

MANAJEMEN SUMBER DAYA MANUSIA DALAM KINERJA DAN MENINGKATKAN EFISIEN KECEPATAN TRANSAKSI PADA BANK MANDIRI

Dewi Puspaningtyas Faeni¹, Ihza Bima Khoironi², M. Fajar Rizky Hardiansyah³, Muhammad Ridho⁴, Muhammad Rayhan Farizqi⁵, Yuza'Alatthur⁶

¹⁻⁶Universitas Bhayangkara Jakarta Raya

Email: dewi.puspaningtyas@dsn.ubharajaya.ac.id

INFO ARTIKEL

Riwayat Artikel:

Received :24-04-2025

Revised :08-05-2025

Accepted :13-05-2025

Keywords: Human Resource Management, Performance, Efficient, Speed

DOI: <https://doi.org/10.62335>

ABSTRACT

Managing human resources is not an easy thing, it is necessary to have planning, development, maintenance of appropriate and proper human resources so that they can produce performance that is appropriate and in accordance with their standards. Performance is a result of work achieved by someone in carrying out their work, carrying out their duties that have been assigned to them based on skills, experience, and sincerity. This performance will certainly produce quality products or services that can be felt by other parties directly or indirectly. Teller queue lines are distinguished based on the type of transaction, namely general lines, cash deposits and special lines. This is done for the efficiency of transaction speed. So the structure of the queue model that occurs at Bank Mandiri is Multichannel single phase.

ABSTRAK

Dalam mengelola sumber daya manusia bukanlah suatu hal yang mudah, perlu adanya perencanaan, pengembangan, pemeliharaan sumber daya manusia yang sesuai dan tepat sehingga dapat

menghasilkan kinerja yang sesuai dan sesuai dengan standarnya. Kinerja adalah suatu hasil kerja yang dicapai oleh seseorang dalam melaksanakan pekerjaannya, melaksanakan tugasnya yang telah dibebankan kepadanya yang didasarkan atas kecakapan, pengalaman, dan kesungguhan. Kinerja tersebut tentu akan menghasilkan kualitas produk atau pelayanan yang dapat dirasakan oleh pihak lain secara langsung maupun tidak langsung. Jalur antrian teller dibedakan berdasarkan jenis transaksinya yaitu jalur umum, setor tunai dan khusus. Hal ini dilakukan untuk efisiensi kecepatan transaksi. Jadi struktur model antrian yang terjadi di bank mandiri adalah Multichanel single phase.

PENDAHULUAN

Sumber daya manusia memiliki peran utama yang sangat penting dalam setiap kegiatan disuatu perusahaan. Sumber daya manusia selalu menjadi sorotan utama dan menjadi tumpuan bagi perusahaan untuk tetap bertahan dan berkembang, walaupun dalam perusahaan tersebut didukung dengan baik tanpa diiringi kualitas sumber daya yang baik. Hal ini sebagaimana yang disampaikan oleh hasibuan dimana “manusia selalu berperan aktif dan dominan dalam setiap kegiatan organisasi. Tujuan tidak mungkin terwujud tanpa peran aktif karyawan meskipun alat yang dimiliki perusahaan begitu canggih” (Hasibuan, 2021). Manajemen sumber daya manusia merupakan salah satu bidang dari manajemen umum yang meliputi segi-segi perencanaan, pengorganisasian, pelaksanaan dan pengendalian. Karena sumber daya manusia dianggap semakin penting perannya dalam pencapaian tujuan, maka berbagai pengalaman hasil penelitian dalam bidang sumber daya manusia (SDM) dikumpulkan secara sistematis dalam apa yang disebut dengan manajemen sumber daya manusia. Istilah “manajemen” mempunyai arti sebagai kumpulan pengetahuan tentang bagaimana harusnya memmanage sumber daya manusia (Veithzal Rival dalam Almasri, n.d.).

Dunia perbankan sudah menjadi kebutuhan bagi masyarakat pada umumnya. Masyarakat berharap dana mereka aka naman apabila di disimpan di bank dan dapat dikelola dengan baik oleh pihak bank. Persaingan antar bank juga tidak bisa di hindari, sehingga masing-masing bank berlomba-lomba untuk berinovasi dalam meningkatkan kualitas pada pelayanannya.

