

# ANALISIS HUBUNGAN KEPEMIMPINAN TERHADAP KINERJA PEGAWAI DI PT BANK CENTRAL ASIA TBK KANTOR CABANG PEMBANTU KAYUTANGI

## ABSTRAK

Risky Rahman Yahya<sup>1</sup>, Akhmad Samhudi<sup>2</sup>, Syahrani<sup>3</sup>

Fakultas Ekonomi  
Program Studi Manajemen  
Universitas Islam Kalimantan Muhammad Arsyad Al- Banjary Banjarmasin

Penelitian ini bertujuan untuk menguji : (1) Penelitian ini diharapkan akan menghasilkan informasi yang bermanfaat sebagai masukan dan pertimbangan bagi lembaga keuangan terkait untuk mengetahui arti pentingnya peran pimpinan sehingga dapat mendorong perbaikan kualitas layanan perbankan secara keseluruhan dan (2) Penelitian ini di harapkan dapat memberikan masukan dan sumbangan pemikiran dalam memberikan alternatif terhadap peningkatan kiinerja pegawai di lingkungan kerja Bank Central Asia Tbk Kantor Cabang Pembantu Kayutangi dan untuk menentukan pilihan kebijakan yang berkaitan dengan upaya kiinerja pegawai.

Penelitian ini menggunakan rancangan penelitian deskriptif kualitatif dengan melakukan wawancara langsung dengan informan diobjek penelitian beberapa data tidak bisa diperoleh karena data itu privasi perusahaan, mencatat hasil wawancara dan alat elektronik sebagai bukti bahwa peneliti melakukan penelitian dengan wawancara langsung di Kantor BCA KCP Kayutangi.

Hasil penelitian menunjukkan 1) Karakteristik kepemimpinan yang berpengaruh terhadap kiinerja pegawai Kantor BCA KCP Kayutangi 2) Pengambilan keputusan berpengaruh terhadap kiinerja pegawai Kantor BCA KCP Kayutangi 3) Peran hubungan pimpinan berpengaruh terhadap kiinerja pegawai Kantor BCA KCP Kayutangi yang masih dilakukan dengan satu arah atasan memberikan arahan dan petunjuk kepada bawahan untuk menyelesaikan pekerjaan yang diberikan dengan baik.

**Kata Kunci :** Karakteristik kepemimpinan dan Peran hubungan kepemimpinan terhadap kiinerja pegawai.

## ABSTRACT

*This study aims to examine: (1) This research is expected to produce useful information as input and consideration for relevant financial institutions to determine the importance of the role of leadership so that it can encourage improvements in the quality of banking services as a whole and (2) This research is expected to provide input and contribution of thought in providing an alternative to improving employee performance in the work environment of Bank Central Asia Tbk Kayutangi Sub-branch Office and for determining policy choices relating to employee performance efforts.*

*This study used a descriptive qualitative research design by conducting direct interviews with informants in the research object. Some data could not be obtained because the data was company privacy, recorded the results of interviews and electronic devices as evidence that the researchers conducted the study by direct interview at the BCA KCP Kayutangi Office.*

*The results of the study show 1) Characteristics of leadership that influence the performance of BCA Office employees KCP Kayutangi 2) Decision making influences the performance of BCA Office employees KCP Kayutangi 3) The role of leadership relations influences the performance of BCA Office employees KCP Kayutangi which is still done in one direction supervisor and instructions to subordinates to complete the work given properly.*

**Keywords:** Characteristics of leadership and the role of leadership relations on employee performance.

## PENDAHULUAN

Pada sebuah organisasi perusahaan, kesuksesan atau kegagalan dalam pelaksanaan dan penyelenggara lembaga perbankan, dipengaruhi oleh kepemimpinan, melalui kepemimpinan dan di dukung oleh kapasitas

organisasi perusahaan yang memadai, maka penyelenggara tata perusahaan yang baik (*Good Company*) akan terwujud, sebaliknya kelemahan kepemimpinan merupakan salah satu sebab keruntuhan kiinerja perusahaan. (Istianto, 2009) Kepemimpinan (leadership) dapat di katakan sebagai cara dari

seorang pemimpin (leader) dalam mengarahkan, mendorong dan mengatur seluruh unsur-unsur di dalam kelompok atau organisasinya untuk mencapai suatu tujuan organisasi yang diinginkan sehingga menghasilkan kinerja karyawan yang maksimal. Dengan meningkatnya kinerja karyawan berarti tercapainya hasil kerja seseorang atau karyawan dalam mewujudkan tujuan organisasi.

