

## ***Analysis of Technical Competence, Work Ethics and Product Knowledge in improving the welfare of BJB Bandung bank employees***

### **Analisis Kompetensi Teknis, Etika Kerja dan Product Knowledge dalam meningkatkan kesejahteraan karyawan bank BJB Bandung**

Sandy Putra Wibawa<sup>1</sup>, Trifonia Putri Nahung<sup>2</sup>, Moch. Rizki Ari Saputra<sup>3</sup>, Dava Raihan Putra Setiawan<sup>4</sup>, Dewi Andriani<sup>5</sup>

Prodi Manajemen, Universitas Muhammadiyah Sidoarjo, Indonesia

Corresponding Author Email: [dewiandriani@umsida.ac.id](mailto:dewiandriani@umsida.ac.id)

**Abstract.** *This study is meant to look at how having good technical skills, strong work ethics, and deep knowledge about products can help improve the well-being of employees at Bank BJB Bandung. In today's highly competitive banking industry, having skilled and motivated human resources is essential for helping the organization reach its goals and also for making sure employees are treated well and supported. Having enough technical skill helps workers do their jobs well, correctly, and following the right rules and standards. A strong work ethic helps build a professional attitude, teaches discipline makes people more responsible, and shows they are committed to the organization. Having a good understanding of banking products and services allows employees to give better service to customers, builds more trust with them, and helps the company reach its goals. These three factors are thought to play a big role in making employees feel better off, in terms of money, mental health, and how they get along with others. This study used qualitative methods and followed a descriptive approach. Data was gathered using detailed interviews, watching employees work, and keeping records of their activities at Bank BJB Bandung. Research participants were chosen carefully based on their work experience, job role, and participation in banking services and operations. The data collected were looked at using methods like simplifying the information, showing it clearly, and making final decisions to better understand how technical skills, effort at work, and knowledge about products relate to how happy and healthy employees feel. Data validity was ensured by using multiple sources and methods together, which helped make sure the research results are accurate and trustworthy. The results show that having strong technical skills helps increase how much work gets done, makes tasks easier to complete, and opens up more chances for career growth, which ultimately leads to better well-being for employees. A hardworking attitude helps create a good working environment, builds trust between workers and leaders, and supports a positive workplace culture. Having good knowledge about the product can help improve customer service, personal performance, and create chances for better rewards. The research also shows that when people have good skills, put in hard work, and know the product well, it plays a big role in making them happy at work, motivated, and able to stay well in their job. So, businesses should keep creating training programs, encourage good work values, and boost employees' understanding of products. This approach helps improve the overall quality of their workforce and makes employees are treated well.*

**Keywords:** *technical competence, work ethics, product knowledge, employee welfare, Bank BJB, qualitative methods.*

**Abstrak.** Studi ini bertujuan untuk melihat bagaimana memiliki keterampilan teknis yang baik, etos kerja yang kuat, dan pengetahuan mendalam tentang produk dapat membantu meningkatkan kesejahteraan karyawan di Bank BJB Bandung. Di industri perbankan yang sangat kompetitif saat ini, memiliki sumber daya manusia yang terampil dan termotivasi sangat penting untuk membantu organisasi mencapai tujuannya dan juga untuk memastikan karyawan diperlakukan dengan baik dan didukung. Memiliki keterampilan teknis yang memadai membantu pekerja melakukan pekerjaan mereka dengan baik, benar, dan mengikuti aturan dan standar yang tepat. Etos kerja yang kuat membantu membangun sikap profesional, mengajarkan disiplin, membuat orang lebih bertanggung jawab, dan menunjukkan komitmen mereka terhadap organisasi. Memiliki pemahaman yang baik tentang produk dan layanan perbankan memungkinkan karyawan untuk memberikan layanan yang lebih baik kepada pelanggan, membangun kepercayaan yang lebih besar dengan mereka, dan membantu perusahaan mencapai tujuannya. Ketiga faktor ini dianggap memainkan peran besar dalam membuat karyawan merasa lebih baik, dalam hal keuangan, kesehatan mental, dan bagaimana mereka bergaul dengan orang lain.

Studi ini menggunakan metode kualitatif dan mengikuti pendekatan deskriptif. Data dikumpulkan menggunakan wawancara terperinci, mengamati karyawan bekerja, dan mencatat aktivitas mereka di Bank BJB Bandung. Partisipan penelitian dipilih dengan cermat berdasarkan pengalaman kerja, peran pekerjaan, dan partisipasi mereka dalam layanan dan operasional perbankan. Data yang dikumpulkan dianalisis menggunakan metode seperti menyederhanakan informasi, menampilkannya dengan jelas, dan membuat keputusan akhir untuk lebih memahami bagaimana keterampilan teknis, upaya kerja, dan pengetahuan tentang produk berkaitan dengan seberapa bahagia dan sehat perasaan karyawan. Validitas data dipastikan dengan menggunakan berbagai sumber dan metode secara bersamaan, yang membantu memastikan hasil penelitian akurat dan dapat dipercaya. Hasil penelitian menunjukkan bahwa memiliki keterampilan teknis yang kuat membantu meningkatkan jumlah pekerjaan yang diselesaikan, mempermudah penyelesaian tugas, dan membuka lebih banyak peluang untuk pertumbuhan karier, yang pada akhirnya mengarah pada kesejahteraan karyawan yang lebih baik. Sikap kerja keras membantu menciptakan lingkungan kerja yang baik, membangun kepercayaan antara pekerja dan pemimpin, dan mendukung budaya tempat kerja yang positif. Memiliki pengetahuan yang baik tentang produk dapat membantu meningkatkan layanan pelanggan, meningkatkan kinerja pribadi, dan menciptakan peluang untuk mendapatkan penghargaan yang lebih baik. Penelitian ini juga menunjukkan bahwa ketika orang memiliki keterampilan yang baik, bekerja keras, dan mengenal produk dengan baik, hal itu memainkan peran besar dalam membuat mereka bahagia di tempat kerja, termotivasi, dan mampu bertahan dalam pekerjaan mereka. Oleh karena itu, perusahaan harus terus menciptakan program pelatihan, mendorong nilai-nilai kerja yang baik, dan meningkatkan pemahaman karyawan tentang produk. Pendekatan ini membantu meningkatkan kualitas tenaga kerja secara keseluruhan dan memastikan karyawan diperlakukan dengan baik.

**Kata Kunci:** Kompetensi teknis, etika kerja, pengetahuan produk, kesejahteraan karyawan, Bank BJB, metode kualitatif.

## **I. PENDAHULUAN**

Industri perbankan di Indonesia berkembang dengan sangat cepat karena kemajuan teknologi informasi, perluasan layanan keuangan secara digital, serta meningkatnya harapan masyarakat terhadap pelayanan perbankan yang cepat, tepat, dan profesional. Perbankan tidak hanya harus meningkatkan kualitas barang dan jasa mereka, tetapi mereka juga harus mampu mengelola sumber daya manusia dengan baik sebagai aset strategis mereka. Sumber daya manusia adalah faktor penting yang menentukan keberhasilan suatu organisasi. Kualitas kemampuan dan cara berperilaku karyawan secara langsung mempengaruhi pencapaian tujuan organisasi. Sejarah kemajuan manajemen sumber daya manusia menunjukkan bahwa perusahaan modern melihat karyawan tidak lagi hanya sebagai seorang pekerja; mereka melihat karyawan sebagai orang yang memiliki pengetahuan dan kemampuan untuk membangun keunggulan yang berkelanjutan dari persaingan. Maka itu, pengembangan kemampuan karyawan menjadi hal yang penting bagi sebuah organisasi agar bisa beradaptasi dengan perubahan lingkungan bisnis yang semakin cepat dan tidak menentu.

Di bidang perbankan, kualitas pegawai sangat mempengaruhi kemampuan perusahaan dalam menjaga daya saingnya. Berdasarkan data Otoritas Jasa Keuangan (OJK), sektor perbankan Indonesia terus berkembang dengan tanda-tanda pertumbuhan yang terlihat dari peningkatan jumlah transaksi digital, penggunaan layanan perbankan elektronik, dan pengembangan produk keuangan yang semakin beragam dan rumit. Dalam situasi ini, setiap pekerja bank harus memiliki kemampuan yang cukup untuk menyelesaikan tugas dengan cepat dan efisien. Kemampuan teknis adalah salah satu kemampuan yang sangat penting. Kompetensi teknis adalah kemampuan seseorang dalam memiliki pengetahuan, keterampilan, dan keahlian yang diperlukan untuk melakukan pekerjaan di bidangnya. Dalam bidang perbankan, kompetensi teknis meliputi kemampuan menggunakan sistem perbankan, memahami prosedur operasional, mengelola data keuangan, memanfaatkan teknologi informasi, dan memecahkan masalah sesuai dengan bidangnya. Karyawan yang memiliki kemampuan teknis yang cukup biasanya bisa menyelesaikan pekerjaan lebih cepat, tepat, dan efisien, sehingga mengurangi kesalahan kerja dan meningkatkan kualitas layanan kepada para nasabah. Selain itu, kemampuan teknis yang dikuasai juga meningkatkan kepercayaan diri karyawan saat

menjalankan tugas, sehingga berdampak positif pada kenyamanan dan kesejahteraan kerja mereka [1].

