

Peran Manajemen Sumber Daya Manusia Dalam Meningkatkan Kinerja Karyawan  
Bagian Penagihan Kredit (Studi Kasus Pada Bank Pembangunan Daerah Kalimantan  
Barat)

Yudi Setiawan

Magister Manajemen, Fakultas Ekonomi dan Bisnis,  
Universitas Tanjungpura, Pontianak  
Email : yudisetiawanbpd@gmail.com

(Diterima Januari 2022; Disetujui April 2022; Dipublikasikan Juli 2022)

ABSTRAK

---

Penelitian ini bertujuan untuk menguji peranan manajemen sumber daya manusia dalam meningkatkan kinerja karyawan khususnya di bagian penagihan kredit pada Bank Pembangunan Daerah Kalimantan Barat (Bank Kalbar) dan bagaimana manajemen sumber daya manusia di Bank Kalbar mampu meningkatkan kinerja karyawan menurut prespektif bisnis. Adapun analisis data yang digunakan dalam penelitian ini yaitu menggunakan metode kualitatif dengan cara penelitian pustaka, wawancara, dan dokumentasi yang dilakukan di tempat objek penelitian. Hasil penelitian ini bertujuan untuk mengetahui bahwa peranan manajemen sumber daya manusia ini sangat berpengaruh dalam meningkatkan kinerja karyawan khususnya di bagian penagihan kredit pada Bank Pembangunan Daerah Kalimantan Barat (Bank Kalbar), dan juga untuk mengetahui bagaimana cara meningkatkan kinerja dengan menggunakan peranan manajemen sumber daya manusia, serta untuk mengetahui bagaimana manajemen sumber daya manusia di Bank Kalbar mampu meningkatkan kinerja karyawan menurut prespektif bisnis.

---

**Kata Kunci:** Peranan manajemen sumber daya manusia, Kinerja karyawan.

**PENDAHULUAN**

Manajemen sumber daya manusia atau MSDM merupakan kegiatan pengolahan sumber daya manusia melalui kegiatan perencanaan analisis jabatan, perencanaan tenaga kerja, rekrutmen dan seleksi, pelatihan dan pengembangan, perencanaan karir, penilaian prestasi kerja sampai dengan pemberian kompensasi yang transparan. Menurut (Hasibuan, 2019:10) "Manajemen sumber daya manusia adalah ilmu dan seni mengatur hubungan dan peranan tenaga kerja agar efektif dan efisien membantu terwujudnya tujuan perusahaan, karyawan, dan masyarakat.". Untuk mengemban tuntutan tugas sekarang dan yang terutama untuk menjawab tantangan masa depan, pengembangan sumber daya manusia merupakan kewajiban mutlak bagi perusahaan. Pengalaman banyak menunjukkan bahwa dengan menyelenggarakan program pengenalan yang sangat komprehensif sekalipun

