

PENGEMBANGAN SUMBER DAYA MANUSIA DALAM UPAYA MENINGKATKAN KUALITAS PELAYANAN TERHADAP NASABAH PADA BANK SULTRA

Oleh

Herman Titop¹, Suharliani², Nurul Zahra³

E-mail: hermantitop62@gmail.com

ABSTRAK

Berdasarkan hasil penelitian bahwa semakin berkualitas pelayanan yang diberikan, maka akan semakin meningkatkan minat nasabah pula. Pemilihan sumber daya manusia yang berkualitas menjadi salah satu strategi yang dapat digunakan. Apabila sumber daya manusia dalam suatu perusahaan mempunyai tingkat produktivitas yang rendah, maka akan menurunkan kinerja sumber daya manusia itu sendiri. Maka dari itu, untuk menciptakan sumber daya manusia yang berkualitas, diperlukan suatu proses pengembangan. Demikian halnya seperti yang terjadi di salah satu Bank Sultra.

Berdasarkan hasil wawancara yang telah dilakukan oleh peneliti mendapatkan bahwa dalam melakukan proses pengembangan sumber daya manusia dengan baik, antara lain seperti pelatihan, seminar internal, rotasi pekerjaan dan lain sebagainya, guna meningkatkan mutu pelayanan terhadap nasabah karena dapat berdampak pada produktivitas karyawan sehingga bank mampu memberikan pelayanan yang memuaskan bagi nasabah.

Kata Kunci : Pengembangan sumber daya manusia, kualitas pelayanan.

ABSTRACT

Based on the results of the study, the higher the quality of the services provided, the higher the interest of customers. The selection of quality human resources is one of the strategies that can be used. If the human resources in a company have a low level of productivity, it will reduce the performance of the human resources themselves. Therefore, to create quality human resources, a development process is needed. Such is the case with one of the Banks of Southeast Sulawesi.

Based on the results of interviews conducted by researchers, it was found that in carrying out the process of developing human resources properly, including training, internal seminars, job rotation and so on, in order to improve the quality of service to clients because it can have an impact on employee productivity so that banks are able to provide satisfying service for customers.

Keywords : Human resource development, service quality.

1. PENDAHULUAN

Dalam industri perbankan Indonesia, persaingan memperebutkan pasar sangat ketat. Perusahaan membutuhkan sumber daya manusia sebagai strategi baru untuk mendapatkan keunggulan kompetitif. Perusahaan ingin mempunyai karyawan yang bekerja dengan baik setiap saat dalam pekerjaannya. Perusahaan juga membutuhkan karyawan yang bersedia berkontribusi lebih banyak dan melakukan perilaku peran ekstra untuk membantu organisasi menjadi lebih efektif. Hal tersebut mendorong karyawan untuk bekerja lebih efisien dan efektif yang secara tidak langsung dapat memberikan keuntungan bagi organisasi.

Sumber daya manusia (SDM) merupakan aset yang sangat penting bagi perkembangan setiap perusahaan untuk dapat mempertahankan keberadaan perusahaan dalam era persaingan terbuka dan global saat ini. Sumber daya manusia yang ada di dalam suatu perusahaan perlu memperoleh atau melakukan pengembangan sampai pada taraf tertentu sesuai dengan kebutuhan perusahaan.

Kenyataan yang terlihat pada Bank Sultra atas pelayanan yang ditunjukkan oleh pegawai sering menuai kritikan dari para nasabah, khususnya mengenai kompetensi pegawai dalam melayani kurang bersosialisasi dalam melayani, terkesan kurang ramah, sehingga pelayanan tidak optimal. Masih banyak kesan pegawai yang tidak berkompeten dalam melayani, karena tingkat pengetahuan, keterampilan dan sikap yang ditunjukkan sering menimbulkan kesan yang kurang profesional dalam melayani.

Berdasarkan uraian latar belakang tersebut maka peneliti tertarik melakukan penelitian dengan judul “Pengembangan Sumber Daya Manusia Dalam Upaya Meningkatkan Kualitas Pelayanan Terhadap Nasabah Pada Bank Sultra”.

