

## BAB IV

### HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Bab ini berisikan tentang analisis data dan pembahasan hasil penelitian yang telah dilakukan dengan metode wawancara. Penelitian dilakukan dengan mewawancarai 3 (tiga) informan secara berganti yang merupakan karyawan Bank Muamalat KCP Parepare dan 2 (dua) nasabah. Dari hasil penelitian lapangan diperoleh data yang dapat memberikan informasi yang berkaitan dengan latar belakang pendidikan karyawan dan kompetensi kerja pada Bank Muamalat. Dari observasi dan wawancara yang dilakukan kemudian peneliti melakukan analisis.

Responden dalam penelitian ini merupakan karyawan yang ada di Bank Muamalat KCP Parepare meliputi berbagai posisi atau jabatan dari responden misalnya *Customer service, Teller dan Marketing*.

#### **A. Relevansi latar belakang pendidikan dengan profesi kerja pada karyawan Bank Muamalat KCP. Parepare.**

Relevansi adalah hubungan antara dua hal yang saling terkait atau dicocokkan satu sama lain. Sehingga hal tersebut saling berhubungan dengan satu sama lain. Secara umum, konsep relevansi adalah bagaimana seseorang bisa mencoba untuk menghubungkan satu topik dengan konsep lainnya secara bersamaan dan mempertimbangkan konsep keduanya, intinya relevansi adalah sesuatu yang mempunyai kecocokan.

Latar belakang pendidikan mempunyai kaitan erat dengan hasil seleksi yang telah dilaksanakan oleh manajemen sumber daya manusia. Sumber daya yang memiliki latar belakang pendidikan yang baik dan linear biasanya akan terlihat prestasinya pada seleksi tentang bidang yang di kuasainya. Dengan kata lain hasil seleksi yang diperoleh dapat memperkuat dan menyakinkan manajer SDM untuk membuat keputusan yaitu menerima dan menempatkan orang yang

bersangkutan pada tempat sesuai dengan yang di butuhkan oleh lembaga. Latar belakang pendidikan dapat dilihat dari dua sisi, yaitu jenjang pendidikan dan kesesuaian jurusan. Beberapa hasil wawancara dari 8 jumlah karyawan dan hanya 3 yang bersedia diwawancarai, ke 3 informan tersebut memiliki latar belakang pendidikan yang berbeda-beda 1 diantaranya memiliki latar belakang pendidikan ekonomi syariah yang sesuai dengan background lembaga tersebut.

a. Jenjang Pendidikan

Pendidikan begitu penting karena pendidikan menjadi kebutuhan dasar bagi banyak perusahaan yang akan menerima seseorang untuk bekerja sesuai tingkat pendidikan, banyak perusahaan akan menerima pelamar kerja yang jenjang pendidikannya lebih tinggi, jika pendidikan seseorang tinggi maka akan mendapat pekerjaan yang sesuai dengan tingkat pendidikannya dan sebaliknya jika pendidikan seseorang rendah maka sedikit pintu yang terbuka untuk berkarir lebih baik.

Bapak Darmawansya selaku *Teller*, beliau memberikan penjelasan bahwa:

“Pada umumnya jenjang pendidikan karyawan di bank muamalat di cabang Parepare yaitu S1, begitu pula dengan sewaktu saya melamar pekerjaan di sini yaitu salah satu syarat yang dilampirkan harus minimal pendidikan S1 dan dibuka untuk semua jurusan dan kebetulan posisi yang di buka pada saat itu adalah teller. Terkait dengan latar belakang pendidikan dalam proses rekrutmen menurut saya tidak terlalu berpengaruh di karenakan faktanya teman saya pada saat itu yang berlatar belakang pendidikan kebidanan dinyatakan lolos seleksi dan di terima bekerja hingga saat ini, padahal kalau difikir tidak ada letak kesinkronan antara latar belakang pendidikannya dengan lembaga keuangan. Hal yang berpengaruh dalam proses rekrutmen menurut saya biasanya dilihat dari pengalaman kerja, skill, berpenampilan merarik dan mampu berkomunikasi dengan baik”.<sup>1</sup>

Pendapat di atas menjelaskan bahwa dalam merekrut karyawan di Bank Muamalat tidak mensyaratkan latar belakang pendidikan khusus asalkan jenjang

---

<sup>1</sup>Darmawansya, *Teller* Bank Muamalat KCP. Parepare, *Wawancara* oleh Penulis di Kantor Bank Muamalat KCP. Parepare, 01 September 2020.

pendidikan harus lulusan sarjana. Kemudian dalam proses rekrutmen latar belakang pendidikan tidak terlalu berpengaruh dikarenakan melihat dari teman angkatan narasumber yang berlatar belakang sarjana kebidanan dinyatakan lolos seleksi dan bekerja di bagian *teller* hingga saat ini. Namun dalam hal rekrutmen, menurut narasumber biasanya hal yang lebih diperhatikan dalam proses rekrutmen seperti pengalaman kerja, skill, komunikasi yang baik, dan berpenampilan menarik. Sebab setiap harinya kita selaku bankir melayani dan bertemu langsung dengan nasabah sehingga kita harus memberikan pelayanan dengan baik.

Kemudian menurut Bapak Abu Ali Farmadi selaku Costumer Service Bank Muamalat mengatakan :

“Mengenai jenjang pendidikan dalam proses rekrutmen saya rasa tidak begitu berpengaruh besar sebab sejauh ini teman-teman yang bekerja di Bank Muamalat itu sendiri rata-rata memiliki bekground pendidikan yang berbeda-beda, akan tetapi hasil kerjanya pun tergolong baik termasuk saya yang sudah 8 tahun bekerja di sini merupakan lulusan sarjana teknik masih bisa bekerja di perbankan hingga saat ini. Kemudian diposisi atau jabatan tertentu seperti pimpinan cabang, manager, branch operation supervision, costumer service dan teller harus memiliki ijazah minimal lulusan sarjana atau diploma dikarenakan jikalau karyawan yang berpendidikan tinggi dan memiliki jenjang karier yang baik biasanya akan di pertimbangkan untuk naik jabatan ke posisi yang lebih tinggi seperti ke menejer atau pimpinan cabang, maka dari itu diawal pendaftaran diwajibkan bagi calon karyawan minimal berpendidikan sarjana”<sup>2</sup>

Pendapat di atas menjelaskan bahwa dalam tahapan perekrutan di Bank Muamalat mensyaratkan calon pelamar harus memiliki jenjang pendidikan minimal Diploma atau Sarjana, sebab yang membedakan lulusan sarjana dengan lulusan SMA adalah cara berfikirnya, karena tidak mungkin seorang maneger berasal dari lulusan SMA. Jadi secara tidak langsung jenjang pendidikan akan menentukan posisi dan jabatan seseorang dalam suatu perusahaan.

---

<sup>2</sup> Abu Ali Farmadi, *Customer Service* Bank Muamalat KCP. Parepare, Wawancara oleh Penulis di Kantor Bank Muamalat KCP. Parepare, 01 September 2020.

Menurut Bapak Ilham Salim salah satu karyawan Bank Muamalat yang memegang tanggung jawab dan bertugas pada bagian Branch Operation mengatakan:

“Dalam proses rekrutmen calon karyawan bukan hanya di nilai dari jenjang pendidikan saja sebab terkadang pelamar kerja yang lulusan dari sarjana ekonomi islam atau perbankan syariah terkadang beberapa penilaian pada tahap seleksi tidak sesuai dengan syarat-syarat khusus yang telah di tetapkan oleh perusahaan karena kesesuaian jurusan hanya akan berpengaruh terhadap bidang-bidang tertentu saja, namun terlepas dari itu semua pasti tetap memperhatikan kemampuan dan pengalaman yang dimiliki oleh karyawan tersebut”<sup>3</sup>.

