

**PERANAN PENGEMBANGAN SUMBER DAYA MANUSIA DALAM MENINGKATKAN
KINERJAPEKERJA PADA PT. WAHANA OTTOMITRA MULTIARTHA Tbk
CABANG PALEMBANG**

Oleh :

Nama : Aulia Konsela

Nim : 19.11.120

Program Studi : Administrasi Negara

ABSTRACT

AULIA KONSELA, 2024. The Role of Human Resource Development in Increasing Workers at PT. WOM FINANCE. Tbk Palembang Branch. Department of Public Administration at the Satya Negara Palembang College of Administrative Sciences (STIA). Main Supervisor (I) M.Sattarudin, S.Sos., M.Si, and Assistant Supervisor (II) Djisman T, S.H., M.Si

The aim of the research is to find out. To find out and analyze Human Resource Development at PT. WOM FINANCE. Tbk Palembang Branch and to find out the obstacles faced in improving worker performance at PT. WOM FINANCE. Tbk Palembang Branch The research method used is a qualitative method. Data or information collected through observation and interviews with informants as well as documentation and literature study. The data analysis techniques used in this research are data collection, data presentation, data reduction and drawing conclusions.

The results of research and analysis show the role of human resource development at PT. WOM FINANCE. Tbk Palembang Branch is not yet optimal. This is because employees have been given training and education, but the workers' skills, abilities, attitudes and competencies have not shown changes, which means they are appropriate. Employee performance at PT. WOM FINANCE. Tbk Palembang Branch has been optimal, but there are still quality workers who do not have the ability to carry out the tasks given because of the training provided by PT. WOM FINANCE. Tbk Palembang Branch has not yet fully distributed staffing and factors that hinder Human Resource Development in improving employee performance at PT. WOM FINANCE. Tbk Palembang Branch, Supervision carried out during training and education is not too strict, and the budget for developers is still minimal.

Keywords: *HR development and performance*

A. PENDAHULUAN

Latar Belakang

Dalam suatu lembaga, sumber daya manusia merupakan faktor yang sangat penting, hal ini karena Sumber Daya Manusia penting bagi suatu lembaga. Suatu lembaga sudah tentu mempunyai visi dan misi untuk mencapai tujuan bersama, namun untuk mencapai tujuan yang telah ditentukan membutuhkan manajemen yang baik dan benar. Keberhasilan dan kesuksesan kinerja suatu lembaga ditentukan oleh kualitas sumber daya manusianya. Suatu organisasi akan keberhasilan dan efektif karena didalamnya dalam suatu lembaga, sumber daya manusia merupakan faktor yang sangat penting, hal ini karena Sumber Daya Manusia penting bagi suatu lembaga.

Kinerja merupakan suatu perilaku nyata yang ditampilkan setiap orang sebagai prestasi kerja yang dihasilkan oleh pekerja sesuai dengan perannya dalam suatu perusahaan. Kinerja yang tinggi mengandung arti terjadinya peningkatan

efisiensi, efektifitas, atau kualitas yang lebih tinggi dari penyelesaian tugas yang telah dibebankan kepada seorang pekerja, di dalam suatu perusahaan. Kinerja pekerja merupakan suatu hal yang sangat penting dalam upaya perusahaan untuk mencapai tujuan. Hal ini karena pekerja merupakan aset yang berharga bagi perusahaan. Dengan adanya dukungan penuh dari pekerja dalam melaksanakan tugasnya, diharapkan dapat memaksimalkan pencapaian tujuan dari perusahaan.

Kinerja suatu organisasi sangat ditentukan oleh sumber daya manusia yang berada didalamnya. Apabila sumberdaya manusianya memiliki motivasi tinggi, kreatif dan mampu mengembangkan inovasi, kinerjanya akan menjadi semakin baik. Oleh karena itu diperlukan adanya upaya untuk meningkatkan kemampuan sumber daya manusia. Meningkatkan kemampuan sumber daya manusia dilakukan melalui pelatihan dan pembinaan atau disebut pula sebagai pengembangan sumber daya manusia.

Pengembangan sumber daya manusia dapat dilaksanakan sebagai salah satu cara untuk meningkatkan kinerja pekerja. Melalui pengembangan sumber daya manusia kemampuan yang dimiliki pekerja akan dilatih dan ditingkatkan, sehingga pekerja dapat optimal dalam menyelesaikan tugasnya.

Pengembangan Sumber Daya Manusia merupakan kegiatan yang harus dilaksanakan organisasi, agar pengetahuan (*knowledge*), kemampuan (*ability*) atau kompetensi dan keterampilan (*skill*) dapat dipenuhi. Dengan kegiatan pengembangan ini, maka diharapkan dapat meningkatkan kinerja para pekerja dalam melaksanakan tugas dan fungsinya secara optimal. Organisasi perlu terus melakukan pengembangan Sumber Daya Manusia, karena investasi di dalam pengembangan Sumber Daya Manusia merupakan pengeluaran yang ditujukan untuk memperbaiki kapasitas produktif dari manusia.

Menurut Pasal 1 angka (2) Keputusan Presiden Nomor 61 Tahun 1988, pengertian Lembaga Pembiayaan (*leasing*) adalah badan usaha yang melakukan kegiatan pembiayaan dalam bentuk penyediaan dana atau barang modal dengan tidak menarik dana secara langsung dari masyarakat. Lembaga pembiayaan *leasing* sudah banyak dikenal masyarakat Indonesia karena lembaga pembiayaan sangat membantu dalam menunjang pemasaran kendaraan bermotor.

Diantaranya perusahaan *leasing* tersebut adalah PT. Wahana Ottomitra Multiartha (WOM) Finance yang menjual berbagai merk sepeda motor. Selanjutnya akan disingkat menjadi PT. WOM Finance. Dalam memberikan pelayanan terhadap konsumen, PT. WOM Finance (produsen) mempergunakan perjanjian baku (perjanjian standart), khususnya untuk melayani konsumen (pembeli) dalam jumlah yang banyak mengenai barang dan/atau jasa sejenis.

Dari uraian diatas menjelaskan bahwa Peranan Strategi Sumber Daya Manusia bagi Pekerja sangatlah penting untuk dilaksanakan. Pengembangan Sumber Daya Manusia yang kuat sangatlah diperlukan demi meningkatkan kinerja pekerja. Akan tetapi bagaimanakah pekerja menjalankan tugasnya di PT. WOM Finance. Tbk Cabang Palembang memegang peranan penting dalam pelaksanaan kegiatan perusahaan. Dan dari pengamatan sementara penulis ditemukan gejala-gejala seperti, masih adanya pekerja yang terlambat masuk kerja, pulang kerja lebih awal dari jam kerja hal ini terlihat dari rekap

absen setiap bulan yang dikirim melalui grup *whatsapp* pekerja, tidak berada di kantor pada jam kerja, dan bahkan tidak hadir pada hari kerja. Masih adanya pekerja yang tidak mencapai target bulanan perusahaan sehingga pekerja mendapat surat peringatan. Kurang maksimalnya kinerja organisasi ini juga terlihat dari aspek acuh sesama pekerja, menghindari pekerjaan, mendelegasikan tugas bahkan dengan berbagai cara mengoper tugas ke rekan kerja yang lain, masih adanya pegawai menggunakan uang nasabah untuk kepentingan pribadi, dan masih adanya pegawai menjadi kompeten dalam mengerjakan tugas yang diberikan, seperti telat mengumpulkan dokumen banyak kesalahan data di dalam dokumen dan sebagainya sehingga hal ini berpengaruh terhadap kinerja dari pekerja

Berdasarkan pada hal tersebut, maka penulis tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul **“Peranan Pengembangan Sumber Daya Manusia Dalam Meningkatkan Kinerja Pekerja Pada PT. WAHANA OTTOMITRA MULTIARTHA. Tbk Cabang Palembang.”**

Rumusan Masalah

Rumusan masalah berdasarkan latar belakang masalah di atas adalah sebagai berikut.

1. Bagaimanakah Peranan Pengembangan Sumber Daya Manusia Dalam Meningkatkan Kinerja Pekerja Pada PT. WAHANA OTTOMITRA MULTIARTHA. Tbk Cabang Palembang?
2. Apasajakah faktor penghambat dalam meningkatkan Kinerja Pekerja Pada WAHANA OTTOMITRA MULTIARTHA. Tbk Cabang Palembang?

Tujuan Penulisan

Tujuan penulisan berdasarkan rumusan masalah diatas adalah sebagai berikut.

