

PERAN STANDAR KOMPETENSI KARYAWAN SEBAGAI UPAYA MENINGKATKAN PELAYANAN PRIMA PADA BISNIS PERBANKAN DI INDONESIA

Kristiana Widiawati
Akademi Sekretari dan Manajemen Bina Insani Bekasi
avertiane@yahoo.com

Abstrak

Bisnis perbankan di Indonesia telah berkembang semakin pesat sehingga kebutuhan nasabah juga meningkat. Standar kompetensi karyawan sangat penting dalam dunia bisnis, tidak terkecuali pada bisnis perbankan. Standar kompetensi sangat mempengaruhi Pelayanan prima yang diberikan kepada nasabah. Pelayanan prima merupakan salah satu usaha dan strategi perbankan dalam memberikan pelayanan kepada nasabah atau pelanggan dengan harapan pelanggan merasa puas. Pelayanan prima merupakan faktor terpenting dalam merebut hati calon nasabah dan nasabah serta dilakukan oleh seluruh elemen sumber daya manusia yang ada di dalamnya dari tingkat pimpinan sampai karyawan lainnya sebagai bukti pendekatan kepada nasabah. Pihak perbankan harus menjaga dan mengelola pelayanan prima agar nasabah tetap loyal. Kurang maksimalnya pelayanan yang diberikan kepada nasabah menjadi konsekuensi yang dipengaruhi oleh standar kompetensi karyawan belum maksimal. Optimalisasi standar kompetensi karyawan harus disertai dengan tingkat pendidikan, *skill*, *experience*, dan *attitude behavior* yang dimiliki oleh karyawan. Beberapa usaha untuk peningkatan standar kompetensi karyawan dengan mengikuti pelatihan *soft competency*, mengikuti pelatihan standar penampilan, standar layanan, pengetahuan, keterampilan maupun *hard competency* bagi setiap karyawan.

Kata Kunci: Standar Kompetensi, Pelayanan Prima, *Soft Competency*, *Hard Competency*

PENDAHULUAN

Bisnis perbankan di Indonesia sangat pesat dan telah berkembang dengan sangat baik. Namun tidak sedikit bank-bank yang terpaksa harus ditutup, dilikuidasi atau dimerger untuk bisa bertahan. Banyaknya bisnis perbankan yang telah dinonaktifkan disebabkan karena manajemen perbankan sudah tidak sehat dan juga faktor kualitas pelayanan yang kurang prima. Bisnis Perbankan adalah salah satu bisnis di

bidang jasa keuangan yang mengedepankan pelayanan prima (*service excellent*).

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

Pelayanan prima akan dapat terjadi bila diimbangi dengan standar kompetensi sumber daya manusia yang ada. Sumber manusia adalah aset terpenting untuk insituti dalam hal ini bank itu sendiri. Kualitas SDM adalah faktor terpenting yang sangat diperhatikan. Hampir setiap bank memberikan pelatihan berkelanjutan untuk karyawan untuk peningkatan serta mengembangkan kompetensi mereka. SDM berkualitas dan didukung dan teknologi informasi yang baik merupakan faktor penentu pelayanan prima.

Standar kompetensi yang dimiliki oleh setiap karyawan di sebuah institusi khususnya di perbankan akan menentukan kualitas pelayanan prima pada bank tersebut. Standar kompetensi sangat menentukan pelaksanaan tugas dan tanggung jawab terhadap pelayanan yang diberikan kepada nasabah. Perlu menjadi perhatian yang serius dalam mengelola bisnis perbankan walaupun perkembangan yang sangat pesat, tetapi nasabah yang menentukan pilihannya. Bila bank tidak memiliki standar kompetensi karyawan dalam memberikan pelayanan prima (service excellent).

Dalam meningkatkan standar kompetensi karyawan untuk peningkatan kualitas pelayanan prima harus didukung oleh semua elemen, tetapi yang yang paling penting adalah bagaimana meningkatkan kompetensi karyawan

dalam menumbuhkan kemauan serta tugas dan tanggung jawab dalam memberikan pelayanan prima kepada nasabah. Setiap karyawan harus mau melakukan perubahan yang menyangkut sikap dan perilaku agar bisa diimplementasikan secara sempurna sesuai dengan harapan nasabah. Perlu adanya kebijakan dari pihak manajemen bank untuk mewujudkan standar kompetensi karyawan dan juga standar pelayanan prima.

KAJIAN PUSTAKA

Kompetensi Karyawan

Seperti dijelaskan Palan (2007:5) "*Competency* (kompetensi) yaitu deskripsi mengenai perilaku dan "*Competency*" (kecakapan) yang merupakan deskripsi tugas atau hasil pekerjaan. Prayitno & Suprpto (2002:2) mengatakan bahwa standar kompetensi adalah spesifikasi atau sesuatu yang dilakukan memuat persyaratan minimal yang harus dimiliki seseorang yang akan melakukan pekerjaan tertentu agar bersangkutan mempunyai kemampuan melaksanakan pekerjaan dengan hasil baik

Selain itu dijelaskan oleh Spencer dan Spencer dalam Palan (2007:6) bahwa kompetensi merujuk kepada karakteristik yang mendasari perilaku yang menggambarkan motif karakteristik pribadi (ciri khas) konsep diri nilai-nilai pengetahuan atau keahlian yang dibawa seseorang yang berkinerja unggul (*superior performance*) di tempat kerja.

Wahyudi dkk (2014:1058) menjelaskan pada penelitian sebelumnya bahwa kompetensi merupakan suatu kemampuan untuk melaksanakan suatu pekerjaan yang

dilandasi atas pengetahuan, kemampuan dan pemahaman serta didukung oleh sikap kerja yang dituntut oleh pekerjaan tersebut, dengan demikian kompetensi menunjukkan keterampilan dan pengetahuan yang dicirikan yang profesionalisme. Masih menurut Wahyudi dkk (2014:1055) pentingnya kompetensi pegawai di dalam suatu organisasi dipandang dapat mendukung peningkatan kinerja pegawai dan memberikan kontribusi dalam menentukan masa depan organisasi. Kompetensi merupakan bagian kepribadian yang mendalam dan melekat pada seseorang dengan perilaku yang dapat diprediksi pada berbagai keadaan dan tugas pekerjaan.

