

EFEKTIVITAS SDM UNTUK MENINGKATKAN KINERJA PADA PEGAWAI BPR WIBAWA MUKTI JABAR

¹Widia Lestari ² Wike Pertiwi ³July Yulawati

¹Mn18.widialestari@mhs.ubpkarawang.ac.id, ²wike.pertiwi@ubpkarawang.ac.id,

³july.yulawati@ubpkarawang.ac.id.

Program Manajemen FEB Universitas Buana Perjuangan Karawang

Korespondensi: wike.pertiwi@ubpkarawang.ac.id

ABSTRAK

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui efektivitas SDM untuk meningkatkan kinerja pegawai BPR Wibawa Mukti Jabar. Jenis penelitian menggunakan deskriptif kualitatif. Hasil penelitian menunjukkan bahwa memberikan informasi kepada nasabah/calon nasabah mengenai produk BPR Wibawa Mukti Jabar. Dilihat dari Pegawai menyampaikan mengenai informasi saldo nasabah, transfer maupun pinjaman kepada nasabah, cara dan langkah yang akan dilakukan nasabah yang ingin mengetahui informasi saldo, melakukan pinjaman ataupun transfer melalui EDC.

ABSTRACT

The purpose of this study was to determine the effectiveness of human resources in improving the performance of BPR Wibawa Mukti Jabar employees. This type of research uses descriptive qualitative. The research results show that providing information to customers/prospective customers regarding BPR Wibawa Mukti Jabar products. It can be seen from the officers who convey information on customer balances, transfers and loans to customers, the ways and steps that will be taken by customers who want to know balance information, make loans or transfers through

PENDAHULUAN

Menurut Ravianto (2014:11), Efektivitas adalah seberapa baik pekerjaan yang dilakukan, sejauh mana orang menghasilkan keluaran sesuai dengan yang diharapkan. Artinya, apabila suatu pekerjaan dapat diselesaikan sesuai dengan perencanaan, baik dalam waktu, biaya, maupun mutunya, maka dapat dikatakan efektif.

Kinerja adalah hasil atau tingkat keberhasilan seseorang secara keseluruhan selama periode tertentu dalam melaksanakan tugas dibandingkan dengan berbagai kemungkinan, seperti standar hasil kerja, target atau sasaran maupun kriteria yang telah ditentukan terlebih dahulu telah disepakati bersama, Rivai & Basri dalam Masram (2017:138).

Sumber daya manusia merupakan salah satu elemen paling penting agar sebuah bisnis atau perusahaan dapat berjalan dengan baik. Tanpa adanya elemen tersebut atau kualitasnya yang kurang baik, perusahaan akan sulit untuk berjalan dan beroperasi dengan semestinya meski sumber daya yang lain telah terpenuhi. Untuk itu, diperlukan sebuah cara khusus dalam memberdayakan sumber daya manusia yang ada di perusahaan tersebut. Upaya pemberdayaan sumber daya manusia guna meningkatkan kinerja perusahaan secara menyeluruh tersebut dikenal dengan istilah manajemen SDM. Jika diaplikasikan dengan akurat dan bijaksana, manajemen SDM mampu memaksimalkan kinerja sebuah perusahaan sehingga perkembangannya dapat berjalan lebih pesat lagi. Setiap sumber daya manusia harus memberikan kontribusi terbaiknya dan mengetahui tanggungjawab yang diberikan dalam pelaksanaan kerja dan tingkat kinerja yang ingin dicapai dengan mengukur keadaan dan kemampuan yang ada dalam dirinya. Pihak manajemen perusahaan harus banyak memberikan perhatian dan usahanya untuk meningkatkan kinerja dan kesejahteraan karyawan. Pengelolaan SDM yang baik akan memberikan kemajuan yang signifikan bagi perusahaan. Dalam upaya untuk mempertahankan kinerja yang baik, manajemen dapat melakukan perbaikan ke dalam, yang salah satunya melalui pengembangan SDM. Perbaikan kondisi internal ini sekaligus bertujuan untuk memperkuat diri dan meningkatkan daya

tahan untuk menghadapi persaingan lokal dan global yang pasti akan terjadi. Ini artinya perusahaan harus memperbaiki kinerja perusahaan melalui perbaikan kinerja dari pihak SDM sendiri.

