

ANALISIS STRATEGI PENINGKATAN KINERJA KARYAWAN (STUDY BANK SYARIAH INDONESIA KC MUARA BUNGO)

Liana Fajarwati¹, Lucky Enggrani Fitri², Arfah³

Universitas Jambi^{1,2,3}

Email: lianafajarwati63@gmail.com¹, lucky_fitri@unja.ac.id²,
arfah88@unja.ac.id³

Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis strategi peningkatan kinerja karyawan dengan fokus pada pelatihan, penghargaan, dan motivasi kerja sebagai faktor utama pendorong kinerja. Penelitian menggunakan pendekatan kualitatif dengan metode wawancara mendalam kepada manajemen dan karyawan sebagai data primer, disertai analisis dokumen dan studi pustaka sebagai data sekunder, serta menggunakan matriks TOWS untuk merumuskan strategi berdasarkan kekuatan, kelemahan, peluang, dan ancaman organisasi. Hasil penelitian menunjukkan bahwa pelatihan berkelanjutan, sistem penghargaan yang adil dan transparan, serta motivasi kerja yang dipengaruhi oleh lingkungan kerja kondusif dan nilai-nilai Islam secara signifikan meningkatkan disiplin, produktivitas, dan kualitas kerja; sementara peluang pengembangan karir, kerja sama antar divisi, dan budaya kerja positif mendukung peningkatan kinerja, di sisi lain tantangan berupa tekanan target tinggi, kebutuhan adaptasi teknologi, dan kompleksitas pelayanan nasabah harus diantisipasi. Strategi yang diusulkan meliputi pelatihan terstruktur untuk peningkatan kompetensi, disiplin ketat, pemberian apresiasi dan insentif, serta pengelolaan stres dan beban kerja yang seimbang untuk menjaga kualitas kinerja secara berkelanjutan. Rekomendasi diberikan agar Bank Syariah Indonesia KC Muara Bungo terus mengoptimalkan pengelolaan beban kerja, memperkuat pelatihan dan motivasi, serta mengembangkan sistem penghargaan yang adaptif demi pencapaian tujuan perusahaan secara efektif dan efisien. **Kata kunci:** strategi peningkatan kinerja Bank Syariah Indonesia, matriks TOWS.

Abstract

This study aims to analyze employee performance improvement strategies with a focus on training, rewards, and work motivation as the main factors driving performance. The study uses a qualitative approach with in-depth interviews with management and employees as primary data, accompanied by document analysis and literature studies as secondary data, and uses the TOWS matrix to formulate strategies based on the organization's strengths, weaknesses, opportunities, and threats. The results of the study indicate that continuous training, a fair and transparent reward system, and work motivation influenced by a conducive work environment and Islamic values significantly improve discipline, productivity, and work quality; while career development opportunities, inter-divisional cooperation, and a positive work culture support performance improvement. On

the other hand, challenges such as high target pressure, the need for technology adaptation, and the complexity of customer service must be anticipated. The proposed strategy includes structured training to improve competency, strict discipline, providing appreciation and incentives, and managing stress and workload in a balanced manner to maintain sustainable performance quality. Recommendations are given for Bank Syariah Indonesia KC Muara Bungo to continue optimizing workload management, strengthening training and motivation, and developing an adaptive reward system to achieve company goals effectively and efficiently.

Keywords: *performance improvement strategy of Bank Syariah Indonesia, TOWS matrix.*

A. Pendahuluan

Kondisi perbankan di Indonesia saat ini sedang berkembang pesat, termasuk pada Bank Syariah Indonesia (BSI). Seiring dengan perkembangan ekonomi dan era Indonesia, dapat dilihat melalui laporan laba bersih Bank BSI yang meningkat signifikan dari Rp. 3,0 triliun pada tahun 2021 menjadi Rp. 7,01 triliun pada tahun 2024 (Sumber: Laporan Tahunan Bank BSI). Persaingan yang tajam di bidang perbankan memerlukan peningkatan performa karyawan melalui sistem penilaian kinerja yang efektif. Peningkatan kinerja karyawan menjadi kunci untuk mencapai tujuan perusahaan secara efisien dan efektif, dimana peran manajemen sangat penting dalam menyiapkan dan memotivasi karyawan agar menjadi handal dan profesional¹.

Kinerja karyawan merupakan aspek penting bagi keberhasilan organisasi. Peningkatan kinerja tidak hanya berdampak pada efisiensi dan efektivitas kerja, tetapi juga kualitas hasil kerja. Oleh karena itu, fungsi sumber daya manusia harus dioptimalkan dengan fokus pada berbagai faktor internal dan eksternal yang mempengaruhi kinerja, seperti lingkungan kerja dan kompensasi yang meningkatkan motivasi².