Dalam ranah kepemimpinan ada tiga hal yang harus dikembangkan oleh seorang pemimpin yakni seorang pemimpin yakni seorang pemimpin harus mampu memimpin diri sendiri (managing self), memimpin orang (managing people), dan memimpin tugas (managing job). Efektivitas dalam melaksanakan kepemimpinan harus dimulai dari diri sendiri. Tidak mungkin seorang pemimpin yang gagal membuat dirinya efektif akan berhasil dalam mengefektifkan orang lain ataupun pekerjaannya.

Berbicara masalah efektivitas pribadi mau tidak mau seorang pemimpin harus mempunyai kemampuan dalam menentukan identifikasi terhadap potensi-potensi yang dimilikinya. Kemampuan akan melakukan identifikasi ini akan memberikan bekal yang cukup kuat lagi seorang pemimpin untuk mengembangkan dirinya. Sehingga ketika peran kepemimpinan yang sementara ia jalani tidak hanya tergantung dari posisinya saja tetapi lebih banyak karena pengaruh-pengaruh yang berasal dari kapasitas pribadinya. Pengaruh-pengaruh seperti inilah yang akan memberikan kekuatan bagi seorang pemimpin dalam menjalankan tugas dan tanggung jawab kepemimpinannya. Ia tidak hanya mampu memberikan perintah, memberikan intruksi, memberikan hukuman, memberikan hadiah, mengancam, mengarahkan tetapi lebih jauh dari itu perannya sebagai pemimpin akan membawa dampak positif bagi yang dipimpin ataupun lingkungannya.

Sebuah filosofi kepemimpinan yang sangat dalam dan masih aktual untuk kita praktikan menghadapi tantangan dari dinamika kehidupan pada saat ini. Semua orang memiliki

hak menjadi seorang pemimpin. Tapi tidak semua orang yang ketika menjadi seorang pemimpin mampu menjalankan dengan baik tugas dan tanggung jawab kepemimpinannya. Untuk menjadi pemimpin, siapapun bisa. Namun mencari pemimpin yang berkualitas itu sulit. Kenyataan saat ini berada dengan yang seharusnya terjadi sesuai prosedur yang ada.

Kepemimpinan harus membawa pengaruh yang baik dan menghasilkan hal yang baik pula. Tapi yang nyata kepemimpinan membawa pengaruh buruk dan dampak yang kurang baik. Perkembangan mental karyawan akan mempengaruhi sikap dan semangat mereka dalam bekerja. Pada umumnya setiap perusahaan menginginkan perkembangan mental yang dapat mendukung perbaikan kinerja perusahaan. Ini semua demi terwujudnya apa yang perusahaan ingin capai. Perkembangan mental dan semangat karyawan yang cenderung menurun akan mengakibatkan penurunan kinerja karyawan. Besarnya dampak yang di timbulkan oleh penurunan kinerja karyawan menjadi tantangan tersendiri bagi seorang pemimpin untuk mengatasi permasalahan tersebut. Demikian halnya dengan PT Bank Central Asia Tbk Kantor Cabang Pembantu Kayutangi yang bergerak di bidang perbankan. Perlu memperhatikan segala permasalahan terutama mengenai kinerja mereka, sehingga tidak terjadi hal-hal yang negatif. Maka penulis tertarik untuk meneliti masalah ini lebih mendalam dengan judul, Hubungan Kepemimpinan Terhadap Kinerja Pegawai di PT Bank Central Asia Tbk Kantor Cabang Pembantu Kayutangi.

## **METODE PENELITIAN**

Untuk memperoleh analisis pembahasan terhadap penyusunan skripsi ini, penulis menggunakan dengan beberapa metode pengumpulan data sebagai bahan analisis untuk dijadikan dalam bentuk skripsi. Data yang digunakan ialah yang bersumber dari data primer dan data sekunder. Adapun

metode yang digunakan ialah sebagai berikut :  
(1) Penelitian Kepustakaan (*Library Research*), (2) Penelitian Lapangan (*Field Research*) menggunakan observasi dan wawancara dan (3) Analisis Dat dilakukan dengan bepedoman pada data yang diperoleh dari *field research* (penelitian lapangan) dengan menggunakan metode kualitatif

## HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Peneliti membahas tindakan apa yang harus dilakukan Ibu Hermin jika kurangnya disiplin kerja pegawai, inisiatif pegawai, kualitas pelayanan yang di berikan, dan wawasan dunia perbankan para pegawai BCA KCP KAYUTAGI, Beliau menjelaskan kurangnya disiplin kerja itu tergantung pada diri orang itu sendiri padahal pimpinan selalu memberikan masukan agar pegawai menyadari kesalahan yang diperbuat langkah yang beliau ambil menegur secara langsung kepada orang yang bersangkutan dan tidak memberikan surat peringatan jika orang yang bersangkutan mau merubah sikap, harus mengawasi jalan nya kiinerja pegawai dan memberi berupa teguran langsung pegawai yang tidak ada inisiatif untuk membantu rekan kerja tim, mengawasi, memperbaiki, memberikan evaluasi tentang kualitas pelayanan nasabah dan menerima pendapat para bawahan yang berinovasi untuk perubahan pelayanan nasabah agar tercapai nya BSQ yang tinggi beliau memberikan bonus dari pribadi beliau untuk tiap-tiap bagian *frontliner* yang berhasil memenuhi BSQ yang beliau targetkan, Wawasan perbankan untuk pegawai yang profesional dan terlatih perlu diingat-ingatkan dan ditambahkan karena perkembangan zaman di era modernisasi beliau melakukan evaluasi TE(*Team Engagement*) dan CE(*Customer Engagement*) dan *Role Play* itu mencakup untuk semua pegawai yang ada di organisasi itu dari *frontliner*, Kabag, OB, Satpam dan Sopir. McChelland dalam Stephen Robbins (2015;131) menyatakan bahwa pencapaian,

kekuasaan, dan afiliasi adalah tiga kebutuhan penting yang membantu dalam menjelaskan motivasi. Kebutuhan tersebut meliputi kebutuhan akan pencapaian, yaitu dorongan untuk berprestasi, kebutuhan akan kekuasaan yaitu membuat orang lain berperilaku dalam cara yang tidak akan dilakukan tanpa dirinya, serta kebutuhan akan afiliasi yaitu keinginan untuk berhubungan yang penuh persahabatan dan interpersonal yang dekat. Motivasi kerja adalah dorongan atau keinginan yang dimiliki oleh seorang karyawan untuk bekerja dengan giat dalam mencapai tujuan dirinya dan tujuan perusahaan. Dorongan seseorang untuk mencapai tujuan tersebut didasari dengan 3 kebutuhan, yaitu pencapaian, kekuasaan dan afiliasi. Motivasi adalah proses yang menjelaskan mengenai kekuatan, arah, dan ketekunan seseorang dalam upaya seseorang untuk mencapai tujuan. Motivasi kerja pada setiap karyawan sangat penting karena dengan motivasi kerja yang berbeda dengan tiap karyawan, maka akan menghasilkan hasil pekerjaan yang berbeda pula. Motivasi kerja karyawan yang semakin tinggi mengindikasikan bahwa karyawan memiliki kiinerja yang lebih baik terhadap organisasi dan hal ini akan berdampak pada peningkatan kualitas layanan. Semakin tinggi motivasi kerja menunjukkan bahwa kebutuhan untuk berprestasi semakin tinggi, kebutuhan kekuasaan dan afiliasi semakin tinggi, sehingga akan semakin meningkatkan kiinerja BSQnya. Dengan demikian dapat dikatakan terdapat pengaruh positif antara motivasi kerja terhadap kualitas layanan atau BSQ. Hal ini didukung dengan wawancara yang menyatakan bahwa karyawan mencoba dengan sangat sungguh-sungguh untuk meningkatkan kiinerja di masa lalu, menikmati tantangan yang sulit, ingin tahu bagaimana kemajuan yang dicapai ketika sedang menyelesaikan tugas, suka menetapkan tujuan dan mencapai tujuan yang realistis, menikmati kepuasan dari penyelesaian tugas yang sulit, menikmati persaingan dan kemenangan, dan menikmati tanggung jawab, karyawan selalu berusaha mengarahkan mitra kerja dalam melaksanakan

