

KOMPETENSI KARYAWAN DI PT. BANK MANDIRI CABANG OTTO ISKANDARDINATA KOTA TASIKMALAYA

Listia Septiani

Universitas Galuh, Ciamis, Indonesia

E-mail: listiaseptiani2@gmail.com

ABSTRAK

Penelitian ini dilatarbelakangi oleh Kompetensi Karyawan di PT. Bank Mandiri Cabang Otto Iskandardinata Kota Tasikmalaya belum optimal. Hal ini terlihat dari beberapa indikator permasalahan, yaitu: kurangnya kemampuan karyawan dalam melaksanakan pekerjaan dan masih adanya karyawan yang bekerja tidak sesuai aturan yang berlaku. Metode yang digunakan dalam penelitian ini yaitu metode penelitian deskriptif kualitatif. Sumber data primer dalam penelitian ini sebanyak 9 orang. Teknik pengumpulan data yang digunakan meliputi: observasi, wawancara dan dokumentasi. Teknik pengolahan data yang digunakan yaitu: pengumpulan data, reduksi data, penyajian data, dan verifikasi. Berdasarkan hasil penelitian bahwa Kompetensi Karyawan di PT. Bank Mandiri Cabang Otto Iskandardinata Kota Tasikmalaya belum dilaksanakan secara optimal seperti: masih terdapatnya beberapa karyawan yang tidak memiliki kesesuaian pendidikan, belum adanya pengalaman yang dimiliki karyawan, masih rendahnya keahlian kerja yang dimiliki karyawan, serta kurangnya sikap tanggung jawab yang dimiliki karyawan. Untuk mengatasi hambatan-hambatan dilakukan upaya diantaranya mengoptimalkan dimensi kompetensi untuk mewujudkan kompetensi karyawan yang optimal.

Kata Kunci: *Komptensi, Karyawan*

PENDAHULUAN

Organisasi merupakan wadah bagi berkumpulnya sekelompok orang untuk bekerjasama demi memenuhi pencapaian tujuan yang diinginkan agar berjalan secara efektif dan efisien. Organisasi harus memiliki tujuan yang jelas untuk menentukan keberlangsungan organisasi itu sendiri. Sehingga diperlukan perangkat-perangkat yang menunjang seperti peralatan, sistem manajemen, sumber

daya manusia dan aturan yang dibuat. Dalam suatu organisasi sumber daya manusia merupakan faktor utama pendorong suatu organisasi dalam mencapai tujuan sehingga perlu adanya peningkatan kualitas demi terciptanya karyawan yang memiliki kompetensi, menurut Widodo (Kharis, 2010:8) menyatakan bahwa:

Sumber daya manusia dapat dikatakan berkualitas manakala mereka mempunyai kemampuan

untuk melaksanakan kewenangan dan tanggung jawab yang diberikan kepadanya.

Pentingnya kualitas sumber daya manusia dalam suatu organisasi atau perusahaan menjadikan kompetensi menjadi salah satu aspek penentu keberhasilan organisasi atau perusahaan. Sutrisno (2015:203) menggambarkan bahwa:

Kompetensi dalam organisasi publik sangat diperlukan terutama untuk menjawab tuntutan organisasi, dimana adanya perubahan yang sangat cepat, perkembangan masalah yang sangat kompleks dan dinamis serta ketidakpastian masa depan dalam tatanan kehidupan masyarakat.

Kompetensi sumber daya manusia menjadi syarat utama dalam kinerja. Tanpa kompetensi, pekerjaan tidak akan dapat diselesaikan secara baik. Terutama aparatur pelayanan publik yang berhubungan secara langsung dengan masyarakat. Kompetensi kinerja menjadi aspek yang paling berpengaruh terhadap kinerja yang dilakukan.

Bank salah satu lembaga keuangan Indonesia yang umumnya didirikan dengan kewenangan untuk menerima simpanan uang, meminjam uang, dan menerbitkan surat sanggup bayar kepada masyarakat, kemudian Bank identik dengan bangunan yang bersih dan terawat sehingga menjadikan nasabah maupun masyarakat yang datang ke bank

menjadi nyaman, selain itu bank juga identik dengan pelayanan yang prima, terlihat dari cara kerja cepat dan rapih yang diperoleh dari pelatihan, pengalaman maupun yang berasal dari pendidikan, serta sistem kerja yang sistematis.

Begitupun keadaan di PT. Bank Mandiri Cabang Otto Iskandardinata Kota Tasikmalaya, terlihat bahwa terdapat bangunan yang bagus dan terawat, kemudian pelayanan yang diberikan semaksimal mungkin, namun masih terdapat beberapa permasalahan yang terjadi PT. Bank Mandiri Cabang Otto Iskandardinata Kota Tasikmalaya, seperti adanya karyawan baru yang belum paham serta belum cekatan dalam bekerja, serta terdapat karyawan yang tidak melaksanakan pekerjaannya sesuai dengan aturan atau langkah-langkah yang sudah ditentukan.

