

BAB IV
ANALISIS TENTANG KOMPETENSI DAN PROFESIONALITAS SDM
PERBANKAN SYARIAH

A. Analisis Kompetensi SDM Perbankan Syariah Dalam Meningkatkan Kinerja Teller PT. Bank Tabungan Negara (Persero) Tbk. Kantor Cabang Syariah Surabaya

Bank adalah badan usaha yang menghimpun dana dari masyarakat dalam bentuk simpanan dan menyalurkannya kepada masyarakat dalam bentuk pembiayaan atau bentuk lainnya dalam rangka meningkatkan taraf hidup rakyat.¹ Sehingga Bank Syariah merupakan perbankan Islam dimana usaha pokoknya adalah memberikan kredit dan memberikan pelayanan jasa-jasa dalam lalu lintas pembayaran serta peredaran yang pengoperasiannya disesuaikan dengan prinsip-prinsip syariah Islam.

Sesuai dengan SDM di bidang *teller* yang dibutuhkan oleh PT. Bank Tabungan Negara (Persero) Tbk. Kantor Cabang Syariah Surabaya, secara umum perbankan syariah membutuhkan karyawan yang berkompeten dimana setiap karyawan (*teller*) yang bekerja di perbankan mampu memahami produk-produk perbankan syariah, memahami perbankan syariah serta dasar hukum syariah serta memiliki pengetahuan dalam mengerjakan tugas yang diberikan.

Kompetensi merupakan karakteristik dasar seseorang yang memiliki hubungan kausal dengan kriteria referensi efektivitas atau keunggulan dalam

¹ Sumar'in, *Konsep Kelembagaan Bank Syariah* (Yogyakarta: Graha Ilmu, 2012), 49.

pekerjaan atau situasi tertentu.² Dimana kompetensi *teller* dapat diartikan suatu kemampuan untuk mengaplikasikan serta membangun pengetahuan yang didapat dari pengalaman dan pembelajaran yang dilakukan.

Dari beberapa *teller* di PT. Bank Tabungan Negara (Persero) Tbk. Kantor Cabang Syariah Surabaya didominasi dari lulusan non perbankan syariah seperti, Universitas Unesa dan UPN. Hal ini menunjukkan bahwa diawal mereka sama sekali tidak memahami tentang perbankan syariah, aturan-aturan perbankan syariah, produk-produk beserta cara kerja maupun operasional dalam perbankan tersebut. Akan tetapi di awal sebelum mereka bekerja, para calon SDM di bidang *teller* ini sudah memiliki kompetensi yang ada di diri masing-masing individu. Hal ini terbukti dengan adanya perekrutan *teller* yang dilakukan oleh PT. Bank Tabungan Negara (Persero) Tbk. Kantor Cabang Syariah Surabaya. Dengan beberapa uji tes yang telah dilakukan dan wawancara secara langsung serta pertimbangan dari beberapa pihak SDM.

Untuk menunjang kompetensi semua *teller* PT. Bank Tabungan Negara (Persero) Tbk. Kantor Cabang Syariah Surabaya pasti mengikuti program pelatihan awal yang diadakan oleh Lembaga Pelatihan Perbankan Indonesia (LPPI) yang berada di Jakarta. Pelatihan yang wajib diikuti seorang calon karyawan bagian *teller* adalah mengikuti pelatihan dasar perbankan syariah (PDPS). Program ini merupakan suatu program pelatihan dasar perbankan syariah (PDPS) yang memiliki tujuan untuk memberikan serta menjelaskan berbagai pengetahuan dan pengenalan dasar mengenai filosofi ekonomi dan

² Kaswan, *Manajemen Sumber Daya Manusia Untuk Keunggulan Bersaing Organisasi* (Yogyakarta: Graha Ilmu, 2012), 32.

perbankan syariah. Dan proses pembelajaran ini dikemas baik secara sistematis, integratif, dan fokus. Pelatihan ini bertujuan agar peserta (karyawan bagian *teller*) mampu dan dapat memahami prinsip-prinsip dasar perbankan syariah dan memperoleh gambaran mengenai operasional bank syariah serta mampu menjadi dan berperan sebagai SDM perbankan syariah yang berkualitas dan berkompeten.

