



EFEKTIVITAS PROGRAM PELATIHAN TELLER PERBANKAN GUNA MENINGKATKAN KINERJA KARYAWAN

No	Nama Penulis	Email
1	Endang Sri Ningsih	endangsriningsih911@gmail.com
2	Ismeirita	Ismeirita08@gmail.com
3		

Universitas Panca Sakti

Abstrak

Teller pada bank diharapkan dapat memberikan pelayanan yang memuaskan kepada nasabah, karena teller adalah karyawan bank yang setiap harinya berhubungan langsung dengan para nasabah. Program pelatihan yang menunjang kinerja karyawan yaitu terkait dengan produk perbankan yang ada di Bank Mandiri seperti Produk tabungan, pendalaman skill untuk melayani nasabah, serta meningkatkan skill. Penelitian ini bertujuan untuk menguji Efektivitas Program Pelatihan Teller Perbankan Guna Meningkatkan Kinerja Karyawan di Bank Mandiri Bekasi Taman Galaxi.

Penelitian ini menggunakan model penelitian Kualitatif Deskriptif dengan teknik pengumpulan data yaitu wawancara, observasi, serta dokumentasi kepada responden . Metode analisis data dalam penelitian ini menggunakan metode triangulasi data. Dengan adanya pelatihan untuk karyawan diharapkan lebih produktif lagi dalam menjalankan pekerjaannya dan mempunyai kualitas yang lebih baik serta dibekali dengan keahlian yang lebih dan semakin inovatif dalam menjalankan pekerjaan.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa pelatihan teller dilaksanakan di Bank Mandiri Bekasi Taman Galaxi berjalan dengan baik karena menghasilkan teller dengan kemampuan yang diharapkan oleh perusahaan. Metode yang digunakan dengan memberikan materi dan langsung mempraktikannya sambil bekerja sudah efektif dalam meningkatkan kinerja karyawan dan terbukti dengan kinerja teller yang meningkat dan mampu menerapkan materi yang sudah diajarkan serta dapat menawarkan produk perbankan kepada nasabah.

Kata Kunci: Efektivitas, Pelatihan, Teller, Kinerja.



©2022. Diterbitkan oleh Jurnal Edukasi Patriot. Artikel ini memiliki akses terbuka di bawah lisensi BY-NC <https://creativecommons.org/licenses/by-nc/4.0/>

1. Pendahuluan

Program pelatihan dan pendidikan memiliki peran strategis untuk meningkatkan kinerja pegawai yang profesional baik dalam hal kompetensi, sikap dan perilaku yang diharapkan sesuai dengan tugas dan peranannya masing - masing.

Teller pada bank diharapkan dapat memberikan pelayanan yang memuaskan kepada nasabah, karena teller adalah karyawan bank di garda depan yang setiap harinya berhubungan langsung dengan para nasabah (Weni Hastinasari, Maulida Nurhidayati, 2022:185-196).

variabel latar belakang pendidikan dan pelatihan dasar perbankan syariah secara bersamaan berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan (Shofa Salsabila Rizqiya, 2022:10).

pengembangan sumber daya manusia kepada karyawan berupa program diklat yang komprehensif, penerapan pengembangan sumber daya manusia yang

diberikan baik itu training internal, *lassical training*, *E-learning*, agar berdampak positif serta meningkatkan kapabilitas pegawai teknis/keahlian dan kepemimpinan (Salimawati Halawa dkk, 2020:10).

Salah satu strategi perusahaan untuk menghadapi persaingan bisnis adalah dengan mengembangkan tim. Perusahaan membangun dan mengelola tim untuk menjalankan strategi perusahaan (Salsa Mahardika dkk, 2023:1091-1100). Teller yang memberikan kesan positif adalah mereka yang ramah, sopan dan santun. Teller juga bertanggungjawab dalam melaksanakan tugasnya, terutama yang berkaitan dengan kecepatan dan ketepatan penanganan transaksi nasabah serta pencatatan transaksi yang benar. Di garis depan, seorang teller yang mampu memberikan pelayanan yang baik akan memberikan dampak positif bagi bank.

