



Kinerja Sumber Daya Manusia Pada PT Bank Jatim Kantor Kas Pemerintah Daerah Lumajang

Dian Zahra Izzati^{1*}, Devi Hardianti Rukmana²

¹ Perbankan Syari'ah, Universitas Islam Negeri Kiai Haji Achmad Siddiq Jember

² Akuntansi Syai'ah, Universitas Islam Negeri Kiai Haji Achmad Siddiq Jember

¹latitiff449@gmail.com, ²devihardianti@uinkhas.ac.id

Article History:

Received Feb 21th, 2024

Revised Feb 27th, 2024

Accepted Mar 02th, 2024

Abstrak

Sumber daya manusia sangat berperan penting dalam setiap kegiatan instansi bank. Oleh karena itu diperlukannya pengelolaan sumber daya manusia yang baik, agar kinerja karyawan semakin meningkat. Kinerja karyawan sangat berpengaruh terhadap pelayanan nasabah. Apabila kinerja karyawan buruk, maka pelayanan terhadap nasabah juga buruk. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui bagaimana kinerja sumber daya manusia Pada PT Bank Jatim Kantor Kas Pemerintah Daerah Lumajang. Adapun jenis penelitian yang digunakan yaitu penelitian lapangan (field research). Dan metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode deskriptif. Berdasarkan hasil penelitian pada PT Bank Jatim Kantor Kas Pemerintah Daerah Lumajang, karyawan mengalami beban kerja yang berlebihan seperti double jod sehingga kinerja karyawan menurun. Oleh karenanya dipelurkan pengelolaan sumber daya manusia yang baik agar kinerja karyawan semakin meningkat sehingga tidak terjadinya double job.

Kata Kunci : Kinerja Pegawai, Sumber Daya Manusia, Pelayanan

Abstract

Human resources play a very important role in every banking agency activity. Therefore, good human resource management is needed, so that employee performance increases. Employee performance greatly influences customer service. If employee performance is poor, then customer service will also be poor. This research aims to find out how human resources perform at PT Bank Jatim, Lumajang Regional Government Cash Office. The type of research used is field research. And the method used in this research is a descriptive method. Based on the results of research at PT Bank Jatim, Lumajang Regional Government Cash Office, employees experienced excessive workloads such as double jogging so that employee performance decreased. Therefore, good human resource management is needed so that employee performance increases so that double jobs do not occur.

Keyword : Employee Performance, Human Resources, Service

PENDAHULUAN

Dalam dunia perbankan, sumber daya manusia sangat berperan penting dalam setiap kegiatan instansi bank, guna untuk mencapai visi dan misi bank. Oleh karena itu diperlukannya pengelolaan sumber daya manusia yang baik agar kinerja karyawan semakin meningkat. Menurut (Mangkunegara, 2016), kinerja karyawan adalah hasil kerja yang dicapai oleh seorang karyawan yang menunjukkan kualitas dan kuantitas dalam mengerjakan seluruh tugasnya sesuai dengan tanggung jawab yang diberikan kepadanya. Kinerja karyawan dapat dipengaruhi oleh banyak faktor, diantaranya seperti beban kerja, stres kerja, dan disiplin kerja.

Menurut (Munandar, 2011), beban kerja adalah besarnya tugas yang diberikan kepada karyawan untuk dikerjakan dan diselesaikan dalam batas waktu tertentu dengan menggunakan keterampilan dan potensi yang dimilikinya. Apabila seorang karyawan mampu menyelesaikan dan menyesuaikan diri terhadap sejumlah tugas yang diberikan, maka hal tersebut tidak menjadi suatu beban kerja. Namun, jika karyawan tidak berhasil maka tugas dan kegiatan tersebut menjadi suatu beban kerja. Beban kerja karyawan sudah ditentukan dalam bentuk Standart Operating Procedure (SOP) perusahaan sesuai dengan jenis pekerjaan dan kemampuan karyawannya, agar beban kerja dari setiap karyawan di masing-masing unit atau divisi dapat terbagai dengan baik sesuai dengan jumlah dan kemampuan karyawannya.