Selanjutnya materi yang diterima oleh peserta pelatihan ini meliputi pemahaman tentang bagaimana filosofi perbankan, apa saja sistem ekonomi, bagaimana perbankan syariah, pemahaman tentang prinsip produk dan operasional bank syariah secara umum. Dalam pelatihan dasar perbankan syariah (PDPS), program ini menggunakan metode yang diselenggarakan secara klasikal dengan menerapkan beberapa kombinasi, seperti dengan menggunakan metode ceramah, studi kasus dan diskusi secara berkala. Pada program pelatihan ini pemberian materi berasal dari lembaga perbankan syariah, keuangan syariah, dewan syariah nasional (DSN), universitas, lembaga training dan LPPI serta pakar profesional, praktisi dan akademisi yang berasal dari bank Indonesia. Program pelatihan dasar perbankan syariah (PDPS) ini diselenggarakan selama 4 hari secara intensif dan berpusat di Jakarta.

Dalam program pelatihan yang diikuti oleh *teller* PT. Bank Tabungan Negara (Persero) Tbk. Kantor Cabang Syariah Surabaya guna meningkatkan kompetensi memberikan pengaruh yang sangat positif. Terbukti dengan terjawabnya beberapa pertanyaan seputar visi misi perusahaan PT. Bank Tabungan Negara (Persero) Tbk. Kantor Cabang Syariah Surabaya. Mampu

menjelaskan dan menjabarkan produk pendanaan seperti, Tabungan Batara IB merupakan produk tabungan dengan menggunakan akad *Wadiah*' dan Tabungan Investa Batara IB merupakan produk tabungan dengan menggunakan akad *Mudharabah (investasi)* yang ada di PT. Bank Tabungan Negara (Persero) Tbk. Kantor Cabang Syariah Surabaya.

Serta mampu menjelaskan produk pembiayaan yang terdiri dari Pembiayaan KPR Indensya BTN iB merupakan produk pembiayaan KPR dengan akad *Istishna*' dan Pembiayaan Kendaraan Bermotor BTN iB merupakan produk pembiayaan kendaraan bermotor dengan akad *Murabahah* (jual beli) yang ada di PT. Bank Tabungan Negara (Persero) Tbk. Kantor Cabang Syariah Surabaya. Secara keseluruhan kompetensi *teller* dapat ditunjang dengan pengikutsertaan program pelatihan untuk mengembangkan pengetahuan dan pemahaman tentang perbankan syariah serta bidang kerjanya.

Begitu juga yang terjadi di PT. Bank Tabungan Negara (Persero) Tbk. Kantor Cabang Syariah Surabaya, *teller* memiliki kompetensi yang cukup baik. Hal ini terlihat dari, setiap *teller* memiliki pengetahuan yang berkaitan dengan pekerjaan yang meliputi; mampu mengetahui dan memahami pengetahuan di bidangnya masing-masing yang menyangkut tugas dan tanggung jawab dalam bekerja serta memiliki pengetahuan yang berhubungan dengan peraturan dan prosedur dalam perbankan.

Dari segi kompetensi, kinerja SDM di bidang *teller* PT. Bank Tabungan Negara (Persero) Tbk. Kantor Cabang Syariah Surabaya terlihat dari, kesetiaan *teller* terhadap tugas dan tanggung jawabnya dalam perusahaan, prestasi kerja

teller baik kualitas maupun kuantitas, kedisiplinan *teller* dalam mematuhi peraturan yang ada dan melaksanakan instruksi yang telah diberikan, kemampuan *teller* dalam mengembangkan kreativitas dan mengeluarkan potensi yang dimiliki dalam menyelesaikan pekerjaannya, kesediaan bekerjasama dan berpartisipasi dengan karyawan lainnya, kecakapan *teller* dalam menyelesaikan pekerjaan yang telah diberikan, serta kesediaan mempertanggung jawabkan pekerjaan dan hasil kerjanya.