Berdasarkan dari paparan yang telah disampaikan diatas, bahwa latar belakang pendidikan tidak menjadi acuan dalam tahapan rekrutmen sebab bukan hanya jenjang atau latar pendidikan yang di nilai pada tahap seleksi akan tetapi ada beberapa syarakat khusus dan kualifikasi yang sesuai dengan deskripsi pekerjaan yang telah di tentukan oleh perusahaan sesuai dengan kebutuhan organisasi atau perusahaan

Ternyata pendapat diatas dibuktikan dengan teori yang ada bahwa ada beberapa penilaian yang dinilai dalam tahapan seleksi, menurut Rivai proses seleksi dimasing-masing perusahaan berbeda-beda, tetapi pada umumnya meliputi evaluasi persyaratan, testing, wawancara, dan ujian fisik. Ada dua konsep penting yang harus di perhatikan sebagai alat seleksi, yaitu:

- 1) Reliabilitas (dapat dipercaya), berhubungan dengan konsistensi pengukuran yang digunakan bsepanjang waktu, dan juga pertimbangan ukuran berapa banyak kesalahan yang terlihat dalam pengukuran yang terjadi sekarang.
- 2) Validitas, skor yang diberikan pada waktu tes atau wawancara sesuai dengan kinerja pekerjaan yang nyata.

---

<sup>3</sup>Ilham Salim, *Supervisor* Bank Muamalat KCP. Parepare, *Wawancara* oleh Penulis di Kantor Bank Muamalat KCP. Parepare, 02 September 2020.

Beberapa alat atau instrument yang dapat digunakan dalam seleksi antara lain, surat-surat rekomendasi, format lamaran, tes kemampuan (tes potensi akademik = TPA). Tes kepribadian, tes psikolog, wawancara, *assessment center*, *drug test*, *honesty test*.

Seleksi merupakan proses untuk mencocokkan orang-orang dengan kualifikasi yang mereka miliki. Adapun dua jenis tahapan pada seleksi, antara lain:

- 1) Seleksi administrasi, yaitu seleksi berupa surat-surat yang dimiliki pelamar untuk menentukan apakah sudah sesuai dengan persyaratan yang diminta organisasi perusahaan seperti, ijazah, riwayat hidup, domisili/keberadaan status yang bersangkutan, surat lamaran, sertifikat keahlian misalnya computer, pas photo, copy identitas (KTP, passport, SIM), pengalaman kerja, umur dan jenis kelamin, status perkawinan, akte kelahiran serta surat keterangan sehat dari dokter.
- 2) Seleksi kompetensi, terdiri dari :
  - a) Tes kecerdasan (*inteligensi test*) bertujuan untuk mengetahui tingkat penguasaan materi pengetahuan akademik calon pegawai. Materi yang diberikan harus disesuaikan dengan bidang pendidikan dan tingkat pendidikan calon pegawai. Dan perlu diberikan materi tes yang berhubungan dengan bidang pekerjaan yang di tawarkan kepadanya.
  - b) Tes kepribadian (*Personal test*) bertujuan untuk mengukur kedewasaan emosi, kesukaan bergaul, tanggung jawab, penyesuaian diri, objektif diri, sindrom ketakutan.
  - c) Tes bakat (*Aptitude test*) bertujuan mengukur kemampuan potensi (IQ) bakat khusus seperti bakat ketangkasan mekanik, kemampuan jurutulis,

kemampuan daya abstraksi, dan kemampuan berhitung, kemampuan sintesa, dan kemampuan persepsi calon pegawai.<sup>4</sup>

b. Kesesuaian jurusan

Kesesuaian pendidikan sangat membantu seseorang untuk mempersiapkan diri menghadapi pekerjaan yang akan dilamarnya. Kesesuaian pendidikan karyawan dalam melaksanakan tugas pada sebuah organisasi sangatlah penting peranannya. Menurut Bapak Darmawansya selaku *Teller* yang merupakan lulusan sarjana perbankan syariah, beliau memberikan penjelasan bahwa:

“Dengan latar belakang pendidikan SMK jurusan akuntansi kemudian lanjut keperguruan tinggi dan mengambil jurusan perbankan syariah, ilmu yang saya dapatkan di bangku pendidikan begitu membantu di beberapa pekerjaan sehari-hari saya seperti halnya dengan pengetahuan pencatatan buku akuntansi yang saya dapatkan di bangku SMK dulu, apalagi mengenai pengetahuan akad ataupun produk perbankan syariah sangat membantu di tahap awal training kemarin. Pada saat mengikuti proses training ilmu yang saya dapatkan di bangku perkuliahan begitu membantu dikarenakan saya memiliki keuntungan dalam segi pengetahuan dalam artian lebih awal memahami atau mengenal akad-akad dan produk perbankan syariah, berbeda dengan teman-teman yang lulusan non ekonomi syariah yang harus lebih mempelajari atau mengenal akad dan produk tersebut”.<sup>5</sup>

Pendapat diatas menjelaskan bahwa kesesuaian pendidikan karyawan dengan pekerjaan sangat membantu di beberapa bagian pekerjaan dikarekan selaian ilmu yang di dapatkan di tahapan training ilmu yang di dapatkan selama di bangku pendidikan dapat juga ia aplikasikan sehingga tidak merasa kebingungan ketika pertama kali memulai pekerjaannya. Pendapat tersebut juga didukung oleh pembahasan Desinta Lupita Garu pada judul penelitiannya yaitu Seorang karyawan yang memiliki pendidikan yang linear atau sesuai tentukan akan lebih cepat mengerti apa yang harus dilakukan ketika memulai pekerjaannya. Selain itu

---

<sup>4</sup>Jefrey Pfeffer dkk, *Paradigma Baru Manajemen Sumber Daya Manusia*, (Jogjakarta: Amara Books, 2002), h. 114-116.

<sup>5</sup>Darmawansya, *Teller Bank Muamalat KCP. Parepare, Wawancara* oleh Penulis di Kantor Bank Muamalat KCP. Parepare, 01 September 2020.

karyawan yang telah memiliki pendidikan yang sesuai lebih banyak pasti akan lebih cepat dalam bekerja dan tidak harus beradaptasi dengan tugas yang dijalankan.

Pendidikan merupakan modal penting dalam bekerja, terutama pada perusahaan yang berlabel syariah. Karyawan yang memahami tentang syariah tentu saja di harapkan mampu menghasilkan kinerja yang baik bagi perusahaan. Namun pada kenyataan, karyawan yang bekerja di lembaga keuangan syariah terutama pada perbankan syariah masih sedikit sekali yang memperoleh pendidikan tentang syariah, terutama pada karyawan pada Bank Muamalat KCP Parepare.

