

**KINERJA PEGAWAI DALAM PELAYANAN KEPADA NASABAH  
DI PT. BPR BUMI RIAU INSANI KABUPATEN KAMPAR**

**NONI PERMATA SARI**

**Email : noniekinoy@gmail.com**

**Dosen Pembimbing : Drs. H. Zaili Rusli SD, M.Si**

Jurusan Ilmu Administrasi Negara–Prodi Ilmu Administrasi  
Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik  
Universitas Riau

Program Studi Ilmu Pemerintahan FISIP Universitas Riau,  
Kampus Bina Widya Km. 12,5 Simpang Baru Panam Pekanbaru.Telp (0761) 63277

**Abstract** : A company performance was mirrored by performance employee. But how to gauge the performance employees are doing performance evaluation. Performance evaluation process is an organization in to assess performance that is done by the aim is to give feedback to the employees in efforts to improve display its work and effort to increase productivity organization, and in particular carried out in relation to various wisdom to employees such as for the purpose, the salary increase promotion, education and training and others. The aim of this research is to know their performance PT. BPR Earth Riau Insani Kampar Regency in the service to the customers and to know these factors that support and hamper performance. PT. BPR Bumi Riau Insani Kampar Regency in the service to the customers.

Research method uses qualitative research method of research. This research will be done in . BPR Earth Riau Insani Kampar Regency. While in the collection data that is by using interview technique to informers competent in direct observation and field.

This research concluded performance in personnel services to customers in rural banks Earth. Kampar Regency in Riau Insani indicators quality of work has been done with good this. BPR Earth Riau Insani Kampar Regency to improve performance employees apply unique culture is one of them to give knowledge and *skills to improve* employee regularly is 2 times a day in a week so that civil servants to form a number of competencies that one officer that includes loyalty, discipline, cooperation and responsibility to provide excellent service to the customers. While quantity employee work that I see based on financial report that continues to increase every year. And the implementation supervision at PT BPR Kampar Regency, Riau Insani, including work agenda that was established in work culture. BPR Kampar Regency, Riau Insani and teaching at a time when hours before and after services to customers.while performance based on the presence, . BPR Earth Riau Insani Kampar Regency to apply leave for 12 days and the *conversion indicators*, PT BPR Kampar Regency, Riau Insani provide equipment for each of its work employee who has been determined, if there is a damage there is a part technician who has been appointed BPR Earth Riau Insani. Kampar Regency to fix it. The factors factors that support or hinder performance

BPR Earth Riau Insani. Kampar Regency in the service to the customers based on: the rate of economic growth, development of palm oil plantations Kampar District, the growth in the Micro, Small and Medium Enterprises (MSMEs) in Kampar District, and the leadership .

Key words : performance, and his servants, . BPR Earth Riau Insani Kampar Regency

## PENDAHULUAN

Karyawan merupakan sumber daya yang berperan aktif dan dominan dalam setiap kegiatan perusahaan. Karyawan menjadi perencana, pelaku, dan penentu terwujudnya tujuan organisasi. Selain itu karyawan merupakan sumber daya unik yang memiliki pikiran, perasaan, keinginan, status, dan latar belakang heterogen. Apabila pengelolaan karyawan dilakukan dengan baik maka perusahaan akan mendapatkan sumber daya yang unggul. Oleh karena itu pengelolaan karyawan dalam organisasi sangatlah penting bagi pencapaian keberhasilan organisasi.

Adapun pencapaian keberhasilan perusahaan dapat dilakukan dengan meningkatkan kinerja karyawannya. Kinerja merupakan hasil atau tingkat keberhasilan seseorang secara keseluruhan selama periode tertentu di dalam melaksanakan tugas dibandingkan dengan berbagai kemungkinan, seperti standar hasil kerja, target atau sasaran atau kriteria yang telah ditentukan terlebih dahulu dan telah disepakati bersama (Rivai dan Basri, 2005).

Kinerja suatu perusahaan dicerminkan oleh kinerja karyawannya. Adapun cara untuk mengukur kinerja karyawan adalah dengan melakukan penilaian kinerja. Penilaian kinerja adalah proses organisasi dalam menilai kinerja yang dilakukan dengan tujuan untuk

memberikan *feedback* kepada karyawan dalam upaya memperbaiki tampilan kerjanya dan upaya meningkatkan produktifitas organisasi, dan secara khusus dilakukan dalam kaitannya dengan berbagai kebijaksanaan terhadap karyawan seperti untuk tujuan promosi, kenaikan gaji, pendidikan dan pelatihan dan lain-lain (Hariandja, 2002).

