Dominasi Mutu Kinerja Sumber Daya Manusia terhadap Peningkatan dan Pengembangan Kualitas Layanan Perbankan XY

Ririn Dwijayanti[1], Silviana Anggraini Ardhya Putri[2], Bisma Arianto[3]
[1, 2, 3] Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas PGRI Adi Buana Surabaya

Koresponden Penulis: bismaarianto@unipasby.ac.id

ABSTRACT

The quality of Human Resources performance is a benchmark in achieving the vision and mission of the institution. Performance quality is an assessment or quality of an activity that is an achievement of an organization. In banking activitie themselves, performance quality is very important so that there are no errors or fraud from every record made by banking employees. This requires motivation to raise work enthusiasm, training and professional development of bank employees. If employees provide good service to customers, of course it will benefit the bank itself and provide good value. The sample of this qualitative study was 115 employees of Bank XY in Surabaya. Therefore, human resource planning is needed for banking employees, in order to make it easier to plan future workforce demand to anticipate employee shortages in customer service.

***Keywords**: Performance Quality; Human Resources; Banking*

ABSTRAK

Mutu kinerja Sumber Daya Manusia menjadi tolak ukur dalam tercapainya visi misi lembaga. Mutu kinerja merupakan suatu penilaian atau mutu suatu kegiatan yang merupakan pencapaian dari sebuah organisasi. Pada kegiatan perbankan sendiri, mutu kinerja sangat diperhatikan agar tidak terjadi kesalahan atau *fraud* dari setiap pencatatan yang dilakukan oleh para pegawai perbankan. Hal ini diperlukan motivasi untuk membangkitkan semangat kerja, pelatihan serta pengembangan profesional pegawai bank. Apabila para pegawai memberikan pelayanan yang baik kepada nasabah, tentunya akan menguntungkan bagi bank itu sendiri dan memberikan *value* yang bagus. Adapun sampel dari penelitian kualitatif ini ada 115 pegawai Bank XY di Surabaya. Oleh karenanya diperlukan perencanaan sumber daya manusia untuk pegawai perbankan, agar mempermudah merencanakan permintaan tenaga kerja di masa yang akan datang untuk mengantisipasi kekurangan pegawai dalam layanan nasabah.

Kata kunci: Mutu Kinerja; Sumber Daya Manusia; Perbankan

PENDAHULUAN

Pada saat ini, masalah perbankan masih saja terus menjadi bayang-bayang dalam lembaga institusi terutama masalah kepegawaian. SDM sendiri merupakan tolak ukur dari tercapainya institusi yang maju dan bekembang. Sejak dua dekade terakhir, pengaruh manajemen SDM menjadi topik utama dalam banyaknya kasus lembaga khususnya di bidang bisnis dan perbankan. Indonesia sendiri, krisis ekonomi telah terjadi tepatnya pada tahun 1997-1998 yang merupakan dampak dari lemahnya kebijakan pemerintah terhadap meroketnya inflasi yang mencapai 77,63%.

Sumber daya manusia sendiri di dalam dunia perbankan sangat berpengaruh karena sumber daya manusia merupakan tonggak penentu pengelolaan keuangan yang baik pada aktivitas perbankan. Dalam hal ini sebuah perencanaan yang baik harus dilakukan oleh institusi atau organisasi guna mendukung kegiatan perbankan yang menurut aturan yang berlaku, suatu organisasi tidak akan dapat mencapai tujuan dan visinya tanpa perencanaan yang matang.