1. Untuk mengetahui dan menganalisa Peranan Pengembangan Sumber Daya Manusia Dalam Meningkatkan Kinerja Pekerja Pada PT. WOM Finance. Tbk Cabang Palembang?.
2. Untuk mengetahui dan menganalisa faktor penghambat yang dihadapi dalam meningkatkan kinerja Pekerja Pada PT. WOM Finance. Tbk Cabang Palembang?

B. LANDASAN TEORI

Pengertian Peranan

Berdasarkan kamus besar Bahasa Indonesia, peranan adalah sesuatu yang menjadi bagian atau memegang pimpinan terutama dalam terjadinya suatu hal atau peristiwa.

Dalam peranan itu terdapat dua harapan yaitu harapan yang dimiliki oleh si pemegang peran terhadap masyarakat atau terhadap orang yang menjalankan peranannya atau kewajiban-kewajibannya. Dari pendapat tersebut dapat disimpulkan bahwa peran adalah perilaku yang ditunjukkan oleh seseorang karena kewajibannya dari jabatan atau pekerjaannya. Menurut Veitzal Rivai (2014: 148).

Pengembangan Sumber Daya Manusia

Kualitas profesionalisme dan ketrampilan para pegawai dalam melaksanakan tugas dan fungsinya secara optimal dapat ditingkatkan dengan upaya pengembangan Sumber Daya Manusia. Dengan pengembangan kecakapan pegawai dimaksudkan setiap usaha dari pimpinan untuk menambah keahlian kerja tiap karyawan sehingga di dalam melaksanakan tugas-tugasnya dapat lebih efisien dan produktif.

Pengertian Sumber Daya Manusia

Pengembangan SDM adalah usaha untuk meningkatkan kemampuan teknis, teoritis, konseptual dan moral pegawai sesuai dengan kebutuhan pekerjaan atau jabatan melalui pendidikan dan latihan (Hasibuan 2019:69). Menurut Mathis dan Jackson (2006:334) Pengembangan SDM adalah kegiatan yang berkaitan dengan peningkatan kecakapan pegawai guna pertumbuhan yang berkesinambungan di dalam organisasi.

Organisasi memandang pentingnya diadakan Pengembangan SDM sebab pegawai merupakan aset yang sangat penting dalam mencapai tujuan organisasi yang telah ditetapkan. Disamping itu dalam kegiatan Pengembangan SDM, perlu adanya koordinasi yang cukup baik antara setiap unit kerja yang ada dalam organisasi dengan bagian kepegawaian (Martoyo 2017:21).

Pengembangan merupakan suatu proses pendidikan jangka panjang yang mempergunakan prosedur sistematis dan terorganisir dimana pegawai manajerial mempelajari pengetahuan konseptual dan teoritis guna mencapai tujuan yang bersifat umum. Pendidikan dan pelatihan adalah upaya untuk mengembangkan SDM terutama untuk mengembangkan kemampuan intelektual dan kepribadian manusia (Notoadmodjo, 2013:79).

Metode Pengembangan Sumber Daya Manusia

Metode pengembangan SDM menurut Hasibuan (2015:80):

1. Pengembangan secara informal

Pegawai atas keinginan usaha sendiri dengan mempelajari buku-buku literatur yang ada hubungannya dengan pekerjaan atau jabatan, baik melalui media massa maupun elektronik

2. Pengembangan secara formal

Pegawai ditugaskan untuk mengikuti pendidikan dan pelatihan baik yang dilakukan organisasi maupun instansi lain dan mengikuti seminar dan magang.

Menurut Soekidjo Notoadmodjo konsep pengembangan sumber daya manusia terdiri dari 3 (tiga) komponen, yaitu:

1. Perencanaan

Werther dan Davis (2012:90) mengatakan bahwa Perencanaan SDM adalah suatu perkiraan yang sistematis tentang kebutuhan dan pengadaan atau pasokan tenaga kerja.

2. Pendidikan dan Pelatihan

Mangkuprawira (2013:135) berpendapat bahwa pelatihan bagi karyawan adalah sebuah proses mengajarkan pengetahuan dan keahlian tertentu serta sikap agar karyawan semakin terampil dan mampu dalam melaksanakan tanggung jawabnya dengan semakin baik sesuai dengan standar.

3. Pengelolaan

Edwin B. Flippo (2019:189) menyatakan bahwa pengelolaan sumber daya manusia merupakan proses perencanaan, pengorganisasian, pengarahan dan pengendalian dari pengadaan tenaga kerja, pengembangan, kompensasi, integrasi, pemeliharaan dan pemutusan hubungan kerja dengan maksud untuk mencapai tujuan atau sasaran perorangan, organisasi, dan masyarakat.

Tujuan Pengembangan Sumber Daya Manusia

Tujuan Pengembangan Sumber Daya Manusia menurut Martoyo (2016:24) adalah dapat ditingkatkannya kemampuan, keterampilan dan sikap pegawai sehingga lebih efektif dan efisien dalam mencapai sasaran-sasaran program ataupun tujuan organisasi.

Manfaat dan tujuan dari kegiatan pengembangan Sumber Daya Manusia menurut Schuler (2020:45) yaitu :

- a. Mengurangi dan menghilangkan kinerja yang buruk

Dalam hal ini kegiatan pengembangan akan meningkatkan kinerja pegawai saat ini, sehingga dapat bekerja secara efektif dan dapat mencapai efektivitas kerja sebagaimana yang diharapkan oleh organisasi.

- b. Meningkatkan produktivitas

Dengan mengikuti kegiatan pengembangan berarti pegawai juga memperoleh tambahan keterampilan dan pengetahuan baru yang

bermanfaat bagi pelaksanaan pekerjaan mereka. Dengan demikian diharapkan pula akan meningkatkan produktivitas kerja.

- c. Meningkatkan fleksibilitas dari angkatan kerja
Dengan semakin banyaknya keterampilan yang dimiliki pegawai, maka akan lebih fleksibel dan mudah untuk menyesuaikan diri dengan kemungkinan adanya perubahan yang terjadi di lingkungan organisasi.
- d. Meningkatkan komitmen pegawai
Melalui kegiatan pengembangan, pegawai diharapkan memiliki persepsi yang baik tentang organisasi yang secara tidak langsung akan meningkatkan komitmen pegawai untuk bekerja secara optimal serta memotivasi mereka untuk kinerja yang lebih baik.
- e. Mengurangi turn over dan absensi
Dengan semakin besarnya komitmen pegawai terhadap organisasi maka akan memberikan dampak pengurangan tingkat turn over absensi.

Selain pendapat diatas, Subekhi (2012:78), menyebutkan tujuan pengembangan Sumber Daya Manusia adalah untuk dapat memperbaiki efektivitas kerja pegawai dalam mencapai tujuan dan sasaran kerja dalam suatu organisasi atau instansi.

Menurut Mangkunegara (2004:45) tujuan pengembangan sebagai berikut:

- a. Meningkatkan penghayatan jiwa dan ideologi
- b. Meningkatkan produktivitas kerja
- c. Meningkatkan kualitas kerja
- d. Meningkatkan ketetapan perencanaan Sumber Daya Manusia
- e. Meningkatkan rangsangan agar pegawai mampu berprestasi secara maksimal
- f. Meningkatkan kesehatan dan keselamatan kerja
- g. Meningkatkan keuangan
- h. Meningkatkan perkembangan pegawai

Jika disimak dari pendapat para ahli, maka dapat disimpulkan bahwa tujuan pengembangan pegawai pada umumnya adalah sebagai berikut :

- a. Agar pegawai dapat melakukan pekerjaan lebih efisien
- b. Agar pegawai lebih cepat berkembang
- c. Menstabilkan pegawai

Manullang (2007:32) mengatakan bahwa dalam suatu organisasi, sesungguhnya ada tiga golongan yang bertanggung jawab terhadap pengembangan pegawai, yaitu :

- a. Pegawai yang bersangkutan
- b. Atasan atau pimpinan pegawai yang bersangkutan.
- c. Staf pelaksana pada semua bagian.

Berdasarkan pendapat diatas maka dapat dipahami bahwa tujuan dari pengembangan

Sumber Daya Manusia adalah untuk meningkatkan pengetahuan dan keterampilan serta sikap pegawai supaya mereka dapat bekerja dengan efektif dan efisien sehingga dapat membentuk suatu tujuan organisasi atau instansi dalam bekerja yang optimal.

