirto, bapak Teguh Prasetyo, tanggal 9 juni 2022,

“Memotivasinya pada saat evaluasi dilakukan pada setiap hari”

Wawancara dengan *Loan Service*, ibu Diah Anjarwati, tanggal 15 juni 2022,

“Dengan memberikan semangat atau arahan agar kinerjanya mencapai target dan motivasi yang diberikan berupa bonus”

Wawancara dengan *Customer Service*, ibu Ajeng Shinta Ayu, tanggal 14 juni,

“Motivasi yang diberikan Berupa arahan agar bekerja lebih baik, bapak memberika motivasi itu setiap hari”

Wawancara dengan *Teller*, bapak taufik, tanggal 15 juni 2022,
“Memotivasinya pada saat evaluasi dilakukan pada setiap hari”

Wawancara dengan *Cleaning Service*, bapak Yainuri, tanggal 14 juni 2022,

“Sering memberikan motivasi kekaryawannya, motivasi yang di berikan bentuk bonus”

Wawancara dengan *Security*, bapak Soko Wicaksono, tanggal 14 juni 2022,

“Berupa semangat atau ajakan untuk bekerja lebih baik lagi motivasinya tidak terhitung karena setiap saat memberikan motivasi”

Dari data diatas dapat disimpulkan bahwa motivasi yang diberikan setiap hari pada saat breafing motivasi itu berupa semangat dan arahan untuk karyawan agar bekerja lebih baik, teliti dan mencapai target. Dan ada juga motivasi itu berupa bonus berupa uang karena kinerjanya telah mencapai target. Karena kemampuan memotivasi adalah sesuatu yang mendorong seorang anggota organisasi yang mau dan rela untuk menggerakkan kemampuannya (dalam bentuk keahlian atau keterampilan) untuk menyelenggarakan kegiatan yang menjadi tanggung jawabnya.

3. Kemampuan komunikasi

Selanjutnya untuk mengidentifikasi gaya kepemimpinan bisa dilihat dari kemampuan komunikasi.

Wawancara dengan kepala Bank BTN KCP Nogotirto, bapak Teguh Prasetyo, tanggal 9 juni 2022,
“Berkomunikasi nya setiap hari, lebih seringnya disaat adanya breafing dan disaat jam istirahat”

Wawancara dengan *Loan Service*, ibu Diah Anjarwati, tanggal 15 juni 2022,
“Bapak itu kalau dari segi komunikasi sangat enak, mudah dipahami, ramah, ketika sedang breafing selalu memberi semangat dan bapak itu orang nya dalam memimpin lebih bersifat kekeluargaan”

Wawancara dengan *Customer Service*, ibu Ajeng Shinta Ayu, tanggal 14 juni 2022,
“Bapak itu kalau dari segi komunikasi sangat enak, mudah dipahami, ramah, pokoknya bapak itu orangnya enak”

Wawancara dengan *Teller*, bapak Taufik, tanggal 15 juni 2022,
“Dari segi komunikasinya bapak ramah, mudah untuk dipahami, akrab dengan karyawan”

Wawancara dengan *Security*, bapak Soko Wicaksono, tanggal 14 juni 2022,
“Bapak dalam memimpin itu sangat *hamble* maka dari itu saya segan jika melakukan kesalahan”

Wawancara dengan *Cleaning Service*, bapak Yainuri, tanggal 14 juni 2022,
“Bapak dalam memimpin itu sangat *hamble* maka dari itu saya segan jika melakukan kesalahan”

Dari sini dapat disimpulkan bahwa pemimpin dalam menyampaikan pesan atau komunikasi dengan karyawan sudah baik karena disampaikan secara langsung. Karena kemampuan komunikasi adalah kecakapan penyampaian pesan, gagasan, atau pikiran kepada

orang lain dengan tujuan orang lain memahami apa yang sedang dijelaskan atau dibicarakan secara langsung maupun tidak langsung.

4. Tanggung jawab pemimpin

Indikator selanjutnya yaitu tanggung jawab.

Wawancara dengan kepala Bank BTN KCP Nogotirto, bapak Teguh Prasetyo, tanggal 9 juni 2022,

“Saya selalu berusaha menjadi pemimpin yang baik untuk karyawan saya, bagaimana caranya saya harus membuat bank BTN KCP Nogotirto ini maju untuk kedepannya”

Wawancara dengan loan service, ibu Diah Anjarwati, tanggal 15 juni 2022,

“Bapak itu sangat bertanggung jawab banget ketika ada karyawan yang kesusahan dalam bekerja langsung diberi solusi”

Wawancara dengan security, bapak Soko Wicaksono, tanggal 14 juni 2022,

“Bapak itu sangat perhatian banget sama semua karyawan, jadi karyawan dalam masalah pun bapak selalu mengajaknya ngobrol”

Wawancara dengan customer service, ibu Ajeng Shinta Ayu, tanggal 14 juni 2022,

“Bapak itu sebelum memerintah terlebih dahulu memberi contoh”

Wawancara dengan teller, bapak Taufik, tanggal 15 juni 2022,

“Sangat perhatian banget sama semua karyawan, jadi karyawan dalam masalah pun bapak selalu mengajaknya ngobrol dan selalu memberikan contoh baik”

Wawancara dengan cleaning service, bapak Yainuri, tanggal 14 juni 2022,

“Bapak itu sangat bertanggung jawab banget ketika ada karyawan yang kesusahan dalam bekerja langsung diberi solusi”

Dari segi tanggung jawabnya disini pemimpin mampu melaksanakan tanggung jawabnya secara maksimal. Dari berbagai

penjelasan diatas diatas dapat disimpulkan bahwa pemimpin dalam mengambil keputusan sudah baik selalu melibatkan karyawan, kemampuan komunikasi dan motivasi nya sudah bagus, dari segi tanggung jawabnya pun sudah baik dan selalu menjaga hubungan akrab dengan karyawan. Karena seorang pemimpin harus mempunyai tanggung jawab kepada bawahannya.

4.2.2 Hasil deskripsi penelitian motivasi kerja di Bank BTN KCP Nogotirto

Motivasi bertujuan untuk meningkatkan kinerja karyawan, meningkatkan kesejahteraan karyawan dan perusahaan, mencapai tujuan dan sasaran perusahaan.

