

## **Penerapan Penghargaan, Pelatihan, dan Komunikasi Internal Meningkatkan Kinerja Pegawai BTPN Syariah Wlingi Blitar**

**Vinola Ria Ifani, Mariana Puspa Dewi**

Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Institut Teknologi dan Bisnis Asia, Malang, Indonesia  
vinolariaifani@gmail.com

### **ABSTRACT**

*Employee performance plays a vital role in achieving organizational goals and maintaining competitive advantage in the banking industry. In BTPN Syariah Wlingi Blitar, challenges related to employee motivation, skill development, and effective communication have been identified as key factors affecting performance. This study explores the implementation of rewards, training programs, and internal communication as a strategic approach to improving employee performance in BTPN Syariah Wlingi Blitar. This study uses a qualitative method with a case study approach to analyze the implementation of rewards, training, and internal communication to improve employee performance in BTPN Syariah Wlingi Blitar. The implementation of rewards, training, and internal communication in BTPN Syariah Wlingi Blitar has been proven to have a positive impact on improving employee performance. Rewards in the form of financial and non-financial incentives can motivate employees to work more optimally. Training conducted periodically improves employee competence and ability in carrying out their duties, especially in providing quality service to customers. Effective internal communication creates a harmonious work environment, minimizes miscommunication, and strengthens collaboration between employees.*

**Keywords:** *Implementation of rewards; training; and internal communication on employee performance*

### **ABSTRAK**

Kinerja pegawai memainkan peran penting dalam mencapai tujuan organisasi dan mempertahankan keunggulan kompetitif di industri perbankan. Di BTPN Syariah Wlingi Blitar, tantangan terkait motivasi pegawai, pengembangan keterampilan, dan komunikasi yang efektif telah diidentifikasi sebagai faktor kunci yang mempengaruhi kinerja. Penelitian ini mengeksplorasi pelaksanaan penghargaan, program pelatihan, dan komunikasi internal sebagai pendekatan strategis untuk meningkatkan kinerja pegawai di BTPN Syariah Wlingi Blitar. Penelitian ini menggunakan metode kualitatif dengan pendekatan studi kasus untuk menganalisis penerapan penghargaan, pelatihan, dan komunikasi internal meningkatkan kinerja pegawai BTPN Syariah Wlingi Blitar. Penerapan penghargaan, pelatihan, dan komunikasi internal BTPN Syariah Wlingi Blitar terbukti memiliki dampak positif terhadap peningkatan kinerja pegawai. Penghargaan baik berupa insentif finansial maupun non finansial mampu memberikan motivasi pegawai untuk bekerja lebih optimal. Pelatihan yang dilakukan secara berkala meningkatkan kompetensi dan kemampuan pegawai dalam menjalankan tugasnya, khususnya dalam memberikan pelayanan yang berkualitas kepada nasabah. Komunikasi internal yang efektif menciptakan lingkungan kerja yang harmonis, meminimalkan miskomunikasi, dan memperkuat kolaborasi antar pegawai.

**Kata kunci:** Penerapan penghargaan; pelatihan; dan komunikasi internal terhadap kinerja pegawai

## PENDAHULUAN

Kinerja pegawai merupakan salah satu faktor kunci dalam menentukan keberhasilan suatu organisasi, termasuk dalam sektor perbankan syariah yang semakin kompetitif. Di tengah tuntutan untuk memberikan pelayanan berkualitas tinggi, pengelolaan sumber daya manusia menjadi prioritas utama. BTPN Syariah Wlingi Blitar, sebagai lembaga keuangan yang fokus pada pemberdayaan masyarakat, terus berupaya meningkatkan kinerja pegawainya melalui berbagai strategi, seperti penerapan penghargaan, pelatihan, dan komunikasi internal.