Sumber daya manusia merupakan salah satu elemen paling penting agar sebuah bisnis atau perusahaan dapat berjalan dengan baik. Tanpa adanya elemen tersebut atau kualitasnya yang kurang baik, perusahaan akan sulit untuk berjalan dan beroperasi dengan semestinya meski sumber daya yang lain telah terpenuhi (Widia Lestari dkk, 2022:622-625).

2. Metode

Metode yang digunakan untuk memperoleh data yang dibutuhkan terdiri dari:

2.1 Metode Observasi

1. Waktu

Waktu pelaksanaan kegiatan observasi adalah :

Hari : Senin s/d Jumat

Pukul : 07.45 – 15.45

Jangka Waktu : 1 bulan (04 Januari 2024 – 04 Februari 2024)

2. Tempat

Tempat yang digunakan sebagai Kegiatan Observasi adalah:

Nama Perusahaan : Bank Mandiri Cabang Bekasi Taman Galaxi

Alamat : Jl Raya Taman Galaxi, Bekasi Selatan, Kota Bekasi - Jawa Barat

2.2 Wawancara

Pengumpulan data serta informasi secara langsung dengan pihak – pihak yang terkait dengan permasalahan yang akan diteliti, terutama dengan para teller Bank Mandiri Cabang Bekasi Taman Galaxi. Teknik ini bertujuan untuk mendapatkan informasi yang diinginkan yang berkaitan dengan kedisiplin kerja dan produktivitas kerja.

2.3 Dokumentasi

Metode Dokumentasi yang akan digunakan yaitu dengan cara mengumpulkan data-data yang diperlukan dalam penelitian berkaitan dengan objek yang diteliti dan data tersebut di dapatkan langsung dari objek penelitian. Data-data yang dikumpulkan dalam metode dokumentasi ini adalah seperti sejarah perusahaan,

visi dan misi perusahaan, serta struktur organisasi. Triangulasi data merupakan teknik pengecekan data dari berbagai sumber dengan berbagai cara dan berbagai waktu. Maka terdapat triangulasi sumber, triangulasi teknik pengumpulan data dan triangulasi waktu (Sugiyono, 2018).

3. Hasil dan Pembahasan

3.1 Visi dan Misi Bank Mandiri

Visi : "Menjadi lembaga keuangan terpercaya yang memberikan solusi perbankan terbaik bagi pertumbuhan ekonomi nasional."

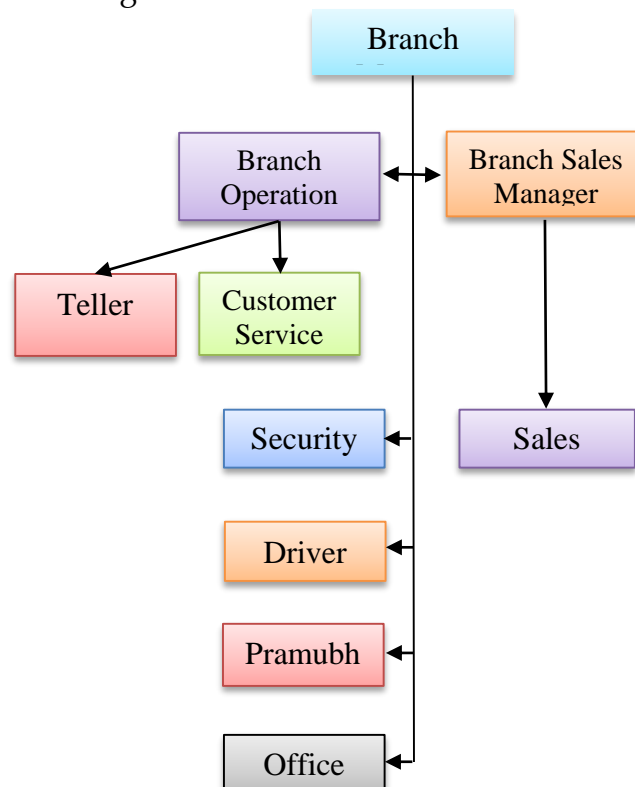
Misi :