Bank akan berjalan dengan optimal apabila didalamnya terdapat karyawan yang sudah memenuhi standarisasi kerja suatu bank, oleh karena itu karyawan harus mempunyai suatu pengetahuan, keahlian dan sikap yang baik saat bekerja, baik berasal dari pengetahuan, pendidikan maupun pemahaman suatu karyawan.

Berdasarkan hasil observasi awal yang peneliti lakukan, diketahui kompetensi karyawan di PT. Bank Mandiri Cabang Otto Iskandardinata Kota Tasikmalaya belum berjalan dengan optimal, hal itu terlihat dari adanya indikator-indikator masalah sebagai berikut:

1. Kurangnya kemampuan

karyawan dalam melaksanakan pekerjaan, hal ini terlihat dari *Teller* yang masih baru atau belum sepenuhnya menguasai seluruh transaksi yang ada di PT. Bank Mandiri Cabang Otto Iskandardinata sehingga masih tergantung pada *Teller* senior yang sudah menguasai seluruh transaksi dan mengakibatkan banyak nasabah yang kurang puas atas hasil pekerjaannya.

2. Karyawan tidak melaksanakan pekerjaan sesuai aturan yang berlaku, hal ini terlihat dari kurangnya kemahiran karyawan dibagian *Customer Service* dalam mengoperasikan berbagai aplikasi bank pada saat bertransaksi dengan nasabah, terdapat beberapa tahap yang dihilangkan seperti saat pembukaan rekening, yaitu: menyiapkan uang kembali dan materai disetiap konter, *membundling* beberapa kelengkapan formulir pembukaan rekening menjadi satu *bundling* sehingga akan memakan waktu yang lebih lama.

Berdasarkan observasi awal yang peneliti lakukan, diketahui Berdasarkan latar belakang tersebut, maka rumusan masalah dalam penelitian ini yaitu: Bagaimana Kompetensi Karyawan Di PT. Bank Mandiri Cabang Otto Iskandardinata Kota Tasikmalaya?

KAJIAN PUSTAKA

1. Tinjauan Tentang Kompetensi

Menurut Amin, Mardina (2015:7)

menyebutkan bahwa:

Istilah *competencies*, "*competence*" dan "*competent*" yang dalam bahasa Indonesia diterjemahkan sebagai kompetensi, kecakapan, dan keberdayaan yang merujuk pada keadaan padakualitas mampu dan sesuai. Kamus bahasa Inggris menjelaskan kata "*competence*" sebagai keadaan yang sesuai, memadai, atau cocok. Kompetensi adalah suatu hal yang dikaitkan dengan kemampuan, pengetahuan/wawasan, dan sikap yang dijadikan suatu pedoman dalam melakukan tanggung jawab pekerjaan yang dikerjakan oleh pegawai. Namun dalam koteks pekerjaannya, kompetensi memiliki dua makna yang berbeda, tergantung kerangka referensi organisasinya.

Kemudian menurut Edison (Mahriani,E. 2021:59)

menyatakan bahwa :

Kemampuan individu untuk melaksanakan suatu pekerjaan dengan benar dan memiliki keunggulan yang didasarkan pada hal-hal yang menyangkut pengetahuan (*knowledge*), keahlian (*skill*) dan sikap (*attitude*).

Setelah itu Edison (Mahriani, E. 2021: 61-62) menyebutkan dimensi

kompetensi untuk memenuhi unsur kompetensi, dimana seorang pegawai harus memenuhi unsur-unsur dibawah ini:

- a. Pengetahuan (*knowledge*)
Memiliki pengetahuan yang didapatkan dari belajar secara formal dan/atau dari pelatihan-pelatihan atau kursus-kursus yang terkait dengan bidang pekerjaanyang tangannya. Hutapea dan Thoha (Adianita, et al., 2017:201) menyatakan bahwa:
Pengetahuan (*knowledge*) adalah informasi yang dimiliki seseorang karyawan untuk melaksanakan tugas dan tanggung jawabnya sesuai dengan bidang yang digelutinya (tertentu). Pengetahuan karyawan turut menentukan berhasil tidaknya pelaksanaan tugas yang dibebankan kepadanya, karyawan yang mempunyai pengetahuan yang cukup akan meningkatkan efisiensi perusahaan. Namun bagi karyawan yang belum mempunyai pengetahuan cukup, maka akan bekerja tersendat-sendat. Dalam hal ini, Tirtarahardja (Supriyatna, 2020:49) menyatakan bahwa:
Kesesuaian jurusan adalah sebelum karyawan direkrut terlebih dahulu perusahaan menganalisis tingkat pendidikan dan kesesuaian jurusan pendidikan karyawan tersebut agar nantinya dapat ditempatkan

pada posisi jabatan yang sesuai dengan kualifikasi pendidikannya tersebut. Dengan demikian karyawan dapat memberikan kinerja yang baik bagi perusahaan.