Kompetensi teknis semakin penting terlihat jelas karena perubahan digital yang terus terjadi di sektor perbankan. Perkembangan teknologi membuat berbagai proses di bidang perbankan berubah dari cara lama menjadi sistem digital yang terhubung satu sama lain. Berbagai layanan seperti mobile banking, internet banking, layanan customer service digital, dan sistem pembayaran elektronik membutuhkan karyawan agar terus memperbarui kemampuan dan pengetahuan teknisnya. Dalam situasi seperti itu, karyawan tidak hanya perlu mengandalkan pengalaman kerja, tetapi juga harus mampu belajar dengan cepat agar bisa menyesuaikan diri dengan perkembangan teknologi dan kebutuhan pelanggan yang terus berubah. Kemampuan untuk menyesuaikan diri dengan perubahan sistem dan teknologi adalah bagian penting dari kompetensi teknis yang memungkinkan karyawan bekerja lebih efektif dalam menghadapi proses transformasi digital. Karyawan yang bisa beradaptasi dan memiliki kemampuan digital yang baik biasanya lebih mampu menghadapi perubahan, merasa lebih nyaman saat menggunakan teknologi baru yang bisa menyebabkan stres, serta merasa lebih sehat secara psikologis dan lebih termotivasi dalam bekerja [2].

Selain kemampuan teknis, sikap etika dalam bekerja juga sangat penting karena mempengaruhi tingkat kinerja dan kebahagiaan karyawan. Etika kerja menunjukkan cara pikir, nilai, dan tindakan seseorang dalam bekerja yang terlihat dari sikap disiplin, tanggung jawab, jujur, bertanggung jawab, dan profesional. Dalam bidang perbankan, etika kerja sangat penting karena tugas sehari-hari bank berkaitan erat dengan mengelola uang masyarakat, menjaga kerahasiaan data pelanggan, serta mematuhi semua aturan yang berlaku. Kekuatan kepercayaan masyarakat terhadap lembaga perbankan bisa tetap terjaga jika semua karyawan bekerja dengan mengutamakan etika dan profesionalisme. Karyawan yang memiliki etika kerja yang baik cenderung lebih mampu menciptakan hubungan kerja yang baik, memperkuat kepercayaan di antara rekan-rekan kerja, menjaga kualitas layanan kepada pelanggan, serta mengurangi kemungkinan terjadinya kesalahan yang bisa merugikan perusahaan atau pelanggan [3].

Etika kerja sangat berkaitan dengan kesejahteraan mental karyawan. Lingkungan kerja yang menghargai nilai-nilai etis biasanya menciptakan suasana kerja yang nyaman, adil, dan saling menghormati. Dalam situasi seperti itu, karyawan merasa lebih nyaman, dihargai, dan tahu dengan jelas apa yang boleh dilakukan serta apa yang harus dipertanggungjawabkan. Justru, kurangnya etika kerja bisa menyebabkan konflik antar rekan kerja, rasa tidak percaya, dan tekanan mental yang membuat karyawan merasa kurang senang dan tidak nyaman bekerja. Oleh karena itu, etika kerja tidak hanya dilihat sebagai bagian dari nilai moral, tetapi juga sebagai faktor penting dalam organisasi yang membantu menciptakan lingkungan kerja yang lebih baik [4].

Faktor lain yang sangat penting dalam industri perbankan adalah pemahaman tentang produk atau pengetahuan mengenai produk. Pengetahuan produk adalah tingkat pemahaman karyawan tentang ciri-ciri, manfaat, fitur, cara menggunakan, serta nilai-nilai yang terkandung dalam produk dan layanan yang ditawarkan perusahaan kepada pelanggan. Dalam dunia perbankan yang semakin kompetitif, kemampuan karyawan memahami produk sangat penting karena mereka bertugas sebagai pihak yang pertama menyampaikan informasi dan solusi kepada nasabah. Karyawan yang memahami produk dengan baik akan lebih mudah menjelaskan manfaatnya kepada pelanggan, memberikan rekomendasi yang cocok dengan kebutuhan pelanggan, serta menjawab berbagai pertanyaan dengan tepat dan profesional. Kemampuan tersebut tidak hanya meningkatkan kualitas pelayanan, tetapi juga membuat nasabah lebih percaya kepada perusahaan [5].

Memahami produk dengan baik dapat memberikan dampak positif terhadap kondisi mental karyawan. Karyawan yang memahami informasi produk secara mendalam biasanya lebih percaya diri ketika berbicara dengan pelanggan. Mereka bisa menyelesaikan pekerjaan dengan lebih tenang karena sudah mengerti informasi yang perlu disampaikan dan bisa memberi jawaban yang sesuai dengan kebutuhan nasabah. Kurangnya pemahaman tentang produk bisa menyebabkan rasa cemas,

ketidakpastian, dan tekanan kerja yang mungkin memengaruhi kualitas pelayanan. Oleh karena itu, pengetahuan tentang produk bukan hanya menjadi dasar bekerja, tetapi juga membantu meningkatkan kesejahteraan karyawan dengan memperkuat perasaan percaya diri dan rasa berkompeten dalam melakukan tugasnya [6].

Kesejahteraan karyawan merupakan hal penting dalam mengelola sumber daya manusia secara modern. Konsep kesejahteraan karyawan tidak hanya tentang uang seperti gaji dan tunjangan, tetapi juga mencakup kesehatan badan, kesehatan mental, keamanan dalam bekerja, suasana kerja yang nyaman, kesempatan untuk berkembang, serta rasa puas dalam menjalankan tugas pekerjaan. Penelitian menunjukkan bahwa karyawan dengan tingkat kesejahteraan yang baik biasanya lebih produktif, setia, bersemangat, dan lebih berkomitmen terhadap perusahaan. Jika kesejahteraan rendah, bisa membuat stres meningkat, pegawai sering tidak hadir, keluar dari pekerjaan, dan pelayanan kepada pelanggan menjadi buruk. Oleh karena itu, perusahaan harus memperhatikan berbagai hal yang dapat memengaruhi kesejahteraan karyawan, seperti kemampuan teknis, sikap etika dalam bekerja, dan pengetahuan tentang produk sebagai faktor internal yang mendukung efektivitas kerja dan kualitas hidup kerja karyawan [7].

Salah satu bank pembangunan daerah terbesar di Indonesia adalah Bank Pembangunan Daerah Jawa Barat dan Banten Tbk, atau juga dikenal sebagai Bank BJB. Sejak didirikan pada tahun 1961, bank ini telah membantu pertumbuhan ekonomi wilayah sejak lama. Bank BJB terus melakukan perubahan dalam bisnisnya seiring berkembangnya industri perbankan nasional. Ini dilakukan dengan meningkatkan layanan digital, meningkatkan kualitas pelayanan, dan meningkatkan kemampuan tenaga kerjanya. Bank BJB harus memiliki karyawan yang berkompeten, menjunjung etika, dan memahami produk dengan baik agar dapat memberikan pelayanan terbaik kepada pelanggannya, karena bank ini melayani masyarakat yang beragam. Dalam industri perbankan yang semakin kompetitif, menjaga kesehatan dan kesejahteraan karyawan sangat penting. Ini karena kesehatan karyawan yang baik dapat meningkatkan produktivitas, kualitas pelayanan, dan kesuksesan perusahaan secara keseluruhan. Kompetensi teknis yang cukup, sikap kerja yang baik, serta pemahaman tentang produk yang baik diyakini dapat membantu karyawan menjalankan pekerjaan dengan profesional dan meningkatkan rasa nyaman serta kesejahteraan mereka saat bekerja [8].

Dari penjelasan tersebut, terlihat bahwa kemampuan teknis, sikap kerja yang baik, serta pemahaman tentang produk merupakan faktor penting yang bisa memengaruhi kesejahteraan karyawan dalam dunia kerja perbankan. Ketiga komponen ini tidak hanya meningkatkan kemampuan individu dan kualitas layanan perusahaan, tetapi juga menciptakan lingkungan kerja yang lebih aman dan nyaman bagi karyawan. Oleh karena itu, penelitian yang bertujuan untuk meningkatkan kualitas hidup karyawan di Bank BJB Bandung harus dilakukan dengan memeriksa kemampuan teknis, etika kerja, dan pemahaman tentang produk yang mereka berikan. Diharapkan penelitian ini akan membantu kemajuan ilmu manajemen sumber daya manusia, terutama di bidang perbankan. Ini juga akan membantu manajemen Bank BJB menyusun strategi pengembangan karyawan untuk meningkatkan kesejahteraan karyawan dan mendorong kemajuan serta keberlangsungan perusahaan.

#### **Rumusan Masalah:**

1. Bagaimana kemampuan karyawan Bank BJB Bandung dalam membantu meningkatkan kesejahteraan kerja?
2. Bagaimana etika kerja karyawan Bank BJB Bandung dalam membantu meningkatkan kesejahteraan kerja mereka?
3. Bagaimana pengetahuan produk karyawan Bank BJB Bandung berdampak pada kesejahteraan kerja mereka?