Menurut (Suwanto dan Priansa, 2011), stres kerja merupakan suatu kondisi dimana beberapa faktor di tempat kerja berinteraksi dengan karyawan karena adanya gangguan psikofisiologis dan perilaku. Stres kerja terjadi ketika masih ada kesenjangan antara kemampuan individu dan persyaratan pekerjaan. Stres kerja merupakan aspek penting di dalam perusahaan terutama keterkaitannya dengan kinerja karyawan. Pengelolaan stres kerja yang baik dari perusahaan maupun karyawan akan memunculkan dampak positif, yang mana stres kerja tersebut dapat jadi berperan sebagai pendorong peningkatan kerja karyawan. Stres kerja memiliki potensi untuk mendorong maupun mengganggu pelaksanaan kerja. Stres kerja yang berkepanjangan akan dapat mempengaruhi tingkat disiplin kerja dari karyawan tersebut.

Menurut (Hasibuan, 2013), disiplin kerja adalah kesadaran dan kesediaan seorang karyawan untuk mentaati semua peraturan dan norma-norma sosial yang berlaku dalam suatu perusahaan. Jadi, disiplin kerja yang baik dapat mencerminkan besarnya rasa tanggung jawab karyawan terhadap tugas yang diberikan kepadanya. Tanpa disiplin kerja yang baik, sulit bagi perusahaan untuk mencapai hasil yang optimal.

Terdapat beberapa faktor yang menjadi penyebab beban kerja di PT Bank Jatim Kantor Kas Pemerintah Daerah Lumajang seperti target yang harus dicapai perusahaan, double jod, serta bekerja lebih dari jam yang telah ditentukan. Selain beban kerja, masalah kinerja juga dipengaruhi oleh stres kerja dan disiplin kerja. Stres kerja yang terjadi pada pegawai di Bank Jatim Kantor Kas Pemerintah Daerah Lumajang, ditandai dengan adanya suka menunda-nunda pekerjaan. Mengenai disiplin kerja di PT Bank Jatim Kantor Kas Pemerintah Daerah Lumajang dinilai masih berjalan dengan baik, hal ini dapat dilihat dalam setiap harinya.

METODE

Jenis penelitian yang digunakan ialah penelitian lapangan (field research). Menurut Dedy Mulyana penelitian lapangan (field Research) adalah jenis penelitian yang mempelajari fenomena dalam lingkungannya yang alamiah. Untuk data primernya adalah data yang berasal dari lapangan, sehingga data yang didapat sesuai dengan realita mengenai fenomena - fenomena yang ada di lokasi penelitian. Adapun pendekatan yang dipakai dalam penelitian ini yaitu pendekatan kualitatif dengan metode deskriptif. Dalam penelitian ini, penulis melakukan pengamatan langsung dengan mengikuti kegiatan intern (magang) di PT Bank Jatim serta berperan aktif dalam membantu karyawan. Penulis melakukan pengamatan terhadap karyawan yang ada di Bank Jatim Kantor Kas Pemerintah Daerah Lumajang.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Sumber daya manusia sangat berperan penting dalam setiap kegiatan instansi bank. Pengelolaan sumber daya manusia haruslah baik agar kinerja karyawan semakin meningkat. Menurut Mangkunegara (2016), kinerja karyawan adalah hasil kerja yang dicapai oleh seorang karyawan yang menunjukkan kualitas dan kuantitas dalam mengerjakan seluruh tugasnya sesuai dengan tanggung jawab yang diberikan kepadanya. Kinerja karyawan dapat dipengaruhi oleh banyak faktor, diantaranya seperti beban kerja, stres kerja, dan disiplin kerja. Di Bank Jatim Kantor Kas Pemerintah Daerah Lumajang, penulis mengamati dari segi karyawan. Terdapat beberapa masalah yang menyebabkan kinerja karyawan tersebut menurun, salah satunya yaitu beban kerja.

