



ANALISIS PENILAIAN KINERJA KARYAWAN PADA PT BRI MULTIFINANCE INDONESIA CABANG KC TANGERANG SELATAN

ANALYSIS OF EMPLOYEE PERFORMANCE ASSESSMENT AT PT BRI MULTIFINANCE INDONESIA BRANCH KC TANGERANG SELATAN

Ade Hendra Kurniawan Gs¹, Aris Ariyanto²

^{1,2}Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Pamulang

Email : adehendrakurniawang@gmail.com^{1*}, dosen02492@unpam.ac.id²

Article history :

Received : 09-02-2025

Revised : 11-02-2025

Accepted : 13-02-2025

Published: 16-02-2025

Abstract

The purpose of this writing is to find out to what extent the performance appraisal process is able to increase employee work effectiveness at PT BRI Multifinance Indonesia KC South Tangerang Branch, and what factors influence employee performance at the company. The analytical methods used include observation, interviews, and triangulation of different data collection techniques to obtain data from the same source. The results of the analysis carried out by the author show that the performance appraisal process has a close relationship with increasing employee productivity. Therefore, PT BRI Multifinance Indonesia needs to improve the effectiveness of the performance appraisal system by providing relevant training, skills development, and encouraging good work attitudes. This aims to create competitive advantage and support the achievement of company goals

Keywords: *Employee, Performance Assessment, Analysis*

Abstrak

Tujuan penulisan ini adalah untuk mengetahui sejauh mana proses penilaian kinerja mampu meningkatkan efektivitas kerja karyawan di PT BRI Multifinance Indonesia Cabang KC Tangerang Selatan, dan faktor-faktor apa saja yang memengaruhi kinerja karyawan di perusahaan tersebut. Metode analisis yang digunakan meliputi observasi, wawancara, dan triangulasi teknik pengumpulan data yang berbeda-beda untuk mendapatkan data dari sumber yang sama. Hasil dari analisis yang penulis lakukan menunjukkan bahwa proses penilaian kinerja memiliki hubungan erat dengan peningkatan produktivitas karyawan. Oleh karena itu, PT BRI Multifinance Indonesia perlu meningkatkan efektivitas sistem penilaian kinerja dengan memberikan pelatihan yang relevan, pengembangan keterampilan, serta mendorong sikap kerja yang baik. Hal ini bertujuan untuk menciptakan keunggulan kompetitif dan mendukung pencapaian tujuan perusahaan.

Kata Kunci: Analisis, Penilaian Kinerja, Karyawan



PENDAHULUAN

Dalam dunia bisnis yang semakin kompetitif, kinerja karyawan menjadi salah satu faktor penentu keberhasilan perusahaan. Kinerja yang optimal dapat meningkatkan produktivitas, efisiensi, dan daya saing perusahaan di pasar. Penilaian kinerja karyawan merupakan instrumen penting yang digunakan oleh perusahaan untuk mengukur kontribusi individu terhadap tujuan organisasi. PT BRI Multifinance Indonesia, sebagai perusahaan yang bergerak di bidang jasa pembiayaan, memiliki tantangan yang unik dalam memastikan bahwa setiap karyawan berkontribusi secara maksimal terhadap pertumbuhan perusahaan. Oleh karena itu, penting bagi perusahaan untuk memiliki sistem penilaian kinerja yang efektif dan terstruktur.

Penilaian kinerja karyawan tidak hanya berfungsi sebagai alat untuk mengevaluasi efektivitas kerja, tetapi juga menjadi dasar bagi pengambilan keputusan terkait promosi, pengembangan karier, serta pemberian penghargaan dan kompensasi. PT BRI Multifinance Indonesia membutuhkan sistem penilaian yang tidak hanya obyektif, tetapi juga mampu memberikan umpan balik yang konstruktif kepada karyawan. Namun, seringkali terdapat permasalahan dalam implementasi penilaian kinerja, seperti ketidaksesuaian antara harapan manajemen dan hasil aktual yang diperoleh dari karyawan.

Proses penilaian kinerja karyawan di PT BRI Multifinance Indonesia selama ini bertujuan untuk memastikan bahwa setiap karyawan bekerja sesuai dengan standar yang telah ditetapkan. Namun, dalam pelaksanaannya, beberapa permasalahan mulai muncul, seperti kurangnya pemahaman mengenai indikator penilaian yang jelas, serta keterbatasan metode penilaian yang digunakan. Selain itu, persepsi karyawan terhadap sistem penilaian sering kali berbeda dengan harapan manajemen, sehingga menimbulkan ketidakpuasan di antara karyawan yang dapat berdampak pada penurunan motivasi kerja.