#### **Tujuan Penelitian**

1. Menceritakan peran kemampuan teknis dalam membantu meningkatkan kesejahteraan karyawan Bank BJB Bandung.
2. Mengevaluasi cara pegawai Bank BJB Bandung menerapkan prinsip-prinsip etika kerja.

3. Mengenali pentingnya pengetahuan produk dalam membantu pekerjaan berjalan lancar dan meningkatkan kesejahteraan karyawan.

## **II. TINJAUAN PUSTAKA**

Model JD-R (Job Demands-Resources) Adalah sebuah kerangka teori yang lengkap untuk memahami kesejahteraan psikologis, stres kerja, serta tingkat keterikatan karyawan dalam lingkungan kerja. Teori ini menyatakan bahwa setiap ciri dari sebuah pekerjaan, faktor-faktor yang mempengaruhi kondisi psikologis karyawan bisa dibagi menjadi dua kelompok utama: Tuntutan Kerja (Job Demands) dan Sumber Daya Kerja (Job Resources), serta dalam perkembangannya juga termasuk Sumber Daya Pribadi (Personal Resources). Model JD-R memiliki dua faktor, yaitu tuntutan pekerjaan dan sumber daya kerja [9].

Permintaan kerja mencakup aspek fisik, psikologis, dan sosial yang harus dikorbankan oleh individu untuk organisasi atau pekerjaan. Tuntutan kerja bisa berupa tekanan karena beban kerja yang tinggi, persyaratan berpikir yang rumit, adanya perbedaan tugas antar bagian, serta rintangan dalam melakukan pekerjaan. Sumber daya kerja mencakup aspek fisik, psikologis, dan sosial dari pekerjaan yang dimiliki atau diberikan oleh organisasi yang berfungsi untuk membantu pencapaian tujuan organisasi. Sumber daya kerja, meliputi otonomi, dukungan sosial, kesempatan untuk berkembang, pelatihan dan perlindungan, umpan balik [10].

Kompetensi Teknis dari sudut pandang kualitatif merupakan kemampuan teknis tidak hanya dianggap sebagai dokumen sertifikasi atau keahlian yang tertulis, tetapi juga sebagai perasaan kemampuan berpikir seseorang dalam menghadapi tugas-tugas sehari-hari. Kompetensi teknis adalah kemampuan khusus yang mencakup pengetahuan, keterampilan, dan keahlian seseorang dalam melakukan tugas pekerjaan sesuai dengan bidang yang ditangani [1]. Di masa kini, aspek ini membutuhkan kemampuan untuk beradaptasi dengan perubahan sistem serta teknologi informasi yang sangat besar [2].

Menurut model JD-R, ketika karyawan memiliki kemampuan teknis yang cukup baik, mereka memiliki perlindungan atau "perisai" terhadap tekanan kerja yang terus berubah. Penguasaan kemampuan teknis yang baik membuat karyawan lebih percaya diri dalam menyelesaikan tugas, mengurangi kesalahan kerja, sehingga meningkatkan kenyamanan bekerja mereka [1]. Kemampuan beradaptasi ini membantu mengurangi stres yang timbul akibat perubahan pekerjaan dan secara langsung meningkatkan kesejahteraan mental mereka di lingkungan kerja [2].

### **Etika Kerja**

Etika kerja di sektor perbankan memiliki peran penting karena melibatkan dua aspek yaitu nilai pribadi seperti integritas, komitmen, dan tanggung jawab, serta kepatuhan terhadap aturan yang mengatur perlindungan uang dan data masyarakat. Etika kerja menunjukkan sikap mental, nilai, dan tindakan seseorang dalam bekerja yang terlihat dari tingkat disiplin, tanggung jawab, integritas, komitmen, serta profesionalisme yang baik [3].

Dalam kerangka model JD-R, lingkungan kerja yang didasarkan pada nilai etika yang kuat akan menciptakan suasana psikologis yang sehat. Karyawan yang memiliki etika kerja yang baik cenderung lebih mampu membangun hubungan kerja yang baik, meningkatkan rasa percaya antar rekan kerja, serta mengurangi kemungkinan terjadinya tindakan yang merugikan [3]. Lingkungan

kerja yang mementingkan nilai-nilai etis ternyata mampu menciptakan suasana kerja yang nyaman, adil, dan saling menghormati. Di sini, karyawan merasa lebih aman, dihargai, serta terbebas dari tekanan psikologis yang bisa merugikan kepuasan kerja mereka [11].

### **Product Knowledge**

Pengetahuan produk dalam konteks internal perbankan adalah tingkat pemahaman dan kemampuan karyawan dalam menguasai berbagai aspek seperti karakteristik, manfaat, fitur, cara penggunaan, serta nilai-nilai yang terdapat dalam produk dan layanan yang ditawarkan oleh perusahaan kepada pelanggan [5].

Pemahaman yang baik tentang produk secara kualitatif menjadi sumber kepercayaan diri. Karyawan yang memahami informasi produk secara baik biasanya merasa lebih percaya diri saat berhadapan dengan pelanggan, sehingga bisa bekerja tenang karena bisa memberikan jawaban yang tepat. Sebaliknya, model JD-R menjelaskan bahwa ketidakpastian informasi karena kurangnya pengetahuan tentang produk merupakan beban emosional yang cukup berat. Kurangnya pemahaman tentang produk bisa menyebabkan rasa cemas, kebingungan, atau bahkan tekanan kerja. Oleh karena itu, memahami produk dengan baik bisa menjadi faktor yang mendukung kesejahteraan karyawan, karena dapat meningkatkan rasa percaya diri dan kepercayaan diri mereka [12].

### **Kesejahteraan Karyawan**

Kesejahteraan karyawan di tempat kerja dalam penelitian ini dijelaskan sebagai kondisi yang kompleks dan menyeluruh yang mencakup berbagai aspek. Konsep kesejahteraan karyawan sekarang tidak hanya tentang uang seperti gaji dan tunjangan saja, tetapi juga mencakup kesehatan tubuh, kesehatan mental, perlindungan kerja, suasana kerja yang nyaman, kesempatan untuk berkembang, serta rasa puas dalam melakukan pekerjaan [7].

Berdasarkan sintesis model JD-R [9], kebahagiaan dan kesejahteraan pegawai tercapai ketika sumber daya yang dimiliki cukup untuk menyanggupi atau bahkan melebihi tuntutan pekerjaan yang ada. Karyawan yang merasa lebih bahagia dan sejahtera biasanya kerja lebih giat, setia, semangat, dan berkomitmen lebih besar terhadap perusahaan [7]. Perhatian terhadap hal ini sangat penting dalam industri perbankan yang kompetitif, karena kesejahteraan yang baik, baik secara finansial maupun psikologis, terbukti dapat meningkatkan produktivitas, kualitas pelayanan, serta keberhasilan organisasi secara keseluruhan [10].

### **Penelitian Terdahulu**

| No | Referensi | Judul Penelitian                                                                                                           | Variabel Penelitian                                                 | Hasil Penelitian                                                                                               | Kesenjangan (Gap) Dengan Penelitian                                                                                                                   |
|----|-----------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 1  | [13]      | The Impact of Competency, Workload, and Work Environment to Work Stress and The Employee Performance of Bank BJB S. Parman | Kompetensi, Beban Kerja, Lingkungan Kerja → Stres Kerja dan Kinerja | Kompetensi berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan serta membantu menurunkan stres kerja. | Penelitian menggunakan pendekatan kuantitatif dan berfokus pada kinerja, sedangkan penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan fokus pada |

|   |      |                                                                                                                                  |                                                                    |                                                                                                                            |                                                                                                                                                                                |
|---|------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|   |      |                                                                                                                                  |                                                                    |                                                                                                                            | kesejahteraan karyawan.                                                                                                                                                        |
| 2 | [14] | Pengaruh Kompetensi SDM, Pengembangan Karir dan Komitmen Organisasi terhadap Kinerja Karyawan pada Bank BJB Cabang Rangkasbitung | Kompetensi SDM, Pengembangan Karier, Komitmen Organisasi → Kinerja | Kompetensi SDM, pengembangan karier, dan komitmen organisasi berpengaruh signifikan terhadap peningkatan kinerja karyawan. | Variabel dependen adalah kinerja karyawan, sedangkan penelitian ini mengkaji kesejahteraan karyawan.                                                                           |
| 3 | [15] | Empowering Excellence: The Impact of Corporate Governance and Employee Competence on Performance                                 | Good Corporate Governance, Kompetensi → Kinerja                    | Kompetensi karyawan meningkatkan kinerja, baik secara langsung maupun melalui kepuasan kerja pada Bank BJB Bandung.        | Penelitian berfokus pada pengaruh kompetensi terhadap kinerja melalui kepuasan kerja, sedangkan penelitian ini menganalisis kompetensi teknis terhadap kesejahteraan karyawan. |
| 4 | [16] | The Influence of Competency and Career Development on Employee Performance: A Study at Bank BJB Sukajadi Branch Office           | Kompetensi, Pengembangan Karier → Kinerja                          | Kompetensi dan pengembangan karier berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja pegawai Bank BJB Sukajadi           | Menggunakan metode kuantitatif dan variabel dependen kinerja, sedangkan penelitian ini menggunakan metode kualitatif dengan variabel kesejahteraan.                            |
| 5 | [17] | The Influence of Work Environment and Work Discipline on Employee Performance at Bank BJB Daan Mogot Branch                      | Lingkungan Kerja, Disiplin Kerja → Kinerja                         | Disiplin kerja dan lingkungan kerja berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan Bank BJB.                             | Penelitian menitikberatkan pada disiplin kerja dan kinerja, sedangkan penelitian ini mengkaji etika kerja sebagai faktor yang mendukung kesejahteraan.                         |

