

# **SKRIPSI**

## **ANALISIS PENGEMBANGAN SUMBER DAYA MANUSIA DALAM MENINGKATKAN KUALITAS KERJA KARYAWAN PADA PT. BPR HASAMITRA MAKASSAR**



**YANTIKA MEILAN SIGI  
1910421023**

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN  
FAKULTAS EKONOMI DAN ILMU-ILMU SOSIAL  
UNIVERSITAS FAJAR  
MAKASSAR  
2023**

**SKRIPSI**  
**ANALISIS PENGEMBANGAN SUMBER DAYA MANUSIA**  
**DALAM MENINGKATKAN KUALITAS**  
**KERJA KARYAWAN PADA PT. BPR HASAMITRA**  
**MAKASSAR**



diajukan sebagai salah satu syarat untuk memperoleh  
gelar sarjana pada Program Studi Manajemen

**YANTIKA MEILAN SIGI**  
**1910421023**

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN**  
**FAKULTAS EKONOMI DAN ILMU-ILMU SOSIAL**  
**UNIVERSITAS FAJAR**  
**MAKASSAR**  
**2023**

## SKRIPSI

### ANALISIS PENGEMBANGAN SUMBER DAYA MANUSIA DALAM MENINGKATKAN KUALITAS KERJA KARYAWAN PADA PT. BPR HASAMITRA MAKASSAR

Disusun dan diajukan oleh

**YANTIKA MEILAN SIGI**  
1910421023

Telah Dipertahankan Dihadapan Tim Penguji Seminar Hasil/Skripsi  
Pada Tanggal **15 September 2023** Dan Dinyatakan Lulus

Makassar, 15 September 2023  
Disetujui Oleh,

Pembimbing,



**Ilham Safar, S.M., M.M.**

Mengetahui,

Ketua Program Studi Manajemen  
Fakultas Ekonomi dan Ilmu-Ilmu Sosial  
Universitas Fajar



**Dr. Abdul Muzid Bakri, S.S., M.E.**

Dekan  
Fakultas Ekonomi dan Ilmu-Ilmu Sosial  
Universitas Fajar



**Dr. Yusmanzar, S.Sos., M.I.Kom.**

## SKRIPSI

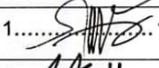
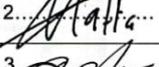
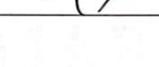
### ANALISIS PENGEMBANGAN SUMBER DAYA MANUSIA DALAM MENINGKATKAN KUALITAS KERJA KARYAWAN PADA PT. BPR HASAMITRA MAKASSAR

disusun dan diajukan oleh

**YANTIKA MEILAN SIGI**  
1910421023

telah dipertahankan dalam sidang Ujian Skripsi  
Pada Tanggal **15 September 2023** dan  
dinyatakan telah memenuhi syarat kelulusan

Menyetujui,  
**Dewan Penguji**

No.	Nama Penguji	Jabatan	Tanda Tangan
1.	Ilham Safar, S.M., M.M.	Ketua	1..... 
2.	Dr. Moh Hatta, S.E., M.Si.	Anggota	2..... 
3.	Dr. Ir. Mujahid, S.E., M.M.	Anggota	3..... 
4.	Dr. Abdul Samad A, S.E., M.Si.	Anggota	4..... 

**Ketua Program Studi Manajemen  
Fakultas Ekonomi dan Ilmu-ilmu Sosial  
Universitas Fajar**

  
**Dr. Abdul Majid Bakri, S.S., M.E.**  
PRODI MANAJEMEN

## PERNYATAAN KEASLIAN

Saya yang bertanda tangan di bawah ini,

NAMA : YANTIKA MEILAN SIGI  
NIM : 1910421023  
PROGRAM STUDI : MANAJEMEN

Dengan ini menyatakan dengan sebenar-benarnya bahwa skripsi yang berjudul **"ANALISIS PENGEMBANGAN SUMBER DAYA MANUSIA DALAM MENINGKATKAN KUALITAS KERJA KARYAWAN PADA PT. BPR HASAMITRA MAKASSAR"** adalah karya ilmiah saya sendiri dan sepanjang pengetahuan saya di dalam naskah skripsi ini tidak terdapat karya ilmiah yang pernah diajukan orang lain untuk memperoleh gelar akademik di suatu perguruan tinggi, dan tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang lain, kecuali yang secara tertulis dikutip dalam naskah ini dan disebutkan dalam sumber kutipan dan daftar pustaka.

Apabila dikemudian hari ternyata di dalam naskah skripsi ini dapat dibuktikan terdapat unsur-unsur plagiasi, saya bersedia menerima sanksi atas perbuatan tersebut dan diproses sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku (UU No. 20 Tahun 2003, Pasal 25 Ayat 2 dan Pasal 70).

Makassar, 15 September 2023

Yang Membuat Pernyataan,

A handwritten signature in black ink is written over a colorful 1000 Rupiah postage stamp. The stamp features the Garuda Pancasila emblem and the text '1000', 'METERAL TEMPEL', and 'AB2AKX646071298'.

**Yantika Meilan Sigi**

## PRAKATA

Puji dan syukur kita panjatkan kehadiran Tuhan Yang Maha Esa, karena atas anugerahNya yang Ia berikan sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi dengan judul “Analisis Pengembangan Sumber Daya Manusia Dalam Meningkatkan Kualitas Kerja Karyawan Pada PT. BPR Hasamitra Makassar”. Adapun tujuan penulisan skripsi ini yaitu sebagai syarat untuk meraih dan memperoleh gelar sarjana Fakultas Ekonomi dan Ilmu-Ilmu Sosial Program Studi Manajemen Universitas Fajar Makassar.

Penulis tak henti-henti mengucapkan syukur yang terutama kepada Tuhan Yesus yang masih berikan kesempatan untuk sehingga penulis berada di tahap akhir untuk memperoleh gelar sarjana di Universitas Fajar, kedua orang tua saya Bapak Yan Imbo dan Ibu Renny Poddala yang mendidik, membiayai serta memotivasi sampai sekarang, semua kerabat dan sahabat-sahabat penulis.

Dalam penulisan skripsi ini, penulis menyadari sepenuhnya kekurangan dan keterbatasan kemampuan. Ada banyak pihak ikut serta membantu dan mendoakan, tidak lupa penulis mengucapkan terima kasih kepada pihak-pihak yang telah membantu. Ucapan terima kasih penulis tujukan kepada :

1. Bapak Dr. Mulyadi Hamid, S.E., M.Si selaku Rektor Universitas Fajar yang memberikan motivasi kepada mahasiswanya.
2. Ibu Dr. Hj. Yusmanizar, S.Sos., M.I.Kom selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Ilmu-Ilmu Sosial Universitas Fajar.
3. Bapak Dr. Abdul Majid Bakri, S.S., M.E selaku Ketua Program Studi Manajemen Universitas Fajar.

4. Bapak Ilham Safar, S.M., M.M selaku dosen pembimbing yang telah mengarahkan dan membantu serta memotivasi penulis untuk menyelesaikan penyusunan skripsi ini.
5. Kak Nasyirah Nurdin selaku staf Program Studi Manajemen yang banyak membantu memberikan informasi mengenai skripsi.
6. Seluruh Dosen Universitas Fajar yang telah memberikan ilmu kepada penulis sehingga wawasan penulis bisa bertambah.
7. Teman seperjuangan penulis yang mendukung dan membantu dalam menyelesaikan skripsi.
8. Kak Sarah Julian yang telah membantu saya untuk bisa meneliti di Hasamitra.
9. Informan Hasamitra yang sudah membantu penulis untuk memberikan informasi mengenai Hasamitra pada saat wawancara.
10. Joshua Surya Novanto Johanis yang selalu mendukung, membantu, menemani sampai selesainya skripsi ini.
11. Diri sendiri yang sampai saat ini bertahan dan kuat untuk menyelesaikan skripsi ini.

Penulis menyadari masih banyak kesalahan dan kekurangan dalam menyusun skripsi ini. Penulis sangat mengharapkan saran dan kritik demi kesempurnaan dan perbaikan sehingga skripsi ini bisa memberikan manfaat bagi para pembaca.

Makassar, 15 September 2023

Yantika Meilan Sigi

## **ABSTRAK**

### **ANALISIS PENGEMBANGAN SUMBER DAYA MANUSIA DALAM MENINGKATKAN KUALITAS KERJA KARYAWAN PADA PT. BPR HASAMITRA MAKASSAR**

**Yantika Meilan Sigi  
Ilham Safar**

Pengembangan Sumber Daya Manusia adalah suatu usaha untuk meningkatkan kemampuan teknis, teoritis, konseptual dan moral karyawan sesuai dengan kebutuhan pekerjaan atau jabatan melalui pendidikan dan pelatihan. BPR Hasamitra bergerak dalam usaha perbankan, melayani Tabungan, Deposito dan Kredit yang didirikan pada tanggal 15 November 2005. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengembangan sumber daya manusia dalam meningkatkan kualitas kerja karyawan pada PT. BPR Hasamitra Makassar. Jenis penelitian ini menggunakan metode kualitatif deskriptif yang dimana peneliti melakukan observasi dan mewawancarai informan. Hasil penelitian ini adalah menunjukkan bahwa pengembangan sumber daya manusia berpengaruh positif terhadap kualitas kinerja karyawan. Kinerja yang ada di Hasamitra terlaksana dengan baik dan meningkat.

Kata kunci: Pengembangan sumber daya manusia, kualitas kerja karyawan

## **ABSTRACT**

### **ANALYSIS OF HUMAN RESOURCE DEVELOPMENT IN IMPROVING THE QUALITY OF EMPLOYEE PERFORMANCE AT PT. BPR HASAMITRA MAKASSAR**

**Yantika Meilan Sigi  
Ilham Safar**

*Human resource development is an effort to improve the technical, conceptual and moral qualities of employees in accordance with the needs of the job or position through education and training. BPR Hasamitra is engaged in the banking business, serving savings, deposits and credit was established on November 15, 2005. This study aims to determine the development of human resource in improving the quality of employee performance at PT. BPR Hasamitra Makassar. This type of research uses a descriptive qualitative method in which the researcher makes observations and interviews informants. The results of this research show that human resource development has a positive effect on the quality of employee performance. The performance at Hasamitra is being carried out well and increasing.*

*Keywords : Human resource development, Quality of employee performance*

## DAFTAR ISI

<b>HALAMAN SAMPUL</b> .....	i
<b>HALAMAN JUDUL</b> .....	ii
<b>LEMBAR PERSETUJUAN</b> .....	iii
<b>LEMBAR PENGESAHAN</b> .....	iv
<b>LEMBAR PERNYATAAN KEASLIAN</b> .....	v
<b>PRAKATA</b> .....	vi
<b>ABSTRAK</b> .....	viii
<b>ABSTRACT</b> .....	ix
<b>DAFTAR ISI</b> .....	x
<b>DAFTAR TABEL</b> .....	xii
<b>DAFTAR GAMBAR</b> .....	xiii
<b>DAFTAR LAMPIRAN</b> .....	xiv
<b>BAB 1 PENDAHULUAN</b> .....	1
1.1 Latar Belakang .....	1
1.2 Rumusan Masalah .....	8
1.3 Tujuan Masalah.....	8
1.4 Manfaat Penelitian .....	8
1.4.1 Manfaat Teoritis .....	8
1.4.2 Manfaat Praktis.....	9
<b>BAB II TINJAUAN PUSTAKA</b> .....	10
2.1 Tinjauan Teori.....	10
2.1.1 Manajemen Sumber Daya Manusia .....	10
2.1.2 Fungsi Pengembangan Sumber Daya Manusia .....	11
2.1.3 Pengembangan Sumber Daya Manusia.....	14
2.1.4 Tujuan Pengembangan Sumber Daya Manusia.....	17
2.1.5 Indikator Pengembangan Sumber Daya Manusia .....	17
2.1.6 Kualitas Kerja .....	20
2.1.7 Faktor Yang Mempengaruhi Kualitas Kerja .....	21
2.1.8 Indikator Kerja Karyawan .....	23
2.1.9 Dimensi Kerja.....	24
2.2 Tinjauan Empirik .....	28
2.3 Kerangka Konseptual .....	36
<b>BAB III METODE PENELITIAN</b> .....	37
3.1 Rancangan Penelitian.....	37
3.2 Kehadiran Peneliti.....	37
3.3 Waktu dan Tempat Penelitian .....	37
3.4 Informan Penelitian .....	38
3.5 Sumber Data .....	38
3.6 Teknik Pengumpulan Data.....	38
3.7 Teknik Analisis Data .....	39
3.8 Pengecekan Validitas Data.....	41
3.9 Tahap-tahap Penelitian .....	41
<b>BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN</b> .....	43
4.1 Gambaran Umum Perusahaan .....	43
4.1.1 Sejarah Perusahaan .....	43
4.1.2 Visi Dan Misi BPR Hasamitra Makassar .....	44
4.2 Hasil Penelitian .....	44

4.3 Pembahasan.....	48
<b>BAB V PENUTUP</b> .....	<b>51</b>
5.1 Kesimpulan.....	52
5.2 Saran.....	52
<b>DAFTAR PUSTAKA</b> .....	<b>52</b>
<b>LAMPIRAN</b> .....	<b>54</b>

## DAFTAR TABEL

1.1 Jumlah Karyawan PT. BPR Hasamitra Makassar .....	7
2.2 Tinjauan Empirik.....	28
4.1 Tabel Indentitas Data Informan .....	44
4.2 Tabel Data Kinerja Karyawan PT. BPR Hasamitra Makassar .....	50

## DAFTAR GAMBAR

2.1 Kerangka Konseptual .....	36
-------------------------------	----

## DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Biodata Penulis.....	55
Lampiran 2 Pedoman Wawancara .....	56
Lampiran 3 Hasil Wawancara.....	57
Lampiran 4 Dokumentasi Pelaksanaan Wawancara .....	67
Lampiran 5 Surat Permohonan Izin Penelitian .....	69
Lampiran 6 Surat Balasan Permohonan Izin Penelitian .....	70

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang**

Sumber daya manusia (SDM) adalah salah satu faktor yang sangat penting bahkan tidak dapat dilepaskan dari sebuah organisasi, baik institusi maupun perusahaan. SDM juga merupakan kunci yang menentukan perkembangan perusahaan. Pada hakikatnya, SDM berupa manusia yang dipekerjakan di sebuah organisasi sebagai penggerak, pemikir dan perencana untuk mencapai tujuan organisasi itu. Suatu organisasi akan memperoleh kesuksesan melalui potensi yang dimiliki oleh manusia dalam mencapai tujuan sebagaimana yang telah direncanakan. Dengan kata lain organisasi akan berhasil salah satu faktor yang menentukan dalam mencapai tujuannya adalah sumber daya manusia.

Sumber daya manusia yang berada didalam suatu organisasi mempunyai peran yang sangat begitu penting. Pengolaan, perencanaan dan pengorganisasian dilingkungan perusahaan tersebut membutuhkan sumber daya manusia untuk menjalankan prosesnya. Sumber daya manusia merupakan aset yang sangat begitu penting untuk diperhatikan organisasi dan sekaligus harus dijaga sebaik mungkin. Melihat kondisi diatas manajemen sumber daya manusia sangat dibutuhkan organisasi untuk mengatur dan mengatasi masalah-masalah yang berhubungan dengan kondisi, tugas dan keadaan sumber daya manusia atau pegawai didalam organisasi tersebut.