Pemberian penghargaan dapat dilaksanakan apabila seorang pegawai telah mengerjakan target melebihi kapasitas yang telah ditentukan oleh perusahaan. Dengan adanya penghargaan ini, pegawai diharapkan dapat meningkatkan kinerja pegawai, serta keinginan untuk menjadi lebih unggul dalam melakukan pekerjaan. Penghargaan didasarkan pada asas keadilan dalam pemberiannya, penghargaan ini pun dapat berupa insentif, bonus, piagam, promosi jabatan. Penghargaan diberikan kepada pegawai yang loyal dan berprestasi yang berhasil menyelesaikan tugasnya dengan baik. Pemberian penghargaan ini pun merupakan suatu tanda apresiasi dari perusahaan dan bertujuan menaikkan kinerja pegawai yang lain agar termotivasi untuk berhasil juga (Andhika Risda Lestari, 2021). Pelatihan memberikan kesempatan bagi pegawai untuk meningkatkan kompetensi seperti *leadership training*, produk dan layanan syariah, *sales* dan *marketing*, serta *digital banking training*. Sementara itu, komunikasi internal yang efektif menjadi fondasi penting dalam menciptakan lingkungan kerja yang kondusif dan meningkatkan koordinasi antar pegawai seperti *monthly meeting* (rapat bulanan), *town hall meeting*, *feedback session*, *employee newsletter*.

Oleh karena itu, penelitian ini bertujuan untuk memahami penerapan dan dampak dari ketiga strategi tersebut di BTPN Syariah Wlingi Blitar melalui pendekatan kualitatif. Penelitian ini diharapkan memberikan wawasan mendalam bagi manajemen perusahaan dalam merancang kebijakan sumber daya manusia yang lebih efektif.

## TINJAUAN LITERATUR

### Penghargaan

Menurut Suwandi & Sutanti (2021) penghargaan adalah bentuk pengakuan atas prestasi tertentu yang dibuat oleh suatu individu atau organisasi, biasanya dalam bentuk sumbangan atau dalam bentuk barang. Organisasi memiliki istilah "insentif" atau "hadiah". Ini adalah penghargaan berwujud atau tidak berwujud yang diberikan oleh manajemen organisasi bisnis kepada pegawainya untuk memotivasi dan bekerja

dengan baik dalam mencapai tujuan mereka. Pemberian penghargaan bertujuan untuk memotivasi pegawai untuk melakukan pekerjaan mereka dengan lebih baik dan menciptakan motivasi yang mendorong peningkatan kinerja pegawai. Puji Priyadi & Siwi Nur Indriyani (2020) menyatakan bahwa kompensasi eksternal adalah bentuk penghargaan atau imbalan yang diberikan kepada karyawan oleh sumber eksternal di luar perusahaan, sebagai pengakuan atas kinerja atau kontribusi tertentu yang bermanfaat bagi pihak lain atau masyarakat. Sri Lusiana (2023) Penghargaan ini diharapkan dapat membawa perkembangan yang positif dan dinamis bagi perusahaan, dengan tujuan untuk lebih meningkatkan kinerja internal dan konsolidasi sumber daya manusia.

## **Pelatihan**

Menurut Putri Enji Octaviana (2024) Disebutkan bahwa pelatihan merupakan upaya untuk meningkatkan pengetahuan dan keterampilan karyawan untuk melakukan tugas-tugas tertentu. Melalui pelatihan kerja, pegawai memiliki peluang yang lebih besar untuk meningkatkan kinerja mereka. Pemahaman lain yang dinyatakan oleh Iqbal Tanjung, (2022) Pelatihan adalah salah satu unsur pendidikan, selain pelatihan yang ada, dengan penekanan pada praktik daripada teori, dikombinasikan dengan masa pembelajaran, guna memperoleh dan meningkatkan keterampilan dalam jangka waktu yang lebih singkat. Pelatihan adalah peningkatan keterampilan dan teknik yang dipelajari untuk melakukan tugas-tugas tertentu secara lebih rinci dan setiap hari. Lipia Kosdianti (2021) mengatakan pelatihan adalah organisasi yang bertujuan untuk meningkatkan keterampilan pegawai berupa pengetahuan dan keterampilan yang dapat diterapkan di lingkungan kerja setiap pegawai sesuai dengan kebutuhan dan kemampuan pegawai. Adzansyah (2023) Pelatihan pada dasarnya merupakan bentuk upaya perusahaan atau organisasi untuk meningkatkan keterampilan pegawainya. Pelatihan membantu meningkatkan moral pegawai dengan mendorong sikap positif, kepuasan kerja, dan peningkatan pembelajaran. Ini mengembangkan rasa tanggung jawab dalam diri mereka dan membuat mereka setia kepada organisasi. H. Fahmi Fikri, H. Runtoni, M. Azmi (2020) Pelatihan merupakan usaha mengurangi atau menghilangkan terjadinya kesenjangan antara kemampuan pegawai dengan yang dikehendaki organisasi