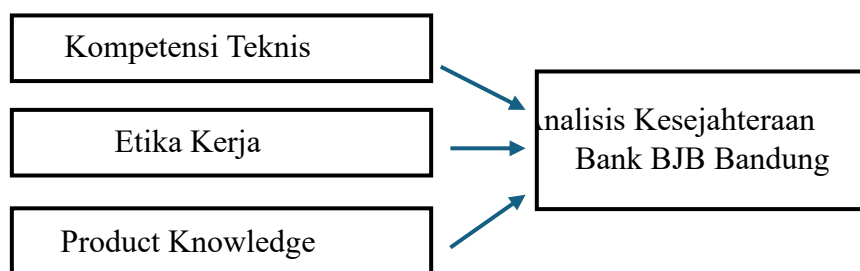
|   |      |                                                                                                                                        |                                                         |                                                                                                             |                                                                                                                                                                                                                                     |
|---|------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 6 | [18] | The Effect of Corporate Culture and Innovation on Employee Performance, with Knowledge Sharing as an Intervening Variable, at Bank BJB | Budaya Organisasi, Inovasi, Knowledge Sharing → Kinerja | Budaya organisasi, inovasi, dan knowledge sharing meningkatkan kinerja karyawan Bank BJB secara signifikan. | Penelitian terdahulu berfokus pada pengaruh budaya organisasi, inovasi, dan knowledge sharing terhadap kinerja karyawan, sedangkan penelitian ini menganalisis faktor-faktor tersebut terhadap kesejahteraan (well-being) karyawan. |
|---|------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|

Berdasarkan penelitian terdahulu, dapat diketahui bahwa sebagian besar penelitian pada sektor perbankan menunjukkan bahwa kompetensi, disiplin kerja, budaya organisasi, pengembangan karier, serta knowledge sharing berpengaruh positif terhadap kinerja karyawan. Hasil penelitian tersebut menunjukkan bahwa peningkatan kompetensi dan kualitas sumber daya manusia menjadi faktor penting dalam mendukung efektivitas kerja serta pencapaian tujuan organisasi.

Namun demikian, penelitian-penelitian tersebut masih didominasi oleh pendekatan kuantitatif dengan variabel dependen berupa kinerja karyawan. Penelitian yang mengkaji secara mendalam bagaimana kompetensi teknis, etika kerja, dan product knowledge dipersepsikan oleh karyawan sebagai faktor yang mendukung kesejahteraan kerja, khususnya di Bank BJB Bandung, masih sangat terbatas.

Karena itu, penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif untuk melihat bagaimana kompetensi teknis, etika kerja, dan pengetahuan tentang produk berkontribusi pada peningkatan kesejahteraan Bank BJB Bandung. Diharapkan pendekatan ini akan memberikan pemahaman yang lebih baik tentang pengalaman dan persepsi karyawan dibandingkan dengan penelitian sebelumnya yang lebih fokus pada pengujian hubungan antarvariabel.

### **Kerangka Konseptual**



| Konsep            | Aspek yang di kaji                                                                       |
|-------------------|------------------------------------------------------------------------------------------|
| Kompetensi Teknis | Kemampuan operasional, penguasaan teknologi perbankan, kemampuan menyelesaikan pekerjaan |
| Etika Kerja       | Disiplin, tanggung jawab, integritas, profesionalisme                                    |

|                        |                                                                                                     |
|------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Product Knowledge      | Pemahaman produk Bank BJB, kemampuan menjelaskan produk kepada nasabah, kemampuan memberikan solusi |
| Kesejahteraan Karyawan | Kepuasan kerja, kenyamanan kerja, motivasi kerja, work-life balance, rasa aman dalam bekerja        |

Gambar 2.1 Kerangka Konseptual Penelitian

Sumber: Diolah oleh Peneliti (2026).

Kerangka konseptual penelitian ini menyebutkan bahwa kemampuan teknis, sikap kerja yang baik, serta pengetahuan tentang produk merupakan hal-hal yang dimiliki oleh karyawan Bank BJB Bandung. Peneliti akan menggunakan pendekatan kualitatif untuk memahami pengalaman, pemahaman, serta cara pandang karyawan terhadap ketiga aspek tersebut dan bagaimana aspek-aspek tersebut berpengaruh terhadap kesejahteraan mereka. Kesejahteraan karyawan diartikan sebagai keadaan di mana kebutuhan kerja sudah terpenuhi, yang terlihat dari rasa puas dalam bekerja, rasa aman, semangat kerja, serta kenyamanan. Lingkungan kerja yang baik, serta keseimbangan antara kehidupan pribadi dan pekerjaan.

### III. METODE PENELITIAN

#### A. Pendekatan Dan Jenis Penelitian

Metode kualitatif digunakan untuk meneliti dalam lingkungan alam. Dalam studi kepustakaan, subjek penelitian adalah teks, artikel ilmiah, jurnal, buku, dan dokumen resmi yang diterbitkan oleh lembaga yang relevan [19].

Dengan menggunakan metodologi kualitatif, penelitian ini menyelidiki bagaimana kemampuan teknis, etika kerja, dan pengetahuan produk dapat meningkatkan kesejahteraan karyawan di Bank BJB Cabang Bandung. Metode ini dipilih karena dapat memberikan pemahaman konseptual yang mendalam tentang kebijakan tata kelola sumber daya manusia juga dikenal sebagai sumber daya manusia tanpa perlu melakukan eksperimen atau melihat data primer secara langsung di lapangan. Data dikumpulkan melalui studi dokumentasi dari dua sumber data sekunder utama. Sumber pertama adalah dokumen internal perusahaan, yang dapat diakses di situs resmi perusahaan ([www.bankbjb.co.id](http://www.bankbjb.co.id)), termasuk Laporan Tahunan Bank BJB dan Laporan Keberlanjutan Bank BJB yang paling baru. Sumber kedua adalah penelusuran eksternal yang menggunakan literatur ilmiah akademis dari Google Scholar, Sinta, dan Scopus, serta peraturan resmi Otonomi Bank BJB. Fokus analisis dokumen ini adalah indikator program pelatihan digitalisasi, seperti ekosistem aplikasi bjb Digital dan penerapan kode etik perusahaan tingkat pemahaman produk serta instrumen penghargaan perusahaan, baik finansial maupun non-finansial.

Peneliti berfungsi sebagai instrumen kunci, atau alat manusia, yang secara objektif mengumpulkan, memilah, dan mencatat konten dokumen ke dalam matriks ringkasan pustaka. Dalam proses analisis data, model analisis isi digunakan untuk menggabungkan data teks dan kebijakan dari laporan resmi perusahaan. Kemudian, dengan menggunakan pisau analisis Job Demands-Resources (JD-R) Model, hasil analisis dikontekstualisasikan secara teoretis. Ini menunjukkan bagaimana komponen kompetensi, etika, dan pengetahuan produk dapat membantu mengurangi beban kerja emosional (job demoralization). Untuk menjamin keabsahan dan keakuratan interpretasi data kepustakaan, peneliti membandingkan klaim manajemen dalam laporan tahunan internal Bank BJB dengan hasil penelitian empiris independen tentang industri perbankan nasional.

|        |                    |
|--------|--------------------|
| Konsep | Aspek yang di kaji |
|--------|--------------------|

|                        |                                                                                                     |
|------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Kompetensi Teknis      | Kemampuan operasional, penguasaan teknologi perbankan, kemampuan menyelesaikan pekerjaan            |
| Etika Kerja            | Disiplin, tanggung jawab, integritas, profesionalisme                                               |
| Product Knowledge      | Pemahaman produk Bank BJB, kemampuan menjelaskan produk kepada nasabah, kemampuan memberikan solusi |
| Kesejahteraan Karyawan | Kepuasan kerja, kenyamanan kerja, motivasi kerja, work-life balance, rasa aman dalam bekerja        |

### 3.4 INFORMAN PENELITIAN

Informan dalam penelitian kualitatif dipilih secara sengaja karena dianggap memiliki pengetahuan, pengalaman, dan pemahaman yang cukup tentang fenomena yang diteliti sehingga mampu memberikan informasi yang akurat dan mendalam, informan dalam penelitian kualitatif sangat penting karena kualitas data sangat dipengaruhi oleh bagaimana informan menjelaskan pengalaman mereka [19].

Purposive sampling adalah metode pemilihan partisipan yang didasarkan pada pengalaman, pengetahuan, dan keterlibatan mereka dengan fenomena penelitian sehingga informasi yang dikumpulkan dapat memberikan pemahaman yang lebih mendalam tentang subjek penelitian. Metode ini banyak digunakan dalam penelitian kualitatif karena lebih mengutamakan kedalaman informasi di daerah tertentu [20].