Masalah lain yang muncul adalah adanya persepsi subjektivitas dalam penilaian kinerja. Di beberapa kasus, karyawan merasa penilaian yang diberikan

tidak mencerminkan usaha dan kontribusi mereka secara adil. Hal ini dapat memicu ketidakpuasan, yang pada akhirnya berdampak negatif pada motivasi dan produktivitas kerja. PT BRI Multifinance Indonesia perlu mengatasi tantangan ini dengan menerapkan sistem penilaian yang transparan dan adil, serta melibatkan karyawan dalam proses evaluasi untuk meningkatkan rasa kepemilikan dan partisipasi. Berikut adalah data penilaian kinerja karyawan PT BRI Multifinance Indonesia dari tahun 2021-2023

Berdasarkan tabel 1.1 di atas penilaian dilakukan terhadap delapan *behavior objectives* utama yang mencerminkan nilai-nilai inti perusahaan. Setiap aspek dinilai dengan skala 1-4, di mana skor 1 menunjukkan tingkat pencapaian yang sangat rendah, dan skor 4 menunjukkan pencapaian yang sangat baik. Contoh dari aspek yang dinilai meliputi kejujuran, integritas, kemampuan untuk terus belajar (*continuous learner*), hingga kepedulian terhadap masyarakat dan lingkungan. Hasil penilaian menunjukkan bahwa sebagian besar karyawan berada pada tingkat pencapaian baik dengan rata-rata nilai berkisar antara 3 hingga 4, menandakan komitmen karyawan terhadap standar perilaku yang ditetapkan perusahaan.



Tabel 1. 1
Data Pedoman Penilaian Kinerja Karyawan PT BRI Multifinance Indonesia

No	Behavior Objective	Keterangan	Nilai (1-5)
1	BRILiaN jujur, tulus dan patuh pada peraturan;	Secara konsisten bekerja sesuai dengan peraturan	4
2	BRILiaN cakap dan handal, terus belajar, mengembangkan diri dan orang lain (<i>continuous learner</i>)	Aktif dalam mengambil hal-hal baru	4
3	BRILiaN bekerja tuntas dengan penuh tanggungjawab berorientasi pada kinerja terbaik	Konsisten mencapai target yang ditentukan	4
4	BRILiaN membangun kolaborasi yang produktif	Inisiatif dalam membangun kolaborasi dalam timnya	4
5	BRILiaN terbuka dan menghargai kemajemukan (<i>respect to diversity</i>)	Terbuka dalam menerima kritik serta ide-ide baru	3
6	BRILiaN proaktif, adaptif, inovatif dan berorientasi pada pertumbuhan yang berkelanjutan	Menggali inovasi yang relevan dengan potensi bisnis	4
7	BRILiaN berempati memahami kebutuhan pelanggan dan memberikan layanan melebihi harapan	Selalu memberikan pelayanan terbaik kepada debitur untuk mencapai target	4
8	BRILiaN peduli terhadap masyarakat dan lingkungan	Aktif berkontribusi dalam kegiatan berbasis keberlanjutan	4

Sumber: PT BRI Multifinance Indonesia

Penilaian ini memberikan gambaran mendalam tentang kinerja individu dalam konteks kolaborasi, inovasi, dan kontribusi mereka terhadap keberlanjutan bisnis. Dengan hasil ini, perusahaan dapat mengidentifikasi area pengembangan seperti peningkatan keterbukaan terhadap ide-ide baru dan kritik, yang mendapatkan skor relatif lebih rendah dibandingkan indikator lainnya. Selain itu, tingginya skor pada aspek pelayanan pelanggan dan tanggung jawab menunjukkan bahwa perusahaan telah berhasil membangun budaya kerja yang berorientasi pada kepuasan pelanggan dan pencapaian target.

Salah satu tantangan utama yang harus dihadapi oleh PT BRI Multifinance Indonesia adalah memastikan bahwa sistem penilaian kinerja tidak hanya mengukur produktivitas, tetapi juga memperhitungkan aspek perilaku kerja, kualitas layanan, serta kemampuan karyawan dalam beradaptasi terhadap perubahan. Jika sistem penilaian kinerja tidak efektif, hal ini dapat memengaruhi keputusan promosi, pengembangan karir, dan pemberian insentif yang akhirnya berdampak negatif pada retensi karyawan.



Selain itu, dinamika perubahan lingkungan bisnis dan teknologi digital yang semakin maju mempengaruhi cara kerja dan proses penilaian kinerja di berbagai perusahaan, termasuk PT BRI Multifinance Indonesia. Karyawan diharapkan mampu beradaptasi dengan cepat terhadap perubahan tersebut, dan sistem penilaian kinerja harus mampu mengakomodasi perubahan perilaku kerja serta kemampuan adaptasi karyawan. Penggunaan teknologi dalam penilaian kinerja juga mulai menjadi trend, yang memungkinkan pengukuran kinerja secara lebih real-time dan obyektif.

