

Analisis Perencanaan dan Pengembangan Sumberdaya Manusia Terhadap Kinerja Pegawai Di Bank

Nirma Wanda¹, Nurhikmah Amir², Fitriani Sakka³, Wahyu Ramadhan⁴

^{1 2 3 4} Fakultas Bisnis, Institut Ilmu Sosial dan Bisnis Andi Sapada

Corresponding Email: nirmawanda2632@gmail.com¹

Abstract

The Influence of Human Resource Planning and Development on Bank Employee Performance. This research aims to determine the influence of human resource planning and human resource development on employee performance and to determine employee development strategies to improve employee performance. The type of research used is quantitative research. Where the population is all Bank employees, totaling 11 people. From the total population, samples were drawn using research sampling using census samples. The researcher used a census sample because the population in this study was less than 100 people. Therefore, the entire population became the sample. The data collection technique was done through a questionnaire distributed in a google format via the WhatsApp application. The data analysis techniques used are validity tests and reliability tests. The results of the research will later determine whether there is an influence of human resource planning and development on the performance of bank employees.

Keywords: Planning, HR development, Employee, Performance

Abstrak

Pengaruh Perencanaan dan Pengembangan Sumber Daya Manusia Terhadap Kinerja Pegawai Bank. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh perencanaan sumber daya manusia dan pengembangan sumber daya manusia terhadap kinerja karyawan serta untuk mengetahui strategi pengembangan karyawan untuk meningkatkan kinerja karyawan. Jenis penelitian yang digunakan adalah penelitian kuantitatif. Dimana populasi yang dimiliki adalah seluruh karyawan Bank yang berjumlah 11 orang. Dari total populasi tersebut ditarik sampel dengan menggunakan, pengambilan sampel penelitian dengan menggunakan sampel sensus. Alasan peneliti menggunakan sampel sensus karena jumlah populasi dalam penelitian ini kurang dari 100 orang maka dari itu seluruh populasi menjadi sampel. Teknik pengumpulan data dilakukan melalui kuesioner yang disebar dengan format goggle formulir melalui aplikasi whatsapp. Adapun teknik analisis data yang digunakan adalah uji validitas dan uji reabilitas. Hasil penelitian nantinya akan diketahui apakah ada pengaruh perencanaan dan pengembangan sumber daya manusia pada kinerja pegawai bank.

Kata Kunci: Perencanaan, pengembangan SDM, Kinerja Pegawai

Pendahuluan

Suatu kesenjangan antara penawaran dengan permintaan sumber daya manusia dalam sebuah perusahaan atau organisasi menjadi suatu hal yang perlu diperhatikan dalam pengambilan keputusan manajemen tingkat atas. Dalam sebuah perusahaan atau organisasi, segala aktifitas akan saling terkait dan berkesinambungan antara atasan dengan bawahan.

Ketidakpastian- ketidakpastian di masa yang akan datang menjadi sebuah rangkaian roda yang akan terus berputar yang bisa saja menggilas atau bahkan membawa perusahaan atau organisasi ke arah yang lebih baik. Dari rangkaian-rangkaian ketidakpastian tersebut, diperlukan suatu pemikiran atau upaya untuk menurunkan berbagai ketidakpastian tersebut. Salah satunya dengan melakukan perencanaan strategis untuk merumuskan masalah kesenjangan antara penawaran dengan permintaan sumber daya manusia dalam sebuah perusahaan atau organisasi. Dalam hal ini perencanaan sumber daya manusia digunakan sebagai cara untuk mengantisipasi ketidakpastian pada masa yang akan datang. Mengantisipasi kebutuhan sumber daya manusia di masa depan sertaperencanaan pemenuhan kebutuhan sumber daya manusia tersebut merupakan bagian dalam perencanaan sumber daya manusia yang meliputi pencapaian tujuan dan implementasi program-program.

