

“STRATEGI MENJADI SUMBER DAYA MANUSIA PERBANKAN PROFESIONAL”

oleh :

Fery Tobing, SE., MM
Nasib Manurung, SE., MM
fery.tobing@uki.ac.id
nasib.manurung@uki.ac.id

**Dosen Prodi Perbankan dan Keuangan
Fakultas Vokasi UKI**

ABSTRACT

Every organization needs Human Resources (HR) that is reliable and professional so that The organization can make progress and continue to grow. Likewise, with organizations that carry out their business in the banking sector. Supposedly, The Bank must have quality human resources, to be able to carry out its duties properly so that The Bank can achieve the goals (goals) that highly coveted by The State, Society, Bank, as well as HR who are working at The bank.

This is where the very dominant role and function of banking of human resources, because of the success of a Bank to implement and achieve the Short Term Program and especially the Long Term Program, highly determined by the human resources of The Bank with high integrity.

Keyword: Professional Banking Human Resources

PENDAHULUAN

Sektor Perbankan memiliki Job pekerjaan dan tugas-tugas khusus yang secara garis besarnya merupakan pekerjaan yang membutuhkan dan berhubungan sangat erat serta terkait dengan unsur “K E P E R C A Y A A N – T R U S T”.

Sumber Daya Manusia Perbankan diminta dengan penuh rasa tanggung jawab untuk secara perorang maupun kelompok membangun unsure Kepercayaan ini dengan baik. Jika Bank telah memperoleh garansi kepercayaan dari masyarakat khususnya dari pada Nasabah/Masyarakat, maka transaksi keuangan Bank akan terus meningkat dan pada akhirnya Bank akan memperoleh keberhasilan. Banyak sekali transaksi keuangan yang dapat direalisasikan Bank kepada para

nasabahnya, apabila nasabah telah menggantungkan kepercayaan kepada Bank. Sebagai contoh yang sederhana, Masyarakat mahasiswa yang telah percaya kepada Bank, mereka akan berusaha untuk menyimpan atau menabung uangnya di Bank. Jika mereka membutuhkan untuk membayar uang kuliah, maka mereka akan datang ke Bank untuk mengambil simpanannya dan dimanfaatkan untuk melunasi uang kuliahnya. Demikian pula para orang tua, putera atau putrinya sedang study di luar negeri, maka mereka akan menggunakan transaksi transfer atau pengiriman uang melalui bank untuk biaya studi anak-anaknya di luar negeri. Satu hal lagi yang penting, jika seorang pedagang kecil membutuhkan dana untuk mengembangkan usaha kecilnya, maka ia

akan datang ke Bank untuk mengajukan permohonan kredit kecil agar usahanya dapat berkembang dengan baik.

Inilah bentuk-bentuk kepercayaan yang dilaksanakan oleh bank maupun oleh para nasabah serta masyarakat. Para mahasiswa percaya kepada Bank untuk menyimpan uangnya, para orang tua percaya bahwa uang yang ditransfer akan diterima anaknya di luar negeri tepat waktunya, sedangkan Bank percaya kepada para pengusaha kecil dengan keyakinan kredit/pinjaman yang diberikan, akan dibayar kembali (return) pada waktunya.

Dengan demikian maka unsure kepercayaan merupakan hal yang sangat menentukan baik kepada Bank maupun kepada para nasabah. Bila unsure kepercayaan memperoleh dasar dalam operasional Bank, maka pasti akan tercapai transaksi yang benar, positif dan cepat yang akan sangat menguntungkan kedua belah pihak baik Bank maupun nasabah. Sebagai seorang SDM Perbankan yang berkualitas dan memiliki kejujuran serta Integritas yang tinggi, maka ia berkewajiban secara terus menerus menjaga dan melaksanakan serta meningkatkan Kepercayaan, karena sangat bermanfaat dan dibutuhkan oleh Perusahaan/Bank-nya.

Apalagi dewasa ini dan dimasa depan persaingan diantara Bank-Bank akan terus berlangsung dengan ketatnya, bahkan mungkin saja persaingan itu akan menjadi momok yang penting bagi dunia Perbankan di Indonesia, karena buka saja Bank-Bank Dalam Negeri yang turut bersaing, tetapi Bank-Bank dari luar negeri juga ikut bersaing. Tidak ada jalan lain bagi SDM Perbankan, selain bekerja keras untuk memenangkan persaingan di dunia Perbankan Indonesia, sebab dengan memenangkan persaingan berarti Bank kita memperoleh kepercayaan yang semakin tinggi dari masyarakat secara nasional maupun Internasional. Jika hal ini terwujud maka Bank kita akan semakin

berkembangan dan maju, baik didalam negeri maupun di luar negeri.

APA ITU MANAJEMEN SUMBER DAYA MANUSIA DAN PENGERTIAN PERBANKAN

Menurut Malayu SP. Hasibuan (2000) Manajemen Sumber Daya Manusia (MSDM) adalah Ilmu dan Seni mengatur hubungan dan peranan tenaga kerja agar efektif dan efisien membantu terwujudnya tujuan Perusahaan, Karyawan dan Masyarakat. Sedangkan Hasibuan (2003), berpendapat Sumber Daya Manusia memiliki arti keahlian terpadu yang berasal dari daya pikir serta daya fisik yang dimiliki oleh setiap orang. Yang melakukan serta sifatnya dilakukan masih memiliki hubungan yang erat seperti keturunan dan lingkungannya, sedangkan untuk prestasi kerjanya dimotivasi oleh sebuah keinginan dalam memenuhi keinginannya. SDM meliputi daya pikir serta daya fisik pada setiap individu. Lebih jelasnya SDM merupakan suatu kemampuan pada setiap manusia yang ditentukan oleh daya pikir serta daya fisiknya. SDM atau manusia menjadi unsur yang sangat penting dalam berbagai kegiatan yang dilakukan. Meskipun peralatan yang ada cukup canggih, tanpa adanya SDM berkualitas hal tersebut tidak akan berarti apa-apa. Sebab Daya Pikir merupakan modal dasar yang dibawa sejak lahir sedangkan keahlian dapat diperoleh dari usaha (belajar dan pelatihan). Kecerdasan seseorang dapat diukur dari tingkat *Intelligence Quotient (IQ)* dan *Emotional Quality (EQ)*. Dale Yoder mendefinisikan sebagai berikut: **PERSONNEL MANAGEMENT** is provision of leadership and direction of people in their working or employment relationship.

