



PENERAPAN MANAJEMEN SUMBER DAYA MANUSIA DALAM MENINGKATKAN KUALITAS PELAYANAN KARYAWAN PADA BANK MANDIRI TASPEN CABANG MAMUJU

Fityan Al-Haq¹⁾, Muh. Wibi Ramadhan²⁾, Agus Halim³⁾

¹⁾ Manajemen, Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Muhammadiyah Mamuju, Mamuju, Indonesia
Email: fityanfityan5@gmail.com

²⁾ Manajemen, Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Muhammadiyah Mamuju, Mamuju, Indonesia
Email: muhwibiramadhan@gmail.com

³⁾ Manajemen, Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Muhammadiyah Mamuju, Mamuju, Indonesia
Email: agus_halim@unimaju.ac.id

Abstract

Human Resource Management (HRM) plays a strategic role in improving employee performance and organizational service quality, particularly in the banking industry, where customer satisfaction is a key determinant of business success. This study aims to analyze the implementation of Human Resource Management at Bank Mandiri Taspen Mamuju Branch and examine its contribution to improving employee service quality. The research employed a descriptive qualitative approach. Data were collected through direct observation, interviews, and documentation conducted at Bank Mandiri Taspen Mamuju Branch. The findings indicate that the company has implemented major HRM functions, including workforce planning, recruitment and selection, employee orientation, training and development, career planning, performance appraisal, compensation management, occupational health and safety programs, and HR digitalization. These practices have contributed to developing employee competencies, maintaining work discipline, and improving service quality for customers. Nevertheless, several challenges remain, particularly in strengthening employees' digital competencies, optimizing human resource information systems, and integrating performance evaluation systems. Therefore, continuous improvement in HR management is essential to support organizational effectiveness and enhance service excellence. The results of this study are expected to provide insights for organizations in strengthening HR management practices, especially in the banking sector.

Keywords: Human Resource Management; Employee Performance; Service Quality; Banking; Bank Mandiri Taspen.

Abstrak

Manajemen Sumber Daya Manusia (MSDM) memiliki peran strategis dalam meningkatkan kinerja karyawan dan kualitas pelayanan organisasi, khususnya pada sektor perbankan yang sangat bergantung pada kepuasan nasabah. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis penerapan Manajemen Sumber Daya Manusia di Bank Mandiri Taspen Cabang Mamuju serta mengkaji kontribusinya terhadap peningkatan kualitas pelayanan karyawan. Penelitian menggunakan pendekatan deskriptif kualitatif dengan teknik pengumpulan data melalui observasi, wawancara, dan dokumentasi yang dilakukan secara langsung di Bank Mandiri Taspen Cabang Mamuju. Hasil penelitian menunjukkan bahwa Bank Mandiri Taspen telah menerapkan berbagai fungsi MSDM, meliputi perencanaan sumber daya manusia, rekrutmen dan seleksi, orientasi karyawan, pelatihan dan pengembangan, perencanaan karier, penilaian kinerja, pemberian kompensasi, program keselamatan dan kesehatan kerja, serta digitalisasi pengelolaan sumber daya manusia. Penerapan fungsi-fungsi tersebut memberikan kontribusi terhadap peningkatan kompetensi, disiplin kerja, dan kualitas pelayanan kepada nasabah. Namun demikian, hasil observasi juga menunjukkan bahwa perusahaan masih perlu meningkatkan kompetensi digital karyawan, mengoptimalkan sistem informasi sumber daya manusia, serta memperkuat sistem penilaian kinerja yang terintegrasi. Oleh karena itu, pengembangan MSDM secara berkelanjutan menjadi salah satu upaya penting dalam mendukung efektivitas organisasi dan peningkatan kualitas pelayanan. Hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi referensi bagi perusahaan maupun akademisi dalam mengembangkan praktik Manajemen Sumber Daya Manusia pada sektor perbankan. Temuan mengenai penerapan fungsi-fungsi MSDM bersumber dari hasil observasi dan wawancara yang dilakukan di Bank Mandiri Taspen Cabang Mamuju.