Bank merupakan salah satu Lembaga keuangan yang berfungsi sebagai financial intermediary atau perantara keuangan dari pihak yang kelebihan dana kepada pihak yang kekurangan dana yang saat ini sangat diperlukan oleh Sebagian masyarakat terutama yang memerlukan. Selain itu bisnis perbankan cukup rawan terhadap moral hazard hukum yang dilandaskan secara konsekuen. Apabila perbankan memiliki karyawan yang kebanyakan berlatar belakang umum dan berpendidikan khusus masih sangat minim, maka hal tersebut akan mengurangi kualitas dari bank itu sendiri. Berbicara mengenai kinerja karyawan pada saat melakukan tugasnya akan selalu diberikan penilaian oleh pimpinan yang didalamnya hal ini pemimpin yang ada dalam instansi tersebut. Penilaian diberikan dengan tujuan untuk kemajuan instansi sebagai organisasi kerja dan karyawan itu sendiri. Penilaian kerja untuk mengevaluasi kinerja karyawan itu sendiri yang relative terhadap standar prestasinya (Dessler, 2006). Oleh sebab itu perlu adanya Pendidikan dan pembinaan terhadap sumber daya yang ada sehingga para karyawan dapat bekerja dengan lebih maksimal dan efektif sehingga mampu bekerja dengan visi misi serta tujuan pada tempat mereka bekerja. Menurut Craft (1980), perencanaan sumber daya manusia memiliki peran penting dalam menentukan dan menetapkan karakteristik pelamar, untuk memilih yang terbaik cocok bahwa organisasi mencari. Noe et al (2003) menjelaskan bahwa benar menerapkan perencanaan sumber daya manusia dalam rangka menciptakan lead time yang diperlukan sangat penting untuk menghadapi potensi masalah dan ancaman untuk keunggulan kompetitif organisasi. Organisasi mengambil langkah-langkah untuk pelatihan dan pengembangan karyawan untuk meningkatkan tingkat keterampilan dan produktivitas. Dalam sebuah diskusi tentang perencanaan tenaga kerja, Shantz A. et al. (2009) menyebutkan bahwa ketika karyawan diberikan pelatihan khusus tentang pekerjaan dan pekerjaan mereka, mereka dapat melakukan lebih baik dan penuh perhatian bahkan jika tidak ada pengawasan setelah pelatihan berlangsung. efisiensi kinerja meningkat setelah pelatihan. Dalam sebuah penelitian, Marwat A. Zubair et al (2006) telah melaporkan tujuh variabel yang positif berhubungan dengan kinerja karyawan. Variabel meliputi seleksi, pelatihan, penilaian kinerja, perencanaan karir, rencana kompensasi, partisipasi karyawan dan definisi pekerjaan.

PT Bank Mandiri (Persero) Tbk. terus berupaya mencetak sumber daya manusia (SDM) yang berkualitas agar mampu beradaptasi dengan perkembangan industri keuangan. Saat ini Bank Mandiri memiliki lebih dari 35.000 pegawai, termasuk sejumlah generasi milenial yang mengisi posisi kunci. Strategi pengembangan SDM menjadi kartu truf yang bisa membawa perusahaan menjadi salah satu bank terkemuka di level nasional dan kawasan. Darmawan Junaidi, Direktur Utama Bank Mandiri, mengatakan

bahwa sejak awal berdiri perseroan telah melihat pentingnya penerapan program pengembangan SDM yang kreatif dan non konvensional, untuk menciptakan talenta mumpuni dan mampu beradaptasi dengan berbagai perubahan.

Salah satu bagian yang paling penting adalah pelayanan waktu di teller, nasabah yang antri lama akan mengeluh dan menganggap kualitas layanan Bank tersebut tidak bagus. Seorang teller Bank diharapkan dapat mengetahui karakteristik nasabahnya sehingga mampu memahami dan menjalin hubungan baik dengan nasabahnya. Dengan demikian rasa nyaman nasabah akan menghasilkan kepuasan yang akan berujung pada kelayakan nasabah. Setiap nasabah yang ingin bertransaksi di teller wajib masuk ke antrian. Sistem antrian Bank Mandiri berdasarkan kedatangan nasabah, yang datang lebih dulu akan dilayani lebih dulu. Jalur antrian teller pada Bank Mandiri dibedakan berdasarkan jenis transaksinya yaitu jalur umum, setoran tunai, dan khusus.