## **Komunikasi Internal**

Muhammad Tafsir (2023) Komunikasi internal yang baik menciptakan suasana yang nyaman dan memengaruhi moral, kebahagiaan, dan hasil kinerja terbaik. Komunikasi internal yang buruk disebabkan oleh hubungan inses antara atasan dan bawahan, serta seringnya konflik dan pertengkaran karena kesalahpahaman, pegawai akan dapat menjalin komunikasi yang baik tidak hanya dengan atasan tetapi juga dengan rekan kerja dalam organisasi. Komunikasi internal adalah pengiriman dan penerimaan informasi oleh komunikator, seperti ide dan konsep yang berguna untuk pekerjaan setiap pegawai. Komunikasi internal biasanya bersifat dua arah dan memiliki beberapa indikator, antara lain komunikasi ke bawah,

komunikasi ke atas, dan komunikasi lateral (Rudi Mijaya & Febsri Susanti, 2023). Komunikasi adalah pesan yang disampaikan kepada komunikan (penerima) dari komunikator (sumber) melalui saluran-saluran tertentu baik secara langsung/tidak langsung dengan maksud memberikan dampak/*effect* kepada komunikan sesuai dengan yang diinginkan komunikator (Sitti Roskina Mas, Ikhfan Haris, 2020).

## **Kinerja Pegawai**

Menurut Hatidah & Agung Indriansyah (2023) kinerja secara umum dibagi menjadi dua bidang, yaitu kinerja individu dan kinerja organisasi. Kinerja individu adalah hasil kerja pegawai berdasarkan standar kerja yang telah ditentukan, sedangkan kinerja organisasi adalah kombinasi dari kinerja individu dan kelompok. Sementara itu, menurut Dhita Hafizha Asri (2024) kinerja mengacu pada sejauh mana semua pegawai menyelesaikan tugas yang membentuk pekerjaan mereka. Kinerja juga mencerminkan sejauh mana pegawai memenuhi persyaratan yang ditetapkan oleh perusahaan berdasarkan bidang kegiatan mereka. Nurjaya (2020) Kinerja ini diharapkan dapat menghasilkan karya dengan kualitas dan standar yang unggul, tingkat pendidikan pegawai memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kinerja mereka karena dengan pendidikan, orang memiliki perspektif dan tingkat sosial yang lebih luas. Helmi Buyung Aulia Safrizal (2023) Kinerja seseorang pegawai dalam sebuah perusahaan sangat dibutuhkan untuk mencapai prestasi kerja bagi pegawai itu sendiri dan juga untuk keberhasilan perusahaan.

## **METODE PENELITIAN**

Metode yang digunakan pada penelitian ini menggunakan kualitatif dengan pendekatan studi kasus untuk menganalisis penerapan penghargaan, pelatihan, dan komunikasi internal terhadap kinerja pegawai di BTPN Syariah Wlingi Blitar (Titin Zakia, 2024). Penelitian ini dilakukan di BTPN Syariah Wlingi Blitar yang berada di Jl. Gajah Mada No.60-70, Klemunan, Wlingi, Kec. Wlingi, Kabupaten Blitar, Jawa Timur 66184 selama 5 bulan, lokasi ini dipilih karena relevansi dengan kompleks penghargaan, pelatihan, dan komunikasi internal di BTPN Syariah Wlingi Blitar. Data dikumpulkan melalui wawancara mendalam kepada Senior Business Manager, Business Manager dan Community Officer untuk mendapatkan pendapat mereka tentang penerapan penghargaan, pelatihan, dan komunikasi internal. Observasi langsung di tempat kerja, serta analisis dokumen organisasi seperti laporan pelatihan, kebijakan penghargaan, dan saluran komunikasi internal. Data dianalisis menggunakan metode tematik dengan pengelompokan berdasarkan kategori temuan.