Kata Kunci: Manajemen Sumber Daya Manusia; Kinerja Karyawan; Kualitas Pelayanan; Perbankan; Bank Mandiri Taspen.



PENDAHULUAN

Sumber daya manusia merupakan salah satu aset penting yang menentukan keberhasilan suatu organisasi, termasuk pada sektor perbankan. Keberhasilan sebuah bank tidak hanya dipengaruhi oleh modal dan teknologi, tetapi juga oleh kualitas karyawan dalam memberikan pelayanan kepada nasabah. Oleh karena itu, penerapan Manajemen Sumber Daya Manusia (MSDM) yang efektif sangat diperlukan untuk meningkatkan kompetensi, produktivitas, dan profesionalisme karyawan.

Dalam industri perbankan, persaingan yang semakin ketat menuntut setiap perusahaan untuk terus meningkatkan kualitas pelayanan. Penerapan fungsi-fungsi MSDM, seperti perencanaan sumber daya manusia, rekrutmen dan seleksi, pelatihan, pengembangan karier, penilaian kinerja, serta pemberian kompensasi menjadi faktor penting dalam mendukung terciptanya pelayanan yang berkualitas. Pengelolaan SDM yang baik juga dapat meningkatkan motivasi kerja, disiplin, serta loyalitas karyawan terhadap perusahaan.

Bank Mandiri Taspen merupakan salah satu lembaga perbankan yang berfokus pada pelayanan bagi pensiunan dan pelaku UMKM. Berdasarkan hasil observasi dan wawancara yang dilakukan di Bank Mandiri Taspen Cabang Mamuju, diketahui bahwa perusahaan telah menerapkan berbagai fungsi Manajemen Sumber Daya Manusia dalam mendukung kegiatan operasional. Penerapan tersebut meliputi perencanaan tenaga kerja, rekrutmen dan seleksi, pelatihan dan pengembangan, penilaian kinerja, pemberian kompensasi, serta pemanfaatan teknologi dalam pengelolaan sumber daya manusia.

Berdasarkan uraian tersebut, penelitian ini bertujuan untuk menganalisis penerapan Manajemen Sumber Daya Manusia di Bank Mandiri Taspen Cabang Mamuju berdasarkan hasil observasi dan wawancara serta menjelaskan kontribusinya dalam meningkatkan kualitas pelayanan karyawan. Hasil penelitian diharapkan dapat menjadi referensi bagi perusahaan dalam mengembangkan pengelolaan sumber daya manusia dan bagi mahasiswa dalam memahami penerapan teori MSDM di dunia kerja.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan pendekatan deskriptif kualitatif. Pendekatan ini dipilih karena bertujuan untuk memperoleh gambaran secara sistematis mengenai penerapan Manajemen Sumber Daya Manusia (MSDM) di Bank Mandiri Taspen Cabang Mamuju berdasarkan kondisi yang ditemukan selama kegiatan observasi dan wawancara. Pendekatan deskriptif

kualitatif memungkinkan peneliti memahami fenomena yang terjadi secara mendalam melalui pengumpulan informasi dari narasumber dan pengamatan langsung di lapangan.

Penelitian dilaksanakan di Bank Mandiri Taspen Cabang Mamuju yang beralamat di Jalan Urip Sumoharjo No. 41, Kelurahan Karema, Kabupaten Mamuju, Provinsi Sulawesi Barat. Pemilihan lokasi penelitian didasarkan pada pelaksanaan tugas observasi mata kuliah Manajemen Sumber Daya Manusia serta pertimbangan bahwa Bank Mandiri Taspen merupakan lembaga perbankan yang menerapkan berbagai fungsi MSDM dalam mendukung kegiatan operasional perusahaan.

Sumber data dalam penelitian ini terdiri atas data primer dan data sekunder. Data primer diperoleh secara langsung melalui observasi terhadap aktivitas kerja di lingkungan Bank Mandiri Taspen Cabang Mamuju serta wawancara dengan pihak yang berwenang mengenai penerapan fungsi-fungsi MSDM. Sementara itu, data sekunder diperoleh dari dokumen perusahaan, literatur, buku, serta referensi lain yang berkaitan dengan Manajemen Sumber Daya Manusia dan industri perbankan sebagai pendukung analisis.