Dalam perkembangannya, perencanaan sumber daya manusia juga meliputi pengumpulan data yang dapat digunakan untuk mengevaluasi keefektifan program-program yang sedang berjalan dan memberikan informasi kepada perencanaan bagi pemenuhan kebutuhan untuk revisi peramalan dan program pada saat diperlukan. Perencanaan sumber daya manusia merupakan satu paket kegiatan sumber daya manusia yang terdiri dari analisis pekerjaan, rekrutmen dan seleksi yang harus mampu menghindari kekeliruan dalam bentuk mempekerjakan pekerja yang seharusnya ditolak atau sebaliknya mempekerjakan sumber daya manusia yang seharusnya diterima. Perencanaan sumber daya manusia harus mampu memberikan pedoman mengenai persyaratan dalam pengadaan dan pengembangan sumber daya manusia yang seharusnya dipekerjakan di lingkungan sebuah organisasi atau perusahaan. Kegagalan karyawan dalam melaksanakan tugas dapat menyebabkan suatu perusahaan kurang efektif dan efisien dalam mencapai tujuannya. Standar pekerjaan diperlukan dalam menentukan target yang ingin dicapai oleh karyawan. belum efektifnya dalam melaksanakan pekerjaannya dengan baik. Kemandirian masih terdapat pegawai yang belum memiliki kemandirian sendiri, seperti contoh pegawai yang menyelesaikan pekerjaannya hanya mengharapkan bantuan dari teman. Dari beberapa indikator kinerja tersebut masih terdapat masalah untuk tercapainya tujuan organisasi yang telah ditetapkan oleh Bank.

Upaya meningkatkan kepuasan kerja karyawan tidak lepas dari disiplin karyawan. Disiplin kerja bagian dari sikap berperilaku yang tidak bisa terpisahkan dalam mematuhi peraturan yang ada. Dengan adanya peraturan tentang sikap, tindakan, dan perilaku karyawan dapat digunakan sebagai titik pacuan bagi perusahaan dalam mendefinisikan aturan serta sebagai pengetahuan bagi karyawan tersebut. Disiplin kerja yang baik menunjukkan rasa tanggung jawab karyawan terhadap tugas yang diberikan kepadanya. Tingkat tanggung jawab ini mendorong gairah semangat dalam bekerja untuk terwujudnya tujuan perusahaan dengan menaati peraturan yang berlaku di perusahaan.

Komitmen kerja juga mempengaruhi Kepuasan kerja. Karyawan yang merasa puas dengan pekerjaan yang diperoleh akan termotivasi untuk melaksanakan pekerjaannya sehingga akan berdampak pada meningkatnya keberhasilan perusahaan. Karyawan yang bekerja dengan senang hati dan tanpa adanya paksaan akan memberikan hasil yang baik dan akan menumbuhkan komitmen kerja karyawan terhadap perusahaan. Karyawan yang memiliki komitmen, maka akan mempunyai keinginan untuk memberikan tenaga, pikiran serta tanggung jawab yang lebih dalam meningkatkan kesejahteraan dan keberhasilan dari Perusahaan. Pelaksanaan dan pengelolaan komitmen kerja terhadap Kepuasan kerja karyawan membantu perusahaan tersebut memiliki keunggulan kinerja dan daya saing yang tinggi

Bank Mandiri merupakan bank terbesar di Indonesia dalam hal aset, pinjaman dan deposit. Bank ini berdiri pada tanggal 2 Oktober 1998 sebagai bagian dari program restrukturisasi perbankan yang dilaksanakan oleh Pemerintah Indonesia.

Sebagai perusahaan induk, perusahaan harus mempertimbangkan elemen apa yang dapat meningkatkan kepuasan kerja karyawan. Para peneliti melihat sejumlah aspek yang mempengaruhi kepuasan kerja, termasuk motivasi kerja, komitmen, dan disiplin.

Materi dan Metode

Indikator untuk mengukur kinerja karyawan secara individu ada enam indikator yaitu Robbins dalam Baihaqi (2012):

- a. **Kualitas Kerja**
Kualitas kerja diukur dari persepsi pegawai terhadap kualitas pekerjaan yang dihasilkan serta kesempurnaan tugas terhadap keterampilan dan kemampuan.
- b. **Kuantitas**
Merupakan jumlah yang dihasilkan dinyatakan dalam istilah seperti jumlah unit, jumlah siklus aktivitas yang dihasilkan oleh pegawai dalam mengerjakan pekerjaan dalam satuan ukuran waktu tertentu.
- c. **Ketepatan Waktu**
Merupakan tingkat aktivitas diselesaikan pada awal waktu yang dinyatakan, dilihat dari sudut koordinasi dengan hasil output serta memaksimalkan waktu yang tersedia untuk aktivitas lain dalam menjalankan tugas.
- d. **Evektivitas**
Merupakan tingkat penggunaan sumber daya organisasi (tenaga, uang, teknologi, bahan baku) dimaksimalkan dengan maksud menaikkan hasil dari setiap unit dalam penggunaan sumber daya.
- e. **Kemandirian**
Merupakan tingkat seorang karyawan yang nantinya dapat menjalankan fungsi kerjanya.

