

**ANALISIS PENGARUH SELEKSI KARYAWAN DAN STANDAR
OPERASIONAL PROSEDUR TERHADAP KUALITAS PELAYANAN NASABAH
PT. BANK CENTRAL ASIA CABANG KANTOR
KAS BANDUNG MEDAN**

William¹, Wily Julitawaty²

¹Alumni STIE Professional Management College Indonesia
Email : williamlimz94@gmail.com

²Dosen STIE Professional Management College Indonesia
Email : wilyjulitawaty@yahoo.com

Abstrak

Persaingan bisnis di zaman sekarang semakin ketat. Untuk itu dalam memilih karyawan harus melalui proses penarikan atau seleksi karyawan. Selain karyawan yang handal, perusahaan juga memerlukan suatu sistem yang mengatur proses kerja pada perusahaan tersebut. Untuk itu perusahaan membutuhkan suatu standar operasional prosedur yang mengatur segala aktivitas yang harus dilakukan oleh karyawan dan seluruh orang yang bekerja. Seleksi karyawan dan standar operasional prosedur yang dilakukan bertujuan agar dapat meningkatkan kualitas pelayanan.

Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode penelitian kuantitatif. Data yang diperoleh merupakan data hasil kuesioner yang dibagikan untuk para responden yang diukur dengan skala *Likert*.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa tidak terdapat pengaruh seleksi karyawan terhadap kualitas pelayanan dan terdapat pengaruh standar operasional prosedur secara positif dan signifikan terhadap kualitas pelayanan pada PT. Bank Central Asia cabang Kantor Kas Bandung, Medan.

Kata Kunci : Seleksi Karyawan, Standar Operasional Prosedur, Kualitas Pelayanan

I. PENDAHULUAN

Banyak perusahaan yang berdiri dan bersaing dan menyebabkan persaingan ekonomi semakin ketat. Perusahaan bermunculan dimana-mana dengan kemampuan bersaing yang semakin maju pula. Perusahaan yang tidak mengambil langkah yang tepat akan mengalami penurunan dan pastinya akan kalah bersaing dengan perusahaan lainnya. Karyawan menjadi faktor yang penting di dalam suatu perusahaan. Perusahaan yang memiliki karyawan-karyawan terampil dan bermotivasi tinggilah yang memiliki harapan besar untuk dapat mencapai tujuannya.

Langkah awal dalam pengelolaan karyawan atau sumber daya manusia yang baik pada umumnya dimulai dengan seleksi, pemeliharaan dan penempatan kerja karyawan. Seleksi karyawan merupakan langkah paling awal yang harus dilakukan. Dengan melakukan seleksi karyawan maka dapat mendapatkan karyawan yang sesuai dengan standar yang diharapkan. Selain karyawan yang handal juga dibutuhkan suatu standar yang mengatur apa saja yang harus dilakukan oleh karyawan tersebut. Standar tersebut yang menentukan prestasi karyawan yang akan dinilai perusahaan. Apakah karyawan tersebut sudah melakukan segala sesuatu sesuai dengan prosedur.

Standar tersebut juga bertujuan untuk melindungi karyawan dari segala kesalahan yang mungkin dapat terjadi.

Seleksi merupakan tahapan yang harus dilakukan pelamar setelah ia melamar pada suatu posisi atau pekerjaan. Seleksi merupakan serangkaian langkah kegiatan yang dilaksanakan untuk memutuskan apakah seseorang diterima atau ditolak, dalam suatu instansi tertentu setelah menjalani serangkaian tes yang dilaksanakan. Atau seleksi merupakan proses memilih dari para pelamar melalui tahapan-tahapan tes, hingga diperoleh sejumlah pelamar yang memenuhi kriteria yang telah ditetapkan dan dinyatakan terima (Yusuf, 2015:113).

Standard Operating Procedure atau Standar Operasional Prosedur (SOP) adalah satu set instruksi tertulis yang digunakan untuk kegiatan rutin atau aktivitas yang berulang kali dilakukan oleh sebuah organisasi. Pengembangan dan penggunaan SOP merupakan bagian integral dari sebuah sistem mutu yang sukses, karena menyediakan individu dengan informasi untuk melakukan pekerjaan dengan benar dan memfasilitasi konsistensi dalam kualitas dan integritas produk atau hasil akhir. (Hartatik, 2014:35).

Kualitas jasa bisa diwujudkan melalui pemenuhan kebutuhan dan keinginan pelanggan serta ketepatan penyampaiannya untuk mengimbangi harapan pelanggan (Tjiptono dan Chandra, 2011:180).

PT. Bank Central Asia merupakan Bank swasta yang telah memiliki nama besar baik dari segi pelayanan maupun fasilitas yang tersedia. Banyak bank yang bermunculan dan melakukan kerja sama agar dapat bersaing dengan bank-bank lainnya. Untuk itu, Bank Central Asia harus menjaga kualitas pelayanannya agar dapat tetap bertahan dan menjadi semakin baik ke depannya. Dengan pelayanan yang baik maka nasabah dapat bertahan dan tetap merasa puas menjadi nasabah Bank Central Asia.