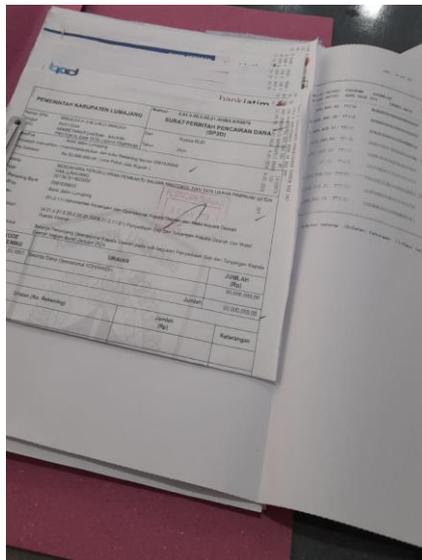
Beban kerja adalah sekumpulan pekerjaan yang harus diselesaikan oleh setiap karyawan dalam jangka waktu tertentu. Beban kerja dipengaruhi oleh faktor internal dan faktor eksternal. Faktor internal adalah faktor yang berasal dari dalam tubuh yang terbagi menjadi dua faktor yaitu faktor somatis (jenis kelamin, umur, status gizi, dan kondisi kesehatan) dan faktor psikis (motivasi, persepsi, kepercayaan, keinginan, dan kepuasan). Faktor yang berasal dari dalam tubuh itu sendiri akibat dari reaksi beban kerja eksternal. Faktor eksternal merupakan beban yang berasal dari luar tubuh pekerja. Faktor eksternal mencakup tiga aspek yang sering kali disebut stressor. Pertama, tugas bersifat fisik seperti tata ruang, tempat kerja, alat dan sarana kerja, kondisi kerja, sikap kerja. Kedua organisasi kerja seperti lamanya waktu kerja, waktu istirahat, kerja bergilir, kerja malam, sistem pengupahan, model struktur organisasi, pelimpahan tugas dan wewenang. Yang ketiga, lingkungan kerja baik lingkungan fisik, kimiawi, biologis maupun psikologis. Beban kerja yang dialami oleh karyawan di PT Bank Jatim Kantor Kas Pemerintah Daerah Lumajang seperti target yang harus dicapai perusahaan, double jod, serta bekerja lebih dari jam yang telah ditentukan.

Karyawan di PT Bank Jatim Kantor Kas Pemerintah Daerah Lumajang hanya terdapat 2 yaitu teller dan pimpinan kantor kas. Seorang teller memiliki suatu peranan yang sangat penting dalam melayani nasabah baik itu dari segi sikap, cara bekerja yang sigap, tegas, dan ramah. Guna memberikan suatu kepuasan terhadap nasabah yang berkunjung, karenapelayanan yang baik merupakan suatu kunci dalam menjaga reputasi bank itu sendiri. Tidak hanya tentang bagaimana teller melayani nasabah saja, teller juga harus menjaga suatu kerahasiaan data nasabah guna melindungi hak dan kepentingan setiap nasabah. Untuk menjadi seorang teller yang baik dan amanah tentunya tidak luput yang namanya suatu tugas dan tanggung jawab yang wajib dipatuhi dan dijalani oleh seorang teller agar suatu aktivitas transaksi keuangan yang dilakukan dapat berjalan sesuai dengan ketentuan bank yang berlaku. Maka dalam hal ini tugas seorang teller yakni :



1. Mengasip BO23

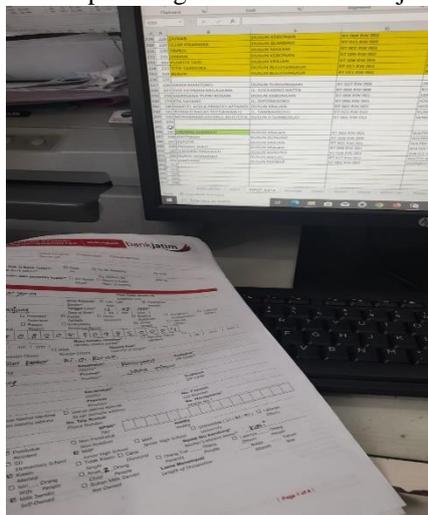
BO23 merupakan daftar rincian transaksi yang dilakukan oleh bagian teller dari jam operasional berlangsung hingga tutup jam operasional yang hanya dapat dicetak pada akhir jam operasional oleh bagian teller itu sendiri. Entah transaksi penarikan, setoran, transfer kiriman uang, pembayaran PDAM, pendidikan, BPJS, telfon, virtual cccount, pajak parkir, pajak bumi dan bangunan ataupun jenis transaksi yang lain yang dilakukan oleh bagian teller. Dalam BO23 akan muncul semua transaksi sesuai dengan jam transaksi yang berlangsung. Setelah BO23 dicetak maka semua bukti transaksi di hari itu disusun atau diurutkan berdasarkan BO23, dan bukti tersebut di susun menyerupai kipas dan di staples di BO23.



