

## PENGARUH KOMPETENSI SUMBER DAYA MANUSIA TERHADAP KINERJA KARYAWAN

<sup>1</sup>Javerson Simamora, <sup>2</sup>Mega Sanjaya, <sup>3</sup>Darwan Tanady

<sup>1</sup>Politeknik Unggulan Cipta Mandiri, <sup>2</sup>Institut Bisnis Informasi Teknologi dan Bisnis,

<sup>3</sup>Universitas Wirahusada

Email Korespondensi : javersonsimamora2023@gmail.com

### ABSTRAK

Setiap perusahaan dibentuk untuk mencapai tujuan tertentu, dan apabila tercapai barulah dapat dikatakan berhasil. Untuk mencapai keberhasilan, diperlukan sumber daya manusia yang kompeten. Dengan demikian, kompetensi menjadi sangat berguna untuk membantu organisasi meningkatkan kinerjanya. Kompetensi sangat diperlukan dalam setiap proses sumber daya manusia. Sumber Daya Manusia yang berbasis kompetensi dapat meningkatkan kapasitas dan membangun pondasi perusahaan karena apabila orang-orang yang bekerja dalam organisasi memiliki kompetensi yang tepat sesuai dengan tuntutan pekerjaannya, maka dia akan mampu baik dari segi pengetahuan, keterampilan maupun mental serta karakter produktifnya. Dari latar belakang tersebut peneliti mengemukakan pertanyaan yaitu “Bagaimana pengaruh kompetensi sumber daya manusia terhadap kinerja karyawan pada Jenis penelitian ini termasuk penelitian lapangan. Penelitian ini bersifat deskriptif, karena penelitian ini berupaya mengumpulkan fakta yang ada, penelitian terfokus pada usaha mengungkapkan suatu masalah dan keadaan sebagaimana adanya, yang diteliti dan dipelajari sebagai sesuatu yang utuh. Teknik pengumpulan yang digunakan adalah teknik wawancara dan dokumentasi. Sedangkan analisis data dilakukan menggunakan data-data yang diperoleh dalam bentuk uraian-uraian kemudian data tersebut dianalisa menggunakan cara berfikir induktif. Hasil dari penelitian yang didapat bahwa kompetensi memang mempengaruhi kinerja para karyawan. Semakin meningkatnya kinerja karyawan dan semakin lama ia bekerja pada perusahaan, pengetahuan karyawan juga harus semakin ditingkatkan dengan mengadakan pengembangan dan pelatihan karyawan. Semakin meningkatnya keterampilan maka akan mampu meningkatkan kinerja karyawan, sehingga membentuk kinerja yang lebih bagus lagi terhadap perusahaan. Semakin karyawan memiliki sikap kerja yang mendukung pencapaian tujuan perusahaan, maka secara otomatis kinerja karyawan akan meningkat.

**Kata Kunci :** *kompetensi, kinerja karyawan*

### PENDAHULUAN

Setiap perusahaan dibentuk untuk mencapai tujuan tertentu, dan apabila tercapai barulah dapat dikatakan berhasil. Untuk mencapai keberhasilan, diperlukan sumber daya manusia yang kompeten. Dengan demikian, kompetensi menjadi sangat berguna untuk membantu organisasi meningkatkan kinerjanya. Kompetensi sangat diperlukan dalam setiap proses sumber daya manusia. Sumber Daya Manusia yang berbasis kompetensi dapat meningkatkan kapasitas dan membangun pondasi perusahaan karena apabila orang-orang yang bekerja dalam organisasi memiliki kompetensi yang tepat sesuai dengan tuntutan pekerjaannya, maka dia akan mampu baik dari

segi pengetahuan, keterampilan maupun mental serta karakter produktifnya. Kompetensi merupakan suatu kemampuan untuk melaksanakan atau melakukan suatu pekerjaan atau tugas yang dilandasi atas keterampilan dan pengetahuan serta didukung oleh sikap kerja yang dituntut oleh pekerjaan tersebut. Dengan demikian, kompetensi menunjukkan keterampilan dan pengetahuan yang dicirikan oleh profesionalisme dalam suatu bidang tertentu sebagai sesuatu yang terpenting atau sebagai unggulan bidang tersebut. Pengembangan SDM berbasis kompetensi dilakukan agar dapat memberikan hasil yang sesuai dengan tujuan dan sasaran organisasi dengan standar kinerja yang telah ditetapkan.

Kompetensi menyangkut kewenangan setiap individu untuk melakukan tugas atau mengambil keputusan sesuai dengan perannya dalam organisasi yang relevan dengan keahlian, pengetahuan, dan kemampuan yang dimiliki. Kompetensi yang dimiliki karyawan secara individual harus mampu mendukung pelaksanaan strategi organisasi dan mampu mendukung setiap perubahan yang dilakukan manajemen, dengan kata lain kompetensi yang dimiliki individual dapat mendukung sistem kerja berdasarkan tim.