Permasalahan lainnya yang perlu diperhatikan adalah bagaimana sistem penilaian kinerja yang ada saat ini di PT BRI Multifinance Indonesia dapat mendorong pengembangan karyawan secara berkelanjutan. Sistem penilaian yang hanya berfokus pada hasil akhir tanpa memperhatikan proses pengembangan individu cenderung kurang efektif dalam membangun karyawan yang siap menghadapi tantangan masa depan. Oleh karena itu, integrasi aspek pelatihan dan pengembangan dalam penilaian kinerja menjadi sangat penting. Berikut adalah data karyawan PT BRI Multifinance Indonesia.

Tabel 1. 2
Data karyawan pada PT BRI Multifinance Indonesia

No.	Jabatan	2021	2022	2023
1	Pemimpin Cabang Tangerang Selatan	1	1	1
2	Manager Operasional	1	1	1
3	Unit Head Admin Kredit	1	1	0
4	Admin Kredit	5	8	6
5	Relationship Manager (RM)	23	25	27
6	Internal Control Unit (ICU)	1	1	1
7	Collection (Kolektor)	4	10	13
8	Satpam	2	3	2
9	Pramu bakti	1	1	1
10	Driver	2	1	1
	Jumlah Karyawan	41	52	53

Sumber: PT BRI Multifinance Indonesia

Berdasarkan tabel 1.2 menunjukkan data karyawan PT BRI Multifinance Indonesia berdasarkan jabatan dengan total 53 karyawan. Jabatan Relationship Manager (RM) memiliki jumlah karyawan terbanyak, yaitu 25 orang, yang menunjukkan fokus perusahaan pada pengelolaan hubungan dengan nasabah. Posisi Collection (Kolektor) juga memiliki jumlah signifikan, yakni 12 karyawan, untuk mendukung kegiatan penagihan kredit. Sementara itu, jabatan lainnya seperti Pemimpin Cabang Tangerang Selatan, Unit Head Admin Kredit, Internal Control Unit (ICU), Pramubakti, dan Driver masing-masing hanya diisi oleh 1 orang karena sifat pekerjaan yang lebih spesifik. Distribusi karyawan ini mencerminkan prioritas perusahaan dalam operasional, layanan nasabah, dan efisiensi administrasi.

Dengan latar belakang tersebut, penelitian ini bertujuan untuk menganalisis sistem penilaian kinerja karyawan di PT BRI Multifinance Indonesia. Fokus utama penelitian adalah untuk mengidentifikasi kekuatan dan kelemahan dari sistem yang sudah ada, serta memberikan rekomendasi untuk perbaikan agar penilaian kinerja dapat berfungsi optimal dalam mendukung pencapaian tujuan perusahaan. Hasil penelitian diharapkan dapat memberikan kontribusi bagi pengembangan manajemen sumber daya manusia di perusahaan, sehingga dapat tercipta lingkungan kerja yang produktif dan harmonis.

Penelitian ini juga akan menyoroti peran penting penilaian kinerja sebagai bagian dari strategi perusahaan dalam meningkatkan efektivitas organisasi. Dengan melakukan analisis



mendalam, penelitian ini diharapkan dapat memberikan wawasan baru bagi PT BRI Multifinance Indonesia dalam mengelola karyawan secara lebih efektif melalui penilaian kinerja yang tepat.

Tabel 1. 3
Penilaian kinerja karyawan PT BRI Multifinance Indonesia

Tahun	Indikator	Target	Realisasi	Keterangan Penilaian
2021	Kualitas Pekerjaan	100%	85%	Karyawan menyelesaikan pekerjaan dengan kualitas yang baik namun ada ruang untuk perbaikan.
2021	Kuantitas Kerja	100%	90%	Jumlah pekerjaan yang diselesaikan mendekati target, namun ada beberapa area yang belum tercapai.
2021	Pengetahuan Kerja	100%	88%	Pengetahuan yang dimiliki cukup memadai, namun masih perlu peningkatan untuk mencapai standar tertinggi.
2021	Pelaksanaan Tugas	100%	87%	Tugas dijalankan dengan baik, meskipun beberapa bagian perlu diperbaiki untuk mencapai sempurna.
2021	Tanggung Jawab	100%	92%	Bertanggung jawab tinggi terhadap pekerjaan dan hasil, namun masih ada sedikit ruang untuk lebih optimal.
2022	Kualitas Pekerjaan	100%	82%	Kualitas pekerjaan menurun, tetapi masih memenuhi standar yang ditetapkan.
2022	Kuantitas Kerja	100%	80%	Jumlah pekerjaan yang diselesaikan kurang dari target yang diinginkan.
2022	Pengetahuan Kerja	100%	85%	Pengetahuan cukup baik, namun perlu peningkatan dalam beberapa area spesifik.
2022	Pelaksanaan Tugas	100%	86%	Pelaksanaan tugas baik, tetapi beberapa aspek perlu diperbaiki untuk mencapai standar penuh.
2022	Tanggung Jawab	100%	88%	Bertanggung jawab dengan baik, tetapi bisa lebih proaktif dalam beberapa situasi.
2023	Kualitas Pekerjaan	100%	90%	Pekerjaan dengan kualitas yang lebih baik dibandingkan tahun lalu, tetapi belum sempurna.
2023	Kuantitas Kerja	100%	92%	Jumlah pekerjaan yang diselesaikan melampaui target yang ditetapkan, dengan sedikit ruang untuk perbaikan.
2023	Pengetahuan Kerja	100%	93%	Pengetahuan sangat baik dan terus berkembang untuk memenuhi kebutuhan pekerjaan.
2023	Pelaksanaan Tugas	100%	91%	Pelaksanaan tugas sangat baik, namun masih ada beberapa area yang bisa ditingkatkan lebih lanjut.
2023	Tanggung Jawab	100%	94%	Tanggung jawab yang tinggi, namun bisa lebih berinisiatif dalam beberapa aspek pekerjaan.