2. TINJAUAN PUSTAKA

Sumber Daya Manusia

Sumber daya manusia (sering disingkat SDM) adalah salah satu yang sangat penting bahkan tidak dapat dilepaskan dari sebuah organisasi, baik institusi maupun perusahaan. Sumber daya manusia juga merupakan kunci yang menentukan perkembangan perusahaan. Pada hakikatnya, sumber daya manusia berupa manusia yang dipekerjakan di sebuah organisasi sebagai penggerak, pemikir dan perencana untuk mencapai tujuan organisasi tersebut.

Pengembangan Sumber Daya Manusia

Pengembangan Sumber Daya Manusia adalah suatu proses peningkatan pengetahuan, keterampilan, dan kapasitas dari semua penduduk suatu masyarakat. Pengertian pengembangan sumber daya manusia baik secara makro maupun secara mikro.

Kualitas Pelayanan

Kualitas pelayanan dalam perusahaan jasa merupakan hal yang sangat penting dari sudut pandang nasabah. Nasabah tidak hanya menilai dari hasil jasa, tetapi juga dari proses penyampaian jasa tersebut. Maka dari itu seluruh perbankan di Indonesia mengetahui persepsi nasabah terhadap kepuasan sangatlah penting, nasabah yang loyal adalah sarana promosi yang efektif untuk mempromosikan. Nasabah yang loyal akan membawa nasabah lainnya untuk menikmati layanan produk perbankan. Semakin meningkat jumlah nasabah, semakin meningkat pula pendapatan dan keuntungan perusahaan.

3. METODOLOGI PENELITIAN

Lokasi penelitian ini dilaksanakan pada cabang Bank Sultra Jalan Mayjend Sutoyo No.95, Watu-Watu, Kec. Kendari Barat, Kota Kendari, Sulawesi Tenggara (93121).

Menurut Miles dan Huberman, data kualitatif merupakan sumber dari deskriptif yang luas dan berlandaskan kukuh, serta memuat penjelasan tentang proses-proses yang terjadi dalam lingkup setempat. Dengan data kualitatif kita dapat mengikuti dan memahami alur peristiwa secara kronologis, menilai sebab akibat dalam lingkup pikiran orang-orang setempat dan memperoleh penjelasan yang banyak dan bermanfaat.

Penelitian kualitatif dilakukan pada kondisi alamiah dan bersifat penemuan. Dalam penelitian kualitatif, peneliti adalah instrument kunci. Oleh karena itu peneliti harus memiliki bekal teori dan wawasan yang luas jadi bisa bertanya, menganalisis dan mengkonstruksi objek yang diteliti menjadi lebih jelas.

Pada penelitian ini peneliti menggunakan teknik pengumpulan data dengan cara sebagai berikut

1) Wawancara

Wawancara merupakan pertemuan dua orang untuk bertukar informasi dan ide melalui tanya jawab, sehingga dapat dikonstruksikan makna dalam suatu topik tertentu. Wawancara digunakan sebagai teknik pengumpulan data apabila peneliti ingin melakukan studi pendahuluan untuk menemukan permasalahan yang harus diteliti, tetapi juga apabila peneliti ingin mengetahui hal-hal dari responden yang lebih mendalam. (Sugiyono, 2016. Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D)

2) Observasi

Pengumpulan data dengan observasi langsung atau dengan pengamatan langsung adalah cara pengambilan data dengan menggunakan mata tanpa ada pertolongan alat standar lain untuk keperluan tersebut. Observasi adalah dasar semua ilmu pengetahuan. Para ilmuwan hanya dapat bekerja berdasarkan data, yaitu fakta mengenai dunia kenyataan yang diperoleh melalui observasi. (Sugiyono, 2016. Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D)

3) Dokumentasi

Metode ini digunakan untuk mengumpulkan data-data dengan jalan menyelidiki dokumen-dokumen yang sudah ada dan merupakan tempat untuk menyiapkan sejumlah data dan informasi. Teknik ini dilakukan peneliti dengan mengumpulkan dokumen tertulis maupun tidak tertulis dari lokasi penelitian yang berkaitan dengan pokok penelitian. Semuanya dapat mendukung data hasil wawancara dan observasi yang sudah dilakukan yang selanjutnya digunakan sebagai bahan penyusunan proposal. Dan instrumen yang digunakan oleh peneliti adalah dokumentasi yang berkaitan dengan fokus penelitian.

4. HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Bank Pembangunan Daerah Sulawesi Tenggara didirikan pada tanggal 02 Maret 1968 berdasarkan Surat Keputusan Dewan Perwakilan Rakyat Daerah Gotong Royong Provinsi Sulawesi Tenggara Nomor 34 Tahun 1968 tentang BPD dan mendapatkan izin operasional dari Menteri Keuangan No.D,15.6.1.18 tanggal 27 Januari 1970, yang kemudian telah diubah

dengan Perda No.1 tahun 1981 tanggal 22 Januari 1981, Perda No. 2 tahun 1988 tanggal 8 April 1988 dan Perda No.2 tahun 1993 tanggal 13 Februari 1993.

1. Visi

Menjadi Bank berdaya saing tinggi dan kuat di Sulawesi Tenggara.

2. Misi

1. Meningkatkan kemampuan bisnis dan pelayanan.

2. Meningkatkan ketahanan kelembagaan.

3. Meningkatkan kontribusi terhadap pembangunan daerah

Deskripsi Informan

Definisi informan adalah orang yang memberikan informasi, dengan pengertian ini maka informan dapat dikatakan sama dengan responden apabila memberikan keterangannya karena dipancing oleh peneliti. Adapun informan penelitian ini berjumlah 3 orang, yaitu Kepala Divisi UMUM, Kepala Divisi SDM, Customer Sevice, Teller,serta 5 orang Nasabah di Kantor Cabang Utama Bank Sultra.

Tabel. 1.3.Wawancara Karyawan Bank Sultra

No	Nama, Jabatan	Jabatan
1.	Mickel Mappatunru	Kepala Divisi UMUM
2.	Herman H. Ali	Kepala Divisi SDM
3.	Andi Amalia Kartika	Customer Service

Dalam rangka peningkatan kualitas dan pengetahuan SDM yang dimiliki, Bank Sultra rutin memberikan pelatihan kepada pegawai melalui daring (dalam jaringan) ataupun luring (luar jaringan). Selain itu Bank Sultra juga mengikutsertakan pegawai pada ujian sertifikasi untuk menunjang pengelolaan dan pengembangan kualitas SDM dengan ilmu/kompetensi dalam bidang teknis perbankan, non teknis, dan di bidang kepemimpinan.

Untuk informasi, Divisi SDM Bank Sultra juga telah menyelenggarakan berbagai pelatihan kepada para pegawai guna meningkatkan kualitas dan kompetensi pegawai secara konsisten dan berkesinambungan. Ada beberapa program pelatihan diadakan oleh pihak luar bank, dan biasanya pihak bank mendapat undangan oleh pihak penyelenggara untuk menghadiri pelatihan tersebut. Dan karyawan secara bergilir memperoleh kesempatan untuk mengikuti pelatihan tersebut tergantung dari tema yang akan disampaikan disesuaikan dengan jabatan atau pekerjaan dibidang masing-masing.

1. Wawancara bersama bapak Mickel Mappatunru selaku Kepala Divisi UMUM.

Beliau mengatakan bahwa kualitas pelayanan menjadi faktor yang sangat penting membentuk kepuasan nasabah, selain itu juga erat kaitannya dalam menciptakan keuntungan bagi pihak bank. Semakin berkualitas pelayanan yang diberikan maka kepuasan yang dirasakan oleh para nasabah akan semakin tinggi, sehingga dapat mewujudkan apa yang menjadi harapan dari pihak bank untuk mencapai strategi yang ditentukan, dan dapat mengembangkan mutu sumber daya manusianya. Seluruh petugas

security, teller, dan petugas customer service harus memberikan senyum dengan tulus, dan ramah kepada semua nasabah, memahami dan mengerti semua keluhan nasabah, memberikan informasi kepada nasabah dengan tepat, sehingga kualitas pelayanan yang baik kepada nasabah akan mampu meningkatkan kepercayaan terhadap Bank Sultra.