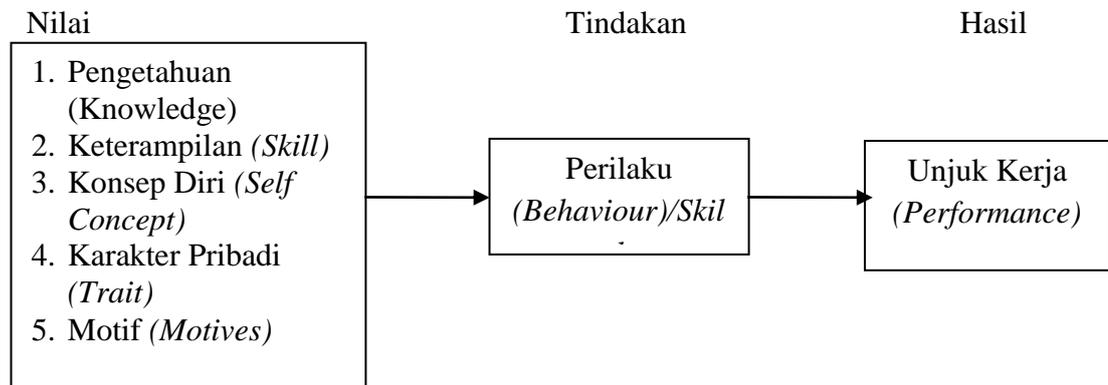
Spencer dan Spencer dalam Palan (2007:6) menjelaskan 5 (lima) karakteristik yang membentuk kompetensi seperti a. pengetahuan (*Knowlegde*); merujuk pada informasi dan hasil pembelajaran, b. keterampilan (*skill*) merujuk pada kemampuan seseorang untuk melakukan suatu kegiatan, c. konsep diri dan nilai-nilai (*self concept*); merujuk pada sikap nilai-nilai dan citra diri seseorang, seperti kepercayaan seseorang bahwa dia bisa berhasil dalam suatu situasi, d. karakteristik pribadi (*trait*); merujuk pada karakteristik fisik dan konsistensi tanggapan terhadap situasi atau informasi seperti pengendalian diri dan kemampuan untuk tetap tenang di bawah tekanan, e. motif (*motives*); merupakan emosi hasrat kebutuhan psikologis atau dorongan-dorongan lain yang memicu tindakan.

Spencer dalam Moeheriono (2009:3), menyatakan beberapa makna yang terkandung di dalamnya adalah sebagai berikut:

- a) Karakteristik dasar (*underlying characteristic*), kompetensi adalah bagian dari kepribadian yang mendalam dan melekat pada seseorang serta mempunyai perilaku yang mendalam dan melekat pada seseorang serta mempunyai perilaku yang dapat diprediksi pada berbagai keadaan tugas pekerjaan.
- b) Hubungan kausal (*causally related*), berarti kompetensi dapat menyebabkan atau digunakan untuk memprediksikan kinerja seseorang, artinya jika mempunyai kompetensi yang tinggi, maka akan mempunyai kinerja yang tinggi pula (sebagai akibat).
- c) Kriteria (*criteria referenced*), yang dijadikan sebagai acuan, bahwa kompetensi secara nyata akan memprediksikan seseorang dapat bekerja dengan baik, harus terukur dan spesifik atau terstandar.

Pengetahuan karyawan turut menentukan berhasil tidaknya pelaksanaan tugas yang dibebankan kepadanya, karyawan yang memiliki pengetahuan yang cukup bagus bisa membantu akan meningkatkan efisiensi perusahaan. Bagi karyawan yang belum mempunyai pengetahuan cukup sesuai kompetensi akan menghambat pekerjaan karyawan itu sendiri.

Gambar 1. Komponen Kompetensi



Sumber: Moehariono, 2009

Pelayanan Prima

Sakuntala (2010) menjelaskan bahwa pelanggan intern adalah orang-orang yang terlibat dalam perusahaan. Mereka semuanya harus mampu mengembangkan budaya pelayanan prima di lingkungan internal. Mereka harus saling memberi fasilitas, baik kepada semua karyawan, bawahan, maupun atasan, dengan tujuan untuk mendukung kelancaran proses produksi barang dan atau pembentukan jasa sehingga dapat menunjang kelangsungan perusahaan dalam rangka mewujudkan pelayanan prima bagi pelanggan eksternal. Pada penelitian sebelumnya menurut Fisqiyah dan Faidah (2014:125-126) menjelaskan bahwa Kualitas Pelayanan memiliki hubungan yang erat dengan kepuasan konsumen. Kualitas memberikan suatu dorongan konsumen untuk menjalin hubungan yang kuat dengan perusahaan, dalam jangka panjang ikatan ini memungkinkan perusahaan untuk memahami dengan seksama harapan konsumen serta kebutuhannya.

