

ANALISIS KINERJA KARYAWAN PEMASARAN DALAM PENCAPAIAN TARGET KREDIT USAHA MIKRO BANK MANDIRI MITRA USAHA

Muharyuni, Aminuyati, Bambang Genjik S

Program Studi Pendidikan Ekonomi FKIP Untan Pontianak

Email : muharyuniqq@gmail.com

Abstrak : Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui kinerja karyawan bidang pemasaran dalam memasarkan kredit usaha mikro, *maintenace* pada nasabah, penagihan pada nasabah. Metode penelitian ini adalah metode dekriptif dengan bentuk penelitian bentuk survey. Subjek dalam penelitian ini adalah karyawan bidang pemasaran Bank Mandiri Mitra Usaha Cabang Tayan yang berjumlah 4 orang. Hasil penelitian menunjukkan bahwa dalam melakukan pemasaran produk, karyawan mampu melakukan penjualan dengan baik dengan mampu terpenuhinya target penjualan yang ditetapkan oleh pihak bank. Karyawan mampu melakukan *maintenace* pada masing-masing nasabah dengan sangat baik. Sedangkan penagihan yang dilakukan oleh karyawan menunjukkan hasil yang baik. Walaupun terdapat nasabah yang mengalami kesulitan dalam melakukan pembayaran, karyawan bidang pemasaran mampu mengatasi dan memerikan solusi dalam pembayaran tersebut.

Kata Kunci : Kinerja, Pemasaran dan Kredit Usaha Mikro

Abstract : This study aims to determine the performance of employees in marketing in marketing micro, *maintenace* on the customer, the customer billing. This research method is descriptive method to shape the form of survey research. Subjects in this study were employees of the marketing branch of Bank Mandiri Business Partners Tayan, amounting to 4 people. The results showed that in doing product marketing, sales employees were able to perform well by being able to fulfill the sales targets set by the bank. Employees were able to carry out *maintenace* on each customer very well. While the billing is done by the employees showed good results. Although there are customers who have difficulty in making payment, the employee is able to overcome the marketing field and specifies the solution in such payments.

Keywords: Performance, Marketing and Micro Loans

Kredit Usaha Mikro merupakan salah satu produk yang ditawarkan oleh Bank Mandiri Mitra Usaha Cabang Tayan Kabupaten Sanggau. Produk ini memberikan modal dalam bentuk kredit kepada nasabah untuk digunakan dalam

pengembangan usaha kecil yang dijalani oleh nasabah tersebut. Fasilitas pembiayaan ini dapat diberikan kepada semua pemilik usaha mikro dan usaha rumah tangga baik berbentuk perusahaan, kelompok usaha, dan perorangan (seperti pedagang, petani, peternak, dan nelayan).

Keberhasilan program ini merupakan tanggung jawab besar bagi bidang pemasaran. Bidang pemasaran berperan penting dalam mempromosikan, memperkenalkan dan menawarkan produk bank pada masyarakat yang merupakan pelanggan yang potensial yang ditujukan untuk memuaskan kebutuhan dan keinginan mereka. Serta memenuhi target yang telah ditentukan oleh Bank Mandiri Mitra Usaha Cabang Tayan.

Bank Mandiri Mitra Usaha Cabang Tayan Kabupaten Sanggau melakukan upaya yang sebaik-baiknya dalam menarik nasabah pada produk kredit usaha mikro, sehingga dapat memenuhi target yang ditetapkan oleh pihak bank. Salah satu strategi yang dilakukan pihak bank adalah dengan merekrut tenaga pemasaran yang merupakan putra daerah setempat. Strategi ini dilakukan dengan maksud memudahkan komunikasi antara pemasar dan target pelanggan dalam memasarkan produk.