belum menjamin, bahwa para pegawai serta merta dapat melaksanakan tugas dengan memuaskan. Artinya para pegawai khususnya para pegawai baru itu masih memerlukan pelatihan dalam berbagai segi tugas yang dipercayakan kepada mereka. Pegawai atau karyawan yang telah mahir pun pasti memerlukan peningkatan pengetahuan, keterampilan dan kemampuan karena selalu ada cara yang lebih baik dalam meningkatkan produktivitas kerja. Jika seseorang pegawai ditempatkan pada tugas pekerjaan dilingkungan yang baru, tidak mustahil ada kebiasaan- kebiasaan kerja yang tidak atau kurang baik yang perlu ditingkatkan. Dalam suatu perusahaan, sumber daya manusia merupakan faktor yang sangat penting, hal ini karena Suatu perusahaan sudah tentu memiliki visi dan misi untuk mencapai tujuan bersama, namun untuk mencapai tujuan yang telah di tentukan membutuhkan manajemen yang baik dan benar. Manajemen menurut Elbadiansyah (2018:1) adalah suatu proses dalam rangka mencapai tujuan dengan bekerjasama melalui orang-orang dan sumber daya organisasi lainnya, sedangkan sumber daya manusia adalah berupa manusia yang digerakkan dan diperkerjakan dalam sebuah organisasi atau perusahaan sebagai sumber penggerak, pemikir dan perencana untuk mencapai tujuan organisasi itu. Menurut Svadora & Silke dalam Rivai, (2004) mengatakan bahwa peranan manajemen terhadap aspek sumber daya manusia harus dikelola dengan baik, sehingga kebijakan dan praktik dapat berjalan sesuai yang diinginkan perusahaan, yakni melakukan analisis jabatan, perencanaan pekerjaan, memberikan pengenalan, melakukan evaluasi, mengkomunikasikan, memberikan penyuluhan, menggerakkan disiplin kerja, memberikan pendidikan, pelatihan dan pengembangan, membangun komitmen, memberikan keselamatan kerja, memberikan jaminan, menyelesaikan keluhan, dan hubungan karyawan. Oleh sebab itu bagi suatu perusahaan peranan manajemen sumber daya manusia ini merupakan suatu hal yang vital dan harus diperhatikan dengan baik, hal ini bertujuan agar tercapainya tujuan perusahaan, Jika pengelolaan sumber daya manusianya baik maka hal ini tentu akan berdampak pada pola kerja atau kinerja dari karyawan itu sendiri. Menurut Soemohadiwidjojo (2015:71), kinerja individu adalah hasil kerja perseorangan, anggota organisasi atau karyawan perusahaan, sedangkan kinerja organisasi merupakan total hasil kerja yang dicapai oleh organisasi. Pada dasarnya, kinerjaindividu dan kinerja organisasi sangat terkait satu sama lain. Pencapaian tujuan organisasi tentunya sangat dipengaruhi sumber daya yang terdapat dalam organisasi, termasuk anggota yang berperan aktif sebagai pelaku dalam upaya mencapai tujuan organisasi tersebut. Pencapaian kinerja organisasi merupakan agregasi atau penjumlahan kinerja dari seluruh divisi yang berada dalam organisasi, sedangkan pencapaian kinerja divisi merupakan agregasi kinerja dari seluruh individu yang tercakup di dalamnya. Keberhasilan dan kesuksesan kinerja suatu perusahaan ditentukan oleh kualitas sumber daya manusianya. Suatu organisasi akan keberhasilan dan efektif karena didalamnya memiliki kinerja yang baik dan ditopang oleh sumber daya manusia yang berkualitas. Menurut Bianca (2018), peran tim manajemen SDM untuk tim manajemen secara keseluruhan adalah menyarankan bagaimana cara mengelola

pekerja secara strategis sebagai sumber daya bisnis. Termasuk mengelola perekrutan dan mempekerjakan karyawan, mengkoordinasikan tunjangan, pelatihan dan strategi pengembangan karyawan. Dengan cara ini, bagian SDM bertindak sebagai konsultan, bukan pekerja dalam fungsi bisnis yang terpisah. Mereka memberi saran kepada para manajer unit/department mengenai banyak hal yang berkaitan dengan karyawan, serta bagaimana mereka membantu organisasi mencapai tujuannya. Beberapa peran manajemen SDM menurut Bianca (2018) adalah sebagai berikut :

1. Bekerja bersama

Pada semua tingkat organisasi, manajer dan bagian SDM bekerja sama untuk mengembangkan keterampilan karyawan. Sebagai contoh, para bagian SDM memberi saran kepada manajer dan supervisor tentang bagaimana menempatkan karyawan ke peran yang berbeda dalam organisasi, sehingga membantu dalam beradaptasi di lingkungannya. Dalam organisasi yang fleksibel, karyawan dapat dialihkan ke fungsi bisnis yang berbeda berdasarkan prioritas bisnis dan preferensi karyawan.