Vincent Gaspers dalam Maddy (2009:10) menyatakan bahwa kualitas pelayanan meliputi dimensi-dimensi sebagai berikut:

- a) Ketepatan waktu pelayanan berkaitan dengan waktu tunggu dan proses.
- b) Kualitas pelayanan berkaitan dengan akurasi atau ketepatan pelayanan.
- c) Kualitas pelayanan berkaitan dengan kesopanan dan keramahan tamahan pelaku bisnis.
- d) Kualitas pelayanan berkaitan dengan tanggung jawab dalam penanganan keluhan pelanggan.
- e) Kualitas pelayanan berkaitan dengan sedikit banyaknya petugas yang melayani serta fasilitas pendukung lainnya.
- f) Kualitas pelayanan berkaitan dengan lokasi, ruangan tempat pelayanan, tempat parkir, ketersediaan informasi dan petunjuk atau paduan lainnya.
- g) Kualitas pelayanan berhubungan dengan kondisi lingkungan, kebersihan, ruang tunggu, fasilitas musik, AC, alat komunikasi dan lain-lain

Menurut Barata (2004:31) menjelaskan bahwa pelayanan prima (*service excellent*) terdiri dari 6 (enam) unsur pokok, antara lain sebagai berikut:

- a. Kemampuan (*ability*)
Kemampuan (*ability*) adalah pengetahuan dan keterampilan tertentu yang mutlak diperlukan untuk menunjang program pelayanan prima, yang meliputi kemampuan dalam bidang kerja ditekuni.
- b. Sikap (*attitude*)
Sikap (*attitude*) adalah perilaku atau perangai yang harus ditonjolkan ketika menghadapi pelanggan.
- c. Penampilan (*appearance*)
Penampilan (*appearance*) adalah penampilan seseorang baik yang bersifat fisik daja maupun non fisik, mampu merefleksikan kepercayaan diri dan kredibilitas dari pihak lain.
- d. Perhatian (*attention*)
Perhatian (*attention*) adalah kepedulian penuh kepada pelanggan, baik yang berkaitan dengan perhatian akan kebutuhan dan keinginan pelanggan maupun pemahaman atas saran dan kritiknya.
- e. Tindakan (*action*)
Tindakan (*action*) adalah berbagai kegiatan nyata yang harus dilakukan dalam memberikan layanan kepada pelanggan,
- f. Tanggung Jawab (*accountability*)
Tanggung jawab (*accountability*) adalah suatu sikap keberpihakan kepada pelanggan sebagai suatu wujud kepedulian untuk menghindarkan atau meminimalkan kerugian atau ketidakpuasan pelanggan.

Pentingnya Pelayanan Prima

Pelayanan prima yang dilaksanakan oleh perusahaan terhadap para pelanggan, sangat penting untuk diperhatikan baik itu yang ditunjukkan untuk pelanggan intern yaitu sesama rekan sejawat maupun pelanggan ekstern yaitu pelanggan atau nasabah mempunyai peran penting dalam bisnis karena kelangsungan perusahaan sangat tergantung dari loyalitas para pelanggan kepada perusahaan. Pelayanan prima dibedakan sebagai berikut:

- a. Pelayanan Bagi Pelanggan Internal

Menurut Jumadi (2014: 28) pada penelitian menjelaskan bahwa “layanan internal merupakan layanan yang diberikan oleh pengelola kepada pelanggan internal (karyawan). Dimensi dalam layanan internal ini mencakup: *tangible, empathy, responsiveness, reliability dan assurance*”

Menurut Admin (2009) pelayanan prima yang baik di lingkungan internal dapat dijadikan tonggak dasar dalam mewujudkan pelayanan prima bagi lingkungan eksternal.

- b. Pelayanan Bagi Pelanggan Eksternal

Sementara menurut Admin (2009) berpendapat bahwa ketika perusahaan memberikan pelayanan prima kepada pelanggan eksternal, diharapkan ada peningkatan loyalitas pelanggan eksternal terhadap perusahaan, sehingga dari waktu ke waktu perusahaan akan mampu memelihara dan meningkatkan penjualan barang

atau jasa, dan sekaligus dapat meraih keuntungan sebagaimana yang diharapkan.

Tjiptono (2008) menjelaskan bahwa pelayanan prima mengandung tiga hal pokok yaitu adanya pendekatan sikap yang berkaitan dengan kepedulian kepada pelanggan, upaya melayani dengan tindakan yang terbaik dan tujuan untuk memuaskan pelanggan dengan berorientasi pada standar layanan tertentu.

Proses dan tahapan dalam pelayanan prima

Proses dan tahapan dalam pelayanan prima menurut Judiari (2010:106)

1. Pancarkan segenap sikap positif kepada orang lain atau pelanggan.
Langkahnya pancarkan sikap positif melalui sikap positif dengan penampilan fisik, bahasa tubuh, bunyi suara dan saat menggunakan alat bantu kantor.
2. Mengidentifikasi kebutuhan pelanggan.
Langkahnya adalah indentifikasi kebutuhan dasar manusia (pengertian), membaca kebutuhan pelanggan (perhatian), mengatur waktu

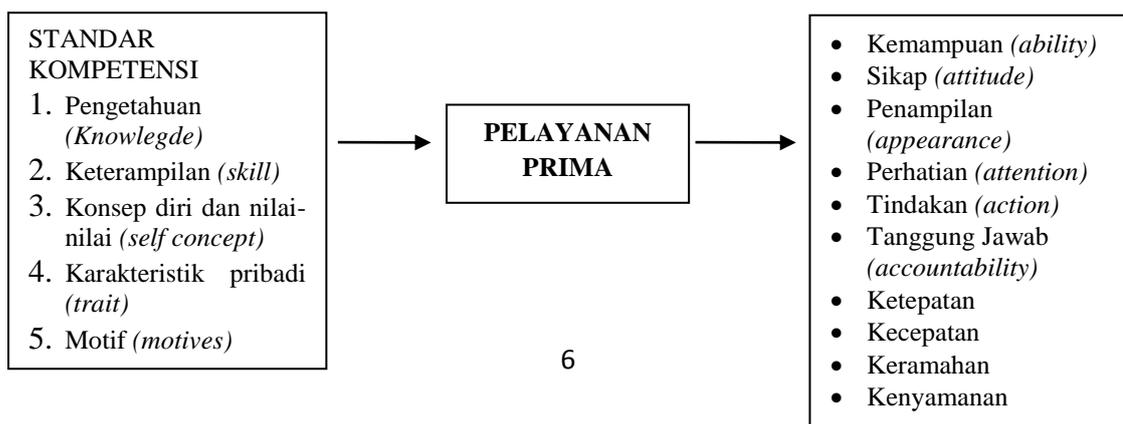
pelayanan (tepat waktu), situasi dan kondisi, kepekaan dan empati (mendengarkan).

