

IMPLEMENTASI MANAJEMEN KINERJA DIVISI BISNIS PENSIUN PADA PT. BANK TABUNGAN PENSIUNAN NASIONAL AREA JAMBI

Jandry Rio Simatupang
Pascasarjana Magister Manajemen Universitas Jambi

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengeksplorasi (1) Penerapan manajemen kinerja; (2) Hambatan dalam manajemen kinerja; (3) Solusi menghadapi hambatan dalam manajemen kinerja; Penelitian ini dilaksanakan khusus kepada divisi pensiun bisnis pada PT. Bank Tabungan Pensiunan Nasional (BTPN) pada tahun 2018 dan 2019. Partisipannya adalah 3 *Sales Manager*. Data dikumpulkan dengan metode observasi, wawancara, dan dokumentasi, yang selanjutnya dianalisis dengan analisis kualitatif. Teknik analisis data menggunakan Triangulasi Metode. Hasil penelitian didapatkan bahwa (1) tidak dijalankannya secara intens pada tahap pengelolaan, penilaian, dan penghargaan; (2) belum tepat memberikan waktu dalam *refreshment* KPI yang selalu mengalami perubahan dan masih belum berpengalaman dalam menjabat sebagai manajer; (3) solusi yang didapat dalam menghadapi hambatan adalah memberikan penyegaran, pelatihan, dan evaluasi kinerja karyawan setiap bulannya.

Kata Kunci : Manajemen Kinerja, Kinerja Karyawan

**PERFORMANCE MANAGEMENT IMPLEMENTATION OF RETIREMENT BUSINESS
DIVISION AT PT. RETIREMENT SAVING NATIONAL BANK OF JAMBI AREA**

Jandry Rio Simatupang
Master of Management, Postgraduate Program Jambi University

ABSTRACT

This study aims to explore (1) the application of performance management; (2) Barriers to performance management; (3) Solutions to face obstacles in performance management; This research was conducted specifically for the business pension division at PT. National Pension Savings Bank (BTPN) in 2018 and 2019. The participants are 3 Sales Managers. Data were collected by means of observation, interviews, and documentation, which were then analyzed by qualitative analysis. The data analysis technique used the Triangulation Method. The results of the study found that (1) it was not carried out intensely at the management, assessment, and award stages; (2) it is not appropriate to provide time for refreshment of KPI which is always changing and is still inexperienced in serving as a manager; (3) the solution obtained in dealing with obstacles is to provide refreshment, training, and employee performance evaluations every month.

Keywords: Performance Management, Employee Performance