Gambar 1 Mengasip BO23

2. Menginput Data CIF Nasabah

Teller di Bank Jatim Kantor Kas Pemerintah Daerah Lumajang merangkap pekerjaan menjadi customer service. Seorang teller biasanya hanya bertugas memberikan pelayanan kepada nasabah yang akan melakukan transaksi, seperti melayani kegiatan penyetoran dan penarikan uang tunai, pemindah bukuan atau penyetoran non-tunai (Rupiah dan Valuta Asing). Akan tetapi teller di Bank Jatim Kantor Kas Pemerintah Daerah Lumajang juga bertugas memberikan informasi berkaitan dengan perbankan dan mengurus administrasi nasabah, seperti kehilangan ATM atau ingin blokir kartu ATM. Seharusnya tugas tersebut menjadi tugas seorang customer service. Hal ini mengakibatkan pekerjaan seorang teller menjadi dua kali lipat atau double. Pekerjaan yang dua kali lipat ini mengakibatkan beban kerja terhadap karyawan, sehingga berdampak buruk pada kelelahan baik secara fisik, mental maupun emosional. Terlebih pada saat nasabah sudah ramai mengantri dan pimpinan kantor kas yang biasanya membantu tidak masuk berkerja dikarenakan sakit atau izin. Adanya job desk yang berlipat ini dikarenakan ketentuan dari instansi, yang memang meletakkan 2 karyawan di kantor kas. Dan akibat dari job desk yang berlipat tersebut mengakibatkan tugas teller yang semakin bertambah dan juga nasabah yang antri lama, sehingga pelayanan yang diberikan kurang memuaskan. Ketika tugas teller semakin bertambah, maka beban kerja seorang teller semakin berat dan dapat mengakibatkan stress kerja.



Gambar 2 Menginput CIF Nasabah



Menurut (Siagian, 2012) stres kerja merupakan kondisi ketegangan yang berpengaruh terhadap emosi, jalan pikiran, dan kondisi fisik seseorang. Stres yang tidak diatasi dengan baik biasanya berakibat pada ketidakmampuan seseorang untuk berinteraksi secara positif dengan lingkungannya, baik dalam arti lingkungan pekerjaan maupun lingkungan luar. Menurut (Sunyoto, 2013), stres dapat disebabkan oleh beberapa faktor yaitu kelelahan, beban kerja, serta kesulitan-kesulitan yang dialami diluar lingkungan kerja. Stres kerja yang terjadi pada karyawan di Bank Jatim Kantor Kas Pemerintah Daerah Lumajang, ditandai dengan adanya pekerjaan yang banyak dan suka menunda pekerjaan.

Faktor lain yang mempengaruhi kinerja karyawan menurun ialah disiplin kerja. Menurut Bedjo Siswanto dalam (Thamrin Noor, 2016) yaitu disiplin kerja dapat didefinisikan sebagai suatu sikap patuh, menghormati, menghargai dan taat terhadap peraturan-peraturan yang berlaku baik yang tertulis maupun tidak tertulis serta sanggup menjalankannya dan tidak mengelak untuk menerima sanksi apabila ia melanggar tugas dan wewenang yang diberikan kepadanya. Di PT Bank Jatim Kantor Kas Pemerintah Daerah Lumajang para karyawan masih disiplin dalam bekerja sesuai dengan waktu yang telah ditentukan. Pelayanan dibuka setiap hari senin-jum'at jam 08.00 hingga jam 14.00. Dan para karyawan biasanya datang ke Kantor Kas Pemerintah Daerah Lumajang pada pukul 07.45.