Pengembangan SDM juga mencakup untuk pengembangan data yang diperlukan guna mengevaluasi efektivitas kegiatan yang sedang berjalan dan pemrosesan data keuangan yang diperlukan serta untuk merevisi program-program lembaga atau institusi. Menurut Dahlan, Hasim, and Hamdan (2017) Manajemen sumber daya manusia merupakan faktor yang sangat penting dalam suatu organisasi, baik besar maupun kecil. Sumber daya manusia dianggap sebagai unsur krusial dalam proses pengembangan organisasi, karena pengembangan kualitas pelayanan dapat menjadi kenyataan apabila didukung oleh sumber daya manusia yang berkualitas. Dalam hal ini, manajemen harus memunculkan ide-ide baru untuk menjaga agar anggota organisasi tetap produktif dan dengan demikian bisa memberikan kontribusi terbesar bagi institusi. Dengan latar belakang tersebut, maka muncul beberapa pertanyaaan tentang bagaimana pengaruh mutu kinerja sumber daya manusia terhadap perkembangan kualitas perbankan dan seperti apa cara yang tepat untuk meningkatkan kualitas layanan di perbankan. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui lebih lanjut mengenai pengaruh dari peningkatan mutu kinerja SDM terhadap pelayanan di perbankan XY.

Permasalahan mutu kinerja manajemen sumber daya manusia terus bermunculan sehingga lembaga atau intitusi harus membuat perencanaan pengelolaan yang baik. Perencanaan sumber daya manusia terdiri dari tindakan manajemen tertentu yang bertujuan untuk memastikan bahwa organisasi mempunyai tenaga kerja yang tepat untuk mengisi posisi, penugasan, dan pekerjaan yang tepat pada waktu yang tepat. (Faustino Cardoso Gomes, 2003 dalam Siregar, Ainun, and Putra 2022).

Peran SDM yang berkompeten bisa menjadi tolak ukur untuk kemajuan suatu lembaga yang salah satunya yaitu lembaga perbankan. Menurut Kasmir (2008) dalam Munthalib et al. 2016)

secara sederhana, "Bank diartikan sebagai lembaga keuangan yang usahanya menghimpun dana dari masyarakat dan menyalurkannya kepada masyarakat serta menyelenggarakan jasa perbankan lainnya".

METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan teknik penelitian kualitatif. Pendekatan kualitatif sendiri merupakan salah satu bentuk investigasi yang menitikberatkan pada pengumpulan data secara deskriptif. Deskripsi kualitatif sendiri merupakan cara untuk mengumpulkan informasi rinci tentang data, dan digunakan untuk mendiagnosa masalah, mengamati kondisi lingkungan, dan menganalisis kejadian atau peristiwa secara lebih spesifik dan mendalam.

Populasi terdiri dari pegawai bank XY dan terpilih 115 orang sebagai sampel. Kemudian dilakukan pengumpulan melalui kuesioner dan interview, hasilnya dideskripsikan oleh peneliti untuk menjawab tujuan penelitian ini dilakukan.

HASIL DAN PEMBAHASAN

A. Pengertian Sumber Daya Manusia dan Perbankan

SDM merupakan aset yang berperan penting untuk mencapai tujuan perusahaan. SDM merupakan aset yang tidak tergantikan dan merupakan aset penting sebagai insan produktif dan penggerak dalam suatu organisasi, baik itu lembaga maupun organisasi dalam suatu perusahaan. Menurut Kontot, Hamali, and Abdullah (2016) menyatakan: "Sumber daya manusia adalah pendekatan strategis terhadap keterampilan, motivasi, pengembangan dan pengelolaan sumber daya suatu organisasi". Salah satu elemen yang sangat krusial dalam sebuah perusahaan atau institusi akademik adalah SDM. Di dalam lembaga itu sendiri baik perbankan atau perusahaan salah satu faktor lain yang mendukung berjalannya sistem di dalamnya adalah modal dan aktiva.

Perbankan adalah organisasi keuangan yang terutama menerima simpanan giro, tabungan, dan deposito berjangka. Menurut UU Perbankan No. 10 Republik Indonesia tanggal 10 November 1998, BANK berarti badan usaha yang menghimpun dana dari masyarakat dalam bentuk tabungan dan menyalurkannya kepada masyarakat dalam bentuk pinjaman atau kredit serta bentuk-bentuk peningkatan taraf hidup masyarakat lainnya. Berdasarkan penafsiran tersebut maka bank dapat diartikan secara luas sebagai suatu perusahaan yang bergerak di bidang keuangan, dimana segala kegiatan perbankan selalu berkaitan dengan urusan keuangan.