3. Aplikasi diri pengidentifikasian kebutuhan pelanggan.
Langkahnya ambil inisiatif untuk memperluas tanggung jawab, berkomunikasi dengan jelas/asertif, pengertian, pelanggan disambut dengan baik, membantu mereka merasa penting, menciptakan lingkungan yang menyenangkan.
4. Ada pengakuan kepuasan dari pelanggan yang anda layani.
Langkahnya tuntaskan semua kebutuhan pelanggan, ambil langkah ekstra bagi pelayanan, dan beri sikap yang menjadikan pelanggan berada di pihak anda

Kerangka Berpikir

Melalui Kerangka Berpikir dapat digunakan untuk menjelaskan permasalahan. Kerangka berpikir juga digunakan untuk memahami identifikasi fokus yang menjadi obyek penelitian serta penentuan alat analisis data yang akan digunakan. Adapun kerangka pemikiran yang digunakan dalam penelitian dapat dilihat pada gambar berikut.

Gambar 2. Standar Kompetensi Sebagai Upaya Peningkatan Pelayanan Prima



METODE PENELITIAN

Penelitian ini dilakukan dengan menggunakan analisa secara kualitatif untuk mendapatkan suatu gambaran yang lebih mendalam terhadap suatu obyek penelitian yaitu mengkaji lebih dalam tentang standar kompetensi karyawan untuk peningkatan pelayanan prima. Menurut Sugiono (2009:15) metode penelitian kualitatif adalah metode penelitian yang berlandaskan pada filsafat post positifisme digunakan untuk meneliti pada kondisi obyek yang alamiah (sebagai lawannya adalah eksperimen) dimana peneliti adalah sebagai instrumen kunci, pengambilan sampel sumber data dilakukan secara *purposive* dan *snowbaal* teknik pengumpulan data dilakukan dengan triangulasi (gabungan) analisa data bersifat induktif/kualitatif dan hasil penelitian kualitatif lebih menekankan pada makna daripada generalisasi.

Penelitian dilakukan pada 2 (dua) bank yaitu PT Bank Mandiri (Persero) Tbk dan PT Bank Tabungan Pensiunan Nasional (BTPN), Tbk Cabang Bekasi, dengan menggunakan analisis kualitatif selain dapat mengungkapkan peristiwa-peristiwa nyata, juga dapat mengungkapkan nilai-nilai tersembunyi yang ada relevansinya Standar kompetensi karyawan dalam upaya peningkatan pelayanan prima pada bank PT Bank Mandiri (Persero) Tbk dan PT Bank Tabungan Pensiunan Nasional (BTPN) Tbk Cabang Bekasi.

Menurut Milles dan Huberman (2002:16) Analisis data kualitatif meliputi tiga langkah. Tiga

langkah tersebut meliputi beberapa hal seperti:

1. Reduksi Data.

Merupakan proses pemilihan, pemusatan perhatian pada penyederhanaan, pengabstrakan dan transformasi data “kasar” yang muncul dari catatan-catatan tertulis di lapangan. Data yang direduksi memberikan gambaran yang lebih tajam tentang hasil pengamatan, juga mempermudah peneliti untuk mencari kembali data yang diperoleh bila diperlukan. Reduksi data dapat pula membantu dalam memberikan kode kepada aspek-aspek tertentu.

2. Penyajian Data.

Dalam pelaksanaan penelitian, penyajian yang lebih baik merupakan suatu cara yang utama bagi analisis kualitatif yang valid. Penyajian data dalam penelitian melihat gambaran secara keseluruhan bagian-bagian tertentu dalam penelitian ini, harus diusahakan membuat berbagai macam matrik grafik, dan bagan. Semuanya dirancang guna menggabungkan informasi yang tersusun dalam suatu bentuk yang padu dan mudah.

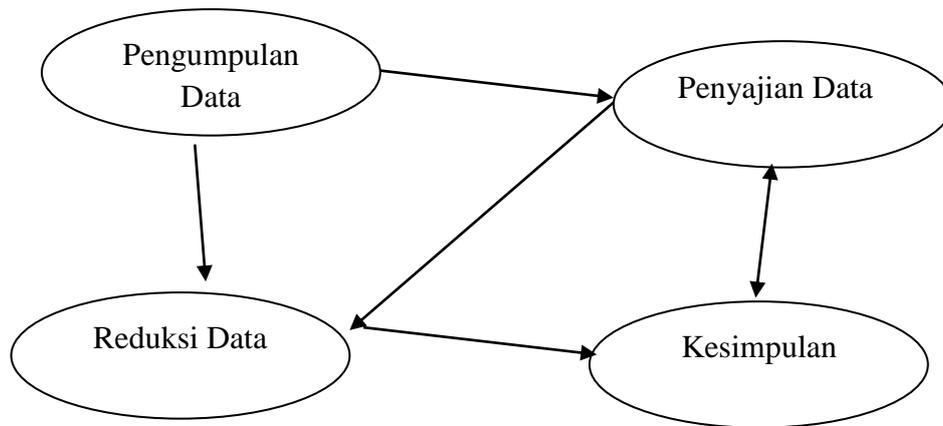
3. Menarik Kesimpulan/Verifikasi.

