

ABSTRAK

Masih banyaknya Junior Associate Mantri yang tergolong tidak produktif atau berada pada kategori 2 dan 3 di seluruh Unit Kantor BRI Branch Office Kotabaru mengindikasikan adanya persoalan serius dalam kinerja karyawan. Situasi ini menimbulkan keraguan terhadap praktik pengelolaan sumber daya manusia yang diterapkan, khususnya terkait sejauh mana strategi manajemen SDM telah dioptimalkan. Tujuan pada penelitian ini adalah untuk mengidentifikasi faktor-faktor yang menyebabkan rendahnya produktivitas karyawan Junior Associate Mantri di BRI di Branch Office Kotabaru, menganalisis implementasi Balanced Scorecard dalam membantu identifikasi dan pengembangan kompetensi kunci karyawan Junior Associate Mantri di BRI di Branch Office Kotabaru dalam rangka meningkatkan produktivitas kerja, menganalisis penerapan Balanced Scorecard dalam mengukur dan meningkatkan kinerja karyawan Junior Associate Mantri di BRI di Branch Office Kotabaru dalam upaya mencapai tujuan produktivitas yang lebih tinggi dan menganalisis kendala yang di hadapi oleh BRI Kotabaru dalam menerapkan Balanced Scorecard untuk meningkatkan produktivitas kerja, dan bagaimana cara mengatasinya. Pada penelitian ini, peneliti menggunakan penelitian berjenis mixed method. Penelitian ini menggunakan subjek penelitian yaitu karyawan Junior Associate Mantri yang bekerja di BRI Branch Office Kotabaru. Pada penelitian ini digunakan semua populasi untuk di jadikan sampel pada penelitian dengan jumlah responden sebanyak 23 orang. Penelitian ini menggunakan dua jenis metode yaitu menggunakan metode wawancara mendalam (in-depth interview) dan metode dokumentasi. Berdasarkan analisis Balanced Scorecard pada BRI Branch Office Kotabaru, kinerja marketing diukur melalui empat perspektif. Dari sisi keuangan, rasio likuiditas dan solvabilitas dinilai “baik”, sedangkan rentabilitas “kurang baik”. Perspektif pelanggan menunjukkan akuisisi “baik”, retensi “cukup baik”, dan kepuasan “puas”. Pada proses bisnis internal, pelayanan, inovasi, dan layanan purna jual dinilai “baik”, dengan retensi karyawan “baik” dan kepuasan karyawan “sangat puas”. Penurunan performa dipengaruhi faktor pesaing, kurangnya pemahaman masyarakat, serta hambatan komunikasi dengan nasabah. Untuk mengatasinya, BRI menerapkan strategi peningkatan standar layanan, kunjungan langsung ke nasabah, pembukaan cabang baru, serta promosi intensif. Kendala utama tetap pada komunikasi dengan nasabah. Evaluasi kinerja dilakukan melalui promosi, penawaran kompetitif, serta pendekatan ke investor dan pengusaha.

Kata Kunci: Junior Associate, Balanced Scorecard, Evaluasi kinerja, BRI Branch Office