Kualitas sumber daya manusia adalah keterampilan yang dimiliki pegawai yang mengarah pada kecerdasan, kemampuan berpikir dan memiliki visi yang luas (Hariadi 2005). Kompetensi mengacu pada kemampuan pegawai dalam menguasai teknik operasional pada bidang tertentu. Kemampuan mengacu pada kekuatan yang diciptakan oleh berbagai kemampuan seorang pegawai, termasuk tanggung jawab, komitmen, ketertiban dan kerja sama. Sedangkan menurut Lathifah (2018) mendefinisikan

kualitas sumber daya manusia sebagai berikut: Kualitas sumber daya manusia adalah nilai perilaku seseorang mempertanggungjawabkan segala perbuatannya baik dalam kehidupan pribadi maupun bermasyarakat dan berbangsa.

Karakteristik kualitas sumber daya manusia menurut Ruky (2006) dalam Dahlan, Hasim, and Hamdan (2017) menyatakan bahwa kualitas atau kualitas SDM yang unggul, yaitu:

a. Memahami sepenuhnya tentang tanggung jawab, hak, dan kewajiban mereka.
b. Memiliki pengetahuan yang diperlukan untuk melaksanakan tanggung jawabnya secara penuh.
c. Mampu melakukan kegiatan yang diperlukan karena memiliki pengetahuan atau kemampuan (*skill*) yang dibutuhkan.
d. Menjadi sukses, inventif atau kreatif, mau berkolaborasi, dapat dipercaya, setia, dll.

Istilah Kualitas SDM mengacu pada pertemuan atribut fisik (seperti kesehatan mental) dan non-fisik (pengetahuan dan keterampilan).

B. Perencanaan SDM

Perencanaan sumber daya manusia bertujuan untuk memastikan bahwa kebutuhan organisasi terpenuhi secara memadai sehubungan dengan kebutuhan karyawan. Manajemen sumber daya manusia berbasis kompetensi merupakan konsep manajemen yang menghubungkan aktivitas sumber daya manusia suatu organisasi dengan kompetensi inti yang diberi prioritas (Retap, Abdullah, and Hamali 2016).

Perencanaan SDM adalah prosedur sistematis untuk memproyeksikan permintaan dan penawaran di masa depan, baik dalam jumlah maupun jenisnya. Agar departemen SDM dapat merencanakan perekrutan, seleksi, pelatihan, dan kegiatan lainnya secara efektif. Terkadang, bank mempertahankan pegawai tetap untuk waktu yang lama. Namun, kebutuhan tenaga kerja terus berubah. Saat bank menambah cabang baru, kebutuhan akan tenaga kerja akan meningkat; namun, jika bank menutup cabang, permintaan akan pekerja akan langsung turun. Pensiun, minta berhenti, atau dipecat dari bank adalah beberapa contoh kejadian yang bisa mengakibatkan kekurangan tenaga kerja atau SDM.

Perencanaan SDM menurut Ruky (2006) dalam Dahlan, Hasim, and Hamdan (2017) sangat penting dalam industri perbankan karena alasan berikut:

a. Mewaspadai pembukaan cabang bank baru.
b. Pensiun reguler pegawai, usia pensiun normal pegawai bank yakni usia 55 tahun. Apabila usia pensiun dipercepat yakni 10 tahun sebelum usia pensiun normal. Sedangkan, usia pensiun normal pegawai frontliner adalah usia 35 tahun.
c. Permintaan pegawai bank yang ingin berhenti sendiri, yang bisa disebabkan karena alasan tertentu, seperti keluarga, kesehatan, dll.
d. Diberhentikan oleh bank, dengan alasan karena telah melakukan kesalahan yang berat menurut bank.
e. Sehubungan dengan kematian atau kecelakaan pegawai.

Oleh karena itu, perencanaan SDM/tenaga kerja diperlukan untuk mempermudah memprediksi kebutuhan tenaga kerja di masa depan. Selain itu, adanya perencanaan SDM juga memaksa bank untuk mewaspadai lowongan jabatan dan kekurangan pegawai.