Indikator Pengembangan Sumber Daya Manusia

Menurut Hasibuan (2013:82) Indikator Untuk mengukur metode pengembangan Sumber Daya Manusia sebagai berikut:

1. Prestasi kerja pegawai
Apabila prestasi kerja atau produktifitas kerja pegawai setelah mengikuti pengembangan, baik kualitas maupun kuantitas kerjanya meningkatkan, maka berarti metode pengembangan yang dilakukan baik, tetapi jika prestasi kerjanya tetap, berarti metode pengembangan yang dilakukan kurang baik, jadi perlu diadakan perbaikan.
2. Kedisiplinan pegawai
Jika kedisiplinan pegawai sesudah mengikuti pengembangan semakin baik, berarti metode pengembangan yang dilakukan baik, tetapi jika kedisiplinan pegawai meningkat berarti metode pengembangan yang diterapkan kurang baik
3. Absensi pegawai
Jika absensi pegawai setelah mengikuti pengembangan baik, berarti metode pengembangan yang dilakukan cukup baik tetapi jika absensi pegawai tetap berarti metode pengembangan yang diterapkan kurang baik.
4. Tingkat Kerja Sama
Tingkat kerja sama pegawai harus semakin serasi, harmonis dan baik setelah mengikuti pengembangan
5. Kepemimpinan
Kepemimpinan yang ditetapkan setelah mengikuti pengembangan harus semakin baik, kerja sama semakin serasi, sasaran yang dicapai semakin besar, ketegangan berkurang serta kepuasan kerja pegawai meningkat.
Adapun peran pengembangan Sumber Daya Manusia dengan latihan dan pendidikan sebagaimana dikutip dari pendapat Sutrisno (2012:62) adalah sebagai berikut:
 1. Latihan, berperan dalam meningkatkan:
 - a. Keterampilan Pegawai
 - b. Kecakapan Pegawai
 - c. Sikap Pegawai
 - d. Kompetensi Pegawai
 2. Pendidikan, berperan dalam hal-hal:
 - a. Meningkatkan penguasaan teori

- b. Meningkatkan ketrampilan memutuskan persoalan-persoalan yang dihadapi
- c. Memperbaiki kontribusi produktivitas pegawai

Pengertian Kinerja

Istilah kinerja atau prestasi kerja sebenarnya berasal dari bahasa Inggris "*performance*". Kinerja menurut Maier (2012:34) adalah kesuksesan seseorang dalam melaksanakan suatu pekerjaan yang dibebankannya. Notoatmodjo (2015:124) mendefinisikan kinerja adalah apa yang dikerjakan oleh seseorang sesuai dengan tugas dan fungsinya.

Menurut Gibson (2018:115) faktor-faktor yang menentukan kinerja seseorang dikelompokkan menjadi tiga faktor utama, yaitu :

a. Variabel individu

Terdiri dari pemahaman terhadap pekerjaannya, pengalaman kerja, latar belakang keluarga, tingkat sosial ekonomi, dan faktor demografi (umur, jenis kelamin, etnis dan sebagainya).

b. Variabel organisasi

Terdiri dari kepemimpinan, desain pekerjaan, sumber daya yang lain, struktur organisasi, dan sebagainya.

c. Variabel psikologis

Terdiri dari persepsi terhadap pekerjaan, sikap terhadap pekerjaan, motivasi, kepribadian, dan sebagainya.

Berdasarkan pembahasan di atas, agar seseorang mempunyai kinerja yang baik, seseorang tersebut harus memiliki keinginan yang tinggi untuk mengerjakan serta mengetahui pekerjaannya. Kinerja individu dapat ditingkatkan apabila ada kesesuaian antara pekerjaan dan kemampuan. Tanpa adanya kinerja berarti tidak ada upaya untuk mencapai hasil atau target dan tidak akan terjadi suatu perubahan sedikitpun.

Faktor Yang Mempengaruhi Kinerja

Menurut Sulistiyani (2013:49) ada 5 (lima) faktor dalam penilaian kinerja, yaitu :

1. Kualitas, menyangkut masalah kesesuaian hasil dengan yang diinginkan.
2. Kuantitas, yaitu jumlah yang dihasilkan baik dalam nilai uang, jumlah unit atau jumlah lingkaran aktivitas.
3. Ketepatan waktu, sesuai dengan standar yang ditetapkan organisasi.
4. Kehadiran, yaitu jumlah absensi kehadiran pegawai selama masa kerja
5. Dampak interpersonal, yaitu tingkat dimana pegawai menunjukkan perasaan *self-esteem* (harga diri), *goodwill* dan kerjasama antara

rekan kerja dan bawahan.

Menurut Keith Davis dikutip oleh Belarmino (2013:66) mengemukakan bahwa faktor yang mempengaruhi pencapaian kinerja adalah faktor kemampuan (*ability*) dan faktor motivasi (*motivation*). Hal ini dapat dinyatakan sebagai berikut:

- a. Faktor Kemampuan (*ability*) terdiri dari kemampuan potensi (*IQ*), kemampuan nyata (*knowledge* dan *skill*).
- b. Faktor Motivasi (*Motivation*), yaitu sebagai suatu sikap (*attitude*) pimpinan dan karyawan terhadap situasi kerja (*situation*) di lingkungan organisasinya. Mereka yang bersikap positif (*pro*) terhadap situasi kerjanya akan menunjukkan motivasi kerja tinggi

Sedangkan menurut Armstrong dan Baron yang dikutip Sedarmayanti (2011:223), kinerja dipengaruhi oleh 5 (lima) faktor, yaitu:

- a. *Personal factors*, ditunjukkan tingkat keterampilan, kompetensi yang dimiliki, motivasi dan komitmen individu.
- b. *Leadership factors*, ditentukan kualitas dorongan bimbingan, dan dukungan yang dilakukan manajer dan team leader.
- c. *Team factors*, ditunjukkan kualitas dukungan yang diberikan oleh rekansekerja.
- d. *System Factors*, ditunjukkan adanya sistem kerja dan fasilitas yang diberikan organisasi.
- e. *Contextual, Situational Factors*, ditunjukkan tingginya tingkat tekanan lingkungan internal dan eksternal.

Indikator Kinerja

Indikator kinerja dipakai untuk aktivitas yang hanya ditetapkan secara lebih kualitatif atas dasar perilaku yang dapat diamati. Indikator kinerja menganjurkan sudut pandang *prospektif* (menilai kebelakang).

Menurut Robbins (2014:185) indikator untuk mengukur kinerja secara individu ada lima indikator, yaitu:

1. Kualitas. Kualitas kerja diukur dari persepsi terhadap kualitas pekerjaan yang dihasilkan serta kesempurnaan tugas terhadap keterampilan dan kemampuan pegawai.
2. Kuantitas. Merupakan jumlah yang dihasilkan dinyatakan dalam istilah seperti jumlah unit, jumlah siklus aktivitas yang diselesaikan.
3. Ketepatan waktu. Merupakan tingkat aktivitas diselesaikan pada awal waktu yang dinyatakan, dilihat dari sudut koordinasi dengan hasil *output* serta memaksimalkan waktu yang tersedia untuk aktivitas lain.
4. Efektivitas. Merupakan tingkat penggunaan

sumber daya (tenaga, uang, teknologi, bahan baku) dimaksimalkan dengan maksud menaikkan hasil dari setiap unit dalam penggunaan sumber daya.

5. Kemandirian. Merupakan tingkat seorang yang nantinya akan dapat menjalankan fungsi kerjanya dan komitmen kerja.

Adapun penilaian kerja untuk memperbaiki dan meningkatkan kinerja sumber daya manusia dalam berorganisasi, dan keterampilan seseorang tidaklah efektif dalam mengerjakan sesuatu tanpa pemahaman yang jelas tentang apa yang akan dikerjakannya. Hal ini disebabkan karena penilaian kinerja tidak hanya semata-mata menilai hasil fisik, akan tetapi penilaian itu terletak pada pelaksanaan pekerjaan secara keseluruhan yang menyangkut berbagai bidang.

Penilaian Kinerja

Penilaian kinerja sangat berguna untuk menentukan kebutuhan pelatihan kerja secara tepat, memberikan tanggung jawab yang sesuai kepada karyawan sehingga dapat melaksanakan pekerjaan yang lebih baik di masa mendatang dan sebagai dasar untuk menentukan kebijakan dalam promosi jabatan atau penentuan imbalan. Penilaian kinerja memacu pada suatu sistem formal dan terstruktur yang digunakan untuk mengukur, menilai dan mempengaruhi sifat-sifat yang berkaitan dengan pekerjaan.