Untuk memilih informan, penelitian ini menggunakan teknik purposive sampling. Informan dipilih berdasarkan posisi, pengalaman kerja, keterlibatan dalam aktivitas operasional perbankan, pemahaman kompetensi teknis, etika kerja, pengetahuan produk, dan kesejahteraan karyawan di Bank BJB Bandung.

Adapun kriteria informan dalam penelitian ini meliputi karyawan Bank BJB Bandung yang telah bekerja minimal dua tahun sehingga telah memiliki pengalaman dalam memahami budaya organisasi serta sistem operasional perusahaan. Selain itu, informan merupakan karyawan yang memahami proses operasional maupun pelayanan perbankan, terlibat secara langsung dalam aktivitas pelayanan kepada nasabah maupun kegiatan operasional internal perusahaan, serta bersedia menjadi informan penelitian dengan memberikan informasi secara terbuka sesuai kebutuhan penelitian.

Berdasarkan kriteria tersebut, informan penelitian terdiri atas supervisor atau kepala unit, customer service, teller, staf operasional, dan staf pemasaran. Pemilihan beberapa jabatan tersebut bertujuan memperoleh sudut pandang yang beragam mengenai penerapan kompetensi teknis, etika kerja, product knowledge, serta pengaruhnya terhadap kesejahteraan karyawan.

| NO | INFORMAN               |
|----|------------------------|
| 1  | Supervisor/Kepala Unit |
| 2  | Customer Service       |
| 3  | Teller                 |
| 4  | Staf Operasional       |
| 5  | Staf Pemasaran         |

Jumlah informan yang digunakan dalam penelitian kualitatif tidak diketahui sejak awal penelitian. Selama informasi yang diperoleh terus berkembang, penambahan informan dilakukan. Sebaliknya, ketika data mencapai titik saturation atau kejenuhan, proses pengumpulan data dihentikan. Ketika informasi dari informan berikutnya tidak lagi menghasilkan informasi baru, ini disebut sebagai titik kejenuhan. penambahan informan tidak lagi memberikan kontribusi yang signifikan terhadap temuan penelitian karena data saturation menunjukkan bahwa data yang dikumpulkan telah cukup untuk menjelaskan fenomena penelitian secara menyeluruh [20].

Penelitian tentang adaptasi kompetensi terhadap perubahan teknologi juga menggunakan pemilihan informan purposive karena dinilai mampu menggali pengalaman karyawan secara lebih mendalam daripada menggunakan teknik sampling probabilitas. Demikian pula, tentang pengembangan sumber daya manusia di sektor perbankan menggunakan teknik sampling purposive dengan mempertimbangkan pengalaman khusus dari karyawan dan tidak hanya informasi tentang fakta [8].

### 3.5 JENIS DAN SUMBER DATA

Data primer dan sekunder digunakan dalam penelitian ini untuk mendapatkan gambaran menyeluruh tentang kemampuan teknis, etika kerja, pengetahuan produk, dan kesejahteraan karyawan Bank BJB Bandung.

Data sekunder sebagai data yang diperoleh melalui berbagai dokumen, laporan, arsip, dan literatur yang mendukung penelitian. Data primer berasal dari sumber data yang diambil secara langsung oleh peneliti dari sumber pertama tanpa menggunakan perantara [19].

#### 3.5.1 DATA PRIMER

Data primer merupakan sumber utama penelitian karena diperoleh secara langsung dari informan melalui observasi lapangan, wawancara mendalam (in-depth interview), dan interaksi langsung selama proses penelitian. Data primer dipilih karena dapat memberikan gambaran langsung tentang pengalaman, persepsi, dan perspektif informan tentang fenomena yang diteliti.

Informasi yang dikumpulkan meliputi bagaimana kemampuan teknis digunakan dalam pekerjaan sehari-hari, bagaimana budaya kerja menggambarkan etika kerja, seberapa tahu karyawan tentang produk saat melayani pelanggan, dan bagaimana kondisi kesejahteraan karyawan dilihat dari segi ekonomi, psikologis, sosial, dan lingkungan kerja.

Data primer dalam penelitian kualitatif memiliki kualitas yang mendalam karena diperoleh melalui interaksi langsung antara peneliti dan partisipan. Akibatnya, ini memungkinkan peneliti untuk memahami makna yang diberikan informan terhadap pengalaman mereka [20].

Penelitian tentang kompetensi teknologi dan kesejahteraan psikologis karyawan juga menggunakan wawancara mendalam sebagai sumber utama. Ini karena wawancara ini dapat memberikan gambaran lebih komprehensif tentang pengalaman kerja karyawan.

### **3.5.2 DATA SEKUNDER**

Data sekunder berasal dari berbagai sumber yang berkaitan dengan fokus penelitian, seperti buku ilmiah, jurnal nasional dan internasional, dokumen resmi perusahaan, dan hasil penelitian terdahulu. Data sekunder digunakan untuk melengkapi dan mendukung hasil penelitian.

Struktur organisasi Bank BJB, laporan tahunan, kebijakan pengembangan sumber daya manusia, standar operasional prosedur (SOP), dokumen pelatihan karyawan, artikel ilmiah, buku metodologi penelitian, dan penelitian terdahulu tentang kompetensi teknis, etika kerja, pengetahuan produk, dan kesejahteraan karyawan adalah data sekunder dari penelitian ini.

Penggunaan data sekunder bertujuan untuk meningkatkan hasil wawancara dan observasi melalui proses triangulasi data, sehingga meningkatkan kredibilitas hasil penelitian. Karena setiap sumber data saling melengkapi, kombinasi antara data primer dan data sekunder dapat menghasilkan analisis yang lebih mendalam [19].

## **3.6 TEKNIK PENGUMPULAN DATA**

Untuk mendapatkan informasi tentang subjek penelitian mereka, peneliti menggunakan teknik pengumpulan data. Dalam penelitian kualitatif, data dikumpulkan secara alamiah, atau dalam lingkungan alami. Ini memungkinkan peneliti untuk memahami fenomena berdasarkan situasi nyata di lapangan. Penelitian kualitatif merupakan berbagai teknik yang saling melengkapi digunakan untuk mengumpulkan data, yang menghasilkan data yang valid, mendalam, dan komprehensif [20].

Wawancara, observasi, dan dokumentasi adalah metode pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini.

### **3.6.1 WAWANCARA**

Metode utama penelitian ini adalah wawancara, yang memungkinkan peneliti untuk mendapatkan informasi secara langsung dari informan tentang pengalaman, persepsi, dan perspektif mereka tentang kompetensi teknis, etika kerja, pengetahuan tentang produk, dan kesejahteraan karyawan.

Pedoman wawancara semi-terstruktur digunakan saat melakukan wawancara, sehingga peneliti memiliki daftar pertanyaan dasar dan informan dapat menjelaskan lebih lanjut tentang pengalaman mereka. Metode ini dipilih karena memungkinkan informasi baru muncul di luar pertanyaan yang telah disiapkan.

Metode wawancara semi-terstruktur adalah yang paling umum digunakan dalam penelitian kualitatif karena dapat menghasilkan data yang fleksibel, mendalam, dan sesuai dengan perubahan situasi di lapangan [19].

Selain itu, penelitian tentang pengetahuan produk pada industri jasa menggunakan wawancara mendalam untuk mengetahui bagaimana karyawan melihat produk perusahaan dan bagaimana hal ini berdampak pada kualitas pelayanan [5].

### **3.6.2 OBSERVASI**

Observasi dilakukan dengan mengamati secara langsung aktivitas kerja karyawan di lingkungan Bank BJB Bandung. Melalui observasi, peneliti memperoleh data faktual mengenai perilaku kerja, interaksi antarpegawai, proses pelayanan kepada nasabah, penerapan etika kerja, penggunaan kompetensi teknis, serta implementasi product knowledge dalam aktivitas operasional sehari-hari.

Observasi yang dilakukan merupakan observasi nonpartisipan, yaitu peneliti tidak terlibat secara langsung dalam aktivitas kerja karyawan, melainkan hanya melakukan pengamatan terhadap berbagai aktivitas yang berkaitan dengan fokus penelitian. Observasi memungkinkan peneliti memperoleh data perilaku aktual yang terkadang tidak sepenuhnya dapat diungkapkan melalui wawancara sehingga mampu memperkaya hasil penelitian [20].

### **3.6.3 DOKUMENTASI**



Gambar 3.1 Bank BJB Bandung

Untuk mendukung hasil wawancara dan observasi, dokumentasi digunakan sebagai data pendukung. Ini dilakukan dengan menghimpun berbagai dokumen yang berkaitan dengan penelitian.

Profil perusahaan, struktur organisasi, kebijakan pengembangan sumber daya manusia, standar operasional prosedur (SOP), dokumen pelatihan karyawan, laporan tahunan perusahaan, catatan lapangan, foto kegiatan penelitian, dan dokumen lain yang relevan dengan fokus penelitian.

Melalui proses triangulasi data, bukti dapat digunakan sebagai bukti pendukung dalam penelitian kualitatif karena mampu meningkatkan kredibilitas hasil penelitian [19].