Menurut Bintoro dan Dayanto (2017) menyatakan bahwa manajemen sumber daya manusia adalah suatu ilmu atau cara bagaimana mengatur hubungan dan peranan sumber daya (tenaga kerja) yang dimiliki oleh individu secara efisien dan efektif serta dapat digunakan secara maksimal sehingga tercapai tujuan bersama

organisasi, pegawai dan masyarakat menjadi maksimal. Sumber Daya Manusia (SDM) sebagai salah satu faktor yang sangat penting bahkan tidak dapat dilepaskan dari sebuah perusahaan. Sumber Daya Manusia merupakan aset penting bagi setiap perusahaan, karena menentukan keberhasilan dari perusahaan untuk mencapai tujuan bisnisnya (Dadan Ahmad Fadili, dkk, 2018).

Di dalam setiap perusahaan maupun organisasi, sumber daya manusia memiliki peran penting dalam mencapai tujuannya. Individu yang aktif dalam kegiatan berbagai operasional dan organisasi merupakan sumber daya manusia. Faktor yang berperan sebagai penentu dan penggerak dalam tujuan tercapainya suatu organisasi disebabkan karena adanya sumber daya manusia. Sumber daya manusia adalah salah satu faktor yang sangat penting, baik dalam instansi maupun organisasi. Kunci yang menentukan perkembangan sebuah perusahaan adalah sumber daya manusia.

Untuk melahirkan sumber daya manusia yang berkualitas dibutuhkan upaya yang terorganisasi, berkesinambungan serta menyeluruh, salah satunya adalah melalui pemberdayaan. Perusahaan dapat memilih karyawan dengan tepat maka karyawan tersebut perlu pengembangan untuk meningkatkan keterampilan dan pengetahuan lewat latihan maupun pendidikan. Latihan-latihan diperlukan untuk karyawan baru maupun karyawan lama. Untuk karyawan baru ditarik oleh perusahaan perlu diadakan training/latihan sebelum menjalankan tugas dan kewajiban. Sedang untuk karyawan lama dipersiapkan guna promosi jabatan. Hasil dan pengembangan karyawan untuk memperbaiki efektivitas kerja karyawan dalam mencapai hasil kerja yang ditetapkan. Karyawan lebih produktif dalam bekerja dengan adanya pengembangan tenaga kerja yang akan meningkatkan keterampilan maupun pengetahuan. Masalah yang dihadapi perusahaan adalah

semangat dan kegairahan kerja karyawan menurun yang akhirnya menurunkan produktivitas kerja karyawan.

Menurut Isniar Budiarti, (2018:257) mengemukakan bahwa pengembangan sumber daya manusia adalah suatu usaha untuk meningkatkan kemampuan teknis, teoritis, konseptual dan moral karyawan sesuai dengan kebutuhan pekerjaan atau jabatan melalui pendidikan dan latihan. Organisasi perlu memahami bahwa individu mempunyai keluarga dan kehidupan sosial sehingga tercipta kondisi timbal balik yang menguntungkan. Artinya untuk memiliki karyawan berdaya guna dalam sebuah organisasi maka aspek kemanusiaan fundamental dalam pengembangan karyawan. Pengembangan SDM diakui sebagai bagian esensial dari manajemen SDM organisasi. Sedangkan menurut Krismiyati (2017) Pengembangan Sumber Daya Manusia adalah upaya untuk meningkatkan Pengetahuan, kemampuan, sikap anggota, organisasi, dan penyediaan jalur karier yang didukung oleh fleksibilitas organisasi dalam mencapai tujuan.

Pengembangan sumber daya manusia membutuhkan biaya yang relatif besar. Tidak sedikit biaya yang dikeluarkan oleh perusahaan untuk kepentingan pelatihan dan pendidikan karyawan. Kebanyakan perusahaan rela mengorbankan sejumlah dana untuk kepentingan pengembangan dengan harapan memperoleh hasil kerja maksimal. Harapan ini dapat terwujud pada tingkat produktivitas yang lebih baik, tingkat *turnover* dan absensi karyawan yang lebih rendah.

Pengembangan sumber daya manusia pada dasarnya adalah meningkatkan kinerja karyawan yang mencerminkan kemampuan kerja anggota organisasi, yaitu: kinerja setiap karyawan dievaluasi dan diukur sesuai dengan kriteria yang ditentukan oleh organisasi. Pelatihan awal kerja berguna untuk meningkatkan *skill* yang wajib tenaga kerja miliki, sesuai dengan ketetapan

perusahaan. Pelatihan tingkat lanjut dapat ditujukan untuk meningkatkan *skill* ke tahap yang lebih tinggi pada bidangnya masing-masing. Kegiatan perusahaan untuk meningkatkan kinerja maupun etos kerja dari karyawan adalah salah satunya dengan pengembangan Sumber Daya Manusia. Pengembangan diberikan kepada karyawan meliputi perubahan sikap sehingga karyawan dapat melakukan pekerjaannya lebih efektif. Pengembangan merupakan suatu kegiatan untuk mengembangkan kualitas, meningkatkan penguasaan teori dan keterampilan terhadap persoalan-persoalan yang menyangkut kegiatan perusahaan. Upaya ini dilakukan untuk memperbaiki kontribusi produktif pada karyawan dan menghadapi segala kemungkinan yang terjadi akibat perubahan lingkungan. (Anggreni et al., 2019).

Pengembangan merupakan salah satu bentuk usaha yang dilakukan oleh organisasi untuk peningkatan kemampuan para karyawannya. Organisasi mengharapkan dengan diadakannya pengembangan dapat memperbaiki kinerja karyawan, memutakhirkan keahlian para karyawan untuk kinerja yang efektif dan efisien. Pengembangan menjadi sebuah kewajiban bagi setiap perusahaan, karena perusahaan atau organisasi tidak bisa menempatkan karyawan hanya dengan informasi yang didapatkan saat melakukan rekrutmen dan seleksi. Keberhasilan organisasi sangat ditentukan oleh kualitas orang-orang yang bekerja di dalamnya. Perubahan lingkungan yang begitu cepat menuntut kemampuan mereka dalam menangkap fenomena perubahan tersebut, menganalisa dampaknya terhadap organisasi dan menyiapkan langkah-langkah guna menghadapi kondisi tersebut. Menyimak penjelasan diatas maka peran manajemen sumber daya manusia dalam organisasi tidak hanya sekedar administratif tetapi justru lebih mengarah pada bagaimana mampu mengembangkan potensi sumber daya manusia agar menjadi kreatif dan inovatif.

Program-program pengembangan sumber daya manusia akan memberi manfaat kepada organisasi dan para karyawan itu sendiri. Perusahaan akan memperoleh manfaat berupa peningkatan produktivitas, stabilitas, dan fleksibilitas untuk menyesuaikan diri dengan lingkungan yang selalu berubah. Bagi karyawan itu sendiri, dapat meningkatkan keterampilan atau pengetahuan akan pekerjaannya. Pengembangan sumber daya manusia merupakan dasar bagi seseorang untuk menduduki suatu jabatan yang lebih tinggi di perusahaan (promosi) atau dipindah tugaskan ke pekerjaan lain (mutasi). Oleh karena itu, pengembangan merupakan suatu kebutuhan bahkan sesuatu yang diharapkan oleh setiap orang dalam perusahaan.

Peran Sumber daya manusia (SDM) dalam suatu organisasi sangat strategis karena keberhasilan organisasi untuk mencapai tujuan yang sudah ditetapkan ditentukan oleh faktor sumber daya manusianya. Dalam upaya pemberdayaan sumber daya manusia, komponen-komponen yang perlu mendapat perhatian adalah sebagai berikut: 1) Penempatan pegawai berdasarkan kemampuan yang dimiliki oleh pegawai serta sesuai dengan tuntutan kebutuhan dalam organisasi, 2) Pengetahuan, keterampilan, dan sikap atau perilaku pegawai yang memadai, 3) Dukungan atasan terhadap pegawai, 4) Kepemimpinan, 5) Motivasi, 6) Kewenangan serta tanggung jawab yang jelas, 7) Kepercayaan terhadap pegawai.

Kinerja pada suatu organisasi sangat ditentukan oleh sumber daya manusia yang ada didalamnya. Kinerja yang baik adalah apabila jika didalamnya ada sumber daya manusia yang memiliki motivasi tinggi, kreatif dan mampu mengembangkan inovasi. Oleh karena itu, diperlukan adanya upaya untuk meningkatkan kemampuan dan sumber daya manusia yang ada. Dalam pengembangan sumber daya manusia diperlukan untuk meningkatkan kemampuan melalui pelatihan dan pembinaan. Penilaian terhadap kinerja

karyawan perlu dilakukan supaya dapat mengetahui kinerja karyawan dalam menjalankan tugas yang telah menjadi tanggung jawabnya dengan merujuk pada isi pekerjaan yang telah dilakukan dan harapan dari pencapaian setiap dimensi dalam pekerjaan.

Aspek yang dipakai dalam menilai kinerja pegawai adalah pemahaman dan pengetahuan atas pekerjaan, dimensi yang digunakan dalam melakukan penilaian kinerja karyawan adalah wawasan dalam pekerjaan, program dan organisasi, kualitas pekerjaan, produktivitas, pemahaman teknis, komunikasi, kerjasama, kemampuan menjadi lebih baik, tepat waktu, komunikasi, tata laksana proyek dan kepemimpinan. Ukuran prestasi yang lebih sederhana terdapat tiga kriteria untuk mengukur kinerja, 1) pekerjaan berkualitas yang dihasilkan, 2) kuantitas pekerjaan yang sudah dilakukan, 3) Ketepatan waktu yaitu kesesuaiannya dengan waktu yang telah ditetapkan.

Kinerja karyawan pada umumnya merupakan tolak ukur yang digunakan oleh perusahaan di dalam melakukan penilaian terhadap karyawannya. Karyawan yang memiliki kinerja sesuai dengan standar atau bahkan melebihinya dapat diberikan penghargaan atau sebaliknya, bagi yang belum dapat mencapai standar yang ditentukan dapat dikenakan konsekuensi. Bentuk-bentuk penghargaan dan konsekuensi dapat berupa promosi jabatan, kenaikan kompensasi, mutasi, hingga pemberhentian kerja. Melalui proses penilaian kinerja perusahaan juga dapat mengetahui sudah sejauh mana tujuannya tercapai.

Istilah *Performance appraisal* adalah penilaian kinerja karyawan. Mangkunegara Anwar Prabu mengutip pendapat Leon C. Minggison *Performance appraisal* adalah "Suatu metode yang digunakan pimpinan untuk mengetahui apakah seorang karyawan melaksanakan tugasnya sesuai dengan yang

diinginkan”. Penilaian karyawan adalah merupakan evaluasi yang tersusun dari kerja karyawan dan pengembangan potensi. Maka dapat ditarik kesimpulan bahwa penilaian kinerja adalah suatu metode penilaian terhadap kinerja karyawan yang diamanahkan kepadanya oleh pimpinan perusahaan secara analitis. Melalui atasan karyawan langsung maupun tidak langsung. Personalia dengan data yang dimiliki dapat menilai kinerja karyawannya

Peran sumber daya manusia menjadi salah satu faktor kunci suksesnya sebuah organisasi, termasuk perbankan. Bank merupakan salah satu lembaga keuangan yang menghimpun dana dari masyarakat dalam bentuk simpanan dan menyalurkan berupa kredit. Salah satu jenis perbankan yang ada di Indonesia yaitu Bank Perkreditan Rakyat (BPR). BPR Hasamitra Makassar adalah salah satu Bank Perkreditan Rakyat yang mempunyai reputasi yang baik dan banyak mendapat prestasi dan penghargaan.

**Tabel 1.1**  
**Jumlah Karyawan**  
**PT. Bank Perkreditan Rakyat Hasamitra Makassar**

N0	Jenis Kelamin	Jumlah
1	Laki-laki	82
2	Perempuan	40
	Jumlah	122

Berdasarkan Tabel 1.1 pada Jumlah Karyawan PT. Bank Perkreditan Rakyat Kantor Pusat Makassar dapat disimpulkan bahwa dari 122 jumlah karyawan 82 orang diantaranya laki-laki dan 40 orang diantaranya perempuan. Karyawan perempuan lebih banyak dikarenakan tuntutan pekerjaan yang membutuhkan banyaknya karyawan perempuan dibandingkan karyawan laki-laki. PT. Bank

Perkreditan Hasamitra Kantor Pusat Makassar memiliki 71 karyawan tetap dan 51 karyawan kontrak.

PT. Bank Perkreditan Kantor Pusat Makassar bergerak dibidang usaha perbankan, melayani Tabungan, Deposito, dan Kredit yang dikelola oleh perusahaan Swasta. PT. Bank Perkreditan Rakyat Hasamitra menyadari permasalahan dari segi pengembangan sumber daya manusia yang berhubungan dengan kinerja karyawan dan penulis menuangkannya dalam penelitian yang berjudul **“Analisis Pengembangan Sumber Daya Manusia Dalam Meningkatkan Kualitas Kerja Karyawan Pada PT. BPR Hasamitra Makassar”**.

## **1.2 Rumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang di atas, maka rumusan masalah yang akan diteliti dalam penelitian ini adalah “Bagaimanakah Pengembangan Sumber Daya Manusia dalam Meningkatkan Kualitas Kerja Karyawan Pada PT. BPR Hasamitra Makassar?”

## **1.3 Tujuan Penelitian**

Berdasarkan uraian di atas, maka tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui dan menganalisis Pengembangan Sumber Daya Manusia dalam Meningkatkan Kualitas Kerja Karyawan Pada PT. BPR Hasamitra Makassar.

## **1.4 Manfaat Penelitian**

### **1.4.1 Manfaat Teoritis**

Manfaat teoritis bagi peneliti adalah menambah wawasan dan pengalaman terlebih khususnya di bidang ilmu manajemen sumber daya manusia.

#### **1.4.2 Manfaat Praktis**

a. Bagi Perusahaan

Manfaat bagi PT. BPR Hasamitra Makassar, diharapkan dapat bermanfaat dan menambah informasi tentang pengembangan sumber daya manusia.

b. Bagi Universitas Fajar

Manfaat bagi Universitas Fajar, penulis diharapkan menambah wawasan para pembaca dan bahan referensi bagi peneliti.

## **BAB II**

### **TINJAUAN PUSTAKA**

#### **2.1 Tinjauan Teori**

##### **2.1.1 Manajemen Sumber Daya Manusia**

Menurut Ernie Trisnawati Sule (2017:194), manajemen sumber daya manusia dapat didefinisikan sebagai proses serta upaya untuk merekrut, mengembangkan, memotivasi, serta mengevaluasi keseluruhan sumber daya manusia yang diperlukan perusahaan dalam pencapaian tujuannya. Menurut Kasmir (2019:6), manajemen sumber daya manusia adalah proses pengelolaan manusia, melalui perencanaan, rekrutmen, seleksi, pelatihan, pengembangan, pemberian kompensasi, karier, keselamatan dan kesehatan kerja menjaga hubungan industrial sampai pemutusan hubungan kerja guna mencapai tujuan perusahaan dan peningkatan kesejahteraan stakeholder.