## HASIL DAN PEMBAHASAN

### Hasil

**Tabel 1. Data Geografis Informan**

Nama Informan	Jabatan	Jenis kelamin	Usia
NL	Senior Business Manager	Perempuan	34 tahun
IY	Business Manager	Perempuan	32 tahun
AN	Comunity Officer	Perempuan	25 tahun
WH	Comunity Officer	Perempuan	26 tahun

### Penerapan penghargaan di Institusi

Pertanyaan pertama adalah mengenai penerapan penghargaan kepada narasumber, dengan pertanyaan bagaimana Anda menilai sistem penghargaan yang diberikan oleh BTPN Syariah Wlingi Blitar?

Berikut pemaparan informan pertama yaitu NL selaku Senior Business Manager dengan durasi wawancara 30 menit.

*“Saya menilai sistem penghargaan di BTPN Syariah Wlingi Blitar sudah cukup baik karena perusahaan memberikan apresiasi kepada pegawai yang mencapai target kerja atau menunjukkan kinerja yang luar biasa. Namun, menurut saya, penghargaan tersebut perlu lebih bervariasi, tidak hanya dalam bentuk bonus atau insentif finansial, tetapi juga berupa pengakuan non-finansial seperti sertifikat, program pelatihan tambahan, atau penghargaan di depan publik untuk meningkatkan motivasi”.*

Berikut pemaparan informan kedua yaitu IY selaku Business Manager dengan durasi wawancara 30 menit.

*“Dari pengalaman saya, sistem penghargaan yang diterapkan sudah cukup adil dan transparan. Setiap pegawai yang berkontribusi lebih mendapatkan penghargaan sesuai dengan pencapaian mereka. Tetapi, saya merasa penghargaan lebih sering diberikan kepada pegawai individu dibandingkan kepada tim, sehingga kolaborasi antar pegawai belum sepenuhnya terfasilitasi melalui sistem ini”.*

Selain melakukan wawancara kepada NL Senior Business Manager dan IY Business Manager wawancara mengenai penerapan penghargaan juga dilakukan kepada AN dan WH Community Officer.

Berikut pemaparan informan ketiga yaitu AN selaku Community Officer dengan durasi wawancara 30 menit .

*“Menurut saya, penghargaan yang diberikan BTPN Syariah Wlingi Blitar sangat membantu dalam meningkatkan semangat kerja pegawai. Namun, saya merasa*

*frekuensi pemberian penghargaan masih perlu ditingkatkan agar karyawan merasa lebih diapresiasi secara konsisten. Selain itu, penting juga untuk melibatkan pegawai dalam menentukan bentuk penghargaan yang dianggap paling relevan dan memberikan dampak positif bagi mereka”.*

Berikut pemaparan informan keempat yaitu WH selaku Community Officer dengan durasi wawancara 30 menit.

*“Sistem penghargaan di BTPN Syariah Wlingi Blitar, menurut saya, sangat positif karena sering diberikan secara rutin dalam bentuk insentif maupun ucapan terima kasih di depan rekan-rekan kerja. Ini membantu menciptakan lingkungan kerja yang suportif dan produktif”.*

Hasil wawancara dengan empat informan menunjukkan bahwa sistem penghargaan BTPN Syariah Wlingi Blitar sudah berjalan cukup baik untuk mengapresiasi kinerja pegawai. Untuk meningkatkan kerja sama, NL dan IY menekankan pentingnya berbagai jenis penghargaan, termasuk pengakuan non-finansial dan apresiasi tim. Sementara itu, WH menganggap sistem penghargaan yang ada sudah baik karena dapat menciptakan lingkungan kerja yang ramah dan produktif, sedangkan AN menekankan pentingnya peningkatan frekuensi penghargaan dan melibatkan pegawai dalam menentukan jenis penghargaan yang tepat. Secara keseluruhan, sistem penghargaan dianggap adil dan bermanfaat, tetapi variasi, frekuensi, dan inklusi yang lebih besar diperlukan untuk meningkatkan kinerja pegawai.

## **Dampak pelatihan terhadap kinerja**

Pada kategori pelatihan terhadap kinerja, ada 4 pertanyaan kepada narasumber mengenai dampak apabila pelatihan diterapkan di BTPN Syariah Wlingi Blitar dengan pertanyaan menurut Anda, seberapa efektif pelatihan tersebut dalam meningkatkan keterampilan dan produktivitas kerja?

Berikut pemaparan informan pertama yaitu NL selaku senior Business Manager dengan durasi wawancara 30 menit.