Penentuan tingkat kompetensi yang berbasis SDM dibutuhkan agar dapat mengetahui tingkat prestasi atau kinerja yang diharapkan untuk kategori baik atau rata-rata. Penentuan kompetensi yang dibutuhkan tentunya akan dapat dijadikan sebagai dasar bagi evaluasi kinerja kerja. Kompetensi selalu mengandung maksud atau tujuan, yang merupakan dorongan motif atau trait yang menyebabkan suatu tindakan atau memperoleh suatu hasil yakni kinerja karyawan.

Semakin kompetitifnya persaingan saat ini menuntut perusahaan untuk dapat meningkatkan kinerja karyawan dalam memenuhi kebutuhan akan pelayanan yang bermutu tinggi. Sehingga, perusahaan tersebut dapat bersaing. Salah satu aspek yang dapat menunjang keberhasilan karyawan dalam mencapai kesuksesan bekerja adalah kompetensi. Hal ini didukung oleh pendapat Wibowo yang menyatakan bahwa kompetensi menjadi sangat berguna untuk membantu organisasi menciptakan budaya kinerja tinggi, selain itu kompetensi merupakan karakteristik individu yang mendasari kinerja atau perilaku di tempat kerja. Kompetensi karyawan dapat memberikan hasil yang sesuai dengan tujuan dan sasaran lembaga dengan standar kinerja yang telah ditetapkan. Kompetensi menyangkut kewenangan setiap individu untuk melakukan tugas atau mengambil keputusan sesuai dengan perannya dalam lembaga yang relevan dengan keahlian, pengetahuan dan kemampuan yang dimiliki.

## TINJAUAN TEORI

### Kompetensi Sumber Daya Manusia

Menurut Sulistyowati (2021) SDM merupakan manusia yang dipekerjakan di sebuah instansi sebagai penggerak, pemikir dan

perencana untuk mencapai tujuan organisasi. Wibowo (2017) menyatakan bahwa sumber daya manusia merupakan suatu perencanaan pengorganisasian, pengkoordinasian, pelaksanaan, dan pemisahan tenaga kerja dalam rangka tercapainya tujuan organisasi. Berdasarkan referensi dari penelitian terdahulu dapat disimpulkan bahwa sumber daya manusia merupakan manusia yang dipekerjakan di sebuah organisasi sebagai pelopor, pemikir, serta perencana untuk mencapai tujuan organisasi.

Pengertian kompetensi Menurut Wibowo (2013) adalah tingkat keterampilan, pengetahuan, dan tingkah laku yang dimiliki oleh individu untuk melakukan tugasnya dalam organisasi. Sedangkan Sudiarti (2020) mengungkapkan jika Kompetensi sumber daya manusia adalah kemampuan yang dimiliki seseorang berhubungan dengan pengetahuan, keterampilan, dan karakteristik kepribadian yang mempengaruhi secara langsung terhadap kinerja yang dapat mencapai tujuan yang diinginkan. Jadi secara umum, kompetensi sumber daya manusia adalah tingkat kemampuan dan pengetahuan yang dimiliki oleh seseorang guna melakukan suatu kegiatan dalam rangka untuk memenuhi kebutuhannya. Semakin tinggi kemampuan dan pengetahuannya, maka semakin tinggi juga kualitas kompetensi sumber daya manusianya.

### Macam-macam Kompetensi Sumber Daya Manusia

Michael Zwell sebagaimana dikutip oleh Wibowo (2013) memberikan lima macam kompetensi, yang terdiri dari:

- a) Task achievement merupakan kategori kompetensi yang berhubungan dengan kinerja baik. Kompetensi yang berkaitan dengan Task achievement ditunjukkan oleh: orientasi pada hasil, mengelola kinerja, mempengaruhi inisiatif, efisiensi produksi, fleksibilitas, inovasi, peduli pada kualitas, perbaikan berkelanjutan, dan keahlian teknis
- b) Relationship merupakan kategori kompetensi yang berhubungan dengan komunikasi dan bekerja baik dengan orang lain dan memuaskan kebutuhannya. Kompetensi yang berhubungan dengan Relationship meliputi kerjasama, orientasi pada pelayanan, kepedulian antar pribadi, kecerdasan organisasional, membangun hubungan, penyelesaian konflik, perhatian

