

<i>e-ISSN: 3062-7389</i>	<i>Journal of Composite Social Humanisme</i> <i>Volume 3 Number 3 (2026), pp. 181-184</i> <i>https://ojs.shahida.or.id/index.php/composite</i>
--------------------------	---

Analisis Kompetensi Dan Profesionalitas Sumber Daya Manusia Dalam Meningkatkan Kinerja Karyawan Di Bank Jatim Cabang Pare Kediri

Masrul Ikhsan^{1*}, Petty Arisanti²

Program Studi Manajemen, Universitas Kahuripan Kediri, Kediri, Indonesia^{1,2}

Masrul@gmail.com^{1*}, petty@kahuripan.ac.id²

*Corresponding Author

Submit: 25 Mei 2026; revisi: 02 Juni 2026, diterima: 11 Juni 2026

ABSTRAK

Dipilihnya Bank Jatim Capem Pare menjadi obyek penelitian karena Bank Jatim merupakan salah satu bank yang sedang berkembang pesat, serta berusaha untuk meningkatkan mutu dan kualitas pelayanan yang diberikan kepada para nasabah. Hal ini ditujukan untuk melayani tingginya minat masyarakat dalam memanfaatkan jasa keuangan. Dalam upaya menjaga tingkat kepercayaan masyarakat dibutuhkan SDM yang berkompeten dan profesional. Adapun masalah-masalah dalam penelitian ini difokuskan sebagai berikut: (1) Bagaimana kompetensi dan profesionalitas SDM dalam meningkatkan kinerja karyawan di Bank Jatim Capem Pare? (2) Bagaimana dampak kompetensi dan profesionalitas SDM pada kinerja karyawan di Bank Jatim Capem Pare? Penelitian ini merupakan penelitian kualitatif deskriptif. Teknik pengumpulan data dalam penelitian ini menggunakan observasi, wawancara, dan dokumentasi. Keabsahan data menggunakan Triangulasi Sumber. Berdasarkan hasil penelitian, maka dapat disimpulkan bahwa Penerapan Kompetensi dan profesionalitas SDM dalam meningkatkan kinerja karyawan di Bank Jatim Capem Pare menunjukkan bahwa karyawan yang berlatar belakang pendidikan non perbankan sudah memenuhi standar yang ditetapkan Bank Jatim Capem Pare baik itu dari segi visi, misi, dan produk-produk dari Bank Bank Jatim Capem Pare. Penerapan tersebut berdampak kepada kinerja karyawan di Bank Jatim Capem Pare. Hasil dari wawancara menunjukkan bahwa karyawan Bank Jatim Capem Pare sudah maksimal. Hal itu didukung dengan fasilitas-fasilitas yang ada di Bank Jatim Capem Pare.

Kata kunci: Kompetensi, Profesionalitas Sumber Daya Manusia, Meningkatkan Kinerja Karyawan

ABSTRACT

Bank Jatim Capem Pare was chosen as the object of research because Bank Jatim is one of the banks that is growing rapidly, and is trying to improve the quality and quality of services provided to customers. This is intended to serve the high public interest in utilizing financial services. In an effort to maintain the level of public trust, competent and professional human resources are needed. The problems in this study are focused on the following: (1) How is the competence and professionalism of human resources in improving employee performance at Bank Jatim Capem Pare? (2) How is the impact of competence and professionalism of human resources on employee performance at Bank Jatim Capem Pare? This research is descriptive qualitative research. Data collection techniques in this study use observation, interviews, and documentation. Data validity uses Source Triangulation. Based on the results of the study, it can be concluded that the Application of Competence and professionalism of human resources in improving employee performance at Bank Jatim Capem Pare shows that employees with non-banking educational backgrounds have met the standards set by Bank Jatim Capem Pare both in terms of vision, mission, and products of Bank Jatim Capem Pare. This implementation has impacted employee performance at Bank Jatim, Pare. Interviews indicate that Bank Jatim employees are performing at their best. This is supported by the facilities available at Bank Jatim, Pare.

Keywords: Competence, Human Resources Professionalism, Improving Employee Performance



Copyright © 2026 The Author(s)

This is an open access article under the CC BY-SA license.