Sumber: PT BRI Multifinance Indonesia

Berdasarkan tabel 1.3 di atas Pada tahun 2021, sebagian besar karyawan menunjukkan hasil yang baik dengan nilai rata-rata di kisaran 85-92%. Indikator Kualitas Pekerjaan, Kuantitas Kerja, dan Tanggung Jawab mendapat penilaian tinggi, meskipun masih ada ruang untuk perbaikan guna mencapai nilai sempurna. Pengetahuan Kerja dan Pelaksanaan Tugas juga mendapatkan nilai yang solid, dengan sedikit peningkatan yang diperlukan dalam beberapa aspek tertentu.



Pada tahun 2022, meskipun sebagian besar indikator tetap berada pada tingkat yang cukup baik, terdapat penurunan dalam beberapa area, terutama dalam Kualitas Pekerjaan dan Kuantitas Kerja, yang mendapatkan nilai lebih rendah dari tahun sebelumnya. Pengetahuan Kerja dan Pelaksanaan Tugas juga mengalami sedikit penurunan, yang menunjukkan perlunya pengembangan lebih lanjut di tahun tersebut. Tanggung Jawab masih tetap tinggi, meskipun ada ruang untuk lebih proaktif dalam beberapa hal.

Pada tahun 2023, penilaian kinerja menunjukkan peningkatan yang signifikan dibandingkan tahun sebelumnya, dengan banyak indikator yang mencapai persentase lebih dari 90%. Karyawan mampu memperbaiki kualitas pekerjaan dan kuantitas kerja, bahkan melampaui target yang ditetapkan. Pengetahuan Kerja dan Pelaksanaan Tugas juga menunjukkan perkembangan yang positif, dengan sedikit ruang untuk lebih ditingkatkan. Tanggung Jawab, yang merupakan salah satu indikator terpenting, mencapai angka yang sangat baik, meskipun masih ada potensi untuk lebih berinisiatif.

Secara keseluruhan, hasil penilaian kinerja menunjukkan adanya peningkatan dari tahun ke tahun, dengan beberapa area yang masih dapat diperbaiki untuk mencapai pencapaian maksimal, yaitu nilai 100 pada setiap indikator. Evaluasi ini memberikan gambaran yang jelas mengenai kekuatan dan kelemahan dalam kinerja karyawan, serta menunjukkan kebutuhan untuk terus meningkatkan kompetensi dan tanggung jawab dalam menjalankan tugas di perusahaan.

Kinerja adalah tingkat di mana karyawan secara efisien dan efektif memenuhi persyaratan pekerjaan. Kinerja karyawan adalah prestasi kerja, yaitu perbandingan antara hasil kerja yang dapat dilihat secara nyata dengan standar kerja yang ditetapkan oleh perusahaan. Penilaian kinerja merupakan salah satu alat yang digunakan perusahaan untuk memahami perkembangan perusahaan, mengevaluasi pekerjaan, dan memotivasi karyawan lain untuk memenuhi standar kerja yang ditetapkan perusahaan.

METODE PENELITIAN

Menurut Sugiyono (2020:105) menyatakan bahwa secara umum terdapat 4 (empat) macam teknik pengumpulan data, yaitu observasi, wawancara, dokumentasi dan gabungan/triangulasi (observasi, wawancara dan observasi)

1. Observasi

Menurut Nasution dalam Sugiyono (2020:109) observasi adalah kondisi dimana dilakukannya pengamatan secara langsung oleh peneliti agar lebih mampu memahami konteks data dalam keseluruhan situasi sosial sehingga dapat diperoleh pandangan yang holistik (menyeluruh).