Menurut Hasibuan (2017) manajemen sumber daya manusia adalah seni yang mengatur hubungan kerja dan peranan tenaga kerja guna mengefektifkan dan juga mengefisiensikan dalam terwujudnya suatu perusahaan, karyawan, dan juga masyarakat. Manajemen sumber daya manusia sebagai pelatihan untuk memenuhi kebutuhan. Karyawan atau sumber daya manusia, seperti posisi manajemen, pengadaan atau rekrutmen karyawan, penyaringan, pelatihan, kompensasi, dan evaluasi kinerja karyawan. Berdasarkan beberapa definisi di atas, dapat disimpulkan bahwa manajemen sumber daya manusia adalah studi tentang masalah ketenagakerjaan manusia yang diatur dalam urutan fungsinya, sehingga dapat secara efektif dan efisien mencapai tujuan perusahaan, karyawan, dan masyarakat. Sumber daya manusia merupakan aset penting dan berperan sebagai faktor penggerak utama dalam pelaksanaan seluruh kegiatan atau

aktivitas instansi, sehingga harus dikelola dengan baik melalui Manajemen Sumber Daya Manusia (MSDM).

Menurut Herman Sofyandi (2018) menyatakan bahwa “Manajemen SDM didefinisikan sebagai suatu strategi dalam menerapkan fungsi – fungsi manajemen yaitu planning, organizing, leading dan controlling, didalam setiap aktivitas/fungsi operasional SDM mulai dari proses penarikan, seleksi, pelatihan dan pengembangan, penempatan yang meliputi promosi, demosi dan transfer, penilaian kinerja, pemberian kompensasi, hubungan industrial, hingga pemutusan hubungan kerja, yang ditunjukkan bagi peningkatan kontribusi produktif dari SDM organisasi terhadap pencapaian tujuan organisasi secara lebih efektif dan efisien”.

Manajemen Sumber Daya Manusia terdiri dari kata manajemen dan sumber daya manusia. Manajemen adalah seni mengatur proses pemanfaatan sumber daya manusia dan sumber-sumber daya lainnya secara efektif dan efisien untuk mencapai tujuan tertentu. Sumber daya manusia sebagai salah satu sumber daya yang ada dalam organisasi memegang peranan yang penting dalam keberhasilan pencapaian tujuan organisasi. Sumber daya manusia menggunakan sumber daya sumber daya lain yang dimiliki oleh organisasi dalam rangka mencapai tujuan.

### **2.1.2 Fungsi Manajemen Sumber Daya Manusia**

Sudah merupakan tugas manajemen sumber daya manusia untuk mengelola manusia seefektif mungkin agar diperoleh suatu satuan sumber daya manusia yang merasa puas dan memuaskan. Manajemen sumber daya manusia merupakan bagian dari manajemen umum yang memfokuskan diri pada sumber daya manusia.

Pada prinsipnya, fungsi manajemen sumber daya manusia meliputi berbagai aktivitas yang secara signifikan mempengaruhi keseluruhan area kerja

suatu organisasi yang terdiri atas perencanaan, pengangkatan dan pemberhentian karyawan; pengupahan dan pemberian tunjangan; penilaian kinerja, penghargaan dan pengembangan karier; pelatihan dan pengembangan; keselamatan dan kesehatan kerja, kepemimpinan, dan produktivitas.

Dalam mengelola atau mengatur sumber daya manusia yang ada dalam suatu perusahaan, manajemen sumber daya manusia mempunyai dua fungsi, sebagai berikut:

a. Fungsi Manajerial

1) Perencanaan

Fungsi perencanaan meliputi penentuan program sumber daya manusia yang akan membantu pencapaian tujuan perusahaan yang telah ditetapkan.

2) Pengorganisasian

Fungsi pengorganisasian adalah membentuk organisasi dengan merancang susunan dan berbagai hubungan antara jabatan, personalia dan faktor-faktor fisik.

3) Pengarahan

Fungsi pengarahan adalah mengusahakan agar karyawan mau bekerja secara efektif melalui perintah motivasi.

4) Pengendalian

Fungsi pengendalian adalah mengadakan pengamatan atas pelaksanaan dan membandingkan dengan rencana dan mengoreksinya jika terjadi penyimpangan atau jika perlu menyesuaikan kembali rencana yang telah dibuat.

b. Fungsi Operasional

1) Pengadaan

Fungsi pengadaan meliputi perencanaan sumber daya manusia, perekrutan, seleksi, penempatan dan orientasi karyawan, perencanaan mutu dan jumlah karyawan. Sedangkan perekrutan, seleksi dan penempatan berkaitan dengan penarikan, pemilihan, penyusunan dan evaluasi formulir lamaran kerja, tes psikologi dan wawancara.

2) Pengembangan

Fungsi pengembangan bertujuan untuk meningkatkan keterampilan, pengetahuan, dan sikap karyawan agar dapat melaksanakan tugas dengan baik. Kegiatan ini menjadi semakin penting dengan berkembangnya dan semakin kompleksnya tugas-tugas manajer.

3) Kompensasi

Fungsi kompensasi dapat diartikan sebagai pemberian penghargaan yang adil dan layak kepada karyawan sebagai balas jasa kerja mereka. Pemberian kompensasi merupakan tugas yang paling kompleks dan juga merupakan salah satu aspek yang paling berarti bagi karyawan maupun organisasi.

4) Integrasi

Fungsi pengintegrasian karyawan ini meliputi usaha-usaha untuk menyelaraskan kepentingan individu karyawan, organisasi dan masyarakat.

5) Pemeliharaan

Fungsi pemeliharaan tidak hanya mengenai usaha untuk mencegah kehilangan karyawan-karyawan tetapi dimaksud untuk

memelihara sikap kerjasama dan kemampuan bekerja karyawan tersebut.

#### 6) Pemutusan Hubungan Kerja

Fungsi pemutusan hubungan kerja yang terakhir adalah memutuskan hubungan kerja dan mengembalikannya kepada masyarakat, proses pemutusan hubungan kerja yang utama adalah pensiun, pemberhentian dan pemecatan.

### **2.1.3 Pengembangan Sumber Daya Manusia**

Sumber daya manusia merupakan aset penting dan berperan sebagai faktor penggerak utama dalam pelaksanaan seluruh kegiatan atau aktivitas instansi, sehingga harus dikelola dengan baik melalui Manajemen Sumber Daya Manusia (MSDM).

Pengembangan sumber daya manusia (*human resource development*) adalah proses untuk meningkatkan kemampuan sumber daya manusia dalam membantu tercapainya tujuan organisasi. Kemampuan sumber daya manusia dalam perusahaan dapat ditingkatkan melalui program-program pelatihan dan pendidikan. Pelatihan karyawan akan dilakukan bagi karyawan yang dinilai kurang terampil dalam mengerjakan pekerjaannya. Pada aspek lain, peningkatan pendidikan karyawan dilakukan bagi karyawan yang dinilai kurang memiliki pengetahuan dalam pekerjaannya.

Menurut Sedarmayanti (2017) organisasi atau perusahaan dengan program pengembangan sumber daya manusia yang baik berdaya saing tinggi dan efisien. Karyawan perlu meningkatkan dan mengembangkan pengetahuannya agar tidak merugikan perusahaan atau organisasi untuk mencapai tujuannya. Pengetahuan dan kemampuan saja tidak cukup untuk menjamin tercapainya tujuan. Sikap

karyawan terhadap pelaksanaan tugas merupakan faktor utama dalam mencapai keberhasilan.

Menurut Gouzali Pengembangan SDM (Sumber Daya Manusia) merupakan kegiatan yang harus dilaksanakan organisasi, agar pengetahuan (*knowledge*), kemampuan (*ability*), dan keterampilan (*skill*) mereka sesuai dengan tuntutan pekerjaan yang mereka lakukan. Selanjutnya, Muhadjir mendeskripsikan pengembangan sumber daya manusia sebagai peningkatan kualitas manusia dalam makna fisik maupun mental. Pengembangan juga diartikan sebagai suatu usaha untuk meningkatkan kemampuan teknis, teoretis, konseptual dan moral karyawan sesuai dengan kebutuhan pekerjaan/ jabatan melalui pendidikan dan latihan. Pelatihan digunakan untuk menutup gap antara kecakapan dan kemampuan karyawan dengan permintaan jabatan serta untuk meningkatkan efisiensi dan efektivitas kerja karyawan dalam mencapai sasaran-sasaran kerja yang telah ditetapkan. Pengembangan dilakukan untuk menyiapkan karyawan yang akan memegang tanggung jawab pekerjaan di masa yang akan datang.

Pengembangan biasanya diberikan kepada karyawan melalui jalur selektif untuk dipersiapkan mengisi formasi-formasi jabatan yang kosong, baik karena pensiun atau mutasi, atau juga untuk mempersiapkan karyawan yang akan dipromosikan untuk menduduki jabatan/posisi yang sudah disiapkan berdasarkan sistem karier yang berlaku di organisasi atau perusahaan masing-masing.

Manfaat penyelenggaraan program pelatihan dan pengembangan bagi organisasi antara lain :

- a. Peningkatan produktivitas kerja organisasi.
- b. Terwujudnya hubungan yang baik antara atasan dan bawahan.

- c. Terjadinya proses pengambilan keputusan yang lebih cepat dan tepat karena melibatkan melibatkan para pegawai yang bertanggung jawab menyelenggarakan kegiatan-kegiatan operasional dan tidak sekedar diperintahkan oleh manajer.
- d. Meningkatkan semangat kerja seluruh karyawan dengan komitmen organisasional yang lebih tinggi.
- e. Mendorong sikap keterbukaan manajemen melalui penerapan gaya manajerial yang partisipatif.
- f. Memperlancar jalannya komunikasi yang efektif.
- g. Penyelesaian konflik secara fungsional.

Di samping manfaat bagi organisasi, pelaksanaan program pengembangan dan pelatihan juga bermanfaat bagi karyawan, yaitu:

- a. Membantu para pegawai membuat keputusan dengan lebih baik.
- b. Meningkatkan kemampuan para pekerja.
- c. Terjadinya internalisasi dan operasionalisasi faktor-faktor motivasional.
- d. Timbulnya dorongan dalam diri para pekerja untuk terus meningkatkan kemampuan kerjanya.
- e. Peningkatan kemampuan pegawai untuk mengatasi stres, frustrasi dan konflik.
- f. Tersedia berbagai informasi tentang berbagai program yang dapat dimanfaatkan oleh karyawan.
- g. Meningkatkan kepuasan kerja.
- h. Semakin besarnya pengakuan dan kemampuan seseorang.
- i. Semakin besarnya tekad pekerja untuk lebih mandiri.
- j. Mengurangi ketakutan menghadapi tugas-tugas baru.

#### **2.1.4 Tujuan Pengembangan Sumber Daya Manusia**

Adapun tujuan dari pengembangan seperti yang dikemukakan oleh (Sedarmayanti, 2017) adalah sebagai berikut:

- a. Produksi karyawan akan meningkat, serta kualitas dan kuantitas produksi akan meningkat.
- b. Meningkatkan efisiensi kerja, waktu, penggunaan bahan baku, dan mengurangi keausan mesin.
- c. Menurunkan tingkat kerusakan barang, produksi, dan mesin karena sumber daya manusia yang semakin terampil.
- d. Mengurangi presentase kecelakaan kerja.
- e. Meningkatkan layanan kepada pelanggan organisasi, karena dengan memberikan layanan yang baik merupakan daya tarik yang penting.
- f. Karyawan akan hidup lebih baik karena mereka memiliki keterampilan dan kemampuan sesuai dengan pekerjaannya masing-masing.
- g. Peluang dalam peningkatan karir karyawan semakin besar.
- h. Pemimpin menjadi lebih tanggap dan mahir dalam pengambilan keputusan.
- i. Bimbingan pemimpin akan menjadi lebih baik.
- j. Dengan adanya pengembangan, lebih banyak perhatian diberikan pada hubungan timbal balik.
- k. Memberikan manfaat yang luar biasa bagi masyarakat pengguna jasa.

#### **2.1.5 Indikator Pengembangan Sumber Daya Manusia**

Menurut Anwar Prabu Mangkunegara (2017) mengatakan bahwa indikator dari pengembangan sumber daya manusia itu sendiri adalah sebagai berikut:

a. Keterampilan

Keterampilan merupakan proses pengembangan dan penggalian potensi seseorang. Keterampilan adalah hasil belajar pada ranah psikomotorik, yang terbentuk menyerupai hasil belajar kognitif. Keterampilan adalah kemampuan untuk mengerjakan atau melaksanakan sesuatu dengan baik. Maksud dari pendapat tersebut bahwa kemampuan adalah kecakapan dan potensi yang dimiliki oleh seseorang untuk menguasai suatu keahlian yang dimilikinya sejak lahir. Kemampuan tersebut merupakan suatu hasil latihan yang digunakan untuk melakukan sesuatu. Melalui pendapat Chaplin di atas dapat disimpulkan bahwa kemampuan seseorang itu dapat tumbuh melalui latihan-latihan yang dilakukan oleh orang itu sendiri. Sumber lain menyebutkan bahwa keterampilan (*skill*) dalam arti sempit yaitu kemudahan, kecepatan, dan ketepatan dalam tingkah laku motorik yang disebut juga normal *skill*. Sedangkan dalam arti luas, keterampilan meliputi aspek normal *skill*, intelektual *skill*, dan *social skill*.

b. Pengalaman Kerja

Pengalaman Kerja merupakan proses terbentuknya ilmu dan keterampilan dalam mengemban tanggung jawab. Menurut Marwansyah dalam Wariati (2018) pengalaman kerja adalah suatu pengetahuan, keterampilan, dan kemampuan yang dimiliki pegawai untuk mengemban tanggungjawab dari pekerjaan sebelumnya. Menurut Malayu S.P Hasibuan (2017), orang yang berpengalaman merupakan calon karyawan yang telah siap pakai. Pengalaman kerja seorang pelamar hendaknya mendapat pertimbangan utama dalam proses seleksi. Menurut Manullang (2018), pengalaman penting artinya

dalam proses seleksi pegawai. Pengalaman dapat menunjukkan apa yang akan dapat dikerjakan oleh calon pegawai. Pengalaman dapat menunjukkan apa yang yang dapat dikerjakan oleh calon pegawai pada saat dia melamar. Keahlian dan pengalaman merupakan dua kualifikasi yang selalu diperhatikan dalam proses pemilihan karyawan. Umumnya perusahaan-perusahaan lebih condong memilih tenaga kerja yang berpengalaman. Pengalaman kerja adalah suatu dasar atau acuan seorang karyawan dapat menempatkan diri secara tepat kondisi, berani mengambil resiko, mampu menghadapi tantangan dengan penuh tanggungjawab serta mampu berkomunikasi dengan baik terhadap berbagai pihak untuk tetap menjaga produktivitas, kinerja dan menghasilkan individu yang kompeten dalam bidangnya. Dari beberapa pendapat di atas dapat disimpulkan bahwa pengalaman kerja adalah tingkat penguasaan pengetahuan seta keterampilan seseorang dalam pekerjaannya yang dapat diukur dari masa kerja dan dari tingkat pengetahuan serta keterampilan yang dimilikinya.

c. Kemampuan Teknologi

Kemampuan Teknologi merupakan ilmu yang dimiliki seorang karyawan untuk menyelesaikan tugas dan tanggung jawab yang diberikan dengan bantuan teknologi. Teknologi memiliki fungsi bagi perusahaan, yaitu untuk fungsi operasional. Dengan teknologi memungkinkan struktur organisasi menjadi lebih ramping karena hampir seluruh bagian perusahaan telah menggunakan teknologi dalam perusahaan tersebut.