Sejak mulanya peneliti berusaha untuk mencari makna dan data yang dikumpulkannya, untuk mencari keteraturan, pola-pola, penjelasan, persamaan, hal-hal yang sering timbul, hipotesis, dan sebagainya. Jadi, dari data yang diperolehnya sejak mulanya mencoba mencari kesimpulan. Kesimpulan itu mula-mula masih sangat sementara, kabur, diragukan, akan tetapi dengan

bertambahnya data, maka kesimpulan itu lebih “grounded”. Jadi, kesimpulan senantiasa harus diverifikasi selama penelitian berlangsung. Verifikasi dapat singkat dengan mencari data baru, dapat pula mendalam bila penelitian dilakukan oleh satu tim untuk mencapai “inter subjective consensus” atau persetujuan bersama agar lebih menjamin

validitas. Tiga hal utama, yaitu reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan/verifikasi sebagai sesuatu yang jalin menjalin pada saat sebelum, selama dan sesudah pengumpulan data dalam bentuk yang sejajar, untuk membentuk wawasan umum yang disebut “analisis”. Tiga langkah dalam penelitian kualitatif dapat dilihat pada gambar berikut.

Gambar 3 Langkah Penelitian Kualitatif



Sumber: Miles dan Huberman (2002: 20)

BAHASAN UTAMA

Kompetensi Karyawan

Dari hasil penelitian dilakukan pada PT Bank Mandiri (Persero) Tbk Cabang Bekasi dan PT Bank Tabungan Pensiunan Nasional (BTPN), Tbk. Cabang Bekasi terkait dengan kompetensi karyawan bagian *Customer Service Officer* perlu adanya untuk memaksimalkan dan pengembangan kualitas karyawan. *Customer Service Officer* harus memiliki kemampuan melayani nasabah secara tepat dan cepat serta memiliki kemampuan berkomunikasi yang baik. Standar kompetensi pada bagian *Customer Service Officer* yang ditetapkan

tersebut bertujuan Agar karyawan benar-benar memiliki kemampuan yang dibutuhkan oleh pihak bank dan bisa bersaing dengan perusahaan bank lainnya. Standar kompetensi karyawan bank ditetapkan juga akan mampu menghadapi persaingan bisnis perbankan baik di dalam negeri maupun di luar negeri. Salah satu hal yang menjadi perhatian adalah menjaga kualitas layanan prima dan produknya adalah memiliki karyawan yang berkompeten memiliki standar kompetensi yang bisa meningkatkan omset dan jumlah nasabah dan membuat perusahaan menjadi kokoh. Standar kompetensi sangat penting, karena akan memudahkan karyawan

tersebut memberikan pelayanan yang prima dan kepuasan kepada nasabah dan bank tersebut akan bisa berkembang dan maju.

Standar kompetensi bagi seorang *Customer Service Officer* antara lain

1. Standar penampilan

Standar yang dibutuhkan untuk menumbuhkan kepercayaan nasabah kepada bank. Sehingga nasabah dapat terlayani dengan baik dan membuat puas sesuai dengan standar pelayanan prima. Standar penampilan meliputi standar berpakaian dan penampilan (berpakaian rapi/seragam, *good looking performance*). Standar penampilan juga membantu karyawan memiliki kepercayaan diri sehingga membangun *image* terhadap nasabah akan pelayanan yang diberikan serta menciptakan loyalitas nasabah kepada bank. Nasabah merupakan aset yang sangat berharga sehingga harus terus dipertahankan. Standar penampilan karyawan antara lain: wajar, rapi dalam berpakaian, selalu menerapkan 3 S & T (senyum, salam, sapa, terima kasih), bersikap optimis, berperilaku baik dan gesit, mendengarkan nasabah dengan baik & sopan, perhatian kepada nasabah, membantu nasabah sesuai ketentuan

2. Standar kebersihan dan kerapihan ruang kerja

Standar kebersihan dan kerapihan ruang kerja sangat mendukung pelayanan prima. Nasabah juga akan merasa puas bila mendapatkan pelayanan di ruang yang bersih dan rapi karena nasabah akan merasa aman,

nyaman dan senang. Bagi karyawan khususnya *Customer Service Officer* menjadi cerminan karakter dan sistem kerja karyawan tersebut.

3. Pengetahuan mengenai produk dan jasa perbankan

Bagi *Customer Service Officer* kemampuan dan pengetahuan tentang produk dan jasa perbankan harus dikuasai secara maksimal, sesuai dengan *jobdesk* dan fungsi jabatan yang diemban antara lain penguasaan tentang produk funding, jenis tabungan, giro, pinjaman, e-banking, dan sebagainya.

4. Standar komunikasi dengan nasabah

Kemampuan berkomunikasi adalah salah satu standar yang sangat penting agar komunikasi kepada nasabah agar membangun *image* positif dari nasabah kepada bank. Komunikasi yang baik memudahkan interaksi dengan nasabah.

5. Standar penanganan keluhan nasabah

Standar penanganan keluhan nasabah adalah standar yang ditetapkan untuk menerima keluhan atau uangkapan ketidakpuasan nasabah. *Customer Service Office* harus memperhatikan hal-hal seperti empati (*emphaty*), kecepatan memberikan tanggapan (*quick respon*), permintaan maaf (*apology*), kredibilitas (*credibility*), perhatian (*attentiveness*).

Selain kompetensi yang telah dijelaskan di atas, seorang perlu menjadi perhatian kembali bahwa standar kompetensi yang harus

dimiliki oleh *Customer Service Officer* antara lain:

1. Keterampilan manajemen dan akuntansi banyak dibutuhkan untuk staf back office)
2. Keterampilan matematika banyak dibutuhkan di bagian teller dan analisis kredit
3. Keterampilan dalam berkomunikasi bahasa asing
4. Kemampuan di bidang IT
5. Keterampilan pemecahan (problem solving)
6. Keterampilan dalam pengelolaan SDM