(Manajemen Personalia adalah penyedia kepemimpinan dan pengarahan para karyawan dalam pekerjaan atau hubungan kerja mereka). Andrew F. Sikula memberi

definisi yang berbunyi: MANAGEMENT ADMINISTRATION is the implementation of human resources' (man power) by and within an enterprise. (Administrasi Kepegawaian adalah penempatan orang-orang kepada suatu perusahaan). Rajudi Atmosudirjo berpendapat bahwa manajemen administrasi (*Administrative Management*) merupakan kombinasi antara manajemen perusahaan (kantor adalah satu kesatuan yang terdiri dari bangunan, tanah, personel, dan peralatan) dan manajemen operasional (pekerjaan kantor).

Kempat pendapat para ahli di bidang Manajemen Sumber Daya Manusia tersebut diatas sejalan, tetapi digunakan istilah yang berbeda, namun telah memberikan pengertian yang benar dan tepat mengenai Peranan Tegana Kerja atau Penyedia Kepemimpinan dan Pengarahan Karyawan atau penempatan orang-orang kedalam Perusahaan. Juga ketiga pengertian tersebut sangat erat kaitannya dengan Karyawan, Pegawai dan Pekerja, yang merupakan ASET yang sangat berharga dari semua Aset yang dimiliki suatu Perusahaan atau Bank.

Menurut Undang-Undang Republik Indonesia tentang Perbankan (UU No. 10 Tahun 1998 pasal 1 ayat 1) memberikan definisi mengenai Perbankan sebagai berikut: "PERBANKAN adalah segala sesuatu yang menyangkut tentang Bank, mencakup Kelembagaan, Kegiatan Usaha, serta Cara dan Proses dalam melaksanakan kegiatan usahanya"

Pada Undang-Undang yang sama pasal 1 ayat 2, disampaikan pula Definisi tentang Bank: "Bank adalah Badan Usaha yang menghimpun dana dari Masyarakat dalam bentuk Simpanan, dan menyalurkannya kepada masyarakat dalam bentuk kredit dan atau bentuk-bentuk lainnya, dalam rangka meningkatkan taraf hidup rakyat banyak"

Menurut Kasmir (2008:7) menyatakan secara sederhana bahwa "Bank diartikan sebagai lembaga keuangan yang kegiatan usahanya adalah menghimpun dana dari

masyarakat dan menyalurkan kembali dana tersebut ke masyarakat serta memberikan jasa-jasa bank lainnya". Menurut G.M Veryn (2014:5) "Bank adalah suatu badan yang bertujuan untuk memuaskan kebutuhan kredit, baik dengan alat-alat pembayaran sendiri, dengan uang yang diperolehnya dari orang lain, maupun dengan jalan memperedarkan alat-alat penukaran uang berupa uang giral".

Dari beberapa pengertian tersebut, maka dapat jelaslah bahwa Perbankan/Bank yaitu Badan Usaha atau Perusahaan yang merupakan suatu organisasi dalam bidang Perbankan yang melakukan kegiatan-kegiatan di dibidang Ekonomi yang bertujuan untuk meningkatkan taraf hidup rakyat banyak. Dengan demikian korelasi atau hubungan antara Sumber Daya Manusia dengan kegiatan usaha di bidang perbankan saling melengkapi dan menunjang, sebab kegiatan usaha Perbankan tidak akan berjalan dengan lancar dan mencapai tujuan utama yaitu kemakmuran bagi rakyat banyak, tanpa didukung oleh Sumber Daya Manusia yang berkualitas. SDM di Bidang Perbankan harus mempersiapkan Mental, Karakter serta Perilaku yang baik dan tekak untuk Kerja Keras, agar SDM Perbankan dapat berpartisipasi dan memberikan kontribusi bagi Bank-nya.

BEBERAPA PERSYARATAN DASAR UNTUK MENJADI SDM PERBANKAN

Pembahasan tentang persyaratan Dasar untuk SDM Perbankan sangat penting, sebab setiap Bank akan berusaha untuk memperoleh dan mendidik para tenaga kerja yang dibutuhkan dalam pelaksanaan operasional perbankannya. Ada beberapa persyaratan mutlak yang harus ditempuh oleh seorang calon SDM untuk menjadi seorang pekerja maupun staf pimpinan pada suatu Bank, yaitu:

Selektif Dalam Perekrutan

Factor selektif dalam perekrutan untuk menjadi seorang pekerja/staf pimpinan Bank menentukan sekali. Mengapa hal ini urgen dan penting, karena mulai dari penerimaan lamaran serta lampiran-lampiran yang harus lengkap, kemudian akan diteliti dengan seksama, agar lamaran serta lampirannya itu sesuai dengan kebutuhan SDM yang direncanakan. Hanya calon yang lamarannya memenuhi persyaratan yang lolos selksi yang pertama ini.

Kemudian seleksi kedua yang menentukan dasar dari kemampuan serta kualitas pelamar ialah mengadakan testing-ujian masuk dari beberapa persyaratan standar seperti: Bahasa Inggris, Pengetahuan Umum tentang Perbankan, Psyhotest, wawancara sampai dengan test kesehatan. Testing-ujian ini harus sangat kete, agar calon yang lulus, benar-benar telah memenuhi kreteria yang minimal dari hasil testing-ujian tersebut. Sebab itu tidak jarang terjadi pelamar untuk mencaji calon pegawai sebuah Bank ternyata ratusan bahkan ribuan banyaknya, tetapi yang lulus hanya beberapa puluh pelamar saja atau sangat sedikit yang lulus dibandingkan jumlah pelamar.