2. Membangun Komitmen

Bagian SDM juga menyarankan strategi untuk meningkatkan komitmen karyawan terhadap organisasi. Hal ini dimulai pada saat proses perekrutan, dengan mencocokkan karyawan dengan posisi yang tepat sesuai dengan kualifikasi mereka. Setelah dipekerjakan, karyawan harus berkomitmen pada pekerjaan mereka dan merasa ditantang sepanjang tahun oleh manajernya.

3. Membangun Kapasitas

Tim SDM membantu bisnis mengembangkan keunggulan kompetitif, yang melibatkan pengembangan kapasitas perusahaan sehingga dapat menawarkan barang atau layanan yang unik kepada pelanggannya. Untuk membangun SDM yang efektif, perusahaan swasta bersaing satu sama lain dalam “war for talent”. Ini berkaitan dengan mempertahankan karyawan dan membantu mereka tumbuh serta dan tetap berkomitmen dalam jangka panjang.

4. Mengatasi Masalah

Manajemen SDM tidak terbatas pada mengatasi kebutuhan pimpinan yang berubah, namun juga mengatasi pasar yang terus berubah. Karena itu, manajemen SDM membutuhkan suatu perencanaan strategis. Paket tunjangan karyawan harus terus dinilai terkait dengan biaya perusahaan. Hal lainnya tentang karyawan dapat juga dilakukan seperti memberikan kesempatan untuk meningkatkan retensi karyawan melalui penambahan hari libur, pengaturan kerja yang fleksibel atau peningkatan rencana pensiun. Sebagai contoh, dalam beberapa tahun terakhir banyak bagian SDM yang telah mengamati penambahan komponen kesehatan preventif untuk rencana kesehatan tradisional baik untuk perekrutan tenaga kerja dan upaya retensi.

## METODE PENELITIAN

Pada penelitian ini metode penelitian yang digunakan penulis adalah metode deskriptif kualitatif, yaitu menguraikan data yang dikumpulkan dan dianalisis. Subjek dari penelitian ini ada pada bagian peranan manajemen sumber daya manusia dengan kinerja karyawan. Yang menjadi objek penelitian ini adalah Bank Pembangunan Daerah Kalimantan Barat atau biasa disebut Bank Kalbar khususnya pada Kantor Pusat Divisi Sumber Daya Manusia (SDM) dan *Credit Recovery* yang beralamat di Jl. Rahadi Oesman No.12 Pontianak Kalimantan Barat. Variabel dalam penelitian ini adalah peranan manajemen sumber daya manusia (X) dan kinerja karyawan (Y). Dalam penelitian ini ada dua jenis sumber data yang digunakan, sebagai berikut. (1) Data primer yang dikumpulkan dalam penelitian ini merupakan hasil dari wawancara, observasi dan dokumentasi dengan permasalahan yang berhubungan dengan kebijakan yang diambil pihak manajemen sumber daya manusia terhadap kinerja karyawan pada bagian penagihan. (2) Data sekunder ini diperoleh dari literatur-literatur, jurnal-jurnal penelitian terdahulu, majalah maupun data dokumen perusahaan yang diperlukan dalam penelitian ini. Teknik Pengumpulan Data yang digunakan pada penelitian ini ialah sebagai berikut.

### 1. Wawancara

Wawancara adalah suatu pencarian informasi yang dilakukan dengan cara mengajukan pertanyaan kepada responden (sumber informasi) yang menjadi responden dalam penelitian ini. Data di sini lebih pada data internal perusahaan.

### 2. Observasi dan Dokumentasi

Observasi adalah suatu cara pengumpulan data dengan cara kunjungan dan pengamatan langsung ke objek penelitian. Sedangkan dokumentasi dilakukan dengan cara mengumpulkan foto dan catatan tertulis tentang berbagai kegiatan atau peristiwa yang terjadi pada waktu melakukan penelitian. Data-data diperoleh melalui melalui dokumen yang merupakan catatan formal, buku, artikel dan bahan informasi lainnya yang memiliki keterkaitan dengan masalah atau arsip

Analisis data yang digunakan pada penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif yaitu dengan cara mengumpulkan atau menggambarkan data dari lapangan yang bermanfaat untuk memberikan gambaran umum pada penelitian dan sebagai pembahasan hasil penelitian. Data yang digunakan merupakan hasil pengumpulan dari penelitian lapangan yang dibandingkan dengan dasar-dasar teori yang didapat dari bahan pustaka untuk dapat memecahkan masalah yang ada dan selanjutnya disusun menjadi sebuah hasil penelitian agar menghasilkan suatu kesimpulan baru.

