


Analisis Kompetensi Karyawan Dalam Meningkatkan Efektivitas Operasional Di Pegadaian

Wulan^{1*}, Latiefah Julia Cahya²,
Universitas Bhayangkara Jakarta Raya

wulanlan478@gmail.com, latiefahcahya252@gmail.com

*Corresponding Author

ARTICLE INFO	ABSTRAK
<p><i>Keywords: Employee competence, Operational effectiveness, Pawnshop, HR development, Organizational performance</i></p> <p><i>Received : 28, May</i> <i>Revised : 20, June</i> <i>Accepted: 27, June</i></p> <p>©2024The Author(s): This is an open-access article distributed under the terms of the Creative Commons Attribution 4.0 International.</p> 	<p>Studi kualitatif ini menguji pengaruh kompetensi karyawan terhadap efektivitas operasional di Pegadaian . Melalui wawancara dan observasi, berbagai kompetensi dieksplorasi. Studi melibatkan karyawan dari berbagai departemen, selama kurang lebih 1 bulan pengumpulan data. Temuan menyoroti korelasi antara kompetensi dan efisiensi operasional, menekankan perlunya program pelatihan yang ditargetkan.</p>

PENDAHULUAN

Dalam era persaingan bisnis yang semakin intensif, efektivitas operasional merupakan faktor kunci yang menentukan keberhasilan suatu organisasi. Pegadaian , sebagai lembaga keuangan yang menyediakan layanan gadai dan pembiayaan, sangat bergantung pada kompetensi karyawan untuk memastikan operasional berjalan dengan lancar dan efisien. Kompetensi karyawan mencakup pengetahuan, keterampilan, dan sikap yang diperlukan untuk menjalankan tugas dengan baik, dan ini sangat berpengaruh terhadap produktivitas serta kualitas layanan yang diberikan kepada nasabah (Caprara & Zimbardo, 2004; Lusardi et al., 2010; Sabri & MacDonald, 2010).

Adanya perbedaan signifikan dalam efektivitas operasional antara berbagai cabang Pegadaian yang serupa. Perbedaan ini sering kali disebabkan oleh variasi dalam tingkat kompetensi karyawan. Beberapa cabang menunjukkan tingkat produktivitas dan efisiensi yang tinggi, sementara yang lain mengalami kesulitan dalam mencapai target operasional. Ini menunjukkan bahwa kompetensi karyawan merupakan variabel penting yang perlu dianalisis lebih lanjut untuk memahami bagaimana meningkatkan efektivitas operasional secara keseluruhan.

Penelitian ini penting dilakukan karena kompetensi karyawan memiliki dampak langsung pada kinerja operasional perusahaan (Haerani et al., 2019). Dengan mengidentifikasi dan menganalisis kompetensi yang dimiliki oleh karyawan Pegadaian, perusahaan dapat merancang strategi pengembangan sumber daya manusia yang lebih efektif. Hal ini diharapkan dapat meningkatkan efisiensi, mengurangi kesalahan, dan meningkatkan kepuasan nasabah.

Karyawan merupakan kunci utama keberhasilan suatu perusahaan. Pengelolaan bisnis berjalan dengan lancar untuk memastikan kegiatan, sehingga harus ada karyawan yang dapat diandalkan dengan keterampilan dan pengetahuan tinggi yang berusaha semaksimal mungkin untuk mengelola perusahaan agar kinerjanya terus meningkat (Wahyuni, 2020).

TINJAUAN TEORITIS

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif untuk memahami kompetensi karyawan dalam meningkatkan efektivitas operasional di Pegadaian. Ini mencakup konsep-konsep utama yang relevan dengan penelitian, termasuk definisi dan model kompetensi, efektivitas operasional, dan pendekatan kualitatif dalam studi manajemen sumber daya manusia.