Beberapa hasil dari wawancara kepada para informan yang memiliki latar belakang pendidikan non ekonomi syariah diantaranya, Bapak Abu Ali Farmadi selaku *Customer service*, beliau memberikan penjelasan bahwa:

“Jika dilihat dari latar belakang pendidikan saya yang lulusan sarjana teknik dengan posisi kerja saya sekarang saat ini memang tidak saling berhubungan akan tetapi itu tidak menjadi penghalang dalam pekerjaan saya sehari-hari selama 8 tahun, dengan mengikuti prosedur sesuai syariah yang di telah tentukan alhamdulillah pekerjaan yang saya kerjakan bisa berjalan dengan baik sesuai dengan ketentuan. Dengan lulusan sarjana teknik tidak menjadi alasan bagi saya untuk tidak mengembangkan pengetahuan dan kemampuan saya di bidang perbankan melalui pelatihan sehingga bisa menunjang jenjang karir yang lebih baik kedepannya karena dengan begitu promosi untuk kenaikan jabatan lagi akan semakin mudah dan cepat, sebab posisi awal saya sebelum di *customer service* yaitu dibagian *back office*”.<sup>6</sup>

Berdasarkan pendapat diatas menjelaskan bahwa ketidak sesuaian antara latar belakang pendidikan dengan posisi pekerjaan tidak mengurangi kinerja pekerjaan sehari-hari, semua berjalan sesuai dengan prosedur yang ditentukan, dibuktikan dengan pencapaian narasumber dalam hal kenaikan jabatan yang

---

<sup>6</sup>Abu Ali Farmadi, *Customer Service* Bank Muamalat KCP. Parepare, Wawancara oleh Penulis di Kantor Bank Muamalat KCP. Parepare, 01 September 2020.

beliau dapatkan, Sebab selaku bankir ketika sudah terjun di dunia perbankan kita harus merubah pola fikir untuk menjadi satu, baik perilaku, pemikiran maupun pelayanan-pelayanan yang baik diberikan kepada nasabah semua itu harus sesuai dengan syariah. Kemudian mereka yang berlatar belakang non ekonomi syariah yang semasa kuliah sama sekali tidak mendapatkan materi mengenai perbankanpun dapat belajar melalui pelatihan-pelatihan yang diberikan oleh pihak perusahaan, melalui pelatihan tersebut dapat menambah kemampuan atau pengetahuan di bidang perbankan agar jenjang karir seorang karyawan dapat lebih baik lagi sehingga hal tersebut dapat menunjang promosi kenaikan jabatan.

Kemudian bapak Ilham Salim menambahkan bahwa:

“Menurut saya latar belakang pendidikan tidak menjadi suatu penghalang dalam pekerjaan saya. Sebenarnya hal yang paling utama yang harus di perhatikan oleh seorang karyawan adalah pelayanan sebab setiap harinya kita bertemu dan melayani nasabah maka dari itu seorang CS, teller ataupun seorang satpam setiap harinya dituntut untuk berpenampilan menarik dan memiliki public speaking yang baik ketika melayani nasabah sebab pelayanan lah yang menjadi hal penting bagi seorang karyawan Bank. Jadi menurut saya jurusan apapun tidak menjadi masalah untuk posisi teller ataupun CS. Sebab pengetahuan mengenai akad ataupun produk perbankan syariah itu bisa di dapatkan melalui pelatihan”.<sup>7</sup>

Hal ini juga didukung oleh narasumber bapak Darmawansya yang merupakan karyawan lulusan sarjana perbankan syariah berpendapat mengenai latar belakang pendidikan karyawan lain terkait dengan pekerjaannya :

“Melihat dari latar belakang pendidikan karyawan lain dengan pekerjaannya saya melihat bahwa semua pekerjaan sehari-hari yang mereka kerjanya semua itu berjalan dengan baik dan kinerja ataupun pelayanan terhadap nasabah yang dihasilkan pun baik semua berjalan mengikuti sesuai dengan ketentuan dan system yang ada dan tidak ada satupun pernah nasabah komplein terhadap pelayanan yang di berikan”.<sup>8</sup>

---

<sup>7</sup>Ilham Salim, *Supervisor* Bank Muamalat KCP. Parepare, Wawancara oleh Penulis di Kantor Bank Muamalat KCP. Parepare, 02 September 2020.

<sup>8</sup> Darmawansya, *Teller* Bank Muamalat KCP. Parepare, Wawancara oleh Penulis di Kantor Bank Muamalat KCP. Parepare, 01 September 2020.

Berdasarkan wawancara diatas menjelaskan bahwa hampir keseluruhan yang bekerja di perbankan ini semuanya bekerja dengan *by system*. Dan hal yang paling utama di perhatikan bagi seorang karyawan Bank adalah pelayanan yang di berikan ke nasabah. Sebab apabila pelayanan yang buruk di berikan kepada nasabah dampak yang ditimbulkan bisa menyebabkan sesuatu hal yang buruk yang dapat mempengaruhi keberlangsungan bisnis yang dijalani kedepannya karena tanpa dana nasabah lembaga keuangan tidak bisa mengembangkan kegiatan usahanya.

Hal ini juga didukung oleh penilaian bapak Afdal Yang merupakan salah satu dari nasabah bank muamalat, terkait pelayanan yang diberikan beliau berpendapat :

“selama saya menjadi nasabah di Bank Muamalat saya tidak pernah merasakan kekecewaan sedikitpun, terutama dari segi pelayanannya, saya menjadi nasabah disini sudah kurang lebih hampir 4 tahun, ketika saya datang ke bank muamalat untuk bertransaksi disini saya selalu diberikan pelayanan yang baik, karyawan disini juga semuanya ramah, selalu senyum, melayani nasabah juga selalu baik dan profesional”

Pendapat lain dari nasabah bank Muamalat yang sempat di wawancarai oleh penulis juga diutarakan oleh Ibu Cahyani dalam hal pelayanan yang diberikan terkait dengan latar belakang pendidikan dalam pekerjaan karyawan berpendapat:

“menurut saya pendidikan itu tidak terlalu berpengaruh terhadap kinerja karyawan, karena saya berfikir bahwa karyawan disini pasti dituntut untuk memberikan yang terbaik untuk nasabah, mau dia dari jurusan apapun ketika karyawan yang ada disini mampu memberikan pelayanan kepada nasabah dengan baik, maka penilaian saya mengenai kinerja mereka juga akan baik, toh yang saya rasakan selama ini mereka mampu memberikan pelayanan yang baik bagi saya.”

Dari kedua paparan yang telah disampaikan oleh nasabah tersebut, dapat diketahui bahwa kinerja pada Bank Muamalat selalu memberikan pelayanan yang

baik kepada nasabah. Hal ini dibuktikan dengan pendapat yang telah disampaikan oleh kedua nasabah diatas, bahwa dalam melayani nasabah karyawan di Bank Muamalat melayani nasabah dengan baik seperti, ramah, sopan, dan tentu saja selalu professional. Sehingga ini membuktikan bahwa karyawan yang memiliki latar belakang pendidikan non ekonomi syariah tidak begitu menjadi suatu kendala dalam pekerjaannya.

Berdasarkan penjelasan dari beberapa wawancara di atas dapat dipahami bahwa, di awal rekrutmen di bank Muamalat mensyaratkan para karyawannya harus memiliki jenjang pendidikan sarjana. Karyawan yang memiliki kesesuaian jurusan dengan background lembaga saat membantu di bidang pekerjaan karyawan tersebut, sedang karyawan yang berlatar belakang non ekonomi islam tidak menjadi hambatan atau penghalang dalam bekerja.

## **B. Urgensi kebutuhan kompetensi kerja pada Bank Muamalat KCP.**

### **Parepare**

Urgensi jika dilihat dari bahasa latin bernama "*urgere*" yaitu kata kerja yang berarti mendorong. Jika dilihat dari bahasa inggris bernama "*urgent*" memiliki arti kata sifat. Menurut kamus bahasa Indonesia, Urgensi adalah hal yang sangat penting atau keharusan yang sangat jarak untuk tujuan, dengan demikian mengandaikan ada suatu masalah dan harus segera ditindak lanjuti.