pekerjaan, dapat mempengaruhi teman sekerja untuk bekerja lebih baik, sering bekerja untuk mendapatkan lebih banyak kendali atas peristiwa-peristiwa di sekitar, sering mendapati diri berbicara dengan orang-orang di sekitar tentang masalah-masalah di luar pekerjaan, tidak segan membantu pekerjaan teman yang terkait dengan tugasnya, cenderung membangun hubungan yang erat dengan para rekan sekerja, dapat berinteraksi dengan atasan setiap menyelesaikan pekerjaan, dan lebih menikmati bekerja sama dengan orang lain daripada bekerja sendiri. Hasil penelitian ini mendukung penelitian Fretelino (2012) yang menyatakan bahwa motivasi kerja berpengaruh terhadap kinerja. Semakin tinggi motivasi kerja karyawan dan semakin baik gaya kepemimpinan akan meningkatkan kinerja layanan atau BSQ.

#### (1). Gaya Kepemimpinan Terhadap Kinerja Layanan BSQ

Robert House dalam Stephen Robbins (2015:259) mengembangkan teori kepemimpinan kharismatik, yaitu suatu teori yang menyatakan bahwa para pengikut membuat atribut kepahlawanan, atau kemampuan dalam kepemimpinan yang luar biasa ketika mereka mengamati perilaku perilaku tertentu, dan cenderung untuk memberikan kekuasaan para pemimpin tersebut. Kepemimpinan adalah kemampuan dan keterampilan seseorang yang menduduki jabatan sebagai pimpinan dalam suatu pekerjaan untuk mempengaruhi perilaku orang lain, terutama bawahannya supaya berpikir dan bertindak sedemikian rupa sehingga melalui perilaku positif ini memberikan sumbangan nyata dalam pencapaian tujuan organisasi. Gaya Kepemimpinan adalah perilaku atau cara yang dipilih dan dipergunakan pemimpin dalam mempengaruhi pikiran, perasaan, sikap dan perilaku bawahan berdasarkan keyakinan, hubungan, kemampuan, keteladanan, kepekaan lingkungan, dan kepercayaan diri. Kepemimpinan adalah bentuk dominasi didasari kemampuan pribadi yang sanggup mendorong atau mengajak orang lain untuk

melakukan sesuatu, berdasarkan penerimaan oleh kelompoknya dan memiliki keahlian khusus yang tepat bagi situasi khusus. Kepemimpinan yang baik akan menentukan kinerja sebuah organisasi. Kinerja Layanan / BSQ adalah hasil kerja dalam sebuah kantor cabang atau organisasi dalam suatu periode tertentu terkait dengan pelayanan yang diberikan dari karyawan kepada konsumen. Hal ini didukung dengan wawancara langsung yang menyatakan bahwa pemimpin karyawan sering menekankan pentingnya tugas dan meminta anda melaksanakan tugas dengan sebaik-baiknya, pimpinan karyawan yakin bisa mempengaruhi cara pandang anda untuk menyelesaikan masalah pekerjaan, pemimpin karyawan yakin ketika mengkomunikasikan tujuan dan memberikan kesempatan bagi pegawai untuk mencapai sesuatu dengan cara mereka sendiri, kerja sama antar pegawai dapat meningkatkan gairah kerja, ada kerja sama yang harmonis antar pegawai dengan pimpinan ditempat kerja saat ini, atasan sangat membantu karyawan dalam mengembangkan kemampuan intelektual, karyawan terbiasa bekerja secara efisien dan efektif baik secara individu maupun secara kelompok, pemimpin menghargai dan memuji kemampuan karyawan dalam menyelesaikan pekerjaan, jika penetapan pembagian tugas kerja tidak sesuai dengan keahlian dan kemampuan karyawan, pimpinan menjadi teladan bagi bawahan mentaati tata tertib yang disepakati bersama, pimpinan memberikan contoh bersikap jujur, dan datang tepat waktu, pemimpin dan bawahan harus sama-sama menjadi teladan dan mentaati semua peraturan yang berlaku, baik pemimpin maupun bawahan sama-sama bertanggung jawab terhadap lingkungan disekitar pekerjaan, didalam bekerja pemimpin dan bawahan wajib bersama-sama menciptakan suasana yang aman dan nyaman, jika pimpinan tidak peka dan tidak peduli akan situasi dan kondisi yang terjadi dilingkungan kerja, penghargaan yang karyawan dapat atas prestasi kerja yang dicapai memberikan gairah kerja tersendiri, karyawan dapat berprestasi dalam bekerja

karena setiap tugas yang diberikan dapat dipahami dan melaksanakan dengan rasa penuh tanggung jawab, dan kepercayaan diri karyawan timbul karna pemimpin sangat memperhatikan kemajuan dan kemampuan bawahannya.