Dalam hal ini kompetensi *teller* di PT. Bank Tabungan Negara (Persero) Tbk. Kantor Cabang Syariah Surabaya sangat berpengaruh terhadap perkembangan perbankan tersebut. Selaras dengan tujuan yang dimiliki kompetensi *teller* yang diaplikasikan oleh PT. Bank Tabungan Negara (Persero) Tbk. Kantor Cabang Syariah Surabaya sesuai dengan teori yang dijelaskan diawal.

B. Analisis Profesionalitas SDM Perbankan Syariah Dalam Meningkatkan Kinerja *Teller* PT. Bank Tabungan Negara (Persero) Tbk. Kantor Cabang Syariah Surabaya

Adanya SDM *teller* yang dibutuhkan dalam suatu organisasi atau perusahaan memiliki pengaruh yang signifikan, mengingat pentingnya peran SDM sebagai faktor utama penentu organisasi atau perusahaan maka profesionalitas menjadi aspek yang menentukan kinerja karyawan serta keberhasilan suatu perusahaan.

Kinerja *teller* identik dengan profesionalitas yang merupakan salah satu

unsur penting dalam SDM. Profesionalitas yang dimaksud adalah bank membutuhkan tenaga-tenaga SDM *teller* yang berkualitas dimana dapat menjalankan tugas dengan baik dan tepat. Begitu juga pada PT. Bank Tabungan Negara (Persero) Tbk. Kantor Cabang Syariah Surabaya. Salah satu faktor penting dalam sebuah Perbankan Syariah *teller* bertugas memberikan pelayanan pada setiap nasabah yang merupakan hasil dan bukti pentingnya profesionalitas *teller*.

Profesionalitas *teller* adalah dimana seorang karyawan (*teller*) memiliki pengetahuan, keahlian (*knowledge and skill*) yang memadai dan senantiasa berupaya melakukan pengembangan sesuai dengan perkembangan teknologi serta kebutuhan dari masyarakat dan tatanan sistem perbankan.³ Di PT. Bank Tabungan Negara (Persero) Tbk. Kantor Cabang Syariah Surabaya profesionalitas *teller* dapat diartikan suatu kemampuan untuk mengintegrasikan keterampilan, sikap dan nilai-nilai pribadi yang ada pada diri *teller*.

Teller yang bekerja di PT. Bank Tabungan Negara (Persero) Tbk. Kantor Cabang Syariah Surabaya telah bekerja secara profesionalitas. Hal ini terbukti dengan mematuhi peraturan dan pedoman *teller* yang ada di PT. Bank Tabungan Negara (Persero) Tbk. Kantor Cabang Syariah Surabaya dengan tidak membawa makanan maupun barang pribadi diruangan *teller*, tidak membedakan pelayanan antar nasabah, tidak diperkenankan menerima imbalan atau hadiah dari nasabah.

Profesionalitas *teller* di PT. Bank Tabungan Negara (Persero) Tbk. Kantor Cabang Syariah Surabaya juga terlihat dari cara *teller* menjalankan tugasnya

³ Faisal Afiff, *Strategi dan Operasional Bank* (Bandung: PT Eresco, 2006), 260.

dalam memberikan pelayanan prima kepada nasabah dengan memberikan salam, bertutur kata sopan dan santun, serta melayani dengan cekatan. Selain itu *teller* selalu berpenampilan rapi dan sopan sehingga para nasabah merasa nyaman dan senang melakukan transaksi di PT. Bank Tabungan Negara (Persero) Tbk. Kantor Cabang Syariah Surabaya.