## HASIL PENELITIAN

Setelah melakukan wawancara, pengamatan, dan penelitian pada Bank Kalbar, mengenai peranan Manajemen Sumber Daya Manusia dan juga mengenai pendekatan (prespektif) Manajemen Sumber Daya Manusia untuk meningkatkan kinerja karyawan. Dilihat dari penjelasan diatas dan juga rumusan masalah yang ada maka dari itu Peneliti memiliki beberapa pembahasan sebagai berikut.

## **Peranan Manajemen Sumber Daya Manusia dalam meningkatkan kinerja karyawan bagian penagihan kredit Bank Kalbar**

Salah satu masalah besar bagi perusahaan adalah menemukan SDM yang profesional dan terampil dalam waktu yang instan, baik dari segi teknologi, terlebih lagi dari segi manajerial. Jika permasalahan-permasalahan SDM tersebut tidak diperbaiki, maka hal ini akan berdampak negatif terhadap produktivitas, efisiensi dan daya saing perusahaan. Oleh sebab itu, salah satu tujuan dan strategi perusahaan dalam mengembangkan teknologi, manajerial, dan profesionalisme dari sumber daya manusia, serta peningkatan produktivitas adalah dengan meningkatkan kinerja karyawan. Berdasarkan pengamatan dan penelitian langsung ternyata terdapat tiga peranan manajemen sumber daya manusia yang diterapkan oleh Bank Kalbar untuk meningkatkan kinerja karyawannya yaitu:

- 1) Peranan Administrasi Manajemen Sumber Daya Manusia  
Peranan ini bermaksud sebagai pengatur karyawan untuk memiliki pengetahuan yang lebih mumpuni dalam bidang administrasi, dengan administrasi yang baik didukung dengan sarana dan prasarana yang baik, karyawan mampu melakukan *mapping* dan merumuskan strategi penyelesaian secara efektif dan terukur.
- 2) Peranan Operasional Manajemen Sumber daya manusia  
Peranan Operasional MSDM Bank Kalbar yaitu dengan adanya Standar Operating Prosedur (SOP) yang menjadi acuan bagi karyawan dalam menjalankan aktivitas pekerjaannya. Serta adanya evaluasi baik terhadap SOP tersebut setiap tahunnya maupun evaluasi pada karyawan yang tertuang dalam *Key Performance Index* (KPI) masing-masing karyawan.
- 3) Peranan Strategis Manajemen Sumber Daya Manusia  
Peranan strategis di Bank Kalbar berfungsi untuk menekankan bahwa orang-orang dalam perusahaan merupakan sumber daya yang penting dan investasi perusahaan yang besar. Agar sumber daya manusia dapat berperan strategis, maka harus fokus pada masalah-masalah dan implikasi sumber daya jangka panjang. Peranan Strategis tersebut juga dapat dilihat pada Struktur organisasi yang jelas dan jalur komunikasi yang terarah sehingga tidak terdapat adanya perbedaan persepsi.