1. Menyediakan produk dan layanan perbankan yang inovatif, efisien, dan berorientasi pada kebutuhan nasabah.
2. Mendorong inklusi keuangan dengan menyediakan aksesibilitas yang lebih luas kepada masyarakat.
3. Mengoptimalkan teknologi informasi guna meningkatkan kualitas pelayanan dan efektivitas operasional.
4. Menjalinkan kerjasama strategis dengan mitra bisnis untuk memperluas jangkauan layanan.

3.2 Struktur Organisasi

Struktur organisasi adalah kerangka atau tata letak hierarki yang menggambarkan bagaimana pekerjaan, tanggung jawab, dan wewenang dibagi dalam suatu organisasi. Struktur ini menentukan hubungan antara berbagai jabatan dan antara individu di dalam suatu perusahaan.

Struktur Organisasi di Bank Mandiri Bekasi Taman Galaxi



3.2 Temuan Penelitian

Berdasarkan penelitian yang telah diteliti oleh penulis sesuai dengan rumusan masalah yang ada yaitu seberapa efektifkah program pelatihan teller perbankan guna meningkatkan kinerja karyawan di Bank Mandiri Bekasi Taman Galaxi ditemukan dari sample yang diambil yaitu atasan, teller dan staff karyawan Bank Mandiri Bekasi Taman Galaxi. Karyawan dibekali oleh program pelatihan yang menunjang kinerja yaitu terkait dengan produk perbankan yang ada di Bank Mandiri seperti Produk Tabungan, pendalaman skill untuk melayani nasabah, serta meningkatkan skill penampilan.

Fungsi utama suatu bank adalah sebagai badan usaha yang menghimpun dana dari masyarakat dalam bentuk simpanan dan menyalurkan kepada masyarakat dalam bentuk kredit atau bentuk lainnya dalam rangka meningkatkan taraf hidup rakyat banyak (Undang-undang No. 10 tahun 1992 tentang Perbankan).

Sehubungan dengan hal ini Bank Mandiri mengeluarkan jenis tabungan yang disebut Mandiri Tabungan, dimana Mandiri Tabungan ini memiliki fitur dan benefit yang lengkap dan menarik sehingga seluruh kebutuhan nasabah dapat terpenuhi serta dibarengi dengan undian yang bernama Mandiri Fiesta. Bank Mandiri selalu berusaha untuk selalu memberikan pelayanan dan informasi serta berbagai fasilitas yang lebih baik kepada nasabah agar tidak kalah bersaing dengan bank swasta, bank asing ataupun bank umum milik negara lainnya. Pelayanan dan informasi dengan program bauran pemasaran yang menarik dapat mempengaruhi keputusan akhir calon nasabah untuk menjadi nasabah Bank Mandiri.

Peneliti memfokuskan pada tahap proses pencarian informasi tentang produk mandiri yang dimulai pada informasi program bauran pemasaran. Bauran pemasaran yang dilakukan oleh Bank Mandiri dalam rangka mempengaruhi keputusan nasabah menggunakan produk Mandiri Tabungan adalah sebagaimana diuraikan berikut ini:

1) Produk Tabungan (*Product*)

Produk adalah apa saja yang ditawarkan ke pasar untuk diperhatikan, diperoleh, digunakan, atau dikonsumsi yang dapat memenuhi keinginan atau kebutuhan, seperti Produk/jasa yang ditawarkan, Deposito berjangka, dan Giro. Dengan persyaratan WNI (Warga Negara Indonesia) memiliki KTP (Kartu Tanda Penduduk) dan untuk WNA (Warga Negara Asing) memiliki Paspor serta KIMS/KITAS/KITAP. Fitur dan Benefit Produk Mandiri Tabungan yang diperoleh yaitu :