2. Wawancara bersama bapak Herman H. Ali selaku Kepala Divisi SDM.

Untuk meningkatkan keahlian/skill karyawan yang berkaitan dengan pekerjaan, Bank Sultra rutin memberikan pelatihan kepada pegawai melalui daring (dalam jaringan) ataupun luring (luar jaringan). Selain itu mengikutsertakan pegawai pada ujian sertifikasi untuk menunjang pengelolaan dan pengembangan kualitas SDM dalam bidang teknis perbankan, non teknis, dan bidang kepemimpinan. Karyawan yang telah mengikuti program pelatihan akan meningkatkan kinerja karyawan dalam melaksanakan tugas pekerjaannya, mendapat banyak pengetahuan dan keterampilan yang dimiliki, sehingga pada akhirnya akan meningkatkan kuantitas dan kualitas karyawan.

3. Wawancara bersama Customer Service.

Beliau mengatakan bahwa manfaat dari kegiatan pengembangan sumber daya manusia meningkatkan pemahaman tentang produk Bank Sultra, meningkatkan produktifitas, senantiasa mengembangkan diri sehingga bisa menghasilkan kinerja terbaik dan memberikan nilai tambah bagi Bank Sultra. Serta kegiatan dalam kegiatan pelatihan semua karyawan mempelajari keterampilan manajemen keuangan, meningkatkan kemampuan mengukur resiko, dan meningkatkan efisiensi dan efektivitas kerja. Sehingga Semua pelayanan terhadap nasabah Bank Sultra sudah sesuai dengan yang diharapkan nasabah, dan nasabah merasa puas atas pelayanan yang diberikan.

Berdasarkan hasil wawancara para responden, maka disimpulkan bahwa pelatihan dapat meningkatkan pengembangan sumber daya manusia yang berkualitas, menambah wawasan, meningkatkan produktivitas, keahlian, kemampuan, serta keterampilan karyawan dalam meningkatkan kualitas pelayanan, sehingga membuat para nasabah merasa senang dan puas atas pelayanan karyawan Bank Sultra.

Selanjutnya, dilakukan wawancara mendalam terhadap para nasabah. Penelitian dilakukan dengan jumlah nasabah sebanyak 5 orang yang menjadi sampel penelitian ini kemudian dikelompokkan menurut jenis kelamin, umur, dan lama menabung.

Tabel. 1.4.Wawancara Nasabah Bank Sultra

No	Nama Nasabah	Jenis Kelamin	Umur	Lama Menabung
1	Fitriani Hanapi, SE	Perempuan	29 Tahun	7 Tahun
2	Endrok Dianto Jaris katili, S.pd., Gr	Laki-laki	32 Tahun	7 Tahun
3	Hasnawati	Perempuan	51 Tahun	25 Tahun
4	Indaniyati Baharuddin	Perempuan	33 Tahun	6 Tahun
5	Rustam	Laki-laki	49 Tahun	23 Tahun

Berikut hasil wawancara dengan para nasabah, yaitu:

1. Ibu Fitriani Hanapi, beliau mengatakan bahwa Bank Sultra seluruh karyawannya berpenampilan bersih, rapih, dan memberikan pelayanan yang ramah dan sopan terhadap nasabah. Semua masalah bisa diselesaikan dengan cepat dan baik, serta pelayanan yang diberikan oleh customer service cukup memuaskan.
2. Bapak Endrok Dianto, beliau mengatakan bahwa mereka senang dan puas atas pelayanan petugas, sebab karyawan bersikap sangat sopan, tidak segan berbaur dengan nasabah, terampil, dan memiliki pengetahuan yang luas, sehingga mereka tidak ragu untuk menabung di Bank Sultra
3. Ibu Hasnawati, beliau mengatakan bahwa selama menabung dan mempercayakan uangnya kepada Bank Sultra, merasa sangat nyaman dan tidak pernah ada keluhan dan gangguan pada ATM, selain itu sistem keamanannya lebih ketat dan terjamin, sehingga terhindar dari bahaya pencurian.
4. Ibu Indaniyati Baharuddin, beliau mengatakan bahwa pegawai Bank Sultra selalu berpakaian rapih, kebersihan ruangnya selalu terjaga, keamanannya juga sangat perhatian terhadap nasabah yang datang, dan karyawannya selalu ramah atas keluhan para nasabah.
5. Bapak Rustam, beliau mengatakan bahwa merasa sangat puas pelayanan yang diberikan, cepat tanggap, sopan terhadap nasabah, selalu sesuai urutan tanpa membedakan para nasabah, serta semua keluhan dapat diselesaikan dengan baik hingga tuntas.