### **2.1.6 Kualitas Kerja**

Konsep kualitas atau mutu dipandang sesuatu yang relatif, yang tidak selalu mengandung arti yang bagus, baik, dan sebagainya. Kualitas atau mutu dapat mengartikan sifat-sifat yang dimiliki oleh suatu produk atau pun jasa yang menunjukkan kepada konsumen kelebihan-kelebihan yang dimiliki oleh barang atau jasa tersebut. Kualitas kerja adalah suatu hasil yang dapat diukur dengan efektifitas dan efisiensi suatu pekerjaan yang dilakukan oleh sumber daya manusia atau sumber daya lainnya dalam pencapaian tujuan atau sasaran perusahaan dengan baik (Jaya et.al, 2020:238).

Kualitas kerja atau yang dikenal dengan istilah Quality Of Worklife (QWL) dijelaskan oleh Siagian dalam Setiawati & Wahyudi (2019:85) sebagai upaya yang sistematis dalam kehidupan organisasional melalui cara dimana para karyawan diberi kesempatan untuk turut berperan menentukan cara mereka bekerja dan sumbangan yang mereka berikan kepada organisasi dalam rangka pencapaian tujuan dan ber bagai sasarannya.

Menurut Ristanti (2016:54), kualitas kerja merupakan tingkat kepuasan, motivasi, keterlibatan dan pengalaman komitmen perseorangan mengenai kehidupan mereka dalam bekerja. Hasibuan (dalam Irhammah, 2019:1140) menyatakan, "Penilaian adalah kegiatan manajemen untuk mengevaluasi perilaku dan hasil kerja karyawan serta menetapkan kebijaksanaan selanjutnya." Dua hal yang dievaluasi dalam menilai kinerja karyawan berdasarkan definisi diatas yaitu perilaku dan kualitas kerja karyawan. Yang dimaksud dengan penilaian perilaku yaitu kesetiaan, kejujuran, kepemimpinan, kerjasama, loyalitas, dedikasi dan partisipasi karyawan. Sedangkan kualitas kerja adalah suatu standar fisik yang

diukur karena hasil kerja yang dilakukan atau dilaksanakan karyawan atas tugas-tugasnya.

Sedangkan menurut Husna (2017:291) kualitas kerja merupakan suatu proses dimana organisasi mengevaluasi atau menilai prestasi kerja tersebut dilaksanakan dengan baik, tertib, dan benar serta dapat membantu meningkatkan motivasi kerja sekaligus meningkatkan loyalitas organisasi dari para karyawan atau pegawai. Menurut Ashari et.al (2020:186) tersebut maka dapat dikatakan bahwa inti dari kualitas kerja adalah suatu hasil yang dapat diukur dengan efektifitas dan efisiensi suatu pekerjaan yang dilakukan oleh sumber daya manusia atau sumber daya lainnya dalam pencapaian tujuan atau sasaran perusahaan dengan baik dan berdaya guna.

Kualitas kerja menurut (Suryadi, 2018) adalah suatu hasil yang dapat diukur dengan efektifitas dan efisiensi suatu pekerjaan yang dilakukan oleh sumber daya manusia atau sumber daya lainnya dalam pencapaian tujuan atau sasaran perusahaan dengan baik dan berdaya guna. Kualitas kerja diperlukan agar para pegawai dapat melaksanakan tugasnya dengan baik disetiap aspek.

#### **2.1.6 Faktor Yang Mempengaruhi Kualitas Kerja**

Organisasi kerja yang terbaik cenderung dicirikan adanya organisasi terbuka, kerja sama kelompok, pekerjaan-pekerjaan menantang, serta perlakuan yang fair dan adil dengan kata lain dicirikan dengan adanya suatu kehidupan kerja yang berkualitas tinggi. Kualitas kerja dapat di capai apabila para pegawai dapat memenuhi kebutuhan mereka yang penting dapat bekerja dalam sebuah organisasi dan kemampuan itu mampu melakukan untuk dipengaruhi atau bergantung pada apakah terdapat adanya:

- a. Perlakuan yang fair, adil, sportif, terhadap karyawan

- b. Kesempatan bagi setiap pegawai untuk menggunakan kemampuan secara penuh dan kesempatan untuk mewujudkan diri yaitu untuk menjadi orang yang mereka rasa mampu mewujudkan
- c. Komunikasi terbuka dan saling mempercayai diantara semua pegawai
- d. Kesempatan bagi semua pegawai untuk berperan secara aktif dalam pengambilan keputusan penting yang melibatkan pekerjaan mereka
- e. Kompensasi yang cukup dan fair
- f. Lingkungan yang aman dan sehat

Dengan keadaan suasana yang demikian maka kualitas kerja dapat terwujud sehingga dapat menentukan tujuan pekerjaan dalam mencapai target. Pengukuran suatu kualitas kerja yang dapat mempengaruhi tujuan pekerjaan adalah sebagai berikut :

- a. Kuantitas kerja dapat terlihat dari besarnya jumlah pekerjaan yang dihasilkan
- b. Kualitas kerja dapat terlihat dari hasil yang diperoleh dari suatu pekerjaan yang dipergunakan untuk meningkatkan mutu dari suatu perusahaan
- c. Ketepatan waktu dapat terlihat dari persentase laporan pegawai yang tepat pada waktunya
- d. Disiplin kerja kegiatan yang dilaksanakan untuk mendorong para pegawai untuk mengikuti berbagai standar dan aturan, sehingga penyelewengan-penyelewengan dapat dicegah.

Dibutuhkan pula unsur-unsur yang mendukung terciptanya peningkatan kualitas kerja sebagai berikut :

- a. Kompensasi
- b. Kesejahteraan
- c. Hubungan kerja

- d. Training bagi para manajer
- e. Survey opini
- f. Penilaian prestasi
- g. Jam kerja yang luwes
- h. Gugus kendali
- i. Dana pengeluaran

### **2.1.8 Indikator Kerja Karyawan**

- a. Potensi Diri

Potensi diri merupakan kemampuan, kekuatan, baik yang belum terwujud maupun yang telah terwujud yang dimiliki seseorang, tetapi belum sepenuhnya terlihat atau dipergunakan secara maksimal.

- b. Hasil Kerja Optimal

Hasil kerja yang optimal harus dimiliki oleh seorang pegawai dimana pegawai harus bisa memberikan hasil kerja yang baik bagi perusahaan.

- c. Proses Kerja

Proses kerja merupakan suatu tahapan penting dimana pegawai menjalankan tugas dan peranannya dalam suatu organisasi melalui proses kerja yang dilihat dari kemampuan membuat perencanaan kerja, kreatif dalam melaksanakan pekerjaan, mengevaluasi kerja, dan melakukan tindakan.

- d. Antusiasme

Antusiasme merupakan suatu sikap dimana seorang pegawai bisa melakukan kepedulian terhadap pekerjaannya, hal ini bisa dilihat dari kehadiran, pelaksanaan tugas, motivasi kerja, komitmen kerja.

### 2.1.9 Dimensi Kerja

Dimensi kinerja dapat dikelompokkan menjadi tiga jenis, yaitu antara lain:

a. Hasil kerja

Hasil kerja adalah keluaran kerja dalam bentuk barang dan jasa yang dapat dihitung dan diukur kuantitas dan kualitasnya. Misalnya, hasil kerja seorang teller bank (perusahaan jasa) adalah berapa banyak nasabah yang dilayani. Sementara itu, kualitasnya adalah seberapa tepat teller tersebut memenuhi standar layanan nasabah atau seberapa puas nasabah yang dilayaninya.

b. Perilaku kerja

Ketika berada di tempatnya, seorang karyawan mempunyai dua perilaku, yaitu perilaku pribadi dan perilaku kerja. Perilaku pribadi adalah perilaku yang tidak ada hubungannya dengan pekerjaan, misalnya, cara berjalan, cara berbicara, dan cara makan siang. Perilaku kerja adalah perilaku karyawan yang ada hubungannya dengan pekerjaan, misalnya kerja keras, ramah terhadap pelanggan.

c. Sifat pribadi

Sifat pribadi karyawan yang diperlukan dalam melaksanakan pekerjaannya. Sebagai manusia, karyawan mempunyai banyak sifat pribadi yang dibawa sejak lahir dan diperoleh ketika dewasa dari pengalaman kerjanya. Untuk melaksanakan suatu pekerjaan, diperlukan sifat pribadi tertentu. Suatu pekerjaan hanya dapat dikerjakan oleh seorang karyawan jika mempunyai sifat pribadi tertentu. Misal, seorang pramusaji restoran disyaratkan mempunyai sifat bersih, tidak kotor, dan wajahnya selalu ceria ketika melayani para pelanggan.

Dimensi mengenai kriteria kerja terdiri dari unsur-unsur dasar dalam penilaian karyawan, Menurut Malayu S.P Hasibuan (2017) antara lain:

a. Kesetiaan

Kesetiaan merupakan suatu proses penilaian kesetiaan pekerjaan terhadap pekerjaannya, jabatan dan juga organisasi. Kesetiaan ini dicerminkan oleh kesediaan karyawan menjaga dan juga membela perusahaannya baik didalam maupun di luar pekerjaan. Menurut kamus besar bahasa Indonesia loyalitas berarti patuh atau setia. Sudimin (2018) mengemukakan, loyalitas kerja adalah kesediaan karyawan dengan seluruh kemampuan, keterampilan, pikiran dan waktu untuk ikut serta mencapai tujuan perusahaan dan menyimpan rahasia perusahaan serta tidak melakukan tindakan-tindakan yang merugikan perusahaan selama orang itu masih berstatus sebagai karyawan. Kecuali menyimpan rahasia, hal-hal itu hanya dapat dilakukan ketika karyawan masih terikat hubungan kerja dengan perusahaan tempatnya bekerja.

b. Prestasi

Prestasi merupakan suatu proses menilai hasil kerja baik kualitas maupun kuantitas yang dapat dihasilkan oleh karyawan dari uraian pekerjaan yang telah dikerjakan. Menurut KBBI prestasi adalah hasil yang telah dicapai dari yang telah dikerjakan. Misal, prestasi akademik adalah prestasi dari hasil pelajarannya yang didapat dari kegiatan belajar di bangku perguruan tinggi. Sifat dari prestasi di dunia akademis adalah kognitif dan biasanya yang disebut prestasi sengaja ditentukan dengan pengukuran dan penilaian.

c. Kejujuran

Kejujuran merupakan suatu proses menilai kejujuran dan juga melaksanakan tugas-tugas dalam memenuhi perjanjian baik bagi diri sendiri maupun orang lain. Secara umum, pengertian jujur adalah suatu aspek karakter dan moral manusia yang berbudi luhur dimana seseorang yang memiliki karakter tersebut pasti memiliki integritas, kejujuran, adil, tulus, setia, dan dapat dipercaya oleh orang lain.

d. Kedisiplinan

Kedisiplinan merupakan menilai kedisiplinan karyawan dalam mematuhi peraturan yang telah ada dan juga mengerjakan pekerjaan sesuai dengan instruksi yang telah diberikan oleh perusahaan. Disiplin merupakan suatu sikap/perilaku yang pasti diharapkan oleh setiap pendidik agar kegiatan pembelajaran yang dilakukan baik di dalam kelas maupun di luar kelas dapat berjalan sesuai dengan yang diharapkan. Jika kita berbicara tentang disiplin maka pastilah kita memandang pada suatu peraturan, organisasi, kerja sama, mematuhi prosedur dan lain-lain.

e. Kreativitas

Kreativitas merupakan suatu proses menilai kemampuan karyawan dalam mengembangkan kreatifitasnya dalam menyelesaikan pekerjaannya, sehingga pekerjaan tersebut lebih berdaya dan juga berhasil. Kreativitas merupakan potensi yang dimiliki setiap manusia dan bukan yang diterima dari luar diri individu. Kreativitas yang dimiliki manusia, lahir bersama lahirnya manusia tersebut. Sejak lahir individu sudah memperlihatkan kecenderungan mengaktualisasikan dirinya. Dalam kehidupan ini kreativitas sangat penting, karena kreativitas merupakan suatu kemampuan yang sangat berarti dalam proses kehidupan manusia.

f. Kerja sama

Kerja sama merupakan suatu proses dalam menilai terhadap partisipasi dan juga kerjasama dengan karyawan lainnya baik didalam maupun diluar pekerjaan.

g. Kepemimpinan

Kepemimpinan merupakan suatu proses menilai kemampuan untuk memimpin, mempengaruhi, dan juga mempunyai pribadi yang kuat, dihormati, memiliki wibawa yang besar dan juga dapat memotivasi orang sekitarnya. Menurut George R.Terry dalam bukunya *Principle of Management* yang dikutip oleh Dr. Kartini Kartono dalam bukunya *Pemimpin dan Kepemimpinan* berkata kepemimpinan adalah kegiatan mempengaruhi orang-orang agar mereka suka berusaha mencapai tujuan-tujuan kelompok. Dalam kepemimpinan ini terdapat hubungan antar manusia, yaitu hubungan mempengaruhi (dari pemimpin) dan hubungan kepatuhan-ketaatan para pengikut/bawahan karena dipengaruhi oleh kewibawaan pemimpin.

h. Kepribadian

Kepribadian merupakan suatu proses menilai sikap perilaku, kesopanan, disukai, memberikan yang menyenangkan, memperhatikan sikap yang baik dan juga penampilan yang bagus dari karyawan tersebut. Secara umum kepribadian menunjuk pada bagaimana individu tampil dan menimbulkan kesan bagi individu-individu lainnya.

i. Prakarsa

Prakarsa merupakan suatu proses dalam kemampuan berfikir berdasarkan kemauan sendiri dalam menganalisis, menilai, menciptakan, memberikan alasan, mendapat kesimpulan, dan juga membuat keputusan masalah yang dihadapinya. Jika didefinisikan prakarsa adalah suatu bentuk inisiatif

yang berasal dari dalam diri seseorang/kelompok orang, baik dalam bentuk upaya dan ikhtiar (tindakan) sebagai jawaban atas berbagai tantangan yang dihadapi.

j. Kecakapan

Kecakapan merupakan suatu proses menilai kecakapan karyawan dalam menyatukan dan juga menyamakan bermacam elemen yang semuanya terlibat di dalam penyusunan kebijaksanaan dalam suatu perusahaan. Berdasarkan pengertian di atas, kecakapan hidup (*life skills*) merupakan kecakapan untuk memecahkan masalah secara inovatif dengan menggunakan fakta, konsep, prinsip atau prosedur yang telah dipelajari.

k. Tanggung jawab

Tanggung Jawab merupakan suatu proses menilai kesediaan karyawan dalam mempertanggung jawabkan pekerjaan dan juga hasil kerjanya. Tanggung jawab juga berarti perbuatan sebagai wujud dari kesadaran akan kewajibannya. Tanggung jawab erat kaitannya dengan kewajiban. Kewajiban adalah sesuatu yang dibebankan terhadap seseorang. Kewajiban merupakan bandingan terhadap hak, dan dapat juga tidak mengacu terhadap hak. Maka tanggung jawab dalam hal ini adalah tanggung jawab terhadap kewajibannya.