Bank BSI KC Muara Bungo sedang berupaya meningkatkan kinerja karyawannya dalam rangka pencapaian target perusahaan. Namun, data triwulan awal 2024 menunjukkan pencapaian target kerja yang belum maksimal, seperti realisasi pembukaan rekening dan pembiayaan customer yang belum mencapai target, meskipun pembiayaan mikro sudah melebihi target.

Hasil wawancara dengan staf dan manajemen Bank BSI KC Muara Bungo menunjukkan bahwa kondisi lingkungan kerja sudah kondusif, tetapi masih terjadi penurunan kinerja akibat kurangnya disiplin dan motivasi karyawan, yang berdampak pada tidak tercapainya target dan adanya punishment bagi karyawan.

B. Metode Penelitian

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif, yang menekankan pemahaman mendalam terhadap suatu masalah dalam konteks alami, bukan untuk generalisasi. Penelitian kualitatif bersifat mendasar dan naturalistik,

dilakukan secara langsung di lapangan tanpa manipulasi seperti di laboratorium³.

Sumber data terdiri dari data primer, yaitu hasil wawancara langsung dengan manajemen dan karyawan Bank Syariah Indonesia KC Muara Bungo, serta data sekunder berupa dokumen seperti struktur organisasi dan jurnal penelitian terdahulu terkait topik penelitian⁴. Pengumpulan data dilakukan melalui observasi aktif terhadap kegiatan di lokasi, wawancara mendalam dengan pihak terkait, dan studi pustaka sebagai kajian teoritis pendukung sesuai dengan standar metodologi penelitian kualitatif⁵.

Analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah matriks TOWS untuk mengidentifikasi kekuatan, kelemahan, peluang, dan ancaman yang dihadapi Bank Syariah Indonesia KC Muara Bungo dalam meningkatkan kinerja karyawan. Proses reduksi data dilakukan dengan menyederhanakan dan memilah hasil observasi, wawancara, dan dokumentasi agar aspek penting dapat terfokus dan jelas. Selanjutnya, data disajikan secara sistematis dan rapi untuk memudahkan pemahaman dan penarikan kesimpulan. Verifikasi kesimpulan dilakukan dengan merevisi kembali proses reduksi dan penyajian data agar hasil penelitian valid dan tidak menyimpang.

C. Hasil dan Pembahasan

1. Faktor-Faktor Pendorong Kinerja Karyawan Pada Bank BSI KC Muara Bungo

Pelatihan peningkatan kinerja di Bank Syariah Indonesia (BSI) KC Muara Bungo merupakan program komprehensif yang dirancang untuk meningkatkan kemampuan teknis, kepemimpinan, dan pengembangan karir karyawan secara menyeluruh. Program ini meliputi pelatihan teknis di bidang operasional, pemasaran, layanan, serta penguatan wawasan budaya perusahaan dan regulasi terbaru. Pelatihan bahasa Inggris bisnis dan beasiswa S2 bagi pegawai berbakat juga tersedia sebagai bentuk pengembangan pendidikan lanjutan. Metode pelaksanaan meliputi seminar, workshop, sertifikasi, dan pengembangan budaya organisasi yang diorganisasi oleh BSI Corporate University, yang terbukti meningkatkan keterampilan teknis dan keterlibatan karyawan sehingga berkontribusi positif pada performa kerja. Perencanaan dan evaluasi pelatihan dilakukan secara terstruktur dengan mengidentifikasi kebutuhan berdasarkan target kinerja dan masukan departemen. Evaluasi menggunakan assessment, tes praktek, dan pengamatan kerja guna mengukur transfer knowledge ke dalam praktik nyata, sekaligus mengakomodasi pengajuan kebutuhan pelatihan secara terbuka dan komunikatif oleh karyawan di semua level, sehingga tercipta budaya pembelajaran berkelanjutan dan peningkatan kualitas SDM di cabang ini⁵.

Sistem penghargaan di Bank Syariah Indonesia KC Muara Bungo sesuai dengan kebijakan nasional BSI, memberikan penghargaan atas pencapaian target, pelayanan nasabah, dan inovasi digital yang

mendukung bisnis. Penghargaan berupa insentif finansial, bonus kinerja, sertifikat, dan pengakuan resmi diberikan secara internal dan dari lembaga eksternal. Selain insentif finansial, penghargaan non-finansial seperti kesempatan pelatihan lebih lanjut dan promosi jabatan juga diterapkan. Sistem reward dan punishment dijalankan seimbang dan terstruktur, dengan reward memacu semangat kerja dan punishment menjaga kedisiplinan, mulai dari teguran lisan sampai sanksi administratif. Sistem ini efektif memotivasi dan meningkatkan produktivitas serta loyalitas karyawan sesuai prinsip syariah yang dijalankan di Bank BSI KC Muara Bungo⁶.

