

# **Analisis Strategi Pengembangan Karyawan dalam Meningkatkan Kualitas Kinerja Perbankan**

**Nala Widya Aprelia**

Program Studi Perbankan Syariah, Universitas Islam Negeri Maulana Malik Ibrahim Malang  
e-mail: 220503110085@student.uin-malang.ac.id

**Kata Kunci:**

Strategi; Pengembangan;  
Kinerja; Perbankan

**Keywords:**

Strategy; Development;  
Performance; Banking

## **ABSTRAK**

Penelitian ini mengkaji mengenai strategi yang diperlukan dalam melakukan pelatihan dan pengembangan karyawan untuk meningkatkan kualitas kinerja perbankan. Dalam meningkatkan kinerja perbankan, perusahaan perlu menganalisis strategi apa yang dapat dilakukan untuk mencapai tujuan tersebut. Salah satunya yakni melangsungkan pelatihan dan pengembangan untuk karyawan. Pendekatan yang dipilih pada penelitian ini yaitu deskriptif kualitatif dengan diambilnya data 10 tahun terakhir. Pada penelitian ini dijelaskan mengenai tujuan pelaksanaan pelatihan dan pengembangan untuk meningkatkan kualitas kinerja perbankan. Terdapat analisis yang dilakukan sebagai langkah awal dan beberapa strategi yang dapat diimplementasikan. Dengan adanya pelatihan dan pengembangan akan berdampak pada kualitas karyawan, nasabah, dan perbankan itu sendiri. Diperoleh karyawan yang berkualitas, kepuasan nasabah dan peningkatan produktivitas yang berpengaruh kepada kualitas kinerja perbankan.

## **ABSTRACT**

This research examines the strategies needed in conducting employee training and development to improve the quality of banking performance. In improving banking performance, companies need to analyse what strategies can be done to achieve these goals. One of them is to conduct training and development for employees. The approach chosen in this research is descriptive qualitative with data taken from the last 10 years. This research explains the purpose of implementing training and development to improve the quality of banking performance. There is an analysis done as a first step and several strategies that can be implemented. With the training and development will have an impact on the quality of employees, customers, and banking itself. Qualified employees, customer satisfaction and increased productivity that affects the quality of banking performance.

## **Pendahuluan**

Industri jasa keuangan sedang gencar bersaing untuk mengunggulkan perusahaannya, termasuk industri jasa keuangan perbankan. Di masa sekarang sedang



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

*Copyright © 2023 by Author. Published by Universitas Islam Negeri Maulana Malik Ibrahim*

maraknya inovasi layanan perbankan digital dengan berbagai fitur yang ditawarkan. Istilah *mobile banking* merupakan fasilitas perbankan yang dapat digunakan pengguna untuk memudahkan akses bertransaksi yang efektif dan efisien (Kartika & Segaf, 2022). Hal tersebut tidak lain dilakukan untuk memenuhi peningkatan kepuasan nasabah. Akan tetapi, indikator kepuasan nasabah tidak hanya dari kemudahan akses tersebut saja. Ada halnya dari pelayanan kepada para nasabah yang membuat loyalitas semakin tinggi dan mendorong pertumbuhan perbankan tersebut.

Peningkatan pelayanan perbankan patut diperhatikan khususnya dari para karyawan. Sumber Daya Manusia (SDM) merupakan salah satu kekuatan di sektor perbankan. Perbankan sendiri sudah selayaknya memperhatikan proyeksi pasar di masa depan, sedangkan perubahan yang begitu cepat menuntut karyawan untuk mumpuni di bidangnya. Layanan yang baik di dorong dengan dukungan dari perusahaan yang turut serta menjadi jembatan untuk peningkatan karir karyawannya. Dengan memperhatikan kegiatan ataupun program yang ditujukan untuk pengembangan karyawan merupakan upaya untuk meningkatkan kinerja perbankan. Langkah tersebut dapat dimulai dari strategi perencanaan, pelatihan, pengembangan manajemen, dan pengembangan organisasi untuk jangka panjang (Haryati, 2019).

Pengembangan SDM memerlukan perencanaan, waktu, anggaran biaya, dan aktivitas yang terprogram dengan matang. Oleh karena itu, diperlukan dukungan perusahaan atau manajerial untuk mampu memberikan fasilitas berupa pelatihan dan pengembangan kepada karyawannya. Perlu diketahui bahwa pemimpin memiliki peran penting dalam memperkenalkan budaya organisasi, menanamkan nilai, serta memutuskan strategi pengembangan seperti apa yang harus dilakukan bagi perusahaan (Ningrum et al., 2020). Selanjutnya dilakukan penilaian kinerja karyawan, sehingga dari hasil telaah tersebut dianalisis strategi apa yang sesuai untuk pengembangan karyawannya.