Dalam rangka persaingan dalam organisasi/perusahaan harus memiliki sumber daya yang tangguh. Sumber daya yang dibutuhkan untuk menjalankan perusahaan tidak dapat dilihat sebagai bagian yang berdiri sendiri, tetapi harus dilihat sebagai satu kesatuan yang tangguh membentuk suatu sinergi. Dalam hal ini peran sumber daya manusia sangat menentukan. Visi dan misi perusahaan mustahil bisa tercapai jika SDM alias karyawan yang dimiliki tidak memiliki kompetensi yang memadai dan sesuai dengan strategi perusahaan tersebut.

Setiap perusahaan punya kriteria kompetensi tertentu yang diharapkan dari para karyawannya. Bahkan banyak perusahaan telah menyusun standard kompetensi atas setiap posisi yang ada di perusahaannya. Bukan melalui cara yang mudah setiap perusahaan membuat kompetensi tertentu untuk para karyawannya, perusahaan akan memetakan kompetensi dalam bentuk perilaku terkait tugas, kemampuan, dan tanggung jawab untuk mengetahui kematangan bersikap serta berpikir seorang karyawan.

a. Kompetensi

Kita mungkin sudah sangat akrab dengan istilah “kompetensi”. Apabila pengertian kita sama dengan kebanyakan orang, kompetensi pada umumnya diartikan sebagai kecakapan, keterampilan, kemampuan. Kata dasarnya sendiri yaitu, kompeten tentu saja yang berarti cakap, mampu atau terampil. Pada konteks manajemen SDM, istilah kompetensi mengacu kepada atribut/karakteristik seseorang yang membuatnya berhasil dalam pekerjaannya.

Beberapa hasil dari wawancara yang di lakukan kepada para informan terkait pandangan karyawan dalam hal kompetensi diantaranya, Bapak Darmawansya selaku *Teller* di Bank Muamalat Parepare mengatakan bahwa:

“Kalau menurut saya kompetensi itu sebuah kemampuan dan keahlian yang harus dimiliki oleh seorang karyawan untuk menunjang pekerjaannya sesuai dengan kebutuhan pekerjaan guna menghasilkan kinerja yang baik dalam bekerja”.<sup>9</sup>

Kemudian menurut bapak Abu Ali F, selaku *customer service* di bank muamalat, beliau berpendapat :

“Menurut pendapat saya kompetensi itu adalah suatu kemampuan atau kecakapan yang dimiliki oleh seseorang dalam melaksanakan suatu

---

<sup>9</sup>Darmawansya, *Teller* Bank Muamalat KCP. Parepare, *Wawancara* oleh Penulis di Kantor Bank Muamalat KCP. Parepare, 01 September 2020.

pekerjaan atau tugas di bidang tertentu, sesuai dengan jabatan yang disandangnya”.<sup>10</sup>

Sedangkan menurut bapak Ilham Salim yang berprofesi sebagai suver..., ternyata pendapat beliau tidak jauh beda dengan pendapat dari kedua rekannya dimana kompetensi menurut beliau:

“Kompetensi kalau dari pandangan saya merupakan sebuah kemampuan atau karakteristik yang dimiliki oleh seseorang yang dibutuhkan dalam sebuah pekerjaan yang sesuai dengan kemampuan atau keahlian dari seseorang”.<sup>11</sup>

Jika dilihat dari pendapat ketiga narasumber terkait dengan pengertian kompetensi, ternyata dari jawaban mereka memiliki sudut pandang yang sama. Dimana persamaan dari pendapat ketiga narasumber mengartikan kompetensi itu sebuah kemampuan yang dimiliki seseorang. Jadi kompetensi merupakan karakteristik, kecakapan, kemampuan ataupun keahlian yang dimiliki oleh seseorang untuk mendukung dalam melaksanakan suatu pekerjaan untuk mencapai kinerja yang baik.

Teyata hasil dari wawancara ketiga narasumber memiliki persamaan pula dengan teori McClelland. Dimana McClelland mendefinisikan kompetensi sebagai karakteristik yang mendasar yang dimiliki seseorang yang berpengaruh langsung terhadap, atau dapat memprediksikan, kinerja yang sangat baik. Dengan kata lain, kompetensi adalah apa yang para *outstanding performers* lakukan lebih sering pada lebih banyak situasi dengan hasil yang lebih baik, dari pada apa yang dilakukan para *average performers*.

#### b. Aspek Kompetensi

Memasuki dunia kerja, seseorang karyawan diharapkan memiliki kompetensi tertentu atas jabatan kerja mereka. Hal ini menjadi acuan bagi

<sup>10</sup> Abu Ali Farmadi, *Customer Service* Bank Muamalat KCP. Parepare, Wawancara oleh Penulis di Kantor Bank Muamalat KCP. Parepare, 01 September 2020.

<sup>11</sup> Ilham Salim, *Supervisor* Bank Muamalat KCP. Parepare, Wawancara oleh Penulis di Kantor Bank Muamalat KCP. Parepare, 25 November 2020.

perusahaan untuk tahu kemampuan karyawan. Melalui kompetensi, perusahaan lebih mengetahui posisi yang cocok dan tepat untuk karyawannya.

Pada suatu pekerjaan di suatu perusahaan terkhususnya di Bank Muamalat, seseorang karyawan diharapkan memiliki kompetensi tertentu atas jabatan kerja mereka. Sebab kompetensi memiliki peranan penting dalam menunjang keberhasilan suatu pekerjaan. Mengenai kompetensi menurut McClelland membagi menjadi 6 aspek diantaranya pengetahuan, keterampilan, peran social, citra diri, sifat dan motif. Pada aspek tersebut menjadi alasan yang peneliti ajukan kepada narasumber untuk memberikan kecocokan terhadap kebutuhan atau kompetensi yang harus dimiliki oleh seorang karyawan pada bank muamalat.

#### 1) Pengetahuan (*knowledge*)

Merupakan informasi yang dimiliki/dikuasai seseorang dalam bidang tertentu. Pengetahuan merupakan salah satu modal utama dalam melaksanakan suatu hal. Terkait pengetahuan Bapak Darmawansya selaku karyawan Bank Muamalat berpendapat:

“Menurut saya, sebelum terjun ke dunia pekerjaan di suatu perusahaan langkah pertama yang harus diketahui adalah mengenal dan mengetahui tentang perusahaan atau lembaga tersebut. Seperti halnya dengan bank Muamalat yang merupakan salah satu bank syariah yang ada di Indonesia. Yang terpenting seorang karyawan yang bekerja di Bank Muamalat harus memiliki pengetahuan akan bank syariah baik itu system, produk atau pun akad yang di tawarkan di bank Muamalat itu harus diketahui oleh setiap karyawan”.<sup>12</sup>

Kemudian informan bapak Abu Ali F , selaku customer service di bank Muamalat berpendapat tidak jauh dari jawaban informan sebelumnya, beliau berpendapat bahwa:

“Bagi seorang karyawan yang bekerja dibidang perbankan terkhususnya di bank yang berlebelkan syariah seperti bank muamalat ini, bagi setiap karyawan yang terpenting pengetahuan yang harus diketahui seputar

---

<sup>12</sup>Darmawansya, *Teller Bank Muamalat KCP*. Parepare, Wawancara oleh Penulis di Kantor Bank Muamalat KCP. Parepare, 01 September 2020.