Hasil observasi mengenai penilaian kinerja karyawan pada PT BRI Multifinance Indonesia menunjukkan bahwa meskipun perusahaan telah menerapkan sistem evaluasi berbasis Key Performance Indicator (KPI), terdapat beberapa kendala dalam pelaksanaannya. Beberapa karyawan merasa kurang memahami indikator penilaian yang diterapkan, sehingga mereka kesulitan menetapkan prioritas kerja. Selain itu, feedback yang diberikan oleh manajemen cenderung bersifat umum dan kurang spesifik, yang dapat menghambat perbaikan kinerja. Kondisi ini mengindikasikan adanya kebutuhan untuk meningkatkan komunikasi dan pelatihan terkait sistem evaluasi kinerja agar lebih efektif dan transparan.



2. Wawancara

Menurut Esterberg dalam Sugiyono (2020:114) wawancara merupakan pertemuan dua orang untuk bertukar informasi dan ide melalui tanya jawab, sehingga dapat dikonstruksikan makna dalam suatu topik tertentu.

Berdasarkan hasil wawancara dengan Rikka Anugrah Sari selaku Manager Operasional dan Julius Novianto sebagai Pimpinan Kantor Cabang mengungkapkan bahwa penilaian kinerja karyawan di PT BRI Multifinance Indonesia dilakukan secara terstruktur dengan mengacu pada Key Performance Indicators (KPI) yang telah ditetapkan perusahaan. Penilaian ini mencakup aspek kuantitatif, seperti pencapaian target kerja, dan aspek kualitatif, seperti disiplin, inisiatif, serta kerja sama tim. Menurut Rikka, evaluasi dilakukan secara berkala untuk memastikan efektivitas dan efisiensi kerja, sementara Julius menekankan pentingnya pendekatan yang transparan dan berbasis data agar penilaian tidak hanya bersifat objektif, tetapi juga mampu memotivasi karyawan untuk terus meningkatkan performa mereka. Implementasi sistem ini dianggap mampu mendukung pencapaian visi dan misi perusahaan secara keseluruhan.

3. Dokumentasi

Menurut Sugiyono (2020:124) dokumentasi merupakan pengumpulan dari catatan peristiwa yang sudah berlalu baik berbentuk tulisan, gambar/foto atau karya-karya monumental dari seseorang/instansi. Dokumentasi yang di gunakan dalam penelitian ini adalah data pedoman penilaian kinerja karyawan.

4. Triangulasi

Menurut Sugiyono (2014:125) triangulasi merupakan teknik pengumpulan data yang bersifat menggabungkan dari berbagai teknik pengumpulan data dan sumber data yang telah ada. Dalam teknik triangulasi peneliti menggunakan teknik pengumpulan data yang berbeda-beda untuk mendapatkan data dari sumber yang sama.

Pada PT BRI Multifinance Indonesia, metode ini digunakan untuk memastikan bahwa penilaian kinerja karyawan tidak hanya berdasarkan satu sumber data, seperti evaluasi supervisor, tetapi juga mencakup umpan balik dari rekan kerja, data kuantitatif hasil kerja, dan penilaian mandiri. Pendekatan ini bertujuan mengidentifikasi potensi dan kinerja secara lebih holistik guna mendukung pengembangan karyawan dan pencapaian target perusahaan.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Berdasarkan hasil observasi, pengamatan, dan wawancara yang dilakukan oleh penulis, ditemukan beberapa fakta penting terkait kinerja karyawan di PT BRI Multifinance Indonesia. Berikut kesimpulan berdasarkan temuan tersebut:

Kesimpulan dari Hasil Observasi dan Wawancara tentang Kinerja Karyawan di PT BRI Multifinance Indonesia

1. Kinerja karyawan di PT BRI Multifinance Indonesia masih menghadapi beberapa tantangan yang menyebabkan belum tercapainya tingkat efektivitas dan efisiensi yang optimal. Beberapa kendala yang dihadapi antara lain kurangnya pemanfaatan waktu kerja secara maksimal, ketidaksesuaian antara beban kerja dan kompetensi karyawan, serta kurangnya koordinasi antar tim dalam menyelesaikan tugas

Akibatnya, pencapaian target perusahaan menjadi terhambat, dan produktivitas individu belum mencapai potensi terbaiknya. Jika kondisi ini tidak segera diperbaiki, perusahaan dapat



mengalami penurunan daya saing dan efisiensi operasional. Oleh karena itu, diperlukan evaluasi mendalam terhadap faktor-faktor penyebab rendahnya efektivitas kerja, serta strategi perbaikan seperti peningkatan pelatihan karyawan, optimalisasi pembagian tugas, dan perbaikan sistem kerja agar kinerja perusahaan dapat meningkat secara keseluruhan