Berdasarkan tiga uraian diatas dapat diketahui bahwa peranan sumber daya manusia sangat esensial dalam menjalankan suatu perusahaan karena manusia adalah kunci dari semua persoalan yang ada didalam perusahaan tersebut. Manajemen Sumber Daya Manusia merupakan suatu usaha dalam menangani berbagai masalah pada segala sesuatu yang berhubungan dengan karyawan, buruh, manajer dan semua tenaga kerja yang menopang seluruh aktivitas dari suatu organisasi atau perusahaan dalam mencapai tujuan yang telah ditargetkan oleh perusahaan. Fungsi MSDM yang telah dilakukan yaitu

- 1) Staffing (Mengatur Keanggotaan)  
Staffing atau mengatur keanggotaan, di dalam fungsi ini ada tiga kegiatan atau

aktivitas penting yang termasuk yakni perencanaan, penarikan, juga pada proses seleksi. Semakin banyaknya suatu perusahaan yang berdiri, tentu akan semakin banyak pula SDM yang dibutuhkan. Inilah yang kemudian membuat manajemen sumber daya manusia tersebut memiliki fungsi menyaring, menyediakan, memilih sdm yang kemudian akan bergabung di dalam perusahaan. Fungsi manajemen sumber daya manusia ini memiliki peran penting untuk dapat menentukan kualitas SDM dalam perusahaan-perusahaan. Demi mendapatkan suatu pekerja yang sesuai kriteria, departemen sumber daya manusia tersebut kemudian melakukan serangkaian kegiatan atau aktivitas seperti wawancara, tes keahlian, serta menyelidiki latar belakang orang tersebut.

#### 2) Evaluasi

Manajemen SDM tersebut memiliki fungsi lain yakni evaluasi. Evaluasi di sini termasuk itu di dalam melaksanakan pelatihan juga penilaian. Biasanya departemen SDM tersebut memberi pelatihan terhadap para calon karyawan serta juga memastikan mereka mendapat evaluasi atau juga penilaian terhadap performance mereka. Selain pada calon, departemen tersebut juga harus melatih para manajer untuk kemudian membuat standar kinerja yang dinilai baik serta juga membuat sebuah penilaian itu dengan akurat.

#### 3) Penggantian dan Kepuasan

Disebut juga dengan Reward Fungsi manajemen SDM ini berurusan dengan reward tentu akan kinerja yang telah atau sudah dilakukan oleh para karyawan Departemen SDM ini memiliki tugas atau tanggung jawab untuk membuat suatu perkembangan atas struktur gaji yang baik, sementara itu pada pihak manajer mempunyai tugas atau tanggung jawab di dalam memberikan evaluasi kinerja dalam penentuan gaji yang setelah itu akan diterima karyawan yang bersangkutan. Kedua pihak yang meliputi manajemen sumber daya manusia tersebut juga harus melakukan koordinasi yang baik. Departemen SDM tersebut juga harus dapat memastikan pemberian reward yang meliputi insentif, gaji pokok, asuransi, bonus, jatah cuti, serta yang lainnya terhadap SDM itu sesuai dengan keputusan yang telah dibuat juga sesuai dengan hukum (peraturan standar seperti pada UMR).

#### 4) Pelatihan dan Penasehat

Manajemen SDM tersebut juga mempunyai fungsi sebagai pelatih sekaligus penasehat. Pihak departemen SDM tersebut bertanggung jawab untuk dapat atau bisa membantu pihak manajer di dalam membuat suatu program pelatihan baik itu untuk karyawan baru atau pun calon karyawan, atau pun juga untuk karyawan lama demi kemudian menghasilkan kinerja yang juga lebih berkualitas. Selain untuk melatih departemen SDM tersebut juga dapat menjadi penasehat yang akan memberi suatu masukan kepada para pihak manajer, serta juga untuk kemudian mencari solusi bila terjadi suatu kasus atau pun juga masalah selama dalam proses pengembangan.

#### 5) Membangun Relasi

Fungsi selanjutnya ialah dengan membangun relasi. Manajemen SDM tersebut memiliki peran penting di dalam membangun relasi dengan karyawan itu seperti melakukan negosiasi yakni dengan pihak perserikatan pekerja. Peran aktif di dalam mencari jalan persetujuan antara perusahaan itu dengan serikat pekerja, tentu akan mampu mengurangi datangnya keluhan dari para pekerja. Dalam ini departemen SDM tersebut juga harus berusaha supaya tidak terjadi tindakan tidak sehat yang dapat atau bisa dilakukan oleh para karyawan ini seperti mogok bekerja serta demonstrasi. Dari sini kita bisa atau dapat menyimpulkan bahwa departemen SDM tersebut adalah sosok yang memiliki peran dalam menjaga ikatan antara karyawan itu dengan serikat pekerja serta perusahaan.