- a. Dapat memiliki Mandiri Tabungan dengan setoran awal sebesar Rp 500.000,- (lima ratus ribu rupiah).
- b. Pembukaan rekening, penyetoran maupun penarikan dana tabungan dapat dilakukan di seluruh cabang Bank Mandiri (online).
- c. Nasabah mendapatkan Mandiri Debit yang berfungsi sebagai kartu ATM dan kartu debit yang dapat digunakan untuk berbelanja dan pembayaran lainnya

- di *merchant - merchant* yang berlogo VISA baik di dalam maupun di luar negeri.
- d. Dapat bertransaksi di lebih dari 5.500 ATM Mandiri, 22.800 ATM Bersama, 15.300 ATM LINK maupun 950.000 ATM berlogo VISA di seluruh dunia.
 - e. Fasilitas Mandiri SMS, Mandiri Internet dan Mandiri Call menambah kenyamanan dalam bertransaksi dimana saja dan kapan saja sehingga akan lebih leluasa memanfaatkan waktu.
 - f. Layanan *weekend banking* pada hari sabtu dan minggu di beberapa cabang, memberi kesempatan bagi nasabah yang tidak dapat bertransaksi di cabang pada hari kerja karena kesibukan bekerja.
 - g. Layanan autodebet yang dapat membantu nasabah dalam melakukan pembayaran berbagai tagihan rutin bulanan, seperti air, listrik, telepon, handphone, kartu kredit atau tagihan lainnya secara otomatis setiap bulannya sehingga akan terhindar dari tunggakan tagihan.
 - h. Layanan *Automatic Fund Transfer* (AFT), layanan AFT menjadikan hidup lebih nyaman karena membantu nasabah dalam melakukan transfer dana rutin secara otomatis kepada keluarga atau mitra bisnis sehingga tidak perlu khawatir kewajiban akan terlupakan.
 - i. Mandiri Tabungan menyelenggarakan program undian berhadiah Mandiri Fiesta secara rutin dengan memberikan hadiah terbesar dan tersebar (Kotler dan Philip).

2) Pendalaman Skill untuk Melayani Nasabah

Kualitas pelayanan merupakan salah satu faktor yang selama ini mempengaruhi kepuasan konsumen secara umum, dan menjadi faktor utama dalam kepuasan konsumen sebuah perusahaan jasa. Peningkatan kualitas pelayanan sebagai salah satu motivator pengikat loyalitas konsumen adalah inti dari usaha di bidang jasa termasuk di dalamnya dunia perbankan. (sahdan dkk, 2023:8)

Para karyawan terutama teller harus siap menerima nasabah, 5 menit sebelum jam operasional layanan (termasuk seluruh peralatan kerja). Diwajibkan menyambut nasabah dengan tersenyum, berdiri dan berikan salam dan sapaan yang antusias. Mempersilahkan nasabah ke counter dengan isyarat tangan kanan terbuka serta melakukan kontak mata dengan nasabah selama proses pelayanan di cabang, ramah dan gunakan *gesture/body language* yang sopan. Menggunakan volume dan intonasi suara yang jelas, hangat, dan tulus. Sapaan/bahasa yang digunakan kepada nasabah dapat disesuaikan dengan budaya setempat (kearifan lokal). Untuk penyebutan nama nasabah dilakukan minimal 3 kali (awal, tengah, dan akhir) selama proses pelayanan berlangsung.

Teller menggunakan bollpoint yang tertutup untuk menunjuk formulir transaksi, atau menggunakan 2 jari tangan kanan (jari telunjuk & jari tengah di rapatkan menghadap ke atas). Selalu meminta ijin saat meninggalkan nasabah, dan mengucapkan terima kasih saat kembali, saat mengakhiri layanan dengan cara berdiri, sampaikan salam atau ucapan terima kasih dan kalimat *intimacy*.

Menyelesaikan semua transaksi nasabah lalu jelaskan validasi transaksi secara bersamaan dalam posisi berdiri (termasuk jika lebih dari 1 slip transaksi).