Wawancara dengan kepala Bank BTN KCP Nogotirto, bapak Teguh Prasetyo, tanggal 9 juni 2022,

“Memotivasinya pada saat evaluasi yang berupa pemberian layanan kepada nasabah dan evaluasi dilakukan pada setiap hari, dan memberikan contoh yang baik motivasi harus ada karena motivasi mendorong karyawan untuk mencapai tujuan yang telah ditetapkan”

Wawancara dengan *Loan Service*, ibu Diah Anjarwati, tanggal 15 juni 2022,

“Dengan memberikan semangat atau arahan agar kinerjanya mencapai target dan motivasi yang diberikan berupa bonus karena motivasi atau arahan itu bertujuan untuk meningkatkan kinerja karyawan, meningkatkan kesejahteraan karyawan dan perusahaan, meningkatkan prestasi kerja meningkatkan loyalitas, dan meningkatkan disiplin kerja karyawan”

Wawancara dengan *Customer Service*, ibu Ajeng Shinta Ayu, tanggal 14 juni 2022,

“ Motivasi yang diberikan Berupa arahan agar bekerja lebih baik, bapak memberikan motivasi itu setiap hari karena motivasi itu usaha untuk mempengaruhi perilaku pegawai yang ada disini”

Wawancara dengan *Teller*, bapak Taufik, tanggal 15 juni 2022,

“Motivasi yang diberikan Berupa arahan agar bekerja lebih baik, bapak memberikan motivasi itu setiap hari motivasi itu untuk mempengaruhi perilaku pegawai disini”

Wawancara dengan *Cleaning Service*, bapak Yainuri, tanggal 14 juni 2022,

“Sering memberikan motivasi kekaryawannya bahkan setiap hari, cara memotivasinya dengan baik dan memberi contoh baik, dan motivasi yang di berikan bentuk bonus karena motivasi itu bisa mengarahkan pegawai supaya kinerja yang dikerjakan berhasil dan mencapai target”

Wawancara dengan security, bapak Soko Wicaksono, tanggal 14 juni 2022,

“Berupa semangat atau ajakan untuk bekerja lebih baik lagi motivasinya tidak terhitung karena setiap saat memberikan motivasi, memotivasinya menggunakan bahasa yang mudah dipahami dan diselingi dengan contoh. Karena motivasi itu bisa mempengaruhi perilaku pegawai supaya bekerja dengan baik”

Dari data diatas dapat disimpulkan bahwa motivasi yang diberikan setiap hari pada saat breafing motivasi itu berupa semangat dan arahan untuk karyawan agar bekerja lebih baik, teliti dan mencapai target. Karena kepuasan nasabah ada di kinerja karyawan. Dan ada juga motivasi itu berupa bonus berupa uang karena kinerjanya telah mencapai target. Jadi motivasi itu dorongan karyawan untuk mencapai tujuan organisasi dan meningkatkan moral dan kepuasan kerja karyawan.

4.2.3 Hasil deksripsi penelitian Disiplin Kerja di Bank BTN KCP Nogotirto

Dengan adanya penerapan disiplin dengan baik maka itu akan mengurangi masalah-masalah yang timbul dimasa yang akan datang dan memperbaiki perilaku karyawan melalui hubungan positif antara karyawan dan atasan. Dengan adanya disiplin itu akan sangat membantu karyawan untuk lebih produktif dan itu tidak hanya menguntungkan diri sendiri tetapi untuk perusahaan.

Wawancara dengan kepala Bank BTN KCP Nogotirto, bapak Teguh Prasetyo, tanggal 9 juni 2022,

“ Iya karyawan jelas sudah mengetahui tata tertib yang ada, Budaya kerja yang diterapkan yaitu AKHLAK (amanah, kompeten, harmonis, loyal, adaptif, dan kolaboratif), sanksi yang diberikan ketika ada karyawan yang melakukan kesalahan yaitu potong gaji atau peringatan guna untuk memberikan efek jera, disiplin kerja sudah baik karena mereka bisa menyelesaikan tugasnya dengan tepat dan mencapai target yang telah ditentukan. Karena disiplin kerja itu akan mempengaruhi produktivitas kinerja karyawan”

Wawancara dengan *Loan Service*, ibu Diah Anjarwati, tanggal 15 juni 2022,

“ Kedisiplinan disini sudah baik dan berjalan sesuai aturan yang ada karena semua karyawan sudah tahu dan mengerti tata tertib yang ada disini tetapi selama saya disini belum ada yang pernah melakukan kesalahan jadi kalau sanksi itu pasti ada, ”

Wawancara dengan *Customer Service*, ibu Ajeng Shinta Ayu, tanggal 14 juni 2022,

“ Para karyawan sudah mengetahui dan paham dengan aturan yang ada di sini, dan budaya disiplin kerja disini sudah efektif berjalan sesuai dengan tata tertib yang ada, dari disiplin waktu bagus karena jika ada yang telat pasti malu dengan pimpinan karena pimpinan disini selalu on time dari disiplin bekerjanya baik karena kerjanya sesuai dengan bidangnya masing-masing jadi menikmati. Karena disiplin kerja adalah suatu alat yang digunakan untuk merubah tingkah laku karyawan yang ada disini supaya lebih produktif dalam bekerja”

Wawancara dengan *Teller*, bapak Taufik, tanggal 15 juni 2022,

“Semua karyawan dari kedisiplinan baik disiplin waktu maupun dalam bekerja bagus karena karyawan sudah mengetahui dan paham dengan aturan yang ada di sini, dan budaya disiplin kerja disini sudah efektif berjalan sesuai, jika ada yang melanggar pasti akan ditegur. Karena disiplin kerja berkaitan dengan kegiatan yang harus dicapai dan tujuan yang dicapai efektif dan efisien”

Wawancara dengan *Security*, bapak Soko Wicaksono, tanggal 14 juni 2022,

“ Budaya disiplin sudah bagus, efektif dan tidak ada yang melanggar, karena bapak memimpin disini selalu memberi contoh baik maka dari itu terutama saya jika berbuat salah maka segan karena bapak baik dengan kita semua. Karena disiplin kerja itu bisa merubah karyawan untuk sadar dalam mentaati peraturan dan kinerja yang dihasilkan lebih efektif dan efisien”

Wawancara dengan *Cleaning Service*, bapak Yainuri, tanggal 14 juni 2022,

“ Kedisiplinan disini sudah baik, efektif dan berjalan sesuai aturan yang ada tetapi selama saya disini belum ada yang pernah melakukan kesalahan, disiplin waktunya itu selalu disiplin tidak pernah telat pulang sesuai jam yang telah ditentukan, disiplin kerjanya itu semuanya sesuai dengan tugasnya masing-masing jadi harus sesuai target. Karena disiplin kerja berkaitan dengan pekerjaan yang harus dicapai dan tujuan yang yang dihasilkan lebih efektif ”

Dari data diatas dapat disimpulkan bahwa kedisiplinan di Bank BTN KCP Nogotirto sudah baik dan efektif berjalan sesuai tata tertib yang ada, ketika ada karyawan yang melanggar aturan maka akan dikenakan denda berupa potong gaji. Karena tujuan adanya pendisiplinan karyawan untuk menciptakan atau memberikan rasa hormat dan adanya sifat kepercayaan diantara karyawan dengan atasan. Dengan adanya disiplin itu akan sangat membantu karyawan untuk lebih produktif dan itu tidak hanya menguntungkan diri sendiri tetapi untuk perusahaan.