- pada komunikasi dan sensitivitas lintas budaya.
- c) Personal attribute merupakan kompetensi intrinsik individu dan menghubungkan bagaimana orang berfikir, merasa, belajar, dan berkembang. Personal attribute merupakan kompetensi yang meliputi: integritas dan kejujuran, pengembangan diri, ketegasan, kualitas keputusan, manajemen stress, berpikir analitis, dan berpikir konseptual.
  - d) Managerial merupakan kompetensi yang secara spesifik berkaitan dengan pengelolaan, pengawasan dan mengembangkan orang. Kompetensi manajerial berupa: memotivasi, memberdayakan, dan mengembangkan orang lain.
  - e) Leadership merupakan kompetensi yang berhubungan dengan memimpin organisasi dan orang untuk mencapai maksud, visi, dan tujuan organisasi. Kompetensi berkenaan dengan leadership meliputi: kepemimpinan visioner, berpikir strategis, orientasi kewirausahaan, manajemen perubahan, membangun komitmen organisasional, membangun focus dan maksud, dasar-dasar, dan nilai-nilai.

### **Pengertian Kinerja Karyawan**

Kinerja merujuk pengertian sebagai perilaku merupakan seperangkat perilaku yang relevan dengan tujuan organisasi atau unit organisasi tempat orang bekerja. Kinerja merupakan sinonim dengan perilaku. Kinerja adalah sesuatu yang secara actual orang kerjakan dan dapat diobservasi, kinerja mencakup tindakan-tindakan dan perilaku yang relevan dengan tujuan organisasi, kinerja bukan konsekuensi atau hasil tindakan, melainkan tindakan itu sendiri. Sedarmayanti (2017, p.285), kinerja adalah hasil dari suatu interaksi yang menyanggung dan diperkirakan sepanjang jangka waktu tertentu dengan mempertimbangkan persyaratan atau pengaturan yang telah ditentukan sebelumnya”.

### **Penilaian Kinerja Karyawan**

Tujuan penilaian kinerja Veithzal Rivai Dkk (2015, p.408), mengemukakan bahwa suatu perusahaan melakukan penilaian kinerja didasarkan pada dua alasan pokok, yaitu dua faktor yang mempengaruhi kinerja yaitu, manajer memerlukan evaluasi terhadap kinerja dimasa yang akan datang serta manajer

memerlukan alat untuk membantu karyawan memperbaiki kinerja, merencanakan pekerjaan dan memperkuat kualitas hubungan yang bersangkutan dengan karyawan. Berdasarkan uraian tersebut, tujuan penilaian kinerja pada dasarnya meliputi : Untuk mengetahui tingkat prestasi karyawan selama ini

1. Pemberian imbalan yang serasi
2. Mendorong pertanggung jawaban dari perusahaan
3. Untuk membedakan antara karyawan satu dengan yang lain
4. Pengembangan SDM yang meliputi, penugasan kembali, promosi, kenaikan jabatan, dan pelatihan
5. Meningkatkan motivasi kerja
6. Meningkatkan etos kerja
7. Memperkuat hubungan antara karyawan dengan supervisor melalui diskusi melalui diskusi tentang kemajuan pekerjaan
8. Sebagai alat untuk memperoleh umpan balik dari karyawan untuk memperbaiki desain pekerjaan
9. Riset seleksi sebagai kriteria / efektivitas
10. Sebagai salah satu sumber informasi untuk perencanaan SDM
11. Membantu menempatkan karyawan dengan pekerjaan yang sesuai
12. Sebagai sumber informasi untuk pengambilan keputusan yang berkaitan dengan gaji
13. Sebagai penyaluran keluhan yang berkaitan dengan masalah pribadi maupun pekerjaan
14. Sebagai alat untuk menjaga tingkat kinerja
15. Sebagai alat untuk membantu dan mendorong karyawan untuk mengambil inisiatif I
16. Untuk mengetahui efektivitas kebijakan SDM
17. Mengidentifikasi dan menghilangkan hambatan-hambatan agar kinerja menjadi baik
18. Mengembangkan dan menetapkan kompensasi pekerjaan
19. Pemutusan hubungan kerja, pemberian sanksi maupun hadiah.