*“Menurut saya, pelatihan ini sangat efektif karena materi yang disampaikan relevan dengan pekerjaan sehari-hari. Dengan mengikuti pelatihan, saya dapat memahami teknik baru yang langsung bisa diterapkan di lapangan. Selain itu, adanya praktik langsung membuat saya lebih percaya diri dalam mengimplementasikan pengetahuan baru, sehingga hasil kerja saya lebih optimal”.*

Berikut pemaparan informan kedua yaitu IY selaku Business Manager dengan durasi wawancara 30 menit.

*“Pelatihan ini cukup membantu, terutama dalam meningkatkan keterampilan teknis. Meskipun beberapa materi terkesan umum, penjelasan dari instruktur sangat jelas dan dilengkapi dengan contoh kasus nyata. Hal ini membantu saya lebih*

*memahami cara menyelesaikan masalah dengan lebih cepat dan efisien, sehingga kinerja saya meningkat”.*

Berikut pemaparan informan ketiga AN selaku Community Officer dengan durasi wawancara 30 menit.

*“Saya merasa pelatihan ini cukup efektif, meskipun masih ada ruang untuk perbaikan. Beberapa sesi diskusi memberikan wawasan baru tentang bagaimana bekerja lebih efisien dan berkolaborasi dengan tim. Namun, saya merasa durasi pelatihan agak terbatas untuk mendalami semua topik, sehingga saya harus belajar lebih banyak di luar pelatihan”.*

Berikut pemaparan informan keempat WH selaku Community Officer dengan durasi wawancara 30 menit.

*“Secara keseluruhan, pelatihan ini sangat membantu dalam meningkatkan keterampilan dan pemahaman saya tentang proses kerja. Saya menjadi lebih terampil dalam menggunakan alat-alat baru yang sebelumnya kurang saya kuasai. Hal ini membuat saya dapat menyelesaikan tugas lebih cepat, sehingga kinerja tim juga meningkat”.*

Hasil wawancara dengan empat informan menunjukkan bahwa pelatihan yang diadakan dinilai efektif dalam meningkatkan keterampilan dan pemahaman pegawai terhadap pekerjaan mereka. NL dan IY menekankan relevansi materi serta kejelasan penyampaian instruktur yang dilengkapi dengan praktik langsung dan studi kasus nyata, sehingga mampu diimplementasikan dengan cepat di lapangan. Sementara itu, AN mengapresiasi sesi diskusi yang memberikan wawasan baru, namun merasa durasi pelatihan perlu diperpanjang untuk mendalami topik lebih jauh. WH menyoroti peningkatan keterampilan dalam penggunaan alat kerja yang membantu mempercepat penyelesaian tugas dan meningkatkan kinerja tim. Secara keseluruhan, pelatihan ini efektif, namun masih dapat dioptimalkan dalam aspek durasi dan kedalaman materi agar hasilnya lebih maksimal.

## **Pengaruh komunikasi internal terhadap kinerja**

Pertanyaan terkait pengaruhnya komunikasi internal terhadap kinerja pegawai dengan pertanyaan seberapa sering nada berkomunikasi dengan atasan terkait pekerjaan? apakah komunikasi tersebut cukup efektif.

Berikut pemaparan informan NL selaku Senior Business Manager dengan durasi wawancara 30 menit.

*“Saya berkomunikasi dengan atasan hampir setiap hari, terutama melalui pesan instan atau email. Komunikasi ini cukup efektif karena atasan selalu memberikan tanggapan yang cepat dan jelas. Meskipun begitu, ada kalanya saya merasa diskusi langsung lebih diperlukan untuk menjelaskan hal-hal yang kompleks, namun secara keseluruhan komunikasi berjalan lancar”.*

Berikut pemaparan informan kedua yaitu IY selaku Business Manager dengan durasi wawancara 30 menit.

*“Komunikasi dengan atasan biasanya saya lakukan dua hingga tiga kali seminggu, tergantung pada kebutuhan pekerjaan. Menurut saya, komunikasi ini cukup efektif karena atasan saya selalu terbuka untuk memberikan panduan atau arahan jika diperlukan. Namun, terkadang waktu respons yang agak lama menjadi kendala, terutama saat pekerjaan membutuhkan keputusan cepat”.*

Berikut pemaparan informan ketiga AN selaku Business Manager dengan durasi wawancara 30 menit.

