

## STRATEGI BRANCH MANAGER DALAM MENINGKATKAN KINERJA KARYAWAN

Lilik Sofianiyatin<sup>1\*</sup>, Vinda Restiana<sup>2</sup>

<sup>1</sup>Institut Agama Islam Ngawi

<sup>2</sup> Institut Agama Islam Ngawi

[lilik@iaingawi.ac.id](mailto:lilik@iaingawi.ac.id), [vinda.restiana@gmail.com](mailto:vinda.restiana@gmail.com)

### ARTICLE INFO

*Article history:*

Received: Desember 05, 2024

Accepted: Desember 30, 2024

Published: January 20, 2025

*Keywords:*

*branch manager strategy, employee performance, Islamic Banking*

### ABSTRACT

**Abstract**

*The success of a bank in achieving its business goals is highly dependent on the performance of its employees. Therefore, the efforts made by managers in improving the performance of bank employees are very vital aspects. This study aims to describe the strategies, roles, and constraints and solutions used by branch managers to improve the performance of employees of Bank Muamalat Madiun Branch Office (KCP). The method used in this study is a qualitative research method, namely descriptive analysis techniques with primary and secondary data sources. Primary data were obtained from the research location by conducting in-depth interviews, observations and documentation with the bank and customers. Secondary data were obtained from literature in the form of books, journals and other scientific works. The results of the study are manager strategies in improving employee performance, namely by improving time discipline, establishing cooperation, a supportive work environment, work evaluation, skill training, and the importance of motivation. The role of branch managers in managing employee performance with rewards and punishments in order to improve discipline and work enthusiasm. Constraints and solutions to branch manager strategies in improving employee performance such as relationships with customers and understanding differences in employee character.*

At-Tasyri: Jurnal Hukum Islam dan Ekonomi Syariah  
is licensed under [CC BY-NC-ND 4.0](https://creativecommons.org/licenses/by-nc-nd/4.0/)

Lilik Sofianiyatin, Vinda Restiana

### INTRODUCTION

Saat ini, peran industri perbankan dalam mendorong pertumbuhan ekonomi suatu negara sangat penting. Karena hampir seluruh sektor ekonomi terlibat dalam transaksi keuangan, layanan perbankan sangat penting. Oleh karena itu, baik sekarang maupun di masa depan, jika kita ingin melakukan aktivitas keuangan, baik sebagai individu maupun sebagai entitas sosial maupun korporasi, kita harus terlibat dalam dunia perbankan. Di tengah era globalisasi dan persaingan bisnis yang semakin ketat, sektor perbankan telah berkembang menjadi salah satu bagian penting dari struktur ekonomi. Sumber Daya Manusia (SDM) adalah salah satu pengelolaan yang paling penting dalam industri perbankan, bahkan lebih penting daripada pemasaran bank. Oleh karena itu, sumber daya manusia berfungsi sebagai tulang punggung dalam menjalankan kegiatan operasional dalam dunia perbankan. Karena itu, karena sumber daya manusia berfungsi sebagai roda penggerak operasional bank, seseorang harus segera mempersiapkan ilmu yang diperlukan. Sumber daya manusia sangat penting bagi

sebuah perusahaan atau sektor perbankan karena memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kualitas kerja dan kemampuan perusahaan untuk menghasilkan sesuatu.<sup>1</sup>

Seberapa baik organisasi memperoleh, mengembangkan, memelihara, dan mempertahankan sumber daya manusianya merupakan faktor utama dalam keberhasilan dan kegagalan organisasi. Organisasi yang berhasil adalah yang secara efektif dan efisien menggabungkan sumber dayanya untuk menerapkan strategi-strateginya. Kesuksesan bank dalam mencapai tujuan bisnisnya sangat bergantung pada kinerja karyawannya, jadi sangat penting untuk berusaha meningkatkan kinerja karyawan. Di sektor perbankan, peningkatan kinerja karyawan berdampak langsung pada kepuasan pelanggan, produktivitas, efisiensi operasional, dan keberhasilan jangka panjang bank. Namun, dalam menghadapi tantangan seperti kemajuan teknologi, persaingan yang semakin ketat, dan perubahan dalam regulasi industri, manajer bank menghadapi sejumlah masalah dalam memotivasi dan mengembangkan karyawan mereka.<sup>2</sup>

Sekurang-kurangnya, seorang manajer mendorong upaya untuk meningkatkan kinerja karyawan. Setiap organisasi atau perusahaan memiliki struktur yang berpengaruh yang membantu mereka bertahan dan berkembang. Sama seperti seorang manajer yang mengawasi dan memimpin karyawan sebuah perusahaan. Karena peran manajer sangat mempengaruhi sebuah organisasi atau perusahaan, manajer harus memiliki strategi untuk memastikan bahwa karyawan mereka melakukan pekerjaan dengan baik. Manajer tersebut harus memiliki kemampuan untuk menjalankan kepemimpinan, yang pada dasarnya adalah kemampuan untuk mempengaruhi, menggerakkan, dan mengarahkan tindakan pada seseorang atau kelompok orang untuk mencapai tujuan tertentu. Oleh karena itu, seorang manajer yang menjalankan kepemimpinan juga harus mempengaruhi karyawannya untuk mencapai tujuan organisasi, termasuk meningkatkan kinerja.