PENDAHULUAN

Kinerja karyawan dapat digunakan untuk membandingkan hasil penyelesaian tugas dan tanggung jawab yang diberikan organisasi dari waktu ke waktu, yang dapat digunakan untuk mengukur seberapa baik organisasi melakukan tugasnya dan seberapa baik organisasi tersebut melakukan pekerjaannya. PT Bank Pembangunan Daerah Jawa Timur Tbk milik Pemprov Jawa Timur sedang bergerak di bidang perdagangan dengan nama Bank Jatim merupakan perusahaan perbankan milik masyarakat setempat. Hingga akhir 2020, perseroan mendukung operasional bisnisnya dengan 48 kantor cabang, 172 kantor cabang pembantu, 209 kantor kas, dan 777 ATM yang mayoritas berada di Jawa Timur. Ada juga kemampuan yang harus ada dalam kepribadian perbankan, khususnya kemampuan menjalankan tugas, kemampuan pelaksana tugas, kemampuan pengurus, kemampuan iklim kerja, kemampuan bergerak (Afif, 2006). Di Bank Jatim Capem Pare, kedisiplinan, keramahan, dan kerapian juga sangat penting dalam membangun karakter karyawan. Pada tahun 2022 Bank Jatim Capem Pare telah berhasil meraih penghargaan membanggakan pada kategori Bank Capem terbaik kelas B.

Kompetensi

Kecakapan sumber daya manusia adalah persyaratan utama untuk kompetensi kinerja. kapasitas pegawai untuk meningkatkan kinerja pelayanan publik, seperti dengan menghasilkan konsep-konsep baru atau inventif dengan cara yang dapat. (Hasanah, 2018)

Profesionalitas

Perspektif dan aktivitas mahir dibutuhkan dalam berbagai bidang keahlian, termasuk panggilan sebagai pekerja. Jika seorang karyawan bertindak Dia dianggap sebagai seorang profesional sesuai dengan persyaratan organisasi dan kode etik atau standar profesional (Istiqomah, 2019).

Perilaku Individu

Manusia adalah salah satu dimensi dalam organisasi yang amat penting, merupakan salah satu faktor dan pendukung organisasi. Perilaku organisasi hakikatnya adalah hasil-hasil interaksi antara individu-individu dalam organisasinya. Sedangkan perilaku manusia adalah sebagai suatu fungsi dari interaksi (Hasibuan, 2011)

Kinerja Karyawan

Berdasarkan kriteria tidak sepenuhnya ditetapkan dan biasanya diselesaikan, pelaksanaan yang representatif mengacu pada kualitas dan jumlah pekerjaan yang dilakukan oleh pekerja secara keseluruhan atau selama jangka waktu tertentu. Kepribadian, nilai, pengaruh sosial, situasi kerja, dan kepuasan kerja semuanya dapat dipertimbangkan (Wijaya, 2019).

METODE

Dalam penelitian menggunakan jenis penelitian kualitatif mencari makna, pemahaman, pengertian, verstehen tentang suatu fenomena, kejadian, maupun kehidupan manusia dengan terlibat langsung dan/atau tidak langsung dalam setting yang diteliti, konseptual, dan menyeluruh. Penelitian kualitatif adalah metode yang berlandaskan pada filsafat postpositivisme, digunakan untuk meneliti pada kondisi objek yang alamiah, (sebagai lawannya adalah eksperimen) dimana peneliti adalah sebagai instrumen kunci, teknik pengumpulan data dilakukan secara triangulasi (gabungan), analisis bersifat induktif/kualitatif, dan hasil penelitian kualitatif lebih menekankan makna dari pada generalisasi. Jenis penelitian ini menggunakan jenis penelitian *field research* (penelitian lapangan (Moleong, 1989; Yusuf, 2014)

Penelitian ini dilakukan di Bank Jatim Capem Pare Jl. PK Bangsa 6 Pare Kab. Kediri. Peneliti memilih Bank Jatim Capem Pare karena merupakan bank yang memiliki kinerja yang baik serta dapat menjaga stabilitas dan popularitasnya. Sugiyono mengusulkan agar latihan penyelidikan informasi subyektif diselesaikan sebagai komunikasi melalui tiga proses penyelidikan, yaitu penurunan informasi (*InformationShow*), dan penarikan akhir (*check*)