Berdasarkan pemaparan di atas, dalam meningkatkan kualitas kinerja perbankan diperlukan pelatihan dan pengembangan yang menunjang keahlian, pengetahuan, dan pengalaman karyawan. Mewujudkan tujuan tersebut diperlukan analisis terlebih dahulu mengenai strategi apa yang sesuai dengan kebutuhan dan kondisi baik karyawan maupun perusahaan.

## Pembahasan

### Pengertian

Pelatihan bisa diartikan sebagai proses memberi, mendapatkan, menggunakan, dan mengembangkan pengetahuan, keahlian, dan kemampuan yang diperoleh untuk kebutuhan pekerjaan mereka saat ini (Cahya et al., 2021). Harapan dilakukannya pelatihan yakni untuk dapat menyelesaikan pekerjaannya dengan baik dan efektif sesuai dengan harapan perusahaan serta mencapai tujuan organisasi (Suryani & Rindaningsih, 2023).

Pengembangan diartikan sebagai rencana pembelajaran yang sistematis kepada karyawan untuk meningkatkan kemampuan hingga tercapai sesuai dengan apa yang diharapkan. Perbedaan signifikan antara pelatihan dan pengembangan terletak pada

tujuan dan jangka waktunya. Pengembangan cenderung digunakan perusahaan untuk mencapai tujuan jangka panjang (Suryani & Rindaningsih, 2023).

## Analisis

Menurut Cahya et al., (2021), terdapat beberapa strategi yang perlu diputuskan dan diketahui sebelum melakukan pelatihan dan pengembangan, sebagai berikut:

### 1. Analisis Kebutuhan Pelatihan dan Pengembangan

Analisis ini bisa dilakukan melalui perbandingan antara ketentuan sebagai karyawan dengan kemampuan mereka sehingga diketahui selisih antara kemampuan karyawan dan tugas yang dapat diselesaikan. Pendekatan lain yang dapat dilakukan berupa perlakuan beberapa tes misalnya tes keterampilan, penilaian kinerja, kuesioner, dan survey untuk seluruh anggota di perbankan.

### 2. Peserta Pelatihan dan Pengembangan

Pihak yang mengikuti pelatihan dan pengembangan bisa dari seluruh karyawan atau jika dibutuhkan, jajaran pimpinan dapat bergabung untuk mengikuti pelatihan bersama. Karyawan yang mengikuti merupakan karyawan yang dianggap membutuhkan untuk menunjang pekerjaan mereka, baik itu karyawan lama atau baru.

## Faktor yang Memengaruhi

### 1. Faktor Pendukung

Dukungan dari bagian manajerial sangat mendorong keberlangsungan pelatihan dan pengembangan. Dukungan ini sangat dibutuhkan demi keberhasilan dan dapat ditunjukkan melalui kepedulian berupa pengawasan terhadap karyawan-karyawannya. Selain itu, fasilitas yang memadai juga memengaruhi keberhasilan dari kegiatan tersebut. Dengan fasilitas yang baik maka suasana pelatihan akan terasa nyaman dan berjalan lancar.

### 2. Faktor Penghambat

Setiap kegiatan tidak luput dari yang namanya rintangan penghambat. Dalam konteks kegiatan ini, salah satu yang menjadi faktor penghambat yaitu tidak adanya apresiasi atau *feedback* dari pimpinan setelah diadakannya pelatihan dan pengembangan sehingga menurunkan motivasi kerja para karyawan. Selain itu, motivasi yang tidak terjaga akan memengaruhi suasana hati (*mood*) para karyawan untuk produktif baik itu berasal dari diri sendiri atau pengaruh dari pihak lain.

## Strategi Pelatihan yang Dapat Diterapkan Perbankan bagi Karyawan:

### 1. Pelatihan Public Speaking

Pelatihan ini sangat diperlukan dalam industri jasa keuangan, hal tersebut akan memudahkan kegiatan operasional. Dengan kelihian berbicara dan memiliki faktor pendorong yakni penguasaan dengan baik tentang produk atau layanan yang dimiliki, pelatihan yang konsisten, serta mengetahui isi

pesan dan lawan yang diajak bicara. Dengan demikian, nasabah akan lebih mudah menerima dan percaya terkait pesan yang disampaikan (Arifianto et al., 2024).