Kompetensi karyawan dalam rangka meningkatkan pelayanan prima dapat dilihat melalui 4 (empat) unsur, antara lain pengetahuan, kemampuan/ keterampilan, pemahaman, penampilan/sikap. Dari hasil penelitian menunjukkan bahwa kompetensi karyawan, secara nyata akan memprediksikan seseorang dapat bekerja dengan baik, harus terukur dan spesifik atau terstandar. Kompetensi berdasarkan hal tersebut merupakan sebuah karakteristik dasar seseorang yang mengindikasikan cara berpikir, bersikap, dan bertindak dalam memberikan pelayanan prima kepada pelanggan atau nasabah. Berikut merupakan kompetensi karyawan bagian *Customer Service Officer* pada PT Bank Mandiri (Persero) Tbk, Cabang Bekasi, dan PT Bank Tabungan Pensiunan Nasional (BTPN) Tbk. Cabang Bekasi, unuk meningkatkan kualitas pelayanan prima dapat dijelaskan sebagai berikut:

- a. Pengetahuan
Upaya yang dilakukan untuk meningkatkan pengetahuan karyawan *Customer Service*

Officer pada PT Bank Mandiri (Persero) Tbk, Cabang Bekasi, dan PT Bank Tabungan Pensiunan Nasional (BTPN) Tbk. Cabang Bekasi yaitu melalui pendidikan dan pelatihan sebagai upaya untuk pengembangan SDM. *Customer Service Officer* dibekali pengetahuan tentang dasar-dasar pelayanan yang sesuai dengan bidang pekerjaan yang akan dihadapinya, termasuk kemampuannya menguasai pengetahuan tentang segala sesuatu yang berhubungan dengan bank dan produk yang ditawarkan. Tujuan program ini adalah untuk menambah kemampuan karyawan dalam melaksanakan tugas atau pekerjaan agar lebih baik dan profesional dalam memberikan layanan prima kepada nasabah. Selain itu akan mampu membawa perubahan ke arah efektifitas dan efisiensi bagi bank. Karyawan yang memiliki pengetahuan baik akan merubah sikap mental dan perilaku serta membentuk kepribadian karyawan, agar dalam menjalankan tugas mampu menghindarkan diri dari praktek-praktek yang melanggar etika birokrasi. Karyawan yang memiliki pengetahuan akan memiliki legalitas sebagai modal kerja dalam rangka meningkatkan mutu pelayanan prima (service excellent).

- b. Kemampuan/Keterampilan
Upaya lain untuk meningkatkan kompetensi adalah dengan meningkatkan kemampuan adalah menunjukkan suatu

kompetensi yang dimiliki oleh karyawan dalam melaksanakan tugas atau pekerjaan yang dibebankan. Kemampuan karyawan berkaitan erat dengan kemampuan fisik dan mental yang dimiliki oleh seorang karyawan untuk melaksanakan pekerjaan. Seorang *Customer Service Officer* pada bank membutuhkan kemampuan karyawan untuk melaksanakan pekerjaan tersebut dengan baik. Kemampuan (*skill*) adalah sesuatu yang harus dimiliki oleh individu untuk melaksanakan tugas atau pekerjaan yang dibebankan kepadanya, misalnya standar perilaku karyawan agar memudahkan pekerjaan secara efektif dan efisien. Dari hasil penelitian menunjukkan bahwa kemampuan kerja karyawan pada bagian *Customer Service Officer* pada PT Bank Mandiri (Persero) Tbk, Cabang Bekasi, dan PT Bank Tabungan Pensiunan Nasional (BTPN) Tbk. Cabang Bekasi, telah menunjukkan kemampuan yang baik dalam memberikan pelayanan prima baik secara internal dan eksternal kepada nasabah.

c. Pemahaman

Pemahaman akan tugas dan tanggung jawab merupakan salah satu cara yang dapat mendorong perilaku seseorang *Customer Service Officer* dalam memahami bidang pekerjaannya. Pemahaman karyawan akan tugas dan pekerjaannya hendaknya mencerminkan keseimbangan antara tingkat kemampuan karyawan dengan tugas dan tanggung jawab pekerjaan, latar

belakang pendidikan dengan jenis pekerjaan.

d. Penampilan/Sikap

Sikap karyawan merupakan suatu bentuk perasaan senang-tidak senang, suka-tidak suka atau reaksi terhadap suatu rangsangan yang datang dari luar yaitu bagaimana menghadapi nasabah. Sikap karyawan pada bagian *Customer Service Officer* di kedua bank tersebut, sudah cukup menunjukkan sikap atau perilaku kerja yang dapat menunjang terciptanya pelayanan prima kepada pelanggan baik internal dan eksternal. Namun secara aplikatif sikap karyawan dalam memberikan pelayanan prima sudah memenuhi kualifikasi yang diinginkan perusahaan.

Pelayanan Prima (*Service Excellent*)

Pemberian pelayanan yang terbaik kepada para nasabah oleh bank memang sangat diperlukan untuk menjaga loyalitas nasabah dan kredibilitas bank dan untuk memenangkan persaingan global di bidang perbankan di Indonesia. Terkait dengan kualitas pelayanan prima (*service excellent*) pada bagian *Customer Service Officer* didukung sepenuhnya oleh seluruh elemen internal dan teknologi tiap bank, serta sinergi antara SDM dan juga proses bisnis dalam menciptakan pengalaman pelanggan. Kunci keberhasilan dalam memberikan pelayanan terbaik yang telah dilakukan oleh PT Bank Mandiri (Persero) Tbk, Cabang Bekasi, dan PT Bank Tabungan Pensiunan Nasional (BTPN) Tbk. Cabang Bekasi adalah dengan melakukan pengembangan sumber daya manusia

(SDM) dan teknologi informasi walaupun dengan mengeluarkan dana yang cukup besar, demi meningkatkan performa sistemnya. Kualitas SDM menjadi perhatian yang terpenting. Bank memberikan pelatihan berkelanjutan kepada seluruh karyawan untuk meningkatkan kompetensi mereka. SDM berkualitas dan teknologi informasi menjadi faktor penentu pelayanan prima (*service excellent*). Karyawan wajib melayani nasabah secara profesional dan menawarkan produk dan jasa yang sesuai dengan kebutuhan nasabah. Pihak bank berkomitmen untuk memberikan layanan prima kepada nasabah tanpa dipengaruhi oleh jumlah simpanan atau pinjaman nasabah, suku bangsa, agama, warna kulit, jenis kelamin, dan usia. Program pelayanan kepada nasabah merupakan upaya untuk memberikan pelayanan terbaik sehingga nasabah nyaman untuk melakukan transaksi dengan baik tersebut sehingga pada akhirnya akan tercipta nasabah yang loyal terhadap bank.