Disamping itu yang mengadakan wawancara adalah Manajemen/Direksi dari Bank tersebut untuk menilai performans dari pelamar/peserta test. Direksi akan sangat teliti dan tidak memberikan kesempatan kepada calon yang dinilai tidak layak untuk menjadi pekerja/staf pimpinan Bank dikemudian hari. Sehingga pelamar yang tidak mampu dan tidak lulus testing-ujian masuk akan gugur. Tidak ada istilah ditolong atau diberikan kelonggaran untuk lulus, jika pelamar tersebut tidak memenuhi persyaratan untuk lulus.

Dan penilaian yang ketiga dan turut menentukan seorang pelamar lulus untuk diangkat sebagai pekerja/staf pimpinan yaitu: pelamar yang telah lulus testing-ujian materi diwajibkan mengikuti Job Training-Latihan kerja dikantor cabang atau di unit

kerja yang lain untuk masa yang cukup lama sekitar satu tahun. Disini pada Job Trainer dinilai tentang kemampuan, Disiplin, Ketaatan dan kesetiaan, bahkan perilaku, karakter, mental, sehingga secara over all seorang calon dapat diketahui seluruh eksistensinya terus dibimbing dan dibidik untuk dimasa depan akan menjadi seorang pekerja/staf bahkan menjadi pimpinan Bank yang qualified dan handal yang sangat dibutuhkan oleh Bank tersebut.

Meningkatkan Pengetahuan

Suatu persyaratan yang dituntu dari para pekerja/staf bank ialah agar mereka selalu meningkatkan pengetahuan terutama pengetahuan dibidang perbankan dan ilmu-ilmu lain yang berhubungan dengan perbankan seperti pengetahuan tentang ekonomi, keuangan, Pemasaran, Akuntansi, bahasa Inggris, bahkan sekarang bidang teknologie perbankan seperti pengetahuan computer perlu dipelajari.

Mengapa pengetahuan selalu harus ditingkatkan, karena dunia perbankan baik nasional maupun internasional selalu mengalami perkembangan bahkan perubahan yang cepat, sehingga jika seorang pekerja/staf pimpinan tidak mengikuti perkembangan dan perubahan tersebut, karie masa depannya sulit untuk meningkatkan. Hanya pekerja/staf pimpinan bank yang cakap dan produktif akan berhasil dalam jenjang karier mereka.

Dengan terus meningkatkan pengetahuan, maka seorang pekerja/staf pimpinan akan memperoleh kesempatan untuk menjadi manajer/Bankir bahkan dipercayaan untuk memimpin bank tersebut (terpilih menjadi anggota Direksi Bank), yang manjadi harapan dan cita-cita dari seorang pekerja bank serta staf pimpinan bank yang baik dan berhasil.

Intgeritas Yang Tinggi

Menurut Andreas Harefa (2005), arti integritas adalah suatu kunci kehidupan yang dapat diamati secara langsung, yaitu

menunjukkan kejujuran, berkomitmen, dan melakukan sesuatu dengan konsisten. Sedangkan menurut Menurut Henry Cloud (1989), arti integritas adalah sesuatu yang sangat berhubungan dengan keutuhan dan keefektifan seseorang sebagai insan manusia dalam menjalankan fungsinya sesuai dengan yang telah dirancang sebelumnya.

Seorang pekerja/staf pimpinan bank diminta untuk memiliki integritas yang tinggi terhadap banknya. Kejujuran, kesetiaan, keikhlasan, kepemimpinan serta bekerja keras dan produktif merupakan kunci utama dari pada integritas yang tinggi seorang pekerja/staf pimpinan terhadap banknya.

Has. Mahmoedin (1994) mengatakan bahwa sifat diri adalah kata lain dari kejujuran dan tidak mudah tergoda oleh pemberian atau fasilitas dan hadiah. Kejujuran menjadikan seseorang kuta secara moral dan tegas menghadapi cobaan serta disegani secara batiniah. Pekerja serta staf pimpinan yang jujur menjadi tiang harapan bagi bank, sebab orang seperti inilah yang sangat dibutuhkan untuk berkarya dengan baik untuk kemajuan bank.

Sedangkan kesetiaan merupakan sifat dan karakter yang terpuji yang patut dimiliki oleh para pekerja/staf pimpinan bank, sebab orang yang setia akan mempertahankan dan bekerja dengan baik dan benar demi mendatangkan hal-hal yang positif bagi banknya.

Keikhlasan termasuk orang-orang yang memiliki mental dan moral yang baik dalam berkarya dibidang tugasnya, tanpa mempunyai maksud dan tujuan untuk menguntungkan diri sendiri, bagi pekerja/staf pimpinan bank yang bekerja dengan penuh keikhlasan akan mendatangkan manfaat dan keuntungan bagi perusahaan tempat mereka berkarya.

Kepemimpinan yang terbuka sangat dibutuhkan untuk memajukan suatu bank. Seorang pimpinan yang memiliki hubungan positif dengan para staf/pekerjanya akan

mendatangkan kerja sama yang baik bagi kepentingan bank. Disamping itu pemimpin yang menghargai pendapat para staf pekerjanya akan mudah menciptakan saling percaya dalam bank yang dipimpinnya.

Bekerja keras dari seorang pekerja sangat perlu dan berpotensi untuk memberikan kontribusi yang maksimal bagi kemajuan perusahaan. Bekerja keras dimiliki oleh setiap orang yang mau secara sungguh-sungguh berkarya untuk keberhasilan secara keseluruhan, yang pada akhirnya akan mendatangkan manfaat bagi semua pekerja/staf pimpinan di bank. Pekerja/staf pimpinan bank yang selalu bekerja keras akan memberikan teladan dan motivasi kepada rekan-rekan sekerja untuk bersama-sama bertanggung jawab bagi perkembangan bank mereka.