## 2. Pelatihan Teknologi

Mengikuti perkembangan teknologi yang kian cepat berubah dibutuhkan pelatihan baik bentuk formal maupun non formal. Dalam pelatihan formal (*on the job training*) dilakukan saat kondisi bekerja dan dibimbing oleh karyawan yang sudah berpengalaman. Pelatihan berupa penerapan sistem *accounting* dan sistem tentang stok untuk karyawan dibagian gudang. Sementara pada pelatihan informal (*off the job training*) dilakukan di lain tempat kerja bersama pelatih. Pelatihan ini ditujukan untuk kelancaran aktivitas mulai dari produksi, pemasaran, hingga pelaporan yang tersistem pada *data base* berbasis teknologi informasi (Krisnahadi & Septika, 2021).

## 3. Pelatihan Motivational

Upaya meningkatkan kinerja pelayanan dengan menanamkan kepada karyawan pentingnya nasabah bagi kelangsungan perusahaan. Hal ini juga meningkatkan motivasi karyawan untuk memiliki daya saing pasar bagi perbankan. Motivasi bisa berasal dari pelatihan yang diberikan ataupun dari pemimpin yang memperhatikan kondisi karyawannya. Selain itu penjelasan mengenai tujuan perusahaan juga dapat menambah semangat karyawan dalam bekerja (Karinda, 2016).

Manfaat yang diperoleh dari pelatihan untuk karyawan akan meningkatkan kinerja pelayanan. Diantaranya ialah menambah keterampilan, penguasaan tugas atau materi, kompetensi karyawan dalam melaksanakan pekerjaan dan target yang diberikan. Bagi perusahaan berupa kenaikan produktivitas karyawan yakni peningkatan kuantitas kerja yang dapat diselesaikan.

### **Bentuk Strategi Pengembangan yang Bisa Dilakukan oleh Perbankan:**

1. Adanya Organisasi Pembelajar, pengaruhnya tidak hanya mengenai apa, mengapa, kapan, dan bagaimana. Melainkan mengetahui sikap perusahaan dalam menghadapi permasalahan atau kemungkinan kesempatan yang akan datang. Ini merupakan strategi utama untuk meningkatkan kinerja perusahaan yang memungkinkan adanya peluang dalam berkompetisi (Rianto, 2021).
2. Peningkatan Kualitas Para Pemimpin, hal ini tidak kalah bermanfaat karena jajaran pimpinan memiliki strategi manajemen yang berperan penting. Diantaranya, strategi pembentukan konsep pemanfaatan visi misi perusahaan untuk tujuan jangka panjang, strategi koordinasi dan komunikasi, serta strategi pengambilan keputusan (Umam & Atho'illah, 2021).
3. Pengembangan Karir, untuk karyawan dengan kinerja, loyalitas dan dedikasi yang tinggi akan diberikan promosi jabatan

4. Pengembangan Balas Jasa atau Insentif, dalam memenuhi pengembangan ini harus memiliki alokasi anggaran biaya untuk balas jasa yang baik dan terus ditingkatkan
5. Pengembangan Konsep dan Inovasi, dengan anggaran balas jasa yang baik maka inovasi karyawan akan ditampung dan diberi ruang pengembangan yang cukup
6. Pengembangan Moral Karyawan, pada perusahaan tertentu moral masih menjadi dasar awal semua aktivitas yang akan dikerjakan. Dalam penerapannya dapat menjadi pengingat dan acuan bertindak bahwa pelanggaran akan dikenai hukuman dan saksi yang tegas

Manfaat yang didapat yakni memiliki karyawan yang produktif di dukung dengan pengalaman, kompetensi, moral dan motivasi yang tinggi, terjadi peningkatan kepercayaan diri, dan kenaikan kesejahteraan. Dengan kualitas karyawan yang meningkat tentunya berdampak pada pelayanan yang diberikan. Nasabah akan dilayani oleh karyawan yang handal, kompeten dan bermoral tinggi (Karinda, 2016). Dengan memiliki karyawan yang profesional, pelayanan yang baik, maka kepuasan nasabah akan meningkat. Hal tersebut mendorong produktivitas perusahaan dan citra perbankan semakin baik di persaingan pasar.