Untuk mengetahui tingkatan profesionalitas *teller* terdapat kriteria diantaranya adalah memiliki *task skills*, *task management skills*, *contingency management skills*, *job role environment skills*, dan *transfer skills*.⁴ Di PT. Bank Tabungan Negara (Persero) Tbk. Kantor Cabang Syariah Surabaya, *teller* terlihat memiliki kriteria tersebut. Para *teller* mampu melaksanakan tugas rutin sesuai dengan standar di tempat kerja dan memiliki keterampilan mengambil tindakan yang cepat dan tepat bila terjadi permasalahan dalam pekerjaannya. Selain itu para *teller* mampu beradaptasi dengan lingkungan kerja baru pada saat mereka ditugaskan.

Begitu juga yang terjadi di PT. Bank Tabungan Negara (Persero) Tbk. Kantor Cabang Syariah Surabaya, *teller* memiliki profesionalitas yang cukup baik. Hal ini terlihat dari, setiap *teller* memiliki keterampilan individu yang meliputi; kemampuan dalam berkomunikasi dengan baik secara tulisan serta jelas secara lisan. Serta sikap kerja *teller* yang meliputi; memiliki kemampuan berkeaktifitas dalam bekerja, adanya semangat kerja yang tinggi, dan memiliki kemampuan dalam perencanaan maupun pengorganisasian.

Untuk menunjang profesionalitas *teller*, PT. Bank Tabungan Negara

⁴ Mocheriono, *Pengukuran Kinerja Berbasis Kompetensi* (Bogor: Ghalia Indonesia, 2010), 15.

(Persero) Tbk. Kantor Cabang Syariah Surabaya memfasilitasi karyawannya di bidang *teller* dengan mengikutsertakan beberapa pelatihan yang dibutuhkan sebelum karyawan di bidang *teller* tersebut terjun kedalam bidang kerjanya. Pelatihan ini diselenggarakan oleh Lembaga Pengembangan Perbankan Indonesia (LPPI) sebagai lembaga yang didirikan oleh Bank Indonesia sejak tahun 2008 yang selalu berupaya untuk meningkatkan kompetensi, profesionalitas sehingga menyiapkan SDM di bidang *teller* bagi industri perbankan dan keuangan syariah.

Profesionalitas yang dimiliki *teller* PT. Bank Tabungan Negara (Persero) Tbk. Kantor Cabang Syariah Surabaya ditunjang oleh program pelatihan yang diikuti *teller*, diantaranya:

1. Program pelatihan sistem *teller*

Program pelatihan yang terbukti lebih cepat dalam proses pelayanan transaksi perbankan. Yang mana sistem *teller* mampu memberikan pelayanan tarik maupun setor dengan kualitas pelayanan yang memuaskan bagi para nasabah. Karena tugasnya ini, maka seorang teller membutuhkan keterampilan dan pengetahuan mengenai beberapa variabel penunjang pelaksanaan pelayanan yang akan diberikan, dalam hal ini menyangkut ketelitian atau kecermatan, kecepatan, kualitas dan keramah-tamahan dalam pelayanan dengan nasabah. Program pelatihan ini memiliki manfaat dimana peserta (karyawan bagian *teller*) diharapkan mampu melaksanakan tugasnya sebagai *teller* yang profesional sesuai dengan syariah Islam, dalam arti memiliki ketelitian, cepat dan tepat dalam menjalankan tugas serta bersikap

ramah kepada nasabah. Selain itu seorang *teller* diharapkan selalu memberikan service dengan penampilan prima dan penuh semangat, serta menguasai produk dan jasa bank syariah.

Selanjutnya materi yang diterima oleh peserta pelatihan ini meliputi pemahaman tentang organisasi dan tata kerja sistem *teller*, pengenalan dan verifikasi dokumen dan uang palsu, tugas dan tanggung jawab *teller*, pengelolaan kas harian, product knowledge, service excellence, study kasus. Dalam pelatihan, program ini menggunakan metode yang diselenggarakan secara klasikal dengan memberikan beberapa kombinasi, diantaranya adalah dengan metode ceramah, studi kasus, diskusi dan stimulasi peran yang dilakukan di mini bank.