Solusi permasalahan dari segi karyawan yaitu dengan meningkatkan keterampilan manajemen waktu dan manajemen stres dengan baik. Sedangkan dari segi perusahaan, yaitu dengan penambahan karyawan pada bagian customer service. Hal ini, mengacu pada teori yang dikemukakan oleh Gibson dalam (Putra, 2012) bahwa beban kerja berlebih berakibat pada lebih rendahnya kepercayaan diri, menurunnya motivasi kerja, dan meningkatnya absensi. Beban kerja berlebih secara tidak langsung bertanggung jawab terhadap menurunnya kualitas pengambilan keputusan, merusak hubungan antar pribadi. Dengan adanya solusi atas permasalahan tersebut, maka beban kerja yang berlebihan pada teller dapat teratasi dan kinerja karyawan menjadi efektif.

KESIMPULAN

Sumber daya manusia sangat berperan penting dalam setiap kegiatan instansi bank, Oleh karena itu dipelurkannya pengelolaan sumber daya manusia yang baik agar kinerja karyawan semakin meningkat. Kinerja karyawan dapat dipengaruhi oleh banyak faktor, salah satu diantaranya ialah beban kerja. Beban kerja menjadi faktor penting yang perlu dikelola dan dikendalikan oleh instansi/perusahaan. Beban kerja yang berlebihan berdampak pada produktivitas karyawan yang kurang optimal dan dapat menurunkan produktivitas perusahaan.

UCAPAN TERIMA KASIH

Penulis mengucapkan terimakasih kepada pimpinan LPPM Universitas Islam Negeri Kiai Haji Achmad Siddiq Jember serta kepada Bank Jatim Kantor Kas Pemerintah Daerah Lumajang yang telah memberikan izin dan kesempatan untuk melakukan penelitian di instansi terkait. Penulis juga mengucapkan terimakasih kepada semua orang yang telah membantu dalam pengabdian ini. Semoga jurnal pengabdian ini dapat bermanfaat bagi masyarakat luas.

DAFTAR PUSTAKA

- Agatha, E. M., & Claretta, D. (2023). Program Pendayagunaan Masyarakat Pada Kegiatan Lmi Innovation Weeks 2023. Karya: Jurnal Pengabdian Kepada Masyarakat, 3(1), 234-237.
- Afiyati, E. M. (2019). Pengaruh Pengembangan Karir, Motivasi Kerja, Dan Disiplin Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Bank Syariah Mandiri Cabang Surakarta (Doctoral dissertation, IAIN SALATIGA).
- Arif, H. (2022). Pengaruh beban kerja terhadap kinerja karyawan pada pt. Arista auto prima pekanbaru (Doctoral dissertation, Universitas Islam Riau). <https://repository.uir.ac.id/9267/>
- Chandra, Riny. (2017). "Pengaruh Beban Kerja dan Stres Kerja terhadap Kinerja Karyawan pada PT. Mega Auto Central Finance Cabang di Langsa." Jurnal Manajemen dan Keuangan Unsam, 6(1).
- Damanik, Mariana. (2021). Artikel Pengaruh Kepemimpinan, Motivasi, Dan Remunerasi Terhadap Budaya Kerja Dan Peningkatan Kinerja Pegawai Di Lingkungandirektorat Jenderal Pajak Kpp Pratama Pematang Siantar. Jurnal Manajemen Pendidikan dan Ilmu Sosial, 2(1).
- Hasibuan, Malayu S.P. (2013). Manajemen Sumber Daya Manusia. Jakarta: PT Bumi Aksara
- Hatta, M. (2021). Pengaruh Stress Kerja dan Beban Kerja terhadap Kinerja Karyawan. In MARS Journal. 1(2). <http://journal.ilrscentre.or.id/>
- Indriani, Y., Joesyiana, K., & Lussianda, E. O. (2023). Pengaruh Disiplin Kerja dan Beban Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Divisi Perkreditan PT. Bank Negara Indonesia (Persero) Kantor Kas Hangtuah. Jurnal Ekonomi Utama, 2(3), 287–297. <https://doi.org/10.55903/juria.v2i3.129>.
- Mahawati, E., Yuniwati, I., Ferinia, R., Rahayu, P. F., Fani, T., Sari, A. P., ... & Bahri, S. (2021). Analisis Beban Kerja dan produktivitas kerja. Medan: Yayasan Kita Menulis.
- Munandar, Ashar Sunyoto. (2011). Psikologi Industri dan Organisasi. Jakarta: Universitas Indonesia (UI-Press).
- Mangiring Parulian Simarmata, H., Yolanda Saragih, D., & Januarti Panjaitan, N. (2021). Pengaruh Disiplin Kerja Terhadap Kinerja Pegawai Di Pt Bridgestone Pondok Bandar Jambu Kabupaten Simalungun. Jurnal EK&BI, 4, 2620–7443. <https://doi.org/10.37600/ekbi.v4i1.248>.
- Mangkunegara, A. P. (2016). Manajemen Sumber Daya Manusia Perusahaan. Bandung: Remaja Rosdakarya.