Teknik pengumpulan data dilakukan melalui tiga cara, yaitu observasi, wawancara, dan dokumentasi. Observasi dilakukan dengan mengamati secara langsung lingkungan kerja, struktur organisasi, pembagian tugas, serta aktivitas pelayanan kepada nasabah. Wawancara dilakukan untuk memperoleh informasi mengenai proses perencanaan SDM, rekrutmen dan seleksi, pelatihan, pengembangan karier, penilaian kinerja, pemberian kompensasi, program keselamatan dan kesehatan kerja (K3), serta pemanfaatan teknologi dalam pengelolaan sumber daya manusia. Dokumentasi dilakukan dengan mengumpulkan data pendukung berupa foto kegiatan, struktur organisasi, serta dokumen yang berkaitan dengan pelaksanaan observasi.

Teknik analisis data dilakukan secara deskriptif kualitatif melalui tiga tahapan, yaitu reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan. Pada tahap reduksi data, peneliti memilih dan mengelompokkan informasi yang diperoleh dari hasil observasi, wawancara, dan dokumentasi sesuai dengan fokus penelitian. Selanjutnya, data disajikan secara sistematis dalam bentuk uraian sehingga memudahkan proses analisis. Tahap terakhir dilakukan dengan menarik kesimpulan berdasarkan hasil analisis serta menghubungkannya dengan konsep-konsep Manajemen Sumber Daya Manusia yang relevan.

Melalui metode penelitian tersebut diharapkan dapat diperoleh gambaran yang komprehensif mengenai



penerapan Manajemen Sumber Daya Manusia di Bank Mandiri Taspen Cabang Mamuju serta kontribusinya dalam meningkatkan kualitas pelayanan karyawan.

HASIL DAN PEMBAHASAN

1. Gambaran Umum Bank Mandiri Taspen Cabang Mamuju

Berdasarkan hasil observasi, Bank Mandiri Taspen Cabang Mamuju merupakan salah satu kantor cabang PT Bank Mandiri Taspen yang beroperasi di Kabupaten Mamuju, Sulawesi Barat. Bank ini memiliki fokus pelayanan kepada pensiunan Aparatur Sipil Negara (ASN), anggota TNI, Polri, serta pelaku Usaha Mikro, Kecil, dan Menengah (UMKM). Selain memberikan layanan simpanan dan pembiayaan, Bank Mandiri Taspen juga menyediakan berbagai produk perbankan yang dirancang untuk memenuhi kebutuhan nasabah secara optimal.

Dalam menjalankan kegiatan operasionalnya, Bank Mandiri Taspen Cabang Mamuju didukung oleh struktur organisasi yang terdiri atas Kepala Cabang, Operational Manager, Customer Service, Teller, Relationship Officer, Account Officer, Credit Operation, Business Service, General Affair, Security, Driver, dan Pramubakti. Pembagian tugas tersebut menunjukkan bahwa setiap pegawai memiliki tanggung jawab yang jelas sesuai bidang pekerjaannya sehingga koordinasi antartagian dapat berjalan dengan baik.

Hasil observasi juga menunjukkan bahwa lingkungan kerja di Bank Mandiri Taspen Cabang Mamuju memiliki suasana yang tertib, disiplin, dan mengedepankan pelayanan kepada nasabah. Setiap pegawai menjalankan tugas sesuai dengan Standar Operasional Prosedur (SOP) yang berlaku sehingga pelayanan dapat diberikan secara cepat, tepat, dan profesional. Kondisi tersebut mencerminkan pentingnya pengelolaan sumber daya manusia dalam mendukung keberhasilan operasional perusahaan.