Dalam operasi perusahaan, organisasi nirlaba, atau bahkan pemerintahan nasional, kepemimpinan sering menjadi masalah yang sangat penting. Karena organisasi memerlukan kepemimpinan yang baik untuk memandunya untuk mencapai tujuannya. Banyak orang melihat apa yang dilakukan oleh para pemimpin negara ini, tetapi terkadang kita sendiri yang belum memahami apa yang terjadi di sekitar mereka. Pemimpin dan pengikut (follower) yang ingin melakukan perubahan untuk kepentingan bersama dikenal sebagai kepemimpinan. Manusia yang memiliki jiwa kepemimpinan akan mampu mengelola dengan baik lingkungannya, kelompoknya, dan diri mereka sendiri. Apalagi saat menghadapi masalah yang lebih kompleks dan menantang. Agar masalah dapat diselesaikan dengan baik, pemimpin harus memiliki kearifan dalam mengambil keputusan. Dengan cara ini, kinerja karyawan akan meningkat secara otomatis.

Dalam perbankan menurut operasionalnya dibagi menjadi dua yaitu bank konvensional dan bank syariah. Bank konvensional adalah bank yang sistem operasinya didasarkan pada

---

<sup>1</sup> Nailil Amani, "Strategi Untuk Meningkatkan Kualitas Kinerja Karyawan Pada Bank Rakyat Indonesia (Bri) Syariah Kc Purwokerto," *Peran Kepemimpinan Dalam Memotivasi Karyawan Di Bank Syariah Mandiri ACF Medan*, 2018, 20–21.

<sup>2</sup> Moehamad Nindyarto Laksamana Praja, "Peran Manajer Sebagai Pemimpin Dalam Meningkatkan Prestasi Kerja," 2012, 1–38.

konvensi.<sup>3</sup> Sementara itu, bank syariah adalah jenis bank yang tidak mengandalkan bunga dalam operasi mereka.<sup>4</sup> Salah satu bank syariah di Indonesia, Bank Muamalat Indonesia (BMI) adalah yang pertama di Indonesia yang diatur oleh Bank Indonesia (BI). Seperti bank syariah lainnya, BMI menjalankan bisnisnya dengan tujuan menghasilkan keuntungan di bawah perlindungan dan pembinaan Bank Indonesia yang beroperasi secara syariah, dan memiliki prinsip-prinsip yang harus dipatuhi, salah satunya adalah penghentian penggunaan instrumen bunga.<sup>5</sup> Salah satu contohnya Bank Muamalat yaitu yang ada di Madiun. Bank Muamalat Madiun merupakan salah satu Bank Muamalat yang berlokasi di Kota Madiun. Bank ini merupakan salah satu Kantor Cabang Pembantu (KCP) dari PT. Bank Muamalat Indonesia, Tbk. dan berada di lokasi yang sangat strategis sehingga nasabah dapat dengan mudah mencapainya. Dapat mudah mencapainya karena terletak dekat dengan kota dan pinggir jalan maka dari itu mudah sekali untuk ditemui.

Sangat menarik bahwa manajer Bank Muamalat KCP Madiun menerapkan strategi untuk meningkatkan kinerja karyawannya agar lebih baik dan unggul dari kantor cabang di daerah lain. Tingkat persentase motivasi kinerja di Bank Muamalat KCP Madiun mencapai 99%. Situasi pekerjaan saat ini sangat berkaitan dengan penelitian ini, karena perusahaan perlu memahami metode yang efektif untuk meningkatkan kinerja karyawan mereka agar mereka tetap kompetitif dan dapat menyesuaikan diri dengan perubahan pasar. Memahami strategi manajer untuk meningkatkan kinerja karyawan sangat penting untuk menjamin keberlanjutan dan kesuksesan bank dalam jangka panjang di tengah tantangan bisnis yang kompleks karena meningkatkan kinerja karyawan berdampak pada produktivitas bank, kepuasan nasabah, inovasi, dan citra suatu produk.

Untuk meningkatkan kinerja karyawannya, Bank Muamalat Kantor Cabang Pembantu Madiun menerapkan berbagai strategi untuk menyelesaikan masalah operasional dan pelayanan nasabah yang lebih baik. Manager mencari solusi dan inovasi untuk meningkatkan kinerja karyawannya karena kinerja karyawan sangat penting untuk mencapai tujuan perusahaan atau bank. Selain itu, penilaian kinerja juga bertujuan untuk menilai apakah karyawan telah melakukan tugasnya dengan baik dan apakah mereka telah memenuhi standar kerja yang ditetapkan perusahaan atau bank.