Kemudian Netisemito (Rahmi, 2019:17) menyatakan bahwa:

Pengalaman kerja adalah suatu kemampuan yang dimiliki oleh para karyawan dalam menjalankan tugas-tugas yang di bebankan kepadanya.

Selanjutnya Muzzakir (2017:95-96) menyebutkan bahwa pemahaman karyawan dalam bekerja akan memberikan beberapa hal sebagai berikut:

Dengan pemahaman yang baik, maka itu dapat memangkas waktu dan mengefektifkan pola kerja. Karena bila pemahaman yang dimiliki tidak sesuai, maka target yang semestinya dikerjakan dalam waktu satu minggu misalnya bisa bertambah menjadi dua minggu. Akan tetapi dengan potensi pegawai yang paham akan mengurangi dan menghemat waktu sehingga menjadi lebih efektif.

Menurut Rivai & Sagala (Hadjri dan Perizade, 2018:144) bahwa:

Pelatihan sebagai bagian pendidikan yang menyangkut proses belajar untuk memperoleh dan meningkatkan keterampilan di luar sistem pendidikan yang berlaku dalam waktu yang relatif singkat dengan metode yang

lebih mengutamakan pada praktik daripada teori.

Selanjutnya, Amstrong (Hadjri dan Perizade, 2018:143) menyebutkan bahwa:

Meningkatnya kualitas pegawai dapat tercapai apabila ada pendidikan yang merata dan bermutu disertai dengan peningkatan intensitas pelatihan sehingga semakin meningkat pula aktivitas dan produktivitas pegawai.

b. Keahlian (*skill*)

Memiliki pengetahuan terhadap bidang pekerjaan yang ditanganinya dan mampu menangannya secara detail. Meskidemikian, selain ahli ia harus memiliki kemampuan (*ability*) memecahkan masalah dan menyelesaikan sesuatu dengan cepat dan efisien.

Sebagaimana menurut Hutapea dan Thoah (Adianita, et al., 2017:201) bahwa:

Keterampilan (*skill*) merupakan suatu upaya untuk melaksanakan tugas dan tanggung jawab yang diberikan perusahaan kepada seorang karyawan dengan baik dan maksimal.

Menurut Akbar, et al (2022:174) bahwa:

Keahlian kerja harus mampu meningkatkan kinerja karyawannya sehingga ini menunjukkan bahwa semakin bagus keahlian kerja maka semakin tinggi pula kinerja

karyawan.

Menurut Hasibuan (Saraswati, et al, 2015:5) bahwa:

Pelayanan yang baik adalah pelayanan yang dilakukan secara ramah tamah, adil, cepat, tepat, tidak mengecewakan, dan dengan etika yang baik sehingga dapat memenuhi kebutuhan dan kepuasan bagi konsumen.

Selanjutnya, Widiawati (2018:1-2) mengemukakan bahwa:

Pelayanan menjadi salah satu senjata bagi bank untuk bisa bersaing dengan pemain lain, baik di tingkat nasional dan internasional. Agar menang dalam persaingan, bank harus bisa memberikan pelayanan yang terbaik bagi nasabahnya. Pelayanan kepada nasabah adalah upaya untuk memberikan pelayanan terbaik sehingga nasabah merasakan kenyamanan dalam melakukan transaksi sehingga tercipta loyalitas. Membangun dan mempertahankan keyakinan dan kepercayaan nasabah adalah misi institusi setiap bank.

c. Sikap (*attitude*)

Menjunjung tinggi etika organisasi, dan memiliki sikap positif (ramah dan sopan) dalam bertindak. Sikap ini tidak bisa dipisahkan dari tugas seseorang dalam melaksanakan pekerjaan dengan benar, dan sikap ini merupakan elemen penting bagi usaha jasa/pelayanan bahkan

memiliki pengaruh terhadap citra perusahaan/organisasi.

Sebagaimana menurut Hutapea dan Thoha (Adianita, et al., 2017:201) bahwa:

Sikap (*attitude*) merupakan pola tingkah laku seorang karyawan/pegawai di dalam melaksanakan tugas dan tanggung jawabnya sesuai dengan peraturan perusahaan. Apabila karyawan mempunyai sifat yang pendukung pencapaian tujuan organisasi, maka secara otomatis segala tugas yang dibebankan kepadanya akan dilaksanakan dengan sebaik-baiknya.

Oetomo (2012:20) menyatakan bahwa:

Sopan adalah sikap hormat dan beradab dalam perilaku, santun dalam tutur kata, budi bahasa dan kelakuan yang baik sesuai dengan adat istiadat dan budaya setempat yang harus kita lakukan. Kemudian menurut Mustari (2014:129) menyatakan bahwa:

Santun adalah sifat yang halus dan baik hati dari sudut pandang tata bahasa maupun tata perilaku kesemua orang.

Selanjutnya, Mustari (2014:19) menyatakan bahwa:

Tanggung jawab adalah sikap dan perilaku seseorang untuk melaksanakan tugas dan kewajiban sebagaimana yang seharusnya dilakukan, terhadap diri sendiri, masyarakat dan

lingkungan (alam, sosial, dan budaya), negara dan Tuhan.