Dokumentasi organisasi juga digunakan sebagai sumber data pendukung dalam penelitian tentang kesejahteraan karyawan untuk mengonfirmasi hasil wawancara, sehingga interpretasi data menjadi lebih akurat dan dapat dipertanggungjawabkan secara ilmiah [7].

### **3.7 INSTRUMEN PENELITIAN**

Alat utama penelitian kualitatif adalah peneliti sendiri. Dimulai dengan penetapan fokus penelitian, penentuan informan penelitian, pengumpulan data melalui wawancara, observasi, dan dokumentasi, analisis data, dan pengambilan kesimpulan berdasarkan temuan. Memiliki peneliti sebagai alat utama memungkinkan proses pengumpulan data berlangsung secara fleksibel karena peneliti dapat mengubah pertanyaan, mendapatkan lebih banyak informasi, dan memahami makna dari setiap fenomena yang mereka amati. menyatakan bahwa dalam penelitian kualitatif, peneliti adalah

alat yang paling penting karena hanya manusia yang dapat memahami arti, menafsirkan situasi sosial, dan menangkap berbagai fenomena yang tidak dapat diukur dengan instrumen baku [21].

Gagasan bahwa interpretasi data didasarkan pada konteks sosial subjek, yang menjadikan peneliti sebagai bagian penting dari proses penelitian. Oleh karena itu, agar data yang mereka peroleh dapat memberikan gambaran yang akurat tentang keadaan sebenarnya, peneliti harus memiliki kemampuan komunikasi yang baik, kemampuan wawancara, kemampuan observasi yang baik, dan sikap tanpa bias [20].

Untuk meningkatkan kesejahteraan karyawan Bank BJB Bandung melalui analisis kompetensi teknis, pengetahuan produk, dan etika kerja, peneliti menggunakan beberapa instrumen pendukung. Ini membuat proses pengumpulan data lebih sistematis, lengkap, dan dapat dipertanggungjawabkan secara ilmiah.

Untuk melakukan wawancara mendalam (in-depth) dengan informan penelitian, pedoman wawancara disusun berdasarkan fokus penelitian: kompetensi teknis, etika kerja, pengetahuan tentang produk, dan kesejahteraan karyawan. Dengan menggunakan wawancara semi-terstruktur, peneliti dapat memperoleh data yang lebih kaya dan mendalam tentang pengalaman, persepsi, dan perspektif informan tentang fenomena yang diteliti.

Selain wawancara, peneliti juga menggunakan pedoman observasi sebagai alat untuk melihat secara langsung bagaimana karyawan bekerja, bagaimana mereka berinteraksi satu sama lain, bagaimana mereka menerapkan etika kerja, bagaimana mereka menggunakan kemampuan teknis dalam pekerjaan mereka, dan bagaimana mereka memberikan layanan kepada pelanggan. Observasi dilakukan secara sistematis agar data yang diperoleh dapat melengkapi hasil wawancara dan menghasilkan informasi yang lebih mendalam.

Selanjutnya Catatan lapangan digunakan untuk menyimpan berbagai informasi yang tidak dapat direkam dengan alat perekam. Ini termasuk ekspresi informan, kondisi lingkungan kerja, interaksi sosial, dan berbagai peristiwa penting yang muncul selama proses penelitian. Menyatakan bahwa catatan lapangan merupakan komponen penting dari penelitian kualitatif karena membantu peneliti memahami konteks sosial dengan lebih baik [21].

Setelah mendapatkan persetujuan informan, peneliti juga menggunakan alat perekam suara untuk merekam wawancara. Tujuan dari penggunaan alat ini adalah untuk memastikan bahwa seluruh informasi yang disampaikan informan didokumentasikan secara menyeluruh, dan untuk mencegah kehilangan data selama proses transkripsi.

Alat pendukung lainnya adalah dokumentasi penelitian. Dokumentasi digunakan untuk mendapatkan data sekunder seperti struktur organisasi, profil perusahaan, standar operasional prosedur (SOP), dokumen pelatihan, foto kegiatan penelitian, arsip perusahaan, dan dokumen lain yang berkaitan dengan fokus penelitian. Dokumen ini berfungsi sebagai data pendukung yang dapat mendukung hasil wawancara dan observasi dan meningkatkan kredibilitas penelitian.

Semua instrumen tersebut digunakan secara bersamaan agar data yang diperoleh memiliki kedalaman informasi, menggambarkan kondisi lapangan yang sebenarnya, dan dapat menjawab masalah penelitian secara menyeluruh.

### **3.8 TEKNIK ANALISIS DATA**

Mengorganisasi, mengelompokkan, menginterpretasikan, dan menemukan makna dari semua data yang dikumpulkan selama penelitian dikenal sebagai analisis data. Penelitian ini menggunakan model analisis interaktif yang dikembangkan sebagai teknik analisis data. dipilih karena model ini dapat menggambarkan proses analisis data yang berlangsung sepanjang penelitian yang menyatakan bahwa dalam penelitian kualitatif, analisis data dapat dilakukan sepanjang proses penelitian, bukan

hanya setelah semua data dikumpulkan. Hal ini, di lakukan peneliti agar dapat terus memverifikasi data yang mereka peroleh [22].

### **3.8.1 REDUKSI DATA (DATA REDUCTION)**

Memilih, memusatkan perhatian, menyederhanakan, mengabstraksikan, dan mengubah data mentah yang diperoleh melalui observasi, dokumentasi, dan wawancara menjadi informasi yang relevan dengan tujuan penelitian dikenal sebagai reduksi data. Pada tahap ini, peneliti membaca seluruh transkrip wawancara secara berulang-ulang untuk menemukan informasi penting. Mereka kemudian melakukan proses pengkodean (coding), mengelompokkan data menurut tema penelitian, dan menghilangkan informasi yang tidak relevan dengan subjek penelitian.

Data yang dikumpulkan tentang kompetensi teknis, etika kerja, pengetahuan tentang produk, dan kesejahteraan karyawan Bank BJB Bandung direduksi. Hasil reduksi data kemudian dikelompokkan ke dalam kategori-kategori tertentu untuk memudahkan peneliti menemukan pola hubungan antarvariabel yang sedang dikaji.

Gambaran reduksi data sebagai proses berpikir yang membutuhkan kecerdasan, keluasan wawasan, dan pemahaman yang mendalam dari peneliti untuk memastikan bahwa data yang dipilih benar-benar relevan dengan tujuan penelitian [19].

### **3.8.2 PENYAJIAN DATA (DATA DISPLAY)**

Setelah proses reduksi selesai, tahap berikutnya adalah penyajian data. Ini dilakukan agar data yang telah dikelompokkan dapat disusun secara sistematis dan mudah dipahami. Tujuan penyajian data adalah untuk memberikan gambaran yang jelas tentang temuan penelitian sehingga peneliti dapat melihat pola hubungan, persamaan, dan perbedaan yang ditemukan.

Data penelitian disajikan dalam bentuk uraian naratif yang didukung oleh kutipan dari hasil wawancara, matriks analisis, tabel kategorisasi, dan bagan yang menunjukkan hubungan antar tema penelitian. Memanfaatkan data ini, peneliti dapat menjelaskan lebih lanjut tentang bagaimana kompetensi teknis, etika kerja, dan pengetahuan tentang produk memengaruhi tingkat kesejahteraan karyawan Bank BJB Bandung.

mengatakan bahwa peneliti akan lebih mudah memahami fenomena secara keseluruhan jika data disajikan dengan baik. Akibatnya, proses penarikan kesimpulan akan menjadi lebih akurat.

### **3.8.3 PENARIKAN KESIMPULAN ( CONCLUSION DRAWING AND VERIFICATION )**

Penarikan kesimpulan dan verifikasi adalah langkah terakhir dalam analisis data. Karena interpretasi pola-pola hubungan, tema-tema utama. Makna yang muncul dari hasil penelitian, peneliti terus memverifikasi data dengan membandingkan observasi, hasil wawancara, dan dokumentasi selama proses penelitian agar kesimpulan yang mereka buat benar-benar sesuai dengan keadaan di lapangan [21].

Hasil penelitian didukung oleh bukti empiris yang diperoleh selama penelitian, bukan hanya persepsi peneliti. Kesimpulan yang dibuat didasarkan pada bukti empiris yang diperoleh selama penelitian; verifikasi dilakukan secara teratur melalui pengecekan ulang data dan diskusi dengan informan apabila ada informasi yang belum jelas.

Menurut penelitian yang dilakukan, proses verifikasi yang berkelanjutan meningkatkan kredibilitas hasil penelitian kualitatif karena setiap kesimpulan penelitian harus diuji kembali dengan data lapangan [21].

### **3.9 UJI KEABSAHAN DATA**

Salah satu komponen penting dari penelitian kualitatif adalah keabsahan data untuk memastikan bahwa temuan penelitian benar-benar menggambarkan keadaan di lapangan. Penelitian ini menguji keabsahan data. Ini dilakukan dengan menggunakan metode triangulasi [21], triangulasi adalah metode untuk memeriksa keabsahan data dengan menggunakan sesuatu yang berbeda dari data yang telah diperoleh untuk membandingkannya dengan data tersebut. Gagasan bahwa triangulasi digunakan untuk meningkatkan kredibilitas hasil penelitian dengan memeriksa data dari berbagai sumber, teknik, dan waktu yang berbeda [19].