Hasil dan Analisa

Kemampuan Pegawai dalam Menyelesaikan Masalah Kemampuan Pegawai dalam menyelesaikan pekerjaan adalah suatu capaian dalam menyelesaikan pekerjaannya yang sesuai dengan tugas dan fungsinya sebagai pegawai pelayanan yang dimana petugas Security, Teller dan *Costumer Service* adalah ujung tombak layanan bank terdepan yang bekerja sesuai dengan SOP (Standart Operasional Prosedur) yang sudah mengenai tahapan-tahapan penerimaan nasabah dengan baik, mulai dari garda terdepan yaitu *security*, *costumer service* dan *teller*. *Security* dengan mulai mengarahkan nasabahnya mengambil nomer antrian, *costumer service* menghadapi keluhan pelanggan dengan senyuman, serta teller yang menjalankan proses transaksi dengan baik tanpa adanya selisih yang dapat merugikan nasabah. Berdasarkan hasil penelitian menunjukkan bahwa Kemampuan Pegawai dalam menyelesaikan pekerjaan pada bank secara umum sudah baik sesuai dengan yang diharapkan perusahaan melalui SOP yang ada akan tetapi masih perlu ditingkatkan. Kinerja pegawai dalam melaksanakan pelayanan nasabah melalui Kemampuan Pegawai dalam menyelesaikan pekerjaan, dari Pedoman Layanan yang berlaku di BANK.

Keterampilan dan Keahlian Pegawai dalam Memberikan Layanan

Berkenaan dengan Kinerja Pegawai Dalam Melaksanakan Pelayanan Nasabah adalah Keterampilan dan Keahlian Pegawai Dalam Memberikan Layanan dimana keterampilan ini

merupakan yang paling utama, keterampilan dalam melayani nasabah sesuai dengan SOP, yang sudah ditetapkan.

Pegawai pelayanan Security, teller, CS harus memiliki keterampilan dan keahlian yang baik, seperti pengetahuan produk perbankan sendiri karena jika tidak dikuasai dengan baik akan menimbulkan keluhan dan timbul ketidak puasan oleh nasabah. Keterampilan akan melayani nasabahnya juga penting bagi pegawai pelayanan. Berdasarkan hasil observasi pada objek penelitian menunjukkan bahwa keterampilan dan keahlian pegawai pelayanan yaitu Security, teller dan CS pada BANK Secara umum sudah baik. Hasil penelitian menunjukkan bahwa dalam hal Keterampilan dan Keahlian dalam memberikan layanan untuk pegawai Pelayanan security, teller, CS perlu ditingkatkan lagi sehingga informasi tentang layanan bank dapat diperoleh nasabah dengan baik, karena dengan didapatkannya informasi yang jelas, maka akan berdampak salah satunya pada kepercayaan nasabah, selanjutnya tidak timbul salah informasi yang menimbulkan kerugian pada nasabah ataupun pihak bank itu sendiri.. Dengan komitmen semua pihak, terutama para pengambil kebijakan maka kedepan diharapkan semakin baik lagi.

Sikap Pegawai dalam Melayani Nasabah

Sikap pegawai merupakan bagian penting dalam etika perbankan. Adapun sikap dan perilaku yang harus dijalankan oleh setiap pegawai bank adalah jujur dalam bertindak dan bersikap, rajin, tepat waktu dan tidak pemalas, selalu murah senyum, lemah lembut dan ramah tamah, sopan santun tutur kata dan hormat, simpatik, bertanggung jawab dan suka menolong nasabah.