- Noor, H.M. Thamrin. (2016). Analisa Pengaruh Disiplin Kerja Dan Stress Kerja Terhadap Prestasi Kerja Pegawai Bandar Udara H. Asan Di Sampit. *Jurnal Terapan Manajemen dan Bisnis*. 2(1).
- Pebiyanti, F., & Winarno, A. (n.d.). (2021). Pengaruh Work Life Balance Dan Stres Kerja Terhadap Kinerja Karyawan (Studi Pada Bank Bjb Cabang Tasikmalaya).
- Priansa, Suwanto Malayu SP. (2014). *Manajemen Sumber Daya Manusia*, Cetakan keempatbelas. Jakarta. Penerbit: Bumi Aksara.
- Pratama, H. (2023). Beban Kerja: Faktor & Dimensinya. Diambil kembali dari <https://id.hrnote.asia/orgdevelopment/beban-kerja-definisifaktor-dan-cara-pengukurannya-220829/>. 02 Februari 2024.
- Prila, B. Y. (2023). Laporan Kuliah Kerja Magang (Kkm) Work Overload Pada Karyawan Bank Jatim Cabang Jombang (Bank Jatim Kantor Kas Gudo).
- Putra, Achmad Syukriansyah. (2012). "Analisis Pengaruh Beban Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Divisi Marketing dan Kredit PT. WOM Finance Cabang Depok. *Jurnal Studi Manajemen Indonesia*.
- Rahayu, R. P., & Sunaryo, S. (2022). Implementasi Manajemen Kinerja Sumber Daya Manusia Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan. *Jurnal Kewirausahaan dan Inovasi*, Vol1, No, 4.
- Satar, M. (2019). Analisis Kinerja Sumber Daya Manusia Pada Pt Bank Rakyat Indonesia (Persero), Tbk. Kabupaten Pinrang. *Economos: Jurnal Ekonomi dan Bisnis*, 2(2), 58-62.
- Siagian, Sondang P. (2012). *Kiat Meningkatkan Produktivitas Kerja*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Sunarto, A. (2019). Analisis Kinerja Karyawan Pada PT. Bank Mandiri Cluster Cilegon I. *Scientific Journal Of Reflection: Economic, Accounting, Management and Business*, 2(3), 241-250.
- Sunyoto, Danang. (2013). *Sumber Daya Manusia*. Yogyakarta: Caps.
- Wihara, D. S., & Riati, D. (2018). Pengaruh supervisi dan beban kerja terhadap disiplin kerja karyawan PT Bank Jatim Cabang Kediri. *Jurnal Penelitian Manajemen Terapan (PENATARAN)*, 3(1).
- Widiyanti, A., Nabilah, D. P., & Wardana, T. E. (2022). Aktivitas Transaksi Harian Unit Teller Di Bank Jatim Kantor Cabang Gresik.
- Yusran, A., & Sodik, S. (2019). Analisis pengaruh pengembangan sumber daya manusia terhadap kinerja karyawan pada PT. Bank BNI Cabang Utama Kendari. *JIM (Jurnal Ilmu Manajemen)*, 4(3), 1-11.