Dalam rangka meningkatkan pengetahuan, keterampilan, dan sikap kerja yang dibutuhkan dalam penerapan standar layanan di dalam lingkungan kerja di industri perbankan, pelayanan prima (*service excellent*), pada *Customer Service Officer* diperlukan persyaratan agar dapat dirasakan oleh setiap karyawan dalam memberikan pelayanan yaitu dengan memiliki standar dan kualitas kompetensi yang profesional, dengan demikian kualitas kompetensi profesionalisme menjadi sesuatu aspek penting dan wajar dalam setiap transaksi. Pelayanan prima (*service excellent*) adalah segala upaya terbaik

dan sempurna dari seseorang yang diwujudkan dalam bentuk memenuhi kebutuhan orang lain, sehingga orang tersebut merasa puas. Pelayanan prima adalah layanan yang bermutu tinggi, layanan yang istimewa yang terbaik dan layanan yang prima. Pelayanan Prima (*service excellent*) menggambarkan etos/budaya kerja pada bank suatu perusahaan/bank/organisasi dan karyawannya.

Program Pelatihan *Customer Service Ethics*

Program pelatihan *Customer Service Ethics* adalah program pelatihan yang rutin dan berkelanjutan yang dilakukan oleh pihak PT Bank Mandiri (Persero) Tbk, Cabang Bekasi, dan PT Bank Tabungan Pensiunan Nasional (BTPN) Tbk. Cabang Bekasi. Etika dalam pada bisnis perbankan sangat penting karena etika merupakan prinsip moral yang mengatur atau mempengaruhi perilaku seseorang. Dengan etika bisnis perusahaan dapat bekerja dengan *stakeholder* dan membangun sebuah komunitas yang berorientasi untuk peningkatan kepada pelayanan prima (*service excellent*). Selain itu akan menciptakan kepercayaan dan merubah mindset *stakeholder* kepada pihak bank serta meningkatkan reputasi dan kredibilitas perusahaan khususnya pada bisnis perbankan. Penerapan etika pelayanan merupakan perilaku dalam memberikan pelayanan yang etis sesuai janji dan komitmen. Perilaku pelayanan yang dipengaruhi oleh kejujuran, emosi baik, kepercayaan diri, tanggung jawab, kepatuhan pada kode etik pelayanan, dan integritas diri untuk pelayanan berkualitas,

akan menghasilkan kualitas etika pelayanan yang sempurna.

Pelayanan pelanggan yang etis mencerminkan bagaimana perusahaan berurusan dengan pelanggan melalui tata kelola bisnis yang sehat dan berbudaya, budaya pelayanan, nilai-nilai kerja, kebijakan, dan etos kerja yang diharapkan untuk menjadi perilaku pelayanan yang etis. Mengembangkan lingkungan kerja yang berorientasi kepada pelayanan yang etis, untuk pelanggan eksternal dan internal, merupakan keunggulan yang akan membuat perusahaan selalu sukses di *Customer Service Officer*. Prinsip dan nilai yang menggambarkan standar perilaku pelayanan yang etis; akan menghasilkan perilaku *customer service* yang fokus pada kebutuhan pelanggan melalui perilaku yang profesional, sabar, tenang, jujur, hormat, berintegritas, terpercaya, dan patuh pada panduan kode etik pelayanan perusahaan.

Program *customer service ethics* ini akan membantu peserta untuk berperilaku dengan cara kerja yang profesional dan etis dalam lingkungan tempat kerja dan pelayanan bisnis perusahaan. Peserta akan dapat merawat pelanggan melalui pelayanan sempurna yang etis dan berkualitas, seperti memberikan pelayanan prima melalui sikap baik dan pengetahuan etika yang sempurna, menerima dan memuaskan harapan pelanggan, dan menerapkan prinsip-prinsip pelayanan yang patuh pada etika bisnis dan kode etik pelayanan.

Pada dasarnya program pelatihan *customer service ethics* berangkat dari sebuah latar belakang

bahwa setiap karyawan yang berada pada bidang pelayanan harus memahami dan menguasai keterampilan etika pelayanan agar dapat memberikan pelayanan sempurna kepada pelanggan. *Customer Service Officer* adalah jenis pekerjaan yang membutuhkan banyak interaksi dengan pelanggan sehingga wajib memiliki sikap yang beretika terhadap pekerjaan dan terhadap pelanggan.

Tujuan Pelatihan

1. Agar karyawan mampu bekerja dengan standar etika dan profesionalisme tertinggi.
2. Agar karyawan mampu bekerja untuk mencapai tingkat kinerja tertinggi.
3. Agar karyawan mampu memenuhi prinsip-prinsip pelayanan berkualitas.
4. Agar karyawan mampu memberikan pelayanan kualitas tinggi.
5. Bekerja secara objektif melalui kompetensi dan perilaku profesional yang berstandarkan nilai-nilai budaya kerja yang etis.
6. Agar karyawan menguasai teknik dan strategi etika pelayanan sempurna.
7. Agar karyawan mampu mengoptimalkan kepribadian diri untuk memberikan pelayanan beretika tinggi.