### **METODOLOGI PENELITIAN**

#### **Jenis dan Sifat Penelitian**

1. Jenis Penelitian Jenis penelitian ini adalah penelitian Field Research atau disebut dengan penelitian lapangan, dimana

penelitian lapangan adalah suatu penelitian yang dilakukan di lokasi penelitian, suatu tempat yang dipilih sebagai lokasi untuk menyelidiki gejala obyektif sebagaimana terjadinya di lokasi tersebut

2. Sifat Penelitian Sifat penelitian yang digunakan oleh peneliti adalah deskriptif kualitatif. Penelitian deskriptif mempelajari masalah- masalah dalam masyarakat, serta tata cara berlaku dalam masyarakat serta situasi-situasi tertentu, termasuk tentang hubungan, kegiatan- kegiatan, sikap- sikap, pandangan- pandangan serta proses- proses yang sedang berlangsung dan pengaruh- pengaruh dari fenomena. Penelitian deskriptif kualitatif ini berupa keterangan- keterangan bukan berupa angka atau hitungan. Artinya, didalam penelitian ini berusaha mengungkap secara keseluruhan tentang bagaimana pengaruh kompetensi SDM terhadap kinerja karyawan BPR Bank Talabumi Sunggal – Medan

#### **Sumber Data**

1. Data Primer Data primer merupakan data yang didapat dari sumber pertama baik dari individu atau perseorangan seperti hasil dari wawancara atau hasil dari pengisian kuesioner yang biasa dilakukan oleh peneliti. Adapun yang menjadi sumber data primer dalam penelitian ini yaitu Manager dan karyawan di BPR Bank Talabumi Sunggal – Medan.
2. Sumber data sekunder adalah subyek yang memberikan informasi atau data penelitian yang dibutuhkan melalui bahan bacaan. Sumber sumber sekunder terdiri atas berbagai macam, dari surat- surat pribadi, kitab harian, notula rapat perkumpulan, sampai dokumen- dokumen resmi dari berbagai instansi pemerintah. Sumber data sekunder ini merupakan bahan- bahan atau data yang menjadi pelengkap atau penunjang dari sumber data primer.

#### **Teknik Pengumpulan Data**

1. Wawancara adalah teknik pengumpulan data melalui proses tanya jawab lisan yang berlangsung satu arah, artinya pertanyaan datang dari pihak yang mewawancarai dan jawaban diberikan oleh yang diwawancarai. Ada tiga jenis teknik wawancara yaitu wawancara terstruktur, wawancara semi struktur, dan wawancara tak terstruktur. Dari

ketiga jenis tersebut, peneliti menggunakan teknik wawancara semi struktur dalam mengajukan pertanyaan kepada informan. Wawancara semi struktur adalah wawancara yang dalam pelaksanaannya lebih bebas dengan tujuan menemukan permasalahan secara lebih terbuka, dimana pihak yang diajak wawancara diminta pendapat dan ideidenya. Dalam melakukan wawancara peneliti perlu mendengarkan secara teliti dan mencatat apa yang dikemukakan oleh informan.

2. Teknik dokumentasi digunakan untuk mengumpulkan data berupa data- data tertulis yang mengandung keterangan dan penjelasan serta pemikiran tentang fenomena yang masih aktual dan sesuai dengan masalah penelitian. Metode dokumentasi ini adalah kumpulan sejumlah besar fakta dan data yang tersimpan dalam bahan yang berbentuk surat, catatan harian, cendra mata, laporan, artefak, dan foto. Metode penelitian ini digunakan untuk memperoleh bukti praktek kerjasama dan lain sebagainya guna menunjang dari data yang diperoleh melalui wawancara.

#### **Teknik Analisis Data**

Teknis analisis data yang dipakai dalam penelitian ini adalah metode kualitatif lapangan, karena data yang diperoleh merupakan keterangan dalam uraian. Analisis data didalam penelitian kualitatif adalah proses mensistematisasikan apa yang sedang diteliti dan mengatur hasil wawancara seperti apa yang sedang diteliti dan mengatur hasil wawancara seperti apa yang dilakukan dan dipahami dan agar supaya peneliti bisa menyajikan apa yang didapatkan pada orang lain. Kemudian untuk menganalisis data, peneliti ini menggunakan cara berfikir induktif, yaitu suatu cara berfikir yang berangkat dari fakta- fakta yang khusus dan konkret, peristiwa konkret, kemudian dari fakta atau peristiwa yang khusus dan konkret tersebut ditarik secara generalisasi yang mempunyai sifat umum. Berdasarkan uraian tersebut diatas, maka analisis data merupakan proses pencarian dan penyusunan data yang sistematis melalui wawancara dan dokumentasi. Sedangkan analisa data kualitatif adalah pengolahan data yang tidak menggunakan teknik statistika sehingga hasil analisa tidak terikat dengan skor, akan tetapi dideskripsikan didalam sebuah kalimat.