2. Penerapan Perencanaan Sumber Daya Manusia

Perencanaan sumber daya manusia merupakan langkah awal yang dilakukan perusahaan untuk memastikan jumlah serta kompetensi tenaga kerja sesuai dengan kebutuhan organisasi. Berdasarkan hasil wawancara, Bank Mandiri Taspen Cabang Mamuju melakukan perencanaan SDM dengan mempertimbangkan perkembangan jumlah nasabah, beban kerja setiap unit, serta kebutuhan pelayanan di masa mendatang. Dengan perencanaan yang baik, perusahaan dapat mengantisipasi kebutuhan tenaga kerja sehingga tidak terjadi kekurangan maupun kelebihan pegawai.

Perusahaan juga melakukan identifikasi kebutuhan jabatan berdasarkan fungsi kerja masing-masing. Setiap posisi memiliki uraian tugas dan tanggung jawab yang jelas sehingga proses penempatan pegawai dapat dilakukan sesuai dengan kompetensi yang dimiliki. Hasil observasi menunjukkan bahwa pembagian tugas yang terstruktur membantu meningkatkan efektivitas kerja serta memperlancar koordinasi antarunit kerja.

Dari perspektif Manajemen Sumber Daya Manusia, perencanaan tenaga kerja yang diterapkan Bank Mandiri Taspen telah mendukung efektivitas organisasi karena mampu menyesuaikan kebutuhan pegawai dengan perkembangan perusahaan. Perencanaan yang baik juga menjadi dasar dalam pelaksanaan rekrutmen, pelatihan, maupun pengembangan karier sehingga seluruh fungsi MSDM dapat berjalan secara terpadu.

3. Rekrutmen dan Seleksi Karyawan

Hasil observasi menunjukkan bahwa proses rekrutmen di Bank Mandiri Taspen dilakukan secara sistematis dengan memanfaatkan sumber rekrutmen internal maupun eksternal. Rekrutmen internal dilakukan melalui promosi dan mutasi jabatan bagi pegawai yang memiliki kompetensi dan kinerja yang baik. Sementara itu, rekrutmen eksternal dilakukan melalui penerimaan lulusan baru dan program Officer Development Program (ODP) guna memperoleh tenaga kerja yang berkualitas sesuai kebutuhan perusahaan.

Proses seleksi dilakukan melalui beberapa tahapan, yaitu seleksi administrasi, tes kemampuan, tes psikologi, wawancara, serta pemeriksaan kesehatan. Tahapan tersebut bertujuan untuk memperoleh calon pegawai yang memiliki kompetensi, integritas, dan kemampuan bekerja sesuai dengan standar perusahaan.

Berdasarkan hasil wawancara, proses rekrutmen dan seleksi yang diterapkan telah membantu perusahaan memperoleh sumber daya manusia yang profesional. Hal ini terlihat dari kemampuan pegawai dalam menjalankan tugas sesuai bidangnya serta memberikan pelayanan yang baik kepada nasabah. Dengan demikian, proses rekrutmen yang selektif menjadi salah satu faktor yang mendukung kualitas pelayanan di Bank Mandiri Taspen Cabang Mamuju.

4. Pelatihan dan Pengembangan Karyawan

Berdasarkan hasil observasi dan wawancara, Bank Mandiri Taspen Cabang Mamuju memberikan perhatian terhadap pengembangan kompetensi karyawan melalui berbagai program pelatihan. Setiap karyawan baru mengikuti proses orientasi untuk mengenal visi, misi, budaya kerja, struktur organisasi, serta Standar



Operasional Prosedur (SOP) perusahaan. Kegiatan orientasi ini bertujuan agar karyawan dapat beradaptasi dengan lingkungan kerja dan memahami tugas serta tanggung jawab yang akan dijalankan.

Selain orientasi, perusahaan juga menyelenggarakan pelatihan secara berkala untuk meningkatkan kemampuan teknis maupun kemampuan pelayanan karyawan. Pelatihan yang diberikan meliputi pemahaman mengenai produk dan layanan perbankan, pelayanan prima kepada nasabah, penggunaan sistem informasi perbankan, serta pengembangan kompetensi sesuai bidang kerja masing-masing. Pelatihan dilakukan melalui metode on the job training, pelatihan di kelas, dan pembelajaran berbasis digital sesuai kebutuhan perusahaan.