Karyawan bidang pemasaran sebagai penggerak kredit usaha mikro haruslah mampu memenuhi target pencapaian kredit dengan cara meningkatkan kinerja. Dengan kinerja karyawan yang baik secara tidak langsung akan membuat nasabah merasa puas. Nasabah yang merasa puas akan pelayanan yang diberikan akan meningkatkan keaktifannya dalam melakukan kredit dan angsurannya, hal ini akan berdampak pada kemajuan bank itu sendiri

Kinerja karyawan merupakan hasil atau prestasi kerja yang dihasilkan oleh seseorang individu baik secara kualitas maupun kuantitas sesuai dengan tanggung jawab yang telah diembannya. Kinerja karyawan adalah hal yang bersifat individual, karena masing-masing karyawan mempunyai tingkat kemampuan yang berbeda-beda dalam mengerjakan setiap tugas yang diberikan kepadanya. Karena perbedaan hasil kinerja tersebut maka pihak manajemen tentunya dapat memberikan penilaian kinerja yang dapat difungsikan sebagai umpan balik bagi karyawan, sehingga mereka dapat mengetahui hasil kerjanya yang dapat dijadikan sebagai motivasi untuk dijadikan sebagai bahan pertimbangan di dalam menghasilkan keputusan baik itu bagi karyawan maupun organisasi.

Bank Mandiri Mitra Usaha Cabang Tayan menggunakan sistem penilaian kinerja karyawan dengan melihat hasil penjualan kredit pada masing-masing karyawan. Bank mandiri mitra usaha cabang tayan sendiri memiliki target yang harus dipenuhi oleh karyawan dan dijadikan sebagai standar kerja karyawan pemasaran. Ketika hasil kerja karyawan tidak memenuhi target maka karyawan akan mendapat nilai C, memenuhi target mendapatkan nilai B dan jika melebihi target yang telah ditetapkan akan mendapatkan nilai A. Jika seorang karyawan bidang pemasaran melebihi target yang telah ditetapkan oleh bank maka mendapatkan bonus yang digunakan sebagai motivasi bagi karyawan bidang pemasaran.

Berikut ini adalah data pemberian kredit usaha mikro pada Bank Mandiri Mitra Usaha Cabang Tayan Kabupaten Sanggau sepanjang tahun 2014.

Tabel 1
Pemberian Kredit Usaha Mikro pada Bank Mandiri Mitra Usaha
Cabang Tayan Kabupaten Sanggau

Periode	Booking		NPL (Max. 3%)
	Target	Realisasi	
2014	15.224.000.000		
Januari		729.000.000	0%
Februari		829.000.000	0%
Maret		1.291.000.000	0%
April		884.000.000	0%
Mei		1550.000.000	0%
Juni		2.035.000.000	0%
Juli		1.339.000.000	0%
Agustus		1.335.000.000	0%
September		2.269.000.000	0%
Oktober		1.579.000.000	0%
November		2.020.000.000	0%
Desember		2.226.000.000	0%
Total	15.224.000.000	18.086.000.000	0%

Dengan adanya kecenderungan pemenuhan target yang sangat signifikan pada bank mandiri mitra usaha cabang tayan kabupaten sanggau, maka penulis tertarik untuk melakukan penelitian yang bertujuan untuk mengetahui kinerja karyawan bidang pemasaran dalam memasarkan kredit usaha mikro, *maintenace* pada nasabah, penagihan pada nasabah.

METODE

Dalam penelitian ini, metode yang digunakan adalah metode kualitatif. Menurut Sugiyono (2013:9), “metode penelitian kualitatif adalah metode penelitian yang berlandaskan pada filsafat postpositivisme, digunakan untuk meneliti pada kondisi obyek yang alamiah, dimana peneliti adalah sebagai instrumen kunci, teknik pengumpulan data dilakukan secara triangulasi (gabungan), analisis data bersifat induktif/kualitatif, dan hasil penelitian kualitatif lebih menekankan makna dari pada generalisasi.”