## 2.2 Tinjauan Empirik

**Tabel 2.1**  
**Tinjauan Empirik**

No	Penulis dan Tahun	Judul	Metode Penelitian	Hasil Penelitian
1.	Malik Malik, Agustuti Handayani,	Analisis Pengembangan Sumber Daya	Kualitatif Deskriptif	Berdasarkan penjabaran penelitian tersebut dapat

	Sepriadi, 2022.	Manusia Dalam Peningkatkan Kinerja Pegawai Pada Kepegawaian Provinsi Lampung.		disimpulkan keterangan, sebagai berikut: <ol style="list-style-type: none"><li>1. Biro Kepegawaian Provinsi Lampung menerapkan kebijakan pengembangan sumber daya manusia melalui pendidikan pegawai. Meskipun ada peluang untuk melanjutkan pendidikan, masih ada pegawai yang belum melanjutkan ke jenjang pendidikan yang lebih tinggi, sehingga pegawai memiliki kemampuan yang berbeda selama pelatihan Dalam prosesnya, bahkan ada beberapa pegawai yang tidak mengikuti pelatihan sama sekali, dan keterampilan pegawai yang menunjang keterampilan dalam pendidikan dan pelatihan di Biro</li></ol>
--	--------------------	---	--	---

				<p>Kepegawaian Daerah Lampung dinilai sudah cukup baik.</p> <p>2. Aspek-aspek yang mendukung Implementasi Kebijakan Pengembangan SDM Pada Badan Kepegawaian Daerah Provinsi Lampung yang meliputi terdapat kesempatan bagi pegawai yang ingin melanjutkan Pendidikan tinggi, setiap pegawai memiliki kesempatan mengikuti pelatihan, dan pegawai memiliki keinginan untuk mengembangkan diri sesuai dengan keterampilannya.</p> <p>3. Aspek-Aspek Penghambat Implementasi Kebijakan Pengembangan SDM Pada Badan Kepegawaian</p>
--	--	--	--	---

				<p>Daerah Provinsi Lampung meliputi, masih Banyaknya SDM yang terdiri dari tingkat Pendidikan yang rendah, masih kurangnya fasilitas pendukung terutama mengenai kerap terjadi pemadaman listrik yang mengganggu kinerja Badan Kepegawaian, serta masih kurangnya bantuan bagi pegawai untuk melanjutkan Pendidikan ke jenjang yang lebih tinggi.</p>
2.	Nurul Hidayati Murtafiah, 2021.	<p>Analisis Manajemen Pengembangan Sumber Daya Manusia Yang Handal Dan Profesional (Studi Kasus : IAI An-Nur Lampung)</p>	Kualitatif Deskriptif	<p>Dari pembahasan tersebut disimpulkan bahwa di IAI An Nur, Lampung, pengembangan sumber daya pendidik telah dilakukan melalui analisis kebutuhan tenaga Dosen bidang studi yang sesuai, pendataan terhadap kompetensi Dosen, mengevaluasi kinerja Dosen, kemudian dilakukan perencanaan yang sesuai dengan kebutuhan untuk</p>

				meningkatkan kualitas dosen, kemudian menyusun rencana berikutnya, yakni membuat program peningkatan mutu Dosen melalui kegiatan perekrutan tenaga Dosen, dan selanjutnya merencanakan bagaimana mengembangkannya.
3	Khoirul Umam, Akhmad Yunan Atho'illah, 2021.	Strategi Pengembangan Sumber Daya Manusia Karyawan <i>Commanditaire Vennootschap</i> Dalam Meningkatkan Efektivitas Kinerjanya	Kualitatif Deskriptif	Hasil penelitian ini menyimpulkan bahwa strategi pengembangan sumber daya manusia dalam meningkatkan efektivitas kinerja karyawan di CV. Barokah Jaya Hikmah Sidoarjo, dengan strategi pendampingan dikatakan efektif dan berjalan sesuai dengan yang di harapkan oleh perusahaan. Dalam hal ini perusahaan mengukur efektifitas dari peran strategi pengembangan sumber daya manusia dalam meningkatkan efektivitas kinerja karyawan dari pendapatan yang mengalami peningkatan.
4.			Kualitatif Deskriptif	1. Metode pengembangan SDM dalam meningkatkan kinerja pegawai seperti kegiatan rapat maupun studi kasussangat perlu

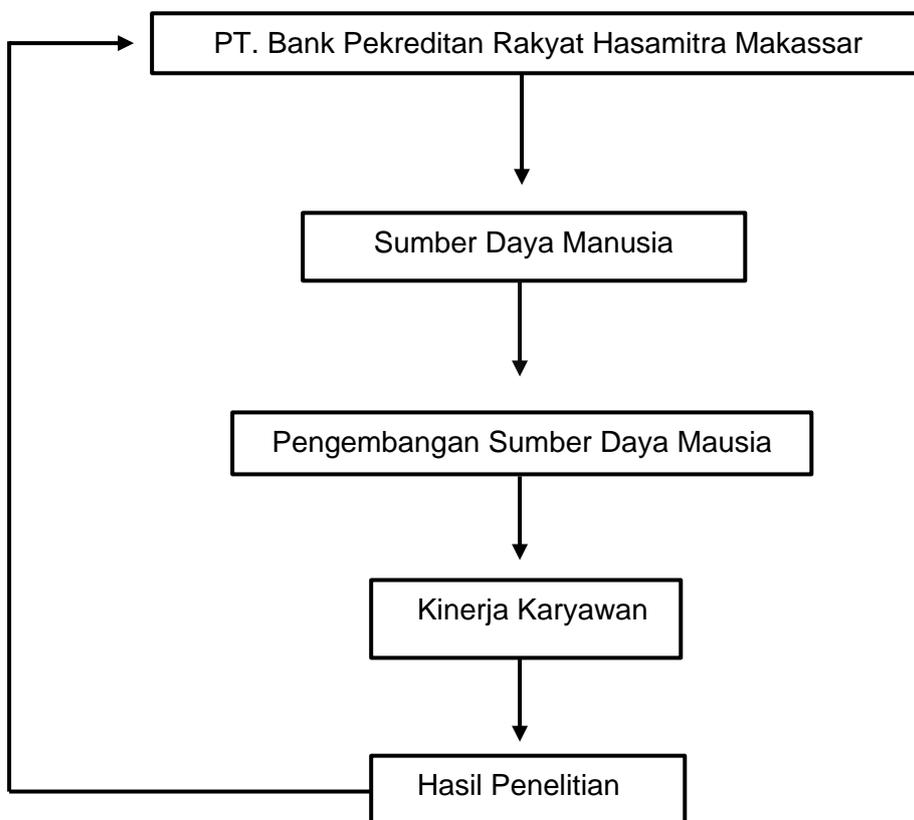
				<p>dilakukan untuk mengetahui sejauh mana kesiapan pegawai baik dari perencanaan, pelaksanaan kegiatan dalam masing-masing bidang. Seseorang pegawai di Dinas Pendidikan Kabupaten Bojonegoro biasanya sudah dipersiapkan untuk menggantikan jabatan atasannya. Adanya pengembangan SDM dengan melakukan praktek memindahkan pegawai dari satu jabatan ke jabatan lainnya untuk menambah keahlian dan kecakapan pada setiap jabatan. Setiap Kepala Dinas, Kepala Bidang ataupun Kepala seksi di Dinas Pendidikan Kabupaten Bojonegoro selalu mengajarkan keahlian dan keterampilan kerja kepada pegawai yang di bawahnya dalam rangka mencapai kesuksesan dan keberhasilan dalam masing-masing tugasnya. Pegawai selalu berdiskusi dengan atasan tentang kendala yang dialami ketika bekerja.</p>
--	--	--	--	---

				<p>2. Kendala yang dihadapi dalam pengembangan SDM dalam peningkatan kinerja pegawai Dinas Pendidikan Kabupaten Bojonegoro antara lain masih adanya pegawai yang menunda pekerjaan, tidak ada semangat untuk berkembang, kurangnya tingkat pendidikan dan wawasan pegawai, kemampuan komunikasi yang masih rendah terutama komunikasi dengan pimpinan, selain itu pegawai juga lebih mendahulukan kepentingan pribadi daripada kepentingan kantor.</p> <p>3. Upaya yang dapat dilakukan dengan melakukan pendekatan informal ke ruangan masing-masing dan bimbingan yang lebih spesifik dari pimpinan, memberikan pemahaman terkait tugas dan fungsi, memberi motivasi, perhatian khusus, reward dan memperhatikan kebutuhan dengan pegawai dengan baik</p>
--	--	--	--	---

				supaya pekerjaan dapat sukses dan berhasil salah satunya dengan mengadakan kegiatan refreshing.
5.	Agus Dwi Cahya, Daru Amanta Rahmadani, Ary Wijiningrum, Fierna Fajar Swasti, 2021.	Analisis Pelatihan Dan Pengembangan Sumber Daya Manusia	Kualitatif Deskriptif	Hasil penelitian menunjukkan bahwa pelatihan dan pengembangan sumber daya manusia di UMKM Happy Kue Lompong dilaksanakan berdasarkan analisis kebutuhan pekerjaan dan individu karyawan. Hal tersebut memiliki tujuan untuk meningkatkan pengetahuan, kemampuan dan keterampilan karyawan supaya dapat menjalankan tugas dan tanggung jawab dengan baik.

### 2.3 Kerangka Konseptual

Dalam menciptakan pengembangan sumber daya manusia di dalam sebuah organisasi maupun perusahaan, maka diperlukan konsep pemikiran. Penulis mengemukakan konsep pemikiran dalam meneliti pengembangan sumber daya manusia yang ada pada PT. BPR Hasamitra Makassar sebagai berikut:



2.1 Gambar Kerangka Konseptual

## **BAB III**

### **METODE PENELITIAN**

#### **3.1 Rancangan Penelitian**

Menurut Moleong (2017:6) penelitian kualitatif adalah penelitian yang bermaksud untuk memahami fenomena tentang apa yang dialami oleh subjek penelitian seperti perilaku, persepsi, motivasi, tindakan dan lain-lain secara holistik dan dengan cara deskripsi dalam bentuk kata-kata dan bahasa, pada suatu konteks khusus yang alamiah dengan memanfaatkan berbagai metode alamiah.

Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah kualitatif dengan pendekatan deskriptif. Kualitatif deskriptif merupakan sebuah metode penelitian yang memanfaatkan data kualitatif dan dijabarkan secara deskriptif. Penelitian kualitatif deskriptif kerap digunakan untuk menganalisis kejadian, mendeskripsikan dan mengumpulkan data dengan cara wawancara, observasi, dan dokumentasi.

#### **3.2 Kehadiran Peneliti**

Dalam penelitian kualitatif, kehadiran peneliti bertindak sebagai instrumen sekaligus pengumpulan data. Kehadiran peneliti mutlak diperlukan, karena di samping itu kehadiran peneliti juga sebagai pengumpul data. Sebagaimana salah satu ciri penelitian kualitatif dalam pengumpul data dilakukan sendiri oleh peneliti. Peneliti akan terjun langsung ke lapangan untuk mengamati objek penelitian.

#### **3.3 Waktu dan Tempat Penelitian**

Lokasi penelitian ini akan dilakukan di PT. Bank Perkreditan Rakyat Hasamitra Kantor Pusat (Makassar) di Jalan Doktor Wahidin Sudiro Husodo, Kompleks Pusat Pertokoan Ruko Nomor 5-6 yang bergerak pada bidang Bank Perkreditan Rakyat.

Adapun waktu penelitian yang dilaksanakan oleh peneliti mulai pada tanggal 23 Agustus – 28 Agustus 2023.

### **3.4 Informan Penelitian**

Informan adalah subjek penelitian yang dapat memberikan informasi mengenai fenomena atau permasalahan yang diangkat. Informan yang dilakukan pada PT. Bank Pekreditan Rakyat Hasamitra Makassar ada 4 (empat) yang akan di wawancarai yaitu HC Head PT. Bank Pekreditan Rakyat Hasamitra Makassar, 2 staf sdm dan karyawan.

### **3.5 Sumber Data**

Sumber data yang digunakan dalam penelitian ini sebagai berikut :

#### **a. Data Primer**

Data primer adalah data yang dikumpulkan oleh peneliti langsung dari objek yang di teliti. Dalam penelitian ini yang di maksud adalah hasil wawancara yang di peroleh dari informan.

#### **b. Data Sekunder**

Data sekunder adalah adalah data yang diperoleh melalui perantara atau melalui data dan dokumen.

### **3.6 Teknik Pengumpulan Data**

#### **a. Wawancara**

Wawancara merupakan salah satu metode pengumpulan data yang dilakukan dengan berhadapan secara langsung dengan yang di wawancarai untuk memperoleh data apabila peneliti ingin melakukan studi pendahuluan untuk menemukan permasalahannya yang harus di teliti. Secara sederhana wawancara di artikan sebagai suatu proses interaksi antara pewawancara dengan narasumber yang dilakukan secara

langsung/tatap muka. Dalam penelitian ini, peneliti menggunakan bentuk wawancara dengan memberikan sejumlah pertanyaan.

Adapun data yang ingin didapatkan melalui wawancara adalah HC Head PT. BPR Hasamitra Makassar, staf kantor, dan karyawan.

b. Observasi

Observasi dapat diartikan sebagai proses yang didahului dengan pengamatan langsung, kemudian dicatat secara sistematis. Observasi dilakukan pada suatu kondisi, situasi maupun perilaku objek. Teknik observasi digunakan untuk melihat atau mengamati perubahan fenomena sosial yang tumbuh dan berkembang setelah itu dapat dilakukan peneliti atas perubahan tersebut.

c. Dokumentasi

Dokumentasi diartikan sebagai metode pengumpulan data dengan menelusuri atau mencari informasi dari histori perusahaan. Berupa arsip, atau data lain yang berkaitan dengan objek yang akan diteliti. Sifat utama data ini tidak terbatas pada ruang dan waktu sehingga memberi peluang kepada peneliti untuk mengetahui hal-hal yang pernah terjadi.