produk dan akad yang diterapkan atau di tawarkan di bank Muamalat ini. Sebab itu merupakan hal dasar yang harus diketahui sebagai karyawan bank syariah”.<sup>13</sup>

Sedangkan informan bapak Ilham Salim berpendapat bahwa:

“Hal terpenting bagi seorang karyawan harus di ketahui yaitu pengetahuan terkait bidang pekerjaannya, salah satunya seperti seorang karyawan harus mengetahui tujuan apa yang ingin dicapai pada pekerjaan sesuai dengan ketentuan dan mekanisme yang ada. Selain itu ketika kita sudah terjun di dunia perbankan terkhususnya di bank Muamalat ini yang merupakan bank syariah yang ada di Indonesia, modal awal yang terpenting yang wajib harus dimiliki bagi setiap karyawan disini yaitu pengetahuan akan bank syariah baik itu sistemnya, akad-akad serta produk yang ditawarkan, sebab hal tersebut menjadi modal awal kita untuk bisa memasarkan kepada masyarakat guna untuk bisa mendapatkan nasabah baru bagi lembaga.”<sup>14</sup>

Dari hasil wawancara diatas menjelaskan bahwa hal dasar yang harus dimiliki oleh seorang karyawan yaitu sebuah pengetahuan berupa pengetahuan tentang lembaga (bank syariah), pengetahuan terkait akad atau pun produk yang di tawarkan, serta yang tak kalah penting pengetahuan tentang profesi pekerjaan. Jadi untuk Melihat dari ketiga point tersebut lebih berfokus kepada sesuatu hal awal yang harus dimiliki sebelum bekerja.

## 2) Keterampilan (*skill*)

Skill (keterampilan) seorang pegawai merupakan faktor paling utama dalam proses kesuksesan bagi suatu pencapaian target yang telah di tetapkan oleh perusahaan ataupun lembaga tersebut. Untuk memberikan suatu pelayanan yang terbaik dari seorang pegawai kepada seorang nasabah. Skill (keterampilan) sebagai kecakapan yang berhubungan dengan tugas yang dimiliki seseorang dalam waktu yang tepat.<sup>15</sup>

<sup>13</sup>Abu Ali Farmadi, *Customer Service* Bank Muamalat KCP. Parepare, Wawancara oleh Penulis di Kantor Bank Muamalat KCP. Parepare, 01 September 2020.

<sup>14</sup>Ilham Salim, *Supervisor* Bank Muamalat KCP. Parepare, Wawancara oleh Penulis di Kantor Bank Muamalat KCP. Parepare, 02 September 2020.

<sup>15</sup>Giibson, *Organisasi dan Manajemen Terjemahan Ichayaudin Zuhad*, Jakarta: Erlangga, 1998, h. 33

Menurut informan Abu Ali Farmadi, beliau berpendapat bahwa:

“Berbicara soal skill saya rasa setiap karyawan harus memiliki keahlian berupa kemampuan dalam berbicara yang baik atau biasa di sebut sebagai *public speaking*, sebab kita selaku bangkir setiap harinya selalu bersentuhan atau bertemu langsung dengan nasabah baik itu dalam memasarkan produk, melayani atau mencari nasabah baru maka dari itu dibutuhkan *public speaking* yang baik agar dalam melayani seorang nasabah bisa merasa nyaman serta penasaran jadi dibutuhkan cara penyampaian yang baik, maka dari itu pentingnya *public speaking* bagi seorang karyawan”.<sup>16</sup>

Informan selanjutnya yaitu, bapak Darmawansya beliau berpendapat :

“Disetiap bidang di bank Muamalat itu memiliki tugas dan tanggung jawab berbeda pula, jadi dapat dikatakan bahwa skill yang dibutuhkan di setiap bidang itu berbeda pula dalam menunjang pekerjaannya. Seperti halnya seorang teller di tuntut untuk mempelajari teknik menghitung uang dengan manual dan seorang Cs pula diwajibkan untuk menguasai aplikasi khusus untuk seorang CS. Selain dari pada skill yang untuk menunjang pada suatu pekerjaan pada umumnya ada skill yang harus dimiliki oleh seorang pegawai bank yaitu kemampuan dalam *public speaking* dan mampu mengoperasikan sebuah computer”.<sup>17</sup>

Dari hasil wawancara diatas terkait skill (keahlian) bahwa, pada setiap karyawan dalam memulai suatu pekerjaan ada hal yang harus dimiliki berupa skill atau kemampuan dalam bekerja untuk menunjang suatu pekerjaan. Dari pendapat diatas menjelaskan bahwa pada setiap bidang di bank Muamalat ada skill khusus telah ditentukan oleh perusahaan yang harus dimiliki oleh seorang karyawan untuk menunjang dan mempermudah pekerjaan. Selain itu ada pula skill yang pada umumnya yang harus dimiliki oleh seorang pegawai Bank yaitu kemampuan *public speaking* serta kemampuan dalam hal mengoperasikan computer.

### 3) Peran social

---

<sup>16</sup>Abu Ali Farmadi, *Customer Service* Bank Muamalat KCP. Parepare, Wawancara oleh Penulis di Kantor Bank Muamalat KCP. Parepare, 01 September 2020.

<sup>17</sup>Darmawansya, *Teller* Bank Muamalat KCP. Parepare, Wawancara oleh Penulis di Kantor Bank Muamalat KCP. Parepare, 01 September 2020.

Sosial secara sederhana didefinisikan sebagai kemampuan berinteraksi secara efektif dengan orang lain. Orang yang berkompeten secara sosial akan mampu memuali dan menajga perteman hingga tujuan dari ebuah hubungan. Mengenai hal tersebut bapak Darmawansya berperndapat :

“Yang terpenting itu di lingkup perusahaan bagi setiap karyawan untuk saling mengenal satu sama lain. Sebenarnya tingkat sosial pada setiap orang itu berbeda-beda, ada yang mudah dan cepat bergaul ada juga orang butuh adaptasi untuk bisa saling kenal. Bagi seorang karyawan dibutuhkan untuk memiliki sosial yang bagus. Sebab dalam bekerja peran sosial begitu membantu dalam pekerjaan baik itu di luar perusahaan ataupun lingkup perusahaan. Dengan pandainya kita bergaul dan bersosialisasi dengan orang lain kita terkadang bisa memperoleh informasi, baik itu info terbaru ataupun info seputar pekerjaan”.<sup>18</sup>

Dari pendapat diatas menjelaskan bahwa peran sosial begitu berperan dalam bekerja. Sebab orang yang memiliki hubungan sosial yang baik dengan orang memudahkan untuk memperoleh informasi, baik sepeutar pekerjaan atau pun informasi diluar dari pekerjaan.

#### 4) Citra Diri

Citra diri memegang peranan penting dalam kehidupan seseorang, sama halnya penting bagi perusahaan atau organisasi. Citra diri merupakan *blueprint* kehidupan seseorang, ia akan menjalani kehidupannya sesuai gambaran mental yang ada dalam citra dirinya, seperti apa citra diri seseorang tampak diluar positif atau negarif dimata orang lain di pengaruhi oleh pemikira tentang siapa dirinya.

Mengenai hal tersebut, menurut bapak Ilham Salim berpendapat bahwa :

“Citra diri baik atau buruk sebenarnya bersumber dari isi pikiran diri sendiri, akan tetapi bagi seorang karyawan harus memiliki citra dri yang positif dan membangun, sebab citra diri positif akan membawa seseorang pada kehidupan sukses alam pekerjaan, contohnya optimis. Rasa optimis penting dimiliki oleh setiap karyawan dalam bekerja, sebab memiliki rasa optimis dalam bekerja akan menimbulkan semangat dan penuh rasa percaya diri dalam bekerja”.<sup>19</sup>

<sup>18</sup>Darmawansya, *Teller* Bank Muamalat KCP. Parepare, Wawancara oleh Penulis di Kantor Bank Muamalat KCP. Parepare, 01 September 2020.