Motivasi kerja di Bank BSI KC Muara Bungo berperan penting sebagai faktor utama yang mendorong disiplin dan produktivitas karyawan. Karyawan yang termotivasi cenderung menjalankan tugas dengan komitmen tinggi, menjaga kedisiplinan, dan bekerja secara efektif dalam tim. Lingkungan pelatihan yang mendukung, sistem penghargaan yang adil, dan kepemimpinan yang komunikatif saling bersinergi membangun motivasi yang kuat. Faktor utama motivasi meliputi kompensasi yang adil, penghargaan setara kontribusi, lingkungan kerja yang kondusif, kesempatan pengembangan diri, rasa tanggung jawab, dan apresiasi hasil kerja. Keseluruhan aspek ini menciptakan suasana kerja produktif dan berorientasi pada pencapaian target organisasi yang optimal⁷.

Berdasarkan hasil penelitian dan wawancara, tiga faktor utama yang mempengaruhi peningkatan kinerja karyawan di Bank Syariah Indonesia KC Muara Bungo adalah pelatihan, penghargaan, dan motivasi. Pelatihan berkelanjutan meningkatkan kompetensi teknis dan soft skill, penghargaan memacu semangat dan loyalitas kerja, dan motivasi mendukung kedisiplinan serta produktivitas tinggi. Sistem ini selaras dengan prinsip syariah yang mengedepankan keadilan, komunikasi efektif, dan pembinaan berkelanjutan. Sejalan dengan teoritis dan penelitian relevan lain, perpaduan ketiga faktor ini menjadi pilar utama dalam membentuk sumber daya manusia yang profesional, disiplin, dan produktif demi mencapai visi dan misi Bank BSI secara efektif dan efisien.

2. Peluang Dan Tantangan Dalam Upaya Peningkatan Kinerja Karyawan Pada Bank BSI KC Muara Bungo

Peluang dalam upaya peningkatan kinerja karyawan pada Bank Syariah Indonesia (BSI) KC Muara Bungo meliputi pengembangan karir dan kompetensi yang terbukti berpengaruh positif terhadap keterlibatan karyawan (employee engagement) dan kinerja. Gaya kepemimpinan yang efektif serta kemampuan individu karyawan juga menjadi faktor penting yang menunjang peningkatan kinerja. Faktor lain seperti motivasi, kedisiplinan, budaya kerja, dan kepuasan kerja turut berperan mendukung kinerja secara berkelanjutan. Pemanfaatan peluang ini dilakukan melalui pelatihan berkelanjutan, peningkatan kemampuan teknis dan non-teknis, serta penciptaan lingkungan kerja

yang kondusif bagi produktivitas dan kesejahteraan karyawan.

BSI KC Muara Bungo juga secara aktif mendukung keseimbangan kerja dan kesehatan mental karyawan melalui program konseling psikologis, pelatihan manajemen stres, dan kegiatan wellness seperti yoga dan relaksasi yang rutin diadakan. Kebijakan kerja fleksibel dan fasilitas ruang istirahat menjadi dukungan penting bagi pegawai dalam mengelola beban kerja secara seimbang. Kerja sama antar divisi yang erat berperan sebagai fondasi utama dalam peningkatan kinerja dan kepuasan nasabah, dimana koordinasi yang baik memungkinkan penyelesaian masalah yang efisien dan memperkuat tim dalam pencapaian target layanan.

Namun, tantangan yang dihadapi berupa menjaga konsistensi disiplin dan motivasi di tengah tekanan target yang tinggi, ditambah dengan kebutuhan adaptasi terhadap teknologi dan perubahan prosedur operasional. Kompleksitas peningkatan kemampuan komunikasi dan pelayanan dalam konteks perbankan syariah serta pengelolaan risiko secara akurat menjadi perhatian penting agar kualitas layanan tetap optimal. Bank BSI KC Muara Bungo mengatasi tantangan ini dengan pendekatan komunikasi terbuka, pengaturan beban kerja realistis, pelatihan berkelanjutan, coaching, serta penerapan reward dan punishment yang adil. Adaptasi yang berhasil melalui pelatihan intensif dan kolaborasi efektif antar divisi menciptakan lingkungan kerja yang produktif dan seimbang, mendukung peningkatan kinerja meskipun terdapat dinamika dan tekanan kerja yang signifikan.