Sedangkan para staf/pekerja yang produktif merupakan harapan dan kebutuhan yang utama dari banknya. Bank akan banyak berhasil, jika SDM bank tersebut menghasilkan produktifitas yang tinggi, disertai dengan kejujuran dan semangat untuk bekerja keras.

Inilah dasar keberhasilan bank, jika para SDM termasuk pekerja, Staf, Manager, Bankir dan Manajemen Direksi memiliki kejujuran, kesetiaan dan keikhlasan, kepemimpinan, kerja keras diikuti dengan produktif yang memadai dalam menunaikan tugas mereka.

Memiliki Kehati-hatian

Prinsip kehati-hatian adalah suatu asas yang mengatakan bahwa bank dalam menjalankan fungsi dan kegiatan usahanya wajib menerapkan prinsip kehati-hatian dalam rangka melindungi dana masyarakat yang dipercayakan padanya. prinsip kehati-hatian perbankan (prudent banking principle) merupakan suatu asas atau prinsip yang menyatakan bahwa bank dalam menjalankan fungsi dan kegiatan usahanya wajib bersikap hati-hati (prudent) dalam rangka melindungi dana masyarakat yang dipercayakan pada bank.

(Gatot Supramono: 268). Sedangkan menurut Kamus Perbankan (1999) memberikan pengertian "Hati-hati". Kehati-hatian Bank merupakan pelaksanaan prinsip kehati-hatian bank untuk meminimalkan resiko usaha operasional bank dengan berpedoman kepada ketentuan Bank Sentral dan ketentuan intern Bank (Prudential Banking). Dari pengertian ini jelas bahwa SDM perbankan hendaknya selalu memiliki kehati-hatian dalam menjalankan tugasnya. Akan sangat beresiko tinggi dan akan mendatangkan kerugian yang fatal bagi bank, jika pekerja/staf pimpinan tidak memiliki kehati-hatian dalam kegiatan operasional banknya. Resiko bank berarti kerugian dalam segi financial yang akan diderita oleh bank. Kerugian financial-keuangan dalam jumlah yang besar akan berpengaruh terhadap perkembangan dan kemajuan bank, sebab bank selalu menempatkan segi keuangan pada kegiatan operasinya. Adalah sangat penting jika segi keuangan bank terus sehat, karena para pekerja dan staf pimpinan melaksanakan kehati-hatian dalam tugas dan tanggung jawab mereka. Disamping itu Resiko yang dihadapi Bank akan menurunkan kepercayaan nasabah kepada bank tersebut.

Dengan demikian maka memiliki kehati-hatian dan merealisernya dengan baik, merupakan kewajiban dari pada SDM bank, sebab pasti akan mendatangkan keuntungan yang besar bagi Bank, yang berarti pula akan mewujudkan harapan dan cita-cita dari Pemerintah, para pemegang saham, masyarakat dan bank itu sendiri.

Aktif Berkomunikasi

Menurut James A.F. Stoner, pengertian komunikasi adalah suatu proses pada seseorang yang berusaha untuk memberikan pengertian dan informasi dengan cara menyampaikan pesan kepada orang lain. Sedangkan Menurut Prof. Drs. H. A. W. Widjaya, arti Komunikasi adalah

hubungan kontak antar dan antara individu maupun kelompok.

Dasar dari pada tercapainya perkembangan suatu bank, sangat ditentukan oleh aktif dan lancarnya komunikasi yang diterapkan oleh para SDM bank. Sebab itu seorang pekerja/staf pimpinan bank yang baik dan berwibawa serta memiliki karakter dan perilaku yang positif, jika ia selalu berkomunikasi secara intern dan extern dalam melaksanakan tugas-tugas yang dibebankan kepadanya. Komunikasi sangat penting, sebab untuk menyelesaikan suatu tugas tanpa melaksanakan komunikasi, maka tugas tersebut sulit untuk diselesaikan. Komunikasi sangat dibutuhkan sebab setiap pekerja dan staf pimpinan bank mempunyai banyak kelebihan, tetapi juga memiliki kekurangan. Sehingga kelebihan seseorang perkerja dapat menutupi kekurangan dari pada pekerja yang lain. Disinilah komunikasi tersebut sangat dibutuhkan. Meminta pandangan dan pendapat orang lain yang sangat kita butuhkan, harus melalui komunikasi yang aktif dan lancer. Tanpa berkomunikasi maka pandangan dan pendapat orang lain, tidak akan kita peroleh. Bahkan dengan komunikasi yang lancer, maka kesulitan-kesulitan yang dihadapi dapat diatasi.

Aktif berkomunikasi merupakan hal yang patut diwujudkan oleh setiap SDM Perbankan, sebab para nasabah yang dilayani, akan sangat membutuhkan komunikasi tersebut. Nasabah akan mengatasi problem yang sedang dihadapinya, apabila pejabat bank selalu berkomunikasi dengan nasabah tersebut, demikian pula pejabat bank akan dapat menyelesaikan tugasnya dengan baik, jika ia berkomunikasi dengan nasabahnya secara continue dan berkesinambungan. Komunikasi mutlak penting demi untuk memajukan dan memberikan keberhasilan bagi Bank. Sesuai dengan pengalaman maka banyak terjadi resiko bagi bank maupun bagi para nasabah, adalah akibat

dari kurangnya komunikasi antara bank dengan nasabah maupun sebaliknya. Untuk itu SDM Perbankan harus tetap berkomunikasi dengan para nasabah bank, karena komunikasi sangat banyak manfaatnya.