<sup>19</sup>Ilham Salim, *Supervisor* Bank Muamalat KCP. Parepare, Wawancara oleh Penulis di Kantor Bank Muamalat KCP. Parepare, 02 September 2020.

Pendapat dari informan diatas menjelaskan bahwa citra diri berasal dari isi pikiran seseorang. Dimana citra diri yang seorang karyawan harus bersifat positif dan membangun. Apabila seseorang memiliki citra diri yang positif maka otomatis ekspresi positif yang di keluarkan akan terpantul keluar.

#### 5) Sifat (*trait*)

Sifat merupakan watak yang membuat orang untuk berperilaku atau bagaimana seseorang merespon sesuatu dengan cara tertentu. Dalam bekerja, pasti akan menemukan berbagai hambatan dan masalah. Semuanya akan ditemukan dimanapun kita bekerja. Saat menghadapi hambatan itulah kegigihan dan kesabaran kita diuji. Maka dari itu pentingnya sifat yang harus dimiliki oleh setiap karyawan dalam menghadapi persoalan tersebut. Menyikapi hal tersebut bapak Darmawansya berpendapat bahwa:

“Ketika terjun ke dunia kerja, beban dan tuntutan pekerjaan menjadi bagian dari kehidupan sehari-hari. Kita akan dihadapkan pada berbagai target, tantangan, bahkan konflik yang menuntut untuk mampu bekerja di bawah tekanan. Dalam menghadapi bekerja dibawah tekanan sifat yang selalu saya tanamkan pada diri saya sendiri yaitu berusaha untuk tetap tenang apapun kondisi yang yang saya hadapi, awalnya menenangkan diri dalam keadaan penuh tekanan memang sulit, tapi saya selalu membiasakan diri dengan berlatih. Semakin sering saya melatih diri, pasti maka semakin mampu menenangkan diri dalam keadaan paling gawat sekalipun”<sup>20</sup>

Selanjutnya bapak Abu Ali Farmadi selaku informan kedua yang menjelaskan terkait sifat (*trait*), beliau berpendapat:

“Sebenarnya pada setiap individu itu memiliki sifat atau karakter masing-masing. Dalam dunia pekerjaan di suatu lembaga sudah mengatur terkait jam kerja. Maka dari itu dibutuhkan sifat kedisiplinan. Selain dari itu sifat pekerja keras juga dibutuhkan dalam bekerja. Akan tetapi dalam bekerja pasti tidak selalu berjalan lancar sesuai dengan apa yang kita inginkan, pasti akan ada masalah, kendala dan tekanan yang dihadapi, secara pribadi yang saya terapkan untuk menghadapi hal tersebut yaitu mencoba untuk tetap fokus pada tugas yang kamu lakukan dan bukan pada hasilnya serta fokuslah untuk mengambil kendali atas faktor-faktor yang dapat

---

<sup>20</sup>Darmawansya, *Teller Bank Muamalat KCP*. Parepare, Wawancara oleh Penulis di Kantor Bank Muamalat KCP. Parepare, 01 September 2020.

dikendalikan agar tidak semakin merasa gugup, cemas, atau bahkan tidak percaya diri”<sup>21</sup>.

Dari hasil wawancara kepada kedua informan diatas tersebut, sifat seorang karyawan dalam menghadapi sebuah permasalahan yang di hadapi, dari hasil wawancara pada setiap informan memiliki sifat yang berbeda dalam menghadapi permasalahan dalam sebuah pekerjaan.

#### 6) Motif (*motives*)

Motif merupakan sesuatu dimana seseorang secara konsisten berfikir sehingga ia melakukan tindakan. Pada setiap individu memiliki motivasi tersendiri dalam hidupnya untuk meraih kesuksesan. Salah satunya meraih kesuksesan pada bidang pekerjaan, untuk mencapai hal tersbut perlu ada dorongan atau berupa motivasi untuk menggapai hal yang diinginkan. Berbicara mengenai motivasi dalam bekerja, menurut bapak Ilham Salim beliau mengeatakan bahwa:

“Posisi jabatan yang saya kerja sekarang ini merupakan sebuah amanah yang diberikan kepada saya untuk saya kerjakan. Untuk itu saya selalu memotivasi diri saya untuk selalu bisa bertanggung jawab serta bekerja dengan baik agar dapat memberikan hasil yang baik untuk mencapai tujuan sesuai dengan ketentuan yang ditetapkan oleh perusahaan”<sup>22</sup>.

Kemudian menurut bapak Abu Ali Farmadi, memiliki pendapat sendiri akan motivasi, beliau berpendapat :

“Dalam dunia pekerjaan pasti pada setiap karyawan memiliki motivasi tersendiri didalam bekerja, kalau dari saya secara pribadi hal yang memotivasi saya dalam bekerja hingga kurang lebih 8 tahun lamanya yaitu saya memiliki ambisi untuk bisa naik jabatan yang lebih tinggi yaitu berada diposisi menjadi seorang pimpinan cabang, sebab posisi awal saya sebelum menjadi CS yaitu berada diposisi *big office*. Untuk bisa berada diposisi tersebut tidak mudah, banyak hal yang dinilai dan kita harus bersaing dengan karyawan yang berada dicabang lain. Maka dari itu saya

---

<sup>21</sup>Abu Ali Farmadi, *Customer Service* Bank Muamalat KCP. Parepare, Wawancara oleh Penulis di Kantor Bank Muamalat KCP. Parepare, 01 September 2020.

<sup>22</sup>Ilham Salim, *Supervisor* Bank Muamalat KCP. Parepare, Wawancara oleh Penulis di Kantor Bank Muamalat KCP. Parepare, 02 September 2020.

selalu memotivasi diri saya untuk selalu bekerja dengan giat untuk bisa mencapai tujuan saya”<sup>23</sup>.

Hasi dari pendapat informan diatas menjelaskan bahwa pada setiap karyawan dalam menjalankan pekerjaannya ada alasan atau sebab yang mempengaruhi pada setiap karyawan untuk bekerja yaitu motivasi. Motivasi yang dimiliki oleh seorang karyawan dalam bekerja itu berbeda-beda, diantaranya ada karyawan memotivasi diri untuk menggapai keinginannya ada pula yang memotivasi diri untuk memiliki rasa tanggung jawab.

Dari hasil wawancara dari ketiga informan tersebut menjelaskan bahwa, pengetahuan serta skill menjadi point penting yang harus dimiliki oleh setiap karyawan akan tetapi ada faktor lain yang harus dimiliki oleh karyawan dalam menjalankan pekerjaannya, seperti dengan sikap, sifat ataupun motifasi. Jadi dari menurut hasil wawancara kompetensi dikelompokkan menjadi dua, yaitu kompetensi dasar/awal (prasyarat) untuk bekerja serta kompetensi dalam menjalankan pekerjaan.

Terkait pendapat ketiga narasumber, ternyata hal tersebut sesuai dengan teori yang ada, bahwa menurut menurut McClelland, kompetensi bisa dianalogikan seperti “gunung es” di mana keterampilan dan pengetahuan membentuk puncaknya yang berada diatas air. Bagian yang di bawah permukaan air tidak terlihat dengan mata telanjang, namun menjadi fondasi dan memiliki pengaruh terhadap bentuk dari bagian yang berada di atas air. Citra diri berada pada bagian “sadar” seseorang, sedangkan trait dan motif seseorang berada pada alam “bawah sadar”-nya.