*“Saya hanya berkomunikasi dengan atasan ketika ada hal penting atau laporan bulanan, sekitar satu atau dua kali dalam sebulan. Efektivitasnya bisa dikatakan kurang optimal karena terkadang informasi yang saya butuhkan tidak langsung tersedia, sehingga ada keterlambatan dalam menyelesaikan pekerjaan. Saya merasa komunikasi rutin mungkin bisa meningkatkan kinerja”.*

Berikut pemaparan informan keempat WH selaku Business Manager dengan durasi wawancara 30 menit.

*“Dalam pekerjaan saya, komunikasi dengan atasan cenderung tidak terjadwal, biasanya dilakukan sesuai kebutuhan melalui rapat mingguan atau pembahasan proyek. Saya merasa komunikasi ini cukup efektif karena atasan mendengarkan masukan saya dan memberikan solusi yang konstruktif. Meskipun demikian, lebih banyak sesi komunikasi informal bisa membuat kerja tim menjadi lebih produktif”.*

hasil wawancara terhadap empat informan, komunikasi antar pegawai dan atasan di lingkungan kerja dinilai sangat efektif walaupun masih terdapat beberapa kendala. NL dan WH menilai komunikasi berjalan lancar karena jawaban manajer yang jelas dan solusi konstruktif, namun NL berpendapat bahwa diskusi langsung lebih diperlukan untuk permasalahan yang kompleks, dan WH menyarankan sesi komunikasi yang lebih informal. IY menyatakan bahwa komunikasi berjalan efektif karena keterbukaan atasannya, namun waktu tanggap yang lama terkadang menghambat pengambilan keputusan yang cepat. Di sisi lain, AN menyimpulkan komunikasi kurang optimal karena jarang interaksi sehingga menghambat perolehan informasi penting. Secara keseluruhan komunikasi dengan atasan sudah baik, namun frekuensi komunikasi, daya tanggap, dan variasi metode komunikasi perlu ditingkatkan untuk mencapai kinerja yang optimal.

## **Pembahasan**

### **Pengaruh penghargaan terhadap kinerja pegawai**

Menurut Hasibuan (2014:11) Penghargaan adalah semua pendapatan yang diterima pegawai sebagai imbalan atau jasa yang diberikan kepada perusahaan. Penerapan penghargaan di BTPN Syariah Wlingi Blitar menunjukkan bahwa sistem

penghargaan yang diterapkan dinilai cukup baik oleh para informan. NL, selaku Senior Business Manager, menyatakan bahwa penghargaan telah diberikan secara memadai, terutama kepada pegawai dengan kinerja luar biasa. Namun, ia menekankan perlunya variasi dalam bentuk penghargaan, seperti pengakuan non-finansial atau pelatihan tambahan. IY, seorang Business Manager, menambahkan bahwa sistem penghargaan yang adil dan transparan mendukung motivasi individu. Namun, ia merasa penghargaan kepada tim perlu diperhatikan untuk mendorong kolaborasi. Sementara itu, AN dan WH, Community Officers, menyoroti pentingnya frekuensi penghargaan dan relevansi bentuk penghargaan dengan kebutuhan pegawai, yang berkontribusi pada lingkungan kerja yang lebih suportif.

### **Pelatihan bagi pegawai**

Menurut Subroto, (2018: 20) pelatihan merupakan suatu kegiatan untuk memperbaiki keterampilan kerja yang berguna untuk mencapai tujuan suatu perusahaan. Pelatihan yang diberikan oleh BTPN Syariah Wlingi Blitar dipandang efektif dalam meningkatkan keterampilan dan kinerja pegawai. NL menyebutkan bahwa pelatihan relevan dengan pekerjaan sehari-hari dan praktik langsung membantu penerapan teknik baru. IY menyoroti manfaat pelatihan dalam meningkatkan keterampilan teknis, meskipun beberapa materi perlu lebih spesifik. AN merasa pelatihan memberikan wawasan baru, tetapi durasinya terbatas untuk mendalami semua materi. WH mengakui peningkatan keterampilan operasional dan efisiensi kerja sebagai dampak positif pelatihan. Secara keseluruhan, pelatihan dianggap penting, meskipun beberapa informan menyarankan adanya perbaikan dalam durasi dan materi.