Tag on, cross selling secara singkat dengan menawarkan produk atau brosur produk jika antrian kurang dari 5 nasabah di jalur antrian Teller. Tawarkan juga fasilitas seperti permen, minuman, wifi, dan lain-lain (jika ada) yang disediakan di cabang kepada nasabah, serta menanggapi permintaan tukar uang dengan menanyakan pecahan yang diinginkan oleh nasabah.

Teller juga tidak diperkenankan untuk melakukan aktivitas di luar pekerjaan selama jam layanan, misalnya menggunakan handphone, makan/minum di meja teller, dan lain-lain. Teller juga tidak diperbolehkan untuk tidak merespon permintaan nasabah dan tidak berbicara dengan sesama karyawan mengenai hal yg tidak relevan dengan kepentingan nasabah. Mereka tidak berbicara dengan volume tinggi yang dapat mengganggu kenyamanan nasabah serta tidak melakukan kegiatan lain yang menambah *time delivery* seperti teller merapihkan uang dengan menyimpan uang ke dalam laci sesuai denominasinya atau mengikat uang selama melayani nasabah. Beberapa Skill yang harus dipelajari yaitu :

a. Komunikasi

Skill pertama yang harus dimiliki oleh setiap karyawan adalah komunikasi. Tanpa kemampuan ini, karyawan akan kesulitan mengerjakan pekerjaannya yang diharuskan bertemu dengan nasabah. Saat nasabah memberikan pertanyaan, karyawan harus bisa memberikan jawaban dengan bahasa yang mudah dipahami dan dimengerti.

b. Empati

Empati merupakan contoh dari interpersonal skill yaitu perilaku yang memungkinkan untuk bekerja sama dengan orang lain. Menjadi karyawan dibidang jasa akan selalu berhadapan dengan nasabah yang berbeda keluhan dan pertanyaannya. Saat karyawan merasakan kesulitan yang dialami nasabah, tentu akan lebih mudah untuk mencari jalan keluarnya dan memberikan pelayanan yang terbaik.

c. *Patient*

Klien dan nasabah biasanya akan mengajukan pertanyaan yang selalu sama sehingga karyawan harus selalu bisa sabar dan ramah.

d. Adaptasi

Ketika karyawan mengandalkan *script* dalam memberikan jawaban untuk segala pertanyaan dan keluhan, hal itu bertujuan agar tanggapan yang diberikan tetap konsisten kepada setiap nasabah. Saat mudah beradaptasi, tentunya akan dimudahkan untuk mencari jalan keluar dari setiap keluhan dan pertanyaan yang diajukan.

e. Pembawaan yang Selalu Positif

Sikap yang positif akan membuat nasabah merasa tenang ketika berhadapan dengan kita. Ketika nasabah membutuhkan bantuan, berusaha sebaik mungkin untuk bersikap positif agar nasabah bisa nyaman bercerita soal masalahnya. Misalnya, memasang wajah yang ramah, murah senyum,