---

<sup>23</sup>Abu Ali Farmadi, *Customer Service* Bank Muamalat KCP. Parepare, Wawancara oleh Penulis di Kantor Bank Muamalat KCP. Parepare, 01 September 2020.

Dalam penelitian ini konsep kompetensi mencakup kompetensi yang nampak maupun tidak nampak, karena kompetensi yang nampak tersebut pada kenyataannya hanyalah sesuatu yang dapat dipelajari hampir oleh semua orang, sehingga hanya dikategorikan sebagai “threshold competencies” atau kompetensi prasyarat. Sedangkan kompetensi yang tidak nampak merupakan “differentiating competencies” atau kompetensi yang akan membedakan antara orang yang akan berkinerja lebih unggul dibandingkan dengan orang lain ketika dalam menjalankan pekerjaan

Keterampilan dan pengetahuan lebih mudah untuk dikenali. Dua kompetensi ini juga relative lebih mudah dibentuk dan dikembangkan melalui proses belajar dan pelatihan yang relative singkat. Sebaliknya, peran social, citra diri, dan motif tidak mudah dan lebih sulit untuk diidentifikasi serta membutuhkan waktu lebih lama untuk memperbaiki atau mengembangkannya.

Ternyata dari teori diatas dapat diketahui bahwa kompetensi tidak hanya berkenan

#### c. Membangun Model Kompetensi

Sumber daya manusia merupakan salah satu aset penting yang dimiliki oleh sebuah perusahaan. Agar dapat berperan dan memberikan kemajuan bagi perusahaan, sumber daya tersebut perlu dikelola serta dikembangkan demi tercapainya tujuan perusahaan. Kompetensi merupakan faktor kunci penentu bagi seseorang dalam menghasilkan kinerja yang sangat baik pada suatu perusahaan. Dalam situasi kolektif, kompetensi merupakan faktor kunci penentu keberhasilan sebuah organisasi, mengenai hal tersebut bagaimana cara untuk membangun kompetensi pada seorang karyawan. Terkait perihal, menurut pendapat bapak Ilham Salim Mengatakan bahwa:

“Saya rasa setiap karyawan tidak ingin berada di posisi jabatan itu saja, pasti berkeinginan untuk bisa naik jabatan yang lebih tinggi dari jabatan

sebelumnya. Dalam mencapai ambisi tersebut perlunya kompetensi yang lebih baik dibandingkan sebelumnya. Maka dari itu dibutuhkan pengembangan kompetensi bagi karyawan untuk bisa mencapai ambisinya”.<sup>24</sup>

Kemudian bapak Abu Ali Farmadi menambahkan bahwa :

“Sebenarnya dalam membangun kompetensi ada sesuatu hal yang mendasar atau mempengaruhi seseorang untuk mengembangkan potensinya seperti melalui pelatihan, contoh halnya jika ada perubahan system pemesanan atau produk dalam bentuk IT seperti melalui aplikasi secara online, otomatis orang yang bergerak di bidang terkait pasti akan diadakan pelatihan terkait perubahan atau pembaharuan system tersebut.”<sup>25</sup>

#### d. Standar Kompetensi

Setiap perusahaan punya kriteria kompetensi tertentu yang diharapkan dari para karyawannya. Bahkan banyak perusahaan telah menyusun standard kompetensi atas setiap posisi yang ada di perusahaannya. Bukan melalui cara yang mudah setiap perusahaan membuat kompetensi tertentu untuk para karyawannya, perusahaan akan memetakan kompetensi dalam bentuk perilaku terkait tugas, kemampuan, dan tanggung jawab untuk mengetahui kematangan bersikap serta berpikir seorang karyawan. Terkait hal tersebut bapak Abu Ali Farmadi berpendapat bawah :

“Disetiap bidang pekerjaan di bank muamalat sudah ada standar kompetensi yang ingin dicapai sesuai dengan ketentuan yang telah ditentukan oleh perusahaan kepada setiap karyawan dalam menjalankan pekerjaan masing-masing, dengan dikuasaianya ketentuan tersebut bertujuan untuk bisa mengerjakan/mengelola suatu tugas serta pekerjaan dalam pelaksanaannya. Seperti halnya dengan saya yang berada di bidang pelayanan yaitu di posisi CS. Yang terpenting seorang CS wajib mengetahui pengetahuan terkait pelayanan dalam menjalankan tugasnya sesuai dengan standar yang telah ditentukan, baik itu mekanisme ataupun tahap-tahap dalam melayani nasabah. Seperti halnya, sebelum melayani/bertransaksi dengan nasabah wajib hokumnya mengawali dengan mengucapkan salam kepada nasabah, harus berperilaku ramah, selalu rapi

---

<sup>24</sup>Ilham Salim, *Supervisor* Bank Muamalat KCP. Parepare, Wawancara oleh Penulis di Kantor Bank Muamalat KCP. Parepare, 02 September 2020.

<sup>25</sup>Abu Ali Farmadi, *Costumer Service* Bank Muamalat KCP. Parepare, Wawancara oleh Penulis di Kantor Bank Muamalat KCP. Parepare, 01 September 2020.

dalam berpenampilan, serta mengetahui dan memahami sesuatu yang ingin ditawarkan kepada nasabah”.<sup>26</sup>

Kemudian bapak Ilham Salim menambahkan bahwa penting standar kompetensi bagi suatu perusahaan, beliau berpendapat:

“Bagi saya standar kompetensi begitu penting pada suatu perusahaan, sebab standar kompetensi dibutuhkan oleh perusahaan untuk pengembangan SDM. Sebab standar kompetensi dapat membantu dalam hal rekrutmen seperti kemampuan apa yang cocok untuk mengisi posisi yang kosong tersebut, serta membantu dalam penilaian kerja apakah pekerjaan yang dikerjakan oleh seorang karyawan sudah sesuai dengan standar yang telah ditentukan atau belum”.<sup>27</sup>

Pernyataan informan diatas menjelaskan bahwa, dalam menjalankan pekerjaan pada setiap bidang di bank Muamalat sudah ada standar kompetensi yang telah di tentukan oleh perusahaan sesuai dengan tugasnya di setiap bidang masing-masing yang didasari atas pengetahuan terkait pekerjaan, keterampilan dalam bekerja serta sikap dalam bekerja sesuai dengan bidang profesi yang dijalankan. Serta menurut narasumber standar kompetensi bagitu membantu perusahaan dalam hal pengembangan SDM seperti halnya dalam merekrut serta penilaian kerja pada pekerjaan karyawan. Mengenai penjelasan hal tersebut ternyata sejalan dengan teori yang ada terkait standar kompetensi.

Melihat dari pengertian standar kompetensi, Dari sisi bahasa, standar kompetensi terbentuk atas kata standar dan kompetensi. Standar diartikan sebagai “ukuran” yang disepakati, sedangkan kompetensi didefinisikan sebagai kemampuan seseorang yang dapat terobservasi yang mencakup atas pengetahuan, keterampilan, dan sikap dalam menyelesaikan suatu pekerjaan atau tugas sesuai dengan standar performen yang ditetapkan. Mengenai hal tersebut ternyata sejalan dengan pendapat dari narasumber

---

<sup>26</sup>Abu Ali Farmadi, *Costumer Service* Bank Muamalat KCP. Parepare, Wawancara oleh Penulis di Kantor Bank Muamalat KCP. Parepare, 01 September 2020.

