

ABSTRAK

Persaingan yang ketat dalam industri perbankan di Indonesia saat ini ditandai dengan perkembangan banyaknya jumlah bank baik BUMN maupun swasta, konvensional maupun syariah, menuntut PT Bank BRISyariah Tbk untuk mampu bersaing dengan perbankan lainnya agar dapat tetap *survive* dan berkembang.

Perbankan secara umum melakukan peningkatan berupa inovasi produk dan layanan yang lebih beragam untuk para konsumen. Dalam hal ini dukungan tenaga pemasar menjadi sangat penting mengingat tenaga pemasar merupakan pelayanan garda depan dalam industri perbankan dan juga merupakan ujung tombak keberhasilan perusahaan dalam mencapai pangsa pasar yang telah ditargetkan.

Namun atas upaya-upaya perbaikan yang dilakukan PT Bank BRISyariah Tbk Kantor Cabang (KC) Surabaya Diponegoro berbanding terbalik dengan pencapaian target pembiayaan PT Bank BRISyariah Tbk Kantor Cabang (KC) Surabaya Diponegoro yang menunjukkan hasil kurang memuaskan. Prosentase pencapaian target pembiayaan jauh dari yang ditetapkan di RBB (Rencana Bisnis Bank) setiap tahunnya. Penurunan prosentase target ini pun diiringi dengan penurunan *growth* nasabah dari segi jumlah dan volume pembiayaannya.

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif, serta menggunakan analisis kausal yang bertujuan untuk mengetahui besarnya pengaruh atau efek variabel independen atas perubahan yang terjadi pada variabel dependen. Metode pengumpulan data yang digunakan melalui survei pendahuluan, kuesioner dan studi pustaka. Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh tenaga pemasar yang berjumlah 38 orang dari 1 Kantor Cabang (KC) Diponegoro dan 6 Kantor Cabang Pembantu. Dan populasi untuk variabel kinerja merupakan pimpinan langsung masing-masing tenaga pemasar, yang terdiri dari 2 manajer cabang dan 6 pimpinan cabang pembantu.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa terdapat pengaruh positif dan signifikan antara *motivation* terhadap kinerja; *inisiatif* terhadap kinerja; *kompensasi* terhadap kinerja; *pendidikan & pelatihan* terhadap kinerja.

Kata kunci: *performance, performance appraisal, measuring performance, performance management*

ABSTRACT

Strict competition in the banking industry in Indonesia is now marked by the growing number of banks both state-owned and private, conventional and sharia, demanding that PT Bank BRISyariah Tbk be able to compete with other banks in order to survive and thrive.

Banking in general makes improvements in product and service innovations that are more diverse for consumers. In this case the support of marketers is very important considering that marketers are vanguard services in the banking industry and are also the spearhead of the company's success in reaching the targeted market share.

However, the improvement efforts made by PT Bank BRISyariah Tbk Surabaya Diponegoro Branch Office (KC) are inversely proportional to the achievement of the financing target of PT Bank BRISyariah Tbk Branch Office (KC) Surabaya Diponegoro which shows unsatisfactory results. The percentage of achievement of the financing target is far from what is stipulated in the Bank Business Plan every year. The decline in percentage of this target was accompanied by a decrease in customer growth in terms of the amount and volume of financing.

This study uses a quantitative approach, and uses a causal analysis that aims to determine the magnitude of the effect or effect of independent variables on changes that occur in the dependent variable. Data collection methods used through preliminary surveys, questionnaires and literature studies. The population in this study were all marketers totaling 38 people from 1 Diponegoro Branch Office (KC) and 6 Sub-Branch Offices. And the population for the performance variable is the direct leadership of each marketer, which consists of 2 branch managers and 6 branch branch leaders.

The results of this study indicate that there is a positive and significant influence between motivation on performance; initiative on performance; compensation for performance; education & training on performance.

Keywords: performance, performance appraisal, measuring performance, performance management