4.2.4 Hasil deksripsi penelitian kinerja karyawan di Bank BTN KCP Nogotirto

Keberhasilan ataupun kegagalan dalam suatu organisasi dalam melaksanakan tugas sangat berhubungan dengan kinerja karyawan, pencapaian kinerja dalam organisasi merupakan faktor yang harus diperhatikan untuk mewujudkan perusahaan dalam mencapai tujuan yang telah ditetapkan.

Dengan meningkatkan kinerja karyawan akan membawa dampak yang positif bagi perusahaan, sehingga karyawan memiliki tingkat kinerja yang baik dan optimal untuk membantu mewujudkan tujuan perusahaan.

Berikut beberapa indikator untuk mengukur kinerja karyawan adalah:

1. Kualitas

Kualitas kerja diukur dari persepsi karyawan terhadap kualitas pekerjaan yang dihasilkan serta kesempurnaan tugas terhadap keterampilan dan kemampuan karyawan.

Wawancara dengan kepala Bank BTN KCP Nogotirto, bapak Teguh Prasetyo, tanggal 12 agustus 2022, “Dampaknya ada kalo untuk kinerja karyawan karena kan di sini pemimpin lebih punya kekuasaan untuk mengatur dan lebih dominan dalam mengambil keputusan jadi kalau ada karyawan yang melakukan kesalahan bisa diingatkan lagi”

Wawancara dengan customer service, Ajeng Shinta Ayu, tanggal 12 agustus 2022, “Dampaknya ada kalo untuk kinerja karyawan karena kan di sini pemimpin lebih punya kekuasaan untuk mengatur dan lebih dominan dalam mengambil keputusan jadi kalau ada karyawan yang melakukan kesalahan bisa diingatkan lagi”

Wawancara dengan teller, bapak Taufik 12 agustus 2022, “Dampaknya ada kalo untuk kinerja karyawan karena kan di sini pemimpin lebih punya kekuasaan untuk mengatur dan lebih dominan dalam mengambil keputusan jadi kalau ada karyawan yang melakukan kesalahan bisa diingatkan lagi”

Wawancara dengan loan service, ibu Diah Anjarwati, tanggal 12 agustus 2022, “Ada sih dampaknya, pemimpin juga tegas misal kalau telat selalu ditegur. Karena kalau tidak ditegur pastinya nanti yang lain akan ikut-ikutan melakukan kesalahan dan yang melakukan kesalahan itu akan mengulangi terus kesalahannya”

Wawancara dengan cleaning service, bapak Yanuari, tanggal 12 agustus 2022, “Ada sih dampaknya, contohnya saya sebagai cleaning service tidak hanya bekerja di situ tapi juga punya pekerjaan lain diluar, disini pimpinan sangat memaklumi sehingga kalau mau ijin juga gampang asalkan tidak mendadak, pemimpin juga tegas misal kalau telat selalu ditegur”

Wawancara dengan security, bapak Soko Wicaksono, tanggal 12 agustus 2022,

“Dampaknya ada karena adanya pemimpin itu untuk memandu atau ibarat kapal pemimpin itu sebagai nahkoda yang akan menjalankan kapalnya jika tidak ada nahkoda maka kapal tidak akan jalan. Jadi jika tidak ada pemimpin maka kinerja karyawan mungkin tidak akan bagus karena pemimpin itu akan selalu memberika motivasi kepada karyawan”

Jadi bisa disimpulkan dari segi kualitas di Bank BTN KCP Nogotirto masih terjaga dengan baik, karena pemimpin itu sangat mendukung untuk meningkatkan kinerja karyawan.

2. Kuantitas

Merupakan jumlah yang dihasilkan dalam istilah seperti jumlah unit, jumlah siklus aktivitas yang diselesaikan.

Wawancara dengan kepala Bank BTN KCP Nogotirto, bapak Teguh Prasetyo, tanggal 12 agustus 2022,

“Di sini nasabah perharinya bisa mencapai 210, dibagian teller 150 sedangkan di customer service 60 orang”

Wawancara dengan loan service, Ibu Diah Anjarwati, tanggal 12 agustus 2022,

“Di sini nasabah perharinya bisa mencapai 210, dibagian teller 150 sedangkan di customer service 60 orang, tergantung pada hari nya jika hari senin pasti itu lebih banyak, karena tidak hanya dari orang tua tapi mahasiswa pun banyak”

Wawancara dengan cleaning service, bapak Yanuari, tanggal 12 agustus 2022,

“Di sini nasabah perharinya bisa mencapai 210, dibagian teller 150 sedangkan di customer service 60 orang, tergantung pada hari nya jika hari senin pasti itu lebih banyak, karena tidak hanya dari orang tua tapi mahasiswa pun banyak”

Wawancara dengan customer service, ibu Ajeng Shinta Ayu, tanggal 12 agustus 2022,

“Di sini nasabah perharinya bisa mencapai 210, dibagian teller 150 sedangkan di customer service 60 orang”

Wawancara dengan teller, bapak Taufik, tanggal 12 agustus 2022,
 “Di sini nasabah perharinya bisa mencapai 210, dibagian teller 150
 sedangkan di customer service 60 orang, tergantung pada hari nya
 jika hari senin pasti itu lebih banyak, karena tidak hanya dari orang
 tua tapi mahasiswa pun banyak”

Wawancara dengan security, bapak Soko Wicaksono, tanggal 12
 agustus 2022,
 “Di sini nasabah perharinya bisa mencapai 210, dibagian teller 150
 sedangkan di customer service 60 orang”

Bisa disimpulkan bahwa bank BTN KCP Nogotirto walaupun
 dengan kapasitas karyawan yang minim tetapi bisa menyelesaikan
 pekerjaan yang melayani banyak nasabah dalam perharinya .

3. Ketepatan waktu

Merupakan tingkat aktivitas diselesaikan pada awal waktu yang
 dinyatakan, dilihat dari sudut koordinasi dengan hasil output serta
 maksimalkan waktu yang tersedia untuk aktivitas lain.