Metode yang sesuai dan relevan untuk digunakan dalam penelitian ini adalah metode deskriptif. Menurut Hadari Nawawi (2012:67) “Metode deskriptif adalah sebagai prosedur pemecahan masalah yang diselidiki dengan menggambarkan atau melukiskan keadaan subjek atau objek penelitian (seseorang, lembaga, masyarakat dan lain-lain) pada saat sekarang berdasarkan fakta-fakta yang tampak sebagaimana adanya”. Bentuk metode yang digunakan dan dianggap sesuai dengan penelitian ini yaitu bentuk penelitian survey (*survey studies*), yang bertujuan untuk memaparkan data tentang objeknya, dan untuk menginterpretasikan dan membandingkannya dengan ukuran standar tertentu yang sudah ditetapkan. Adapun yang menjadi sumber data dalam penelitian ini adalah

karyawan bidang pemasaran Bank Mandiri Mitra Usaha Cabang Tayan Kabupaten Sanggau yang berjumlah 4 orang.

Prosedur penelitian adalah penjelasan mengenai langkah-langkah atau tahapan yang dilaksanakan oleh peneliti dalam suatu penelitian. Langkah-langkah dalam penelitian ini antara lain: (1) Tahap studi pendahuluan (pra observasi) (2) Melakukan perencanaan penelitian (3) Observasi lapangan (4) Mengumpulkan data dan mengklasifikasikan data (5) Menyajikan data (6) Penarikan kesimpulan

Menurut Sugiyono (2013:225) ada empat teknik pengumpulan data dalam suatu penelitian yaitu observasi, wawancara, dokumentasi dan triangulasi/gabungan Berdasarkan beberapa teknik pengumpulan data diatas, maka teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini adalah teknik triangulasi. Dalam teknik pengumpulan data, triangulasi diartikan sebagai teknik pengumpulan data yang bersifat menggabungkan dari berbagai teknik pengumpulan data dan sumber data yang telah ada.

Jenis triangulasi yang digunakan adalah triangulasi teknik. Triangulasi teknik, berarti peneliti menggunakan teknik pengumpulan data yang berbeda-beda untuk mendapatkan data dari sumber yang sama. Peneliti menggunakan observasi partisipatif, wawancara mendalam dan dokumentasi untuk sumber data yang sama. Berikut ini adalah teknik yang digunakan untuk mengumpulkan data dari sumber yang sama yaitu teknik observasi partisipan, teknik wawancara dan dokumentasi.

Prosedur analisis data dalam penelitian ini melalui tahap-tahap sebagai berikut : (1) Reduksi data adalah memilih data hasil penelitian yang diperlukan dengan menyederhanakan, mengklasifikasi dan menyaring data. Sehingga data yang telah direduksi akan memberikan gambaran yang jelas. Untuk menentukan kriteria dari data hasil observasi maka data diolah berdasarkan kriteria penskoran dan pedoman wawancara. (2) Penyajian data adalah mendeskripsikan data sehingga mudah dipahami oleh orang lain. Dalam penelitian ini penyajian data dilakukan dengan cara memaparkan hasil observasi, hasil wawancara dan catatan lapangan yang diperoleh selama saat penelitian, menyajikan data penelitian ke dalam bentuk gambar, tabel atau grafik dan narasi. (3) Penarikan Kesimpulan/Verifikasi adalah proses menyimpulkan dari data yang telah diolah dan disajikan sehingga diperoleh suatu teori atau pernyataan. Penarikan kesimpulan juga merupakan suatu proses untuk menemukan jawaban dari permasalahan penelitian.

Dalam penelitian pemeriksaan keabsahan data menggunakan teknik triangulasi sumber. Triangulasi sumber yaitu dengan cara mengecek data kepada beberapa sumber. Untuk menguji keabsahan data maka pengumpulan dan pengujian data yang telah diperoleh dilakukan oleh atasan yang menugasi, teman kerja yang merupakan kelompok kerja sama, dan seorang pakar yang berkompeten dibidang manajemen sumber daya manusia.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Hasil

Hasil penelitian ini terdiri dari 3 data kelompok, yaitu data wawancara, data observasi dan foto dokumentasi dengan melakukan analisis deskriptif pada setiap temuan. Wawancara dilakukan bersama karyawan bidang pemasaran Bank Mandiri Mitra Usaha Cabang Tayan sebanyak 4 orang. Data observasi diperoleh dari pengamatan lapangan masing-masing karyawan. Hasil wawancara mendalam dengan sumber data telah disimpulkan atau direduksi.