## HASIL DAN PEMBAHASAN

Kompetensi karyawan merupakan kemampuan yang dimiliki seseorang yang berhubungan dengan pengetahuan, keterampilan dan karakteristik kepribadian yang mempengaruhi secara langsung terhadap kinerjanya yang dapat mencapai tujuan yang diinginkan. Menurut Bapak A BPR Bank Talabumi Sunggal – Medan ketika ditanya apa saja kompetensi karyawan yang dibutuhkan di BPR Bank Talabumi Sunggal – Medan, beliau mengatakan pada dasarnya BPR Bank Talabumi Sunggal – Medan tidak memiliki standar atau kriteria khusus yang diterapkan atau diwajibkan dimiliki para calon karyawannya, BPR Bank Talabumi Sunggal – Medan hanya merekrut tenaga kerja sesuai kebutuhan posisi atau jabatan yang kosong, seperti misalnya dibutuhkan posisi System Programmer, Analys Programmer, Network Administrator, dll maka BPR Bank Talabumi Sunggal – Medan akan merekrut tenaga kerja ahli di bidang teknologi. Jadi kompetensi yang dibutuhkan adalah berdasarkan posisi atau jabatan yang dibutuhkan oleh BPR Bank Talabumi Sunggal – Medan. Menurut hasil wawancara dengan Bapak A, kompetensi yang dibutuhkan dalam perekrutan karyawan di BPR Bank Talabumi Sunggal – Medan didasari oleh 2 kompetensi yang harus dipenuhi, yaitu soft kompetensi dan hard kompetensi. Soft kompetensi ialah yang berkaitan dengan perilaku SDM tersebut mengenai kemampuannya mengolah data dan menyelesaikan persoalan yang berkaitan dengan tugas dan kewajibannya. Sedangkan hard kompetensi berkaitan dengan kemampuan dan pengetahuan SDM dalam melakukan pekerjaan yang menjadi tanggung jawabnya dengan baik, seperti menguasai komputer yaitu microsoft office yang mana akan membantu kinerjanya. Dalam memberikan suatu jabatan kepada seorang karyawan, Bapak A mengatakan syarat agar seorang karyawan memangku jabatan tertentu yaitu diantaranya ia telah lama bekerja dan melampaui target yang ditetapkan, serta ada penilaian khusus untuk memberikan jabatan tersebut kepada orang yang dinilai mampu. Terkait dengan Bapak D selaku di BPR Bank Talabumi Sunggal – Medan, meskipun beliau tidak berlatar belakang pendidikan ekonomi atau perbankan syariah

beliau tetap diberikan jabatan manager karena sudah memiliki pengalaman kerja dan sudah sering mencapai target yang diberikan.

Proses perekrutan karyawan yang dilakukan oleh BPR Bank Talabumi Sunggal – Medan dalam mendapatkan karyawan menggunakan 3 tahap yaitu, seleksi administrasi, seleksi tertulis dan pengetahuan, dan seleksi interview. Proses dari penempatan karyawan ini mempunyai kualifikasi yang sangat ketat sehingga akan menempatkan seseorang pada jabatan yang tepat atau sesuai dengan keahliannya. Kualifikasi tersebut antara lain, keahlian, pendidikan, karakter, bakat, dan pengabdian. Menurut Beliau, ketika ditanya sudah sesuaikah kompetensi karyawan yang ada dengan yang diinginkan, beliau mengatakan ada beberapa kompetensi yang tidak sesuai dengan posisi jabatan yang dibutuhkan Misalnya seorang FO yang berasal dari lulusan keguruan, ia sama sekali belum mengenal akad-akad dan produk-produk lembaga keuangan. Tetapi hal ini bisa diatasi dengan aspek lain yang mendukung kompetensi misalnya kepercayaan diri, kemampuan berkomunikasi, kemampuan bekerja dalam tim, dan sebagainya. Menurut Bapak BPR Bank Talabumi Sunggal – Medan kompetensi SDM adalah kemampuan seseorang atau dalam hal ini kemampuan seorang karyawan dalam melaksanakan tugas dan tanggung jawab yang diberikan kepadanya. Beliau mengatakan untuk melihat hasil kinerja seorang karyawan dapat dilihat dari kemampuannya dalam melaksanakan tugas berdasarkan pengetahuan dan keterampilannya. Misalnya seorang Teller yang merangkap tugas dengan CS harus bisa mengatur tugas masing-masing jabatan. Dan seorang AO yang merangkap tugas menjadi FO juga harus bisa membagi tugas masing-masing jabatan. Jadi seorang teller tidak hanya mengurus pekerjaan teller saja, tetapi juga mengerjakan pekerjaan CS. Begitu juga dengan AO dan FO.