- berkata sopan dan lembut, serta proaktif menawarkan bantuan (Balance Career).
- f. Memahami masalah teknis
Memiliki pemahaman teknis terkait perusahaan tempat bekerja yang akan membantu penanganan masalah jadi lebih mudah dan cepat.
 - g. Berpikir cepat
Saat menghadapi komplain, sebagai karyawan penting untuk dapat berpikir cepat, harus bisa menentukan langkah dan penyelesaian masalah yang diajukan dalam waktu singkat dan cepat.
 - h. *Emotional intelligence*
Kecerdasan emosional ini berguna untuk lebih memahami nasabah. Memahami apa yang terjadi dan bagaimana posisi nasabah. Ini akan membantu teller membangun komunikasi yang baik serta tidak kehilangan empatinya kepada nasabah.
 - i. Manajemen waktu
Saat nasabah selesai transaksi, teller harus bisa segera menanggapi dan memberi solusi. Maka, manajemen waktu dibutuhkan agar penyelesaiannya lebih efektif.
 - j. Kegigihan
Etos kerja yang baik serta kemampuan untuk melakukan pekerjaan dengan sepenuh hati adalah elemen utama saat teller memberikan pelayanan langsung. Artinya, saat menjadi teller, harus mematuhi prosedur, berusaha sebaik mungkin dengan sepenuh hati mendengarkan dan membantu customer.
 - k. Terus belajar
Secara keseluruhan, kemampuan untuk terus belajar adalah kunci perkembangan seorang teller perbankan. Belajar tentang produk perusahaan, bagaimana komunikasi yang baik, belajar dari proses, dan lainnya. Terus belajar baik dari pengalaman maupun kemampuan baru akan membantu menjadi teller yang profesional.
- 3) Meningkatkan Skill Penampilan
- Sebagai karyawan yang bekerja dibidang pelayanan dan jasa perbankan penampilan merupakan aspek penting yang akan dinilai oleh nasabah.
- a. Teller Wanita
Untuk karyawan wanita ketentuannya yaitu memakai seragam 3 pieces terdiri dari rok, blouse dan blazer sesuai ketentuan/aturan dari Bank Mandiri seperti Senin PSN Kuning, Selasa dan Kamis PSN Biru, Rabu Pakaian Kerja Nusantara (batik, tenun, sasirangan, dan lain-lain) dengan menggunakan sepatu hitam pantofel tertutup dengan tinggi hak 3-7 cm, saat on field sepatu disesuaikan dengan event, sedangkan di hari jum'at dan Weekend Banking menggunakan pakaian smart casual, diperkenankan memakai celana panjang jeans (tidak robek, tidak lusuh, dan bukan jogger pants) serta kemeja/blouse yang sopan dan tidak menerawang. Menggunakan sepatu tertutup atau model casual (sesuai Panduan Pakaian Kerja Insan Bank Mandiri). Pemakaian jilbab segi empat (apabila

menggunakan ciput, gunakan warna senada) agar rapih dimasukkan kedalam blouse (seragam formal), untuk pakaian smart casual dapat dimodifikasi namun jilbab jangan sampai menutupi name tag pegawai. Menggunakan name tag di saku sebelah kiri dengan posisi benar dan terbaca serta warnanya tidak pudar. Diperkenankan memakai stocking sesuai warna kulit (tidak berwarna hitam/gelap).

Gunakan make up agar wajah terlihat cerah / tidak pucat. Telinga, kuku, tangan, dan kaki bersih dan rapih. Rambut pendek tersisir rapih. Jika panjang rambut melebihi bahu wajib dicepol. Hari Jumat rambut diperkenankan digerai namun agar tetap rapih rambut agar di curly (ikal bagian bawah) atau di catok (lurus). Apabila rambut di cat, gunakan warna rambut natural.

Pemakaian aksesoris wanita maksimal pada 7 titik (perhatikan keserasian warna) – telinga (2), jari tangan (1 kanan dan 1 kiri), pergelangan tangan (1 kanan/kiri, yang satunya jam tangan), serta leher (1). Frameacamata sesuai dengan bentuk wajah, berwarna netral seperti hitam, abu-abu, coklat tua, atau bening, dan lensaacamata berwarna bening. Lensa kontak sebaiknya warna bening atau natural. Tidak diperkenankan memakai bando. Tidak diperkenankan menggunakan anting yang berukuran besar maupun anting panjang. Tidak diperkenankan menggunakan gelang kaki dan gelang keroncong. Diperbolehkan menggunakan kawat gigi (satu warna).

b. Teller Pria

Untuk karyawan pria ketentuannya yaitu Pemakaian seragam sesuai ketentuan/aturan dari Bank Mandiri di hari Senin Putih & Abu-abu dengan dasi, Selasa dan Kamis menggunakan Biru dengan dasi, lengan pakaian bersih dan tidak digulung. Memakai kaos dalam berlengan, kerah kaos dalam tidak terlihat dari luar dan berwarna putih. Menggunakan sepatu hitam pantofel. Di hari Rabu Pakaian Kerja Nusantara lengan panjang (Batik, tenun, sasirangan, dan lain-lain) sedangkan di hari Jumat dan Weekend Banking Pakaian smart casual diperkenankan memakai celana panjang jeans (tidak robek dan tidak lusuh) serta kemeja yang sopan dan tidak menerawang.