2. Kurangnya pelatihan kerja yang berkelanjutan di PT BRI Multifinance Indonesia ditemukan sebagai salah satu masalah utama berdasarkan hasil observasi dan wawancara yang dilakukan oleh penulis. Hal ini berakar pada kurangnya program pelatihan yang terstruktur dan berkelanjutan, yang dapat memastikan karyawan terus mengasah keterampilannya. Program pelatihan yang kurang dapat menghambat kemampuan karyawan untuk mengikuti perkembangan terbaru di sektor multifinance, termasuk teknologi dan regulasi yang selalu berubah. Tanpa adanya upaya untuk memberikan pelatihan yang berkelanjutan, karyawan cenderung stagnan dalam keterampilan dan pengetahuannya, yang pada akhirnya berdampak pada efektivitas dan efisiensi kinerja di perusahaan. Selain itu, pentingnya pelatihan berkelanjutan juga dilihat dari perspektif daya saing perusahaan. Dengan semakin ketatnya persaingan di industri multifinance, perusahaan yang tidak memberikan perhatian serius terhadap pengembangan keterampilan karyawan berisiko kalah saing. Oleh karena itu, PT BRI Multifinance Indonesia perlu menyusun dan melaksanakan program pelatihan yang berkelanjutan untuk memastikan karyawan tetap dapat beradaptasi dengan perubahan dan perkembangan terbaru di dunia kerja. Dengan meningkatkan kualitas pelatihan, perusahaan dapat meningkatkan kinerja karyawan, yang pada gilirannya akan berkontribusi pada kesuksesan dan pertumbuhan perusahaan secara keseluruhan.
3. Pentingnya Pelatihan untuk Peningkatan Kinerja. Berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan, terlihat bahwa pelatihan menjadi salah satu faktor penting yang dapat mendukung peningkatan kinerja karyawan di PT BRI Multifinance Indonesia. Salah satu responden menyatakan bahwa untuk meningkatkan kinerja, perusahaan perlu menyediakan lebih banyak pelatihan dan program pengembangan keterampilan. Hal ini menunjukkan bahwa karyawan merasa perlu untuk terus mengembangkan diri agar dapat mengikuti perkembangan industri dan teknologi yang terus berubah. Pelatihan yang tepat tidak hanya meningkatkan keterampilan teknis, tetapi juga dapat membantu karyawan mengatasi tantangan dalam pekerjaannya
4. Kebutuhan Mendesak untuk Investasi dalam Pengembangan Sumber Daya Manusia. Berdasarkan temuan tersebut, disimpulkan bahwa PT BRI Multifinance Indonesia perlu segera menginvestasikan lebih banyak sumber daya dalam pengembangan sumber daya manusia melalui pelatihan yang berkelanjutan. Pelatihan ini bisa mencakup berbagai aspek seperti pengembangan keterampilan teknis, soft skills, manajemen waktu, serta pemahaman terhadap teknologi finansial (fintech) dan perubahan dalam regulasi industri. Dengan adanya program pelatihan yang komprehensif, diharapkan karyawan dapat meningkatkan kinerja mereka dan secara aktif berkontribusi pada kemajuan perusahaan

Dari hasil analisis penulis pada PT BRI Multifinance Indonesia dapat di simpulkan bahwa :

1. Penilaian Kinerja Karyawan Perlu Dilakukan dengan Sebaik Mungkin: Penilaian kinerja yang efektif merupakan landasan penting bagi perusahaan dalam meningkatkan produktivitas karyawan serta pencapaian tujuan organisasi. Proses penilaian harus dilakukan secara terstruktur, transparan, dan objektif untuk meminimalkan bias dan memastikan bahwa hasil penilaian mencerminkan kinerja sebenarnya dari setiap karyawan. Penggunaan metode seperti



- Management by Objectives (MBO) atau penilaian 360 derajat bisa membantu menciptakan penilaian yang lebih komprehensif dan akurat
2. Kriteria Penilaian yang Jelas dan Relevan: Penting bagi perusahaan untuk menetapkan kriteria penilaian yang jelas dan relevan sesuai dengan peran dan tanggung jawab setiap karyawan. Kriteria yang baik akan memberikan panduan bagi karyawan tentang apa yang diharapkan dari mereka dan bagaimana mereka dapat mencapai tujuan tersebut. Indikator seperti produktivitas, kualitas kerja, kedisiplinan, serta kemampuan beradaptasi perlu diterapkan dan disesuaikan dengan kebutuhan perusahaan.
 3. Perlunya Umpan Balik yang Rutin: Penilaian kinerja sebaiknya tidak hanya dilakukan setahun sekali, tetapi dilengkapi dengan pemberian umpan balik secara berkala. Umpan balik yang rutin dapat membantu karyawan memahami area-area yang perlu diperbaiki dan memperkuat hal-hal positif dalam kinerja mereka. Hal ini juga memungkinkan karyawan untuk segera memperbaiki kekurangan mereka, sehingga meningkatkan efektivitas penilaian kinerja.
 4. Pengembangan Karyawan melalui Pelatihan: Salah satu hasil dari penilaian kinerja adalah pengidentifikasian kebutuhan pelatihan dan pengembangan karyawan. Karyawan yang memiliki potensi, namun memerlukan peningkatan di bidang tertentu, dapat dibantu dengan program pelatihan yang tepat sasaran. Dengan demikian, penilaian kinerja tidak hanya menjadi alat evaluasi, tetapi juga berfungsi sebagai sarana pengembangan profesional untuk membantu karyawan mencapai potensi penuh mereka.
 5. Penggunaan Teknologi dalam Proses Penilaian: Untuk mengurangi risiko bias dan mempercepat proses penilaian, perusahaan dapat mempertimbangkan penggunaan teknologi dalam sistem penilaian kinerja. Software manajemen kinerja dapat digunakan untuk memantau dan merekam kinerja karyawan secara real-time, sehingga memungkinkan penilaian yang lebih akurat dan data-driven. Teknologi juga bisa membantu menyimpan data penilaian secara sistematis untuk analisis dan pengambilan keputusan lebih lanjut.
 6. Dampak Penilaian Kinerja terhadap Pengambilan Keputusan: Hasil penilaian kinerja memainkan peran penting dalam pengambilan keputusan terkait karier karyawan, termasuk promosi, kenaikan gaji, dan bonus. Oleh karena itu, penting bagi PT BRI Multifinance Indonesia untuk menjaga integritas dan keakuratan proses penilaian agar keputusan yang diambil benar-benar berdasarkan kinerja nyata, bukan karena preferensi pribadi atau bias lainnya