Di BPR Bank Talabumi Sunggal – Medan yang melakukan penilaian kinerja karyawan adalah tim dari kantor pusat BMT Asyada Metro. Penilaian kinerja karyawan dilakukan sebulan sekali dengan mendatangi BPR Bank Talabumi Sunggal – Medan. Dalam penilaian tersebut seluruh karyawan di cek semua pekerjaannya, mulai dari kas keluar, kas masuk, absensi karyawan untuk menilai kedisiplinan,

hingga buku laporan yang berisi data pekerjaan karyawan sehingga dapat dilihat kinerjanya. Terdapat pula faktor yang mempengaruhi kinerja karyawan di BPR Bank Talabumi Sunggal – Medan yaitu faktor internal individu itu sendiri misalnya seorang karyawan yang mempunyai masalah dalam keluarga biasanya mempengaruhi pikirannya dan menjadi beban sehingga berdampak pada kinerjanya. Menurut karyawan BPR Bank Talabumi Sunggal – Medan tidak terdapat masalah serius yang bisa mempengaruhi kinerjanya. Hal ini dikarenakan apabila terjadi masalah di dalam kantor, para karyawan langsung membicarakan atau mendiskusikannya dengan manager, jadi masalah tersebut dapat langsung terselesaikan.

Evaluasi kinerja karyawan juga dilakukan di BPR Bank Talabumi Sunggal – Medan. Evaluasi kinerja dilakukan dengan memeriksa semua hasil kerja mulai dari berkas-berkas pembiayaan, kas keluar dan kas masuk, hingga transaksi yang dilakukan oleh teller setiap harinya. Evaluasi dilakukan setiap akhir bulan oleh tim kantor pusat. Dengan dilakukannya evaluasi dapat diketahui hasil yang dicapai oleh BPR Bank Talabumi Sunggal – Medan. Selain itu dapat diketahui pula hasil kinerja para karyawan dan hasilnya bisa digunakan untuk melihat kinerjanya apakah sudah baik atau kurang sehingga bisa diperbaiki dikemudian hari.

Berdasarkan hasil wawancara dengan Ibu W selaku CS/Teller di BPR Bank Talabumi Sunggal – Medan kompetensi yang beliau miliki adalah ilmu yang didapat dari bangku kuliah serta kemampuan beliau di bidang perbankan syariah yang dinilai oleh kantor pusat pada saat seleksi penerimaan karyawan. Beliau juga mengatakan kompetensi yang ia miliki sudah sesuai dengan pekerjaannya karena ia merupakan lulusan dari perbankan syariah yang secara umum bekerja sesuai dengan prinsip syariah dan sudah lebih mengetahui akad-akad dan produk-produk lembaga keuangan syariah. Terdapat pula program pelatihan dan pengembangan SDM yang dilakukan oleh kantor pusat untuk meningkatkan kompetensi karyawannya, namun beliau sama sekali belum pernah mengikuti pelatihan tersebut dikarenakan ia belum lama menjadi karyawan di BPR Bank Talabumi Sunggal – Medan. Program pelatihan yang diadakan oleh BPR Bank

Talabumi Sunggal – Medan hanya mengikutsertakan karyawan-karyawan yang sudah bekerja dengan masa kerja minimal 1 tahun, dan dipilih berdasarkan kebijakan kantor pusat.

Dalam melaksanakan tugasnya, Ibu W menemukan beberapa kendala misalnya dikarenakan beliau merangkap tugas menjadi teller sekaligus CS terkadang ia mengalami kesulitan dalam membagi tugasnya, ketika pekerjaan teller belum diselesaikan ada customer yang datang untuk melakukan pembiayaan sehingga terpaksa beliau meninggalkan pekerjaan teller, dan sebaliknya. Untuk mengatasi kendala tersebut ia harus tetap fokus dan teliti ketika mengerjakan pekerjaan di teller maupun CS. Dengan ketelitian tersebut beliau bisa mengantisipasi apabila terjadi selip dalam keuangan. Sedangkan menurut Bapak R selaku AO/FO BPR Bank Talabumi Sunggal – Medan kompetensi yang beliau miliki adalah kepercayaan diri, keterampilannya dalam berkomunikasi dengan nasabah dan pengetahuan-pengetahuan dasar yang didapat dari belajar dengan rekan kerjanya. Walaupun beliau bukan dari lulusan perbankan syariah seperti Ibu W, beliau sangat percaya diri dengan kemampuannya dan mempunyai semangat untuk terus belajar demi menekuni pekerjaan yang ia jalani. Beliau mengatakan ada program pelatihan dan pengembangan SDM yang dilakukan oleh kantor pusat untuk mengembangkan kompetensinya. Dan ia sudah pernah mengikuti program tersebut. Jadi melalui pelatihan dan pengembangan tersebut Beliau dapat menambah pengetahuan dan kompetensinya dalam rangka meningkatkan kinerjanya di BPR Bank Talabumi Sunggal – Medan. Menurut peneliti kepercayaan diri yang dimaksud bukanlah suatu kompetensi, melainkan aspek yang mendukung kompetensinya. Menurut Bapak R dalam melaksanakan tugasnya ia menemukan beberapa kendala salah satunya yaitu target. Dalam memasarkan produk-produk BPR Bank Talabumi Sunggal – Medan, seorang AO harus bisa mencapai target yang diinginkan oleh perusahaan. Beliau terkadang merasa kesulitan dalam mencapai target yang diinginkan. Jika AO bisa mencapai target yang diinginkan maka pendapatan bulanan seorang AO akan sangat memuaskan. Karena memang gaji AO di perbankan tidak terlalu besar, namun pendapatan AO bisa bertambah ketika ia bisa