Hadi Budiman, Mikro Kredit Selles Bank Mandiri Mitra Usaha Cabang Tayan, merupakan karyawan bidang pemasaran Bank Mandiri Mitra Usaha Cabang Tayan. Beliau telah bekerja di bank tersebut selama 2 tahun. Bapak Hadi budiman sendiri saat ini telah mencapai posisi Top Gun, dimana penjualan kredit telah melebihi 5 milyar dengan lebih dari 120 debitur. Dalam melakukan penjualan kredit beliau memiliki strategi tersendiri yaitu dengan masuk ke KUD yang ada didaerah-daerah. Untuk maintenace beliau selalu melakukannya setiap hari pada masing-masing nasabah baik itu secara langsung dengan mengunjungi nasabah dan melihat perkembangan usahanya ataupun tidak langsung dengan menggunakan via telpon atau sms. Saat ini sudah ada beberapa nasabah yang telah mengalami hambatan dalam pembayaran. Hambatan pembayaran ini dikarenakan oleh kondisi usaha nasabah yang naik turun.

Abdul Mudasa Sahar, Mikro Kredit Selles Bank Mandiri Mitra Usaha Cabang Tayan. Beliau telah bekerja di Bank Mandiri Mitra Usaha Cabang Tayan selama 1,5 tahun. Dalam memasarkan kredit beliau dengan cara bertemu langsung dengan pelaku usaha yang berada di wilayah Kecamatan Tayan. Kondisi penjualan kredit beliau juga selalu memenuhi target yang ditetapkan pihak bank. Target yang ditetapkan pihak bank diawal memang menjadi beban, namun ini dianggap sebagai tantangan kerja yang memang harus di lakukan. Manintenance yang dilakukan Bapak Abdul Mudasa Sahar kepada nasabahnya dilakukan setiap hari jika ada kesempatan, agar lebih dekat dan mudah dalam penagihan. Kondisi pembayaran nasabah Bapak Abdul Mudasa Sahar lancar, namun ada beberapa orang yang lambat.

Julianto, Mikro Kredit Selles Bank Mandiri Mitra Usaha Cabang Tayan. Beliau merupakan salah satu karyawan Mikro Kredit Selles Bank Mandiri Mitra Usaha Cabang Tayan. Beliau telah bekerja di bank tersebut selama 16 bulan. Beliau melakukan pemasaran kredit dengan mendekati diri pada pelaku usaha yang ada di Kecamatan Tayan. Penetapan target penjualan kredit oleh pihak bank diawal kerja menjadi beban tersendiri untuk beliau, namun dengan pengalaman kerja yang telah dijalani target yang ditetapkan oleh pihak bank tidak lagi begitu membebani. Dalam melakukan maintenace Bapak Julianto sering melakukannya, terutama pada nasabah yang dekat dan mudah dijangkau. Kondisi pembayaran tagihan nasabah Bapak Julianto saat ini ada yang lancar dan ada yang sedang mengalami masa sulit.

Rahmat Hidayat, Mikro Kredit Selles Mandiri Mitra Usaha Cabang Tayan Beliau telah bekerja di Bank Mandiri selama 6 tahun. Sebelumnya beliau bekerja di Bank Mandiri Cabang Ngabang, dan sudah 1 tahun pindah ke Bank Mandiri

Mitra Usaha Cabang Tayan. Dalam melaksanakan pekerjaannya, berupa pemasaran kredit beliau melakukan pendekatan kepada pelaku usaha dan menawarkan kredit pada mereka. Penjualan kredit yang dilakukan beliau selalu mencapai target yang ditetapkan oleh pihak bank. Penetapan target oleh pihak bank pun tidak begitu menjadi beban bagi Beliau, karena telah memiliki pengalaman sebelumnya. Dalam melakukan maintenance Bapak Rahmat Hidayat selalu mengunjungi nasabahnya sesering mungkin, dan terkadang jika kondisi yang tidak memungkinkan maintenance dilakukan via telpon maupun SMS. Kondisi pembayaran ada yang lancar dan ada pula yang mulai macet.