Pada program pelatihan ini pemberian materi terdiri dari pakar profesional, praktisi dan akademisi yang berasal dari bank Indonesia, perbankan syariah, lembaga keuangan syariah, dewan syariah nasional (DSN), universitas, lembaga training dan LPPI. Program ini diselenggarakan selama 3 hari secara intensif yang berpusat di Jakarta.

2. Program pelatihan Workshop Service Quality

Program pelatihan yang diselenggarakan oleh Lembaga Pelatihan Perbankan Indonesia (LPPI) guna meningkatkan profesionalitas SDM dibidang *teller* serta mampu menunjang kinerja seorang *teller*. Program pelatihan ini dibuat untuk memenuhi kebutuhan, keinginan, serta harapan nasabah terhadap pemberian kualitas pelayanan bank yang semakin meningkat. Dalam program ini telah dipresentasikan berbagai pengetahuan,

sikap, penampilan, perhatian, tindakan dan tanggung jawab yang baik dalam bekerja dan memberikan pelayanan serta terkoordinasi sesuai dengan nilai-nilai syariah. Beberapa perubahan dilakukan melalui paradigma baru terhadap *quality service* secara Islam, kerja sama dalam melayani dan memberikan pelayanan yang melampaui harapan nasabah, dan adanya komitmen pelayanan dari setiap pegawai bank.

Proses perubahan dijalankan melalui *games and simulation* sehingga dalam waktu singkat dan perilaku pegawai yang standar menuju budaya pelayanan berkualitas total. Program pelatihan ini memiliki tujuan agar peserta mampu mengubah cara berfikir dalam bekerja sama dan melayani untuk menuju pembentukan sikap dan perilaku bankir profesional. Berdasarkan pedoman bersikap dan berperilaku standar total mampu meningkatkan produktivitas dan kinerja bank menjadi makin baik.

Selanjutnya materi yang diterima oleh peserta pelatihan ini meliputi pemahaman tentang perubahan cara berfikir, bersikap, dan berperilaku. Optimalisasi potensi diri untuk melayani dengan cara terbaik dan membangun komitmen pelayanan berkualitas tinggi. Beberapa materi yang akan disampaikan antara lain New Paradigma tentang syariah marketing, *quality service* dalam perpektif syariah, syariah *service language*. Selama pelatihan, program ini menggunakan metode yang diselenggarakan dengan menggunakan metode ceramah, indoor games, simulasi, dan diskusi tim. Semua proses pembelajaran didokumentasikan sebagai bahan kajian perubahan sikap dan perilaku serta komitmen pelayanan yang melampaui

harapan nasabah.

Pada program pelatihan ini, LPPI memfasilitasi pemateri yang menguasai bidangnya secara konseptual dan praktikal dengan berbagai latar belakang seperti profesional, praktisi, dan akademisi yang berasal baik dari staf profesional LPPI, bank swasta, bank pemerintah yang telah berpengalaman menyusun standar layanan bank. Program pelatihan ini dilaksanakan selama 2 hari secara intensif yang juga berpusat di Jakarta.

Dari segi profesionalitas, kinerja SDM di bidang *teller* PT. Bank Tabungan Negara (Persero) Tbk. Kantor Cabang Syariah Surabaya terlihat setelah mengikuti serangkaian program pelatihan, selanjutnya tugas *teller* adalah mengaplikasikan pengetahuan beserta pemahaman yang mereka dapatkan saat mengikuti pelatihan dalam pekerjaan dan tugasnya sebagai *teller*. Di PT. Bank Tabungan Negara (Persero) Tbk. Kantor Cabang Syariah Surabaya, *teller* memiliki sifat shidiq (jujur) dalam menjalankan tugasnya dan membangun kepercayaan dengan nasabah.

Dalam kerjanya *teller* merupakan amanah (keyakinan) dalam menjalankan tugasnya *teller* mampu meyakinkan kepada nasabah bahwa dananya dikelola secara benar sesuai dengan syariah Islam. Di PT. Bank Tabungan Negara (Persero) Tbk. Kantor Cabang Syariah Surabaya *teller* juga memiliki sifat tabligh yang digambarkan memiliki kemampuan berkomunikasi dengan sopan dan santun pada nasabah maupun karyawan lainnya serta bersifat fathonah yang digambarkan adanya kompetensi dan profesionalitas dalam menjalankan tugas dan kewajibannya sebagai *teller*.