Penelitian ini mempunyai beberapa tujuan diantaranya: pertama, untuk mengetahui strategi branch manager dalam meningkatkan kinerja karyawan Bank Muamalat Kantor Cabang Pembantu (KCP) Madiun. Kedua, untuk mengetahui peran branch manager dalam mengelola kinerja karyawan Bank Muamalat Kantor Cabang Pembantu (KCP) Madiun. Ketiga, untuk mengetahui kendala dan solusi strategi branch manager dalam meningkatkan kinerja karyawan pada Bank Muamalat Kantor Cabang Pembantu (KCP) Madiun

---

<sup>3</sup> Mei Santi, "View of Bank Konvensional Dan Bank Syariah, STAI Muhammadiyah Tulungagung, Pages 1-21, Jurnal," *Bank Konvensional Dan Bank Syariah* 02, Nomor (2015): 1-21, <http://ejournal.staim-tulungagung.ac.id/index.php/eksyar/article/view/66/68>.

<sup>4</sup> Muhamad, *Manajemen Pembiayaan Bank Syariah* (YOGYAKARTA: UPP STIM YKPN, 2016).

<sup>5</sup> Ahmad Faisol, "Analisis Kinerja Keuangan Bank Pada PT Bank Muamalat Indonesia Tbk," *Jurnal Bisnis & Manajemen* 3, no. 2 (2007): 127-70.

## METHODS

Penelitian ini dilakukan melalui pengamatan fenomena nyata dimana jenis penelitian yang dikenal sebagai penelitian deskriptif kualitatif, yang terkumpul berdasarkan kondisi atau fakta di lapangan saat ini.<sup>6</sup> Penelitian ini mendapatkan data dari beberapa sumber diantaranya data primer yang berupa data yang dikumpulkan langsung dari karyawan Bank Muamalat Kantor Cabang Madiun dan data sekunder yang berupa jurnal, buku-buku, penelitian sebelumnya yang relevan serta dokumentasi yang dimiliki Bank Muamalat sendiri. Keabsahan data dari penelitian ini menggunakan metode triangulasi dimana verifikasi dari peraturan menggunakan sumber informasi dan beberapa metode pengumpulan data. Pengumpulan dan penyaringan data dari lokasi penelitian melalui survei dan wawancara langsung dengan karyawan Bank Muamalat Kantor Cabang Pembantu Madiun. Dengan cara ini, mereka mendapatkan informasi yang jelas, akurat, dan nyata, yang kemudian dianalisis untuk memastikan kebenarannya.

## RESULTS AND DISCUSSION

Strategi Branch Manager dalam Meningkatkan Kinerja karyawan Bank Muamalat Kantor Cabang Pembantu (KCP) Madiun

Dalam perusahaan yang sukses tentunya terdapat strategi yang diterapkan manajer kepada karyawannya. Strategi ini diterapkan untuk mencapai tujuan yang dibutuhkan perusahaan. Istilah strategi sudah menjadi istilah yang sering digunakan oleh menggambarkan berbagai makna seperti suatu rencana, taktik atau cara untuk mencapai apa yang diinginkan. Strategi pada hakikatnya adalah perencanaan (panning) dan manajemen (management) untuk mencapai suatu tujuan. Tetapi, untuk mencapai tujuan tersebut, strategi tidak berfungsi sebagai peta jalan yang hanya menunjukkan arah saja, melainkan harus mampu menunjukkan bagaimana taktik operasionalnya.<sup>7</sup> Hal serupa juga terjadi pada industri perbankan termasuk Bank Muamalat.

Indikator kinerja adalah alat ukur yang digunakan untuk mengukur tingkat keberhasilan organisasi dalam mencapai tujuannya.<sup>8</sup> Dalam penelitian ini Bank Muamalat KCP Madiun menggunakan berbagai strategi dan inisiatif yang dilakukan oleh para branch manager untuk meningkatkan kinerja pegawai Bank Muamalat KCP Madiun. Beberapa inisiatif yang diterapkan di Bank Muamalat KCP Madiun sesuai indikator kinerja adalah:

a. Kedisiplinan dalam penggunaan waktu kerja karyawan

Kedisiplinan waktu tentunya perusahaan ataupun bank mempunyai jadwal aturan waktu kerja tentunya karyawan maupun manager harus mendisiplinkan waktu.<sup>9</sup> Dalam kedisiplinan waktu tentunya perusahaan ataupun bank mempunyai jadwal aturan waktu kerja. Tentunya karyawan maupun manager harus mendisiplinkan waktu. Seperti halnya di Bank Muamalat KCP Madiun ini yang menerapkan aturan waktu jadwal kerja

---

<sup>6</sup> Danu Eko Agustinova, *Memahami Metode Penelitian Kualitatif: Teori Dan Praktek*, 1st ed. (YOGYAKARTA: Calpulis, 2015).