Daftar *rating scale* digunakan sebagai lembar pengamatan kinerja karyawan bidang pemasaran dalam pencapaian target kredit usaha mikro merupakan observasi langsung untuk mengetahui informasi kinerja karyawan. Temuan ini akan diuraikan secara umum pada tabel *rating scale* yaitu sebagai berikut :

Tabel 2

Hasil Observasi Kinerja Karyawan Bidang Pemasaran dalam Pencapaian Target Kredit Usaha Mikro Bank Mandiri Mitra Usaha Cabang Tayan

Indikator Kinerja	Karyawan Bidang Pemasaran			
	Hadi Budiman	Julianto	Abdul Mudasa S	Rahmat Hidayat
<i>Kuantitatif :</i>				
Jumlah penjualan kredit usaha mikro dalam 1 bulan	5	5	3	3
Waktu dalam memproses pinjaman	3	5	5	5
Frekuensi melakukan maintenance pada nasabah peminjam kredit	5	5	5	5
Jumlah tempat penagihan dalam 1 hari	4	4	4	4
<i>Kualitatif :</i>				
Pemberian kredit dilakukan dengan prosedur yang benar.	5	5	5	5
Teliti dalam menyelesaikan tugas.	4	4	5	4
Menyelesaikan pekerjaan dengan penuh tanggung jawab.	5	5	5	5
Terampil dalam menyelesaikan tugas.	5	5	5	5
Keluhan pelanggan tidak lebih dari 1%	3	5	5	5
Penagihan dilakukan dengan sikap yang sopan, ramah dan komunikasi yang efektif.	5	5	5	5

<i>Ketepatan waktu dalam menyelesaikan tugas :</i>				
Pencairan kredit paling lama 1 minggu setelah diajukan.	3	5	5	5
Cepat dan tanggap melakukan pelayanan pada nasabah	5	5	5	5
Melakukan maintenance paling lama 1 jam setiap nasabah.	5	5	5	5
Tepat waktu dalam melakukan penagihan.	3	5	3	3
<i>Cara melakukan pekerjaan :</i>				
Menjelaskan dengan baik dan sabar dalam menjelaskan kredit mikro pada nasabah	4	5	5	5
Bersikap sopan, sabar dan solukatif dalam memberikan masukan pada nasabah.	5	5	5	5
Bersahabat dalam melakukan penagihan.	5	5	5	5
<i>Metode melaksanakan tugas :</i>				
Pemberian kredit dilakukan pada nasabah yang tidak memiliki masalah dalam pembayaran kredit di instansi lain.	5	5	5	5
Maintenace dilakukan pada seluruh nasabah yang sebagai pendampingan usaha yang dilakukan.	5	5	5	5
Penagihan dilakukan sesuai dengan prosedur dan etika bank.	5	5	5	5
<i>Standar nol atau absolut :</i>				
Tidak ada penyimpangan dalam prosedur pemberian kredit.	4	5	5	5
Tidak ada keluhan dari pelanggan mengenai kesopanan dalam berbicara karyawan.	4	5	5	5

Tidak ada keluhan dari pelanggan mengenai perilaku penagihan karyawan.	5	5	5	5
--	---	---	---	---