Pengembangan SDM Bank Mandiri, kita semua sudah memahami bahwa Bank Mandiri adalah salah satu bank swasta terbesar di Indonesia, struktur organisasi sudah tertata dengan baik dan masing-masing individu yang bekerja di dalamnya sudah tahu bentuk dan jenis tanggung jawab yang mesti diemban. Tentunya Bank Mandiri tidak akan bisa menjadi salah satu bank terbesar jikalau tidak didukung oleh pengembangan Sumber Daya Manusia yang mumpuni.

METODE PENELITIAN

Peneliti ini menggunakan metode studi kasus. Studi kasus merupakan serangkaian kegiatan alamiah yang dilakukan secara intensif, rinci dan mendalam tentang suatu program, peristiwa, dan aktivitas, baik pada tingkat perorangan, sekelompok orang, lembaga atau organisasi untuk mendapatkan pengetahuan mendalam tentang peristiwa tersebut.

Menurut (Sugiyono, 2018). Studi kasus merupakan bagian dari pendekatan penelitian kualitatif yang digunakan untuk meneliti suatu kasus tertentu secara mendalam, baik itu individu, kelompok, organisasi atau komunitas, dalam konteks tertentu. Studi kasus berfokus pada pengumpulan data secara menyeluruh untuk mendapatkan pemahaman yang utuh mengenai subjek yang diteliti. Dan hal ini sependapat dengan (Moleong, 2019) studi kasus merupakan pendekatan kualitatif yang bertujuan untuk memahami secara mendalam tentang satu kasus yang spesifik, baik berupa individu, kelompok atau komunitas, dengan mempertimbangkan konteks sosial, budaya dan lingkungannya.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Penelitian ini menunjukkan bahwa manajemen sumber daya manusia yang efektif berkontribusi langsung terhadap peningkatan kinerja karyawan di Bank Mandiri. Perencanaan, pengembangan, dan pemeliharaan sumber daya manusia yang tepat menghasilkan tenaga kerja yang lebih kompeten dan produktif. Kinerja yang optimal mencerminkan kualitas layanan yang lebih baik bagi nasabah, baik secara langsung maupun tidak langsung. Dari sisi efisiensi transaksi, pemisahan jalur antrian teller berdasarkan jenis transaksi (jalur umum, setor tunai, dan khusus) terbukti mempercepat proses layanan. Model antrian yang diterapkan adalah Multichannel Single Phase, memungkinkan distribusi nasabah secara lebih terstruktur, sehingga waktu tunggu berkurang dan pengalaman pelanggan menjadi lebih baik.

Dalam konteks manajemen sumber daya manusia, penelitian ini menekankan pentingnya strategi pengelolaan tenaga kerja yang sistematis dan sesuai dengan standar organisasi. Faktor seperti kecakapan, pengalaman, dan kesungguhan karyawan berperan krusial dalam menentukan produktivitas mereka. Dengan pelatihan berkelanjutan dan sistem evaluasi yang baik, Bank Mandiri dapat memastikan kualitas kerja yang konsisten.

Di sisi lain, penerapan model antrian Multichannel Single Phase adalah keputusan strategis yang menunjukkan bahwa organisasi telah mengidentifikasi titik-titik krusial dalam sistem pelayanan dan mengambil langkah konkret untuk meningkatkan efisiensi. Strategi ini tidak hanya mempercepat transaksi tetapi juga mengurangi beban kerja teller, memungkinkan mereka memberikan pelayanan dengan lebih fokus dan akurat.

KESIMPULAN

Dari penelitian ini, dapat disimpulkan bahwa pendekatan manajemen sumber daya manusia yang terstruktur serta strategi efisiensi transaksi yang terarah memiliki dampak positif terhadap kinerja organisasi dan kepuasan pelanggan. Untuk meningkatkan efektivitas lebih lanjut, disarankan agar Bank Mandiri terus melakukan evaluasi dan inovasi dalam sistem manajemen sumber daya manusia serta pelayanan nasabah.