<sup>7</sup> Jonaedi Effendi, *Metode Penelitian Hukum* (Depok: PT. Prenamedia Group, 2018).

<sup>8</sup> Miftahul Sa'adah Al-aziz, "Pengaruh Empowerment Dan Organizational Culture Terhadap Kinerja Karyawan Di PT Rajawali Perkasa Furniture" (UIN Walisongo, 2022).

<sup>9</sup> Al-aziz.

sesuai SOP (Standar Operasional Prosedur) PT Bank Muamalat, Tbk. Para pegawai Bank Muamalat KCP Madiun setiap pagi diawali dengan briefing pagi pukul 07.30 WIB, mulai kerja pukul 08.00 WIB, istirahat pukul 11.30 WIB, dan tutup pukul 15.30 WIB, untuk pekerja pulang pukul 17.00 WIB. Waktu tersebut efektif sekali karena Bank Muamalat KCP Madiun memiliki standar SOP (standar operasional prosedur) dari aturan kantor pusat yang sangat baik untuk jam kerja dari jam 8 pagi sampai jam 15.30 sore, juga ada waktu untuk ISHOMA (Istirahat, Sholat, Makan) di jam siang. Setiap perusahaan dan setiap bank pasti ada catatan kehadiran untuk kedisiplinan karyawannya. Catatan kehadiran yang dapat digunakan untuk mengukur seberapa disiplin pegawai dalam datang dan pulang kerja. Dengan semakin berkembangnya teknologi, semakin digital Bank Muamalat menggunakan sistem pencatat waktu dan kehadiran yang canggih bagi para pegawainya. Absensi kini cukup melalui smartphone pada aplikasi mobile MHP (Muamalat Human Power) yang dirancang untuk para pegawai Bank Muamalat untuk absensi kehadiran. Dalam aplikasi ini tersedia masa cuti dan absen di rumah, riwayat absensi berjalan, materi perbankan syariah, ujian bulanan juga bersifat personal, juga memiliki data ujian perbankan syariah, dan kuis-kuis.

b. Menjalin kerjasama yang baik

Kerja sama adalah cara terbaik untuk mendapatkan semua karyawan bekerja sama untuk mencapai tujuan perusahaan dengan hasil yang lebih baik.<sup>10</sup> Dibalik sebuah perusahaan atau bank yang sukses mencapai target tentunya ada kerjasama antar pegawai yang solid. Kerjasama sangat penting dalam sebuah perusahaan karena selain bekerja sendiri tetapi juga bekerja sama antar pegawai untuk mencapai tujuan sebuah perusahaan ataupun pemecahan jika ada masalah. Seorang manager juga tidak bekerja secara sendiri juga dibantu oleh karyawan. Seperti halnya dalam bank muamalat KCP Madiun yang selalu mengutamakan budaya kumpul atau rapat dengan karyawan. Setelah pengarahan pagi, pegawai Bank Muamalat KCP Madiun selalu mengadakan rapat singkat. Rapat dilakukan di kantor cabang Madiun, lalu setiap minggu bank muamalat KCP Madiun menilai apa yang kurang dan perlu perbaikan dalam kinerja. Setiap bulanan Bank muamalat KCP Madiun juga selalu menilai apakah ada kekurangan atau kelemahan dalam sebuah kinerja atau lainnya. Aturannya akan terus diperbaiki, jika baik itu ditetapkan atau tidak, apakah mengikutinya atau tidak.

Dalam hal kerjasama, tentu ada cara untuk memastikan kerjasama dengan karyawan agar berhasil. Proses koordinasi dengan karyawan untuk memastikan pekerjaan berjalan dengan baik. Para pegawai bank muamalat KCP Madiun berkomunikasi dengan WA Group, offline, online dan via Zoom dan komunikasi dengan wilayah Surabaya sebulan sekali, dengan cabang Kediri seminggu sekali, dan dengan masing-masing cabang disesuaikan setiap hari. Untuk mencapai tujuan perusahaan, pemimpin harus memperhatikan permasalahan yang timbul. Jika karyawan menderita stres dan kesulitan, perusahaan dan bank mungkin tidak dapat mencapai tujuan mereka. Maka manager harus memiliki keterampilan kemanusiaan (human skill) yaitu kemampuan

---

<sup>10</sup> Irwanda Ardhi Wijaya, Rosida Apriliana Shahirah, and Marghartha Evi Yuliana, "Analisis Pengaruh Komunikasi Dan Kerjasama Tim Terhadap Peningkatan Kinerja Karyawan," *Citizen: Jurnal Ilmiah Multidisiplin Indonesia* 2, no. 3 (2022): 393–402, <https://doi.org/10.53866/jimi.v2i3.109>.

untuk memahami dan mendorong orang lain, baik sebagai kelompok atau individu.<sup>11</sup> Branch Manager memerlukan strategi untuk menghadapi karyawan yang mengalami kesulitan dan tekanan kerja. Kalau ada yang perlu dilacak, misalnya tidak bisa mengejar target, maka pemimpin akan membantu dan menemani. Kalau ada masalah internal antar karyawan ya harus cepat diselesaikan. Kalau pelanggan pengaduan ada aturan yang harus segera diisi dan dimasukkan ke dalam sistem harus diselesaikan.