Samani (2012:118) yang menyebutkan bahwa:

Kerjasama adalah tindakan atau sikap mau bekerjasama dengan orang lain untuk mencapai tujuan bersama dan keuntungan bersama. Lebih lanjut Tane (2015:897) menyatakan bahwa:

Seorang pegawai dalam organisasi perlu untuk berinteraksi dengan sesama pegawai ataupun dengan atasan dalam melaksanakan tugas-tugasnya, perlu untuk menjalin kerjasama yang baik dalam melaksanakan tugas, sehingga pada akhirnya akan membuahkan hasil yang maksimal dalam mencapai tujuan yang telah ditetapkan.

2. Tinjauan Tentang Sumberdaya Manusia

Menurut Straub dan Attner (Gaol, 2014:14), menyatakan bahwa sumber daya manusia adalah sebagai berikut:

People are the most important resource of an organization. They supply the talent, skills, knowledge, and experience to achieve the organization's objective" yang artinya manusia merupakan sumber daya yang paling penting dari sebuah organisasi. Manusia memberikan bakat, keahlian, pengetahuan, dan pengalaman untuk mencapai tujuan-tujuan organisasi.

Kemudian menurut Bintoro dan Daryanto (2017:15) menyatakan bahwa:

Sumber daya manusia adalah suatu ilmu atau cara bagaimana mengatur hubungan dan peranan sumber daya (tenaga kerja) yang dimiliki oleh individu secara efisien dan efektif serta dapat digunakan secara maksimal sehingga tercapai bersama perusahaan, karyawan dan masyarakat menjadi maksimal.

Selanjutnya menurut Undang-Undang Nomor 13 Tahun 2003 tentang ketenagakerjaan pasal 1 ayat 2 menyebutkan bahwa:

Karyawan/ tenaga kerja adalah setiap orang yang mampu melakukan pekerjaan guna menghasilkan barang dan jasa baik untuk memenuhi kebutuhan sendirimaupun untuk masyarakat, baik di dalam maupun di luar hubungan kerja.

Menurut KBBI (2021) Menyebutkan bahwa:

Karyawan adalah orang yang bekerja pada suatu lembaga (kantor, perusahaan, dan sebagainya) denganmendapat gaji (upah).

METODE

Dalam Penelitian ini menggunakan metode penelitian deskriptif kualitatif. Untuk teknik pengumpulan data yang digunakan adalah studi lapangan yang terdiri dari wawancara, observasi,

dan dokumentasi.

Adapun sumber data primer dalam penelitian ini adalah sebanyak 9 orang. Teknik pengolahan/analisis data dalam penelitian ini yaitu reduksi data, penyajian data serta verifikasi.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Adapun untuk mengetahui Kompetensi Karyawan Di PT. Bank Mandiri Cabang Otto Iskandardinata Kota Tasikmalaya dapat ditinjau dari teori Edison (Mahriani, E. 2021: 61-62) menyebutkan dimensi kompetensi untuk memenuhi unsur kompetensi, dimana seorang pegawai harus memenuhi unsur-unsur dibawah ini: Pengetahuan (*knowledge*), Keahlian (*skill*), dan Sikap (*attitude*).

a. Pengetahuan (*knowledge*)

Pengetahuan adalah fakta, kebenaran atau informasi yang diperoleh melalui pengalaman atau pembelajaran, pengetahuan atau *knowledge* adalah hasil penginderaan manusia atau hasil tahu seseorang terhadap suatu objek melalui pancaindra yang dimilikinya.

1). Adanya kesesuaian pendidikan Berdasarkan hasil penelitian di lapangan ditemukan bahwa kesesuaian pendidikan karyawan Bank Mandiri Otista ini rata-rata sudah mempunyai kesesuaian pendidikan namun demikian belum sepenuhnya, masihterdapat karyawan yang memiliki latar belakang pendidikan seperti prodi pertanian, hal ini dibuktikan dari dokumen data-data karyawan yang penulis temui di lapangan. Akan tetapi

kesesuaian pendidikan tersebut tidak menjadi patokan untuk menjadikan karyawan ditempatkan pada posisi sesuai latar belakang pendidikan yang dimiliki, sebagian besar karyawan ditempatkan terlebih dahulu pada posisi *Teller*, kecuali kualifikasi pendidikan tertentu seperti IT.

Sebagaimana menurut Tirtarahardja (Supriyatna, 2020:49) bahwa:

Kesesuaian jurusan adalah sebelum karyawan direkrut terlebih dahulu perusahaan menganalisis tingkat pendidikan dan kesesuaian jurusan pendidikan karyawan tersebut agar nantinya dapat ditempatkan pada posisi jabatan yang sesuai dengan kualifikasi pendidikannya tersebut. Dengan demikian karyawan dapat memberikan kinerja yang baik bagi perusahaan.