DAFTAR PUSTAKA

- Almasri, M. N. (n.d.). Manajemen Sumber Daya Manusia: Implementasi Dalam Pendidikan Islam. Dessler, "Gary." (2006). manajemen sumber daya manusia . indeks .
Drs.H. Samsudin, S. M. M. M. Pd. (2009). manajemen sumber daya manusia . pustaka setia .
Faeni, D. P. (2024). Green practices and employees' performance: The mediating roles of green

- human resources management policies and knowledge development. *Journal of Infrastructure, Policy and Development*, 8(8), 4924. [https://doi.org/10.24294-jipd.v8i8.4924](https://doi.org/10.24294/jipd.v8i8.4924)
- Faeni, D. P. (2024). SERVQUAL measures: Indonesian government healthcare (BPJS) from a human resource perspective. *Journal of Infrastructure, Policy and Development*, 8(2). <https://doi.org/10.24294/jipd.v8i2.2271>
- Faeni, D. P., Oktaviani, R. F., Riyadh, H. A., Faeni, R. P., & Beshr, B. A. H. (2025). Green Human Resource Management and Sustainable Practices on Corporate Reputation and Employee Well-being: A Model for Indonesia's F&B Industry. *Environmental Challenges*, 101082. <https://doi.org/10.1016/j.envc.2025.101082>
- Faeni, D. P., Puspitaningtyas Faeni, R., Alden Riyadh, H., & Yuliansyah, Y. (2023). The COVID-19 pandemic impact on the global tourism industry SMEs: a human capital development perspective. *Review of International Business and Strategy*, 33(2), 317–327. <https://doi.org/10.1108/RIBS-08-2021-0116>
- Faeni, D.P., Oktaviani, R.F., Riyadh, H.A., Faeni, R.P. and Beshr, B.A.H. (2025), Green Human Resource Management (GHRM) and Corporate Social Responsibility (CSR) in Reducing Carbon Emissions for Sustainable Practices. *Qual Manage.*, 34: e70048. <https://doi.org/10.1002/tqem.70048>
- Faeni, R. P., & Faeni, D. P. (2025). Syariah Self-Efficacy, Competency Certification, and Digital Literacy on Work Readiness of Expertise Program Students Mediated by Field Work Practices in The Islamic Concept. *Amwaluna: Jurnal Ekonomi dan Keuangan Syariah*, 9(1), 84-107.
- Hasibuan, M. S. P. (2021). *Manajemen Sumber Daya Manusia . bumi aksara.*
- Hendayana, Y., El-Kafafi, S., Waskito, M., & Faeni, D. P. (2024). Business Networking, Innovation, and Firm Competitiveness: The Case of Handicraft Industry in Indonesia. *Integrated Journal of Business and Economics*, 8(2), 129-144.
- Hendayana, Y., Faeni, D. P., & El-Kafafi, S. (2024). The Mediating Effect of Islamic Marketing Capabilities in The Relationship Between Entrepreneurial Orientation And Firm Performance at Handicraft SMEs In West Java. *Amwaluna: Jurnal Ekonomi dan Keuangan Syariah*, 8(2), 383-396.
- <https://core.ac.uk/download/pdf/229336719.pdf>
- <https://finansial.bisnis.com/read/20201125/90/1322257/strategi-bank-mandiri-andalkan-kualitas-sdm-untuk-adaptasi-bisnis>
- <https://ilmumanajemensdm.com/strategi-pengembangan-sdm-bank-mandiri/>
- <https://pakarkinerja.com/strategi-pengembangan-sdm-bank-mandiri/>
- <https://www.cnbcindonesia.com/news/20201120130915-4-203342/terungkap-ini-strategi-bank-mandiri-asah-sdm-untuk-adaptasi>

- Khotib, A. R. (2020). pengaruh gaya kepemimpinan kepala sekolah terhadap kinerja guru smp
ilsma daar el arqam mauk .
- Komalasari, R. PT. BANK MANDIRI (Persore) Tbk: Perencanaan dan Pengembangan Sumber Daya
Manusia di Era Society 5.0 Studi Kasus Proses Pengembangan Sumber Daya Manusia.
- Simamora, H. (2004). manajemen sumber daya manusia . bumi aksara.