Organisasi menjadi salah satu wadah untuk melatih pegawai bersosialisasi dengan orang lain, namun tidak hanya itu organisasi bisa memberikan untuk menyalurkan bakat dan mengembangkan kreativitas. Organisasi bisa menjadi tempat untuk mencari wawasan dan pengetahuan serta pengalaman bisa didapatkan dimana saja. Dalam dunia pekerjaan sangat diperlukan kemampuan memimpin yang baik, ketahanan mental yang kuat dalam memahami situasi sosial yang beragam. Pegawai sebagai SDM mempunyai dua sisi yang berpengaruh pada pelaksanaan kerjanya yaitu aspek dalam diri manusia dan aspek dari luar manusia. Banyak hal yang menunjukkan hubungan kedua aspek ini sehingga ketika ingin mengetahui area mana yang merupakan sumber masalah dari motivasi yang muncul dari setiap pegawai adalah dengan mencari tahu kelemahan-kelemahan atau masalah-masalah yang terjadi pada aspek itu. PT BPR Wibawa Mukti Jabar adalah salah satu dari banyaknya Bank Perkreditan Rakyat (BPR) di Indonesia yang terletak di Wilayah Bekasi dan memiliki kantor pusat di Grand Wisata Ruko Blok AA.12 No.36 Lambangsari, Tambun Selatan Kabupaten Bekasi 17510. Sebagai BPR di Bekasi, PT BPR Wibawa Mukti Jabar melayani kegiatan usaha secara konvensional namun tidak memberikan jasa lalu lintas pembayaran. Layanan kami meliputi tabungan, deposito berjangka dan kredit/ pinjaman, pembiayaan dan penempatan dana berdasarkan prinsip syariah. Adapun produk atau pelayanan yang diberikan oleh BPR WMJ diantaranya yakni : Simpanan Deposito, Kredit Konsumtif, Kredit Modal Kerja. Ketersediaan produk yang di tawarkan menjadikan BPR Wibawa Mukti Jabar tetap berkembang hingga saat ini. Dari tahun ke tahun, secara konsisten BPR Wibawa Mukti Jabar menunjukkan kinerja yang positif. Per Desember 2021 aset Bank tercatat Rp. 59.926.936; total kredit Rp.46.839.845. Sesuai dengan Rencana Bisnis BPR dalam jangka pendek (1 tahun), jangka menengah (3 tahun) dan jangka panjang (5 tahun), BPR Wibawa Mukti Jabar akan tetap meningkatkan fungsi intermediasi melalui rekrutmen, pelatihan, menjaga hubungan baik dengan nasabah, meningkatkan kegiatan penjualan dan pemasaran melalui kegiatan promosi produk yang dimiliki baik produk simpanan maupun produk pinjaman.

METODE PENELITIAN

Dalam penelitian ini, menggunakan metode deskriptif kualitatif, yaitu metode dengan prosedur pemecahan masalah yang diselidiki dengan menggambarkan subjek berdasarkan fakta-fakta sebagaimana adanya. Lokasi Penelitian Kantor BPR Wibawa Mukti Jabar cabang Sukatani terletak di Jl. Raya Sukatani No. 41 Desa Sukadarma. Kecamatan Sukatani, Kab. Bekasi. Adapun objek penelitian yang penulis teliti adalah efektivitas SDM untuk meningkatkan kinerja pegawai BPR Wibawa Mukti Jabar.

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Hasil Penelitian

Untuk meningkatkan efektifitas SDM memanfaatkan sebagai salah satu fungsi dalam perusahaan yang dikenal dengan manajemen sumber daya manusia. Efektivitas adalah kemampuan organisasi dalam sumber daya baik manusia maupun non manusia yang dimilikinya untuk keberhasilan tujuan yang akan dicapai secara tepat. Agar pengembangan dapat dilaksanakan dengan baik, harus lebih dahulu ditetapkan suatu program pengembangan pegawai. Program pengembangan

Pembahasan

Efektivitas kinerja pegawai dalam meningkatkan kinerja dengan memberikan pelayanan kepada nasabah/calon Nasabah Mengenai Produk BPR Wibawa Mukti Jabar. Pegawai BPR WMJ memberikan informasi mengenai produk yang dibutuhkan nasabah/calon. Simpanan Deposito, Kredit Konsumtif, Kredit Modal Kerja. Informasi yang diberikan pegawai kepada nasabah/calon nasabah mengenai produk, sudah dalam kondisi baik untuk memenuhi semua kebutuhan atau keperluan nasabah maupun calon nasabah.

Customer Servis, memberikan informasi kepada calon nasabah mengenai produk yang dikeluarkan kepada nasabah, memberikan penjelasan mengenai Syarat & Ketentuan tabungan, memberikan penjelasan mengenai syarat & ketentuan deposito dan masih banyak tugas lainnya.

Teller, mengontrol dan memvalidasi semua kuitansi kas dan melaporkan keberadaan kas dan rincian uang recehan dan kertas yang telah dilakukan untuk selanjutnya diserahkan kepada kepala kantor cabang, pengontrolan dan memvalidasi setiap hari aktivitas lalu lintas RAK sehingga tidak terjadi selisih kas atau seluruh transaksi antar kantor serta dipertanggung jawabkan kepada kepala kantor cabang, menelpon nasabah-nasabah kredit yang angsurannya sudah jatuh tempo atau nasabah kredit yang jangka waktunya sudah jatuh tempo. Menjelaskan kepada nasabah mengenai produk harus benar dan tidak melanggar aturan.