Berdasarkan hasil wawancara peneliti dengan para nasabah, diketahui bahwa seluruh karyawan memberikan pelayanan yang terbaik kepada nasabah, dengan cara membantu menyelesaikan masalahnya dengan cepat, sehingga para nasabah merasa puas atas pelayanan yang diberikan oleh karyawan Bank Sultra.

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan pada bab sebelumnya maka peneliti dapat menarik kesimpulan bahwa Bank Sultra Cabang Utama telah melakukan berbagai kegiatan pengembangan sumber daya manusia dengan baik, seperti pelatihan, seminar, sudah berjalan dengan baik dan mengalami peningkatan. Kegiatan tersebut memiliki banyak manfaat bagi para karyawan, antara lain meningkatkan produktivitas, profesionalisme, kemampuan, keterampilan, keahlian dan sebagainya. Semakin tinggi tingkat produktivitas karyawan, maka akan semakin meningkatkan kinerja karyawan, serta kualitas pelayanan yang diberikan kepada nasabah semakin meningkat dan dapat menciptakan loyalitas nasabah yang berkemungkinan besar bisa menarik nasabah baru.

DAFTAR PUSTAKA

- Afiyanti Y. Validitas dan Reliabilitas dalam Penelitian Kualitatif. J Keperawatan Indonesia. 2008.
- Andri Soemitra. *Bank dan Lembaga Keuangan Syariah*. Jakarta: Kencana, 2010.
- Chris Rowley, Keith Jackson, 2012, *Manajemen Sumber Daya Manusia*, The Key Concepts, Cetakan Kesatu, PT Rajagrafindo Persada, Jakarta.
- Dr. Ulber Silalahi, MA, *Metode Penelitian Sosial*, Bandung, 2012.
- Hasibuan, Malayu. 2009. *Manajemen Sumakselber Daya Manusia*. Edisi Revisi. Jakarta: Bumi Aksara.

- Milles dan Huberman, *Analisis Data Kualitatif*, Jakarta: Universitas Indonesia Press, 1992.
- Parasuraman, Valarie A. Zeithaml, and Leonard L. Berry. 1988. *Servqual: A Multiple-Item Scale for Measuring Consumer Perceptions of Service Quality*. *Journal of Retailing*, Volume 64.
- Priansa, Donni Juni. 2014. *Perencanaan dan Pengembangan Sumber Daya Manusia*. Bandung: Alfabeta.
- Price, Alan, 2011, *Human Resource Management*, Cengage Learning EMEA, USA.
- Sadili samsudin, *Manajemen Sumber Daya Manusia* (Bandung : Pustaka Setia, 2006)..
- Sondang P. Siagian, *Manajemen Sumber Daya Manusia*, (Jakarta: Cetakan Kedelapan Belas BUMI RAKSA, 2013).
- Sugiyono. 2016. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono. 2016. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono. *Metode Penelitian Kualitatif. Untuk Penelitian yang Bersifat: Eksploratif, Enterpretif, Interaktif, dan Konstruktif*. Bandung: Alfabeta; 2017.
- Tubagus Achmad Darajat, *Konsep Dasar Manajemen Personalia Masa Kini* (Bandung : PT 11. Refika Aditama, 2015).
- Masyar, A. (2011). *Masalah Pelayanan Publik di Indonesia dalam Perspektif Administrasi Publik*. Otoritas: *Jurnal Ilmu Pemerintahan*, Volume 1 (2).
- Tjiptono, Fandy 2006, *Manajemen Pelayanan Jasa*, Penerbit Andi, Yogyakarta
- Goetsch, D.L & Davis, S, 1994 *Introduction to Total Quality, Quality, Productivity, Competitiveness* , Englewood Cliffs, NJ, Prentice Hall International Inc
- Kasmir, 2005. *Pemasaran Bank*, Jakarta: Kencana.
- Malayu S.P. Hasibuan 2002. *Dasar-dasar Perbankan*, Jakarta : PT.Bumi Aksara