Menurut Mangkuprawira (2013:45) bahwa penilaian dan pengukuran kinerja merupakan proses yang dilakukan perusahaan dalam mengevaluasi kinerja pekerjaan seseorang pegawai. Nasution (2010:34) menyatakan bahwa penilaian dan pengukuran kinerja dilaksanakan agar dapat mengetahui prestasi kerja yang di raih oleh pegawai, yang dilakukan secara berkala oleh pimpinan guna mengetahui perilaku dan hasil kinerja yang dicapai pegawai.

Manfaat penilaian kinerja dapat dipergunakan untuk:

- a. Memperkenalkan perubahan, termasuk perubahan dalam budaya organisasi.
- b. Mendefinisikan tujuan, target dan sasaran untuk periode yang akan datang.
- c. Memberi orang target yang tidak mungkin dapat dicapai, sebagai alat untuk memberhentikan pegawai dikemudian hari.
- d. Memberikan gambaran bahwa organisasi dalam menantang pekerjaan untuk memberikan kinerja tinggi.
- e. Meninjau kembali kinerja yang lalu dengan maksud untuk mengevaluasi dan mengkaitkan dengan pengupahan.

- f. Melobi penilai untuk kepentingan politisi, dan bahkan akhir yang meragukan.
- g. Mendapatkan kesenangan khusus.
- h. Menyepakati tujuan pembelajaran.
- i. Mengidentifikasi dan merencanakan membangun kekuatan.
- j. Mengidentifikasi dan merencanakan menghilangkan kelemahan.
- k. Membangun dialog konstruktif tentang kinerja yang dapat dilanjutkan setelah diskusi penilaian.
- l. Membangun dialog yang sudah ada antara atasan dan bawahan.
- m. Menjaga organisasi.

Dari apa yang diungkap Harvad jelas bahwa penilaian kinerja bukan hanya untuk tujuan menilai sumber daya manusia saja, tetapi dapat dipergunakan untuk kepentingan organisasi yang sangat luas.

Menurut Allen dalam Wibowo (2015:192) proses penilaian kinerja yang berhasil terletak pada beberapa unsur utama, yaitu:

- a. *Timing*. Penilaian kinerja harus diatur oleh kalender, bukan jam.
- b. *Clarity*. Kita tidak dapat menilai seberapa baik pekerja melakukan pekerjaan sampai jelas tentang apa sebenarnya pekerjaan itu.
- c. *Consistency*. Proses penilaian yang efektif mengikat langsung dengan *mission statement* dan nilai-nilai organisasi.

Berdasarkan diatas, maka dapat disimpulkan bahwa penilaian kinerja adalah suatu proses penilaian atau evaluasi yang dilakukan secara sistematis untuk mengetahui hasil kerja Pegawai dan kinerja organisasi. Disamping itu juga untuk memberikan informasi kepada para Pegawai secara individual tentang mutu hasil pekerjaannya, menentukan pelatihan kerja secara tepat dan untuk memberikan tanggapan yang lebih baik di masa mendatang. Penilaian kinerja Pegawai sangat penting dalam meningkatkan kinerja suatu organisasi

Pengertian Pekerja

Pekerja adalah setiap orang yang bekerja dengan menerima upah dan imbalan dalam bentuk lain. Hal tersebut berbeda dengan definisi dari tenaga kerja. Dalam ketentuan pasal 1 UU Nomor 13 Tahun 2003 tentang ketenagakerjaan disebutkan bahwa, tenaga kerja adalah setiap orang yang yang mampu melakukan pekerjaan guna menghasilkan barang dan jasa untuk memenuhi kebutuhan sendiri maupun untuk masyarakat.

Pekerja adalah setiap orang yang bekerja dengan menerima upah dan imbalan dalam bentuk lain. Hal tersebut berbeda dengan definisi dari tenaga kerja. Dalam ketentuan pasal 1 UU Nomor 13 Tahun 2003 tentang ketenagakerjaan disebutkan bahwa, tenaga kerja adalah setiap orang yang mampu melakukan pekerjaan guna menghasilkan barang dan jasa untuk memenuhi kebutuhan sendiri maupun untuk masyarakat.

Kerangka Fikir

Menurut Sugiyono (2018:92), kerangka pemikiran merupakan alur berpikir atau alur

penelitian yang dijadikan pola atau landasan berpikir peneliti dalam mengadakan penelitian terhadap objek yang dituju. Jadi kerangka berpikir merupakan alur yang dijadikan pola berpikir peneliti dalam mengadakan penelitian terhadap suatu objek yang dapat menyelesaikan arah rumusan masalah dan tujuan penelitian. Dari uraian beberapa konsep yang dikutip dari beberapa ahli di atas, maka dalam kerangka pemikiran ini penulis akan lebih memfokuskan pada teori dan konsep yang digunakan dalam penelitian. Dapat dilihat pada Gambar dibawah ini:

Gambar Kerangka Fikir



Sumber: Dikelola Oleh Penulis

C. PROSEDUR PENELITIAN

Metode Penelitian

Penulis menggunakan metode penelitian kualitatif. Penelitian kualitatif adalah jenis penelitian yang menghasilkan penemuan-penemuan yang dapat dicapai dengan menggunakan prosedur-prosedur statistik atau cara-cara lain dari kuantifikasi (Pengukuran). Metode kualitatif digunakan untuk mendapatkan data yang mendalam, suatu data yang mengandung makna. Makna adalah data yang sebenarnya, data yang pasti yang merupakan suatu nilai dibalik data yang tampak Sugiyono (2017:23).

Dengan demikian melalui penelitian deskriptif

kualitatif ini peneliti berusaha untuk menggambarkan permasalahan yang ada di dalam kaitannya dengan “Peranan Pengembangan Sumber Daya Manusia Dalam Meningkatkan Kinerja Pekerja Pada PT. WOM FINANCE. Tbk Cabang Palembang”.

Definisi Konsep

Istilah konsep biasanya digunakan sebagai gambaran awal atau abstrak suatu objek yang digunakan untuk mempermudah manusia dalam berpikir atau menemukan sebuah gagasan. Menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI), konsep adalah rancangan buram atau ide atau pengertian yang diabstrakkan dari peristiwa

konkret (mengandung berbagai istilah yang berbeda).

Definisi konsep adalah batasan tentang pengertian yang diberikan peneliti terhadap variable-variabel atau konsep yang hendak diukur, diteliti, dan digali datanya. (Hamidi, 2010: 141).

Penelitian ini terdiri dari dua konsep yaitu Pengembangan Sumber Daya Manusia dan Kinerja Pekerja:

- a. Peranan Pengembangan Sumber Daya Manusia
Kualitas profesionalisme dan ketrampilan para pegawai dalam melaksanakan tugas dan fungsinya secara optimal dapat ditingkatkan dengan upaya pengembangan Sumber Daya Manusia.
- b. Kinerja Pekerja
Kinerja Pegawai adalah hasil kerja secara

kualitas dan kuantitas yang dicapai oleh seseorang karyawan dalam melaksanakan tugasnya sesuai dengan tanggung jawab yang diberikan.

Definisi Operasional

Menurut Sugiyono (2018:38) definisi operasional variabel penelitian adalah elemen atau nilai yang berasal dari obyek atau kegiatan yang memiliki ragam variasi tertentu yang kemudian akan ditetapkan peneliti untuk dipelajari dan ditarik kesimpulannya. Dalam penulisan skripsi ini dengan judul: “Peranan Pengembangan Sumber Daya Manusia Dalam Meningkatkan Kinerja Pegawai Pada PT. WOM FINANCE. Tbk Cabang Palembang”, dapat dilihat pada tabel berikut ini:

Tabel Definisi Operasionalisasi

No.	Konsep	Dimensi
1.	Peranan Pengembangan SDM (Sutrisno, 2016:62)	<ol style="list-style-type: none"> 1. Latihan: <ol style="list-style-type: none"> a. Keterampilan b. Kecakapan c. Sikap d. Kompetensi 2. Pendidikan: <ol style="list-style-type: none"> a. Penguasa teori b. Keterampilan memutuskan persoalan-persoalan yang dihadapi c. Kontribusi produktivitas
2.	Kinerja (Robbins 2016:185)	<ol style="list-style-type: none"> 1. Kualitas 2. Kuantitas 3. Ketepatan Waktu 4. Efektivitas 5. Kemandirian

Informan Penelitian

Andi (2016:147) menjelaskan bahwa, “Informan adalah orang yang diperkirakan menguasai dan memahami data, informasi, ataupun fakta dari suatu objek penelitian.”