Selain itu, penggunaan triangulasi dalam penelitian ini sejalan dengan penelitian kualitatif terbaru. Triangulasi dapat meningkatkan kepercayaan (trustworthiness) penelitian karena memungkinkan peneliti menggunakan berbagai metode untuk mengkonfirmasi informasi yang mereka peroleh. Dengan cara yang sama, penelitian kualitatif akan menjadi lebih valid jika peneliti menggabungkan berbagai sumber data, metode pengumpulan data, dan waktu pengumpulan data.

#### **3.9.1 TRIANGULASI SUMBER**

Untuk melakukan triangulasi sumber, data dari berbagai informan tentang subjek penelitian dibandingkan satu sama lain. Untuk tujuan penelitian ini, data yang dikumpulkan dari pimpinan, manajer, dan karyawan Bank BJB Bandung digunakan. Dengan membandingkan data dari masing-masing informan, kompetensi teknis, etika kerja, pengetahuan produk, dan kesejahteraan karyawan diukur. Perbedaan yang ditemukan dalam data dianggap sebagai kesalahan tidak langsung. Sebaliknya, data tersebut dianalisis lebih lanjut untuk mendapatkan pemahaman yang lebih baik tentang fenomena yang diamati.

#### **3.9.2 TRIANGULASI TEKNIK**

Triangulasi teknik dilakukan dengan membandingkan hasil wawancara, observasi, dan dokumentasi terhadap informasi yang sama. Sebagai contoh, jika informan mengatakan bahwa organisasi secara teratur menyelenggarakan pelatihan kompetensi teknis, peneliti akan melakukan observasi dan memeriksa dokumen pendukung, seperti jadwal pelatihan, sertifikat, dan arsip kegiatan. Oleh karena itu, setiap data dapat diverifikasi melalui berbagai metode pengumpulan data, meningkatkan kepercayaan pada hasil penelitian.

#### **3.9.2 TRIANGULASI WAKTU**

Triangulasi waktu melibatkan pengumpulan data pada waktu yang berbeda untuk mengetahui seberapa konsisten informasi yang diberikan oleh informan. Observasi dan wawancara dilakukan berulang kali jika diperlukan. Hal ini dilakukan karena keadaan mental informan, keadaan di tempat kerja, dan lingkungan tempat kerja dapat memengaruhi jawaban yang diberikan. Peneliti dapat memastikan bahwa data yang mereka peroleh benar-benar konsisten dan menggambarkan keadaan sebenarnya dengan mengumpulkan data pada waktu yang berbeda.

Penelitian ini diharapkan menghasilkan data yang memiliki kredibilitas, dependabilitas, konfirmabilitas, dan transferabilitas yang tinggi. Hasil penelitian ini diharapkan dapat dipertanggungjawabkan secara ilmiah dan memberikan kontribusi untuk pengembangan ilmu manajemen mengenai kompetensi teknis, etika kerja, dan pengetahuan produk dalam meningkatkan kesejahteraan karyawan. Metode triangulasi waktu, sumber, dan teknik digunakan.

## **IV. HASIL DAN PEMBAHASAN**

### **A. Peran Kompetensi Teknis dalam Mereduksi Job Demands Digitalisasi**

Berdasarkan analisis isinya dalam Laporan Tahunan dan Laporan Keberlanjutan Bank BJB yang terbaru, manajemen terus memperkuat kemampuan teknis SDM dengan memberikan pelatihan digitalisasi yang terintegrasi. Dokumentasi dalam internal menunjukkan bahwa fokus utama dalam pengembangan adalah pada penguasaan ekosistem aplikasi bjb Digi.

|                   |                                                     |
|-------------------|-----------------------------------------------------|
| Indikator Dokumen | Program Pelatihan Digitalisasi (Ekosistem BJB Digi) |
| Sumber Data       | Laporan Tahunan & Laporan Berkelanjutan Bank BJB    |
| Fungsi JD-R       | Sumber Daya Pribadi (Personal Resources)            |

Dalam pandangan model JD-R, peningkatan cepat dalam penggunaan transaksi digital oleh bank-bank nasional merupakan jenis tuntutan kerja baru yang bisa menyebabkan tekanan kerja, yaitu technostress. Namun, hasil dari analisis dokumen referensi menunjukkan bahwa ketika karyawan memiliki kompetensi teknis yang cukup baik (seperti kemampuan dalam melakukan pekerjaan dan menguasai teknologi), aspek tersebut berubah menjadi sumber daya pribadi yang kuat dan tangguh. Kemampuan teknis ini membuat pegawai bisa menyelesaikan tugas lebih cepat, mengurangi kesalahan yang terjadi, serta meningkatkan rasa nyaman secara mental. Dengan demikian, memiliki kemampuan teknis yang baik benar-benar membantu meningkatkan kesejahteraan mental pegawai.

## **B. Penerapan Etika Kerja sebagai Instrumen Kesejahteraan Mental**

Hasil pencarian dokumen eksternal dan aturan resmi Otoritas Jasa Keuangan (OJK) menunjukkan bahwa sektor perbankan harus mematuhi dengan tegas perlindungan terhadap uang dan data masyarakat. Di Bank BJB Bandung, penerapan ini dilakukan dengan menerapkan Kode Etik Perusahaan (Code of Conduct) yang mencakup indikator seperti disiplin, tanggung jawab, integritas, dan profesionalisme.

Penegakan nilai-nilai etis secara terus-menerus berhasil meminimalkan risiko konflik di dalam perusahaan serta memperkuat rasa percaya antar rekan kerja dan pimpinan [3]. Berdasarkan teori JD-R Model, lingkungan kerja yang memiliki nilai-nilai etika yang tinggi berfungsi sebagai sumber daya kerja yang efektif dalam bentuk dukungan sosial [10]. Karyawan yang bekerja di lingkungan organisasi yang jujur, adil, dan memberi dukungan akan merasa lebih puas dengan pekerjaannya [4]. Mereka merasa tenang secara emosional dan tidak terbebani oleh pekerjaan yang melelahkan secara emosional, yang merupakan indikator penting dalam memenuhi kesejahteraan non-finansial karyawan [7].

## **C. Dampak Pengetahuan Produk (Product Knowledge) terhadap Kesejahteraan Finansial Karyawan**

Analisis terhadap isi dokumen Standar Operasional Prosedur (SOP) layanan nasabah dan modul internal Bank BJB mengenai pemahaman produk, yang mencakup fitur pendanaan, pembiayaan, serta solusi layanan keuangan lainnya, menunjukkan bahwa hal tersebut memiliki peran penting dalam mendukung kinerja harian para pegawai. Memahami informasi produk secara menyeluruh menjadi hal penting bagi tenaga kerja untuk memberikan pelayanan yang bisa menyelesaikan masalah [5].

Melalui model analisis JD-R, ketidakpastian informasi yang disebabkan oleh kurangnya pengetahuan tentang produk dikategorikan sebagai beban emosional yang tinggi, terutama bagi staf di bagian depan saat menangani keluhan atau pertanyaan penting dari pelanggan. Pemahaman yang dalam tentang produk berfungsi sebagai pelindung emosional yang meningkatkan keyakinan diri pegawai [9]. Memahami produk secara baik membantu SDM mencapai target penjualan yang ditentukan

perusahaan lebih mudah. Berdasarkan dokumen instrumen penghargaan Bank BJB, pencapaian target yang berhasil tergantung langsung pada pemberian insentif dan penghargaan berupa uang (financial rewards). Hal ini menunjukkan dengan jelas bahwa pengetahuan tentang produk berdampak langsung pada peningkatan kesejahteraan ekonomi dan semangat bekerja karyawan [7].

#### **D. Triangulasi Data dan Analisis Visual Aktivitas Karyawan**

Untuk memastikan kelengkapan, kebenaran, dan keterbukaan dalam menganalisis data kepustakaan, peneliti menggunakan metode triangulasi dengan membandingkan data dari dokumen internal manajemen dengan situasi nyata di lapangan melalui pengamatan visual terhadap aktivitas karyawan di Bank BJB Bandung.



Gambar 4.1 Karyawan Bank BJB

Berdasarkan bukti visual pada Gambar di atas, tampak jelas gambaran nyata dari tenaga kerja yang sedang melakukan aktivitas perbankan secara profesional. Pengamatan terhadap cara berpakaian yang rapi (seragam resmi), sikap tubuh yang siap melayani, serta sikap ramah saat berinteraksi menunjukkan bahwa seseorang telah benar-benar menerima dan menerapkan Kode Etik Perusahaan (Code of Conduct) yang meminta tingkat disiplin dan integritas yang tinggi [3]. Selain itu, kesiapan mereka dalam bekerja di meja dengan perangkat teknologi yang cukup menunjukkan kemampuan teknis yang baik dalam mengoperasikan sistem perbankan secara efisien [1]. Dari sudut pandang psikologis kualitatif, ekspresi wajah dan rasa nyaman yang terlihat dalam dokumen tersebut menunjukkan adanya lingkungan kerja yang mendukung dan tidak terlalu menekan secara emosional, sehingga mengurangi risiko burnout [10]. Ketika kemampuan teknis, ketaatan etika, dan kenyamanan lingkungan kerja berjalan dengan baik bersama, maka tuntutan pekerjaan perbankan yang selalu berubah bisa diatasi dengan lebih baik. Kondisi yang seimbang ini menghasilkan rasa puas dalam bekerja, mencapai keseimbangan antara kehidupan dan pekerjaan, serta memberikan rasa aman, sehingga kesejahteraan karyawan dapat tercapai secara menyeluruh di Bank BJB Bandung [4].