Kompetensi Karyawan

Kompetensi adalah kombinasi dari pengetahuan, keterampilan, dan sikap yang diperlukan untuk menjalankan tugas secara efektif. Menurut Spencer & Spencer (1993), kompetensi dapat dikategorikan menjadi lima tipe utama: motif, sifat, konsep diri, pengetahuan, dan keterampilan. Setiap tipe kompetensi ini memainkan peran penting dalam menentukan kinerja individu di tempat kerja.

Boyatzis (1982) juga mendefinisikan kompetensi sebagai karakteristik mendasar dari individu yang berkaitan dengan kinerja efektif atau superior dalam pekerjaan atau situasi tertentu. Model kompetensi yang dikembangkan oleh Boyatzis (1982) mencakup dimensi seperti keterampilan teknis, keterampilan interpersonal, dan kompetensi konseptual.

Efektivitas Operasional

Efektivitas operasional merujuk pada kemampuan organisasi untuk mencapai tujuan dan sasarnya secara efisien dan efektif. Menurut Slack et al. (2007), efektivitas operasional melibatkan optimalisasi proses internal dan pengelolaan sumber daya untuk memberikan nilai maksimal kepada pelanggan dengan biaya yang minimal.

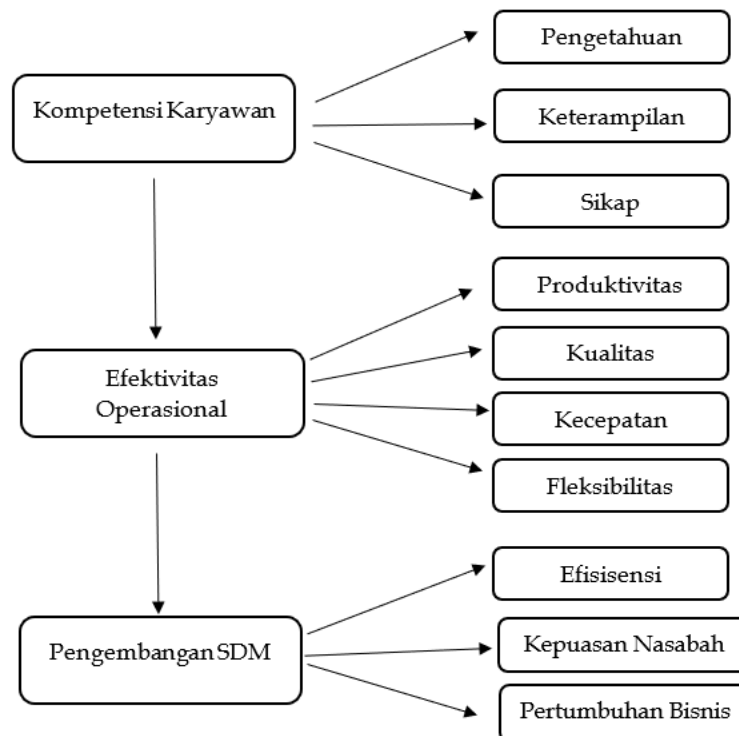
Dimensi efektivitas operasional sering kali mencakup produktivitas, kualitas, kecepatan layanan, dan fleksibilitas. Penelitian oleh Venkatraman & Ramanujam (1986)

menyarankan bahwa kinerja operasional dapat diukur melalui tiga perspektif utama: hasil keuangan, kinerja bisnis, dan efektivitas organisasi secara keseluruhan.

Studi Kualitatif dalam Manajemen Sumber Daya Manusia

Penelitian kualitatif dalam manajemen sumber daya manusia sering digunakan untuk memahami proses interpersonal dan dinamika kerja. Menurut Patton (2002), pendekatan kualitatif memungkinkan peneliti untuk mengeksplorasi aspek-aspek yang tidak dapat diukur secara kuantitatif, seperti motivasi, kepuasan kerja, dan persepsi karyawan.