Dari penjelasan tersebut penulis memahami bahwa informan adalah atasan dan bawahan dimana terjadi komunikasi yang berlangsung terus menerus, karena informan adalah orang yang terlibat langsung dalam kegiatan yang akan diteliti. Dalam penelitian ini, informan penelitian, penulis menggunakan teknik penelitian ini dapat dilihat pada tabel berikut :

Tabel Informan Penelitian

No	Jabatan	Jumlah
1	Kepala Cabang	1 Orang
2	Brand Head Officer Operasional	1 Orang
3	Kepala Collector	1 Orang
4	Pekerja	2 Orang
Jumlah		5 Orang

Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data merupakan data yang paling strategis dalam penelitian, karena tujuan utama dari penelitian adalah mendapatkan data (Sugiyono, 2018:224). Dalam penelitian kualitatif yang menjadi instrument utama adalah terjun kelapangan dan berusaha mengumpulkan informasi melalui observasi dan wawancara yang dilakukan bersifat terbuka dan tidak terstruktur.

Untuk memperoleh data dan informasi, keterangan-keterangan dan data-data yang diperlukan, peneliti menggunakan teknik pengumpulan data sebagai berikut :

1. Observasi

Menurut Sugiyono (2013:145) Teknik pengumpulan data dengan observasi digunakan bila, penelitian berkenaan dengan perilaku manusia, proses kerja, gejala-gejala alam dan bila responden yang diamati tidak terlalu besar. Data yang diperoleh dari pengamatan

langsung pada PT. WOM Finance. Tbk cabang Palembang, yang akan diteliti dan melakukan pencatatan secara sistematis terhadap data-data yang didapat, dan kemudian dijadikan pendukung dalam penulisan proposal skripsi ini.

2. Wawancara

Sugiyono (2018:137) menjelaskan bahwa: wawancara digunakan sebagai teknik pengumpulan data apabila peneliti ingin melakukan studi pendahuluan untuk menemukan permasalahan yang harus diteliti, dan juga apabila peneliti ingin mengetahui hal-hal dari responden yang lebih mendalam dan jumlah responden sedikit atau kecil.

3. Dokumentasi

Menurut Andi (2011:82) Dokumentasi yakni catatan peristiwa yang sudah berlalu dokumen sebagai sumber data yang mendukung dari sumber data sebelumnya dapat dikatakan juga bahwa dokumen merupakan rekaman yang bisa saja bersifat tulisan dan isinya merupakan peristiwa yang sudah berlalu maupun berbentuk video.

4. Studi Pustaka

Menurut Mestika Zed (2013:45), Studi pustaka atau kepastakaan dapat diartikan sebagai serangkaian kegiatan yang berkenaan dengan metode pengumpulan data pustaka, membaca dan mencatat serta mengolah bahan penelitian.

Teknik Analisa Data

Teknik analisa data yang digunakan dalam penelitian ini adalah analisa deskriptif dengan teknik analisa kualitatif yaitu suatu metode yang berhubungan dengan pengumpulan data, penyusunan dan memberikan uraian tentang sifat-sifat atau karakteristik dari suatu keadaan dengan teori-teori yang dipelajari dengan keadaan yang dijumpai di lapangan.

Langkah-langkah analisa data kualitatif menurut Wiratna Sujarweni (2014:36) yaitu:

1. Data *reduction* (data reduksi)

Data yang diperoleh dari lapangan jumlah yang cukup banyak, untuk itu maka perlu dicatat secara teliti dan terinci. Untuk itu perlu dilakukan analisis data melalui reduksi data yang merangkum, memilih hal-hal yang pokok, memfokuskan pada hal-hal yang penting, dicari tema dan polanya.

2. Data *Display* (Penyajian Data)

Setelah data reduksi, langkah selanjutnya adalah mendisplaykan data, penyajian data yang dilakukan dalam bentuk uraian singkat, bagan, hubungan antar kategori, flowchart dan sejenisnya, yang paling sering digunakan untuk menyajikan data dalam penelitian kualitatif adalah teks yang

bersifat naratif.

3. *Conclusion Drawing/verification* (penarikan kesimpulan)

Langkah ketiga dalam analisis data kualitatif adalah penarikan kesimpulan dan verifikasi. Kesimpulan yang dikemukakan masih bersifat sementara, dan akan berubah bila tidak ditemukan bukti-bukti yang kuat yang mengandung pada tahap pengumpulan data berikutnya.

D. HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Hasil Penelitian

Pada bab ini penulis akan menjelaskan tentang Peranan Pengembangan Sumber Daya Manusia Dalam Meningkatkan Kinerja Pegawai bidang Sumber Daya Manusia di Kantor PT. WOM FINANCE. Tbk Cabang Palembang, dengan teknik pengumpulan data yaitu observasi, wawancara, dan dokumentasi.

Peranan Pengembangan Sumber Daya Manusia Dalam Meningkatkan Kinerja Pekerja Pada PT. Wom Finance. Tbk Cabang Palembang

Seperti yang diuraikan penulis pada bab sebelumnya bahwa Peranan Pengembangan Sumber Daya Manusia sangat penting dalam meningkatkan kinerja pekerja, karena didalamnya terdapat berbagai macam sistem pengembangan Sumber Daya Manusia seperti pelatihan khusus, diklat, studi banding, dan lain sebagainya, itu semua sangat berpengaruh terhadap peningkatan kompetensi pegawai dalam melaksanakan tugasnya.

Berdasarkan penelitian yang dilakukan, ada beberapa indikator Pengembangan Sumber Daya Manusia Dalam Meningkatkan Kinerja Pekerja PT. Wom Finance. Tbk Cabang Palembang, sebagai berikut:

A. Pengembangan Sumber Daya Manusia

Ada beberapa indikator yang mendasari Pengembangan Sumber Daya Manusia dalam meningkatkan kinerja pegawai, yaitu sebagai berikut:

1. Latihan

Latihan yang diberikan oleh instansi terhadap pegawai dapat berperan baik terhadap keterampilan, kecakapan, sikap, maupun kompetensi pegawai. Adapun Peranan tersebut sebagai berikut:

a. Peran Latihan Terhadap Keterampilan Pegawai

Berdasarkan hasil wawancara diatas dapat diketahui bahwa peran latihan terhadap keterampilan

pilihan karyawan PT. Wom Finance. Tbk Cabang Palembang sudah berjalan dengan baik meskipun masih ada beberapa pegawai yang masih kurang terampil setelah diadakannya latihan karena pelatihan tergantung dari minat dan kemauan masing-masing karyawan.

b. Peran Latihan Terhadap Kecakapan Pegawai

Berdasarkan beberapa hasil wawancara diatas maka dapat disimpulkan bahwa peran latihan sangat penting terhadap peningkatan ilmu pengetahuan serta *skill* pekerja dalam melakukan tugas, akan tetapi latihan yang dilakukan secara tidak merata terhadap pekerja sehingga tidak semua pekerja yang mempunyai *skill* dan kecakapan yang baik dalam menjalankan tugas pokok dan fungsi masing-masing.

c. Peran Latihan Terhadap Sikap Pegawai

Berdasarkan beberapa hasil wawancara diatas maka sangat jelas bahwa peran latihan terhadap sikap pegawai sangat berpengaruh dan mendapatkan hasil yang baik terhadap pekerja di PT. Wom Finance. Tbk Cabang Palembang.

d. Peran Latihan Terhadap Kompetensi Pegawai

Dari hasil wawancara dapat disimpulkan bahwa peran latihan terhadap kompetensi pekerja sudah maksimal, namun ada beberapa pekerja yang mempunyai kompetensi kurang maksimal dikarenakan pelatihan yang diadakan oleh pihak PT. Wom Finance. Tbk Cabang Palembang tidak secara merata, sehingga kompetensi pegawai juga tidak merata.

2. Pendidikan

Peran pendidikan untuk pengembangan Sumber Daya Manusia dapat dilihat dari penguasaan materi pekerja, keterampilan memutuskan persoalan-persoalan yang dihadapi pekerja, kontribusi produktivitas pekerja. Berikut datanya:

a. Penguasaan Teori Pekerja

Berdasarkan hasil beberapa wawancara diatas maka dapat disimpulkan bahwa peran pendidikan terhadap penguasaan materi sudah baik, namun ada sedikit hambatan yaitu kesalahan dari pekerja itu sendiri secara individual.

b. Keterampilan Memutuskan Persoalan-Persoalan Yang Dihadapi Pekerja

Berdasarkan dari beberapa hasil wawancara diatas dapat disimpulkan bahwa peran pendidikan terhadap keterampilan memutuskan persoalan-

persoalan yang dihadapi pekerja sangat berpengaruh dan sudah dilakukan secara maksimal.

c. Peran Pendidikan Terhadap Kontribusi Produktivitas Pekerja

Berdasarkan hasil wawancara diatas maka dapat disimpulkan bahwa kontribusi produktivitas pegawai setelah diadakan pendidikan meningkat dan memperoleh hasil yang positif terhadap PT. Wom Finance. Tbk Cabang Palembang dan pekerja tersebut.