### **3.7 Teknik Analisis Data**

Analisis data dilakukan mulai dari merumuskan dan menjelaskan masalah, dan terus berlangsung hingga penulisan hasil akhir penelitian. Adapun model analisa data kualitatif dapat diuraikan secara ringkas berikut ini :

a. Pengumpulan Data

Pengumpulan data merupakan kegiatan mencari data di lapangan yang akan digunakan untuk menjawab permasalahan penelitian. Validitas pengumpulan data serta kualifikasi pengumpul data sangat diperlukan untuk memperoleh data yang berkualitas.

b. Reduksi Data

Reduksi data adalah proses pemilihan dan pembuangan data yang tidak perlu sehingga lebih memudahkan dalam memilih data yang sesuai dengan topik penelitian.

c. Penyajian Data

Penyajian data merupakan salah satu kegiatan dalam pembuatan laporan hasil penelitian yang telah dilakukan agar dapat dipahami dan dianalisis sesuai dengan tujuan yang diinginkan. Data yang disajikan harus sederhana, jelas agar mudah dibaca.

d. Penarikan Kesimpulan

Setiap kesimpulan awal masih bersifat sementara yang akan berubah apabila diperoleh data baru dalam pengumpulan data berikutnya, akan fleksibel terjadi perubahan jika sudah tidak dijumpai bukti kuat yang mendukung. Apabila diawal sudah didukung bukti yang valid dan konsisten maka kesimpulan bisa ditarik diawal dan dapat dikatakan kesimpulan yang kredibel.

### **3.8 Pengecekan Validitas Temuan**

Triangulasi merupakan salah satu pendekatan yang dilakukan peneliti. Menurut Wijaya (2018) keabsahan data di alam penelitian kualitatif, suatu realistik itu bersifat majemuk dan dinamis, sehingga tidak ada yang konsisten dan berulang seperti semula. Keabsahan data dapat dicapai dengan menggunakan proses pengumpulan data dengan teknik triangulasi data. Menurut Wijaya (2018) triangulasi data merupakan teknik pengecekan data dari berbagai sumber dengan berbagai cara dan berbagai waktu. Maka terdapat triangulasi sumber, triangulasi teknik, dan triangulasi waktu.

a. Triangulasi sumber

Triangulasi sumber untuk menguji kredibilitas suatu data dilakukan dengan cara melakukan pengecekan pada data yang telah diperoleh dari berbagai sumber data seperti hasil wawancara, arsip, maupun dokumen lainnya.

b. Triangulasi teknik

Triangulasi teknik untuk menguji kredibilitas suatu data dilakukan dengan cara melakukan pengecekan data yang telah diperoleh dari sumber yang sama menggunakan teknik yang berbeda. Misalnya data yang diperoleh dari hasil observasi, kemudian di cek dengan wawancara.

c. Triangulasi waktu

Waktu dapat mempengaruhi kredibilitas suatu data. Data yang diperoleh dengan teknik wawancara dipagi hari pada saat narasumber masih segar biasanya akan menghasilkan data yang lebih valid. Untuk itu pengujian kredibilitas suatu data harus dilakukan pengecekan dengan observasi, wawancara dan dokumentasi pada waktu atau situasi yang berbeda sampai mendapatkan data yang kredibel.

### **3.9 Tahap-Tahap Penelitian**

Penelitian ini menggunakan empat tahap penelitian yaitu :

a. Tahap pra lapangan

Tahap persiapan yang terdiri dari penjajakan lapangan, mengurus ijin penelitian, penyusunan proposal, ujian proposal, dan revisi proposal.

b. Tahap pekerjaan lapangan atau pelaksanaan

Pada tahap ini peneliti memahami fenomena yang terjadi dilapangan untuk direkam sebagai data penelitian, terlibat langsung dalam penelitian karena ini adalah penelitian kualitatif sehingga peneliti sebagai pengumpul data langsung.

c. Tahap analisis data

Pada tahap ini membutuhkan ketekunan dalam observasi dan wawancara untuk mendapatkan data tentang berbagai hal yang dibutuhkan dalam penelitian; pengecekan keabsahan data menggunakan tiga triangulasi yaitu triangulasi sumber data, metode dan waktu.

d. Tahap penyelesaian

Tahap penyelesaian merupakan tahap akhir dari sebuah penelitian data yang sudah diolah disusun, disimpulkan, divertifikasi, selanjutnya disajikan dalam bentuk penulisan laporan penelitian. Kemudian peneliti melakukan pengecekan, agar hasil penelitian mendapat kepercayaan dari informan dan benar-benar valid. Langkah terakhir yaitu penulisan laporan penelitian yang mengacu pada peraturan penulisan karya ilmiah yang berlaku.

## **BAB IV**

### **HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN**

#### **4.1 Gambaran Umum Perusahaan**

##### **4.1.1 Sejarah Perusahaan**

PT. Bank Perkreditan Rakyat (BPR) Hasamitra didirikan di Makassar pada tanggal 15 November 2005 berdasarkan Akte Pendirian Perseoran Terbatas No.12 tanggal 2 Maret 2004 yang dibuat oleh Notaris Lieke Tunggal, SH di Makassar dan telah mendapat pengesahan dari Departemen Hukum dan Hak Asasi Manusia R.I. berdasarkan Surat Keputusan Menteri Hukum dan Hak Asasi Manusia R.I Nomor C-29168 HT 01.01.TH.2004 tanggal 2 Desember 2004.

Modal awalnya sebesar RP 2 miliar. Kini, setelah tahun ke-15, BPR Hasamitra tetap menunjukkan pencatatan kinerja yang cukup baik. Dari segi aset, pada posisi Desember 2020 tercatat telah mencapai 2.441.861.745(ribuan Rp). Pertumbuhan yang cukup baik ini tak lepas dari kepercayaan dan dukungan yang sangat baik dari masyarakat. Yang sangat membanggakan hingga tahun 2020 BPR Hasamita BPR Hasamitra memperoleh "*Golden Award*" atas prestasi kinerja keuangan selama 11 tahun secara berturut-turut, yaitu pada tahun 2009-2020 dengan predikat "SANGAT BAGUS", versi Majalah Infobank.

Bank Perkreditan Rakyat Hasamitra bergerak dalam usaha perbankan, melayani Tabungan, Depositi, dan Kredit. Pelayanan yang baik menjadi prioritas utama dengan maksud agar setiap nasabah merasa menjadi bagian dari keluarga besar BPR Hasamitra.

#### 4.1.2 Visi dan Misi BPR Hasamitra Makassar

a. Visi

Menjadi Bank Lokal dengan reputasi Nasional, yang Sehat, Kuat dan Terpercaya.

b. Misi

Memberdayakan dan mensejahterakan masyarakat melalui kewirausahaan sosial (*social business entrepreneurship*) dengan pelayanan berbasis digital dan kearifan lokal.

#### 4.2 Hasil Penelitian

Berdasarkan hasil penelitian dan interview yang dilaksanakan pada tanggal 23 Agustus - 28 Agustus 2023 yang bertujuan untuk menganalisa apakah Pengembangan Sumber Daya Manusia berpengaruh pada Kualitas Kinerja Karyawan yang ada di Kantor Pusat Hasamitra Makassar. Lokasi penelitian dilakukan di PT. Bank Perkreditan Rakyat Hasamitra Kantor Pusat Makassar di Jalan Doktor Wahidin Sudiro Husodo, Kompleks Pusat Pertokoan Ruko Nomor 5-6 yang bergerak pada bidang Bank Perkreditan Rakyat. Adapun subjek penelitian adalah HC Head Hasamitra, dan 2 (dua) staf, dan karyawan.

Berikut adalah data informan PT. BPR Hasamitra Kantor Pusat Makassar, sebagai berikut :

Tabel 4.1

Tabel Identitas Data Informan

No	Nama	Umur	Jabatan
1.	Adi Nur Syamsul	34 Tahun	HC Head
2.	Irfan	29 Tahun	Human Capital Staff
3.	Piana	27 Tahun	Human Capital Staff
4.	Sarah Julian	28 Tahun	CS

Sumber : Hasil Wawancara Peneliti

Pengembangan sumber daya manusia (human resource development) adalah proses untuk meningkatkan kemampuan sumber daya manusia dalam membantu tercapainya tujuan organisasi. Kemampuan sumber daya manusia dalam perusahaan dapat ditingkatkan melalui program-program pelatihan dan pendidikan. Pelatihan karyawan akan dilakukan bagi karyawan yang di nilai kurang terampil dalam mengerjakan pekerjaannya. Pengembangan sumber daya manusia penting dilakukan untuk mengetahui peningkatan kinerja yang ada di perusahaan. Berdasarkan hasil penelitian, peneliti melakukan wawancara mengenai apa yang mendasari dilakukannya pengembangan SDM di Hasamitra dan benar yang dikatakan salah satu informan yaitu :

“Dilakukannya pengembangan sdm yaitu untuk meningkatkan kinerja karyawan yang ada di Hasamitra, karena dengan adanya pengembangan sumber daya manusia kita bisa melihat keterampilan karyawan yang ada di Hasamitra agar sdm yang ada disini semakin produktivitas dalam bekerja dan dengan dilaksanakannya sdm juga membantu menciptakan perubahan yang positif bagi karyawan.” (Hasil wawancara dengan CS, Sarah Julian).

Selanjutnya peneliti mengajukan pertanyaan yang sama kepada salah satu informan, yaitu :

“Dilakukannya pengembangan sdm untuk mengetahui potensi-potensi yang dimiliki oleh karyawan, karena disini kita melakukan penataan karyawan, penataan karyawan itu kita bisa melihat dan mengukur karyawan ini sudah bisa jadi kepala seksi, karyawan ini masih memiliki kelemahan. Jadi kelemahan-kelemahan itu yang membuat kita melakukan pelatihan-pelatihan untuk meningkatkan kualitas sdm.” (Hasil wawancara Human Capital Staff, Irfan).

Dari hasil wawancara diatas, dapat disimpulkan bahwa dilakukannya pengembangan sdm di Hasamitra yaitu untuk mengoptimalkan potensi dan kinerja individu agar mereka dapat berkontribusi secara maksimal dalam mencapai tujuan organisasi.

Muhadjir mendiskripsikan pengembangan sumber daya manusia sebagai peningkatan kualitas manusia dalam makna fisik maupun mental. Pengembangan juga diartikan sebagai suatu usaha untuk meningkatkan kemampuan teknis,

teoritis, konseptual dan moral karyawan sesuai dengan kebutuhan pekerjaan/jabatan melalui pendidikan dan pelatihan. Berdasarkan hasil wawancara, peneliti bertanya mengenai apakah selama pengembangan sdm dilakukan terlihat peningkatan kinerja oleh masing-masing karyawan, sebagaimana hal ini ditegaskan dengan jawaban informan yaitu :

“Iya, sudah pasti meningkat karena harus ada penyegaran setiap tahun. Setiap tahun kita harus ada penyegaran ilmu, jadi kalau ada misalnya karyawan yang sudah mulai lupa atau sudah mulai tidak terbiasa dengan materi-materinya itu diperkuat kembali dengan materi-materi yang sudah diterapkan sebelumnya.” (Hasil wawancara HC Head, Adi Nur Syamsul).

“Iya, sebagian besar sudah memperlihatkan perubahan. Jadi, contohnya untuk anak-anak baru, kita melakukan pengembangan sdm pelatihannya full dua minggu dan kita karantinakan. Jadi, di pelatihan tersebut kita betul-betul memperkenalkan budaya kerja di Hasamitra itu seperti apa.” (Hasil wawancara Human Capita Staff, Irfan).

“Iya, sudah pasti terlihat peningkatan kinerja apalagi ilmu sudah terupgrade.” (Hasil wawancara Human Capital Staff, Piana).

“Iya, kami selalu mendapatkan pelatihan-pelatihan dan dilakukan evaluasi. Evaluasi yang ada di Hasamitra dilakukan setiap enam bulan, jadi dalam setahun itu dua kali dilakukan evaluasi.” (Hasil wawancara CS, Sarah Julian).

Dari hasil wawancara diatas dapat disimpulkan bahwa semua informan mengatakan kinerja yang ada di Hasamitra meningkat, 2 informan mengatakan pengembangan sdm terlihat meningkat karena dilakukan pelatihan dan respon karyawan yang ada di Hasamitra positif seperti yang dikatakan salah satu informan :

“Untuk responnya positif semua karena ini menambah pengetahuan dan wawasan masing-masing karyawan” (Hasil wawancara Human Capital Staff, Irfan).

Untuk membuktikan apakah benar yang dikatakan informan atas nama Irfan, peneliti memastikan untuk bertanya kepada salah satu karyawan di Hasamitra dan jawabnya :

“Iya, untuk respon karyawan disini semuanya bagus.” (Hasil wawancara CS, Sarah Julian).

Pengembangan biasanya diberikan kepada karyawan melalui jalur selektif untuk dipersiapkan mengisi formasi-formasi jabatan yang kosong, baik karna

pensiun atau mutasi, atau juga untuk mempersiapkan karyawan yang akan dipromosikan untuk menduduki jabatan/posisi yang sudah disiapkan berdasarkan sistem karier yang berlaku di organisasi atau perusahaan masing-masing. Pengembangan sumber daya manusia dengan cara mutasi dapat meningkatkan keterampilan dan kreatifitas pegawai dalam pekerjaannya. Setiap karyawan pasti akan berhadapan yang namanya mutasi, seperti yang dikatakan salah satu informan bahwa :

“Pengembangan sdm pastinya penting karena setiap karyawan pasti akan berhadapan mutasi, untuk maksimal tiga tahun di tempatkan di tempat yang sama itu pasti akan di rotasi atau di mutasi untuk sebagai penyegaran” (Hasil wawancara Human Capital Staff, Piana).

Berdasarkan hasil wawancara yang ada diatas bahwa pengembangan sdm yang ada di Hasamitra itu penting karena setiap karyawan pasti akan berhadapan dengan yang namanya mutasi.

Kemampuan teknologi merupakan ilmu yang dimiliki seorang karyawan untuk menyelesaikan tugas dan tanggung jawab yang diberikan dengan bantuan teknologi. Teknologi memiliki fungsi bagi perusahaan, yaitu untuk fungsi operasional. Dengan teknologi memungkinkan struktur organisasi menjadi ramping karena hampir seluruh bagian perusahaan telah menggunakan teknologi dalam perusahaan tersebut. Dari hasil wawancara, benar yang dikatakan oleh salah satu informan bahwa teknologi memiliki fungsi bagi perusahaan dan konsep yang diterapkan Hasamitra saat ini pengembangan digitalis :

“Kalau yang ditanya soal konsep pengembangan sdm pastinya yang paling utama dari sisi kompetensi digital, kenapa? Seperti saya jelaskan tadi bahwa tidak bisa di pungkiri kedepannya ini persaingan kita bukan dari sisi bisnis saja, tapi dari sisi layanan digitalisasi juga menjadi pusat pengembangan dai SDM kita, jadi sejalan dengan itu ya.” (Hasil wawancara HC Head, Adi Nur Syamsul).

Dari hasil wawancara diatas dapat disimpulkan bahwa digital saat ini berkembang pesat. Pengembangan sdm yang ada di Hasamitra yaitu sekarang

lebih ke digital, karena digital banyak membantu khususnya di perbankan. Contohnya sekarang untuk transfer uang sudah tidak perlu ke bank lagi tapi nasabah sekarang sudah memiliki aplikasi mobile banking, aplikasi tersebut mempermudah transaksi dimanapun dan kapanpun.

#### **4.3 Pembahasan**

Sumber daya manusia sangat perlu mendapatkan perhatian yang serius dan khusus karena merupakan salah satu kunci keberhasilan dalam organisasi sehingga akan mencapai tujuan yang di harapkan, kemampuan, dan keterampilan yang dimiliki oleh setiap karyawannya akan berpengaruh besar terhadap instansi ia bekerja. Dalam setiap organisasi tidak hanya dibutuhkan sumber daya manusia yang handal tetapi bagaimana kinerja karyawan meningkat dengan adanya pengembangan SDM yang berjalan di sebuah perusahaan.

Berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan oleh peneliti dengan keempat informan bahwa dengan adanya pengembangan sumber daya manusia kinerja karyawan yang ada di Hasamitra sudah terlaksana dengan baik. Kinerja karyawan yang ada di Hasamitra sudah sebagian besar meningkat seperti yang dikatakan salah satu informan yaitu *“Iya, sebagian besar sudah memperlihatkan perubahan. Jadi, contohnya untuk anak-anak baru kita melakukan pengembangan SDM pelatihannya full dua minggu dan kita karantinakan. Jadi, di pelatihan tersebut kita betul-betul memperkenalkan budaya kerja di Hasamitra itu seperti apa”* (Hasil wawancara dengan Bapak Irfan, Human Capital Staff). Selanjutnya untuk memperkuat jawaban dari informan tersebut, salah satu karyawan di Hasamitra juga mengatakan *“Iya, kami selalu mendapatkan pelatihan-pelatihan dan dilakukan evaluasi. Evaluasi yang ada di Hasamitra dilakukan setiap enam bulan. Jadi dalam setahun itu dua kali dilakukan evaluasi”*. Maksud dari informan yaitu

sudah sebagian besar ada peningkatan untuk kinerja tiap karyawan, dan untuk karyawan baru mereka memperkenalkan budaya yang ada di Hasamitra agar terjadi peningkatan kinerja karyawan pada saat bekerja dan seperti yang dikatakan oleh karyawan Hasamitra bahwa benar mereka melakukan pelatihan, tujuan pelatihan itu untuk mengasah kemampuan karyawan dan di Hasamitra juga melakukan evaluasi agar bisa mengetahui sampai dimana kemampuan karyawan. Pernyataan tersebut didukung oleh Chan dalam Priansa 2017 menyatakan bahwa pelatihan merupakan pembelajaran yang disediakan untuk meningkatkan kinerja berkaitan dengan pekerjaan saat ini. Salah satu cara BPR Hasamitra untuk meningkatkan kinerja karyawannya yaitu dengan mengasah kemampuan karyawan dengan melakukan pelatihan. Sejalan dengan teori menurut Ivancevich dalam Aryadi (2017) pelatihan adalah sebuah proses untuk mengubah perilaku kerja seseorang/sekelompok pegawai dalam kelompok usaha meningkatkan kinerja organisasi.

Pengembangan sumber daya manusia sangat berpengaruh terhadap kinerja karyawan. Dengan adanya proses pengembangan sumber daya manusia, perusahaan bisa menilai apakah kinerja yang dilakukan oleh karyawan semakin meningkat atau menurun. Kinerja karyawan akan semakin meningkat bila pengembangan sumber daya manusia di perusahaan terlaksana atau terstruktur dengan baik.

Melakukan pengembangan sumber daya manusia secara maksimal akan dapat meningkatkan kinerja karyawan sehingga tujuan dan harapan perusahaan dapat tercapai. Program pengembangan sumber daya manusia diperlukan untuk setiap karyawan baik pada saat awal memasuki sebuah perusahaan maupun secara berkelanjutan mengikuti tuntutan pekerjaan. Pelatihan di awal pekerjaan

bertujuan untuk meningkatkan orang-orang yang berada di dalam organisasi tersebut tercapai dengan baik.

**Tabel 4.2**  
**Data Peningkatan Kerja Karyawan PT. BPR Hasamitra Makassar 2021-2023**

Tahun	Jumlah Karyawan	Rata-Rata Kinerja
2021	75	68,44%
2022	90	71,22%
2023	122	82,45%

*Sumber : Data Kinerja Karyawan Karyawan PT. BPR Hasamitra Makassar 2021-2023*

Dari data yang disajikan di atas, tingkat kinerja karyawan PT. BPR Hasamitra Makassar sudah terjadi peningkatan karena sebagian besar karyawan berada pada jajaran di atas 80% (delapan puluh persen). Dilakukannya pengembangan sumber daya manusia di Hasamitra membuat semangat kinerja karyawan meningkat.

## **BAB V**

### **PENUTUP**

#### **5.1 Kesimpulan**

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan dapat disimpulkan bahwa pengembangan sumber daya manusia berpengaruh terhadap kinerja karyawan yang ada di Hasamitra dan sudah terlaksana dengan baik. Dengan adanya pengembangan sumber daya manusia yang ada di Hasamitra ternilai positif karena kinerja karyawan di Hasamitra meningkat. Dilakukannya pelatihan dan pengembangan di Hasamitra membuat karyawan semakin meningkatkan kinerjanya dalam melaksanakan tugas pekerjaannya, sehingga pada akhirnya akan meningkatkan kualitas karyawan.

#### **5.2 Saran**

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan oleh peneliti maka dapat dikemukakan beberapa saran, yaitu :

- a. Diharapkan bagi instansi tetap mempertahankan dan mengembangkan sumber daya manusia yang ada di Hasamitra agar kinerja karyawan semakin meningkat.
- b. Untuk peneliti selanjutnya, sebaiknya meneliti mengenai transformasi digitalisasi karena seperti yang kita tahu di era sekarang digital semakin berkembang pesat, masih banyak teknologi yang belum dengan dilakukannya digitalisasi akan membantu perusahaan untuk terus berkembang sebab digitalisasi memberikan banyak kemudahan.

## DAFTAR PUSTAKA

- Anggreni, P., Suartini, N. W., & Mahendradatta, U. (2019). Strategi Pengembangan Sumber Daya Manusia Di 3 Perguruan Tinggi Dalam Menghadapi Persaingan Global ( Studi pada Universitas di Provinsi Bali ). III(1), 26–34.
- Ashari, Nur Syawal et.al. (2020). Kinerja Aparatur Terhadap Kualitas Pelayanan Publik di Kantor Kelurahan Wala Kecamatan Maritenggae Kabupaten Sidenreng Rappang. *Jurnal Praja*. 8(3), 184-189.
- Bintoro & Daryanto. (2017). *Manajemen Penilaian Kinerja Karyawan*. Yogyakarta: Penerbit Gava Media
- Budiarti, Isniar. (2018). *Manajemen Sumber Daya Manusia Berbasis Global*. Yogyakarta. Pustaka Fahima.
- Busro, Muhammad. (2018). *Teori-Teori Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta: Prenadameidia Group.
- Edison Emron, Yohny Anwar, Imas Komariyah. (2017). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Bandung: Alfabeta.
- Fadili, D. A., Tuhagana, A., & Jamaludin, A. (2018). Pengaruh Pelatihan Kerja Dan Pengembangan Sumber Daya Manusia Terhadap Kinerja Karyawan. 3(1), 80–85.
- Hasibuan, Malayu. (2017). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Jaya, Ichal Kusuma et.al. (2020). Analisis Pengembangan Karyawan Dalam Meningkatkan Kualitas Kerja Karyawan Pada Perseroan Terbatas Sultra Prima Lestari (PT. SPL) Kantor Utama Kabupaten Konawe Utara. *Jurnal Administrasi Bisnis*. 5(1), 237-246
- Kasmir. (2019). *Manajemen Sumber Daya Manusia (Teori dan Praktek)* .Jakarta: PT Raja Grafindo Persada.
- Krismiyati. (2017).“Pengembangan Sumber Daya Manusia dalam Meningkatkan Kualitas Pendidikan di SD Inpres Angkasa Biak”. *Jurnal Office Institut Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Yapis Biak*. Vol. 3, No. 1.
- Maleong, L. J. (2017). *Metode Penelitian Kualitatif*. Bandung: PT. Remaja Rosdakarya Offset.
- Mangkunegara, A. A. Anwar Prabu. (2017). *Manajemen Sumber Daya Manusia Perusahaan*, Bandung : Remaja Rosdakarya.
- M. Manullang. (2018). *Dasar-dasar Manajemen, Edisi Revisi, Setakan Tujuh*. Jakarta: Ghalia Indonesia.
- Masram. (2017). *Manajemen Sumber Daya Profesional*. Sidoarjo: Zifatama Publisher.
- Mathis, dan Jackson. (2017). *Manajemen Sumber Daya Manusia Edisi 9*, Jakarta: Salemba Empat.

- Ristanti, Astrianditya Januar. (2016). Pengaruh Kualitas Kehidupan Kerja dan Kepuasan Kerja Terhadap Kinerja Karyawan PT. Pertamina Persero RU IV Cilacap. *Jurnal Akuntansi dan Pendidikan*. 5(1), 53-64
- Sedarmayanti. (2017). *Perencanaan dan Pengembangan SDM untuk Meningkatkan Kompetensi, Kinerja dan Produktivitas Kerja*. Bandung: PT Refika Aditama.
- Setiawati, Neng & Wahyudi, Satya. (2019). Pengaruh Kualitas Kehidupan Kerja Terhadap Kinerja Pegawai Pada Dinas Pemuda dan Olahraga Kabupaten Batanghari. *Jurnal Ilmiah Ekonomi dan Bisnis*, 10(2), 85-92
- Sule, Ernie Tisnawati dan Kurniawan Saefullah. (2017). Jakarta: Pengantar Manajemen. Kencana Prenada Media Group.
- Suryadi, D. (2018). Pengaruh Kualitas Kerja Dan Efisiensi Kerja Terhadap Produktivitas Kerja Bintara Tni-Ad Di Makorem 032/Wirabraja. *Jurnal Manajemen Dan Kewirausahaan*. Volume 9, Nomor 1.
- Sofyandi, Herman. (2018). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Yogyakarta: Graha Ilmu.

**L**

**A**

**M**

**P**

**I**

**R**

**A**

**N**

## Lampiran 1

### BIODATA

#### Identitas Diri

Nama : Yantika Meilan Sigi  
Tempat, Tanggal Lahir : Timika, 24 Mei 2001  
Jenis Kelamin : Perempuan  
Pekerjaan : Mahasiswa  
Alamat : Jln. Haji Kalla II No. 43  
Nomor Handphone : 085342848583  
Alamat Email : [yantikameilansigi@gmail.com](mailto:yantikameilansigi@gmail.com)



#### Riwayat Pendidikan

Sekolah Dasar : - SD INPRES TIMIKA 1  
- SDN 42 LIMPOMAJANG  
- SDN 113 HARAPAN  
Sekolah Menengah Pertama : UPT SMPN 2 MASAMBA  
Sekolah Menengah Atas : SMAN 1 LUWU UTARA  
Perguruan Tinggi : UNIVERSITAS FAJAR  
Jurusan : MANAJEMEN

## Lampiran 2

### **PEDOMAN WAWANCARA**

1. Dilihat dari peranannya dan kondisi organisasi, apa yang mendasari dilakukannya pengembangan SDM di Hasamitra?
2. Pelaksanaan pengembangan SDM (karyawan) pada Hasamitra, apakah dilakukan secara terencana/terjadwal?
3. Konsep pengembangan SDM seperti apa yang di terapkan oleh Hasamitra?
4. Bagaimana model evaluasi pengembangan SDM pada Hasamitra untuk meningkatkan kualitas kinerja karyawan?
5. Apakah selama pengembangan SDM dilakukan terlihat peningkatan kinerja oleh masing-masing karyawan?
6. Bagaimana respon pegawai terkait dengan proses pengembangan SDM di Hasamitra?
7. Berapa kali dalam setahun dilakukan pelatihan pada Hasamitra?
8. Indikator apa saja yang dilakukan untuk penilaian kinerja karyawan Pada Hasamitra?

### Lampiran 3

#### HASIL WAWANCARA

Nama : Adi Nur Syamsul

Usia : 34 Tahun

Jabatan : HC Head

1. Di lihat dari peranannya dan kondisi organisasi, apa yang mendari di lakukannya pengembangan SDM di Hasamitra?

Jawaban : Pastinya untuk pengembangan SDM itu sangat penting ya, dan sambil berkembangnya zaman dan berkembangnya teknologi secara tidak langsung kualitas SDM juga harus pastinya ditingkatkan, kenapa demikian? Karena bisa jadi tahun-tahun ke depan kita pasti hanya mutasi tenaga kerja ya karena teknologi sudah berfungsi, makanya dari situ sejalan dengan itu SDM kita harus berbarengan dengan kompetensi digital, jadi sekarang khusus untuk pengembangan SDM itu pastinya sangat penting dilakukan seiring dengan perkembangan zaman dan begitu juga dengan persaingan bisnis yang ada di Sulawesi Selatan khususnya.

2. Pelaksanaan pengembangan SDM (karyawan) pada Hasamitra, apakah dilakukan secara terencana/terjadwal?

Jawaban : Iya. Karena untuk pengembangan SDM sudah pasti terencana setiap akhir tahun, jadi kita butuhkan analisis untuk menganalisa kebutuhan pendidikan, pelatihan untuk setiap karyawan, jadi pastinya selama satu tahun periode berjalan sudah ada schedule pendidikan pelatihan yang akan kita laksanakan.

3. Konsep pengembangan SDM seperti apa yang di terapkan oleh Hasamitra?

Jawaban : Kalau yang di tanya soal konsep pengembangan SDM yang pastinya yang paling utama sekarang itu pengembangan dari sisi kompetensi digital, kenapa? Seperti saya jelaskan tadi bahwa tidak bisa di pungkiri kedepannya ini

persaingan kita bukan dari sisi bisnis saja, tapi dari sisi digitalisasi juga menjadi pusat pengembangan dari SDM kita, jadi sejalan dengan itu ya.

4. Bagaimana model evaluasi pengembangan SDM pada Hasamitra?

Jawaban : Pastinya di setiap semester itu kita ada penilaian, penilaian untuk assessment dari masing-masing karyawan terkait dengan kinerjanya dari periode berjalan. Jadi misalnya kalau ada karyawan yang bekerja selama 6 bulan itu di evaluasi, di tentukan apakah dia sudah layak sesuai dengan kompetensi atau kinerjanya atau tidak, nantinya akan di evaluasi untuk diberikan penguatan sisi mana yang kurang nanti akan diberikan pengembangannya, kalau misalnya tidak bisa berkembang pastinya sistem rotasi mutasi itu harus berjalan.

5. Apakah selama pengembangan SDM dilakukan terlihat peningkatan oleh masing-masing karyawan?

Jawaban : Sudah pasti meningkat karena harus ada penyegaran setiap tahun, setiap tahun itu kita harus ada penyegaran ilmu, jadi kalau ada misalnya karyawan yang sudah mulai lupa atau sudah mulai tidak terbiasa dengan materi-materinya itu diperkuat kembali dengan materi-materi yang diterapkan sebelumnya.

6. Bagaimana respon pegawai terkait dengan proses pengembangan SDM di Hasamitra?

Jawaban : Ya pastinya bagus. Kalau dari sisi fasilitas untuk pengembangan SDM dari sisi pendidikan itu kita banyak tunjangan pendidikan, itu yang menjadi anggaran alokasi ke masing-masing karyawan, setiap tahun ada alokasinya berapa juta yang di dapat karyawan untuk mengikuti pendidikan pelatihan.