6) Menciptakan Kondisi Aman dan Sehat

Yakni dengan menghindari hal-hal yang tidak diinginkan serta beresiko seperti misalnya kecelakaan yang dialami pekerja. Departemen SDM tersebut bertanggung jawab untuk dapat melakukan pelatihan khusus seperti pada keselamatan kerja, memperbaiki kondisi yang bisa atau dapat membahayakan pekerja, serta membuat program kesehatan untuk pekerja. Selain dari itu departemen SDM ini juga wajib untuk selalu membuat laporan tiap-tiap terjadi kecelakaan kerja.

7) Mendalami Masalah

Fungsi selanjutnya ini ialah sebagai pencari solusi dari masalah yang terjadi atau juga (problem solver). Contoh dari masalah yang sering terjadi di antaranya para pekerja atau juga karyawan tidak hadir serta terlambat datang terlalu sering. Mereka juga harus mendalami masalah tersebut serta juga memikirkan apakah kebijakan yang selama ini ditetapkan sudah tepat atau juga kurang. Yang dapat dilakukan dari hal tersebut tentu mengumpulkan segala macam informasi yang terkait serta menganalisisnya.

8) Pengintegrasian

Yang dimaksud dengan integrasi adalah menyatukan kepentingan perusahaan itu dengan kebutuhan karyawan. Apabila integrasinya bagus tentu yang akan terjadi ialah kerjasama akan lebih menguntungkan bagi untuk kedua pihak.

9) Pemberhentian

Pemberhentian disebut juga dengan PHK (Pemutusan Hubungan Kerja) ini merupakan suatu proses memutus atau pun mengakhiri kontrak atau juga hubungan kerja antar perusahaan itu dengan karyawan. Dalam prosesnya PHK tersebut dapat atau bisa menjadi sumber masalah bagi perusahaan, seperti misalnya keluhan karyawan, kemudian pelaporan ke dinas tenaga kerja sampai pada salah membayar gaji terakhir. Karyawan yang berhenti pun perlu untuk mendapat perhatian disebabkan karna bisa atau dapat mempengaruhi operasional perusahaan.

Dari data dan penjelasan tentang manajemen sumber daya manusia tersebut dapat kita ketahui bahwa manajemen sumber daya manusia banyak memiliki peran penting dalam berdirinya sebuah perusahaan yang berkaitan dengan ketenagakerjaan.

Sebuah perusahaan tidak akan berdiri tanpa adanya karyawan perusahaan tersebut yang membantu kinerja perusahaan kearah yang lebih baik. Dengan adanya manajemen sumber daya manusia dalam perusahaan tentunya tata kelola perusahaan akan lebih terawasi dengan baik sesuai dengan tujuan perusahaan. Dengan adanya manajemen sumber daya manusia dalam perusahaan, evaluasi pekerja yang dilakukan secara rutin akan terlaksanakan dengaaan baik dan juga tepat. Dengan kata lain, dalam sebuah perusahaan haruslah mempunyai sumber daya manusia yang baik. Karena, manjemen tersebut sangat menentukan bagaimana kinerja perusahaan dan bagaimana pengambilan sebuah keputusan dalam sebuah perusahaan agar tercapai tujuan dari perusahaan tersebut. Adanya peranan manajemen sumber daya manusia perusahaan biasa menerapkan suatu kebijakan dan praktik yang harus dilakukan atau dikerjakan olah karyawan sehingga bisa berguna untuk meningkatkan kinerja.

### **Bagaimana Manajemen Sumber Daya Manusia Bank Kalbar menurut Perespektif Ekonomi Manajemen.**

Ada 6 perspektif atau pendekatan dalam menjalankan relevansi dan pentingnya MSDM ( Sondang P Siagian, 1994).