Kinerja Pegawai

Dalam pembahasan tentang penelitian ini mengenai Kinerja Pegawai di PT. Wom Finance. Tbk Cabang Palembang dilakukan dengan melihat beberapa indikator, yaitu kuantitas, kualitas, ketepatan waktu, efektivitas dan kemandirian. Adapun datanya adalah sebagai berikut:

a. Kuantitas

Kuantitas merupakan banyaknya hasil kerja sesuai dengan waktu kerja yang ada, yang perlu diperhatikan bukan hasil rutin tetapi seberapa cepat perkerjaan yang dapat diselesaikan. Berdasarkan hasil wawancara diatas maka dapat disimpulkan bahwa dalam melaksanakan dan menyusun laporan haruslah cepat, tepat sesuai dengan kuantitas dalam perkerjaannya.

b. Kualitas

Berdasarkan beberapa hasil wawancara maka dapat diketahui bahwa dalam meningkatkan kinerja pekerja PT. Wom Finance. Tbk Cabang Palembang dengan menggunakan kualitas kerja dengan cara melalui pendidikan serta pelatihan.

c. Ketepatan Waktu

Merupakan indikator kegiatan yang dapat diselesaikan, pencapaian pekerjaan dan memaksimalkan waktu yang tersedia untuk kegiatan-kegiatan. Berdasarkan wawancara dengan tentang penerapan ketepatan waktu serta tanggungjawab dalam perkerjaannya.

Berdasarkan beberapa hasil wawancara dapat diketahui bahwa masih adanya pekerja PT. Wom Finance. Tbk Cabang Palembang yang belum melaksanakan ketepatan waktu tetapi mereka memiliki rasa tanggungjawab penuh terhadap perkerjaannya.

d. Efektivitas

Merupakan tingkatan sumber daya organisasi, keuangan, dan teknologi dapat dimaksimalkan.

Berdasarkan hasil wawancara diatas maka dapat disimpulkan bahwa masih kurangnya

pegawai di PT. Wom Finance. Tbk Cabang Palembang sehingga pekerjaan yang seharusnya dikerjakan 2 orang hanya dikerjakan 1 orang.

Faktor-Faktor Yang Menghambat Pengembangan Sumber Daya Manusia Dalam Meningkatkan Kinerja Pegawai Di PT. Wom Finance Tbk Cabang Palembang

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan penulis ada beberapa faktor yang menjadi penghambat dalam meningkatkan kinerja pekerja di PT. Wom Finance. Tbk Cabang Palembang antara lain sebagai berikut:

1. Pengawasan

Berdasarkan beberapa hasil wawancara diatas maka pengawasan terhadap pengembangan Sumber Daya Manusia terhadap kinerja pekerja belum maksimal, sehingga berpengaruh terhadap kompetensi pegawai dan hubungan kerja antar pegawai yang ada di PT. Wom Finance. Tbk Cabang Palembang.

2. Anggaran Biaya Pengembangan

Berdasarkan beberapa wawancara diatas maka dapat disimpulkan bahwa anggaran biaya yang minim terhadap pengembangan Sumber Daya Manusia, sangat berpengaruh terhadap kinerja PT. Wom Finance. Tbk Cabang Palembang dan hubungan kerjasama antar pegawai yang ada di PT. Wom Finance. Tbk Cabang Palembang.

Peranan Pengembangan Sumber Daya Manusia Dalam Di PT. Wom Finance. Tbk Cabang Palembang

Pengembangan merupakan suatu cara efektif untuk menghadapi beberapa tantangan dalam organisasi pemerintah. Tantangan ini mencakup perubahan-perubahan sosioteknis dan perputaran pegawai. Kemampuan untuk mengatasi tantangan-tantangan tersebut merupakan faktor penentu keberhasilan dalam mempertahankan Sumber Daya Manusia yang efektif.

Mengingat pentingnya pengembangan terhadap peningkatan kinerja pekerja berdasarkan pengertian diatas, pengembangan wajib dilakukan oleh PT. Wom Finance. Tbk Cabang Palembang terhadap pekerja, dan mengingat perkembangan zaman modern ini pengembangan terhadap kinerja pekerja harus di prioritaskan agar pekerja mampu mengemban tugas dengan baik, lebih efisien, mandiri, dan professional. Selain itu perlu juga ketepatan atau sistematis tentang aturan-aturan tentang pengembangan terhadap kinerja pekerja, agar pengembangan Sumber Daya Manusia pada PT. Wom Finance. Tbk

Cabang Palembang lebih diutamakan, karena sangat berpengaruh terhadap peningkatan kualitas kerja dan distribusi produktivitas organisasi pemerintahan.

1. Latihan

Strategi latihan yang dilakukan oleh instansi dapat dilihat dari tercapainya beberapa indikator berikut ini:

a. Keterampilan Pegawai

Pegawai akan terlihat akan berbeda karena keterampilan yang dimilikinya, bagi perusahaan adalah aset yang paling berharga karena keterampilan yang dimilikinya mampu menghantarkan organisasi perusahaan mencapai target-target yang ingin dicapai, sebaliknya pegawai mungkin akan segera diberi teguran secara tertulis atau lisan.

Keterampilan pekerja di Kantor PT. Wom Finance. Tbk Cabang Palembang sudah dapat dikatakan baik, dikarenakan sudah dilakukan pengembangan akan tetapi masih ada beberapa pekerja yang tidak terampil dalam menjalankan tugas dan fungsi yang sudah menjadi tanggung-jawabnya. Hal ini disebabkan tidak meratanya pengembangan kinerja pekerja, oleh sebab itu beberapa pekerja masih memiliki keterampilan yang rendah sehingga hasil kerja dan kontribusi produktivitas perusahaan yang belum optimal, juga akan menghambat efektivitas dan kinerja kerja yang baik.

b. Kecakapan Pegawai

Salah satu peran dari pengembangan Sumber Daya Manusia adalah kecakapan pegawai, maksudnya pekerja harus cakap dalam melakukan pekerjaannya sesuai dengan tugas dan fungsinya masing-masing akan terciptanya kerjasama yang baik antar pekerja, sehingga Pengembangan Sumber Daya Manusia bisa berperan dengan baik.

Di PT. Wom Finance. Tbk Cabang Palembang, beberapa masalah mengenai kecakapan pegawai, maka diketahui bahwa masih ada beberapa pekerja yang belum sanggup menjalankan tuntutan pekerjaan sesuai dengan aturan yang ada. Selain itu juga, ada beberapa pekerja yang kurang mahir memanfaatkan fasilitas modern yang telah disediakan untuk menunjang efektivitas kerja pekerja.

Kecakapan pegawai sangat penting dalam suatu instansi, karena kecakapan sama dengan kemampuan atau kemahiran pekerja dalam bekerja. Oleh karena itu kemampuan atau kemahiran pekerja harus ditingkatkan supaya

pengembangan Sumber Daya Manusia yang dilakukan oleh instansi terhadap pekerja dapat berperan dengan baik, sesuai dengan tujuan pengembangan Sumber Daya Manusia yaitu untuk meningkatkan kinerja pekerja di kantor PT. Wom Finance. Tbk Cabang Palembang.