C. Rekrutmen, Seleksi, dan Pelatihan serta Pengembangan

Rekrutmen dapat digunakan untuk memenuhi kebutuhan SDM yang telah direncanakan oleh bank baik dari segi kuantitas maupun kualitas yang diinginkan. Tindakan perekrutan itu sendiri merupakan upaya untuk mendapatkan lebih banyak orang untuk mendaftar ke bank. Jika kandidat sesuai dengan persyaratan atau kualifikasi yang ditetapkan bank, maka akan dipilih setelah melakukan rekrutmen dan mendapatkan banyak tenaga kerja atau SDM yang melamar ke bank. Sedangkan prosedur seleksi meliputi pemilihan kandidat mana yang diperbolehkan atau ditolak untuk bekerja sebagai pegawai bank.

Prosedur seleksi harus dilaksanakan secara cermat untuk mencapai tenaga kerja atau SDM yang kompeten. Berikut proses seleksi seorang pelamar sampai diterima atau tidaknya (Lathifah 2018):

a. Seleksi surat lamaran apakah surat-surat yang diperlukan atau dibutuhkan bank terpenuhi atau tidak.
b. Wawancara yang berisi penjelasan tentang pengenalan diri, alasan memilih posisi yang dibutuhkan, dan untuk mengamati sifat serta perilaku dari pelamar.
c. Tes Tertulis merupakan tes yang diadakan guna mengukur kemampuan akademik dan non akademik pelamar.
d. Tes Psikologi merupakan tes yang dilakukan untuk mengetahui kondisi kejiwaan dari pelamar.
e. Tes Kesehatan yaitu tes untuk mengetahui riwayat kesehatan dan penyakit yang di derita pelamar.
f. Wawancara atasan langsung merupakan wawancara yang dilakukan oleh penyelia untuk mengevaluasi kecakapan calon pelamar.
g. Keputusan penerimaan atau tidak yaitu keputusan yang menandai berakhirnya proses seleksi dengan menerima pelamar yang telah memenuhi syarat.

Setelah dilakukan proses rekrutmen dan seleksi, calon pegawai bank akan melakukan pelatihan yang berupaya membekali pegawai potensial dengan keterampilan sebelum bekerja. Langkah pertama dalam pelatihan adalah mengajarkan anggota staf bagaimana melakukan tugas mereka dan memahami visi dan tujuan bank.

Pada saat pelatihan, diperkirakan bahwa calon pegawai akan meningkatkan bakat dan kompetensi mereka. Calon pekerja akan dievaluasi kemampuan dan kesiapannya untuk melakukan pekerjaan, khususnya di bidang tanggung jawab dan disiplin, selama masa pelatihan. Dapat atau tidaknya pegawai potensial diangkat sebagai pegawai tetap akan bergantung pada hasil pelatihan. Bersamaan dengan pelatihan, staf bank juga harus berinvestasi dalam pengembangan setiap pekerjanya jika mereka ingin meningkatkan hasil, membina kerja sama

tim yang kuat, dan memperluas pengetahuan pegawai.

D. Keterkaitan Mutu Kinerja SDM dalam Pengembangan Layanan Perbankan

Kinerja mengacu pada sejauh mana tugas-tugas yang membentuk pekerjaan seorang karyawan dapat diselesaikan. Kinerja mencerminkan sejauh mana seorang karyawan memenuhi persyaratan suatu pekerjaan. Kinerja sering disalahartikan sebagai upaya, yang mencerminkan energi yang dikeluarkan dan diukur dengan hasil (Kontot, Hamali, and Abdullah 2016).

Berpegang pada rencana yang ditetapkan oleh bank, semua SDM di dalam lembaga harus meningkatkan standar mereka sendiri. Dalam meningkatkan mutu kinerja SDM bank, diperlukan pelatihan karena sangat berpengaruh bagi SDM untuk meningkatkan produktivitas kerjanya. Kinerja dan layanan yang ditawarkan kepada konsumen akan meningkat seiring dengan meningkatnya tingkat produktivitas pegawai bank.

