

## **ABSTRAK**

*Penelitian ini berjudul “ Survey mengenai Model Kompetensi dengan teori Spencer Spencer pada staff Teller Bank ‘X’ Bandung “. Penelitian ini dilakukan untuk menyusun model kompetensi pada staff teller Bank ‘X’ Bandung sesuai dengan maksud dan tujuan penelitian. Rancangan penelitian yang digunakan adalah metode survey dengan sampel sebanyak 4 orang staff teller dengan kinerja terbaik dari 3 cabang utama Bank ‘X’ yang ada di Bandung. Pengambilan sampel dalam penelitian ini menggunakan metode purposive sampling.*

*Penelitian ini menggunakan teori Competence at Work dari **Spencer & Spencer (1993)** yang menyatakan bahwa kompetensi adalah karakteristik dasar individu yang berhubungan dengan kriteria efektif dan atau performansi terbaik dalam menjalankan suatu tugas atau menghadapi suatu situasi.*

*Alat ukur yang digunakan adalah alat ukur yang dimodifikasi oleh peneliti yang didasarkan pada Generic Competency Model for Technical Professional dan uji validitas dengan face validity kepada Kepala Seksi Pelayanan dari setiap cabang utama.*

*Dari hasil penelitian, wawancara dan observasi terhadap Staff Teller dan Kepala Seksi Pelayanan diperoleh perbedaan persepsi terhadap kompetensi utama yang dibutuhkan oleh Staff Teller di Bank ‘X’ Bandung yaitu kompetensi Conceptual Thinking dan Self Confidence.*

*Kesimpulan dari penelitian ini bahwa model kompetensi yang dibutuhkan oleh Staff Teller di Bank ‘X’ Bandung terdiri atas lima kompetensi utama yaitu Analytical Thinking, Concern for Order, Expertise, Impact and Influence dan Customer Service Orientation. Berdasarkan hasil penelitian ini maka disarankan untuk meneliti lebih lanjut mengenai program training berdasarkan model kompetensi yang telah dibuat sehingga diperoleh manfaat yang lebih nyata dari penelitian ini, juga disarankan untuk melakukan penelitian pada seluruh posisi front liners yaitu Customer Service Officer dan Security di Bank ‘X’ Bandung agar didapatkan model kompetensi yang sesuai terutama untuk posisi front liners Bank ‘X’ Bandung.*

## DAFTAR ISI

### LEMBAR JUDUL

### LEMBAR PENGESAHAN

<b>ABSTRAK</b> .....	i
<b>ABSTRACT</b> .....	ii
<b>KATA PENGANTAR</b> .....	iii
<b>DAFTAR ISI</b> .....	v
<b>DAFTAR SKEMA</b> .....	viii
<b>DAFTAR TABEL</b> .....	viii

### BAB I PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah .....	1
1.2 Identifikasi Masalah .....	11
1.3 Maksud dan Tujuan Penelitian	
1.3.1 Maksud Penelitian .....	11
1.3.2 Tujuan Penelitian .....	11
1.4 Kegunaan Penelitian	
1.4.1 Kegunaan Teoretis .....	11
1.4.2 Kegunaan Praktis .....	12
1.5 Kerangka Pikir .....	12
1.6 Asumsi Penelitian .....	20

## **BAB II TINJAUAN PUSTAKA**

### 2.1 Kompetensi

- 2.1.1 Definisi Kompetensi .....21
- 2.1.2 Karakteristik Kompetensi .....21
- 2.1.3 Hubungan Kompetensi dengan Kinerja.....24

### 2.2 Model Kompetensi

- 2.2.1 Definisi Model Kompetensi .....25
- 2.2.2 Jenis-jenis Model Kompetensi.....26
- 2.2.3 Manfaat dari Model Kompetensi.....36

### 2.3 Teller

- 2.3.1 Definisi Teller .....36
- 2.3.2 Teller Bank 'X' Bandung .....37
- 2.3.3 Uraian Jabatan Teller.....38

## **BAB III METODOLOGI PENELITIAN**

### 3.1 Rancangan dan Prosedur Penelitian .....40

### 3.2 Variabel Penelitian dan Definisi Operasional

- 3.2.1 Variabel Penelitian.....40
- 3.2.2 Definisi Konseptual.....40
- 3.2.3 Definisi Operasional.....41

### 3.3 Alat Ukur

- 3.3.1 Alat Ukur Model Kompetensi.....43
- 3.3.2 Prosedur Pengisian .....50
- 3.3.3 Sistem Penilaian .....51

3.3.4. Validitas	
3.3.4.1 Validitas Alat Ukur .....	52
3.3.5.2 Validasi Model Kompetensi .....	54
3.4 Populasi Sasaran dan Teknik Sampling	
3.4.1 Populasi Sasaran .....	55
3.4.2 Karakteristik Populasi .....	55
3.4.3 Teknik Sampling .....	56
3.5 Teknik Analisis Data .....	56
 <b>BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN</b>	
4.1 Gambaran Responden	
4.1.1 Gambaran Responden di Cabang-cabang utama Bank 'X' .....	58
4.2 Hasil Penelitian	
4.2.1 Dimensi Kompetensi Pada staff Teller Bank 'X' .....	59
4.3 Pembahasan. ....	60
4.4 Dimensi Kompetensi Pada Kepala Seksi Bank 'X' .....	69
4.5 Pembahasan.....	69
 <b>BAB V KESIMPULAN DAN SARAN</b>	
5.1 Kesimpulan.....	74
5.2 Saran	
5.2.1 Saran Praktis.....	75
5.2.2 Saran Ilmiah.....	76

<b>DAFTAR PUSTAKA</b>	.....77
-----------------------	---------

<b>DAFTAR RUJUKAN</b>	.....78
-----------------------	---------

## **LAMPIRAN**

Lampiran 1 : Alat Ukur Model Kompetensi Staf Teller Bank 'X' Bandung

Lampiran 2 : Alat Ukur Model Kompetensi Validasi Kepala Seksi Pelayanan  
Bank 'X' Bandung

## **DAFTAR SKEMA**

### **Skema**

1.1 Kerangka Pikir	.....19
3.1 Rancangan Penelitian	.....40

## **DAFTAR TABEL**

### **Tabel**

3.3.1	Gambaran Alat Ukur <i>Competency Staff Teller</i> .....	44
3.3.3	Kriteria Penilaian Model Kompetensi.....	51
4.1	Gambaran responden berdasarkan jenis kelamin.....	58
4.2	Hasil Penghitungan Dimensi Kompetensi Pada Teller Bank 'X' Bandung.....	59
4.5	Tabel Model Kompetensi menurut Kepala Seksi Pelayanan.....	68