## Kesimpulan dan Saran

Dari pemaparan materi di atas, disimpulkan bahwa dalam melakukan peningkatan kinerja, perbankan harus mengetahui strategi apa yang perlu dilakukan dan diputuskan. Terdapat beberapa hal yang dapat diketahui bahwa pelatihan dan pengembangan merupakan salah satu cara yang dapat dilakukan untuk meningkatkan kualitas kinerja perbankan. Pelatihan merupakan proses memperoleh dan mengembangkan pengetahuan, sedangkan pengembangan merupakan perencanaan sistematis untuk peningkatan kemampuan atau mencapai tujuan perusahaan dalam jangka waktu yang panjang. Pemilihan pelatihan dan pengembangan apa yang akan diterapkan menyesuaikan kebutuhan setiap karyawan dan perbankan sehingga diperlukan analisis yang tepat untuk menentukannya. Dengan adanya pelatihan dan pengembangan dapat bermanfaat bagi karyawan itu sendiri, perusahaan, serta nasabah. Bagi karyawan akan bertambah terampil dan menguasai dalam pekerjaannya, sehingga pekerjaan dapat terselesaikan dan nasabah terpuaskan. Untuk perusahaan yang memiliki karyawan berkualitas akan meningkatkan produktivitas dan kenaikan kinerja.

## Daftar Pustaka

- Arifianto, M. R., Maslahah, S. A., Ramadhan, Y. A., Simangunsong, K. B. A., Putra, I. P. R. O., & Anggraeni, N. D. (2024). Public Speaking yang Baik Pada Dunia Industri sebagai Pedoman Dalam Presentasi Data Teknis yang Ditunjukkan Pada Pemangku Kepentingan Dalam Suatu Industri. *Retorika: Jurnal Komunikasi, Sosial Dan Ilmu Politik*, 1(3), 105–111.

- Cahya, A. D., Rahmadani, D. A., Wijiningrum, A., & Swasti, F. F. (2021). Analisis Pelatihan dan Pengembangan Sumber Daya Manusia. *YUME: Journal of Management*, 4(2).
- Haryati, R. A. (2019). Analisis Pelaksanaan Program Pelatihan dan Pengembangan Karyawan: Studi Kasus Pada PT Visi Sukses Bersama Jakarta. *Jurnal Khatulistiwa Informatika*, 3(1), 91–98.
- Karinda, M. (2016). Kajian Terhadap Pelatihan Dan Pengembangan Karyawan Dalam Upaya Peningkatan Kinerja Pelayanan Bank Sulutgo Cabang Manado. *Jurnal Berkala Ilmiah Efisiensi*, 16(3).
- Kartika, G., & Segaf, S. (2022). Kombinasi Peran Model TAM dan CARTER terhadap Optimalisasi Kepuasan Nasabah Mobile Syariah Banking di Masa Pandemi Covid-19. *Jurnal Manajerial*, 9(02), 152–167.
- Krisnahadi, T., & Septika, B. H. (2021). Implementasi Strategi Pengembangan Sumber Daya Manusia Dalam Peningkatan Produktivitas Karyawan Pada Era Revolusi Industri 4.0. *JISIP (Jurnal Ilmu Sosial Dan Pendidikan)*, 5(2).
- Ningrum, H. F., Iskandar, Y., & Akbar, B. M. B. (2020). Strategi Pengembangan Sumberdaya Manusia untuk Meningkatkan Kinerja Karyawan di PT Xyz. *Jurnal Ilmiah Manajemen, Ekonomi, & Akuntansi (MEA)*, 4(3), 74–83.
- Rianto, M. R. (2021). Pengaruh Perubahan Strategi Pemasaran, Kepemimpinan Transfomasional dan Organsiasi Pembelajar terhadap Kinerja Perbankan Syariah di DKI Jakarta. *Jurnal Ilmiah Ekonomi Islam*, 7(2), 1084–1090.
- Suryani, S., & Rindaningsih, I. (2023). Pelatihan dan Pengembangan Sumber Daya Manusia. *PERISAI: Jurnal Pendidikan Dan Riset Ilmu Sains*, 2(3), 363–370.
- Umam, K., & Atho'illah, A. Y. (2021). Strategi Pengembangan Sumber Daya Manusia Karyawan Commanditaire Venootschap dalam Meningkatkan Efektivitas Kinerjanya. *Jurnal Manajemen Dan Inovasi (MANOVA)*, 4(1), 68–83.