Untuk meningkatkan produktivitas perusahaan tidak hanya tergantung pada mesin yang serba modern, modal yang cukup, dan bahan baku yang banyak akan tetapi tergantung pula dengan orang yang melakukannya. Oleh karena itu untuk menyempurnakan produktivitas diperlukan kecakapan pegawai yang berfungsi sebagai objek utama untuk menjalankannya. Namun jika kecakapan pegawai tidak terlalu diperhatikan maka dalam mencapai efektivitas produksi belum bisa dikatakan berhasil.

c. Sikap Pegawai

Sikap adalah perbuatan dan sebagian tingkah laku yang berdasarkan pendirian. Pegawai adalah orang yang bekerja dalam suatu instansi dan terikat dengan aturan-aturan dan pekerjaan yang diberikan oleh pihak instansi. Sikap pegawai maksudnya harus menjadi modal utama dalam dunia pekerjaan, dan mencakup sikap yang harus dimiliki oleh pegawainya yaitu:

1. Tanggungjawab buat semua orang
Dalam urusan pekerjaan pegawai harus menyadari sepenuhnya bahwa tanggungjawab sebagai pegawai baik pria ataupun wanita, setiap pegawai dituntut dapat bekerja dengan baik tanpa terkecuali.
2. Tidak takut bekerja keras
Sebagai pegawai harus berani bekerja keras, artinya siap melaksanakan tugas dan fungsi yang diberikan, bersedia menerima pekerjaan tambahan yang diberikan oleh atasan.
3. Selalu bersikap positif
Saat bertemu masalah pegawai tidak boleh pasrah, dan selalu mencari solusi karena pegawai dituntut harus bias profesional dalam menghadapi masalah yang ada dalam pekerjaan.

d. Kompetensi Pegawai

Kompetensi pegawai adalah suatu kemampuan untuk melaksanakan atau melakukan suatu pekerjaan, tugas yang dilandasi atas keterampilan dan pengetahuan serta didukung oleh sikap kerja yang dituntut oleh pekerjaan tersebut.

Kompetensi pegawai di PT. Wom Finance. Tbk Cabang Palembang sudah meningkat setelah dilakukan Pengembangan Sumber Daya Manusia meskipun belum optimal. Hal ini ditunjukkan

dengan belum optimalnya pekerja dalam melaksanakan pekerjaannya. Seharusnya kemampuan dasar (kompetensi) pekerja dapat optimal setelah mereka mendapatkan pelatihan, sehingga Visi dari PT. Wom Finance. Tbk Cabang Palembang dapat tercapat dengan maksimal

2. Pendidikan

Pendidikan yang diberikan kepada pekerja sebagai bentuk proses dari Pengembangan Sumber Daya Manusia diharapkan dapat berperan positif dalam upaya meningkatkan pengetahuan, penguasaan materi, keterampilan pegawai, dan dapat memberikan kontribusi yang baik dalam peningkatan produktivitas kerja pekerja dan organisasi. Berdasarkan hasil penelitian maka dapat diketahui peran pendidikan tersebut di PT. Wom Finance. Tbk Cabang Palembang adalah sebagai berikut:

a. Penguasaan Materi Pegawai

Penguasaan teori adalah kemampuan pegawai terhadap pekerjaan dan tugas pokok yang telah diberikan, jika kemampuan pekerja sudah baik berarti menandakan bahwa pekerja sudah paham terhadap materi yang sudah diberikan, dan begitu juga sebaliknya. Jadi penguasaan materi pekerja juga bisa dikatakan sebagai alat ukur dalam menilai suatu pekerjaan, kompetensi atau tidaknya pekerja pada bidang pekerjaannya masing-masing.

Penguasaan teori pegawai di PT. Wom Finance. Tbk Cabang Palembang sudah biasa dikatakan baik, karena pemahaman pekerja terhadap pekerjaannya sesuai dengan bidang dan pekerjaannya masing-masing sudah meningkat. pekerja sudah mampu memperoleh hasil kerja yang baik dan dapat dibuktikan dari kinerja yang meningkat.

b. Keterampilan Memutuskan Persoalan-Persoalan Yang Dihadapi

Keterampilan memutuskan persoalan-persoalan yang dihadapi sangat berfungsi untuk mendorong semangat kerja pekerja, karena jika pekerja terampil dalam memutuskan persoalan-persoalan yang dihadapi. Maka akan timbul dengan sendirinya sifat mandiri dan kreatif pada diri pegawai, yang dampak positifnya berpengaruh terhadap hasil kerja pekerja dan berkurangnya tingkat masalah yang diterima oleh perusahaan.

Pekerja di PT. Wom Finance. Tbk Cabang Palembang sudah banyak yang terampil dalam memutuskan persoalan-persoalan yang dihadapi.

Hal ini dapat dilihat dari kemampuan pegawai menjawab kebutuhan masyarakat dalam proses pelayanan yang berdampak terhadap dalam kinerja pekerja.

c. Kontribusi Produktivitas Pegawai

Produktivitas adalah kemampuan memperoleh manfaat yang sebesar-besarnya dari sarana dan prasarana yang tersedia dengan menghasilkan pekerjaan yang optimal. Seorang pekerja yang mempunyai kontribusi terhadap produktivitas yang tinggi maka akan memberikan manfaat yang besar terhadap organisasi pemerintahan.

Kontribusi produktivitas pegawai sangat penting terhadap organisasi pemerintahan. Karena pegawai merupakan aset instansi yang paling berharga, suatu instansi tidak dapat berjalan kalau tanpa campur tangan manusia. Dan begitu pula instansi tidak akan mencapai produktivitas yang baik jika ada kontribusi yang baik dari pekerjanya.

Pada PT. Wom Finance. Tbk Cabang Palembang kontribusi produktivitas pekerja sudah baik, hasil produktivitas mengalami peningkatan sesuai dengan visi dan misi. Hal ini merupakan salah satu dampak positif dari kontribusi pekerja terhadap produktivitas.

Peran pengembangan Sumber Daya Manusia yang dilakukan PT. Wom Finance. Tbk Cabang Palembang jika dilihat dari pelatihan maka dapat dikatakan belum optimal, karena keterampilan, kecakapan, sikap dan kompetensi pegawai belum menunjukkan perubahan yang signifikan. Sedangkan dilihat dari pendidikan maka dapat dikatakan sudah optimal, karena kemampuan pegawai dalam penguasaan teori sudah baik.

Adapun hal ini sesuai dengan pendapat Sutrisno (2012:62) mengenai peran pengembangan Sumber Daya Manusia dengan latihan dan pendidikan adalah sebagai berikut:

1. Latihan, berperan dalam peningkatan:
 - a. Keterampilan Pegawai
 - b. Kecakapan Pegawai
 - c. Sikap Pegawai
 - d. Kompetensi Pegawai
2. Pendidikan, berperan dalam hal-hal:
 - a. Meningkatkan penguasaan teori
 - b. Meningkatkan ketrampilan memutuskan persoalan-persoalan yang dihadapi
 - c. Memperbaiki kontribusi produktivitas pegawai

Kinerja Pegawai

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan penulis, kinerja pegawai di PT. Wom Finance.

Tbk Cabang Palembang, antara lain:

a. Kuantitas

Kinerja pegawai dilihat dari kuantitas pekerjaan pegawai yang diambil dari hasil pekerjaan pegawai dalam melaksanakan kerja dan pembuatan laporan. Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan penulis berkaitan dengan kuantitas pekerjaan dari segi jumlah pekerjaan yang dapat diselesaikan, didapati bahwa pekerja PT. Wom Finance. Tbk Cabang Palembang dalam menyelesaikan tugas atau pekerjaan yang dibebankan kepada masing-masing pekerja sudah melaksanakan dengan baik, hanya saja pada pembuatan laporan untuk Administrasi Collection BU Kantor Regional terdapat penghambat dengan kekurangan pekerja.

b. Kualitas

Kualitas diukur dari persepsi pegawai terhadap kualitas pekerjaan yang dihasilkan serta kesempurnaan tugas terhadap keterampilan dan kemampuan pekerja melalui ketepatan, kerapian, dan ketelitian yang dilakukan oleh pekerja dalam melaksanakan suatu tugas dan pekerjaannya. Peningkatan kualitas pekerja perlu dilakukan secara terencana, terarah, dan berkesinambungan dalam rangka meningkatkan kemampuan dan profesionalisme. Sasaran dari kualitas pekerja adalah untuk meningkatkan kinerja operasional pekerja dalam melaksanakan tugas-tugas perusahaan.

PT. Wom Finance. Tbk Cabang Palembang dengan melakukan pelatihan dan pendidikan telah benar untuk meningkatkan kualitas yang ada pada setiap pekerjanya. Hal ini dilakukan untuk pekerja mempunyai komitmen yang kuat dalam penyelesaian tugas-tugas rutin sesuai tanggungjawab dan fungsi masing-masing secara lebih efisien, efektif, dan produktif.

c. Waktu

Kegiatan dapat diselesaikan, pencapaian pekerjaan dan memaksimalkan waktu yang tersedia untuk kegiatan-kegiatan. Ketepatan waktu pekerja dalam kehadiran dengan standar waktu yang telah ditentukan oleh PT. Wom Finance. Tbk Cabang Palembang. Meskipun pekerja PT. Wom Finance. Tbk Cabang Palembang memiliki rasa tanggungjawab penuh dalam pekerjaannya jangan sampai kehadiran diabaikan. Karena ketepatan waktu dalam pekerjaan tidak hanya diukur dengan komitmen tetapi juga kehadiran dalam pekerjaan.