Pembahasan

Hasil pengamatan peneliti didapat, semua karyawan bidang pemasaran Bank Mandiri Mitra Usaha Cabang Tayan secara keseluruhan mampu mencapai target penjualan kredit yang ditentukan oleh pihak bank. Ditambah lagi dengan pencapaian salah satu karyawan yang telah mencapai posisi Top Gun dan dalam memproses pinjaman nasabah sudah sangat baik, dimana pencairan kredit dilakukan paling lama 1 minggu. Namun, pada beberapa nasabah sering mengalami masalah pencairan dana yang melebihi waktu biasanya dan mengeluh dengan lamanya proses pencairan yang ia alami. Hal ini dikarenakan adanya kekurangan berkas sehingga mengganggu proses pencairan pinjaman. Karyawan bidang pemasaran ditemukan banyak menggunakan bahasa daerah setempat agar maksud dan penjelasan yang dilakukan oleh karyawan lebih dapat dipahami oleh nasabah. Pemberian kredit telah dilakukan dengan layanan yang sangat baik sesuai dengan standar prosedur kredit mikro Bank Mandiri, karyawan bidang pemasaran juga menunjukkan sikap yang sopan dalam menyelesaikan tugas. Setiap karyawan mampu menjelaskan dengan baik dan sabar mengenai kredit mikro pada nasabah. Berdasarkan hasil pengamatan yang telah dilakukan peneliti, maka kinerja karyawan bidang pemasaran dalam melakukan pemasaran kredit Bank Mandiri Mitra Usaha Cabang Tayan tergolong sangat baik.

Berdasarkan hasil pengamatan yang telah dilakukan maka ditemukan bahwa frekuensi dalam melakukan maintenance nasabah, karyawan bidang pemasaran melakukannya setiap hari dan sesering mungkin. Karyawan dalam melakukan maintenance lebih banyak berbincang dan mendengarkan nasabah, serta mencari tahu kondisi keuangan maupun usaha yang dijalani nasabah. Karyawan mampu menyelesaikan pekerjaan dengan penuh tanggung jawab dan terampil dalam memenuhi tugas yang diembannya. Keluhan pelanggan pun tidak banyak terjadi.

Karyawan bidang pemasaran menunjukkan sikap yang cepat dan tanggap dalam melakukan pelayanan pada nasabah, dan tidak membuang banyak waktu pada beberapa nasabah. Karyawan pun bersikap sopan, sabar dan solutif dalam memberikan masukan pada nasabah yang mengalami kesulitan. Sehingga fungsi maintenance berjalan dengan baik sebagai pendampingan dan pengawasan terhadap usaha nasabah. Perilaku yang ditunjukkan karyawan sangat ramah, mereka banyak tersenyum pada nasabah dan sopan dalam bertutur kata.

Selam melakukan penelitian, tidak terdapat keluhan dari pelanggan mengenai kesopanan dalam berbicara karyawan bidang pemasaran Bank Mandiri Mitra Usaha Cabang Tayan. Secara keseluruhan dalam melakukan maintenance karyawan bidang pemasaran Bank Mandiri Mitra Usaha Cabang Tayan telah melakukannya dengan sangat baik.

Kinerja karyawan bidang pemasaran dalam melakukan penagihan terhadap nasabah diketahui bahwa jumlah tempat penagihan yang rata-rata sudah tergolong baik. Setiap harinya karyawan selalu melakukan penagihan pada nasabah yang

mendekati waktu jatuh tempo pembayaran. Ada beberapa nasabah yang menunjukkan sikap yang kurang aktif dalam melakukan pembayaran. Namun, karyawan bidang pemasaran tetap melakukan penagihan dengan sikap yang sopan, ramah dan komunikasi yang efektif.

Tidak semua karyawan mampu melakukan penagihan tepat waktu, hal ini dikarenakan kondisi nasabah yang berbeda-beda. Kondisi nasabah yang tidak stabil kondisi ekonominya menyulitkan karyawan bidang pemasaran dalam melakukan penagihan. Sehingga karyawan bidang pemasaran melakukan pendekatan dengan sikap yang bersahabat dalam melakukan penagihan.

Penagihan yang dilakukan karyawan bidang pemasaran pada nasabahnya menunjukkan etika yang baik pada nasabah. Hingga saat ini peneliti tidak menemukan keluhan dari nasabah mengenai perilaku penagihan karyawan.

Dalam melakukan penagihan secara keseluruhan karyawan bidang pemasaran Bank Mandiri Cabang Tayan tergolong sangat baik.