MENGAPA BANK MEMERLUKAN SDM YANG PROFESIONAL DAN BERINTEGRAS

Ada beberapa alasan yang mutlak dapat dipertanggung jawabkan, jika kita bertanya mengapa sebuah Bank memerlukan SDM yang Profesional dan berintegritas tinggi. Alasan-asalan tersebut adalah sebagai berikut:

Kelancaran Operasional

Tidak dapat disangkal lagi bahwa demi kelancaran operasional suatu bank, maka sangat dibutuhkan SDM yang profesional dan yang berintegritas tinggi. Hal ini disebabkan karena para pekerja / staf bank yang berkualitas dalam melaksanakan tugas benar-benar diperlukan. Contoh sederhana: seorang nasabah yang akan mengajukan permohonan kredit/pinjaman, jika dilayani oleh seorang staf bagian kredit yang mengetahui seluk beluk tentang apa itu kredit dengan segala persyaratan dan segala risikonya, maka akan mudah memberikan informasi kepada nasabah tersebut tentang kredit yang akan diajukan.

Nasabah mengetahui dan mengikuti petunjuk-petunjuk dari pekerja/staf pimpinan bank yang ahli dalam melaksanakan tugasnya dibidang kredit, sehingga keinginan dan kebutuhan dari nasabah dapat terpenuhi sesuai dengan peraturan dan ketentuan yang berlaku.

Contoh lain: Seorang kontraktor besar/Pimpinan Perusahaan yang membutuhkan Bank Garansi untuk keperluan mengikuti tender atau suatu proyek, akan segera dilayani dan diselesaikan kebutuhan bank garansinya sesuai dengan ketentuan yang berlaku, jika kontraktor/Pimpinan Perusahaan tersebut

dilayani oleh seorang staf ahli yang membidangi tugas membuat dan menyelesaikan Bank Garansi tersebut.

masih banyak lagi contoh kebutuhan yang relevan dari seorang nasabah, untuk diselesaikan oleh seorang pekerja/staf pimpinan Bank yang cakap, profesional dan berintegritas. Untuk itu maka demi kelancaran operasional banknya, maka SDM yang dimiliki harus memiliki keahlian yang memadai, agar tugas-tugas yangdibebankan kepadanya, dapat diatasi dan diselesaikan demi untuk kepentingan nasabah bank.

Menumbukan Kepercayaan

Seperti yang telah diuraikan diatas, bahwa suatu bank sangat membutuhkan kepercayaan dari masyarakat khususnya dari pada Nasabahnya. Dengan demikian maka seorang pekerja/staf pimpinan bank yang handal dan pandai akan melaksanakan tugas dengan baik dalam melayani nasabah. Sehingga nasabah jua akan terus meningkatkan kepercayaan kepada bank tersebut. Disini fakto kejujuran dari seorang banker akan sangat dibutuhkan oleh nasabah. Banker yang jujur dalam melaksanakan kewajibannya akan mendatangkan kepercayaan yang lebih besar lagi kepada Banknya.

Banyak pengalaman memberikan bukti bahwa seorang banker maupun para pekerja bank yang dengan baik dan jujur, serta ikhlas dalam melayani nasabah turut mempengaruhi kemajuan banknya. Nasabah akan memberikan penilaian yang positif kepada bank tersebut, karena SDM bank itu selalu memberikan servise yang terbaik bagi masyarakat. Pelayanan yang terbaik yangdiberikan bank itu, akan terus menumbuhkan keprayan nasabah kepada bank. Hal ini penting, sebab perkembangan bank ditentukan oleh terus bertumbuhnya kepercayaan dari masyarakat.

Pejabat bank yang profesional dan berintegritas tinggi akan mengetahui, menyadari dan menjauhkan diri dari

perbuatan-perbuatan yang tercela. Apalagi mereka mengetahui akibat-akibat negative dan resiko yang fatal, jika mereka diketahui melaksanakan suatu perbuatan yang salah, sehingga mendatangkan kerugian bagi bank. Pejabat bank pasti mengetahui bahwa perbuatan penyelewengan yang merugikan bank, cepat atau lambat akan diketahui oleh para auditor bank, sehingga kesalahan yang diperbuat oleh siapapun SDM di bank akan memonitor dan diawasi, serta pada akhirnya diketahui bahwa sedang terjadi suatu kesalahan yang melibatkan salah seorang atau beberapa orang yang telah membuat penyelewengan di bank tersebut.

Tidak ada jalan lain, selain bagi seorang SDM Perbankan yang professional dan berintegritas akan menjauhkan diri dari perbuatan-perbuatan yang akan mendatangkan kerugian bagi dirinya maupun bagi keluarganya. Mereka akan menjauhkan diri dari perbuatan yang salah tersebut. Dengan demikian maka kesalahan atau penyelewengan akan dihindari, mereka tidak akan gegabah untuk membuat kesalahan yang akan merugikan bagi karier dan jabatannya di kemudian hari.

Pejabat bank yang baik tentu berusaha untuk memperkecil penyelewengan atau kesalahan yang akan dibuat oleh pekerja dan stafnya. Inilah segi positif dan keuntungan mengapa bank memerlukan pekerja dan staf pimpinan yang berkualitas dan jujur serta memiliki ke-hati-hatian dalam berkarya di bank.

Mencapai Perkembangan Dan Kemajuan Di Masa Depan

Pemilik bank, para pemegang saham maupun para pimpinan serta seluruh pekerja akan sangat berbangga, berbahagia dan bersyukur, jika dari bulan ke bulan dan dari tahun ke tahun bahkan dalam jangka panjang, bank tempat mereka berkarya terus mencapai perkembangan dan kemajuan yang signifikan. Semua itu diperoleh akibat dari kerja keras mereka semua. Tidak dapat dipungkiri lagi bahwa

apabila seluruh SDM pada sebuah bank memiliki nilai-nilai dan perbuatan yang baik dan benar, maka pada akhirnya bank tersebut akan memperoleh hasil yang memuaskan bahkan akan terjadi perkembangan dan kemajuan.