Teknik Pengumpulan Data

Wawancara

Wawancara digunakan sebagai strategi pengumpulan informasi. Berikut yang dijadikan sebagai informan adalah:

- a. Pimcapem di Bank Jatim Capem Pare.
- b. AO Mikro di Bank Jatim Capem Pare.
- c. Teller di Bank Jatim Capem Pare.
- d. FO di Bank Jatim Capem Pare.

Dokumentasi

Catatan tertulis juga bisa berupa narasi kehidupan, memoar, karya tulis, dan cerita. Selain itu, ada pula materi-materi sosial, atau mahakarya yang menjadi sumber informasi dalam eksplorasi subjektif. Dalam kajian antropologi, catatancatatan atau benda-benda purbakala sosial sangat penting, karena dalam laporan-laporan atau benda-benda sosial tersebut, kualitas-kualitas tinggi disisihkan sesuai dengan waktu, waktu dan latarnya.

HASIL DAN PEMBAHASAN

PT Bank Pembangunan Daerah Jawa Timur Tbk ("Bank Jatim") didirikan dengan nama PT Bank Pembangunan Daerah Jawa Timur Tbk pada tanggal 17 Agustus 1961 berdasarkan akta yang dibuat oleh Pemegang Buku Terbuka Anwar Mahajudin, No. 91 tanggal 17 Agustus 1961.

Kompetensi dan profesionalitas SDM

Dalam meningkatkan kinerja karyawan di Bank Jatim Capem Pare Berdasarkan hasil wawancara dengan beberapa responden pegawai. Bank Jatim Capem Pare dalam penerapan kompetensi dan profesionalitas sumber daya manusia dalam meningkatkan kinerja karyawan sudah melakukan penerapan kompetensi sumber daya manusia berdasarkan teori dan ketentuan yang sudah ditetapkan dan tentunya sudah sesuai dengan standar yang ditetapkan.

Sebagaimana hasil wawancara dari Kepala Bank Jatim Capem Pare mengatakan:

"Bahwa dengan melakukan kegiatan training berkala dan self-development yang dilakukan oleh seluruh Bank Jatim Capem Pare dengan fasilitas yang telah disediakan bank".

Penerapan latihan (*training*) dan pengembangan diri (*self-development*) ini dilakukan agar karyawan dapat meningkatkan kinerja pada Jatim Capem Pare. Hal utama oleh pihak bank dalam mencari karyawan yang berkompeten untuk meningkatkan kinerja yaitu karyawan yang bertanggung jawab dalam melaksanakan tugasnya dan bisa berkompeten serta berkontribusi penuh terhadap visi dan misi Bank Jatim Capem Pare. Kompetensi karyawan yang terdiri dari pengetahuan (*knowledge*), kemampuan/keterampilan (*skill*), sikap (*attitude*) serta profesionalitas SDM dapat menghasilkan kinerja karyawan yang berprestasi. Kompetensi dan profesionalitas SDM dapat dikatakan cerminan dari kemampuan yang dimiliki karyawan dan ditunjang dengan pengalaman yang tidak mungkin muncul tiba-tiba melalui perjalanan waktu (Wibowo, 2013). Semakin baik kompetensi dan profesionalitas SDM suatu Bank maka semakin baik pula kinerja karyawan bank tersebut (Ismail, 2017).