3. Strategi Yang Efektif Dalam Meningkatkan Kinerja Karyawan Pada Bank BSI KC Muara Bungo

Strategi utama yang diterapkan oleh Bank Syariah Indonesia (BSI) KC Muara Bungo untuk meningkatkan kinerja karyawan mencakup peningkatan kompetensi melalui pelatihan relevan dengan tugas pekerjaan serta penerapan disiplin kerja yang ketat melalui sistem absensi efektif. Motivasi karyawan diperkuat dengan pemberian apresiasi, insentif, dan penciptaan lingkungan kerja kondusif yang mendukung produktivitas. Penguatan kerjasama antar karyawan dan komunikasi yang baik dengan atasan juga dioptimalkan untuk mendukung penyelesaian pekerjaan secara efektif. Strategi ini diharapkan meningkatkan loyalitas dan kemampuan karyawan sehingga berdampak positif pada kinerja keseluruhan bank. Pendekatan komunikasi komprehensif dengan pelatihan soft skill menjadi prioritas guna meningkatkan pelayanan nasabah, yang mencakup pelatihan komunikasi efektif dan pelayanan prima, serta didukung teknologi komunikasi digital terpadu untuk interaksi cepat dan responsif.

Pengembangan karir menjadi bagian integral dari strategi, diawali dengan identifikasi potensi individu dan pelatihan yang relevan untuk persiapan kader pemimpin masa depan. Program ini mencakup mentoring, coaching, evaluasi berkala, rotasi tugas, serta pelatihan keterampilan untuk seluruh level karyawan, termasuk security dan

office boy dengan standar promosi yang transparan. Pendekatan ini memberi kesempatan pengembangan karir sistematis dan memperluas pengalaman kerja guna meningkatkan kesiapan tanggung jawab baru. Tim sales dan pensiun juga mendapat pelatihan intensif pada produk dan keterampilan negosiasi untuk mendukung pencapaian target.

Pengelolaan kepemimpinan dan manajemen kinerja melibatkan pendekatan partisipatif dengan keterlibatan karyawan dalam pengambilan keputusan dan pengembangan kemampuan melalui pelatihan rutin. Manajemen kinerja difokuskan pada penetapan standar kerja yang jelas, pemantauan berkala, serta penerapan sistem reward dan punishment yang efektif untuk menjaga motivasi dan kedisiplinan. Komunikasi internal dan koordinasi antar tim menjadi pilar penting untuk konsistensi pelaksanaan strategi, sekaligus meningkatkan rasa tanggung jawab dan kesadaran karyawan terhadap tujuan organisasi.

Strategi pengelolaan stres dan beban kerja menitikberatkan pada pembagian tugas adil, jadwal kerja fleksibel, layanan konseling, serta pelatihan manajemen stres dan komunikasi efektif. Manajemen rutin memberikan motivasi dan penghargaan agar semangat kerja terjaga. Dukungan teknologi dan alur kerja yang jelas membantu mengurangi tekanan kerja berlebihan, didukung supervisi dan coaching untuk pengendalian stres kolektif. Pendekatan ini menciptakan kondisi kerja yang sehat dan seimbang sehingga mendukung produktivitas dan kesehatan mental karyawan secara berkelanjutan, yang merupakan bagian penting dari strategi peningkatan kinerja Bank BSI KC Muara Bungo.

D. Penutup

Berdasarkan hasil dan pembahasan penelitian terhadap strategi peningkatan kinerja karyawan di Bank Syariah Indonesia KC Muara Bungo, dapat disimpulkan bahwa faktor utama yang mendorong peningkatan kinerja meliputi pelatihan berkelanjutan, sistem penghargaan yang adil dan transparan, serta motivasi yang kuat yang dipengaruhi oleh lingkungan kerja kondusif dan nilai-nilai Islami. Ketiga faktor ini bekerja secara sinergis untuk meningkatkan disiplin, produktivitas, kualitas kerja, dan keterlibatan karyawan, sehingga mendukung pencapaian tujuan organisasi secara efektif dan efisien. Peluang peningkatan kinerja terdapat pada pengembangan karir, kompetensi, kerjasama antar divisi, dan budaya kerja positif, meskipun tantangan berupa tekanan target tinggi, perkembangan teknologi, perubahan prosedur, dan kompleksitas pelayanan nasabah menjadi hambatan yang perlu diatasi dengan strategi tepat. Strategi efektif yang diterapkan meliputi pelatihan terstruktur, disiplin kerja dengan sistem absensi dan reward-punishment, motivasi melalui apresiasi dan insentif, serta penguatan komunikasi dan kerja sama antar karyawan dan manajemen. Pengelolaan stres dan beban kerja yang seimbang juga menjadi faktor penting dalam menjaga kualitas kinerja berkelanjutan dan lingkungan kerja sehat produktif.