### **Pengaruh komunikasi terhadap kinerja pegawai**

Menurut Lawrence D. Brennan (1960) komunikasi internal merupakan gagasan antara administrator dan karyawan dalam suatu perusahaan atau organisasi untuk terwujudnya tujuan perusahaan dengan struktur yang khas (organisasi), pertukaran gagasan itu dapat berlangsung secara horizontal dan vertikal di dalam perusahaan sehingga pekerjaan (operasi dan manajemen) dapat berlangsung (Brennan, 1960:4). Dengan itu, Komunikasi internal di BTPN Syariah Wlingi Blitar dinilai cukup efektif oleh sebagian besar informan. NL merasa komunikasi harian melalui pesan instan atau email efektif, tetapi diskusi langsung lebih baik untuk isu kompleks. IY dan WH menilai komunikasi fleksibel dan terbuka, meskipun IY menyebutkan waktu respons kadang menjadi kendala. AN, yang berkomunikasi lebih jarang dengan atasan, menganggap efektivitasnya kurang optimal dan menyarankan komunikasi yang lebih rutin. Para informan sepakat bahwa komunikasi yang efektif berperan penting dalam kelancaran pekerjaan dan pengambilan keputusan yang cepat, namun ada peluang untuk meningkatkan intensitas dan kualitas interaksi.

### **KESIMPULAN DAN SARAN**

Kesimpulan dari penerapan penghargaan di BTPN Syariah Wlingi Blitar menunjukkan bahwa sistem penghargaan yang diterapkan sudah cukup baik, namun masih memiliki ruang untuk perbaikan. Penghargaan diberikan kepada individu yang berprestasi, tetapi kurang memperhatikan tim secara keseluruhan. Pengakuan non-finansial dan peningkatan frekuensi penghargaan dapat meningkatkan motivasi pegawai. Di sisi lain, pelatihan yang diterapkan oleh perusahaan terbukti efektif dalam meningkatkan keterampilan dan kinerja, meskipun beberapa pegawai merasa materi pelatihan perlu lebih terfokus dan durasinya diperpanjang. Komunikasi internal juga memiliki dampak positif terhadap kinerja, meskipun diperlukan peningkatan dalam hal frekuensi dan kecepatan respons untuk meningkatkan efektivitas kerja.

BTPN Syariah Wlingi Blitar disarankan untuk meningkatkan variasi dalam penghargaan, tidak hanya terbatas pada bonus atau insentif finansial, tetapi juga mencakup pengakuan non-finansial yang lebih kreatif, seperti sertifikat atau program pelatihan lanjutan. Selain itu, perusahaan sebaiknya memberikan penghargaan kepada tim agar mendorong kolaborasi yang lebih baik antar pegawai. Peningkatan frekuensi penghargaan juga dapat membantu menciptakan rasa dihargai yang lebih konsisten di kalangan pegawai.

Untuk meningkatkan komunikasi internal, disarankan agar BTPN Syariah Wlingi Blitar mengadakan komunikasi rutin antara atasan dan bawahan untuk meminimalisir keterlambatan informasi dan memastikan keputusan diambil secara cepat dan efisien. Selain itu, perusahaan dapat meningkatkan durasi dan spesifikasi materi pelatihan agar lebih mendalam dan relevan dengan kebutuhan praktis pegawai. Penyempurnaan aspek-aspek ini akan mendukung lingkungan kerja yang lebih produktif dan memotivasi pegawai untuk mencapai kinerja yang lebih optimal.

## **DAFTAR PUSTAKA**

- Adzansyah, A. F. I. P. N. A. F. S. K. V. B. D. (2023). Pengaruh Pelatihan, Motivasi Kerja, dan Kecerdasan Emosional Terhadap Kinerja Karyawan (Literature Review Manajemen Kinerja). *JIMT Jurnal Ilmu Manajemen Terapan*. <https://doi.org/10.31933/jimt.v4i4>
- Andhika Risda Lestari, M. A. F. R. T. R. (2021). Pengaruh Penghargaan Dan Insentif Terhadap Produktivitas Kerja Karyawan. *Jurnal Ilmu Manajemen*, 4(1), 28–33. <http://ejournal.uika-bogor.ac.id/index.php/MANAGER>
- Dhita Hafizha Asri, M. (2024). Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kinerja Karyawan Dengan Motivasi Sebagai Variabel Mediasi Pada UMKM KOTA BATAM. *JIMEA | Jurnal Ilmiah MEA (Manajemen, Ekonomi, Dan Akuntansi)*, 8(1).
- Iqbal Tanjung, A. D. A. (2022). Pengaruh Pendidikan Dan Pelatihan Terhadap Kinerja Karyawan Bank Nagari CABANG PASAR RAYA PADANG.