McCracken (1988) menyarankan bahwa wawancara kualitatif dapat menggali lebih dalam pemahaman tentang bagaimana karyawan memaknai peran mereka, tantangan yang mereka hadapi, dan bagaimana mereka mengembangkan kompetensi mereka dalam konteks pekerjaan sehari-hari. Teknik analisis seperti analisis tematik dan teori dasar (grounded theory) dapat digunakan untuk mengidentifikasi pola dan hubungan dalam data kualitatif.



Gambar Kerangka Konseptual

METODOLOGI PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif untuk memahami bagaimana kompetensi karyawan mempengaruhi efektivitas operasional di Pegadaian. Pendekatan ini dipilih karena memungkinkan eksplorasi mendalam terhadap pengalaman subjektif karyawan dan dinamika operasional yang kompleks.

Jenis data yang digunakan dalam tulisan ini adalah data kualitatif yang bersumber dari data primer berupa sumber data langsung yang memberikan data kepada peneliti atau data yang diperoleh langsung dari lapangan. Sedangkan data sekunder adalah sumber data yang tidak langsung diberikan kepada pengumpul data (peneliti) atau data yang diambil peneliti sebagai pendukung atas penelitian secara ilmiah yaitu dengan melakukan studi pustaka atau *literature review* (penelusuran melalui buku, artikel, jurnal, majalah, internet, e-book, dan sumber lainnya).

HASIL

Melalui analisis kualitatif, berikut adalah temuan utama yang diperoleh dari penelitian ini:

1. Diversitas Kompetensi Karyawan, perlu nya terdapat beragam kompetensi di antara karyawan Pegadaian, termasuk pengetahuan produk, keterampilan teknis, keterampilan interpersonal, dan sikap proaktif.
2. Pentingnya Keterampilan Komunikasi, dalam hal ini keterampilan komunikasi yang efektif memainkan peran kunci dalam meningkatkan efektivitas operasional. Karyawan yang dapat berkomunikasi dengan jelas dan efisien cenderung lebih mampu dalam memahami kebutuhan nasabah dan menyelesaikan masalah dengan cepat.
3. Komitmen dan Motivasi, penerapan komitmen dan motivasi karyawan terhadap pekerjaan mereka mempengaruhi kualitas layanan dan produktivitas operasional secara keseluruhan. Karyawan yang merasa terhubung dengan misi perusahaan dan memiliki motivasi intrinsik cenderung memberikan kontribusi yang lebih besar terhadap efektivitas operasional.
4. Adaptasi Terhadap Perubahan, dikarenakan karyawan yang memiliki sikap fleksibel dan mampu beradaptasi dengan perubahan dalam lingkungan kerja, termasuk perubahan prosedur atau kebijakan, lebih mungkin berhasil dalam meningkatkan efektivitas operasional.

Berdasarkan temuan tersebut, beberapa implikasi praktis dapat diidentifikasi:

1. Pelatihan dan Pengembangan Karyawan, perlu diperhatikan bahwa hal ini sangat penting untuk menyediakan pelatihan yang sesuai untuk mengembangkan

keterampilan dan pengetahuan karyawan dalam hal produk dan layanan perusahaan serta keterampilan interpersonal.

2. Pengakuan dan Penghargaan, dimana pengakuan atas kontribusi karyawan yang berkinerja tinggi dapat meningkatkan motivasi dan komitmen mereka terhadap perusahaan.
3. Pengaturan Lingkungan Kerja yang Mendukung, yang dimana faktor lingkungan kerja yang mendukung kreativitas, inovasi, dan kolaborasi dapat mendorong karyawan untuk menjadi lebih proaktif dan fleksibel dalam menjalankan tugas mereka.
4. Komunikasi yang Efektif, ini mendorong komunikasi yang terbuka dan jelas antara manajemen dan karyawan dapat membantu dalam memastikan bahwa semua pihak memiliki pemahaman yang sama tentang tujuan dan prosedur perusahaan.