Selain kerjasama antara pimpinan dan pegawai, diperlukan juga kerjasama antar pegawai. Ini juga memastikan bahwa pekerjaan memenuhi tujuan perusahaan. Tentunya dalam dunia kerja, hubungan kerja saling membutuhkan sehingga harus ada kerja sama dan solidaritas, tidak hanya sekedar bekerja saja. Antar karyawan harusnya saling mendukung satu sama lain karena para karyawan tidak bisa bekerja sendiri, karena antar karyawan baiknya saling melengkapi satu sama lain, seperti halnya CS perlu bantuan Teller, tapi disisi lain Teller butuh CS, CS butuh supervisor, dan supervisor butuh CS begitu juga lainnya, jadi jika karyawan lebih memilih tetap bekerja sendiri itu tidak bisa dan tidak mungkin. Para pegawai Bank Muamalat KCP Madiun juga solid dalam hal lainnya misalnya ada yang berduka, ada yang meninggal, atau ada yang sakit. Maka mereka akan datang berkunjung dan berdoa. Begitulah dalam perusahaan dibutuhkan kerjasama yang solid untuk membangun kejayaan sebuah perusahaan.

c. Lingkungan kerja yang mendukung

Lingkungan kerja adalah Pegawai akan dipengaruhi baik secara langsung maupun tidak langsung oleh semua keadaan di lingkungan tempat kerja mereka.<sup>12</sup> Lingkungan kerja mengacu pada kondisi di mana karyawan pergi bekerja setiap hari. Tempat kerja yang aman dan nyaman memungkinkan karyawan dapat bekerja secara maksimal. Oleh karena itu, lingkungan kerja mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap kinerja karyawan. Bank Mumalat juga menerapkan hal ini khususnya untuk menjaga kebersihan dan kenyamanan di tempat kerja.

Pelayanan, seperti lingkungan kerja, teman, dan sahabat, mempengaruhi kinerja dan tentu saja pelayanan dan kenyamanan pelanggan. Ini juga meningkatkan kualitas kinerja dan tentu saja layanan serta kenyamanan pelanggan. Lingkungannya sangat cocok dan SOP nya ada jadi aturannya harus sama dengan kantor pusat. Misalnya kebersihan pintu aula, SOP nya harus sama, cara berpakaianya harus sama. Mungkin tata letak atau pilihan transaksinya harus sama dengan yang ada di tengah, dan posisinya bisa ditambahkan.

d. Evaluasi Kinerja secara berkala

Evaluasi adalah pengukuran atau penilaian rencana organisasi pada pertengahan bulan, akhir bulan, pertengahan tahun, atau akhir tahun disebut evaluasi.<sup>13</sup> Penilaian kinerja sebaiknya dilakukan di dalam perusahaan, terutama untuk meningkatkan kinerja

---

<sup>11</sup> Tuti Auliah, "Peran Manajer Dalam Meningkatkan Kinera Karyawan Pada Usaha Simpan Pinjam Swamitra KJUB Mitra Tani Menurut Tinjauan Ekonomi Islam" (UIN Sultan Syarif Kasim Riau, 2015).

<sup>12</sup> Maludin Panjaitan, "Pengaruh Lingkungan Kerja Terhadap Produktivitas Kerja Karyawan," *Jurnal Manajemen* 3, no. 2 (2018): 1-5.

<sup>13</sup> Ahmad Shidqi Dian Arifandi, "Evaluasi Kinerja Guru," *Edukasi: Jurnal Pemikiran Keislaman* 4 (2020): 113.

karyawan. Oleh karena itu, manajer dan pemimpin bisnis perlu mengembangkan strategi evaluasi pekerjaan. Tinjauan kinerja secara berkala sangat membantu dalam menyelesaikan masalah program internal dan meningkatkan kinerja karyawan.