Dengan menerapkan proses penilaian kinerja yang lebih baik, PT BRI Multifinance Indonesia dapat mendorong peningkatan kinerja karyawan secara keseluruhan, menciptakan lingkungan kerja yang lebih produktif, dan mencapai tujuan jangka panjang perusahaan

KESIMPULAN

Dari hasil penelitian analisis observasi yang dilakukan pada PT BRI Multifinance Indonesia dapat di simpulkan bahwa:

1. Kurangnya Pelatihan Berkelanjutan: PT BRI *Multifinance* Indonesia belum sepenuhnya mendukung pengembangan karyawan melalui pelatihan yang berkesinambungan. Ini menyebabkan karyawan tidak selalu siap menghadapi perubahan tren industri atau meningkatkan keterampilan mereka.



2. Penilaian Kinerja Tidak Maksimal: Proses penilaian kinerja saat ini belum sepenuhnya objektif atau terstruktur dengan baik. Ada risiko bias dalam penilaian, yang bisa mempengaruhi keputusan terkait karier karyawan, seperti promosi dan bonus.
3. Minimnya Umpan Balik: Kurangnya pemberian umpan balik secara berkala membuat karyawan tidak mendapat arahan yang cukup untuk memperbaiki kinerja mereka. Hal ini bisa berdampak pada kinerja yang stagnan dan kurang berkembang.

DAFTAR PUSTAKA

- Dewi, Desilia Purnama, And Harjoyo. 2019. Unpam Press *Manajemen Sumber Daya Manusia*.
- Edi Sugiono Rangga Mangara Pratista. 2018. "Jurnal Ilmu Manajemen Oikonomia." 14(2): 43–58.
- Eri Susan. 2019. "Manajemen Sumber Daya Manusia." (2): 952–62.
- Hia, Istiati, Samalua Waoma, And Tiur. P Damanik. 2021. "Pengaruh Penilaian Kinerja Terhadap Kinerja Pegawai Di Kantor Camat Toma Kabupaten Nias Selatan." *Jurnal Ilmiah Mahasiswa Nias Selatan* 4(1): 257–62.
- Imbron, Imbron, And Ibrahim Bali Pamungkas. 2021. "Manajemen Sumber Daya Manusia." *Widina Media Utama*.
- Lestantyo, Elizabeth, And Ratih Indriyani. 2019. "Analisis Sitem Penilaian Kinerja Pada PT. Surya Plastindo." *Jurnal Agora* 2(2): 1–7.
- Marbawi Adamy. 2018. "Manajemen Sumber Daya Manusia." *Angewandte Chemie International Edition*, 6(11), 951–952. 13: 10–27.
- Marto Silalahi. 2020. *Dasar-Dasar Manajemn Dan Bisnis*.
- Masram. 2015. "Manajemen Sumber Daya Manusia."
- Masram, And Mu'ah. 2017. Zifatama Publisher *Manajemen Sumber Daya Manusia*.
https://Www.Academia.Edu/40825681/Buku_Manajemen_Sumber_Daya_Manusia_Profesional.
- Nurjaya, Nunu. 2021. "Pengaruh Disiplin Kerja, Lingkungan Kerja Dan Motivasi Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Pada Pt. Hazara Cipta Pesona." *AKSELERASI: Jurnal Ilmiah Nasional* 3(1): 60–74. Doi:10.54783/Jin.V3i1.361.
- Sri Larasati. 2018. *Manajemen Sumber Daya Manusia*.
- Suparyanto Dan Rosad (2015. 2020. 5 Suparyanto Dan Rosad (2015 *DASAR-DASAR MANAJEMEN*.
- Ardiana, Novia, H. Sutopo, And Enny Istanti. 2021. "Pengaruh Disiplin Kerja, Pelatihan Kerja Dan Stress Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Di PT. Yuwana Karya Catur Manunggal Sidoarjo." *UBHARA Management Journal* 1(1): 89–99. [Http://Journal.Febubhara-Sby.Org/Umj/Article/View/69](http://Journal.Febubhara-Sby.Org/Umj/Article/View/69).
- Batlajery Samuel. 2019. "Penerapan Fungsi-Fungsi Manajemen Pada Aparatur Pemerintahan Kampung Tambat Kabupaten Merauke." *Jurnal Ilmu Ekonomi & Sosial* VII(2): 135–55.
- Beno, Jose, And Dody Nata Irawan. 2019. "Pengaruh Motivasi Kerja, Disiplin Kerja Dan Lingkungan Kerja Terhadap Kinerja Pegawai Pt. Penindo Ii Teluk Bayur Padang." *Jurnal Sains Dan Teknologi Maritim* 20(1): 61–74. Doi:10.33556/Jstm.V20i1.218.
- Any Meilawati & Ayu Ningtias. (2021). *Pengaruh Motivasi Dan Disiplin Kerja Terhadap Kinerja Karyawan PT. Mega Finance Kantor Pusat Jakarta Selatan*. 1(3), 169–175.
<https://Doi.Org/10.32493/Jmw.V1i3.12349>