Dengan demikian, kesesuaian pendidikan guna mengoptimalkan kompetensi karyawan di PT. Bank Mandiri Cabang Otto Iskandardinata Kota Tasikmalaya belum sesuai dengan teori tersebut, hal ini dikarenakan karyawan tidak dianalisis berdasarkan tingkat pendidikan dan kesesuaian jurusan pendidikan karyawan, namun dianalisis berdasarkan dengan kualifikasi yang diinginkan bank tersebut. Sehingga masih terdapat karyawan yang tidak memiliki dasar-dasar dalam bekerja di bank khususnya dalam masalah perekonomian, dengan itu upaya yang sudah dilakukan oleh

PT. Bank Mandiri dengan dilakukannya pelatihan dan pengarahan untuk menjadikan karyawan lebih maksimal dan cekatan dalam bekerja.

2). Adanya pengalaman yang dimiliki karyawan

Berdasarkan hasil penelitian di lapangan ditemukan bahwa rata-rata karyawan sudah mempunyai pengalaman dalam bekerja, hal ini terlihat dari karyawan yang sudah bekerja di Bank Mandiri Otista ini di atas sekitar 4 tahun, sehingga hasil dari pengalaman tersebut dapat diterapkan secara langsung saat bekerja. Namun masih terdapat karyawan baru yang kurang maksimal dalam bekerja akibat kurangnya pengalaman yang dimiliki, dimana karyawan baru masih menyesuaikan pekerjaan tersebut, sehingga masih tergantung kepada karyawan yang sudah berpengalaman dan berdampak pada kinerja yang dilakukannya terhambat.

Netisemito (Rahmi, 2019:17) menyatakan bahwa:

Pengalaman kerja adalah suatu kemampuan yang dimiliki oleh para karyawan dalam menjalankan tugas-tugas yang di bebankan kepadanya.

Dengan demikian, pengalaman yang dimiliki karyawan belum sesuai hal ini terlihat dari adanya karyawan baru yang masih belum mampu mengerjakan dan menjalankan tugas yang dibebankan kepadanya, dimana karyawan baru tersebut masih membutuhkan penyesuaian dan bantuan dari pihak lain yaitu karyawan

senior yang sudah berpengalaman, sehingga dalam pekerjaan yang dilakukannya belum maksimal. Oleh karena itu upaya yang dilakukan Bank Mandiri Otista dengan melakukan pelatihan baik materi maupun praktek kepada para karyawan terutama karyawan baru.

3). Adanya pemahaman dalam bekerja Berdasarkan hasil penelitian di lapangan ditemukan bahwa pemahaman yang dimiliki karyawan dalam bekerja sudah maksimal, tentu hal ini dilihat dari cara bekerja karyawan dalam memberikan pelayanan kepada nasabah, dengan karyawan yang paham akan jobdesknya maka kinerja yang dilakukan oleh karyawan akan maksimal.

Muzzakir (2017:95-96) menyebutkan bahwa pemahaman karyawan dalam bekerja akan memberikan beberapa hal sebagai berikut:

Dengan pemahaman yang baik, maka itu dapat memangkas waktu dan mengefektifkan pola kerja. Karena bila pemahaman yang dimiliki tidak sesuai, maka target yang semestinya dikerjakan dalam waktu satu minggu misalnya bisa bertambah menjadi dua minggu. Akan tetapi dengan potensi pegawai yang paham akan mengurangi dan menghemat waktu sehingga menjadi lebih efektif.

Dengan demikian, pemahaman

dalam bekerja sudah sesuai dengan apa yang dinyatakan oleh Muzzakir, hal ini terlihat dari pemahaman karyawan terhadap jobdesknya masing-masing sudah maksimal dan pekerjaan yang dilakukan oleh karyawan Bank Mandiri Otista ini sudah berjalan dengan efektif dan efisien. Meskipun terdapat karyawan baru yang belum cekatan dalam bekerja sehingga pekerjaannya terhambat, namun karyawan baru tersebut sudah paham akan jobdesknya masing-masing hanya saja perlu penyesuaian dalam bekerja.

4). Adanya pelatihan untuk meningkatkan pengetahuan Berdasarkan hasil penelitian di lapangan ditemukan bahwa pelatihan yang bertujuan untuk menambah pengetahuan sudah berjalan dengan baik, hal ini dapat dilihat dari adanya agenda untuk pelatihan yang dilakukan oleh semua karyawan untuk menambah pengetahuan dalam bekerja, misalnya saja cara *cross selling product, rolepay*, menghitung uang dengan cepat, dan masih banyak lagi materi dan praktek yang dilakukan untuk menambah pengetahuan karyawan dalam bekerja, sehingga karyawan dapat cekatan dalam bekerja terutama saat melayani nasabah.