7. Berapa kali dalam setahun dilakukan pelatihan pada Hasamitra?

Jawaban : Dalam setahun relatif sekitar 80 kali, tahun kemarin itu 80 training. Jadi untuk pelatihan dan pengembangan itu tidak disamaratakan, bisa jadi ada karyawan yang dapat training 5 kali, ada satu karyawan cuman 1 kali, sesuai dengan kebutuhan.

8. Indikator apa saja yang dilakukan untuk penilaian kinerja karyawan pada Hasamitra?

Jawaban : Indikator yang dilakukan yaitu pencapaian target.

## HASIL WAWANCARA

Nama : Irfan  
Usia : 29 Tahun  
Jabatan : HC Staff

1. Di lihat dari peranannya dan kondisi organisasi, apa yang yang mendasari dilakukannya pengembangan SDM di Hasamitra?

Jawaban : Untuk mengetahui potensi-potensi yang dimiliki oleh karyawan karena disini kita melakukan penataan karyawan, penataan karyawan itu jadi kita bisa melihat dan mengukur karyawan ini sudah bisa jadi kepala seksi, karyawan ini masih memiliki kelemahan, jadi kelemahan-kelemahan itu yang membuat kita untuk melakukan pelatihan-pelatihan untuk meningkatkan kualitas SDM.

2. Pelaksanaan pengembangan SDM (karyawan) pada Hasamitra, apakah dilakukan secara terencana/terjadwal?

Jawaban : Ya. Karena untuk pengembangan SDM dilakukan secara terperinci. Jadi setiap awal tahun itu kita sudah melakukan atau membuat RAB, RAB nya itu yang kita jalankan selama setahun. Jadi kita sudah mempunyai deadline waktu.

3. Konsep pengembangan SDM seperti apa yang diterapkan oleh Hasamitra?

Jawaban : Jadi konsep untuk pengembangan SDM kita yaitu sekarang perbankan kami lebih ke digital, jadi ke depan itu bahkan untuk absensi, pengajuan, atau segala macam itu kita sudah lakukan dengan digitalisasi, jadi semuanya itu kita harapkan semua karyawan melakukan atau bisa beradaptasi dengan digital.

4. Bagaimana model evaluasi pengembangan SDM pada Hasamitra untuk meningkatkan kualitas kinerja karyawan?

Jawaban : Untuk model evaluasinya itu kita ada model evaluasi per semester, jadi setiap enam bulan itu kita evaluasi kinerja karyawan dari bulan januari sampai bulan juni dan dari bulan bulan juli sampai desember. Dan hasil evaluasi itu

biasanya akan mempengaruhi dengan penghasilan di tahun depan, karena hasil evaluasi karyawan yang rendah itu tentu akan mendapatkan kenaikan gaji yang tidak signifikan karena kinerjanya di tahun lalu itu kurang bagus.

5. Apakah selama pengembangan SDM dilakukan terlihat peningkatan kinerja oleh masing-masing karyawan?

Jawaban : Iya. Sebagian besar sudah memperlihatkan perubahan. Jadi contohnya untuk anak-anak baru itu kita melakukan pengembangan SDM itu pelatihannya full 2 minggu dan kita karantinakan. Jadi, di pelatihan tersesebut kita memperkenalkan betul-betul budaya kerja di Hasamitra itu seperti apa.

6. Bagaimana respon pegawai terkait dengan proses pengembangan SDM di Hasamitra?

Jawaban : Untuk responnya tentu positif semua, karena ini menambah pengetahuan dan wawasan masing-masing karyawan.

7. Berapa kali dalam setahun dilakukan pelatihan pada Hasamitra?

Jawaban : Untuk mengukur jumlah pelatihan itu dalam satu tahun biasanya kami membuat perencanaan di awal tahun, target pelatihan kami dalam sebulan yaitu biasanya 3. Jadi, 3 di kali 12 itu jumlah pelatihan yang kami laksanakan dalam setahun.

8. Indikator apa saja yang dilakukan untuk penilaian kinerja pada Hasamitra?

Jawaban : Untuk indikator selain pencapaian target itu juga kehadiran dan kedisiplinan. Jadi kehadiran dan kedisiplinan juga benar-benar menjadi objek penilaian yang cukup vital, walaupun terjadi karyawan terjadi pencapaiannya tergetnya bagus namun kehadiran dan kedisiplinannya bolong-bolong itu tidak bisa kita katakan sebagai karyawan yang berprestasi.

## HASIL WAWANCARA

Nama : Piana

Usia : 27 Tahun

Jabatan : HC Staff

1. Di lihat dari peranannya dan kondisi organisasi, apa yang mendasari dilakukannya pengembangan SDM di Hasamitra?

Jawaban : Pengembangan SDM pastinya penting karena setiap karyawan pasti akan berhadapan mutasi, untuk maksimal tiga tahun ditempatkan di tempat yang sama itu pasti akan di rotasi ataupun di mutasi untuk sebagai penyegaran. Makanya setiap pelatihan itu akan sinkronisasi, misalnya awalnya jadi CS pindah ke Teller.

2. Pelaksanaan pengembangan SDM (karyawan) pada Hasamitra, apakah dilakukan secara terencana/terjadwal?

Jawaban : Untuk pengembangan SDM di Hasamitra tentu terencana/terjadwal, biasa kita adakan yang namanya raker tahunan sebelum menutup satu tahun kegiatan operasional dan yang lain. Setelah raker, sebelum desember sudah di putuskan. Sudah di agendakan yang akan kita proyeksikan di tahun depan. Misalnya, sudah menuju pengujung tahun 2023, jadi sebelum 2023 sekitar bulan november atau desember kita sudah melakukan raker, dan raker itu sudah ada penyusunan-penyusunan agenda atau pengembangan apa saja yang dibutuhkan karena di SDM saya list karyawan-karyawan mana saja yang tidak pernah mendapatkan pelatihan, karena di SDM saya maksimalkan semua karyawan harus mendapatkan pelatihan mulai dari office boy sampai security.

3. Konsep pengembangan SDM seperti apa yang diterapkan oleh Hasamitra?

Jawaban : Sekarang kita lagi running digitalisasi. Digitalisasi sekarang lagi kencang-kencangnya jadi kalau misalnya kamu visit ke bank-bank manapun mau itu bank swasta atau bank plat merah, sekarang kalau bank itu nasabah yang datang langsung ke kantor itu sudah tidak terlalu ramai, kenapa? Karena untuk percepatan digital semakin kencang, misal di hp kita sudah punya mobile banking jadi transaksi bisa jalan walaupun kita baru dalam keadaan bangun tidur transaksi tetap berjalan, jadi kalau misalnya kamu mengamati sekarang orang sudah bisa bertransaksi kapanpun dan dimanapun karena transformasi digital itu semakin kencang, makanya yang menjadi target kita saat ini adalah transformasi digital. Sekarang Hasamitra lagi mau mengembangkan qris, jadi scan barcode sudah bisa pake qris. Kita juga sementara running ATM bersama dengan bank lain, misalnya kita pake kartu debit Hasamitra sudah bisa kita masukkan ke mesin ATM BRI. Jadi pengembangan dari segi teknologi itu tidak bisa di pungkiri kita harus berpacu di zona itu. Yang menjadi catatan penting bahwasanya posisi manusia itu tidak bisa tergantikan, kenapa? Karena kalau dalam sisi pelayanan itu beda teknologi yang melayani kita sama manusia, karena kita punya perasaan. Jadi running transformasi digital itu memang terasa, tapi sepenuhnya tidak bisa digantikan, makanya SDM itu bukan dalam kata digantikan ya tapi saling mengimbangi, jadi kita manusia tidak bisa juga berjalan dirinya sendiri tapi tetap di dampingi dengan transformasi digital.

4. Bagaimana model evaluasi pengembangan SDM pada Hasamitra untuk meningkatkan kualitas kinerja?

Jawaban : Kalau disini itu ada PA, jadi setiap semester itu ada dua semester di pertengahan tahun dan di akhir tahun. Penilaian juga di nilai sama pimpinannya masing-masing. Selain dengan kinerjanya, pencapaiannya, dari persentase targetnya misalnya di kasih target berapa persen tapi yang tercapai kurang dari

persentase tersebut itu juga pasti akan berpengaruh sama nilainya. Jadi tentunya setiap karyawan itu akan dapat evaluasi.

Jawaban :

5. Apakah selama pengembangan SDM dilakukan terlihat peningkatan kinerja oleh masing-masing?

Jawaban : Ya, sudah pasti terlihat peningkatan kinerja apalagi ilmu sudah terupgrade.

6. Bagaimana respon pegawai terkait dengan proses pengembangan SDM di Hasamitra?

Jawaban : Responnya yaitu pasti bagus.

7. Berapa kali dalam setahun dilakukan pelatihan pada Hasamitra?

Jawaban : Kebetulan saya yang handle pelatihan, dalam sebulan itu bisa lebih dari 6 sampai 7 pelatihan, setiap minggu pasti ada pelatihan baik itu untuk operasional, bisnis maupun non operasional.

8. Indikator apa saja yang dilakukan untuk penilaian kinerja karyawan pada Hasamitra?

Jawaban : Indikatornya yaitu pencapaian target, dan jobdes masing-masing.

## HASIL WAWANCARA

Nama : Sarah Julian

Usia : 28 Tahun

Jabatan : CS

1. Dilihat dari peranannya dan kondisi organisasi, apa yang mendasari dilakukannya pengembangan SDM di Hasamitra?

Jawaban : Dilakukannya pengembangan sdm yaitu untuk meningkatkan kinerja karyawan yang ada di Hasamitra, karena dengan adanya pengembangan sumber daya manusia kita bisa melihat keterampilan karyawan yang ada di Hasamitra agar sdm yang ada disini semakin produktivitas dalam bekerja dan dengan dilaksanakannya sdm juga membantu menciptakan perubahan yang positif bagi karyawan.

2. Pelaksanaan pengembangan SDM (karyawan) pada Hasamitra, apakah dilakukan secara terencana/terstruktur?

Jawaban : Untuk pelaksanaan pengembangan sdm sudah dilakukan dengan terstruktur, tujuannya yaitu untuk mengetahui agenda apa saja yang akan dilaksanakan dalam setahun.

3. Konsep pengembangan SDM seperti apa yang diterapkan Hasamitra?

Jawaban : Untuk konsep pengembangan sdm nya itu yang menjadi titik fokus Hasamitra saat ini teknologi digital.

4. Bagaimana model evaluasi pengembangan SDM pada Hasamitra untuk meningkatkan kualitas kinerja karyawan?

Jawaban : Untuk model evaluasinya di Hasamitra dilakukan dua kali dalam setahun, tiap pertengahan tahun bulan juni dan akhir tahun bulan desember.

5. Apakah selama pengembangan SDM dilakukan terlihat peningkatan kinerja oleh masing-masing karyawan?

Jawaban : Iya, kinerja yang ada di Hasamitra meningkat karena kami selalu mendapatkan pelatihan-pelatihan untuk mengembangkan kemampuan kami di bidang masing-masing.

6. Bagaimana respon pegawai terkait dengan proses pengembangan SDM di Hasamitra?

Jawaban : Untuk respon karyawan disini semuanya bagus.

7. Berapa kali dalam setahun dilakukan pelatihan pada Hasamitra?

Jawaban : Untuk pelatihannya biasa dalam sebulan itu bisa lima kali paling banyak.

8. Indikator apa saja yang dilakukan untuk penilaian kinerja karyawan?

Jawaban : Indikatornya yaitu pastinya kita harus menjadi karyawan yang disiplin dalam bekerja.

Lampiran 4

Dokumentasi





Lampiran 5

Surat Permohonan Izin Penelitian



Nomor : 01005/B/DFEIS-UNIFA/VIII/2023  
Perihal : **PERMOHONAN IZIN PENELITIAN**

KEPADA YTH,  
**PT. BPR HASAMITRA KANTOR PUSAT**  
DI-

JL. DOKTOR WAHIDIN SUDIRO HUSADA,  
KOMPLEKS PUSAT PERTOKOAN RUKO NO. 5-6

Dengan hormat,

Disampaikan bahwa mahasiswa Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Ilmu-ilmu Sosial Universitas Fajar Makassar yang tersebut namanya di bawah ini bermaksud mengadakan penelitian serangkaian dengan penulisan skripsi yang diprogramkan pada semester Genap tahun akademik 2022/2023. Sehubungan dengan maksud tersebut, kami mohon kepada Bapak/Ibu kiranya berkenan memberikan izin/kesempatan kepada mahasiswa:

NAMA : YANTIKA MEILAN SIGI  
N I M : 1910421023  
PROGRAM STUDI : MANAJEMEN  
JENJANG PROGRAM: STRATA SATU (S1)  
KONSENTRASI : MANAJEMEN SUMBER DAYA MANUSIA  
JUDUL SKRIPSI : **ANALISIS PENGEMBANGAN SUMBER DAYA MANUSIA  
DALAM MENINGKATKAN KUALITAS KINERJA  
KARYAWAN PADA PT. BPR HASAMITRA MAKASSAR**

**Berikut Data-Data Yang Dibutuhkan, Antara Lain:**

- Jumlah Karyawan
- Wawancara
- Struktur Organisasi
- Dokumentasi
- Hal Yang Dianggap Penting Untuk Membantu Penelitian Tsb.

Demikian Permohonan Kami, Atas Bantuan Dan Kerjasama Yang Baik Disampaikan terima kasih.

Makassar, 12 Agustus 2023  
Fakultas Ekonomi dan Ilmu-ilmu Sosial  
Dekan,  
  
UNIVERSITAS FAJAR  
DEKAN FAKULTAS  
EKONOMI DAN ILMU SOSIAL  
**Dr. Yusmanizar, S.Sos., M.I.Kom.**  
**NIDN: 0925096902**

Tembusan:

1. Ketua Prodi Manajemen
2. Peninggal
3. Kontak Person: **YANTIKA MEILAN SIGI (085342848583)**

Jl. Prof. Dr. H. Abdurahman Basalamah No. 101 Telp. (0411) 447508-459064 Fax. (0411) 441119  
Makassar 90231

Lampiran 6

Surat Balasan Permohonan Izin Penelitian



No : 472/MKS-BPR.HM/0823  
Lamp : -

Makassar, 22 Agustus 2023

**Kepada Yth.  
Dekan Fakultas Ekonomi  
Universitas Fajar**  
Di -  
Makassar

Perihal: **Izin dan Permohonan Penelitian**

Dengan hormat,  
Sehubungan dengan surat Saudari No. 01005/B/DFEIS-UNIFA/VIII/2023 tertanggal 12 Agustus 2023 perihal diatas, maka bersama ini disampaikan bahwa kami dapat menyetujui penelitian dimulai tanggal 23 Agustus 2023 sampai dengan tanggal 23 September 2023 sebagai berikut :

Nama : YANTIKA MEILAN SIGI  
NIM : 1910421023  
Program Studi : Manajemen Sumber Daya Manusia

Dengan Judul Skripsi:

**"Analisis Pengembangan SDM Dalam Meningkatkan Kualitas Kinerja Karyawan  
Pada PT BPR Hasamitra"**

Demikian disampaikan untuk dimaklumi dan dipergunakan seperlunya.

Hormat kami,  
PT BPR Hasamitra



**Adi Nursyamsu**  
Human Capital Head

Tembusan: - Arsip