Saran yang diberikan adalah agar Bank Syariah Indonesia KC Muara Bungo terus memanfaatkan manajemen beban kerja yang seimbang sebagai kekuatan strategis untuk meningkatkan pelatihan keterampilan dan pengembangan kompetensi karyawan. Pengelolaan rotasi kerja, pengembangan karir, serta penguatan kerja sama antar divisi perlu dioptimalkan guna mendukung motivasi dan budaya kerja yang kondusif. Selain itu, bank perlu mengurangi beban kerja berlebihan dengan melaksanakan program pelatihan intensif, memanfaatkan peluang pengembangan karir untuk memperbaiki kedisiplinan dan konsistensi kerja, serta mengadaptasi sistem penghargaan dan motivasi guna mengatasi kelelahan dan meningkatkan loyalitas karyawan demi pencapaian kinerja optimal dan berkelanjutan.

DAFTAR PUSTAKA

Buku

Sugiyono. *Metode Penelitian Kuantitatif Dan Kualitatif*. Bandung: Alfabeta, 2021

Jurnal

Akbari, I. (2022). Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kinerja Karyawan Pada Industri Perbankan. *Jurnal Manajemen Kewirausahaan*, 19(1), 93. <https://doi.org/10.33370/jmk.v19i1.727>

Hendri, M. (2021). Analisis Strategi Peningkatan Kinerja Karyawan Di Toko Eef-Beepacitan, Ekonomi Syariah, IAIN Ponorogo 2021. *Skripsi , Analisis Strategi Peningkatan Kinerja Karyawan Di Toko Eef Bee Pacitan.*, 1–72.

Lingkungan, D. A. N., Terhadap, K., & Indrawati, M. (2025). *Pengaruh sistem penghargaan, pelatihan, dan lingkungan kerja terhadap komitmen organisasional dengan mediasi kepuasan kerja pegawai di spbu bojonegoro*. 2(3), 985–996.

Maria, V., Risa, R., Kahfi, A., Fandiska, H., Fauziah, G. S., & Maudina, G. (2025). *Pengaruh Pelatihan Karyawan dan Pengembangan Kompetensi Terhadap Kinerja Karyawan pada Perusahaan PT Anugerah Tangkas Transportindo (ATT Group) Jakarta Barat*.

Muhammad Ray Gildan, Marsofiyati Marsofiyati, & Ervina Maulida. (2025). Analisis Lingkungan Kerja Internal pada PT ASDP Indonesia Ferry. *Jurnal Ilmiah Manajemen Dan Kewirausahaan*, 4(3), 89–102. <https://doi.org/10.55606/jimak.v4i3.4705>

Nurul Aflah Harahap, & Azhari Akmal Tarigan. (2023). Implementasi Etika Bisnis Islam Dalam Meningkatkan Kinerja Karyawan di Percetakan CV. Citra Medan. *Moneter: Jurnal Ekonomi Dan Keuangan*, 1(4), 13–20. <https://doi.org/10.61132/moneter.v1i4.32>

Paliling, R., Sabandar, S. Y., & Ma'na, P. (2024). Strategi Peningkatan Kinerja Pegawai Kantor Kelurahan Batupapan Kecamatan Makale Kabupaten Tana Toraja. *Media Mahardhika*, 22(3), 401–416. <https://doi.org/10.29062/mahardika.v22i3.930>

Rahma, T. P. (2019). Strategi Peningkatan Kinerja Karyawan Pada Pt. Kereta Api Indonesia Daerah Operasi V Purwokerto. In *IAIN Purwokerto*.

Sukmawati, A., Sundari, S., & Pakpahan, M. (2023). Faktor Yang Memengaruhi Kinerja Karyawan (Kajian Studi Literatur Manajemen Sumber Daya Manusia). *Maeswara : Jurnal Riset Ilmu Manajemen Dan Kewirausahaan*, 2(1), 239–248.

Zakia, T., Damrus, Zhafira, N. H., Harmen, H., & Muzakir. (2024). Analisis Kinerja Karyawan Di Bank Syariah Indonesia (BSI) Kantor Cabang Pembantu (KCP) Meulaboh. *Jurnal Sains Riset (JSR)*, 14(1), 469–477. <https://journal.unigha.ac.id/index.php/JSR>

Websites

Faqih, N. (2019). *Kinerja Karyawan Menurut Syariat Islam*. 8–39