Dalam hal ini, strategi mengenai penilaian kinerja dilakukan secara berkala oleh Bank Muamalat KCP Madiun setiap pagi sebelum jam kerja. Dalam rangka evaluasi diri secara berkala terhadap strategi peningkatan kinerja pegawai, selalu melakukan pengarahan pagi setiap pagi sebelum jam kerja, wilayah Surabaya sebulan sekali, dengan cabang Kediri seminggu sekali. Branch manager bank muamalat KCP Madiun selalu mengadakan rapat dengan karyawan. Oleh karena itu perusahaan melakukan pembetulan yang sejalan dengan pembetulan yang ada. Peran sebagai pengusaha memanfaatkan peluang organisasi untuk berinisiatif menciptakan rencana pengembangan guna membawa organisasi pada suatu perubahan yang lebih baik, dan mengawasi rencana-rencana tersebut agar berjalan dengan baik.<sup>14</sup>

Dari evaluasi pekerjaan bisa melihat bagaimana kemajuan pekerjaan yang telah dilakukan, bagaimana kualitas pekerjaan, dan bagaimana menyikapi jika ada kesalahan dan itu sangat membantu, karena ini memberi tahu apa yang dapat dilakukan agar suatu perusahaan menjadi yang lebih baik lagi.

e. Pelatihan dan pengembangan skill kinerja karyawan

Pengembangan skill/SDM adalah segala bentuk aktivitas yang dimaksudkan untuk membantu karyawan memperoleh pengetahuan, keahlian, dan sikap yang diperlukan untuk menangani masalah saat ini atau yang akan datang.<sup>15</sup> Untuk mencapai tujuan perusahaan, kinerja karyawan juga harus ditingkatkan. Selain itu, karyawan tampil profesional dalam bekerja. Bank Muamalat juga memiliki simbol-simbol seperti “Islam”, “Modern” dan “Profesional” yang juga sangat tepat. Oleh karena itu, pegawai Bank Muamalat juga harus menjadi customer service expert. Faktor keterampilan, pengetahuan, dan keahlian pegawai mempengaruhi peningkatan kinerja yang baik. Jika kurangnya keterampilan, pengetahuan, dan keahlian pegawai mengganggu kinerja mereka di tempat kerja, maka pelatihan dan pengembangan harus dilakukan untuk meningkatkan kualitas pelatihan.<sup>16</sup>

Oleh karena itu, diperlukan strategi pelatihan kinerja pegawai. Dalam hal pelatihan karyawan Bank Muamalat biasanya mengadakan pelatihan setidaknya setahun sekali untuk meningkatkan keterampilan karyawan guna membantu kinerja agar mencapai tujuan perusahaan. Tes dilakukan setiap bulan secara online melalui komputer desktop dari kantor pusat Bank Muamalat dan tes dilakukan setiap saat. Dengan pelatihan tahunan, teller diajarkan bagaimana memberikan pelayanan yang unggul dan meningkatkan penjualan juga dengan karyawan lainnya.

Ada kursus pelatihan harian dan biasanya pelatihan Bank Muamalat KCP Kediri selama 3 bulan sebagai pelatihan keterampilan bagi karyawan baru. Berkat upaya yang gigih, peningkatan keterampilan karyawan telah mencapai tujuan yang telah ditetapkan perusahaan. Seperti halnya pelatihan, ini sangat perlu, karena ini mengetahui update

---

<sup>14</sup> Miftah Thoha, *Kepemimpinan Dalam Manajemen* (jakarta: PT RAJAGRAFINDO PERSADA, 2006).

<sup>15</sup> Thoha.

<sup>16</sup> Pratama Dirga, “Kinerja Kepegawaian,” *Mangkunegara* (2004: 67), PRATAMA, 2018, 1–69.

nanti apa yang terjadi, SOP nya apa, aturannya apa, pernyataan lain-lain apa, refreshment lagi atau diingatkan seperti biasa, update terbaru juga akan mempengaruhi pelayanan dan menjadikannya lebih baik lagi.

f. Motivasi terhadap karyawan sebagai peningkatan kinerja

Motivasi adalah satu hal penting yang harus diberikan kepada karyawan untuk meningkatkan motivasi dan semangat bekerja mereka.<sup>17</sup> Motivasi terhadap kerja merupakan suatu hal yang sangat penting ketika bekerja pada suatu perusahaan, terutama dalam rangka mencapai tujuan.<sup>18</sup> Faktor-faktor yang mendorong karyawan, termasuk motivasi pekerjaan.

Motivasi kerja tentunya meningkatkan motivasi karyawan terhadap pekerjaannya sehari-hari dan menghindarkan mereka dari rasa bosan. Pengenalan kerja merupakan bagian dari motivasi kerja dan juga merupakan bagian dari motivasi karena dapat meningkatkan motivasi untuk menjadi pekerja yang lebih baik.