<sup>27</sup>Ilham Salim, *Supervisor* Bank Muamalat KCP. Parepare, Wawancara oleh Penulis di Kantor Bank Muamalat KCP. Parepare, 02 September 2020.

Jadi dapat disimpulkan bahwa Standar kompetensi merupakan kesepakatan tentang kompetensi yang diperlukan untuk suatu bidang pekerjaan oleh seluruh “*stakeholder*” di bidangnya. Dengan pernyataan lain, yang di maksud dengan standar kompetensi adalah perumusan tentang kemampuan yang harus dimiliki seseorang untuk melakukan suatu tugas atau pekerjaan yang didasari atas pengetahuan, keterampilan, dan sikap kerja sesuai dengan unjuk kerja yang dipersyaratkan. Dengan dikuasainya standar kompetensi tersebut oleh seseorang, yang bersangkutan akan mampu mengerjakan suatu tugas atau pekerjaan, mengelola pekerjaan tersebut agar dapat dilaksanakan, mengetahui apa yang harus dilakukan jika terjadi sesuatu yang berbeda dengan rencana semula, dan menggunakan kemampuan yang dimilikinya untuk memecahkan masalah atau melaksanakan tugas dengan kondisi yang berbeda. Mengenai penjelasan hal tersebut ternyata sejalan dengan pendapat dari narasumber terkait standar kompetensi.

Perlu standar kompetensi untuk dunia usaha/industri, standar kompetensi dibutuhkan untuk pengembangan SDM, membantu dalam merekrut, membantu penilaian untuk kerja, dipakai untuk membuat uraian jabatan, serta untuk mengembangkan program pelatihan yang spesifik berdasarkan kebutuhan dunia usaha/industri.

e. Kompetensi yang dibutuhkan untuk masa depan

Dunia kerja selalu mengalami perkembangan setiap tahunnya, dimana nantinya teknologi akan semakin maju dan berkembang. Maka dari itu, seorang karyawan juga harus berkembang sesuai dengan perkembangan zaman. Seorang karyawan perlu untuk memiliki keahlian yang bisa menghadapi tantangan di masa depan. Mengenai hal tersebut bapak Darmawansya berpendapat:

“Saya rasa untuk menghadapi tantangan dimasa depan dibutuhkan peningkatan mutu dan produktivitas bagi karyawan. Selain itu

pengetahuan akan penggunaan teknologi baru juga sangat dibutuhkan untuk menghadapi era masa depan. Sekarang ini saja beberapa transaksi bisa dilakukan secara online melalui aplikasi di handpone (android) semua itu berkat teknologi. Kemudian kemampuan bekerjasama dalam kelompok juga dibutuhkan untuk membahas solusi dalam memecahkan berbagai masalah yang di hadapi perusahaan”<sup>28</sup>.

Kemudian informan selanjutnya yaitu bapak Abu Ali Farmadi menambahkan bahwa :

“Kompetensi yang dibutuhkan seorang karyawan untuk masa depan yaitu kemampuan dalam mencari informasi. Sebab informasi sekarang sudah menjadi hal yang wajib bagi setiap orang agar tidak dibidang ketinggalan zaman. Sehingga Informasi sangat penting sekali dan sangat di butuhkan untuk kita dalam menambah wawasan dan pengetahuan terkait perkembangan zaman. Jadi pentingnya seorang karyawan dalam mencari informasi seputar perkembangan dunia perbankan. Dan tak kalah pentingnya selalu meberikan pelayanan yang terbaik kepada nasabah sebab Nasabah merupakan pihak pertama yang sangat berkepentingan terhadap bank”<sup>29</sup>.

Pendapat diatas menunjukkan bahwa untuk menghadapi tantangan di masa depan dibutuhkan peningkata kualitas kompetensi seperti mutu dan produktivitas seorang karya. pengetahuan akan teknologi, kerja sama antara kelompok, serta kemampuan dalam mecari informasi merupakan kompetensi yang harus dimiliki oleh sebuah karyawan untuk menghadapi tantangan di masa depan.

Mengenai beberapa poin yang di jelaskan oleh narasumber terkait hal tersebut sesuai dengan teori yang ada, bahwa dalam menghadapi tangan tangan dimasa depan dibutuhkan kualitas kompetensi seorang pada tingkat karyawan berupa:

- a. Fleksibilitas untuk melihat perubahan sebagai kesempatan yang menyenangkan dari pada sekedar ancaman misalnya adopsi teknologi baru yang harus dilihat sebagai bermain dengan gadget terbaru dan paling baik.

---

<sup>28</sup>Darmawansya, *Teller Bank Muamalat KCP. Parepare*, Wawancara oleh Penulis di Kantor Bank Muamalat KCP. Parepare, 01 September 2020.

<sup>29</sup>Abu Ali Farmadi, *Costumer Service Bank Muamalat KCP. Parepare*, Wawancara oleh Penulis di Kantor Bank Muamalat KCP. Parepare, 01 September 2020.

- b. Pencarian informasi, motivasi, dan kemampuan untuk belajar merupakan antusiasme murni untuk kesempatan belajar teknik dan keterampilan interpersonal baru.
- c. Motivasi untuk berprestasi merupakan cikal bakal untuk inovasi, peningkatan mutu dan produktivitas yang dibutuhkan untuk menghadapi persaingan yang terus meningkat.
- d. Motivasi kerja dibawah tekanan waktu merupakan kombinasi dari fleksibilitas, motivasi untuk berprestasi, resistensi stress, dan komitmen organisasi yang mendorong individu untuk bekerja di bawah tuntutan yang terus meningkat untuk produk baru dan layanan dalam waktu yang lebih pendek.
- e. Kolaborasi, yaitu bekerja sama dalam kelompok yang multidisipliner dengan rekan sesama karyawan yang berbeda-beda, harapan positif mengenai orang lain, pemahaman interpersonal, komitmen organisasi.
- f. Orientasi layanan pelanggan merupakan keinginan murni yang bermanfaat bagi orang lain; hubungan interpersonal untuk mengetahui kebutuhan pelanggan dan keadaan emosi dan inisiatif yang cukup untuk mengatasi rintangan-rintangan di dalam organisasi sendiri untuk menyelesaikan masalah pelanggan.<sup>30</sup>

Keterangan dari hasil setiap informan membawa penulis keteori David McClelland tentang kompetensi bisa di analogikan seperti “gunung es” dimana pengetahuan dan keterampilan berada di atas air. Sedangkan peran social, citra diri, trait dan motif berada di bagian dibawah air tidak terlihat dengan mata telanjang namun menjadi fondasi dan memiliki pengaruh terhadap bentuk dari bagian yang berada diatas air. Wawancara yang dilakukan oleh peneliti terkait

---

<sup>30</sup>Veithza Rivai Zainal dkk, *Manajemen Sumber Daya Manusia Untuk Perusahaan*, (Depok: Pt. RajaGrafindo Persada, 2018),h.243.

kebutuhan kompetensi karyawan bank Muamalat, setiap informan berpendapat bahwa pengetahuan dan skill menjadi syarat utama yang harus dimiliki oleh seorang karyawan dalam melaksanakan pekerjaannya. Kemudian pada setiap karyawan harus memiliki hal berupa trait, motif, citra diri serta peran social ketika menjalankan pekerjaannya untuk menghasilkan tingkat kinerja yang baik.