Sebagaimana menurut Rivai & Sagala (Hadjri dan Perizade, 2018:144) bahwa:

Pelatihan sebagai bagian pendidikan yang menyangkut

proses belajar untuk memperoleh dan meningkatkan keterampilan di luar sistem pendidikan yang berlaku dalam waktu yang relatif singkat dengan metode yang lebih mengutamakan pada praktik daripada teori.

Dengan demikian, dari hasil penelitian pada indikator pelatihan untuk meningkatkan pengetahuan karyawan dapat dikatakan sudah berjalan dengan baik. Hal ini terlihat dari adanya agenda pelatihan yang diberikan kepada karyawan setiap 1 sampai 2 bulan sekali untuk meningkatkan produktivitas pegawai agar dapat meningkatkan kompetensi karyawan dalam bekerja.

b. Keahlian (*skill*)

Keahlian karyawan merupakan salah satu faktor dalam usaha mencapai suksesnya pencapaian tujuan organisasi. Tujuan keahlian kerja yaitu untuk dapat memudahkan suatu pekerjaan dalam penyelesaian setiap pekerjaan secara efektif dan efisiensi tanpa adanya kesulitan hingga akan menghasilkan suatu kinerja karyawan yang baik

1). Adanya keahlian kerja yang dimiliki karyawan Berdasarkan hasil penelitian di lapangan ditemukan bahwa kompetensi karyawan dalam hal keahlian kerja belum sepenuhnya maksimal, masih terdapat karyawan baru yang perlu bimbingan dan arahan dari senior, hal ini karena karyawan baru memerlukan pemahaman

secara khusus agar kinerja yang dilakukannya dapat berjalan sebagaimana mestinya.

Sebagaimana menurut Akbar, et al (2022:174) bahwa:

Keahlian kerja harus mampu meningkatkan

kinerja karyawannya sehingga ini menunjukkan bahwa semakin bagus keahlian kerja maka semakin tinggi pula kinerja karyawan.

Dengan demikian, keahlian kerja yang dimiliki karyawan masih rendah sehingga belum mampu meningkatkan kinerja karyawannya. Namun demikian berbagai upaya dilakukan Bank Mandiri Otista agar keahlian kinerja karyawan khususnya karyawan baru dapat optimal yaitu dengan diadakannya pelatihan.

2). Adanya keahlian pelayanan yang dimiliki karyawan Berdasarkan hasil penelitian di lapangan ditemukan bahwa kompetensi karyawan dalam hal keahlian pelayanan sudah berjalan dengan baik, hal ini terlihat dari hasil pengamatan pada website Bank Mandiri Otista, banyak nasabah yang memberikan ulasan bahwa pelayanan kinerja yang diberikan karyawan kepada nasabah sudah maksimal dan rata-rata memberikan rating 4 sampai 5, selain itu juga sebagian besar karyawan sudah terampil dan cekatan dalam bekerja atau dalam memberikan pelayanan

kepada nasabah.

Sebagaimana menurut Widiawati (2018:1-2) mengemukakan bahwa:

Pelayanan menjadi salah satu senjata bagi bank untuk bisa bersaing dengan pemain lain, baik di tingkat nasional dan internasional. Agar menang dalam persaingan, bank harus bisa memberikan pelayanan yang terbaik bagi nasabahnya. Pelayanan kepada nasabah adalah upaya untuk memberikan pelayanan terbaik sehingga nasabah merasakan kenyamanan dalam melakukan transaksi sehingga tercipta loyalitas. Membangun dan mempertahankan keyakinan dan kepercayaan nasabah adalah misi institusi setiap bank.

Dengan demikian, berdasarkan hasil penelitian pada indikator keahlian pelayanan yang dimiliki karyawan di PT. Bank Mandiri Cabang Otto Iskandardinata Kota Tasikmalaya sudah berjalan dengan baik, hal tersebut terlihat dari adanya kepuasan nasabah terhadap pelayanan yang diberikan karyawan Bank Mandiri Otista. Dalam hal ini, pelayanan kepada nasabah merupakan upaya untuk memberikan pelayanan terbaik sehingga nasabah merasakan kenyamanan dalam melakukan transaksi sehingga terciptanya loyalitas.

c. Sikap (*attitude*)

Sikap pada umumnya sering diartikan sebagai suatu tindakan yang dilakukan individu untuk memberikan

tanggapan pada suatu hal, attitude yang ditunjukkan oleh karyawan dapat mencerminkan bagaimana perusahaan itu akan dikelola. Maka attitude menjadi peran penting bagi kemajuan suatu perusahaan, hal ini karena sumber daya manusia (SDM) merupakan aset terpenting dalam suatu perusahaan.

1). Adanya sikap ramah dan sopan yang dimiliki karyawan Berdasarkan hasil penelitian di lapangan ditemukan bahwa kompetensi karyawan dalam hal sikap terutama sopan dan santun yang dimiliki karyawan dalam bekerja sejauh ini sudah maksimal, hal ini dibuktikan dengan keramahan yang dilakukan karyawan kepada nasabah saat berkunjung, dimulai saat akan masuk dan sampai keluar bank.