Perkembangan dan kemajuan dari waktu ke waktu, terutama untuk jangka panjang tidaklah mudah untuk dicapai. Hal ini diperoleh karena kerja keras dari semua SDM dimilikinya. Sebab itu bagi semua pekerja dan staf pimpinan di Bank hendaknya berusaha bekerja dengan benar, jauhkan diri dari perbuatan tercela, agar banknya dapat terus mencapai kemajuan. Kemajuan yang diperoleh bank, hasilnya akan dinikmati oleh seluruh SDM bank tersebut.

Ingatlah bahwa masa depan bank ditentukan oleh kerja keras dari seluruh SDMnya. Disamping itu masa depan yang baik dari seluruh pekerja/staf pimpinan akan tercapai, jika bank tempat kita bekerja berkembang dengan pesat. Berbagai fasilitas seperti: Memperoleh gaji yang cukup tinggi, pengobatan yang terjamin, bahkan memperoleh pension di hari tua akan kita nikmati jika bank kita terus berkembang dan mencapai kemajuan.

Dengan harapan yang tinggi untuk masa depan yang baik, maka adalah wajar mulai dari sekarang setiap SDM Perbankan hendaknya berkarya dengan penuh rasa tanggung jawab, sebab akan menjalani masa depan yang lebih baik.

BAGAIMANA MENINGKATKAN KUALITAS SDM PERBANKAN

Sumber Daya Manusia Perbankan membutuhkan peningkatan dalam melaksanakan tugas-tugasnya. walaupun telah bekerja bertahun-tahun di bank, tetapi seorang SDM perbankan tetap membutuhkan peningkatan agar kemampuan dan pengetahuan yang dimilikinya terus berkembang agar memperoleh kepercayaan dari pimpinannya untuk memegang jabatan yang lebih tinggi.

Untuk itu ada beberapa cara meningkatkan kualitas secara terus menerus, sehingga SDM yang bersangkutan tetap exit setiap waktu untuk memegang jabatan yang baru. Adapun cara-cara tersebut sebagai berikut:

Mengikuti Pendidikan Lanjutan

Pendidikan umum atau pendidikan kejuruan yang telah diperoleh secara formal baik ditingkat Akademi atau Universitas telah menjadi dasar untuk berkarier di bank. Tetapi itu belum cukup, sebab masih banyak bentuk pendidikan baik pendidikan intern maupun extern yang perlu diikuti lagi oleh seorang pekerja/staf pimpinan bank. Hal ini disebabkan oleh perkembangan di dunia perbankan itu sendiri, baik secara teori maupun secara praktis.

Pendidikan lanjutan untuk menguasai tugas-tugas dalam melaksanakan pekerjaan di bank sangat perlu seperti memperdalam bidang perkreditan, mengikuti kemajuan di bidang computer, menguasai bahasa Inggris atau bahasa lainnya, belajar tentang leadership/kepemimpinan, mendalami bidang personalia dan lain-lain sebagainya.

Pendidikan lanjutan yang paling penting seperti mengikuti Seminar-seminar, Kursus-kursus reguler, Job Training, Latihan-latihan Kepemimpinan dan lain-lain untuk pendidikan lanjutan.

Bahkan pendidikan yang diikuti, baik pendidikan yang dilaksanakan oleh intern bank maupun extern bank dimana para pekerja/staf pimpinan dikirim ke instansi-instansi yang lain untuk mengikuti pendidikan dalam berbagai bidang.

Sering pula para staf bank dikirim ke bank-bank diluar negeri untuk melaksanakan study banding agar pengetahuan mereka terus meningkat. Ada juga bank yang mengirimkan para staf untuk dapat melanjutkan study yang lebih tinggi agar memperoleh gelar Master dan Doktor di Universitas di luar negeri, karena staf tersebut dibutuhkan oleh bank. Khususnya bagi pendidikan untuk

mencapai gelar di luar negeri, maka keluarga (istri dan anak) diizinkan untuk mengikuti staf tersebut, dimana biaya hidup dan biaya study mereka ditanggung oleh bank. Hal tersebut dilaksanakan karena bank sangat membutuhkan staf yang berkualitas, sehingga pendidikan lanjutan dengan biaya yang tinggi sekalipun tetap dilaksanakan oleh Bank.

Memperoleh Arahan Dan Teladan Dari Atasan/Pimpinan

Factor kepemimpinan seseorang sangat menentukan bagi para stafnya. Seorang pemimpin apakah dia seorang banker atau manajer lainnya, dikatakan seorang pemimpin yang baik, jika pemimpin tersebut sering berdiskusi, berdialog bahkan selalu mengarahkan para stafnya. Mempersiapkan para staf untuk menjadi pemimpin di masa depan merupakan tugas yang termulia dari seorang pemimpin disuatu Devisi, disuatu Bagian bahkan pada Eselon-eselon lainnya. Bukan itu saja, tetapi seorang pemimpin harus pula menjadi telada bagi para staf dan pekerja dibawahnya. Ini penting sebab pemberian arahan dan menjadi teladan dari seorang atasan/pemimpin banyak diresapi, diikuti dan dilaksanakan oleh para staf. Arahan yang bermanfaat dan teladan yang baik, sudah pasti akan menghasilkan karakter dan perilaku serta pelaksanaan tugas dari staf dengan baik pula. Sebaliknya arahan-arahan yang kurang berkenaan bahkan ambisi yang negative dan teladan-teladan yang tidak mendidik akan diikuti pula oleh staf, sehingga masa depan staf tersebut sulit untuk berhasil.

Perlu diingat bahwa bekerja di dunia perbankan membutuhkan pemimpin dan staf yang handal, tetapi haruslah mereka yang dapat dipercaya, dapat memberikan kontribusi bahkan mereka yang mendatangkan benefit bagi bank dan juga bagi masyarakat.

Arahan dan teladan yang positif dari seorang pemimpin di bank akan

memberikan manfaat bagi para staf, karena para staf juga memiliki cita-cita dan harapan (dreams) untuk dikemudian hari menggantikan seniornya menjadi pemimpin yang baik dan potensial.

