ABSTRAK

Pertumbuhan bisnis *Corporate Banking* PT Bank Central Asia Tbk (BCA) yang menghadapi tantangan perlambatan pada tahun 2025 menuntut kesiapan sumber daya manusia, khususnya *Relationship Manager* (RM), sebagai garda terdepan dalam pengembangan bisnis dan pengelolaan risiko. Perbedaan latar belakang rekrutmen RM baru, baik dari jalur mutasi internal maupun rekrutmen eksternal, menimbulkan kesenjangan kompetensi yang berpotensi memengaruhi efektivitas kinerja. Penelitian ini bertujuan untuk mengidentifikasi kesenjangan kompetensi prioritas pada RM baru, merumuskan model kompetensi yang dapat dijadikan acuan, serta menyusun strategi pengembangan kompetensi Relationship Manager baru di Divisi *Corporate Banking* PT Bank Central Asia Tbk periode 2026–2028.

Penelitian ini merupakan penelitian terapan (*applied research*) dengan pendekatan deskriptif kuantitatif dalam bentuk studi kasus pada Divisi *Corporate Banking* PT Bank Central Asia Tbk. Data primer diperoleh melalui penyebaran kuesioner kepada 51 Relationship Manager dan 13 Unit Head serta wawancara mendalam dengan beberapa Unit Head. Analisis dilakukan dengan membandingkan tingkat kompetensi aktual RM baru terhadap kompetensi ideal yang diharapkan organisasi pada lima dimensi kompetensi, yaitu kompetensi teknis, interpersonal, komersial dan strategis, budaya organisasi dan alur kerja, serta legal dan administrasi. Hasil analisis kuantitatif kemudian dipadukan dengan temuan kualitatif untuk merumuskan strategi pengembangan kompetensi yang sesuai dengan kebutuhan bisnis Corporate Banking BCA.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa seluruh dimensi kompetensi RM baru masih berada di bawah tingkat kompetensi ideal yang diharapkan organisasi. Kesenjangan terbesar ditemukan pada kompetensi teknis dan interpersonal, khususnya pada kelompok RM hasil mutasi internal, sedangkan RM hasil rekrutmen eksternal menunjukkan kebutuhan penguatan pada aspek budaya organisasi dan alur kerja. Berdasarkan hasil identifikasi kompetensi prioritas dan profil kompetensi RM terbaik, penelitian ini menghasilkan strategi pengembangan kompetensi yang mengintegrasikan program *onboarding* terstruktur dan pengembangan berkelanjutan berbasis metode pembelajaran 70:20:10 melalui kombinasi *experiential learning, social learning,* dan *formal learning*. Strategi tersebut diharapkan dapat mempercepat proses adaptasi, meningkatkan kesiapan kerja RM baru, memperkuat mitigasi risiko, serta mendukung pencapaian target pertumbuhan bisnis *Corporate Banking* PT Bank Central Asia Tbk.

Kata Kunci: pengembangan kompetensi, relationship manager, corporate banking, onboarding, 70:20:10, sumber daya manusia.