Hal ini sesuai dengan pendapat Oetomo (2012:20) yang menyatakan bahwa:

Sopan adalah sikap hormat dan beradab dalam perilaku, santun dalam tutur kata, budi bahasa dan kelakuan yang baik sesuai dengan adat istiadat dan budaya setempat yang harus kita lakukan. Kemudian menurut Mustari (2014:129) menyebutkan bahwa: Santun adalah sifat yang halus dan baik hati dari sudut pandang tata bahasa maupun tata perilaku kesemua orang.

Dengan demikian dari hasil penelitian sikap ramah dan sopan yang

dimiliki karyawan dapat dikatakan sudah optimal, hal ini terlihat dari tutur kata maupun perilaku yang sudah sesuai dengan aturan untuk menghormati nasabah dalam memberikan pelayanan agar nasabah nyaman bertransaksi di Bank Mandiri Otista. Meskipun demikian masih terdapat hambatan yang ditemukan dilapangan, seperti halnya nasabah yang menganggap karyawan yang memberikan pelayanan kurang ramah dan sopan akibat tidak dilaksanakannya transaksi yang diinginkan nasabah, meskipun sudah menjelaskan karena transaksi tersebut tidak bisa dilakukan di bank mandiri. Sehingga Bank Mandiri Otista memberikan pengertian kepada nasabah tersebut agar dapat memahami secara jelas hal-hal yang berkaitan dengan transaksi.

2). Adanya sikap tanggung jawab yang dimiliki karyawan. Berdasarkan hasil penelitian di lapangan ditemukan bahwa kompetensi karyawan dalam hal sikap tanggung jawab yang dimiliki karyawan dapat dikatakan belummaksimal sepenuhnya, hal ini dilihat dari beberapa tahap yang dilakukan oleh karyawan dihilangkan, seperti halnya dalam pembukaan rekening yaitu dalam menyiapkan uang kembalian dan materai disetiap konter sehingga nasabah perlu untuk mencari terlebih dahulu materai keluar bank sehingga akan memakan waktu yang lebih lama.

Hal ini tidak sesuai dengan teori yang dipaparkan oleh Mustari (2014:19) yang menyatakan bahwa:

Tanggung jawab adalah sikap dan perilaku seseorang untuk melaksanakan tugas dan kewajiban sebagaimana yang seharusnya dilakukan, terhadap diri sendiri, masyarakat dan lingkungan (alam, sosial, dan budaya), negara dan Tuhan.

Dengan demikian dari hasil penelitian indikator sikap tanggung jawab yang dimiliki oleh karyawan belum optimal, hal ini terlihat dari adanya karyawan yang tidak melakukan pekerjaan sesuai tugas yang ditentukan sehingga menghambat dalam pelayanan kepada nasabah, seperti halnya karyawan tidak menyediakan materai untuk nasabah yang akan membuka rekening sehingga karyawan harus mencari terlebih dahulu, maka proses pembuatan rekening tersebut akan berjalan dengan lambat

3). Adanya sikap kerjasama antar sesama karyawan dan pimpinan. Berdasarkan hasil penelitian di lapangan ditemukan bahwa kompetensikaryawan dalam hal sikap kerjasama antara karyawan dan pimpinan sudahmaksimal sehingga dapat terlihat dari hasil kinerja yang diberikan.

Hal ini sesuai dengan teori yang dipaparkan oleh Tane (2015:897) menyatakan bahwa:

Seorang pegawai dalam organisasi perlu untuk

berinteraksi dengan sesama pegawai ataupun dengan atasan dalam melaksanakan tugas-tugasnya, perlu untuk menjalin kerjasama yang baik dalam melaksanakan tugas, sehingga pada akhirnya akan membuahkan hasil yang maksimal dalam mencapai tujuan yang telah ditetapkan.

Dengan demikian dari hasil penelitian indikator kerjasama antara sesama karyawan dan pimpinan sudah optimal, hal ini terlihat dari adanya kerjasama baik untuk membimbing karyawan baru ataupun untuk memajukan Bank Mandiri Otista ini, dengan demikian Bank Mandiri Otista ini menjadi bank terbaik dari cabang lainnya yang ada di Kota Tasikmalaya menurut para nasabah.

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian mengenai Kompetensi Karyawan di PT. Bank Mandiri Cabang Otto Iskandardinata Kota Tasikmalaya, simpulan dari hasil penelitian ini dapat penulis uraikan sebagai berikut:

Kompetensi Karyawan di PT. Bank Mandiri Cabang Otto Iskandardinata Kota Tasikmalaya berdasarkan hasil penelitian belum berjalan dengan optimal, masih terdapat beberapa indikator yang belum sesuai dalam pelaksanaannya, seperti masih terdapatnya beberapa karyawan yang tidak memiliki kesesuaian pendidikan, belum adanya pengalaman yang dimiliki karyawan, masih

rendahnya keahlian kerja yang dimiliki karyawan, serta kurangnya sikap tanggung jawab yang dimiliki karyawan. Untuk mengatasi hambatan-hambatan yang dihadapi berupa masih adanya perekrutan karyawan yang tidak sesuai dengan latar belakang pendidikan sehingga karyawan tidak memiliki dasar-dasar dalam bekerja di bank khususnya dalam masalah perekonomian dan adanya kesulitan yang dialami karyawan baru dalam mengimbangi kinerja yang dilakukannya sehingga belum mampu memberikan pelayanan yang maksimal. Maka upaya yang sudah dilakukan yaitu memberikan arahan dan bimbingan khususnya kepada karyawan baru agar dapat bekerja dengan optimal, selain itu juga adanya pelatihan baik berupa materi maupun praktek untuk meningkatkan kualitas kinerja karyawan sehingga kompetensi yang dimiliki setiap karyawan dapat berjalan dengan optimal.

DAFTAR PUSTAKA

Buku-Buku :

- Bintoro dan Daryanto. 2017. *Manajemen Penilaian Kinerja Karyawan*. Cetakan 1. Yogyakarta : Gava Media.
- Gaol L, Jimmy. 2014. *A to Z Human Capital : Manajemen Sumber Daya Manusia*. PT. Grasindo : Jakarta.
- Mahriani, E. Et.al. 2021. *Kinerja Karyawan*. Widina Bhakti

- Persada:Bandung
- Mustari. Mohammad. 2014. *Nilai Karakter Refleksi Untuk Pendidikan*. Jakarta: Raja Grafindo Persada.
- Oetomo, Hasan. 2012. *Pedoman Dasar Pendidikan Budi Pekerti*. Jakarta: PT. Presatasi Pustakarya.
- Samani. Muchlas. H. 2012. *Pendidikan Karakter*. Bandung: PT Remaja Rosdakarya.
- Sutrisno, E. 2012. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta: Kencana.
- Dokumen Perundang-Undangan :**
Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 13 Tahun 2003 Tentang Ketenagakerjaan.
- Jurnal-Jurnal Penelitian :**
Adianita, et al. 2017. *Kompetensi Karyawan, Emotional Quotient dan Self Efficacy Pengaruhnya Terhadap Organizational Citizenship Behavior dan Kinerja Karyawan Pada Indomobil Grup di Surabaya*. Jurnal Riset Ekonomi dan Manajemen. Vol 17 (1).
- Akbar, et.al. 2022. *Pengaruh Komunikasi, Keahlian Kerja, Pengetahuan dan Kecerdasan Emosional Terhadap Kinerja Karyawan Menggunakan Metode Struktural Equation Modeling*. Jurnal Ekonomi dan Bisnis. Vol 10 (2).
- Amin, Madina. 2015. *Pengaruh Kompetensi Terhadap Kinerja Pegawai Di Sekretariat Daerah Kabupaten Sidenreng Rappang*. Skripsi, Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik, Universitas Hasannudin.
- Hadjri dan perizade. 2018. *Pengaruh Pendidikan dan Pelatihan terhadap Kinerja Pegawai pada Bank Sumsel Babel Syariah*. Jurnal Manajemen dan Bisnis Sriwijaya Vol.16 (3).
- Kharis, Abdul. 2010. *Pengaruh Kualitas Sumber Daya Manusia Terhadap Pelaksanaan Sistem Pengendalian Intern Pada PT. Avia Avian*. Skripsi. Universitas Pembangunan Nasional "VETERAN".
- KBBI. <https://kbbi.web.id/karyawan>. diakses pada tanggal 12 Januari 2022 *Dan Implikasinya Terhadap Nasabah (Studi Kasus Di Bank NTB Syariah)*. Tafaqquh: Jurnal Hukum Ekonomi Syariah dan Ahawl as Syahsiyah.
- Rahmi, Hidayatur. 2019. *Pengaruh Pengalaman Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Bank BNI Syariah Kantor Cabang Mataram*. Skripsi. Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Islam

- Universitas Islam Negeri Mataram.
- Saraswati, et al. 2015. *Pengaruh Pelatihan Terhadap Kompetensi Karyawan dan Kualitas Pelayanan (Studi Pada Eco Green Park, Batu)*. Jurnal Administrasi Bisnis. Vol. 23 (2).
- Supriyatna, Y. 2020. *Tingkat Pendidikan dan Masa Kerja Terhadap Kinerja Karyawan PT Prima Makmur Rotokemindo*. Jurnal Manajemen. Vol. 10 (1).
- Tane, A. 2015. *Hubungan Antar Manusia Pegawai Dinas Pendidikan Kota Payakumbuh*. Jurnal Administrasi Pendidikan. Vol. 3 (2).
- Widiawati, K. 2018. *Peran Standar Kompetensi Karyawan Sebagai Upaya Meningkatkan Pelayanan Prima Pada Bisnis Perbankan di Indonesia*. VOCATIO: Jurnal Ilmiah Ilmu Administrasi Dan Sekretari. Vol. 1 (2).