- 1) Sudut Pandang Politik. Perspektif ini bertitik tolak dari keyakinan bahwa sumber daya manusia merupakan asset terpenting yang dimiliki oleh suatu organisasi, mulai dari tingkat makro bahkan internasional hingga tingkat mikro. SDM yang trdidik, trampil, cakap, disiplin, tekun, kreatif, mau kerja keras, setia pada cita-cita dan tujuan organisasi, akan sangat berpengaruh pada positif kepada keberhasilan dan kemajuan organisasi.
- 2) Sudut Pandang Ekonomi. Sudut pandang ini berangkat dari pandangan bahwa sumber daya manusia adalah homo economicus, makhluk yang kegiatan / beraktifitas secara ekonomi, berproduksi, dan juga sebagai pusat segala keberhasilan.
- 3) Sudut Pandang Hukuman. Perespektif ini mempunyai anggapan bahwa sumber daya manusia harus lah seimbang antara kewajiban dan haknya dalam mencapai tujuan organisasi. Bilamana perlakuan kewajiban dan hak tidak seimbang maka akan timbul permasalahan diantaranya mogok kerja dan lain sebagainya.
- 4) Sudut Pandang Sosio-kultural. Pandangan ini berangkat dari dua bagian dari diri manusia, yakin aktualisasi (keberadaan) dan harkat dan martabat. Dimana dalam aktualisasi ini merupakan sikap pengakuan akan keberadaan dirinya dimasyarakat, sedangkan harkat dan martabat adalah pengakuan jati dirinya di masyarakat.
- 5) Sudut Pandang Administrasi. Sudut pandang ini bertolak dari anggapan bahwa untuk mencapai suatu tujuan bersama dalam organisasi ini perlu adanya suatu administrasi didalam organisasi tersebut.
- 6) Sudut Pandang Teknologi. Dengan perkembangannya jaman yang diikuti oleh perkembangan IT yang begitu pesat, maka sumber daya manusia dituntut



untuk selalu meningkatkan kemampuan khususnya dibidang IT.

### **Hambatan atau kendala yang dihadapi pada Bank Kalbar**

Dalam melakukan peningkatan kinerja karyawan melalui manajemen sumber daya manusia maka terdapat juga hambatan dan kendala yang dialami Bank Kalbar. Kendala yang dihadapi karyawan Bank Kalbar untuk meningkatkan kinerjanya yaitu adalah waktu dalam bekerja yang tidak sesuai dengan ketetapan yang sudah dibuat sebelumnya. Setelah peneliti melakukan wawancara kepada karyawan Bank Kalbar bagian penagihan mendapatkan kesimpulan bahwa jam kerja pada karyawan penagihan tidak menentu karena disesuaikan dengan target debitur yang akan dikunjungi. Sehingga berbeda dengan bagian operasional lain yang memiliki waktu yang tetap setiap harinya. Selain itu jumlah pegawai bagian penagihan yang terbatas sehingga target yang ditetapkan sulit untuk tercapai.

### **Solusi pada Hambatan atau Kendala yang dihadapi pada Bank Kalbar**

Solusi yang diberikan oleh peneliti untuk mengatasi hambatan dan kendala yang dihadapi Bank Kalbar dalam meningkatkan kinerja karyawan yaitu dengan memberikan kompensasi kepada karyawan yang sering melakukan pekerjaannya dengan waktu pulang lebih lama, agar para karyawan lebih semangat dan giat untuk melakukan pekerjaannya. Selain itu dengan menambah pegawai pada bagian penagihan untuk cabang-cabang yang memiliki jumlah debitur yang banyak agar jumlah debitur yang dikunjungi dapat bertambah. Dengan adanya solusi seperti itu pastinya akan membuat karyawan bisa meningkatkan kinerjanya dan akan membuat tujuan perusahaan akan tercapai secara efektif dan efisien.