Menggunakan sepatu casual (sneaker, keds, dan sebagainya) bebas dan sopan. Model celana pipa lurus, tidak ada lipatan bawah, dan tidak bermodel baggy. Ukuran celana harus pas (tidak terlalu panjang, tidak menggantung/pendek, tidak sempit maupun kebesaran). Menggunakan name tag di saku sebelah kiri dengan posisi benar dan terbaca serta warnanya tidak pudar.

Wajah bersih tidak berminyak. Rambut tersisir rapih dan tidak gondrong, model *executive style*. Diperkenankan memakai hair gel atau hair spray. Kuku terpelihara, rapih, dan bersih (panjang kuku maksimal 1 mm). Aksesoris yang diperkenankan hanya jam tangan, cincin kawin, ikat pinggang, danacamata/lensa kontak. Frameacamata sesuai dengan bentuk wajah, berwarna netral seperti hitam, abu-abu, coklat tua, atau bening, dan lensa kaca mata berwarna bening. Lensa kontak sebaiknya warna bening atau natural.

Diperkenankan memakai manset/clip (bukan merupakan keharusan) dengan model sederhana dan logo/merek tidak mencolok. Tidak diperkenankan

memakai cincin berbatu besar. Ikat pinggang pria dengan tali berwarna hitam, kulit doff. Kepala ikat pinggang sederhana & logo/ merek tidak mencolok (model formal). Diperbolehkan menggunakan kawat gigi (satu warna).

Posisi name tag tidak terbalik dan terbaca dengan jelas. Name tag tidak tertutup jilbab atau blazer seragam. Nama pada name tag sama dengan name desk. Gantungan name tag harus model jepit (tidak diperkenankan menggunakan model kalung). Name tag dipakai pada saat berada di lingkungan kerja Bank Mandiri maupun pada saat mengunjungi nasabah. Apabila terdapat pegawai baru dan telah melayani nasabah, tidak diperkenankan menggunakan name tag bertuliskan "*trainee*", sebaiknya bertuliskan nama pegawai. *Name tag* dipakai di bagian dada sebelah kiri.

4. Simpulan dan Saran

4.1 Kesimpulan

Perusahaan Bank Mandiri didirikan pada tanggal 2 Oktober 1998 sebagai hasil penggabungan empat bank milik pemerintah. Menyediakan produk dan layanan perbankan yang inovatif, efisien, dan berorientasi pada kebutuhan nasabah. Temuan penelitian berdasarkan penelitian yang telah diteliti oleh penulis sesuai dengan rumusan masalah yang ada yaitu seberapa efektifkah program pelatihan teller perbankan guna meningkatkan kinerja karyawan di Bank Mandiri Bekasi Taman Galaxi ditemukan dari sample yang diambil yaitu atasan, teller, dan Staff karyawan Bank Mandiri Bekasi Taman Galaxi program pelatihan yang menunjang kinerja yaitu terkait dengan produk perbankan yang ada di bank mandiri seperti produk tabungan, pendalaman skill untuk melayani nasabah, serta meningkatkan skill penampilan.