Nasabah menjadi tujuan utama dilakukannya pengembangan SDM, karena apabila nasabah merasa senang dan puas atas layanan yang diberikan oleh bank, maka hal itu akan menguntungkan bagi bank itu sendiri. Salah satu ilustrasinya adalah meningkatkan profitabilitas bank sekaligus meningkatkan reputasinya di mata masyarakat umum. Yang berarti jika profitabilitas bank meningkat, maka harga saham akan mengikuti.

KESIMPULAN

Berdasarkan data dan informasi yang telah dikumpulkan serta pengamatan kondisi lingkungan secara mendalam, maka:

1. Pada hakikatnya SDM merupakan bagian penting dalam menjalankan kegiatan operasional bank. SDM dalam perbankan harus bisa melakukan segala bentuk aktivitas transaksi keuangan. Karena suatu bank tidak akan berhasil tanpa pengelolaan SDM yang berkualitas, pengelolaan SDM yang baik tidak diragukan lagi dapat mendukung pertumbuhan bank XY di Surabaya. Maka dari itu, peningkatan kinerja SDM sangat penting untuk berkembangnya suatu bank.
2. Dalam meningkatkan mutu kinerja para pegawai bank, diperlukannya motivasi untuk membangkitkan semangat kerja, pelatihan serta pengembangan untuk membangun profesional pegawai bank. Apabila para pegawai memberikan pelayanan yang baik kepada nasabah, maka itu, akan menguntungkan bank secara langsung dan menawarkan nilai yang signifikan.

DAFTAR PUSTAKA

Dahlan, Dahlan, Djamil Hasim, and Hamdan Hamdan. 2017. “Pengaruh Manajemen Sumber Daya Manusia Dan Budaya Organisasi Terhadap Kualitas Pelayanan Pada Kantor Kecamatan Tamalate Kota Makassar.” *Jurnal Administrare: Jurnal Pemikiran Ilmiah Dan Pendidikan Administrasi Perkantoran* 4 (2): 69–75.

Hariadi, Bambang. 2005. “Bam Bang H a

Riad I." *Perkembangan Praktek Akuntansi Manajemen Dan Perubahan Lingkungan Bisnis* 6: 150–72.

Kontot, Keria, Jamil Hamali, and Firdaus Abdullah. 2016. "Determining Factors of Customers' Preferences: A Case of Deposit Products in Islamic Banking." *Procedia - Social and Behavioral Sciences* 224 (August 2015): 167–75. https://doi.org/10.1016/j.sbspro.2016.05.435.

Lathifah. 2018. "Manajemen Sumber Daya Manusia, Budaya Organisasi Dan Kinerja Pegawai ." *Dinamika Governance : Jurnal Ilmu Administrasi Negara* 09: 1–10.

Munthalib, Heri Ikhsan, Rusdiah Iskandar, Ferry Diyanti, Fakultas Ekonomi, Universitas Mulawarman, Internasional Tbk, and Artha Graha. 2016. "The Effect of Loans, Securities, Investment of Funds and Equity Participation in Bank Profitability" 1 (1): 34–42.

Retap, Tury, Firdaus Abdullah, and Jamil Hamali. 2016. "Banks' Lending Relationship Quality Index (LRQI) for the Small and Medium-Sized Enterprises: A Review." *Procedia - Social and Behavioral Sciences* 224 (August 2015): 408–15. https://doi.org/10.1016/j.sbspro.2016.05.407.

Siregar, Syati Manaharawan, Nur Ainun, and Surya Alamsyah Putra. 2022. "Pengaruh Insentif Dan Pengembangan Karir Terhadap Loyalitas Karyawan Dengan Kepuasan Kerja Sebagai Variabel Intervening Pada CV. Mala Sari." *Jesya (Jurnal Ekonomi & Ekonomi Syariah)* 5 (1): 498–505. https://doi.org/10.36778/jesya.v5i1.605.