- Nikada, O., & Azwina, D. (2021). Pengaruh Disiplin Terhadap Kinerja Karyawan PT Prima Arga Cemerlang. *Jurnal Ilmiah Mahasiswa (JIMAWA)*, 1(1), 1. <https://doi.org/10.32493/Jmw.V1i1.9508>
- Muhammad Erjohansyah & Ibrahim Bali Pamungkas. (2024). Pengaruh Motivasi Kerja Dan Disiplin Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Pada Pt Kirana Permata. *Jurnal Ilmiah Nusantara*, 1(3), 37–48. <https://doi.org/10.61722/Jinu.V1i3.1506>
- Pita Karni Zendrato, Latersia Br Gurusinga. 2018. “Pengaruh Komunikasi, Motivasi Dan Lingkungan Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Pada PT. Nutrifood Medan.” *Jurnal Ekonomi* 5(1): 975–84.
- Pitriyani, Abd. Halim. 2020. “Pengaruh Pengalaman Kerja, Latar Belakang Pendidikan Dan Kompensasi Terhadap Kinerja Karyawan Pada Pt. Pegadaian Persero Cabang Rantauprapat.” *Jurnal EBMA* 1: 60–68.
- Prasasti, Febrina Aulia, M. Parulian Hutagaol, And M. Joko Affandi. 2019. “Pengaruh Penilaian Kinerja Terhadap Kinerja Karyawan Bagian Pemasaran Melalui Faktor Pendorong Motivasi (Studi Kasus: Bank Xyz Kcu Bekasi).” *Jurnal Aplikasi Bisnis Dan Manajemen* 2(3): 248–57. [Doi:10.17358/Jabm.2.3.248](https://doi.org/10.17358/Jabm.2.3.248).
- Rani, Indria Hangga, And Mega Mayasari. 2019. “Pengaruh Penilaian Kinerja Terhadap Kinerja Karyawan Dengan Motivasi Sebagai Variabel Moderasi.” *Penilaian Kinerja* 3(2): 1–6. [Doi:S0168-3659\(05\)00367-6 \[Pii\] 10.1016/J.Jconrel.2005.08.005](https://doi.org/10.1016/J.Jconrel.2005.08.005).
- Reza Indradi Putera, Sri Harini. 2017. “Pengaruh Keselamatan Dan Kesehatan Kerja (K3) Terhadap Jumlah Penyakit Kerja Dan Jumlah Kecelakaan Kerja Karyawan Pada Pt. Hanei Indonesia.” 3: 42–53.
- Rokhayati, Isnaeni, Heri Setiawan, And Brian Jordi Bagaskara. 2022. “Pengaruh Komunikasi, Disiplin Kerja, Gaya Kepemimpinan Dan Lingkungan Kerja Terhadap Kinerja Karyawan.” *Majalah Ilmiah Manajemen Dan Bisnis* 19(2): 25–34. [Doi:10.55303/Mimb.V19i2.149](https://doi.org/10.55303/Mimb.V19i2.149).
- Zanah, Rifki Faisal Miftaahul, And Jaka Sulaksana. 2016. “Pengaruh Fungsi Manajemen Terhadap Kepuasan Kerja Karyawan (Suatu Kasus Di Home Industri Asri Rahayu Di Wilayah Majalengka).” *Jurnal Ilmu Pertanian Dan Peternakan* 4(2): 157–66..