## **PENUTUP**

### **Kesimpulan**

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan mengenai peranan manajemen sumber daya manusia dalam meningkatkan kinerja karyawan Bank Kalbar mendapat kesimpulan bahawa peranan manajemen sumber daya manusia ini berpengaruh positif secara langsung, kesimpulan ini ditunjukkan oleh hasil analisis sebagai berikut:

1. Adanya pengaruh positif dari peranan manajemen sumber daya manusia dalam meningkatkan kinerja karyawan, dapat dilihat dari hasil analisis bahwa peranan manajemen sumber daya manusia yang dijalankan oleh Bank Kalbar memiliki tiga peranan utama yang sangat penting yaitu peranan administrasi, peranan operasional, dan peranan strategis karna tiga peranan tersebut bersifat esensial dalam menjalankan suatu perusahaan karena manusia adalah kunci dari semua persoalan yang ada dalam perusahaan tersebut. Serta dengan adanya tiga peranan tersebut perusahaan lebih mudah untuk merapkan suatu peraturan yang berguna untuk meningkatkan kinerja karyawan dengan meningkatnya kinerja karyawan tersebut perusahaan akan mendapatkan dampak yang positif yaitu tujuan perusahaan akan tercapai secara efektif dan efisien serta maksimal.
2. Dari hasil penelitian yang dilakukan oleh peneliti bahwa peranan

manajemen sumber daya manusia ini sudah diterapkan dengan baik oleh Bank Kalbar, dapat dilihat dari terus berkembangnya kinerja karyawannya dengan mampu mencapai target yang telah ditetapkan setiap tahunnya melalui peranan manajemen Sumber Daya Manusia.

### Saran

Adapun saran yang dapat diberikan setelah melakukan penelitian pada Bank Kalbar yang diharapkan dapat berguna dalam meningkatkan kinerja karyawan baik di masa sekarang maupun yang akan datang sebagai berikut.

1. Menurut penulis dari hasil penelitian maka Bank Kalbar harus mempertahankan peranan manajemen sumber daya manusia untuk meningkatkan kinerja karyawan.
2. Dari hasil penelitian yang dilakukan bahwa terdapat beberapa kendala yang terjadi di Bank Kalbar yang bisa menghambat peningkatan kinerja karyawan dan dari situ perusahaan harus melakukan suatu diskusi yang membahas tentang kendala tersebut dan mencari suatu solusi bersama yang berguna untuk memecahkan kendala tersebut, agar kendala tersebut dapat diatasi dan membuat karyawan lebih semangat dalam bekerja.
3. Untuk peneliti selanjutnya diharapkan untuk dapat lebih memperluas kajian tentang peranan manajemen sumber daya manusia dalam meningkatkan kinerja karyawan agar mendapatkan hasil yang lebih valid. Serta tidak hanya terpaku pada penelitian ini saja.

### DAFTAR PUSTAKA

- Elbadiansyah. (2018). *Manajemen Sumber Daya Manusia, Edisi Pertama*. Malang: CVIRDH.
- Siagian, S. (1994). *Organisasi, Kepemimpinan, Perilaku Administrasi*. Jakarta: CV. Haji Mas Agung.
- Soemohadiwidjojo, A. (2015). *Panduan Praktis Menyusun KPI (Key Performance Indicator)*. Jakarta: Raih Asa Sukses (Penebar Swadaya Group).
- Veithzal, R. (2004). *Manajemen Sumber Daya Manusia Untuk Perusahaan, Cetakan Pertama*. Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada
- [Peran dan Fungsi Manajemen Sumber Daya Manusia Dalam Perusahaan atau Organisasi - Penalisis.id](#) diakses pada 11 Juni 2022
- [Pengertian MSDM, Model, Fungsi, Tujuan, Sasaran, Fokus, Contoh \(pendidikanku.org\)](#) diakses pada 11 Juni 2022
- [7 Fungsi SDM Dalam Perusahaan Beserta Penjelasan Lengkapnya | merdeka.com](#) diakses pada 11 Juni 2022