Berdasarkan hasil observasi dan wawancara, Bank Mandiri Taspen Cabang Mamuju melaksanakan program orientasi dan pelatihan bagi karyawan baru sebagai bagian dari pengembangan sumber daya manusia. Program ini bertujuan agar karyawan memahami budaya perusahaan, standar operasional, produk dan layanan perbankan, serta mampu memberikan pelayanan yang profesional kepada nasabah. Tahapan program orientasi dan pelatihan dapat dilihat pada Tabel 1.

Tabel 1. Program Orientasi dan Pelatihan Karyawan Baru

Hari	Kegiatan
Hari 1	Pengenalan perusahaan, visi, misi dan budaya AKHLAK
Hari 2	SOP operasional dan kepatuhan
Hari 3	Produk dan layanan Bank Mandiri Taspen
Hari 4	Service excellent dan komunikasi
Hari 5	Praktik kerja dan evaluasi awal
Minggu berikutnya	Pendampingan di unit kerja dan evaluasi berkala

Sumber: Hasil observasi dan wawancara (2026)

Berdasarkan Tabel 1, program orientasi dan pelatihan dilaksanakan secara bertahap mulai dari pengenalan perusahaan hingga praktik kerja secara langsung. Hal ini menunjukkan bahwa Bank Mandiri Taspen Cabang Mamuju memberikan perhatian terhadap peningkatan kompetensi karyawan agar mampu menjalankan tugas sesuai standar perusahaan dan memberikan pelayanan yang optimal kepada nasabah.

5. Penilaian Kinerja Karyawan

Penilaian kinerja merupakan salah satu fungsi penting dalam Manajemen Sumber Daya Manusia karena

menjadi dasar dalam mengevaluasi pencapaian kerja setiap pegawai. Berdasarkan hasil observasi, Bank Mandiri Taspen Cabang Mamuju menerapkan sistem penilaian kinerja berdasarkan target kerja, disiplin, kualitas pelayanan, produktivitas, serta kepatuhan terhadap Standar Operasional Prosedur (SOP).

Hasil penilaian kinerja dimanfaatkan sebagai dasar dalam pemberian penghargaan, pengembangan karier, maupun penyusunan program pelatihan bagi karyawan. Selain itu, evaluasi dilakukan secara berkala sehingga perusahaan dapat mengetahui pencapaian kerja masing-masing pegawai sekaligus mengidentifikasi aspek yang masih perlu diperbaiki.

Berdasarkan hasil observasi dan wawancara, Bank Mandiri Taspen Cabang Mamuju menerapkan sistem penilaian kinerja berdasarkan beberapa indikator utama yang memiliki bobot penilaian tertentu. Selain itu, perusahaan juga menggunakan instrumen penilaian untuk mengevaluasi aspek perilaku dan kinerja setiap karyawan.

Tabel 2. Indikator Penilaian Kinerja Karyawan

Indikator	Bobot
Pencapaian target bisnis	30%
Kualitas pelayanan kepada nasabah	20%
Kepatuhan terhadap SOP	20%
Produktivitas dan kualitas kerja	15%
Disiplin dan kehadiran	10%
Total	100%

Sumber: Hasil observasi dan wawancara (2026)

Selain indikator penilaian yang memiliki bobot tertentu, perusahaan juga menggunakan lembar penilaian untuk mengevaluasi aspek perilaku dan kinerja karyawan. Instrumen penilaian tersebut disajikan pada Tabel 3.

Tabel 3. Instrumen Penilaian Kinerja Karyawan

Aspek penilaian	Skor (1-5)
Kehadiran	
Disiplin kerja	
Produktivitas	
Pelayanan nasabah	
Kerja sama tim	

Keterangan Skor:

5 = Sangat Baik

4 = Baik

3 = Cukup

2 = Kurang

1 = Sangat Kurang

Sumber: Hasil observasi dan wawancara (2026)



Berdasarkan Tabel 3, penilaian tidak hanya berfokus pada pencapaian target kerja, tetapi juga mencakup aspek kedisiplinan, produktivitas, kualitas pelayanan kepada nasabah, serta kemampuan bekerja sama dalam tim. Hal tersebut menunjukkan bahwa Bank Mandiri Taspen Cabang Mamuju menerapkan penilaian kinerja secara menyeluruh untuk mengetahui kemampuan dan kontribusi setiap karyawan. Hasil penilaian ini menjadi dasar dalam evaluasi, pengembangan kompetensi, dan peningkatan kualitas pelayanan perusahaan.