# *Al-Kharaj: Jurnal Ekonomi, Keuangan & Bisnis Syariah*

Volume 7 Nomor 5 (2025) 2295 – 2305 P-ISSN 2656-2871 E-ISSN 2656-4351

DOI: 10.47467/alkharaj.v7i5.7669

- Lipia Kosdianti, D. S. (2021). Pengaruh Pelatihan Terhadap Kinerja Karyawan Pada Pt. Satria Piranti Perkasa Di KOTA TANGERANG. *Jurnal ARASTIRMA Fakultas Ekonomi Program Studi Manajemen UNPAM*, 1(1), 141–150.
- Muhammad Tafsir, W. I. A. M. K. M. U. D. (2023). Pengaruh Motivasi, Lingkungan Kerja Dan Komunikasi Internal Terhadap Kinerja Pegawai. *YUME : Journal of Management*, 6(1), 161–169. <https://doi.org/10.37531/yume.vxix.323>
- Nurjaya, A. M. A. N. A. U. (2020). Gaya Kepemimpinan Dan Motivasi, Pengaruhnya Terhadap Kinerja Pegawai. *Januari-Juni*, 2(1), 35–43.
- Puji Priyadi & Siwi Nur Indriyani. (2020). Pengaruh Penghargaan Dan Hukuman Terhadap Kinerja Karyawan PT. BANK MANDIRI, TBK. *Jurnal Ekonomi Dan Industri*, 21(2). <https://doi.org/10.35137/jei.v21i2.438>
- Putri Enji Octaviana, R. P. A. A. A. (2024). Pengaruh Penghargaan, Sanksi, Jaminan Sosial Dan Pelatihan Kerja Terhadap Kinerja Karyawan PT BANK PERKREDITAN RAKYAT SURYA YUDHA CABANG BANYUMAS.
- Rudi Mijaya & Febsri Susanti. (2023). Pengaruh Stres Kerja, Komunikasi Internal Dan Lingkungan Kerja Terhadap Kinerja Pegawai Pada Badan Kepegawaian Dan Pengembangan Sumber Daya Manusia (Bkpsdm) KABUPATEN AGAM. *JURNAL ECONOMINA*, 2.
- Sri Lusiana, M. S. B. M. (2023). Pengaruh Penghargaan dan Sanksi Terhadap Kinerja Karyawan. *Center of Economic Students Journal*, 6(2), 185–198. <https://doi.org/10.56750/csej.v6i2.582>
- Suwandi, S., & Sutanti, G. (2021). Pengaruh Pelatihan, Disiplin dan Penghargaan terhadap Kinerja Karyawan PT Bank Sinarmas di Kabupaten Bekasi. *Jesya (Jurnal Ekonomi & Ekonomi Syariah)*, 4(2), 984–994. <https://doi.org/10.36778/jesya.v4i2.461>
- Titin Zakia, D., N. H. Z., H. H. , M. (2024). Analisis Kinerja Karyawan Di Bank Syariah Indonesia (Bsi) Kantor Cabang Pembantu (Kcp) MEULABOH. *Jurnal Sains Riset |*, 14(1), 469. <https://doi.org/10.47647/jsr.v14i1.2371>
- Fikri, F. R. (2020). Pengaruh Gaya Kepemimpinan, Pelatihan Dan Motivasi Terhadap Kinerja Pegawai Pada Dinas Pendidikan KABUPATEN BINTAN. *KABUPATEN BINTAN: STAIN SULTAN ABDURRAHAMAN PRESS*.
- Mas, R. S. (2020). *Komunikasi Dalam Organisasi (Teori Dan Aplikasi)*. KOTA GORONTALO: UNG Press GORONTALO.
- Safrizal, H. B. (2023). *Monograf Disiplin Kerja, Reward Dan Kinerja Karyawan Umkm*. JAWA TENGAH: CV.EUREKA MEDIA AKSARA.