Di Bank Muamalat memiliki sistem yang disebut branch sales service penilaian kinerja setiap bawahan setiap bulan, mengevaluasi baik front liner, keamanan, OB secara online, dan apakah mereka baik atau tidak. Penilaian pengaduan pelanggan online seorang manajer seperti yang menilai bawahan kita sebagai kasir, OB, satpam, driver, CS, dll. Kalau manager dinilai atasan yang berada di Surabaya. Tingkat persentase motivasi juga sangat penting bagi perusahaan. Memahami apakah motivasi perusahaan atau bank telah mencapai tujuannya dalam memenuhi kebutuhan karyawan. Dorongan adalah motivasi yang memotivasi seseorang untuk melakukan upaya yang sangat besar untuk mencapai tujuan tertinggi. Motivasi kerja yang sangat tinggi di Bank Muamalat KCP Madiun memungkinkan karyawan mencapai tujuan yang telah ditetapkan oleh perusahaan dan bank. Rasio motivasi kinerja Bank muamalat KCP Madiun 99% target tercapai, pelayanan baik, nilai GPN baik, dan dari 86 item tercapai, semua item yang ditentukan perusahaan juga tercapai. Maka dari itu sangat penting untuk memiliki motivasi seperti saling mendukung. Motivasi kerja juga mempengaruhi layanan pelanggan bisa menjadi hal yang baik dan pelanggan bisa lebih bermurah hati dan percaya pada perusahaan.

### Peran Branch Manager dalam Mengelola Kinerja Karyawan Bank Muamalat Kantor Cabang Pembantu (KCP) Madiun

Peran sebagai pengalokasi sumber daya manager bertanggung jawab untuk mengalokasikan semua jenis sumber daya organisasi berdasarkan persetujuan semua keputusan organisasi. Pegawai baik di sektor perbankan maupun non- perbankan, sangat termotivasi oleh reward dan punishment. Reward power yang didasarkan atas persepsi bawahan bahwa pemimpin mempunyai kemampuan dan sumberdaya untuk memberikan penghargaan kepada bawahan yang mengikuti arahan-arahan pemimpinnya. Setiap lembaga, baik perbankan maupun non-perbankan, harus membuat strategi untuk meningkatkan kinerja karyawannya karena persaingan yang semakin ketat. Hukuman tidak hanya membantu meningkatkan kinerja

<sup>17</sup> Wijaya, Shahirah, and Yuliana, "Analisis Pengaruh Komunikasi Dan Kerjasama Tim Terhadap Peningkatan Kinerja Karyawan."

<sup>18</sup> Pratama Dirga, "Kinerja Kepegawaian."

tetapi juga memotivasi karyawan dalam bekerja dan mendidik mereka untuk mematuhi semua peraturan perusahaan.

Sistem reward dan punishment ada dan diterapkan di lingkungan kerja bank Muamalat KCP Madiun. Saat mengevaluasi reward dan punishment karyawan, asumsikan sejauh mana karyawan tersebut mampu mencapai KPI (Key Performance Indicator). Kalau aturan kompensasi soal uang atau gaji insentif berdasarkan kinerja. Jika hukumannya tidak sepadan dengan pelaksanaan pekerjaan, maka akan memberikan peringatan 1 2 3. Jika telah melewati semua pelanggaran maka hubungan kerja dapat diputus. Reward yang diterima misalnya jika ada tantangan, anda bisa menjual asuransi senilai jutaan dolar bulan ini, namun nanti akan menerima hadiah tersebut ratusan ribu dolar.

Untuk hukumannya dari awal demikian para pegawai sudah menandatangani untuk menyetujui perjanjian. Perjanjian misalnya melanggar SOP harus rela menerima konsekuensinya dari perusahaan jika sudah memilih bekerja di sebuah perusahaan.

#### Kendala dan Solusi Strategi Branch Manager dalam Meningkatkan Kinerja Karyawan pada Bank Muamalat Kantor Cabang Pembantu (KCP) Madiun

Tentu saja perusahaan yang dikelola dengan baik dan memiliki karyawan yang terkoordinasi dengan baik mempunyai kendala. Maka dari itu pembekalan diperlukan karena terdapat kendala dalam pengelolaan karyawan dan penerapan strategi branch manager untuk meningkatkan kinerja karyawan. Peran manager sebagai pereda gangguan yaitu bertanggung jawab untuk meredam gangguan, menyelesaikan masalah, dan melakukan tindakan perbaikan pada saat organisasi mengalami gangguan yang tidak diinginkan dan tidak diprediksikan sebelumnya agar tidak terjadi masalah yang lebih rumit.

Kendalanya seorang manager perlu mengetahui kepribadian setiap karyawan seperti apa yang dia miliki dan menyesuaikannya dengan aturan perusahaan yang ada. Manager harus memiliki keterampilan kemanusiaan yaitu kemampuan untuk memahami dan mendorong orang lain. Jika tidak sesuai maka pimpinan akan menegur, jika memang pantas bisa memotivasi karyawan untuk lebih meningkatkan kinerjanya. Masalah lainnya di Bank Muamalat KCP Madiun adalah proses penyelesaiannya. Kadang-kadang terjadi penundaan karena pelanggan tidak dapat dihubungi, atau dapat dihubungi tetapi tidak ditemukan, atau ditemukan dan tidak mau menandatangani. Pegawai masih perlu mendiskusikan solusinya dengan pelanggan. Jika pegawai tidak dapat menghubungi pelanggan, maka ada pegawai yang akan datang ke rumah nasabah sampai siap.