KESIMPULAN DAN SARAN

Kesimpulan

Dari pelaksanaan penelitian yang dilakukan dengan teknik observasi, wawancara, dan dokumenter mengenai kinerja karyawan bidang pemasaran dalam pencapaian target kredit usaha mikro pada Bank Mandiri Mitra Usaha Cabang Tayan dapat disimpulkan secara umum bahwa Kinerja karyawan bidang pemasaran pada Bank Mandiri Mitra Usaha Cabang Tayan dalam melakukan pemasaran yang diukur dengan aspek kualitatif, kuantitatif, ketepatan waktu dalam menyelesaikan tugas, cara melakukan pekerjaan, dan tidak terjadinya sesuatu yang menyimpang menunjukkan hasil yang baik. Dengan hasil penjualan yang selalu mencapai target penjualan dari pihak Bank Mandiri Mitra Usaha Cabang Tayan. Kinerja karyawan bidang pemasaran pada Bank Mandiri Mitra Usaha Cabang tayan dalam melakukan maintenance yang diukur dengan aspek kualitatif, kuantitatif, ketepatan waktu dalam menyelesaikan tugas, cara melakukan pekerjaan, dan tidak terjadinya sesuatu yang menyimpang menunjukkan hasil yang sangat baik. Setiap karyawan mampu melakukan maintenance pada nasabah masing-masing disetiap ada kesempatan, guna memantau perkembangan usaha dan kondisi ekonomi nasabah. Kinerja karyawan bidang pemasaran pada Bank Mandiri Mitra Usaha Cabang tayan dalam melakukan penagihan yang diukur dengan aspek kualitatif, kuantitatif, ketepatan waktu dalam menyelesaikan tugas, cara melakukan pekerjaan, metode melaksanakan tugas dan tidak terjadinya sesuatu yang menyimpang menunjukkan hasil yang baik. Walaupun terdapat nasabah yang mengalami kesulitan dalam melakukan pembayaran, karyawan bidang pemasaran mampu mengatasi dan memberikan solusi dalam pembayaran tersebut.

Saran

Berdasarkan hasil penelitian, maka peneliti memberikan saran berupa (1) untuk mencapai target yang ditetapkan oleh Bank Mandiri Mitra Usaha Cabang

Tayan, seluruh karyawan bidang pemasaran diharapkan bekerja sama dengan Koperasi Unit Desa yang tersebar di wilayah Tayan. Dengan begitu karyawan dapat bertemu dan memasarkan kredit lebih tepat sasaran. (2) Dalam memasarkan kredit menggunakan bahasa yang mudah dimengerti oleh nasabah. Kurangi penggunaan istilah perbankan yang jarang digunakan sehari-hari. (3) Terhadap nasabah yang mengalami kredit macet lakukan penyelamatan dengan melakukan rescheduling, reconditioning, restructuring atau pun kombinasi dari rescheduling, reconditioning dan restructuring serta penyitaan jaminan. (4) Memberikan reward pada nasabah yang membayar sebelum waktu jatuh tempo. Reward dapat berbentuk barang-barang sederhana, seperti pulpen dll.

DAFTAR RUJUKAN

- Hadari Nawawi. (2012). **Metode Penelitian Bidang Sosial**. Yogyakarta: Gadjah sMada **University** Press.
<http://www.bankmandiri.co.id/article/265805761517.asp> diakses pada tanggal 16 Januari 2015
- Ma'ruf Abdullah. (2014). **Manajemen dan Evaluasi Kinerja Karyawan**. **Yogyakarta**: Aswaja Pressindo.
- Rachmalini Rachman. (2009). **Analisis Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kinerja Karyawan pada PT. Bank Bukopin Cabang Pontianak**. Skripsi. Untan
- Sugiyono. (2013). **Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D**. Bandung: Alfabeta.
- Suharsimi Arikunto. (2013). **Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik**. Jakarta: **Rineka** Cipta.
- Wirawan. (2012). **Evaluasi Kinerja Sumber Daya Manusia**. Jakarta: Salemba Empat.