KESIMPULAN DAN SARAN

Kesimpulan

Dari hasil penelitian dan pembahasan yang telah diulas di atas maka dapat ditarik sebuah kesimpulan sebagai berikut:

1. Standar kompetensi karyawan merupakan suatu kemampuan

untuk melaksanakan atau melakukan suatu pekerjaan yang dilandasi atas pengetahuan, kemampuan dan pemahaman serta didukung oleh sikap kerja yang dituntut oleh pekerjaan tersebut. Dengan demikian, kompetensi menunjukkan keterampilan dan pengetahuan yang dicirikan oleh profesionalisme

2. Standar kompetensi sangat penting, karena akan memudahkan karyawan tersebut memberikan pelayanan yang prima dan kepuasan kepada nasabah dan bank tersebut akan bisa berkembang serta mampu memenangkan persaingan bisnis perbankan.
3. Standar kompetensi bagi seorang *Customer Service Officer* antara lain standar penampilan, standar kebersihan dan kerapian ruang kerja, pengetahuan mengenai produk dan jasa perbankan, standar komunikasi dengan nasabah, dan standar penanganan keluhan nasabah.
4. Kunci keberhasilan dalam memberikan pelayanan terbaik yang telah dilakukan oleh PT Bank Mandiri (Persero) Tbk, Cabang Bekasi, dan PT Bank Tabungan Pensiunan Nasional (BTPN) Tbk. Cabang Bekasi adalah dengan melakukan pengembangan sumber daya manusia (SDM) dan teknologi informasi walaupun dengan mengeluarkan dana yang cukup besar, demi meningkatkan

performa sistemnya. Kualitas SDM menjadi perhatian yang terpenting. Bank memberikan pelatihan berkelanjutan kepada seluruh karyawan untuk meningkatkan kompetensi mereka. SDM berkualitas dan teknologi informasi menjadi faktor penentu pelayanan prima (service excellent).

5. Penerapan etika pelayanan merupakan perilaku dalam memberikan pelayanan yang etis sesuai janji dan komitmen. Perilaku pelayanan yang dipengaruhi oleh kejujuran, emosi baik, kepercayaan diri, tanggung jawab, kepatuhan pada kode etik pelayanan, dan integritas diri untuk pelayanan berkualitas, akan menghasilkan kualitas etika pelayanan yang sempurna.

Saran

Berdasar dari kesimpulan yang telah diuraikan maka beberapa saran yang bisa diberikan adalah agar PT Bank Mandiri (Persero) Tbk, Cabang Bekasi, dan PT Bank Tabungan Pensiunan Nasional (BTPN) Tbk. Cabang Bekasi terus mempertahankan standar kompetensi karyawan serta melakukan program pendidikan dan pelatihan berkelanjutan secara optimal untuk meningkatkan keterampilan dan keahlian sehingga kualitas SDM semakin profesional dalam memberikan layanan prima serta mampu bersaing dalam bisnis perbankan di Indonesia.

DAFTAR PUSTAKA

- Admin. 2009. *Pelayanan Prima untuk Pelanggan*. Online: <http://:Journalskripsi.com>. (diakses pada 21 Mei 2016)
- Barata, Ateb Adya, 2004. *Dasar-Dasar Pelayanan Prima*. PT. Elek Mediakomputindo. Jakarta.
- Fisqiyah, Siti Na'imatul, Faidah, Mutimmatul, 2014. *Penerapan Standar Operation Prosedure (SOP) dan Layanan Prima Perawatan Tubuh Dengan Lulur Tradisional Terhadap Kepuasan Konsumen Di House of Annisa Salon Muslimah Tuban*. e- Journal. Volume 03 Nomer 01 Tahun 2014, Edisi Yudisium Periode Februari 2014, hal 125 – 126
- Judiari, Josina, 2010. *Psikologi Konsumen*. Buku Ajar (tidak dipublikasikan)
- Jumadi, 2014. *Pengaruh Pemasaran Internal Dan Kulaitas Layanan Internal Terhadap Kepuasan Pelanggan Internal (Studi Pada Industri Kepariwisataa di Daerah Istimewa Studi Pada Industri Kepariwisataa di Daerah Istimewa Yogyakarta)*. Jurnal Ekonomi dan Bisnis Volume XVII No. 3, Desember 2014 ISSN 1979 -6471.
- Maddy, Khairul, 2009. *Hakikat dan Pengertian Pelayanan Prima*. Chama Digit. Jakarta.
- Miles, Matthew B. and A. Michael Huberman, 2002. *Analisis Data Kualitatif*. Cetakan I. UI Press. Jakarta.
- Moehersono, 2009. *Pengukuran Kinerja Berbasis Kompetensi: Competency Based Human Resources Management*. Ghalia. Indonesia. Jakarta.
- Prayitno, Widodo dan Suprpto, 2002. *Standarisasi Kompetensi Pegawai Negeri Sipil Menuju Era Globalisasi Global*. Seri Kertas Kerja Volume II Nomor 05, Pusat Penelitian dan Pengembangan BKN, Jakarta
- R. Palan. 2007. *Competency Management*. PPM Indonesia. Jakarta.
- Sakuntala, Margareth, 2010, Meraih Kepuasan dan Loyalitas Pelanggan melalui *Customer Care Excellence (2)*. On-line; <http://:Managementfile.com> (diakses pada 6 Juni 2016)
- Sugiyono, 2009, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R & D*. CV. Alfabeta. Bandung.
- Wahyudi, Firman. dkk. 2014. *Peran Kompetensi Dalam Meningkatkan Kinerja Pegawai Bagian Sosial Sekretariat Daerah Kabupaten Kutai Timur*. eJournal Administrative Reform. 2014 2 (1): 1047- Offset1060. ISSN 2337-7637. ar.min.fisip.unmul.ac.id
- Tjiptono, Fandi, 2008. *Service Management: Mewujudkan Layanan Prima*. Andi. Yogyakarta.
- www.bankmandiri.co.id (diakses pada tgl 6 Juni 2016)
- www.swa.co.id/swa/business (diakses pada tgl 6 Juni 2016)
- www.btpn.com (diakses pada tanggal 10 Juni 2016)