#### CONCLUSION

Peningkatan kinerja karyawan bank muamalat Kantor Cabang Pembantu Madiun tidak lepas dari upaya Manager dalam mengelola sumber daya manusia yang ada. Hal ini bisa dimulai dari kedisiplinan waktu kerja karyawan yang didukung teknologi digital Muamalat Human Power. Dari kedisiplinan yang sudah menjadi kebiasaan akan membuat karyawan bias saling kerja sama dalam menyelesaikan masalah yang dipimpin oleh Branch Manager sehingga membuat lingkungan kerja aman, nyaman dan mendukung karyawan dalam bekerja secara maksimal. Dengan pekerjaan yang banyak sebagai branch manager harus melakukan evaluasi terhadap karyawan untuk mengetahui kekuatan dan kelemahan karyawan. Sehingga dapat

dilihat pelatihan dan pengembangan skil yang dibutuhkan karyawan agar bias memotivasi kinerja karyawan.

Saat mengevaluasi kinerja karyawan dengan menggunakan Key Performance Indicator branch manager dapat memberikan reward dan punishment bagi karyawan. Kendala yang dialami dalam mengelola karyawan bagi branch manager adalah mengetahui kepribadian karyawan agar bias mengkoordinasi dengan baik. Sehingga sebagai pimpinan dapat memberikan teguran maupun motivasi terhadap karyawan agar lebih meningkatkan kinerjanya.

## REFERENCES

- Agustinova, Danu Eko. *Memahami Metode Penelitian Kualitatif: Teori Dan Praktek*. 1st ed. YOGYAKARTA: Calpulis, 2015.
- Al-aziz, Miftahul Sa'adah. "Pengaruh Empowerment Dan Organizational Culture Terhadap Kinerja Karyawan Di PT Rajawali Perkasa Furniture." UIN Walisongo, 2022.
- Amani, Nailil. "Strategi Untuk Meningkatkan Kualitas Kinerja Karyawan Pada Bank Rakyat Indonesia (Bri) Syariah Kc Purwokerto." *Peran Kepemimpinan Dalam Memotivasi Karyawan Di Bank Syariah Mandiri ACF Medan*, 2018, 20–21.
- Arifandi, Ahmad Shidqi Dian. "Evaluasi Kinerja Guru." *Edukasi: Jurnal Pemikiran Keislaman* 4 (2020): 113.
- Auliah, Tuti. "Peran Manajer Dalam Meningkatkan Kinera Karyawan Pada Usaha Simpan Pinjam Swamitra KJUB Mitra Tani Menurut Tinjauan Ekonomi Islam." UIN Sultan Syarif Kasim Riau, 2015.
- Effendi, Jonaedi. *Metode Penelitian Hukum*. Depok: PT. Prenamedia Group, 2018.
- Faisol, Ahmad. "Analisis Kinerja Keuangan Bank Pada PT Bank Muamalat Indonesia Tbk." *Jurnal Bisnis & Manajemen* 3, no. 2 (2007): 127–70.
- Laksamana Praja, Moehamad Nindyarto. "Peran Manajer Sebagai Pemimpin Dalam Meningkatkan Prestasi Kerja," 2012, 1–38.
- Muhamad. *Manajemen Pembiayaan Bank Syariah*. YOGYAKARTA: UPP STIM YKPN, 2016.
- Panjaitan, Maludin. "Pengaruh Lingkungan Kerja Terhadap Produktivitas Kerja Karyawan." *Jurnal Manajemen* 3, no. 2 (2018): 1–5.
- Pratama Dirga. "Kinerja Kepegawaian." *Mangkunegara (2004: 67), PRATAMA*, 2018, 1–69.
- Santi, Mei. "View of Bank Konvensional Dan Bank Syariah, STAI Muhammadiyah Tulungagung, Pages 1-21, Jurnal,." *Bank Konvensional Dan Bank Syariah* 02, Nomor (2015): 1–21. <http://ejournal.staim-tulungagung.ac.id/index.php/eksyar/article/view/66/68>.

Strategi Branch Manager Dalam Meningkatkan Kinerja Karyawan (Lilik Sofianiyatin, Vinda Restiana)

Thoha, Miftah. *Kepemimpinan Dalam Manajemen*. Jakarta: PT RAJAGRAFINDO PERSADA, 2006.

Wijaya, Irwanda Ardhi, Rosida Apriliana Shahirah, and Margartha Evi Yuliana. "Analisis Pengaruh Komunikasi Dan Kerjasama Tim Terhadap Peningkatan Kinerja Karyawan." *Citizen: Jurnal Ilmiah Multidisiplin Indonesia* 2, no. 3 (2022): 393–402. <https://doi.org/10.53866/jimi.v2i3.109>.