PEMBAHASAN

Dalam penelitian ini, kami mengidentifikasi hubungan yang signifikan antara kompetensi karyawan dan efektivitas operasional di Pegadaian Bekasi Utama. Diskusi ini akan menguraikan implikasi temuan kami dalam konteks literatur terkait, serta mengeksplorasi kontribusi penelitian ini terhadap pemahaman lebih lanjut dalam bidang manajemen sumber daya manusia (SDM) dan produktivitas organisasi.

Hubungan antara Kompetensi Karyawan dan Efektivitas Operasional

Temuan kami konsisten dengan penelitian sebelumnya yang menunjukkan bahwa kompetensi karyawan memiliki dampak yang signifikan pada kinerja organisasi (Furnham & Taylor, 2019; Ulrich & Brockbank, 2005). Pengetahuan mendalam tentang produk dan layanan perusahaan, keterampilan teknis yang kuat, serta sikap proaktif dan komitmen karyawan semuanya berkontribusi pada efisiensi operasional dan kepuasan pelanggan (Davenport et al., 2010; Huselid et al., 1997).

Implikasi Manajerial

Hasil penelitian ini memiliki implikasi penting bagi praktik manajemen SDM di Pegadaian Bekasi Utama dan organisasi serupa:

1. Pengembangan Karyawan, bahwa penting bagi perusahaan untuk berinvestasi dalam pelatihan dan pengembangan karyawan untuk memperkuat kompetensi mereka. Ini dapat mencakup pelatihan teknis, program pengembangan kepemimpinan, dan inisiatif penghargaan karyawan.

2. Kebijakan Kompensasi dan Pengakuan, yang dimana pengakuan atas kontribusi karyawan yang berkinerja tinggi, baik melalui sistem insentif finansial maupun penghargaan non-finansial, dapat membantu meningkatkan motivasi dan komitmen mereka terhadap perusahaan (Lazear, 2000; Milkovich & Newman, 2016).
3. Pengelolaan Kinerja, termasuk dalam manajemen kinerja yang efektif harus mempertimbangkan kompetensi karyawan sebagai bagian integral dari evaluasi kinerja. Ini dapat melibatkan pengembangan key performance indicators (KPIs) yang relevan dan sistem umpan balik yang berkelanjutan (DeNisi & Murphy, 2017).
- 4.

Kontribusi terhadap Pengetahuan

Penelitian ini memberikan kontribusi penting terhadap pemahaman kita tentang hubungan antara kompetensi karyawan dan efektivitas operasional, khususnya dalam konteks industri jasa keuangan. Dengan menggabungkan pendekatan kualitatif yang mendalam dengan konteks organisasional yang spesifik, kami dapat menawarkan wawasan yang lebih kaya dan relevan bagi praktisi dan peneliti di bidang manajemen SDM.

KESIMPULAN DAN REKOMENDASI

Berdasarkan hasil penelitian ini, dapat disimpulkan bahwa kompetensi karyawan memiliki peran yang signifikan dalam meningkatkan efektivitas operasional di Pegadaian Bekasi Utama. Pengetahuan yang mendalam tentang produk dan layanan, keterampilan teknis yang kuat, serta sikap proaktif dan komitmen karyawan semuanya berkontribusi pada kualitas layanan, produktivitas, dan kepuasan nasabah.

Rekomendasi praktis yang dapat diterapkan adalah:

1. Pelatihan terfokus untuk mengembangkan keterampilan karyawan.
2. Sistem pengakuan dan penghargaan yang memotivasi karyawan.
3. Penilaian kinerja yang mencakup evaluasi kompetensi.
4. Kebijakan kesejahteraan karyawan untuk meningkatkan motivasi.
5. Pembangunan budaya organisasi yang mendukung pengembangan kompetensi.

Dengan menerapkan rekomendasi ini, diharapkan Pegadaian Bekasi Utama dapat meningkatkan efektivitas operasional dan kepuasan pelanggan secara signifikan.