Wawancara dengan kepala Bank BTN KCP Nogotirto, bapak
 Teguh Prasetyo, tanggal 12 agustus 2022,
 “Iya, mereka selalu dengan tepat waktu karena pekerjaan sekarang
 ya harus diselesaikan disaat itu juga tidak bisa ditunda”

Wawancara dengan cleaning service, bapak Yanuari, tanggal 12
 agustus 2022,
 “Iya, mereka selalu dengan tepat waktu karena pekerjaan sekarang
 ya harus diselesaikan disaat itu juga tidak bisa ditunda”

Wawancara dengan loan service, ibu Diah Anjarwatitanggal 12
 agustus 2022,
 “Kalau dari segi tepat waktu ya harus karena dibank itu dituntut
 untuk pelayanan yang baik dan cepat”

Wawancara dengan teller, bapak Taufik, 12 agustus 2022,
 “Iya, mereka selalu dengan tepat waktu karena pekerjaan sekarang
 ya harus diselesaikan disaat itu juga tidak bisa ditunda”

Wawancara dengan customer service, ibu Ajeng Shinta Ayu, tanggal 12 agustus 2022,

“Kalau dari segi tepat waktu ya harus karena dibank itu dituntut untuk pelayanan yang baik dan cepat”

Wawancara dengan security, bapak Soko Wicaksono, tanggal 12 agustus 2022,

“Kalau dari segi tepat waktu ya harus karena dibank itu dituntut untuk pelayanan yang baik dan cepat”

Dapat disimpulkan bahwa di Bank BTN KCP Nogotirto dalam menyelesaikan tugas dengan tepat waktu sesuai dengan pekerjaan masing-masing.

4. Efektivitas

Merupakan tingkat penggunaan sumber daya organisasi (tenaga, uang, teknologi, bahan baku) dimaksimalkan dengan maksud menaikkan hasil dari setiap unit dalam penggunaan sumber daya.

Wawancara dengan kepala Bank BTN KCP Nogotirto, bapak Teguh Prasetyo, tanggal 12 agustus 2022,

“Kalau untuk tugassaya tidak mendampingi tetapi kalau ada komplain dari orang itu mereka meminta persetujuan dari saya untuk memutuskan”

Wawancara dengan loan service, ibu Diah Anjarwati, tanggal 12 agustus 2022,

“Didampingi jarang tapi tidak juga membiarkan, kalau perhatian kepada karyawan sangat tinggi”

Wawancara dengan customer service, ibu Ajeng Shinta Ayu, tanggal 12 agustus 2022,

“Kalau untuk tugas kami jarang didampingi tapi tetap diawasi, kalau perhatian kepada karyawan sangat tinggi karena kebanyakan pimpinan sendiri yang handle perusahaan. Sama kalau ada komplain dari orang itu kita meminta persetujuan dari pemimpin untuk memutuskan”

Wawancara dengan teller, bapak Taufik, tanggal 12 agustus 2022,

“Didampingi jarang tapi tidak juga membiarkan, kalau perhatian kepada karyawan sangat tinggi”

Wawancara dengan security, bapak Soko Wicaksono, tanggal 12 agustus 2022,

“Kalau untuk tugas kami jarang didampingi tapi tetap diawasi, kalau perhatian kepada karyawan sangat tinggi karena kebanyakan pimpinan sendiri yang handle perusahaan. Sama kalau ada komplain dari orang itu kita meminta persetujuan dari pemimpin untuk memutuskan”

Wawancara dengan cleaning service, bapak Yainuri, tanggal 12 agustus 2022,

“Kalau untuk tugas kami jarang didampingi tapi tetap diawasi, kalau perhatian kepada karyawan sangat tinggi karena kebanyakan pimpinan sendiri yang handle perusahaan. Sama kalau ada komplain dari orang itu kita meminta persetujuan dari pemimpin untuk memutuskan”

Dari sini dapat disimpulkan bahwa di Bank BTN KCP Nogotirto dalam bekerja tidak didampingi tetapi jika ada yang complain maka karyawan meminta pendapat dari atasan. Dan karyawan Bank sudah efektif dalam menjalankan pekerjaan dibidangnya masing-masing.

4.3 Analisis Data Penelitian

4.3.1 Analisis Gaya Kepemimpinan di Bank BTN KCP Nogotirto

Setiap pemimpin memiliki cara atau gaya tersendiri dalam meningkatkan kinerja karyawannya. Setiap pemimpin memiliki perilaku yang berbeda pula dalam memimpin para pengikutnya. Gaya kepemimpinan adalah suatu cara yang digunakan oleh seorang pemimpin dalam meningkatkan kualitas perilaku orang lain. Gaya kepemimpinan merupakan kunci utama dimana seorang pemimpin itu mengarahkan, mengendalikan dan menunjukkan kemampuannya supaya tujuan perusahaan tercapai.

Hasil observasi dari penulis melihat setiap karyawan memiliki penilaian berbeda-beda terhadap pemimpin. Penilaian pemimpin dilihat dari perilaku seorang pemimpin dalam memberikan arahan kepada karyawannya, perhatian atasan kepada karyawan dalam mengkoordinir dapat memaksimalkan kinerja masing-masing karyawannya.

Jadi gaya kepemimpinan itu sangat diperlukan dalam suatu perusahaan karena gaya kepemimpinan menjadi tolak ukur untuk perusahaan, jika kepemimpinan disuatu perusahaan itu tidak baik maka output dari perusahaan tidak mencapai target. Sebaliknya jika kepemimpinan dalam suatu perusahaan itu baik maka outputnya itu akan mencapai target yang diinginkan. Dengan itu maka seorang pemimpin harus memberi contoh atau dorongan baik kepada bawahannya agar membentuk suatu ikatan yang terarah dan bekerjasama dengan tanggung jawab. Menjadi pemimpin itu harus mempunyai keahlian dalam mengambil keputusan, mengendalikan masalah, mempunyai keahlian dalam berkomunikasi karena seorang pemimpin harus menyampaikan pesan yang harus bisa dimengerti karyawannya.

Beberapa gaya kepemimpinan yang diterapkan kepala cabang pembantu Bank BTN KCP Nogotirto :

1. Gaya kepemimpinan partisipatif

Hasil dari wawancara penulis kepada karyawan Bank, bahwa pimpinan menggunakan gaya kepemimpinan partisipatif yaitu pengakuan dari karyawan Bank bahwa pemimpin memberi

kebebasan kepada karyawannya untuk mengemukakan pendapat ketika sedang adanya sosialisasi atau musyawarah.

Gaya kepemimpinan ini ada komunikasi dua arah serta tanggungjawab pada pemecahan masalah. Dari hasil wawancara peneliti, pemimpin dalam komunikasi itu ada *feedback* yaitu pemimpin selalu mendengarkan keluhan, saran, dan pendapat dari karyawannya.

Pemimpin memang menjadi pendengar baik kepada karyawan. Adapun dari hasil wawancara, pemimpin menjadi pendengar yang baik untuk karyawannya jika ada karyawan yang memiliki keluhan dalam bekerja, pemimpin mendengarkan terlebih dahulu setelah itu memberikan solusi dan motivasi untuk karyawannya dan menerapkan kedisiplinan dari para pegawainya, dari hal terkecil seperti disiplin dalam masuk jam kerja kantor karena kedisiplinan dalam sebuah perusahaan dapat meningkatkan kinerja dalam perusahaan.