#### **V. SIMPULAN**

Berdasarkan penelitian sebelumnya, terlihat bahwa sebagian besar penelitian di bidang perbankan menunjukkan bahwa kemampuan, ketepatan waktu dalam bekerja, nilai-nilai organisasi, kesempatan untuk berkembang, serta berbagi pengetahuan memberikan dampak positif terhadap hasil

kerja karyawan. Penelitian ini menunjukkan bahwa meningkatkan kemampuan dan kualitas tenaga kerja sangat penting untuk meningkatkan efektivitas kerja dan mencapai tujuan organisasi.

Namun demikian, penelitian-penelitian tersebut masih terutama menggunakan pendekatan kuantitatif dengan variabel dependen yang berupa kinerja karyawan. Penelitian yang secara mendalam melihat bagaimana kemampuan teknis, sikap kerja yang etis, dan pengetahuan tentang produk dilihat oleh karyawan sebagai faktor yang memperkuat kesejahteraan kerja, terutama di Bank BJB Bandung, masih belum cukup banyak.

Oleh karena itu, penelitian ini unik karena menggunakan pendekatan kualitatif untuk melihat bagaimana kompetensi teknis, sikap kerja yang baik, dan pengetahuan tentang produk berkontribusi pada tingkat kesejahteraan karyawan di Bank BJB Bandung. Diharapkan bahwa pendekatan ini akan memberikan pemahaman yang lebih baik tentang pengalaman dan persepsi karyawan dibandingkan dengan penelitian sebelumnya yang lebih fokus pada menguji hubungan antar variabel.

## UCAPAN TERIMA KASIH

Kami ingin menyampaikan rasa terima kasih yang tulus atas segala ilmu, bimbingan, dan perhatian yang Ibu Dewi Andriani berikan selama ini. Dengan kesabaran dan dedikasi Ibu saya merasa sangat terbantu dalam memahami materi serta mengembangkan kemampuan saya di bidang ini. Sekali lagi, saya sangat menghargai waktu dan usaha yang Ibu curahkan untuk mendukung saya dan rekan-rekan mahasiswa lainnya. Semoga Ibu senantiasa dikaruniai kesehatan, kesuksesan, dan keberkahan dalam menjalankan tugas mulia ini.

## REFERENSI

- [1] A. I. Mutiasari, "PERKEMBANGAN INDUSTRI PERBANKAN DI ERA DIGITAL Annisa Indah Mutiasari 1 Fakultas Sosial, Humaniora dan Seni, Universitas Sahid Surakarta," *J. Ekon. dan Kewirausahaan*, vol. 9, no. 2, hal. 32–41, 2020.
- [2] H. Sa'diyah, S. Sumartik, D. Andriani, dan M. Talenta, "Pengaruh Manajemen Talenta, Kompetensi, dan Disiplin Kerja terhadap Kinerja Pegawai," *Jambura J. Educ. Manag.*, no. 6, 2025, [Daring]. Tersedia pada: <https://ejournal-fip-ung.ac.id/ojs/index.php/jjem/index>
- [3] F. Febrianto, "Analisis Pentingnya Etos Kerja , Etika Profesi , dan Implikasinya," 2026.
- [4] Putri Lara Sati dan Umi Anugerah Izzati, "Kesejahteraan Psikologis Karyawan di Tempat Kerja: Systematic Literature Review," *MANABIS J. Manaj. dan Bisnis*, vol. 4, no. 2, hal. 70–81, 2025, doi: 10.54259/manabis.v4i2.4290.
- [5] A. Wicaksono dan A. Suratman, "Sustainable service through product knowledge delivery in Mediterranean Restaurants, Yogyakarta, Indonesia," *J. Manag. Digit. Bus.*, vol. 5, no. 3, hal. 929–948, Des 2025, doi: 10.53088/jmdb.v5i3.2396.
- [6] I. I. J. Rifka Alkhilyatul Ma'rifat, I Made Suraharta, "PENTINGNYA PRODUCT KNOWLEDGE BAGI KARYAWAN RESTORAN DALAM MENINGKATKAN KUALITAS PELAYANAN DAN KEPUASAN PELANGGAN: STUDI KASUS DI

- MEDITERRANEA RESTAURANT YOGYAKARTA,” vol. 2, hal. 306–312, 2024.
- [7] A. Fauzi dan M. Manao, “Peningkatan Pemberdayaan Sumber Daya Manusia Dan Tanggung Jawab Sosial Terhadap Kesejahteraan Karyawan,” *J. Akunt. Dan Manaj. Bisnis*, vol. 3, no. 2, hal. 67–80, 2023, [Daring]. Tersedia pada: <https://journal.admi.or.id/index.php/JAMAN/article/view/740>
- [8] I. Y. Astuti dan M. Munir, “Astuti and Munir/ JOURNAL OF MANAGEMENT Small and Medium Enterprises (SME’s), Vol 15, No. 2, July 2022, p249-269,” vol. 15, no. 2, hal. 249–269, 2022.
- [9] D. Xanthopoulou, A. B. Bakker, E. Demerouti, dan W. B. Schaufeli, “The role of personal resources in the job demands-resources model,” *Int. J. Stress Manag.*, vol. 14, no. 2, hal. 121–141, 2007, doi: 10.1037/1072-5245.14.2.121.
- [10] A. B. Bakker dan E. Demerouti, “The Job Demands-Resources model: State of the art,” *J. Manag. Psychol.*, vol. 22, no. 3, hal. 309–328, 2007, doi: 10.1108/02683940710733115.
- [11] S. Putri, “Pengaruh persepsi nilai dan kepercayaan terhadap keputusan pembelian yang di mediasi oleh minat beli,” *Technomedia J.*, 2023.
- [12] M. A. Al-djufrie, “PENGARUH PRODUCT KNOWLEDGE, HARGA PRODUK, DAN PRODUCT PACKAGUNG DESIGN TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN PRODUK PARFUM ARTFRESH,” vol. 6, 2021.
- [13] I. D. Cahyaningtyas dan A. D. Santosa, “The Impact of Competency, Workload, and Work Environment to Work Stress and The Employee Performance of Bank BJB S. Parman,” *INOBIS J. Inov. Bisnis dan Manaj. Indones.*, vol. 4, no. 3, hal. 389–396, 2021, doi: 10.31842/jurnalinobis.v4i3.191.
- [14] N. Siti Cholishshofi, E. Bahiroh, dan U. Sultan Ageng Tirtayasa, “Pengaruh Kompetensi SDM, Pengembangan Karir dan Komitmen Organisasi terhadap Kinerja Karyawan pada Bank BJB Cabang Rongkasbitung,” 2022.
- [15] E. K. S. Putri dan N. Achmad, “Empowering Excellence: The Impact of Corporate Governance and Employee Competence on Performance,” *J. Orientasi Bisnis dan Entrep.*, vol. 5, no. 2, hal. 108–121, Des 2024, doi: 10.33476/jobs.v5i2.4701.
- [16] N. Nurani, “The Influence of Competency and Career Development on Employee Performance: A Study at Bank BJB Sukajadi Branch Office,” vol. 6, Agu 2025, doi: 10.38035/dijemss.v6i6.
- [17] N. Kalumidya Erponis, E. Hardiantini, dan Y. Septiani, “International Journal of Multidisciplinary Research and Literature THE INFLUENCE OF WORK ENVIRONMENT AND WORK DISCIPLINE ON EMPLOYEE PERFORMANCE AT BANK BJB, DAAN MOGOT BRANCH, WEST JAKARTA,” *Int. J. Multidiscip. Res. Lit. IJOMRAL*, vol. 4, no. 5, hal. 836–849, 2025, doi: 10.53067/ijomral.v4i5.
- [18] H. Zul, K. Dwiputrana, dan N. Hayati, “The Effect of Corporate Culture and Innovation on Employee Performance, with Knowledge Sharing as an Intervening Variable, at Bank BJB,” 2026.
- [19] Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. 2013.
- [20] N. P. C. W. Creswell John, *Qualitative Inquiry & Research Design*. 2018.
- [21] B. Saunders *et al.*, “Saturation in qualitative research: exploring its conceptualization and operationalization,” *Qual. Quant.*, vol. 52, no. 4, hal. 1893–1907, 2018, doi: 10.1007/s11135-017-0574-8.
- [22] J. S. Matthew B. Miles, A. Michael Huberman, “Qualitative Data Analysis A Methods,” *Exp. Citizsh. Concepts Model. Serv. Polit. Sci.*, hal. 109–118, 2023.