Berdasarkan hasil penelitian menunjukkan bahwa sikap pegawai dalam melayani nasabah pada secara umum sudah baik sesuai dengan yang diharapkan perusahaan melalui SOP yang ada. Dalam hal Sikap Pegawai dalam melayani nasabah untuk pegawai Pelayanan security, teller, CS perlu ditingkatkan lagi sehingga dapat menimbulkan kepuasan pada nasabah yang akhirnya dapat memberikan keuntungan yang besar bagi bank dalam menjaga loyalitas nasabahnya

Faktor-Faktor yang Mendukung dan Menghambat Kinerja Pegawai dalam Melaksanakan Pelayanan Nasabah

- a. Adalah penerapan SOP, jika bekerja dengan benar sesuai SOP pasti tidak akan terjadi kinerja yang tidak baik.
- b. Pendidikan, jika pendidikannya kurang akan pengetahuan yang dimilikinya juga kurang, pegawai tidak akan mampu mengembangkan kinerjanya dengan baik.
- c. Lingkungan Kerja, jika rekan kerja yang ada dapat mempengaruhi temannya untuk berbuat diluar SOP, serta faktor pimpinan juga dapat mendukung lingkungan kerja tersebut dengan motivasi yang baik oleh pimpinan. Jikalau pimpinan tidak mendukung atau tidak bisa memotivasi akan berdampak negatif ke kinerja pegawai.
- d. Keluarga, juga dapat mempengaruhi kinerja pegawai, jika dirumah tangga terjadi peselisihan maka akan berimbas pada kurang kosentrasinya pegawai dalam bekerja, sehingga pelayanan tidak akan maksimal.
- e. Harus seringnya pelatihan-pelatihan yang diperuntukan kepada pegawai pelayanan agar kinerjanya semakin meningkat dan penguasaan produk semakin dikuasai.

Kesimpulan

pentingnya keterampilan dan keahlian pegawai pelayanan, seperti security, teller, dan customer service (CS), dalam melaksanakan pelayanan nasabah. Meskipun hasil observasi menunjukkan

keterampilan dan keahlian secara umum sudah baik, ditemukan kebutuhan untuk meningkatkan kemampuan dalam memberikan informasi layanan bank secara efektif. Komunikasi yang jelas dianggap kunci untuk membangun kepercayaan nasabah, dan diharapkan adanya komitmen dari semua pihak, terutama pengambil kebijakan, untuk terus meningkatkan kinerja pegawai pelayanan guna memastikan kepuasan nasabah di masa depan.

Daftar Pustaka

- [1.] Baihaqi.2010, *Manajemen Sumber Daya Manusia*. (Jakarta PT. Pradnya)
- [2.] Hasibuan Malayu. 2001, *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Edisi Review (Jakarta: BumiAksara.
- [3.] Herman Sofyandi.2013, *PengantarIlmu Manajemen Perusahaan*. (Jakarta:udhistira. Wirawan.2009, *Evaluasi Kinerja Sumber Daya Manusia*. (Jakarta:SalembaEmpat.
- [4.] Mathis dan Jackson: 2006, *The Chartered Institute of Personnel and Development*
- [5.] Hadari Nawawi. *Manajemen Sumber Daya Manusia*, (Yogyakarta:GadjahMada
- [6.] Dinsar, A., Budiandriani, B., & Nurnajamuddin, M. (2023). *Disiplin, Komitmen Kerja dan Motivasi Kerja Terhadap Kepuasan Kerja*. *Jurnal Administrasi dan Manajemen*, 82-90.
- [7.] Henry Simamora, 2004, *Manajemen SDM*, Edisi ke-3, (Yogyakarata;Bagian PenerbitanSekolah Tinggi Ilmu Ekonomi YKPN,
- [8.] Bakar,2011, *Perencanaan Sumber Daya Manusia yang Efektif*, (Palembang:WidyaiswaraMadya BDK,
- [9.] Umi Sukanti, 200, *Management Personalial/ Sumber Daya Manusia*, (Jakarta: Departemen
- [10.] Sondang P. Siagian.2016 *Manajemen Sumber Daya Manusia*, (Jakarta:Bumi Aksara
- [11.] O. P. Simorangkir. 2000. *Pengantar Lembaga Keuangan Bank dan Nonbank*. Jakarta: Ghalia Indonesia.
- [12.] Pamudji, S. 1994. *Profesionalisme Aparatur Negara dalam Meningkatkan Pelayanan Publik*. Jakarta: IIP.
- [13.] Prawirosentono, Suryadi. 1999. *Kebijakan Kinerja Karyawan*. Yogyakarta: BPFE.
- [14.] Rivai, Veithzal. 2005. *Performance Appraisal*. Jakarta: PT Raja Grafindo Persada Sadili
- [15.] Samsudin. 2005. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Bandung Pustaka Setia.
- [16.] Supriyanto, E.B. *Memaksimalkan Keuntungan dengan Loyalitas Nasabah*. Infobank. Edisi 286. Maret 2003.