2. Gaya kepemimpinan transaksional

Selanjutnya yang digunakan oleh Kepala Cabang Pembantu Bank BTN KCP Nogotirto adalah gaya kepemimpinan transaksional yaitu gaya ini berfokus dengan hubungan antara pemimpin dan karyawan dengan memberikan motivasi atau penghargaan dari setiap kinerja yang dicapai dan memberi teguran atau peringatan kepada karyawan yang melakukan kesalahan.

Adapun dari ciri-cirinya yaitu pemimpin tidak melakukan pengamatan atau pengawasan ketat kepada karyawan. Dari hasil wawancara dengan karyawan bahwa pemimpin aktif dalam memberikan saran dan kritik untuk membangun kinerja karyawan menjadi lebih baik.

Pemimpin juga memberi arahan kepada karyawan untuk bekerja sesuai dengan SOP, bekerja sesuai target, bersikap ramah terhadap nasabah.

3. Gaya kepemimpinan transformasional

Hasil wawancara penulis kepada karyawan Bank gaya kepemimpinan yang digunakan yaitu gaya kepemimpinan transformasional yaitu dengan cara menginspirasi karyawan, membuat para karyawan nyaman dengan kharismanya dan memiliki pengaruh besar untuk membuat suatu perubahan dari peningkatan segi karyawan dan juga mentransformasikan kemajuan Bank BTN KCP Nogatirto.

Seorang pemimpin dapat memahami karakter dari para karyawannya. Hasil dari wawancara dan observasi ke Bank Kepala Cabang Pembantu Bank BTN KCP Nogatirto yang bernama Teguh Prasetyo bersikap *hamble* dan tidak pernah membedakan karyawannya, ketika jam istirahat makan siang atau minum kopi dalam satu tempat sering adanya komunikasi antar pemimpin dan saling bercanda satu sama lain seakan seperti sebuah keluarga, beliau seperti itu karena

sudah memahami dari masing-masing sifat atau karakter karyawannya dan beliau dengan karyawan sangat *hamble*.

Pemimpin selalu menerapkan sifat kekeluargaan pada seluruh karyawan karena jika sudah tercipta suasana kekeluargaan semuanya akan mudah untuk bekerja sama dan saling menghargai diantara satu dengan yang lain. Dan Pemimpin Bank BTN KCP Nogotirto memberikan contoh yang baik untuk karyawannya. Karena pemimpin menjadi panutan karyawan.

Jadi gaya kepemimpinan yang diterapkan Kepala Cabang Pembantu Bank BTN KCP Nogotirto yang paling dominan yaitu gaya kepemimpinan transaksional, karena gaya ini berfokus dengan hubungan antara pemimpin dan karyawan dengan memberikan motivasi atau penghargaan dari setiap kinerja yang dicapai dan memberi teguran atau peringatan kepada karyawan yang melakukan kesalahan.

Kelebihan dari gaya kepemimpinan transaksional yaitu:

- a. Ada imbalan bagi orang-orang yang termotivasi oleh kepentingan diri sendiri untuk mengikuti instruksi.
- b. Memberikan struktur yang jelas untuk organisasi besar.
- c. Memberikan alur kerja yang jelas untuk sistem yang membutuhkan tugas berulang dan dapat diulang tanpa batas.
- d. Mencapai tujuan jangka pendek dengan cepat.
- e. Insentif dan penalti didefinisikan dengan jelas.
- f. Mudah dipelajari dan tidak memerlukan pelatihan ekstensif.

Maka Langkah yang digunakan kepala cabang pembantu Bank BTN KCP Nogotirto untuk memaksimalkan dalam bekerja, yaitu sebagai berikut :

1) Motivasi karyawan selalu ada ketika *breafing*

Sebelum melakukan kegiatan setiap pagi pemimpin memberikan motivasi kepada karyawan pada saat *breafing*, dikarenakan untuk memberi dorongan atau semangat kepada karyawan agar kinerja yang dicapai sesuai target dan dapat meningkat setiap harinya.

2) Reward bagi karyawan yang bekerja dengan maksimal dan berprestasi

Di Bank BTN memberikan apresiasi kepada karyawan berupa bonus, bonusnya berupa uang itu merupakan tanda terima kasih oleh pemimpin atas kinerja karyawannya yang telah mencapai target. Dengan begitu karyawan akan lebih semangat untuk meningkatkan kinerjanya.

4.3.2 Analisis Motivasi Kerja di Bank BTN KCP Nogotirto

Peranan dalam motivasi sangatlah penting untuk meningkatkan kinerja karyawan di Bank BTN KCP Nogotirto. Prestasi karyawan yang tinggi dapat mendorong sikap keterbukaan baik dari pihak karyawan maupun dari pemimpin. Ketentraman kerja akan berjalan dengan baik sehingga dapat meningkatkan kinerja karyawan itu sendiri.

Motivasi bertujuan untuk meningkatkan kinerja karyawan, meningkatkan kesejahteraan karyawan dan perusahaan, mencapai tujuan

dan sasaran perusahaan, meningkatkan kreativitas dan partisipasi karyawan, menjaga stabilitas karyawan perusahaan, meningkatkan prestasi kerja, meningkatkan loyalitas, dan kepuasan kerja, dan meningkatkan disiplin kerja karyawan.

Faktor-faktor yang memotivasi karyawan di Bank BTN KCP Nogotirto ada dua yaitu faktor intrinsik dan ekstrinsik. Faktor intrinsiknya yaitu keinginan untuk maju dan kebutuhan hidup, karena semua karyawan di Bank BTN KCP Nogotirto pasti tujuan utama bekerja yaitu untuk bangkit dari keterpurukan ekonomi atau maju kemasa yang cerah maka dari mereka memberikan hasil kinerja yang baik dan bagus supaya mendapatn balas jasa yang memuaskan. Dan kebutuhan itu merupakan hal-hal yang dibutuhkan oleh manusia untuk bisa bertahan hidup. Semua orang bekerja untuk memenuhi semua kebutuhan hidupnya. Maka dari itu awal mula motivasi intrinsik itu berasal dari diri sendiri karena setiap orang mempunyai kebutuhan dan keinginan, dengan adanya keinginan kuat dan kebutuhan maka usaha yang dilakukan pasti akan berhasil dengan begitu juga akan memberikan keuntungan untuk Bank BTN KCP Nogotirto yaitu kinerja mereka akan selesai sesuai target.