Selain itu faktor yang mendukung keefektifan kinerja semua kegiatan sudah menggunakan perangkat komputer sehingga pelayanan yang diberikan akan lebih mudah serta cepat dalam melakukan aktivitas pelayanan(customer service) kepada nasabah, petugas customer service telah bekerja dengan baik dan mengikuti kegiatan training yang berkaitan erat dengan peningkatan kinerja pegawai,yang hasilnya diharapkan dapat meningkatkan efektivitas kinerja agar keinginan nasabah terpenuhi. Kondisi pelayanan di dalam kantor ini nyaman, pegawai selalu mengikuti perkembangan teknologi agar dapat meningkatkan kinerja pegawai. Pelayanan Jasa yang diberikan agar nasabah merasa sangat puas dan lebih tertarik. BPR Wibawa Mukti Jabar sebagai keefektifan SDM untuk meningkatkan kinerja memberikan pelayanan khusus kepada nasabah khusus, berdasarkan nomor urut antrian. Pelayanan dikhususkan untuk nasabah dengan dengan usia lanjut dan dan yang mengalami kesulitan. Pelayanan khusus diberikan pegawai kepada nasabah sudah dalam kondisi baik tidak ditemukan permasalahan. Pelayanan khusus diberikan oleh pegawai untuk nasabah yang diarahkan langsung dari pimpinan kacab, yang dilakukan pegawai untuk nasabah dari pelayanan yang diberikan menyesuaikan dengan yang dibutuhkan.

Faktor yang menghambat Efektivitas SDM untuk meningkatkan kinerja pegawai BPR Wibawa Mukti Jabar Pegawai, adalah faktor pelayanan mengenai pelayanan yang diberikan pegawai btpn Wibawa Mukti Jabar mengenai efektivitas SDM untuk meningkatkan kinerja pegawai, dari efektivitas kinerja pegawai, dari nasabah ketika masalahnya tidak teratasi dengan baik dan nasabah tidak merasa puas, saat nasabah tidak merasa aman ketika bertransaksi pengambilan dana angsuran. Lambatnya sistem aplikasi, pada saat semua alat komputer tidak berfungsi proses kinerja menjadi menghambat proses yang membutuhkan transaksi, input data ke pusat, beberapa pegawai yang tidak selalu mengikuti perkembangan teknologi, seperti perangkat komputer yang digunakan untuk memberikan pelayanan, , listrik yang terkadang mati lampu, yang menghambat kerja pegawai dalam melayani nasabah dan menyebabkan jaringan internet melambat, pada saat perangkat komputer tidak berfungsi karena jaringan internet yang tidak stabil kondisi saat itu adalah membutuhkan pembukaan data nasabah yang diinput ke pusat, untuk mengatasi kendala yang menghambat kerja pegawai dalam melayani nasabah dengan cara mengaktifkan genset agar kinerja pegawai menjadi efektif.

KESIMPULAN

Pegawai menyampaikan mengenai informasi saldo nasabah, transfer maupun pinjaman yang dibutuhkan nasabah, cara-caranya dan langkah-langkah yang akan dilakukan nasabah yang ingin mengetahui informasi saldo, melakukan pinjaman ataupun transfer atau melalui costumer servis ervice. Pegawai memberikan pelayanan khusus kepada nasabah semua berdasarkan nomor antrian yang mendapat pelayanan khusus, apabila nasabah terlihat dengan umur yang lebih tua dan mengalami kesulitan. Seluruh pegawai akan membantu nasabah yang tidak memahami produk BPR Wibawa Mukti Jabar. Faktor pendukung efektivitas pelayanan pegawai semua kegiatan sudah menggunakan perangkat komputer, petugas customer service telah bekerja dengan baik mengikuti berbagai kegiatan training yang berkaitan untuk meningkatkan kinerja pegawai nasabah. kondisi lambatnya jaringan internet yang ada pada saat melayani nasabah.

DAFTAR PUSTAKA

Adi Nugraha. 2017. Job Description PT. BPR Wibawa Mukti Jabar

- Clarissa Laras Luciano. 2019. Organisasi dan Sumber Daya Manusia " Makalah Organisasi dan Sumber Daya Manusia "
- Ernawaty Nasution. 2014. Motivasi Kerja Dalam Meningkatkan Produktivitas Kerja Pegawai Fakultas Dakwah IAIN Ar-Raniry. "Jurnal Al-Bayan / VOL. 20, NO. 29 "
- Iga Rosalina, "Efektivitas Program Nasional Pemberdayaan Masyarakat Mandiri Perkotaan Pada Kelompok Pinjaman Bergulir Di Desa Mantren Kec Karangrejo Kabupaten Madetaan". Jurnal Efektivitas Pemberdayaan Masyarakat, Vol. 01 No 01 (Februari 2012),
- Racu Suwanda. 2017. Analisis Kelayakan Pemberian Kredit Pemasaran Guna Tercapainya Target Wirausaha Bank PD. BPR Lapak Bekasi. "Jurnal Manajemen . "
- TP Wardhani · 2019 . Sumber Daya Manusia "Manajemen Sumber Daya Manusia"
- Website BPR wibawa Mukti Jabar. " <https://www.bprwmj.com> "
- Yaya Rutyanashi, Liya Megawati. 2018. Pengantar Manajemen(Teori, Fungsi dan Kasus). Karawang: CV.Absolute Media.Mitchell, D. R. (2008). *What really works in special and inclusive education: using evidence-based teaching strategies*. London ; New York: Routledge.