4.2 Saran

Dari hasil penelitian yang telah dilakukan peneliti memberikan rekomendasi yang bermanfaat yaitu :

- a. Untuk dapat menciptakan kinerja pada karyawan Bank Mandiri Cabang Bekasi Taman Galaxi dan mengingat motivasi kerja berpengaruh secara signifikan terhadap kinerja, maka perusahaan diharapkan mampu meningkatkan motivasi kerja pada karyawan melalui suatu dorongan yang memberikan karyawannya mau bekerja dengan semangat untuk mewujudkan kebutuhan dan keinginannya, serta pencapaian tujuan dan sasaran perusahaan dengan cara memberikan *reward* terhadap suatu pencapaian tertentu.
- b. Diharapkan pihak perusahaan dapat mempertahankan serta meningkatkan pelayanan terhadap lingkungan kerja non fisik, karena variabel lingkungan kerja non fisik mempunyai pengaruh yang dominan dalam mempengaruhi kinerja karyawan, diantaranya yaitu dengan kondisi kerja, fasilitas kerja dan hubungan antar karyawan sehingga kinerja karyawan akan terus meningkat.
- c. Bagi peneliti selanjutnya yang ingin mengetahui lebih dalam mengenai kinerja karyawan agar dapat meneliti faktor-faktor yang dapat

mempengaruhi kinerja karyawan khususnya di Bank, sehingga nantinya penelitian akan dapat bermanfaat bagi kemajuan perusahaan.

Daftar Pustaka

- Asnawi, Melan Angriani.(2019). *Kinerja Karyawan Perseroan Terbatas: Studi Kasus Atas Pengaruh Fasilitas Kerja Dan Karakteristik Pekerjaan*. Gorontalo: CV. Athara Samudra
- Arianto, Yohanes, and Budi Nugroho.(2019). *Pelatihan Dan Pengembangan SDM: Teori Dan Aplikasi*. Jakarta: Penerbit Unika Atma Jaya Jakarta
- Barnardin & Russell (*dalam Ambar Teguh Sulistiyani dan Rosidah, 2011, p. 23*)
- Brown L, & Jones S dalam *International Journal of Business Communication Studies*.
- Daft, R. L., & Marcic, D. (2016). *Understanding Management (10th ed.)*. Cengage Learning.
- Indonesia, Ikatan Bankir. (2014). *Mengelola Kualitas Layanan Perbankan*. Gramedia Pustaka Utama
- M. Steers, Richard.(1999). *Efektivitas Organisasi*. Yogyakarta: Pustaka Belajar
- Meldona, and Siswanto.(2012). *Perencanaan Tenaga Kerja Tinjauan Integratif*. Malang: UIN Maliki Press
- Mondy, Wayne.(2008). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta: Erlangga
- Robbins, S. P., Coulter, M., & DeCenzo, D. A. (2017). *Fundamentals of Management (10th ed.)*. Pearson.
- Sahdan dkk (2023) Persepsi Nasabah Terhadap Kinerja Bank Syariah Indonesia Di Kecamatan Wua-Wua Kota Kendari 261-272:8
- Salimawati Halawa dkk (2020) Analisis Peran Pengembangan Sumber Daya Manusia Dalam Meningkatkan Kinerja Karyawan Bank Syariah Indonesia Medan 1-10:2
- Sari, Eliana. (2007). *Pertumbuhan Dan Efektivitas Organisasi Mengelola Lingkungan Melalui Penyesuaian Struktur Organisasi*. Jakarta: Jayabaya University Press
- Shoofa Salsabila Rizqiya (2022) Pengaruh Latar Belakang Pendidikan Dan Program Pelatihan Dasar Perbankan Syariah Terhadap Peningkatan Kinerja Karyawan Bank Jateng Syariah Kantor Cabang Semarang
- Situs Resmi PT Bank Mandiri (Persero) Tbk. <https://bankmandiri.co.id/>
- Sugiyono. (2018). *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif Dan R&D*. Bandung: ALFABETA
- Weni Hastinasari, Maulida Nurhidayati (2022) Efektivitas Pelatihan Babi Tellerperbankan Untuk Meningkatkan Kinerja Karyawan (Studi Pada BPRS Mitra Mentari Sejahtera Ponorogo) 185-196:2
- Widia Lestari dkk (2022) Eefektivitas SDM Untuk Meningkatkan Kinerja Pada Pegawai BPR Wibawa Mukti JABAR 622-625:2