Peneliti menemukan indikator yang dapat meningkatkan motivasi kerja karyawan yaitu motivasi ekstrinsik :

1. Arahan dan dukungan dari atasan

Dimana sebuah perusahaan tepatnya lembaga keuangan syariah ataupun konvensional berlomba-lomba meningkatkan pelayanan prima agar mampu bersaing dan banyak yang berminat.

Dari hasil wawancara Pimpinan di Bank BTN KCP Nogotirto memberikan motivasi kepada karyawan supaya memberikan pelayanan yang baik dan ramah sesuai dengan SOP dengan begitu akan membuat nasabah menjadi nyaman dan senang. Hal ini yang diharapkan dari pimpinan Bank BTN KCP Nogotirto dari pelayanan prima kepada karyawan supaya tercipta efek yang positif untuk Bank.

Mengingat Bank bekerja dengan dana dari masyarakat yang disimpan pada Bank atas dasar kepercayaan, setiap Bank perlu terus menjaga kesehatannya dan memelihara kepercayaan masyarakat padanya. Oleh karena itu, diharapkan melalui kegiatan pokok di Bank dapat meningkatkan taraf hidup masyarakat. Untuk dapat meningkatkan taraf hidup rakyat, tentu diperlukan modal kepercayaan masyarakat dan kepercayaan ini akan diberikan hanya kepada Bank yang menurut mereka dapat memenuhi kebutuhannya dan memberikan pelayanan yang terbaik.

Motto Bank BTN yaitu Terdepan dan terpercaya dalam memfasilitasi sektor perumahan dan jasa layanan keuangan keluarga, dengan adanya motto tersebut juga telah menggambarkan adanya pelayanan prima yaitu untuk menjadikan Bank BTN lebih maju dan dapat dipercaya

karena dalam pelayanan yang baik itu sangat dibutuhkan nasabah untuk menciptakan rasa nyaman dan puas itu juga berasal dari pelayanan yang baik. Dengan adanya pelayanan prima maka perusahaan akan mendapatkan keuntungan yang maksimal.

Tagline Bank BTN yaitu: Defining Your Priority (BTN Prioritas 2022) BTN menghadirkan inovasi-inovasi terbaru dari segi variasi produk, manfaat terbaik, privilege serta layanan istimewa melalui produk dana, investasi, dan proteksi yang beragam, serta loyalty program, dan priority service.

Dengan adanya peluncuran Defining Your Priority, diharapkan dapat meningkatkan kenyamanan dan kepuasan Nasabah BTN Prioritas, sehingga semakin mempercayakan BTN Prioritas dalam mengelola finansial Nasabah. Karena setiap nasabah memiliki prioritas yang berbeda dalam setiap aspek kehidupan. Itulah sebabnya BTN Prioritas hadir untuk memberikan solusi finansial dan layanan yang relevan dan berkesinambungan untuk setiap Nasabah BTN Prioritas.

Dengan adanya tagline juga sangat menggambarkan betapa pentingnya pelayanan untuk nasabah di Bank BTN KCP Nogotirto.

2. Komunikasi efektif atasan kepada karyawan

Hasil wawancara Di Bank BTN KCP Nogotirto pemimpin telah memberikan informasi setiap hari sebelum bekerja. Memberikan informasi atau *feedback* adalah hal yang penting bagi semua orang dalam suatu organisasi. Dalam memberikan *feedback* bapak Teguh

Prasetyo memberitahu kepada karyawan dalam melakukan pekerjaan agar mewujudkan tujuan organisasi. Jika ada karyawan melakukan pekerjaan yang tidak sesuai target atau melakukan kesalahan itu dengan menegur supaya tidak melakukan kesalahan lagi.

Hasil observasi yang dilakukan peneliti yaitu pemimpin dalam bertukar informasi dengan karyawan lain sudah baik karena setiap jam istirahat pemimpin dan karyawan makan siang bareng di antara makan siang atau minum kopi itu ada obrolan antara pemimpin dan karyawan yang mengandung candaan dan pemimpin menanyakan kepada karyawan mengenai pekerjaan dan memberi motivasi karena dengan begitu akan membuat karyawan lebih paham dengan yang dibicarakan pemimpin.

3. Penghargaan

Dalam memotivasi karyawan itu banyak cara bisa digunakan bisa dari bonus atau reward, kondisi lingkungan kerja, dan bisa juga dari pujian atasan atas apa yang telah dicapai.

Dari hasil wawancara di Bank BTN KCP Nogotirto yang diberikan berupa reward atau bonus uang. Reward diberikan ketika kinerja karyawan mencapai target maka kantor cabang akan memberikan bonus berupa uang.

Motivasi kerja akan meningkat jika mendapatkan imbalan-imbalan dari perusahaan karena alasan seseorang bekerja adalah untuk memperoleh kehidupan yang layak melalui imbalan-imbalan yang

didapatkannya dari perusahaan dimana mereka bekerja. Apabila perusahaan memberikan imbalan kepada para karyawan maka motivasi karyawan akan meningkat sehingga dapat mendorong karyawan lebih semangat untuk bekerja dan tentunya akan mendorong kinerja karyawan menjadi lebih baik. Imbalan atau penghargaan itulah sebagai faktor motivasi kerja untuk meningkatkan kinerja karyawan di Bank BTN KCP Nogotirto.

Imbalan yang diberikan para karyawan akan membuat karyawan lebih termotivasi dalam bekerja sehingga akan berpengaruh baik pada produktivitasnya karena ada dorongan-dorongan untuk menguatkan motivasi yang ada dalam dirinya dan akan menimbulkan kepuasan tersendiri. Kinerja akan baik jika motivasi kerjanya kuat, untuk itu biasanya perusahaan biasanya menggunakan imbalan-imbalan sebagai motivator untuk menguatkan dan meningkatkan motivasi kerja karyawan dengan tujuan mendorong para karyawan lebih memaksimalkan kinerja dan tentunya output dari pemberian imbalan itu akan berdampak baik untuk perusahaan itu sendiri.

Pimpinan Bank BTN KCP Nogotirto lebih berorientasi pada pengimplementasian motivator-motivator dalam mendorong kinerja karyawan dengan menggunakan motivator-motivator anatara lain pelayanan prima (arahan), komunikasi efektif, dan penghargaan.

Menjadi seorang pemimpin itu tidaklah mudah karena mereka harus memahami karakter dari semua karyawan itu mempunyai karakter yang

berbeda-beda, masalah yang dihadapi tidak mutlak karena pekerjaan kantor bisa juga dari luar kantor. Jika masalah terjadi di luar kantor maka pemimpin akan menasehati karyawannya untuk melupakan sejenak masalah yang terjadi karena sedang berada di kantor jika sudah selesai jam kantor karyawan diharuskan dapat menyelesaikan masalahnya, jika masalah yang terjadi menyangkut pekerjaan kantor, maka pemimpin harus secepat mungkin membantu masalah yang dihadapi karyawannya secara bersama-sama dengan sosialisasi atau musyawarah.