Diberikan Kepercayaan Dan Kesempatan Untuk Mencapai Kemajuan

Seorang staf pimpinan di bank akan selalu memiliki harapan untuk memperoleh jabatan atau tingkatan yang lebih tinggi. Untuk itu staf pimpinan tersebut akan bekerja dengan rajin, memiliki kemampuan yang tinggi, berperilaku yang positif, mentaati peraturan dan ketentuan yang berlaku di bank, menjauhkan diri dari perbuatan-perbuatan yang tercela, tidak mengikuti rekan kerja yang ambisi tetapi menjurus kepada tindakan yang negative dan lain-lain. Namun satu hal yang pasti bahwa staf tersebut juga akan berusaha secara maksimal untuk mencapai kedudukan yang lebih tinggi. Staf ini akan meningkatkan jabatannya jika ia diberi kepercayaan untuk maju dan berkembang, agar cita-citanya dapat tercapai.

Seorang pemimpin hendaknya membantu, menolong, mendorong dan terus memberikan motivasi kepada para stafnya, agar mereka memiliki visi untuk mencapai tujuan dalam karier mereka. Kesempatan untuk maju dan kepercayaan yang diberikan atasan hendaknya menjadi pegangan dari para staf untuk terus mencapai kemajuan dimasa datang.

Seorang pemimpin di Bank janganlah menganggap stafnya tidak memiliki kesempatan untuk maju, juga janganlah pemimpin tersebut tidak memberi kesempatan kepada stafnya, tetapi pimpinan berorientasi kepada kemajuan bank harus memberikan kesempatan dan kepercayaan kepada para staf yang potensial untuk menjadi pemimpin dimasa yang akan datang.

Pemimpin bank sekarang ini tentu harus berpikir bahwa beberapa tahun mendatang mereka akan diganti oleh para

staf muda yang sekarang sedang berkembang kariernya. Kempimpinan yang silih berganti pasti terjadi dalam membangun dunia perbankan yang lebih baik lagi. Dan hal ini perlu ditanggapi dengan perbuatan yang positif dari para pemimpin bank dewasa ini, agar kepada para staf muda diberikan kesempatan dan kepercayaan untuk menjadi pemimpin yang baik diwaktu mendatang.

Pembinaan Dan Pengawasan Yang Efektif

Bagaimanapun unsure pembinaan dan pengawasan harus dilakukan dengan continue dan secara terus menerus ditujukan kepada para staf yang berkarya di Bank. Pembinaan dan Pengawasan intern maupun extern harus selalu dilakukan oleh Direksi, Kepala Devisi, Kepala Bagian yang membidangi Pengawasan dan Personalia, terhadap seorang pekerja menjadi calon pimpinan dimasa depan. Unsur pembinaan dan pengawasan penting, sebab melalui jalur Pembinaan dan Pengawasan, maka akan diketahui dengan jelas semua kegiatan dan tindakan dari seorang/staf pimpinan dalam melaksanakan tugasnya dimasa yang lalu. Semua catatan (recort) tentang seorang SDM yang berkarya dibidang perbankan akan dimonitor, diawasi dan dicatat oleh bidang pengawasan maupun bidang personalia bank tersebut.

Dengan demikian seorang staf pimpinan akan disaring lagi melalui perilakunya, leadershipnya, kontribusinya kepada bank, kwaliasnya dan lain-lain, sebelum diangkat menjadi pimpinan di bank tersebut. Apabila seorang staf pimpinan pada waktunya diberikan tanggung jawab menduduki suatu jabatan yang lebih tinggi, maka yang bersangkutan telah dapat melaksanakan tugas yang lebih tinggi tersebut dengan baik, disamping recortnya melalui bidang-bidang pengawasan dan personalia sudah mendapat penilaian positif.

Pada bank-bank yang tertib organisasi personalia serta memiliki pengawasan yang efektif, dengan sendirinya untuk meningkatkan jejang karier yang lebih tinggi kepada seorang stafnya, pasti semua data-data dan catatan dari orang yang akan ditingkatkan kariernya itu, diminta dari jajaran personalia dan pengawasan untuk menjadi pertimbangan yang sangat menentukan. Seorang yang telah menjadi pimpinan di suatu bank harus benar-benar mendapat penilaian khusus dari Direksi dan para kepala Devisi, karena kariernya yang lebih tinggi lagi akan terus berjalan menuju puncak kariernya.

Unsure pengawasan yang efektif dan efisien kepada seorang calon pemimpin di Bank harus dijalankan dengan baik, agar calon pimpinan tersebut dikemudian hari menjadi pimpinan bank yang baik dan berwibawa.

Diberikan Penghargaan Atau Sangsi

Penghargaan dan sangsi yang diberikan bank kepada para pekerja dan staf pimpinannya merupakan penilaian yang sangat tepat dan positif. Jika penilaian yang dilaksanakan seorang pemimpin, bahwa stafnya baik dalam melaksanakan tugas, maka kepada staf tersebut tepat sekali untuk diberikan penghargaan sebagai insentif bahkan memberikan motivasi kepada para staf untuk berkarya lebih produktif lagi. Reward dapat berupa kenaikan pendapatan, menerima bonus, tunjangan khusus dan berbagai fasilitas yang diberikan bank kepada para stafnya. Dengan memberikan reward maka para staf mendapat penghargaan dan perhatian yang tinggi dari perusahaan. Mereka merasa dihargai prestasi kerjanya yang telah diberikan kepada bank. Ini adalah suatu cara yang positif yang dilaksanakan perusahaan/bank, untuk menarik perhatian agar bekerja lebih keras dan yang terutama tidak berbuat hal-hal yang negative.