Kiinerja pegawai dilingkungan perbankan pada umumnya telah berjalan dengan baik, yaitu kuantitas, kualitas maupun proses pencapaiannya, pencapaian kiinerja pegawai tersebut berkat peranan kepemimpinan yang dilaksanakan antara atasan dengan bawahan, fungsi pengawasan, proses pengambilan keputusan dan sebagainya. Namun, peran kepemimpinan masih perlu ditingkatkan sehingga kiinerja pegawai tersebut sesuai dengan standar yang telah ditetapkan.

## PENUTUP

Berdasarkan hasil penelitian pendekatan kualitatif dengan melakukan wawancara langsung dengan pimpinan yang sebagai informan untuk mengetahui pengaruh pimpinan terhadap kiinerja pegawai di Kantor BCA KCP KAYUTANGI.

- 1) Pimpinan sangat berperan terhadap kiinerja pegawai dengan layanan yang diberikan untuk nasabah karena pimpinan lah yang bisa memberikan hasil pengambilan keputusan bersama cara sikap dan perhatian kepada nasabah.
- 2) Pimpinan juga berpengaruh kepada pegawai yang belum mencapai target yang diinginkan bersama.
- 3) Pimpinan sebagai pengendali organisasi.
- 4) Pimpinan petunjuk arah untuk apa yang dilakukan selanjutnya.
- 5) Pimpinan tidak bisa bekerja sendiri tanpa bawahan.
- 6) Pimpinan memberikan semangat bawahan agar bawahan bisa fokus dan mendapatkan hasil bersama.
- 7) Pimpinan selalu mengontrol jalannya operasional dan mempercayakan

bawahan untuk mengontrol jalannya operasional jika pimpinan keluar ke tempat nasabah atau ke luar kota.

- 8) Pimpinan juga memberi kesempatan untuk pegawai yang berinovasi untuk perubahan dalam sistem layanan.
- 9) Selalu memberikan evaluasi kepada pegawai agar meningkatkan target yang di capai bersama.
- 10) Tidak membedakan orang yang di hadapnya agar nasabah merasa senang di sapa
- 11) Demokratis.
- 12) Tegas dalam hal jika menurut pimpinan itu sudah melewati.

## DAFTAR PUSTAKA

- Anoraga, Panndji. 2003. *Psikologi Kepemimpinan*. Jakarta : Rineka Cipta
- Fadeel, Muhammad dan K. Toruan Rayendra L. 2009. *Reinventing Government (Pengalaman Dari Daerah)*. Jakarta: PT. Elex Media Komputindo.
- Hamzzah, B. Uno. 2008. *Teori Motivasi Dan Pengukurannya*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Mangkunegara, Anwar Prabu. 2005. *Evaluasi Kiinerja SDM*. Bandung : Refika Aditama
- Prawirossentono, Suyadi. 2000. *Kebijakan Kiinerja Pegawai*. Yogyakarta : BPFE-Yogyakarta.
- Rivaai, Veithzal. 2010. *Manajemen Sumber Daya Manusia untuk Perusahaan: Dari Teori ke Praktik*. Jakarta: PT Raja Grafindo Persada
- Robbinss, Stephen P. 2006. *Organizational Behavior (Edisi Kesepuluh)*. Jakarta : Gramedia Jakarta.
- Sergioovanni, T.J dan R.J Starrat. 2003. *Supervision Human Perspective*.

- NewYork : Mc Graw Hill Book Company.
- Siagian, Sondang P. 2003. *Teori Dan Praktek Kepimpinan*. Jakarta : Rineka Cipta.
- Siagian, Sondang P. 2015. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta: Bumi Aksara
- Sudarmanto. 2009. *Kiinerja Dan Pembangunan Kompetensi SDM*. Yogyakarta : Pustaka Pelajar.
- Sugiiyono. 2016. *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*. Bandung: CV. Alfabeta.
- Toha, Miftah. 2003. *Kepemimpinan Dalam Manajemen*. Jakarta : Raja Grafindo.
- Wiboowo. 2007. *Manajemen Kiinerja* . Jakarta : PT Raja Grafindo.
- Wurssanto. 2003. *Dasar-Dasar Ilmu Organissasi*. Yogyakarta : Andi Offset