Dalam memberikan arahan kepada karyawan bapak Teguh Prasetyo selalu memberikan arahan dan contoh yang baik kepada karyawannya, bapak Teguh menegur karyawan ataupun mengarahkan karyawan yang melakukan kesalahan dalam bekerja dengan tujuan agar kinerjanya sesuai dengan apa yang menjadi targetnya dan ketika melakukan kesalahan maka lebih hati-hati dan teliti lagi dalam bekerja.

Pemberian motivasi sangatlah berperan terhadap karyawan untuk meningkatkan kinerjanya. Dengan adanya kemampuan kinerja yang baik maka dapat meningkatkan citra perusahaan. Penyesuaian pekerjaan sangatlah penting bagi karyawan untuk dapat menjalin hubungan yang baik dengan lingkungan disekitar pekerjaan. Karena lingkungan bisa menjadi nilai-nilai yang bisa digunakan oleh seseorang karyawan untuk mencapai suatu keberhasilan.

Dari penjelasan diatas sudah jelas terlihat bahwa motivasi kerja yang diberikan dapat meningkatkan kinerja karyawan. Dengan pemberian motivasi yang berkaitan dengan sikap terhadap pekerjaan.

4.3.3 Analisis Disiplin Kerja di Bank BTN KCP Nogatirto

Dari hasil wawancara Karyawan di Bank BTN KCP Nogatirto mengetahui atau adanya kesadaran terhadap aturan-aturan atau tata tertib yang berlaku di Bank BTN KCP Nogatirto, disiplin kerja sangat penting dalam upaya untuk menjamin terpeliharanya tata tertib serta kelancaran dalam setiap tugas.

Disiplin kerja merupakan kesediaan dan kerelaan seseorang untuk mematuhi dan mentaati norma-norma peraturan yang berlaku disekitarnya. Dengan adanya disiplin kerja para karyawan mencapai target, jika tidak disiplin dalam bekerja maka kinerja yang dicapai tidak sesuai yang diinginkan atau tidak sesuai target.

Di Bank BTN KCP Nogatirto jika ada salah satu karyawan melakukan kesalahan maka akan diberikan peringatan dengan adanya peringatan diharapkan akan memberikan efek jera untuk karyawan yang melakukan kesalahan agar tidak mengulanginya lagi.

Dalam disiplin kerja terdapat beberapa indikator menurut (Hasibuan 2016:194) yaitu :

1. Tujuan dan kemampuan

Dari hasil wawancara di Bank BTN KCP Nogotirto tugas yang diberikan kepada karyawan sesuai dengan bidangnya masing-masing. Jika tugasnya sudah sesuai dengan bidangnya maka karyawan itu bisa bekerja dengan serius dan disiplin. Terutama di bagian *Teller* dan *Customer Service* itu dalam bekerja harus teliti dan karyawan bagian *Teller* dan *Customer Service* itu sudah mempunyai keahlian dan kemampuan dalam bidangnya.

2. Teladan pemimpin

Dari hasil penelitian di Bank BTN KCP Nogotirto pemimpin sudah memberikan contoh baik kepada karyawannya baik dari segi kedisiplinan, jujur, dan adil. Dari hasil wawancara dengan karyawan bahwa bapak Teguh Prasetyo dalam memimpin selalu memberikan contoh kepada karyawannya tentang bagaimana disiplin waktu maupun disiplin dalam bekerja dan berperilaku yang baik dalam bekerja.

Karena seorang karyawan tidak hanya butuh arahan tapi juga butuh adanya pemimpin yang bisa dijadikan teladan dan panutan.

3. Balas jasa

Di Bank BTN KCP Nogotirto upah dan tunjangan yang diberikan sudah sesuai dengan keahlian dibidangnya masing-masing, karena upah dan tunjangan itu dijadikan balas jasa atas apa yang telah dicapai karyawan.

4. Keadilan

Di Bank BTN KCP Nogotirto pemimpinnya bersikap adil kepada karyawan tidak pernah membeda-bedakan antara karyawan satu dengan yang lain.

5. Sanksi hukuman

Di bank BTN KCP Nogotirto ketika ada karyawan yang melanggar peraturan seperti telat dalam masuk kantor maka akan dikenakan denda atau potong gaji, karena karyawan yang telah melakukan kesalahan itu sangat merugikan Bank dan Nasabah.

6. Ketegasan.

Dari hasil penelitian di Bank BTN KCP KCP Nogotirto, pemimpinnya bersikap tegas kepada karyawan yang melanggar tata tertib atau tidak pernah disiplin dari segi waktu atau bekerja.

Pemimpin di Bank BTN KCP Nogotirto selalu disiplin dari segi waktu atau disiplin dalam pekerjaan, maka dari itu para karyawan yang ada Di Bank BTN KCP Nogotirto merasa segan jika melanggar tata tertib dan Bapak Teguh selalu dihormati dan disegani oleh karyawannya karena kepemimpinan yang sesuai dengan keinginan karyawan.

Karyawan dan perusahaan merupakan dua hal yang tidak dapat dipisahkan, karyawan memegang peran utama dalam menjamin kegiatan

perusahaan. Dengan begitu pimpinan dan karyawan di Bank BTN KCP Nogatirto saling bekerjasama dalam mewujudkan kedisiplinan dalam setiap melakukan pekerjaan sehingga dapat menghasilkan kinerja yang baik.

Budaya kerja di Bank BTN meliputi, Amanah, Kompeten, Harmonis, Loyal, Adaptif, dan Kolaboratif yang disingkat menjadi AKHLAK. Dengan adanya budaya kerja akan mejadi nilai-nilai inti perusahaan dalam menjalankan bisnisnya. Jadi Bank BTN tidak hanya berfokus menghasilkan laba tetapi bagaimana perusahaan ini dapat memberikan dampak sosial dan ekonomi bagi masyarakat dan negara. Budaya kerja ini tidak bisa dilihat , tetapi yang bisa dilihat adalah perilaku. Perilaku bisa menentukan nilai utama dan hebatnya organisasi dalam perseroan. Jadi setiap karyawan yang bekerja di Bank BTN harus menanamkan budaya kerja tersebut, karena tidak ada organisasi yang berkembang atau maju jika karyawannya tidak baik, kompeten, dan amanah. Dan Bank BTN berkembang dengan visi dan misinya yaitu sebagai The Best Mortgage Bank in South East Asia 2025 hal ini akan tercapai dengan penerapan budaya perusahaan yang baik.