mencapai target. Jadi pencapaian target tidak hanya berpengaruh pada gaji seorang account officer namun juga berpengaruh terhadap karir sebagai seorang AO, jika ia tidak bisa mencapai target selama beberapa bulan maka pihak bank juga pasti tidak akan memperpanjang kontrak.

Kompetensi SDM yang dinilai oleh BPR Bank Talabumi Sunggal – Medan meliputi pengetahuan, keterampilan, dan perilaku atau sikap. Pengetahuan yang dinilai antara lain pengetahuan tentang akad-akad dan produk-produk lembaga keuangan syariah. Keterampilan yang dinilai meliputi keterampilan dalam pemrograman komputer, semua karyawan diwajibkan bisa menguasai komputer dan keterampilan dalam menyelesaikan tugas yang menjadi tanggung jawabnya. Kemudian perilaku yang dinilai yaitu yang berkaitan dengan bagaimana sikap atau perilaku karyawan dengan manager ataupun dengan sesama karyawan. Hal ini sudah sesuai dengan teori yang dikemukakan oleh Hutapea dan Thoha yang mengatakan bahwa terdapat empat komponen kompetensi yaitu pengetahuan, keterampilan, pendidikan, dan perilaku. Faktor yang mempengaruhi kompetensi seperti yang dikemukakan oleh Zwell yang dikutip oleh Wibowo mengungkapkan terdapat beberapa faktor yang dapat mempengaruhi kompetensi seseorang antara lain seperti kompetensi yang dimiliki oleh Bapak R selaku AO/FO, ia mengatakan kompetensi yang ia miliki adalah kepercayaan diri. Kepercayaan diri bukan termasuk kompetensi melainkan faktor yang mempengaruhi kompetensi yaitu faktor keyakinan dan nilai-nilai. Keyakinan orang tentang dirinya maupun terhadap orang lain akan sangat mempengaruhi perilaku. Apabila ia percaya bahwa dirinya tidak kreatif dan inovatif, ia tidak akan berusaha berpikir tentang cara baru atau melakukan sesuatu yang baru. Begitu sebaliknya jika ia percaya dirinya dapat melakukan sesuatu maka ia akan melakukan sesuatu tersebut dengan percaya diri. Untuk itu, setiap orang harus berpikir positif tentang dirinya dan menunjukkan kepada orang lain bahwa ia mampu untuk berpikir ke depan.

Faktor yang selanjutnya yaitu keterampilan. Zwell mengatakan keterampilan memainkan peran di kebanyakan kompetensi. Seperti keterampilan yang dimiliki oleh Ibu W selaku Teller/CS, beliau termasuk kompeten

karena mampu mengerjakan tugas rangkap yaitu mengerjakan tugas teller sekaligus CS. Dalam hal ini kompetensi yang dimiliki karyawan BPR Bank Talabumi Sunggal – Medan sesuai dengan teori. Keterampilan keterampilan yang dimiliki dapat mempengaruhi kompetensi karyawan, hal ini dapat berdampak baik pada organisasi karena dengan meningkatnya kompetensi maka meningkat pula kinerjanya. Menurut Wibowo kompetensi adalah suatu kemampuan untuk melaksanakan atau melakukan suatu pekerjaan atau tugas yang dilandasi atas keterampilan dan pengetahuan serta didukung oleh sikap kerja yang dituntut oleh pekerjaan tersebut.<sup>65</sup> Semakin meningkatnya kinerja karyawan dan semakin lama ia bekerja pada perusahaan, pengetahuan karyawan juga harus semakin ditingkatkan dengan mengadakan pengembangan dan pelatihan karyawan. Keterampilan karyawan juga berpengaruh pada kinerjanya, keterampilan karyawan meliputi keterampilan dalam pemrograman komputer misalnya penguasaan teknologi online banking untuk keperluan pelayanan nasabah, keterampilan dalam berkomunikasi dan melayani nasabah sangat diperlukan oleh customer servis, keterampilan dalam matematika yang harus dimiliki oleh teller, hingga keterampilan dalam memecahkan masalah misalnya cepat tanggap dan mampu memberikan jalan keluar yang bijaksana dalam setiap konflik yang terjadi. Semakin meningkatnya keterampilan maka akan mampu meningkatkan kinerja karyawan, sehingga membentuk kinerja yang lebih bagus lagi terhadap perusahaan. Sikap kerja karyawan juga berpengaruh pada kinerjanya