Dengan demikian Seleksi Karyawan dan Standar Operasional Prosedur yang diterapkan di PT. Bank Central Asia diharapkan dapat membantu Bank Central Asia dalam mencapai visi dan misinya.

Dengan tujuan adalah mengetahui dan menganalisis pengaruh seleksi karyawan standar dan operasional prosedur terhadap kualitas pelayanan pada PT. Bank Central Asia cabang kantor kas Bandung Medan.

II. TINJAUAN PUSTAKA

Menurut Siagian, Sondang (2015:137) langkah-langkah yang biasanya ditempuh dalam proses seleksi ialah:

- a. Penerimaan surat lamaran,
- b. Penyelenggaraan ujian,
- c. Wawancara seleksi,
- d. Pengecekan latar belakang, pelamar dan surat-surat referensi,
- e. Evaluasi kesehatan,
- f. Wawancara oleh manajer yang akan menjadi atasan langsungnya,
- g. Pengenalan pekerjaan, dan
- h. Keputusan atas lamaran.

Tanpa adanya seleksi yang efektif, perusahaan akan menanggung risiko, antara lain:

1. Peningkatan biaya, sebagai akibat kesalahan ketika penerimaan karyawan akan menimbulkan inefisiensi dengan membengkaknya biaya.
2. Motivasi karyawan yang rendah.
3. Kualitas pelayanan yang rendah atau menurun yang dirasakan oleh pelanggan.
4. Kurangnya upaya manajer/supervisor dalam membimbing bawahannya maupun inisiatif untuk kemajuan perusahaan, karena terpaksa berkonsentrasi pada pengisian lowongan yang tidak diharapkan. (Rivai, dkk, 2014:141).

Menurut Purnamasari (2015:10), SOP memiliki tiga uraian yaitu *standard*, *operating*, dan *procedure*. Ketiga uraian tersebut akan diuraikan di bawah ini:

1. *Standard* mengandung pengertian seperti tertera dibawah ini.
 - a. Ketentuan yang menjadi acuan pokok.
 - b. Sebagai acuan, di mana setiap anggota harus mematuhi standar tersebut.
 - c. Bisa juga sebagai hukum yang harus ditaati dengan kesepakatan tertentu.
 - d. Maka dari itu, yang perlu ditekankan adalah ketentuan yang sifatnya mengikat.

2. *Operating* mengandung arti sebagai berikut dibawah ini.
 - a. Dipahami lebih kepada aktivitas kerja yang aplikatif.
 - b. Aktivitas tersebut menggambarkan alur kegiatan kerja baik yang rutin maupun *non* rutin.
 - c. Operasional adalah kegiatan kerja atau aktivitas-aktivitas di dalamnya yang terkait dengan kaidah-kaidah yang sudah ditentukan.
 - d. Dalam penerapannya, aktivitas-aktivitas tersebut harus sesuai dengan kaidah atau standar yang diberlakukan.
3. *Procedure* mengandung arti sebagai berikut ini.
 - a. Langkah atau tahapan yang berhubungan dengan proses dalam aktivitas kerja.
 - b. Sebagai prosedur harus dideskripsikan secara jelas dan terperinci.
 - c. Prosedur dapat berupa gambar atau rincian tulisan.

d. Pada kondisi tertentu, dapat juga memuat keduanya dengan tujuan untuk memudahkan akses informasi dan ketentuan yang dimaksud.

Menurut Tjiptono dan Chandra (2011:180), ada dua faktor utama yang mempengaruhi kualitas jasa yaitu jasa yang diharapkan (*expected service*) dan jasa yang dirasakan/dipersepsikan (*perceived service*). Apabila *perceived service* sesuai dengan *expected service*, maka kualitas jasa bersangkutan akan dipersepsikan baik atau positif. Jika *perceived service* melebihi *expected service*, maka kualitas jasa dipersepsikan sebagai kualitas ideal. Sebaliknya apabila *perceived service* lebih jelek dari *expected service*, maka kualitas jasa dipersepsikan *negative* atau buruk. Oleh sebab itu, baik tidaknya kualitas jasa tergantung pada kemampuan penyedia jasa dalam memenuhi harapan pelanggannya secara konsisten.