Disiplin juga bisa dijadikan sarana untuk melatih para karyawan agar patuh dengan peraturan atau tata tertib. Salah satu faktor penentu dari peningkatan kinerja adalah disiplin kerja. Disiplin kerja karyawan tidak hanya dilihat dari absensi tetapi bisa dilihat dari sikap karyawan dalam melaksanakan pekerjaan. Sistem absensi yang ada di Bank BTN

KCP Nogotirto sudah menggunakan absensi sidik jari (*Fingerprint*). Sedangkan sikap karyawan diketahui dari adanya laporan setiap adanya *breafing*.

4.3.4 Analisis Kinerja Karyawan Di Bank BTN KCP Nogotirto

kinerja karyawan dapat dikatakan baik apabila kinerja karyawan memuaskan serta dapat meningkatkan citra Bank BTN KCP Nogotirto. kinerja karyawan merupakan hasil kerja seseorang secara kualitas maupun secara kuantitas yang telah dicapai oleh karyawan dalam menjalankan tugas sesuai tanggung jawab yang diberikan. Untuk mengetahui bagaimana kinerja karyawan di Bank BTN KCP Nogotirto, harus mengetahui kualitas, kuantitas, ketepatan waktu dan efektifitas.

Dari hasil wawancara di Bank BTN KCP Nogotirto yaitu:

1. Kualitas: di Bank BTN KCP Nogotirto masih terjaga dengan baik, karena pemimpin itu sangat mendukung untuk meningkatkan kinerja karyawan
2. kuantitas: di Bank BTN KCP Nogotirto walaupun dengan kapasitas karyawan yang minim tetapi bisa menyelesaikan pekerjaan yang melayani banyak nasabah dalam perharinya .
3. ketepatan waktu: di Bank BTN KCP Nogotirto dalam menyelesaikan tugas dengan tepat waktu sesuai dengan pekerjaan masing-masing.
4. Efektifitas: di Bank BTN KCP Nogotirto dalam bekerja tidak didampingi tetapi jika ada yang complain maka karyawan meminta

pendapat dari atasan. Dan karyawan Bank sudah efektif dalam menjalankan pekerjaan dibidangnya masing-masing.

Dengan begitu gaya kepemimpinan, motivasi kerja dan disiplin kerja menjadi faktor dalam meningkatkan kinerja karyawan baik hasil maupun perilaku kerja di Bank BTN KCP Nogotirto.

Gaya kepemimpinan merupakan perilaku seorang pemimpin dalam mengatur, mengelola dan memerintah bawahannya untuk mengerjakan sesuatu tugas dan tanggung jawab yang diberikannya. pemimpin menerapkan gaya kepemimpinan partisipatif, gaya kepemimpinan transaksional dan gaya kepemimpinan transformasional. Gaya kepemimpinan partisipatif dilihat dari pengambilan keputusan menyertakan karyawan dalam menyumbangkan idenya, gaya kepemimpinan transaksional dilihat dari pemimpin aktif dalam memberikan saran dan kritik untuk membangun kinerja karyawan menjadi lebih baik, sedangkan gaya kepemimpinan transformasional bisa dilihat dari cara menginspirasi karyawan, membuat para karyawan nyaman dengan kharismanya dan memiliki pengaruh besar untuk membuat suatu perubahan dari peningkatan segi karyawan dan juga mentransformasikan kemajuan Bank BTN KCP Nogotirto. Dari ketiga gaya kepemimpinan yang diterapkan yang lebih dominan yaitu gaya kepemimpinan transaksional karena pemimpin lebih berfokus dengan hubungan antara pemimpin dan karyawan yaitu dengan memberikan motivasi dan penghargaan untuk meningkatkan setiap kinerja yang

dicapai dan memberi teguran atau peringatan kepada karyawan yang melakukan kesalahan.

Motivasi kerja merupakan dorongan bagi seseorang untuk melakukan pekerjaan. Jika karyawan memiliki dorongan yang kuat dari dalam dirinya atau dorongan dari luar dirinya, maka karyawan akan terdorong untuk melakukan sesuatu dengan baik. Pada akhirnya dorongan baik dari dalam maupun luar diri seorang akan menghasilkan kinerja yang baik. Faktor-faktor yang memotivasi karyawan di Bank BTN KCP Nogotirto ada dua yaitu faktor intrinsik dan ekstrinsik. Faktor intrinsik nya yaitu berupa keinginan untuk maju dan kebutuhan hidup, sedangkan faktor ekstrinsik nya yaitu dengan adanya arahan dan dukungan dari atasan, komunikasi efektif antara bawahan dan atasan serta berupa penghargaan atau bonus yang berupa uang. Arahan nya yaitu pemimpin memberikan arahan kepada karyawan agar memberikan pelayanan yang baik dan ramah yang sesuai SOP kepada nasabah agar menjadi nyaman dan senang. Komunikasi efektif nya pemimpin selalu memberikan informasi atau *feedback* setiap hari dan bertukar informasi dengan karyawan pada saat jam istirahat pemimpin dan karyawan makan siang atau minum kopi itu ada obrolan yang mengandung candaan dan pemimpin juga menanyakan pekerjaan, dengan begitu membuat karyawan lebih paham dengan yang dibicarakan pemimpin. Sedangkan penghargaan itu berupa bonus (uang) itu menjadi reward kepada karyawan karena pekerjaannya telah mencapai target. Begitu juga dengan

disiplin kerja dalam hal ini dapat berupa waktu dan disiplin dalam bekerja, misalnya masuk kerja selalu tepat waktu. Kemudian disiplin dalam mengerjakan apa yang diperintahkan kepadanya sesuai dengan perintah yang harus dikerjakan. Disiplin kerja yang diterapkan di Bank BTN KCP Nogotirto sudah efektif dan berjalan sesuai dengan peraturan atau tata tertib yang ada. Diantaranya selalu menanamkan sikap disiplin atau menegakkan kedisiplinan dan tanggung jawab terhadap tugasnya serta menjaga profesionalitas ketika bekerja. Peneliti juga menemukan indikator disiplin kerja di Bank BTN KCP Nogotirto diantaranya tujuan dan kemampuan, teladan pemimpin, balas jasa, keadilan, sanksi hukuman, dan ketegasan. Disiplin kerja yang diterapkan di Bank BTN KCP Nogotirto sudah efektif dan berjalan sesuai dengan tata tertib yang ada. Diantaranya selalu menanamkan sikap disiplin atau menegakkan kedisiplinan dan tanggung jawab terhadap tugasnya serta menjaga profesionalitas ketika bekerja.

Maka dari itu gaya kepemimpinan, motivasi kerja dan disiplin kerja di Bank BTN KCP Nogotirto dapat meningkatkan kinerja karyawan, dengan kinerja yang baik maka akan terus mengembangkan dan memajukan Bank BTN KCP Nogotiro.