6. Kompensasi dan Kesejahteraan Karyawan

Kompensasi merupakan bentuk penghargaan yang diberikan perusahaan kepada karyawan atas kontribusi yang telah diberikan. Berdasarkan hasil observasi dan wawancara, Bank Mandiri Taspen Cabang Mamuju memberikan kompensasi dalam bentuk gaji pokok, tunjangan, insentif berdasarkan pencapaian kinerja, serta berbagai fasilitas kesejahteraan lainnya sesuai dengan kebijakan perusahaan.

Selain kompensasi finansial, perusahaan juga memperhatikan kesejahteraan karyawan melalui penyediaan lingkungan kerja yang aman dan nyaman serta pelaksanaan program Keselamatan dan Kesehatan Kerja (K3). Program tersebut bertujuan menciptakan kondisi kerja yang kondusif sehingga karyawan dapat menjalankan tugas secara optimal.

Hasil observasi menunjukkan bahwa pemberian kompensasi yang sesuai mampu meningkatkan motivasi kerja karyawan. Pegawai merasa lebih dihargai atas kontribusi yang diberikan sehingga berpengaruh terhadap peningkatan semangat kerja, loyalitas, dan kualitas pelayanan kepada nasabah.

7. Digitalisasi dalam Pengelolaan Sumber Daya Manusia

Perkembangan teknologi informasi mendorong Bank Mandiri Taspen untuk menerapkan digitalisasi dalam berbagai aspek pengelolaan sumber daya manusia. Berdasarkan hasil wawancara, perusahaan telah memanfaatkan sistem digital untuk mendukung administrasi kepegawaian, pengelolaan data karyawan, penyampaian informasi internal, serta pelaksanaan pelatihan secara daring.

Digitalisasi tersebut memberikan berbagai manfaat, antara lain meningkatkan efisiensi administrasi, mempercepat proses pengolahan data, serta memudahkan koordinasi antarunit kerja. Namun demikian, hasil observasi juga menunjukkan bahwa perusahaan masih perlu meningkatkan kompetensi

digital sebagian karyawan agar seluruh sistem dapat dimanfaatkan secara maksimal.

Pemanfaatan teknologi dalam pengelolaan SDM menunjukkan komitmen Bank Mandiri Taspen untuk terus beradaptasi dengan perkembangan industri perbankan yang semakin modern. Upaya tersebut diharapkan mampu meningkatkan efektivitas pengelolaan sumber daya manusia sekaligus mendukung kualitas pelayanan kepada nasabah.

8. Analisis Hasil Penelitian

Berdasarkan keseluruhan hasil observasi dan wawancara, penerapan Manajemen Sumber Daya Manusia di Bank Mandiri Taspen Cabang Mamuju telah berjalan dengan baik. Seluruh fungsi utama MSDM, mulai dari perencanaan tenaga kerja, rekrutmen dan seleksi, pelatihan dan pengembangan, penilaian kinerja, pemberian kompensasi, hingga pemanfaatan teknologi informasi telah diterapkan dalam mendukung operasional perusahaan.

Penerapan fungsi-fungsi tersebut memberikan dampak positif terhadap peningkatan kompetensi karyawan, kedisiplinan kerja, serta kualitas pelayanan kepada nasabah. Meskipun demikian, perusahaan masih menghadapi beberapa tantangan, terutama dalam meningkatkan kemampuan digital pegawai dan mengoptimalkan sistem informasi sumber daya manusia agar lebih terintegrasi.