Sedangkan memberikan Punishman atau sangsi kepada staf yang berbuat banyak

kesalahan bahkan mereka yang melanggar peraturan perusahaan/bank, sehingga merugikan materi maupun nama baik. Sangsi diberikan dengan maksud menyadari para staf bahwa selama ini mereka banyak berbuat kesalahan yang fatal, sehingga harus dikorbankan materi maupun nama baik bank. Jika tidak diberi sangsi, maka para staf akan berbuat perbuatan-perbuatan yang negative, sehingga kerugian bank akan semakin besar lagi. Pemberian sangsi dapat berupa tidak menerima bonus, turun gaji, bahkan dapat berupa turun jabatan. Para staf harus berpikir dua kali, jika ia menerima sangsi, maka masa depan kariernya akan sulit berkembang, dan jika ini terjadi pada akhirnya sangat merugikan staf tersebut.

Para staf pasti akan berusaha dan bekerja keras untuk memperoleh reward, sedangkan disisi lain mereka akan berusaha untuk menjauhkan diri dari sangsi yang akan diberikan kepada mereka. Dengan demikian maka memberikan penghargaan dan sangsi merupakan unsure pendidikan bagi para staf, agar mereka bekerja dengan penuh rasa tanggung jawab serta memiliki produktifitas yang tinggi bagi bank.

MENGENAL SECARA KHUSUS SDM PERBANKAN

Terdapat kekhususan dari Sumber Daya Manusia Perbankan (lebih ditekankan pada seorang BANKIR), seperti yang dikemukakan oleh George P. Allah, yang dikutip dari buku: "Etika Bisnis Perbankan (1994), bahwa Bankir adalah manusia "dwi muka", yaitu manusia yang memiliki:

- a. 1/5 sebagai akuntan
- b. 2/5 sebagai ahli hukum
- c. 3/5 sebagai ahli politik ekonomi
- d. 4/5 sebagai gentlemen (professional)

Total 10/5 merupakan Dwi Muka

Dari spesifikasi seorang Bankir seperti yang dikemukakan tersebut diatas, maka untuk menjadi seorang Bankir dan juga

Pekerja/Pimpinan Bank lainnya, perlu pengetahuan yang berhubungan dengan Akuntansi, Hukum, Ekonomi, Gentleman. Akuntansi, Hukum dan ekonomi dapat dipelajari dari berbagai bahan Pustaka. Tetapi Gentleman professional) hanya dapat dipelajari dari Pengalaman dan Praktek yang dilaksanakan sendiri.

Banker idela ialah Bankir yang berkualitas, Profesional dan memiliki Integritas. Akhirnya para Bankir yang ideal bermuara pada Etika. Untuk memperoleh Bankir Ideal diperlukan persiapan yang cukup terencana disamping membutuhkan waktu yang panjang, melalui pembinaan dan pengembangan Sumber Daya Manusia.

Dan yang terpenting untuk dihayati bahwa seorang Bankir tidak dapat diciptakan tanpa melalui pengalaman, sehingga seorang Bankir yang benar-benar dapat diandalkan harus melalui pendidikan yang terus menerus, serta memperoleh banyak pengalaman didalam karier perbankanya.

Disamping pengetahuan yang luas, seorang Bankir juga perlu memiliki kejujuran dan tanggung jawab, bahkan sifat dan perbuatan yang baik, agar Bankir tersebut dapat mencapai tujuannya sebagai seorang gentleman yaitu berkarya dengan

baik, benar dan akurat di dunia perbankan. Jika Bankir dapat mencapai hasil yang maksimal bagi Bank dan masyarakat, maka Bankir tersebut dapat disebut memiliki Dwi Muka dalam berkarya di Bank.

PENUTUP

Sumber Daya Manusia (SDM) Perbankan adalah para pekerja dan staf pimpinan didalam sebuah organisasi yang kegiatan usahanya di sector Perbankan. Mereka adalah manusia-manusia biasa yang memiliki banyak kelebihan maupun kekurangan. Kekurangan mereka, hendaknya diusahakan untuk diminimalkan, sedang kelebihan mereka perlu terus ditingkatkan, agar Bank tempat mereka mengabdikan memperoleh kepercayaan dari masyarakat.

Sebuah Bank akan terus maju dan berkembang dalam jangka waktu panjang ke depan, jika SDM yang dimilikinya merupakan SDM pilihan dan berkualitas, professional serta berintegritas tinggi.

Tidak dapat ditawar-tawar lagi, bahwa dalam area persaingan ketat dewasa ini dan dimasa yang akan datang dalam dunia perbankan, maka SDM yang berkarya disuatu Bank harus dan mutlak bertumbuh menjadi SDM yang handal dan berprestasi.

DAFTAR PUSTAKA

Andrias Harefa. (2005). *Menjadi Manusia Pembelajar*. Jakarta: PT Kompas Media Nusantara.

Ardan. 2012. *Manajemen Sumber Daya manusia*. Yogyakarta: Graha Ilmu

Arijanto, Agus. 2012. *Etika Bisnis Bagi Pelaku Bisnis*. Jakarta: PT. Raja Grafindo Prasada

Fayol, Henry, *Industri dan Manajemen Umum*, Terj. Winardi, London: Sir Issac and Son, 1985.

Kasmir. 2013. *Bank dan Lembaga Keuangan Lainnya*, edisi revisi, cetakan 12. Jakarta: Rajawali Pers.

Kasmir. 2012. *Manajemen Perbankan*, cetakan 11. Jakarta: Rajawali Pers.

Hasibuan, Malayu SP. (2014). *Manajemen Sumber Daya Manusia*, Cetakan keempatbelas, Jakarta, Penerbit : Bumi Aksara

H.As Mahmoedin., Drs “Etika Bisnis Perbankan”, Pustaka Sinar Harapan Jakarta 1994

T. Guritno, 1997, *Kamus Perbankan Dan Bisnis Inggris-Indonesia*, Gajah Mada University Press, Yogyakarta

Undang-Undang Republik Indonesia No. 10 Tahun 1998, Jakarta 1998

Tim Penyusun “Kamus Perbankan Edisi Kedua”, Institut Bankir Indonesia Jakarta 1999

Jan Jacobs, “Mengenal SDM Perbankan”, *Jurnal Keuangan dan Perbankan AP-YUKI*