Profesionalitas yang dimiliki *teller* di PT. Bank Tabungan Negara (Persero) Tbk. Kantor Cabang Syariah Surabaya memiliki pengaruh yang sangat signifikan dalam operasionalisasi perbankan. Terbukti ketiga *teller* tersebut terampil menggunakan peralatan penunjang sistem kerja *teller* dalam melakukan transaksi dengan nasabah, diantaranya:

1. Terampil menggunakan alat pemeriksa keabsahan dokumen dan surat berharga lainnya.
2. Terampil menggunakan mesin penghitung uang kertas atau uang logam, mesin hitung seperti kalkulator dan *tellstrook machine*.
3. Terdapat *boks teller* yang digunakan untuk menyimpan uang tunai dan disimpan di ruangan counter *teller*.
4. Menggunakan *speciment* atau kartu contoh tanda tangan untuk melakukan pencocokan (verifikasi) tanda tangan yang terdapat pada *house check* yang disodorkan oleh nasabah.
5. Memberikan *validating machine* untuk melegalisir setiap transaksi yang masuk melalui *counter* sesuai dengan kode *teller* masing-masing.
6. Terampil menggunakan *card dex* untuk menyimpan *stop payment order* (penarikan atas nomor rekening yang tidak dapat dibayarkan secara keseluruhan) atau daftar warkat-warkat yang dibatalkan oleh nasabah atau dinyatakan hilang.
7. Serta memonitor penerimaan setoran tunai dari nasabah dan menghindarkan penerimaan uang palsu.

Adanya peralatan penunjang *teller* di PT. Bank Tabungan Negara

(Persero) Tbk. Kantor Cabang Syariah Surabaya ini merupakan bukti bahwa *teller* mampu melaksanakan tugasnya dengan tepat, cepat dan cermat. Dengan memiliki pengetahuan dan menggunakan peralatan tersebut secara profesional maka nasabah lebih yakin dan senang melakukan transaksi maupun bekerjasama dengan PT. Bank Tabungan Negara (Persero) Tbk. Kantor Cabang Syariah Surabaya.

Menurut teori Profesionalitas *teller* adalah dimana seorang karyawan (*teller*) memiliki pengetahuan, keahlian (*knowledge and skill*) yang memadai dan senantiasa berupaya melakukan pengembangan sesuai dengan perkembangan teknologi serta kebutuhan dari masyarakat dan tatanan sistem perbankan.⁵ Hal ini dibenarkan karena untuk mendapatkan SDM di bidang *teller* yang benar-benar sesuai dan dibutuhkan oleh perusahaan terlebih dalam operasionalisasi suatu perbankan ini.

Dalam PT. Bank Tabungan Negara (Persero) Tbk. Kantor Cabang Syariah Surabaya *teller* memiliki kualifikasi, diantaranya adalah memiliki keahlian (*knowledge and skill*) dan integritas tinggi dilihat dari kejujuran dan kedisiplinan dalam bekerja dengan tidak melakukan perbuatan, tindakan dan melibatkan diri pada praktek-praktek yang bertentangan dengan undang-undang, peraturan dan kebijaksanaan perbankan serta hal-hal yang memberikan keuntungan pribadi dengan menggunakan fasilitas dan wewenang yang dimiliki. *Teller* juga menerapkan akhlak keadilan (tidak ada unsur mengelabui atau menzalimi pihak lain), akhlak kejujuran (tidak

⁵ Faisal Afiff, *Strategi dan Operasional Bank* (Bandung: PT Eresco, 2006), 260.

menyembunyikan kekurangan suatu produk), akhlak universalitas (tidak membedakan pelayanan atas dasar suku, agama, ras, dan golongan), akhlak pelayanan (nasabah diperlakukan sebagai pribadi istimewa).