Secara keseluruhan, hasil penelitian menunjukkan bahwa penerapan Manajemen Sumber Daya Manusia yang efektif memiliki kontribusi yang signifikan dalam mendukung peningkatan kualitas pelayanan di Bank Mandiri Taspen Cabang Mamuju. Dengan melakukan pengembangan kompetensi secara berkelanjutan dan menyesuaikan pengelolaan SDM dengan perkembangan teknologi, perusahaan diharapkan mampu mempertahankan kualitas pelayanan serta meningkatkan daya saing di industri perbankan.

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil observasi dan wawancara yang telah dilakukan di Bank Mandiri Taspen Cabang Mamuju, dapat disimpulkan bahwa penerapan Manajemen Sumber Daya Manusia (MSDM) telah dilaksanakan melalui berbagai fungsi utama, yaitu perencanaan sumber daya manusia, rekrutmen dan seleksi, orientasi dan pelatihan, pengembangan karier, penilaian kinerja, pemberian kompensasi, program keselamatan dan kesehatan kerja (K3), serta pemanfaatan teknologi digital dalam pengelolaan sumber daya manusia. Penerapan fungsi-fungsi tersebut menunjukkan adanya upaya perusahaan dalam membangun sumber



daya manusia yang profesional, kompeten, dan mampu memberikan pelayanan yang berkualitas kepada nasabah.

Hasil penelitian juga menunjukkan bahwa pengelolaan sumber daya manusia yang diterapkan telah memberikan dampak positif terhadap peningkatan kompetensi karyawan, kedisiplinan kerja, efektivitas pelaksanaan tugas, dan kualitas pelayanan kepada nasabah. Pelaksanaan pelatihan secara berkala, sistem penilaian kinerja, serta pemberian kompensasi menjadi faktor yang mendorong peningkatan motivasi kerja pegawai.

Meskipun demikian, masih terdapat beberapa aspek yang perlu mendapat perhatian, terutama peningkatan kompetensi digital karyawan, optimalisasi sistem informasi sumber daya manusia, serta pengembangan sistem evaluasi kinerja yang lebih terintegrasi. Dengan adanya perbaikan pada aspek-aspek tersebut, Bank Mandiri Taspen Cabang Mamuju diharapkan mampu meningkatkan efektivitas pengelolaan sumber daya manusia sekaligus mempertahankan kualitas pelayanan di tengah perkembangan industri perbankan yang semakin kompetitif.

UCAPAN TERIMA KASIH

Penulis mengucapkan puji dan syukur kepada Tuhan Yang Maha Esa atas rahmat dan karunia-Nya sehingga artikel ini dapat diselesaikan dengan baik. Penulis juga menyampaikan terima kasih kepada pihak Bank Mandiri Taspen Cabang Mamuju yang telah memberikan kesempatan untuk melaksanakan observasi dan wawancara sehingga data penelitian dapat diperoleh dengan baik.

Ucapan terima kasih juga disampaikan kepada Bapak Gus Salim, S.E., M.M. selaku dosen pengampu Mata Kuliah Manajemen Sumber Daya Manusia yang telah memberikan arahan dan bimbingan selama proses penyusunan artikel ini. Penulis juga mengucapkan terima kasih kepada semua pihak yang telah memberikan dukungan, baik secara langsung maupun tidak langsung, sehingga penelitian ini dapat terselesaikan.

DAFTAR PUSTAKA

- Armstrong, M. (2022). *Armstrong's Handbook of Human Resource Management Practice*. Kogan Page.
- Dessler, G. (2020). *Human Resource Management* (16th ed.). Pearson.
- Hasibuan, M. S. P. (2020). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. PT Bumi Aksara.
- Kasmir. (2022). *Manajemen Perbankan*. PT RajaGrafindo Persada.

- Mangkunegara, A. A. A. P. (2021). *Manajemen Sumber Daya Manusia Perusahaan*. PT Remaja Rosdakarya.
- Sedarmayanti. (2021). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. PT Refika Aditama.
- Sugiyono. (2023). *Metode Penelitian Kualitatif*. Alfabeta.
- Sutrisno, E. (2021). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Kencana