Penerapan kompetensi dapat juga digunakan sebagai kriteria untuk menentukan penempatan kerja karyawan. Karyawan yang ditempatkan pada tugas tertentu akan mengetahui kompetensi apa yang diperlukan, serta jalan yang harus ditempuh untuk mencapainya dengan mengevaluasi kompetensi yang sesuai dengan tolak ukur penilaian kinerja (Antonio, 2001). Sehingga sistem pengelolaan sumber daya manusia lebih terarah, karyawan dapat dikembangkan untuk meningkatkan pengetahuan, keterampilan, keahlian, tingkat kompetensi, dan kinerja melalui prestasi kerjanya (Daryanto & Bintoro, 2017). Berdasarkan struktur organisasi pembagian dari pegawai yang ada di Jatim Capem Pare secara rinci, tugas dan tanggung jawab dapat diuraikan sebagai berikut:

- 1) Bertugas memimpin kantor cabang ditempat kedudukannya dan bertindak atas nama direksi

- baik didalam maupun diluar pengadilan dalam hubungannya dalam kegiatan usaha bank.
- 2) Memegang rahasia bank dan kode lalulintas keuangan.
 - 3) Melaksanakan misi kantor cabang secara keseluruhan.
 - 4) Mengelola pelaksanaan sistem dan prosedur.
 - 5) Merencanakan, mengembangkan, melaksanakan, serta mengelola bisnis diwilayah kerja kantor cabang.
 - 6) Merencanakan, mengembangkan, melaksanakan, serta mengelola layanan unggul kepada nasabah.
 - 7) Mengelola kas daerah.

SIMPULAN DAN SARAN

Pemanfaatan skill SDM dan skill impresif dalam pengembangan lebih lanjut eksekusi pekerja di Bank Jatim Capem Pare menunjukkan bahwa perwakilan dengan yayasan instruktif non perbankan telah memenuhi pedoman yang ditetapkan oleh Bank Jatim Capem Pare baik mengenai visi, misi maupun item dari Bank Jatim Capem Pare, meskipun dilihat dari landasan pendidikan yang bukan nonperbankan namun mereka sudah memahami pandangan-pandangan yang terkandung dalam SKKNI perbankan dan pandangan-pandangan tersebut harus dimiliki oleh pegawai Bank Jatim Capem Pare yang dijunjung tinggi melalui pembinaan dan peningkatan selesai di Bank Jatim Capem Pare.

Kinerja pegawai di Bank Jatim Capem Pare terkena dampak dari aplikasi ini. Hasil wawancara mengungkapkan bahwa karyawan Bank Jatim Capem Pare telah menunjukkan kinerja terbaiknya. Hal ini didukung oleh kantor-kantor yang ada di Bank Jatim Capem Pare dan dukungan persiapan dari Cabang Bank Jatim sehingga peningkatannpameran perwakilan di Bank Jatim Capem Pare terus menunjukkan peningkatan kritis secara konsisten untuk menyelesaikan pelaksanaan pekerjaan.

DAFTAR REFERENSI

- Faisal, A. (2006) *Strategi dan Operasional Bank*. Bandung: PT Eresco.
- Antonio, M.S. (2001) *Bank Syariah dari Teori dan Praktek*. Jakarta: GEMA INSANI.
- Daryanto & Bintoro (2017) *Manajemen Penilaian Kinerja Karyawan*, Jakarta: Gaya Media.
- Hasanah, L. (2018) *Human Asset Improvement on Representative Execution*, UIN KHAS Jember.
- Hasibuan S.P, Malayu. (2017) *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta: PT Bumi Aksara.
- Ismail (2017). *Perbankan Syariah*. Jakarta: Kencana.
- Istiqomah (2019) *Dampak Ketrampilan, Tanggung Jawab, dan Sikap Kerja Keras Pria Unhitched Islamic Financial Issues terhadap Pelaksanaan SDM Bank Umum Syariah*, IAIN Bengkulu.
- Moleong. (1989). *Metodelogi Penelitian Kualitatif*, Bandung: PT Remadja Karya.
- Muhamad. (2006). *Bank Syariah Edisi Kedua Analisis Kekuatan, Kelemahan, Peluang dan Ancaman*. Yogyakarta: EKONISIA.
- Wijaya, H. S. (2019) *Pengaruh Kemampuan Sumber Daya Manusia Terhadap Kecakapan Agen*, UIN Raden Intan Lampung.
- Wibowo. (2013) *Perilaku dalam Organisasi*. Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada.
- Yusuf, M. (2014) *Metode penelitian kuantitatif, kualitatif dan penlitian gabungan*, Jakarta: KENCANA.