

# Perancangan model kompetensi untuk jabatan Teller & Customer Service di PT. BII dengan metode McClelland Job Competency Assessment ( JCA) = Designing competency model of teller & customer service at PT. BII using McClelland Job Competency Assessment (JCA)

Markus Gunawan, author

Deskripsi Lengkap: <https://lib.ui.ac.id/detail?id=20249934&lokasi=lokal>

---

## Abstrak

Persaingan industri perbankan yang semakin kompetitif menyebabkan kualitas pelayanan yang diberikan menjadi penting. Setiap bank bersaing untuk memberikan pelayanan yang terbaik bagi nasabahnya. Hal ini juga dirasakan oleh PT. BII, sebagai salah satu rumah sakit swasta terkemuka di Jakarta. Oleh karena itu, setiap bank perlu mengelola sumber daya manusianya mengingat sumber daya manusia merupakan motor penggerak bagi suatu bank dalam menjalankan bisnisnya. Aspek penting yang harus diperhatikan adalah perancangan model kompetensi yang penting dimiliki suatu jabatan. Karena kompetensi merupakan faktor kunci seseorang untuk sukses dan berhasil dalam melakukan pekerjaannya.

Metode yang dipergunakan dalam penyusunan model kompetensi ini adalah metode desain studi singkat dengan menggunakan expert panel atau yang lebih sering disebut sebagai job competency assessment (JCA). Tahapan penyusunan meliputi: tahap persiapan awal, mengumpulkan data bersama dengan expert panel, identifikasi kompetensi, level indikator dan bobot kontribusi terhadap kompetensi inti perusahaan, analisa data, dan finalisasi.

Hasilnya diperoleh model kompetensi untuk jabatan Teller yang terdiri dari Kerjasama Tim, Orientasi Pelayanan Pelanggan, Integritas, Manajemen Waktu, Ketelitian, Ketekunan, Pencitraan Diri. Sedangkan untuk jabatan customer service terdiri dari Kerjasama Tim, Orientasi Pelayanan Pelanggan, Komunikasi Efektif, Integritas, Ketelitian, Kontrol Diri, Pencitraan Model kompetensi ini nantinya akan dipergunakan sebagai dasar dalam aktivitas-aktivitas pengelolaan SDM di PT. BII, terutama untuk seleksi, penilaian kinerja, serta pelatihan dan pengembangan karyawan.

.....The increasing competition in banking industry has caused the delivery of service quality to customers become essential. Every bank competes to deliver the best service to its customers. This issue has also been realized by PT. BII, as one of the well-known private banking company in Jakarta. As a result, a bank needs to manage their human resources. It cause human resources is important asset in banking industry for running their business. As a result, it is very important for all banking company to mapping competency model for all jobs in their organization. Because competency is a key success factor for worker, in order to do their job.

A short study of McClelland Job Competency Assessment is a method study that using primarily data from expert panel may be used for designing and developing competency model for the job. The process of this method are consist of process, such initial preparation, data collection through expert panel, identification of job competencies, level indicator of competencies and relative weight about company core competence, data analyze and final decision.

The output of this study is job competencies model of teller which consist of team work, customer service orientation, integrity, time management, order for stability, self image. Meanwhile for customer service consist of team work, customer service orientation, effective communication, integrity, self control and self.

This competency model will be used as a standard in order to manage human resources, especially in selection, assessment, training and development process.