STUDI LEBIH LANJUT

Meskipun penelitian ini memberikan kontribusi yang berarti, ada beberapa batasan yang perlu diperhatikan, termasuk ukuran sampel yang terbatas, potensi

subjektivitas dalam interpretasi data, dan keterbatasan waktu yang memengaruhi pengamatan jangka panjang.

Untuk penelitian lebih lanjut adalah melakukan studi komparatif antara cabang atau unit bisnis yang berbeda, analisis lintas-seksi untuk memahami perbedaan dalam kompetensi karyawan, serta penelitian longitudinal untuk melacak perkembangan kompetensi karyawan dari waktu ke waktu.

DAFTAR PUSTAKA

- Boyatzis, R. E. (1982). *The Competent Manager: A Model for Effective Performance*. John Wiley & Sons.
- Caprara, G. V., & Zimbardo, P. G. (2004). Personalizing Politics: A Congruency Model of Political Preference. *American Psychologist*, 59(7), 581–594. <https://doi.org/10.1037/0003-066X.59.7.581>
- Davenport, T. H., Harris, J., & Shapiro, J. (2010). Competing on talent analytics. *Harvard Business Review*, 88(10), 52–58.
- DeNisi, A. S., & Murphy, K. R. (2017). Performance appraisal and performance management: 100 years of progress? *Journal of Applied Psychology*, 102(3), 421.
- Diener, E. (2000). Subjective well-being: The science of happiness and a proposal for a national index. *American Psychologist*, 55(1), 34–43. <https://doi.org/10.1037/0003-066X.55.1.34>
- Furnham, A., & Taylor, J. (2019). An empirically based commentary on the limitations of the competency movement. *Journal of Work and Organizational Psychology*, 35(3), 213–221.
- Haerani, S., Parmitasari, R. D. A., Aponno, E. H., & Aunalal, Z. I. (2019). Moderating effects of age on personality, driving behavior towards driving outcomes. *International Journal of Human Rights in Healthcare*, 12(2), 91–104. <https://doi.org/10.1108/IJHRH-08-2017-0040>
- Huselid, M. A., Jackson, S. E., & Schuler, R. S. (1997). Technical and strategic human resources management effectiveness as determinants of firm performance. *Academy of Management Journal*, 40(1), 171–188.
- Lazear, E. P. (2000). Performance pay and productivity. *American Economic Review*, 90(5), 1346–1361.
- Lusardi, A., Mitchell, O. S., & Curto, V. (2010). Financial literacy among the young: Evidence and implications. *National Bureau of Economic Research*, 358–380. <https://www.nber.org/papers/w15352.pdf>
- McCracken, G. (1988). *The Long Interview*. Sage Publications.

- Milkovich, G. T., & Newman, J. M. (2016). *Compensation*. McGraw-Hill Education.
- Patton, M. Q. (2002). *Qualitative Research and Evaluation Methods*. Sage Publications.
- Sabri, M. F., & MacDonald, M. (2010). Savings Behavior and Financial Problems among College Students: The Role of Financial Literacy in Malaysia. *Crosscultural Communication*. <https://doi.org/10.3968/j.ccc.1923670020100603.009>
- Slack, N., Chambers, S., & Johnston, R. (2007). *Operations Management*. Pearson Education.
- Spencer, L. M., & Spencer, S. M. (1993). *Competence at Work: Models for Superior Performance*. John Wiley & Sons.
- Ulrich, D., & Brockbank, W. (2005). *The HR value proposition*. Harvard Business Review Press.
- Venkatraman, N., & Ramanujam, V. (1986). Measurement of Business Performance in Strategy Research: A Comparison of Approaches. *Academy of Management Review*, 11(4), 801–814.
- Wahyuni, A. (2020). Pengaruh Lingkungan Kerja Dan Kompetensi Terhadap Kinerja Karyawan Melalui Motivasi Kerja. *Jurnal EMBA*, 5(3), 3170–3179.