## KESIMPULAN

Berdasarkan hasil wawancara peneliti mengenai pengaruh kompetensi terhadap kinerja karyawan dapat disimpulkan bahwasanya kompetensi memang mempengaruhi kinerja para karyawan. Kompetensi adalah suatu kemampuan untuk melaksanakan atau melakukan suatu pekerjaan atau tugas yang dilandasi atas keterampilan dan pengetahuan serta didukung oleh sikap kerja yang dituntut oleh pekerjaan tersebut. Berdasarkan teori yang diungkapkan oleh Michael Zwell tentang lima macam kompetensi, BPR Bank Talabumi Sunggal – Medan belum mampu menerapkan teori tersebut dan teori-teori berkaitan dengan

kompetensi secara keseluruhan dalam mengembangkan kinerja karyawannya. Semakin meningkatnya kinerja karyawan dan semakin lama ia bekerja pada perusahaan, pengetahuan karyawan juga harus semakin ditingkatkan dengan mengadakan pengembangan dan pelatihan karyawan. Semakin meningkatnya keterampilan maka akan mampu meningkatkan kinerja karyawan, sehingga membentuk kinerja yang lebih bagus lagi terhadap perusahaan. Semakin karyawan memiliki sikap kerja yang mendukung pencapaian tujuan perusahaan, maka secara otomatis kinerja karyawan akan meningkat.

#### DAFTAR PUSTAKA

- Abdurrahman Fathoni. Metodologi Penelitian dan Teknik Penyusunan Skripsi. Jakarta: Rineka Cipta, 2011.
- Ahmad Hasan Ridwan. Manajemen Baitul Mal Wa Tamwil (BMT). Bandung: Pustaka Setia, 2015.
- Andrias Ade Rahman. "Pengaruh Pemahaman Prinsip Syariah dan Kompetensi Terhadap Kinerja Karyawan (Studi Empiris Pada BMT UGT Sidogiri Bondowoso)", Artikel Ilmiah Mahasiswa. 2014.
- Anwar Prabu Mangkunegara, Manajemen Sumber Daya Manusia. Jakarta: Gramedia, 2001.
- Anwar Prabu Mangkunegara. Evaluasi Kinerja SDM. Bandung: Refika Aditama, 2012.
- , Manajemen Sumber Daya Manusia Perusahaan. Bandung: Rosda, 2010.
- Arcynthia. M. "Skripsi Analisis Pengaruh Kompetensi Terhadap Kinerja Karyawan Pada Pt. Bank Bukopin, Tbk Cabang Makassar". Makassar: Universitas Hassanudin.
- Emron Edison, dkk. Manajemen Sumber Daya Manusia. Bandung: Alfabeta, 2016.
- Endah Setyowati. "Pengembangan SDM Berbasis Kompetensi: Solusi untuk Meningkatkan Kinerja Organisasi," Journal of Islamic Economic, Vol. 4:1. Februari 2002.
- Endri Hernanto. "Skripsi Kompetensi SDM Bank DKI Syariah dan Pengaruhnya Terhadap Prestasi Kerja". Jakarta: Universitas Islam Negeri Syarif Hidayatullah.
- Sondang P. Siagian. Kiat Meningkatkan Produktivitas Kerja. Jakarta: Rineka Cipta, 2009.
- Sudarmanto. Kinerja dan Pengembangan Kompetensi SDM. Yogyakarta: Pustaka Pelajar, 2009.
- Sudarmanto. Kinerja dan Pengembangan Kompetensi SDM. Yogyakarta: Pustaka Pelajar, 2009.
- Sugiyono. Memahami Penelitian Kualitatif. Bandung: Alfabeta, 2013.
- Susilo Maryoto. Manajemen Sumber Daya Manusia. Yogyakarta: BPFE UGM, 2000.
- Sutrisno. Manajemen Sumber Daya Manusia. Jakarta: Kencana Prenada Media Group, 2009.
- Veithszal Rivai. Manajemen Sumber Daya Manusia Untuk Perusahaan: Dari Teori ke Praktik. Jakarta: PT Raja Grafindo Persada, 2004.
- Wibowo. Manajemen Kinerja. Jakarta: Rajawali Press, 2011.
- Yunarsih, Tjutju dan Suwatno. Manajemen Sumber Daya Manusia, Teori, Aplikasi dan Isu Penelitian, Cetakan Kesatu. Bandung: Alfabeta, 2008.