Ketepatan waktu merupakan aktivitas diselesaikan pada awal waktu yang dinyatakan, dilihat dari sudut koordinasi dengan hasil *output* serta memaksimalkan waktu yang tersedia untuk aktivitas lain.

d. Efektivitas

Tingkatan sumber daya organisasi, seperti manusia, keuangan, dan teknologi dapat memaksimalkan. Berdasarkan hasil penelitian penulis, bahwa di PT. Wom Finance. Tbk Cabang Palembang memiliki kendala dalam melaksanakan efektivitas, hal ini dikarenakan ada kekosongan jabatan.

Efektivitas merupakan tingkat penggunaan sumber daya (tenaga, uang, teknologi, bahan baku) dimaksimalkan dengan maksud menaikkan hasil dari setiap unit dalam penggunaan sumber daya.

Hal ini sesuai dengan Penilaian Standar Kinerja Pegawai sebagaimana yang dimaksud pada pasal 7 yaitu meliputi aspek sebagai berikut:

- a. Kuantitas
- b. Kualitas
- c. Waktu
- d. Efektivitas

e. Kemandirian

Kemandirian merupakan tingkat seseorang yang nantinya akan dapat menjalankan fungsi kerjanya tanpa menerima bantuan, bimbingan dari atau pengawas, di PT. Wom Finance. Tbk Cabang Palembang pekerja belum sepenuhnya memiliki kemandirian karena masih ada pekerja yang belum memahami tugas yang diberikan atasan, menunda pekerjaan yang dibebankan kepadanya sehingga terjadi penumpukan pekerjaan yang dapat dikatakan tanggung jawab atas pekerjaan yang dibebankan kepadanya.

Faktor-Faktor Yang Menghambat Pengembangan Sumber Daya Manusia Dalam Meningkatkan Kinerja Pekerja Di PT. Wom Finance. Tbk Cabang Palembang

Belum optimalnya strategi pengembangan Sumber Daya Manusia dalam meningkatkan kinerja pekerja PT. Wom Finance. Tbk Cabang Palembang disebabkan oleh beberapa faktor yang menjadi penghambat, yaitu sebagai berikut:

1. Pengawasan

Berdasarkan hasil penelitian diketahui bahwa pengawasan yang dilakukan pada saat pelatihan dan pendidikan belum terlalu ketat, sehingga masih ada pegawai yang tidak terlalu serius

dalam mengikutinya, ada juga beberapa pegawai yang tidak mengikuti pelatihan.

Selain itu, pengawasan pada saat dilakukan pengembangan yang mempengaruhi hubungan pekerjaan antar pegawai. Sistem pengawasan terhadap pengembangan Sumber Daya Manusia belum optimal, sehingga ada pegawai tidak mampu memberikan kontribusi produktivitas yang baik terhadap pekerjaannya dan sesuai *Standar Operational Prosedure (SOP)*.

2. Anggaran Biaya Pengembangan

Berdasarkan hasil penelitian diketahui bahwa anggaran yang disediakan untuk pengembangan belum mencukupi, karena anggaran diatur oleh Kantor Regional PT. Wom Finance. Tbk Cabang Palembang yang minim untuk proses pengembangan kinerja pegawai. Sehingga pengembangan Sumber Daya Manusia terhadap kinerja pekerja PT. Wom Finance. Tbk Cabang Palembang tidak merata. Hal ini yang berpengaruh terhadap kualitas kerja dan produktivitas PT. Wom Finance. Tbk Cabang Palembang. Seharusnya anggaran biaya untuk pelatihan dan pendidikan dapat ditambah lagi supaya dapat memberikan hasil kerja yang lebih berkualitas.

D. SIMPULAN DAN SARAN

Simpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan pada bab sebelumnya dapat disimpulkan sebagai berikut:

1. Peranan Pengembangan Sumber Daya Manusia PT. Wom Finance. Tbk Cabang Palembang belum optimal. Hal ini dikarenakan pekerja sudah diberikan latihan dan pendidikan, namun maka dari itu pentingnya adanya pengawasan dan juga rewards, keterampilan, kecakapan, sikap dan kompetensi pekerja belum menunjukkan perubahan, yang belum optimal. Kinerja pekerja di PT. Wom Finance. Tbk Cabang Palembang belum optimal, masih ada kualitas pekerja belum memiliki kemampuan didalam menjalankan tugas yang diberikan karena pelatihan yang diadakan pihak PT. Wom Finance. Tbk Cabang Palembang belum sepenuhnya merata kepekerja.
2. Faktor-faktor yang menghambat Pengembangan Sumber Daya Manusia dalam meningkatkan kinerja pekerja di PT. Wom Finance. Tbk Cabang Palembang, Pengawasan yang dilakukan pada saat pelaksanaan latihan dan pendidikan tidak terlalu ketat, sehingga ada pekerja yang mengikuti kurang serius dan

Anggaran biaya untuk pengembang masih minim, sehingga pelaksanaan pengembangan yang dilakukan dimaksimalkan.

Saran

Berdasarkan simpulan diatas, dan demi peningkatan kinerja pegawai dan kemajuan PT. Wom Finance. Tbk Cabang Palembang di masa yang akan datang, maka penulis memberikan saran sebagai berikut:

1. Pekerja seharusnya lebih serius lagi dalam mengikuti kegiatan pengembangan Sumber Daya Manusia yang diberikan PT. Wom Finance. Tbk Cabang Palembang supaya baik keterampilan, kecakapan, sikap dan kinerja pekerjai dapat meningkat. Selain itu pemahaman dan minat pegawai dalam bekerja akan lebih baik lagi. Pihak PT. Wom Finance. Tbk Cabang Palembang dapat memberikan reward seperti, kompensasi, penghargaan, hadiah, apresiasi, dan promosi jabatan kepada seluruh pegawai yang berprestasi agar seluruh pekerja dapat termotivasi dalam bekerja.
2. Pihak PT. Wom Finance. Tbk Cabang Palembang dapat melakukan untuk mengatasi kendala yang dihadapi dalam pelaksanaan pengembangan Sumber Daya Manusia dalam meningkatkan kinerja pekerja. Pengawasan yang dilakukan sebaiknya lebih lagi, agar pekerja lebih serius dan disiplin dalam mengikuti latihan dan pendidikan dan Anggaran biaya pengembangan sebaiknya ditambah lagi, supaya pendidikan dan latihan untuk pekerja secara menyeluruh.

F. DAFTAR PUSTAKA

- Harbani, Pasolong. 2007. *Teori Administrasi Publik*, Bandung Alfabta
- Mahmudi. 2010. *Manajemen Kinerja Sektor Publik*. Yogyakarta: UPP STIM YKP
- Nisjar S. Karhi. 2001. *Beberapa Catatan Tentang "Good Governance"*, *Jurnal Administrasi Dan Pembangunan*. Surabaya: Insan Cendekia
- Sedarmayanti. 2009. *Sumber Daya Manusia dan Produktivitas Kerja*.
- Sinambela, L.P.2010. *Reformasi Pelayanan Publik, Teori, Kebijakan dan Implementasi*, cetakan kelima. Jakarta: PT. Bumi Aksara
- Abdul Hafiz Tanjung. 2010. *Akuntansi, Transparansi dan Akuntabilitas Keuangan Publik*. Yogyakarta: BPFE UGM
- Adisasmita, Rahardjo. 2011. *Pengelolaan Pendapatan dan Anggaran Daerah*. Yogyakarta: Graha Ilmu
- Andrianto, Nico. 2007. *Transparasi dan Akuntabilitas Publik Melalui e-Government*. Malang: Bayumedia Publishing
- Edhy Sutanta, 2009. *Sistem Informasi Manajemen*. Yogyakarta: Graha Ilmu
- Hardiansyah. 2011. *Kualitas Pelayanan Publik*. Yogyakarta: Gava Media
- Mardiasmo. 2007. *Akuntabilitas Sektor Publik*. Yogyakarta: Andi
- Sugiyono. (2018). *Metode Penelitian Kualitatif*. Bandung: Alfabeta
- Tachjan. 2006. *Implementasi Kebijakan Publik*. Bandung: API dan Puslit KP2W Lembaga Penelitian UNPAD.

Peraturan Perundang-Undangan:

- (MENPAN) Nomor 63/KEP/MENPAN/7/2003
Mengenai standar pelayanan publik
- Peraturan Pemerintah No.96 Tahun 2012. *tentang Pelayanan Publik*
- Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009. *Tentang Pelayanan Publik*