III. METODE PENELITIAN

Penelitian ini dilakukan pada PT. Bank Central Asia, yang beralamat di Jl. Bandung No.70,

Medan dengan menggunakan skala *Likert* dengan menggunakan model persamaan regresi linear berganda:

$$Y = a + b_1X_1 + b_2X_2 + e$$

IV. PEMBAHASAN HASIL PENELITIAN

1. Hasil Uji Regresi Linear Berganda

Coefficients^a

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
(Constant)	3,345	2,196		1,523	,137
X1	,099	,078	,163	1,268	,213
X2	,463	,084	,706	5,508	,000

a. Dependent Variable: Y

Hasil uji di atas menunjukkan suatu persamaan regresi sebagai berikut:

$$Y = 3,345 + 0,099 X_1 + 0,463X_2 + e$$

2. Hasil Uji Koefisien Determinasi

Model Summary^b

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	,823 ^a	,677	,659	1,371

a. Predictors: (Constant), X2, X1

b. Dependent Variable: Y

Nilai korelasi *Adjusted R Square* 0,659 atau 65,9% sedangkan sisanya 34,1% antara seleksi karyawan dan standar operasional dijelaskan oleh faktor yang tidak termasuk dalam prosedur terhadap kualitas pelayanan yaitu sebesar regresi ini.

3. Hasil Uji Hipotesis

Uji F

ANOVA^a

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	138,016	2	69,008	36,706	,000 ^b
	Residual	65,800	35	1,880		
	Total	203,816	37			

a. Dependent Variable: Y

b. Predictors: (Constant), X2, X1

Hasil nilai F_{hitung} dan F_{tabel} didapatkan bahwa seleksi karyawan dan standar operasional prosedur berpengaruh secara bersama-sama terhadap kualitas pelayanan. $36,706 > 3,27$ dengan tingkat signifikansi $0,000 < 0,05$. Karena tingkat signifikansi lebih kecil dari 0,05 maka H_a diterima, sehingga dapat dikatakan

Uji t

Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	3,345	2,196		1,523	,137
	X1	,099	,078	,163	1,268	,213
	X2	,463	,084	,706	5,508	,000

a. Dependent Variable: Y

Seleksi karyawan dengan nilai t_{hitung} dan $0,213 > 0,05$, maka dapat disimpulkan bahwa H_0 sebesar $1,268 < 2,031$ atau nilai signifikansi diterima dan H_a ditolak yang berarti seleksi

karyawan tidak berpengaruh signifikan terhadap kualitas pelayanan.

Standar operasional prosedur dengan nilai t_{hitung} dan t_{tabel} sebesar $5,508 > 2,031$ atau nilai signifikansi $0,000 < 0,05$, maka dapat disimpulkan bahwa H_0 ditolak dan H_a diterima yang berarti standar operasional prosedur berpengaruh signifikan terhadap kualitas pelayanan.

V. KESIMPULAN

1. Hasil uji di atas menunjukkan suatu persamaan regresi sebagai berikut:

$$Y = 3,345 + 0,099 X_1 + 0,463 X_2 + e$$

2. Nilai korelasi *Adjusted R Square* 0,659 antara seleksi karyawan dan standar operasional prosedur terhadap kualitas pelayanan yaitu sebesar 0,659 atau 65,9% sedangkan sisanya 34,1% dijelaskan oleh faktor yang tidak termasuk dalam regresi ini.
3. Hasil nilai F_{hitung} dan F_{tabel} didapatkanlah $36,706 > 3,27$ dengan tingkat signifikansi $0,000 < 0,05$. Karena tingkat signifikansi lebih kecil dari 0,05 maka H_a diterima, sehingga dapat dikatakan bahwa seleksi karyawan dan standar operasional prosedur berpengaruh secara bersama-sama terhadap kualitas pelayanan.
4. Seleksi karyawan dengan nilai t_{hitung} dan t_{tabel} sebesar $1,268 < 2,031$ atau nilai signifikansi $0,213 > 0,05$, maka dapat disimpulkan bahwa H_0 diterima dan H_a ditolak yang berarti seleksi karyawan tidak berpengaruh signifikan terhadap kualitas pelayanan dan standar operasional prosedur dengan nilai t_{hitung} dan t_{tabel} sebesar $5,508 > 2,031$ atau nilai signifikansi $0,000 < 0,05$, maka dapat disimpulkan bahwa H_0 ditolak dan H_a diterima yang berarti standar operasional prosedur berpengaruh signifikan terhadap kualitas pelayanan.

Purnamasari, Evita P.. 2015. *Panduan Menyusun SOP*. Yogyakarta: Kobis.

Siagian, Sondang. 2015. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta: Bumi Aksara.

Yusuf, Burhanuddin. 2015. *Manajemen Sumber Daya Manusia Di Lembaga Keuangan Syariah*. Jakarta: PT. RajaGrafindo Persada.

Tjiptono, Fandy dan Chandra, Gregorius. 2011. *Service, Quality & Satisfaction*. Edisi 3. Yogyakarta: C.V. Andi.

Zainal, Veithzal Rivai, Ramly, Mansyur, dan Mutis, Thoby. 2014. *Manajemen Sumber Daya Manusia Untuk Perusahaan Dari Teori Ke Praktik*. Jakarta: PT. RajaGrafindo.

DAFTAR PUSTAKA

Hartatik, Indah Puji. 2014. *Buku Pintar Membuat SOP*. Yogyakarta: FlashBooks.