Pada kenyataannya, kinerja seorang karyawan akan berbeda dengan karyawan yang lain. Oleh sebab itu, agar kinerja dari setiap karyawan dapat meningkat diperlukan suatu pendorong atau faktor yang dapat membuat kinerja karyawan tersebut sesuai dengan yang diharapkan perusahaan. Menurut Mangkuprawira (2004), faktor-faktor yang mempengaruhi kinerja antara lain: tingkat pendidikan, pengetahuan, keterampilan, motivasi, kesehatan, pengalaman, iklim kerja, kepemimpinan, fasilitas kerja, dan hubungan sosial.

Bank Perkreditan Rakyat (BPR) adalah lembaga keuangan bank yang menerima simpanan hanya dalam bentuk deposito berjangka, tabungan, dan/atau bentuk lainnya yang dipersamakan dan menyalurkan dana sebagai usaha BPR. Usaha BPR meliputi usaha untuk menghimpun dan menyalurkan

dana dengan tujuan mendapatkan keuntungan. Keuntungan BPR diperoleh dari *spread effect* dan pendapatan bunga. Adapun usaha-usaha BPR adalah :

1. Menghimpun dana dari
2. Memberikan kredit.
3. Menyediakan pembiayaan bagi nasabah berdasarkan prinsip bagi hasil sesuai dengan ketentuan yang ditetapkan dalam Peraturan Pemerintah.
4. Menempatkan dananya dalam bentuk Sertifikat Bank Indonesia (SBI), deposito berjangka, sertifikat deposito, dan/atau tabungan pada bank lain. SBI adalah sertifikat yang ditawarkan Bank Indonesia kepada BPR apabila BPR mengalami *over liquidity* atau kelebihan likuiditas.

PT. BPR (Bank Perkreditan Rakyat) Bumi Riau Insani dan PD. Sari Madu merupakan lembaga keuangan yang telah banyak memberikan kontribusi dalam pembangunan daerah Kabupaten Kampar. Seperti perusahaan perbankan pada umumnya, PT. BPR Bumi Riau Insani dan PD. Sari Madu Kabupaten Kampar juga menawarkan produk-produk penghimpunan yang antara lain :

1. Kredit karyawan dan investasi  
Kredit ini melayani kredit PNS, pensiunan, swasta dan pengusaha

masyarakat dalam bentuk simpanan berupa deposito berjangka, tabungan, dan/atau bentuk lainnya yang dipersamakan dengan itu.

2. Kredit UKM  
Kredit untuk usaha kecil menengah
3. PHBK (Proyek Hubungan Bank dengan Kelompok)  
Merupakan bentuk kredit yang diberikan kepada masyarakat dengan membentuk kelompok-kelompok masyarakat minimal 5 nasabah per kelompok.
4. Deposito berjangka  
Dalam bentuk tabungan jangka waktu 1-12 bulan dengan pemberian bunga yang berbeda.
5. Tabungan Insani  
Tabungan bagi masyarakat Kabupaten Kampar baik perorangan atau badan usaha.

Sebagai lembaga keuangan yang telah membantu dan mendorong pertumbuhan perekonomian dan pembangunan daerah Kabupaten Kampar di segala bidang serta sebagai salah satu sumber pendapatan daerah dalam rangka peningkatan taraf hidup rakyat, namun BPR tersebut memiliki program-program tertentu untuk mendapatkan nasabahnya. Hal ini terlihat dari perkembangan jumlah nasabah pada tabel berikut :

Tabel 1.1  
Data Jumlah Nasabah Bank Perkreditan Rakyat (BPR) di  
Kabupaten Kampar Tahun 2012

No	BPR	Jumlah Nasabah (Jiwa)			Total (Jiwa)
		Tabungan	Deposito	Kredit	
1	Bumi Riau Insani	1.2342	1.470	1.282	15.094
2	Sari Madu	9.078	910	1.105	11.093

Sumber : Perbarindo, Tahun 2013

Berdasarkan tabel 1.1, terlihat perkembangan jumlah nasabah PT. BPR Bumi Riau Insani dan PD. BPR Sari Madu, baik dari jumlah nasabah tabungan, deposito maupun kredit tidak sama pada tahun 2012. Jika dilihat jumlah nasabah yang terbanyak adalah PT. BPR Bumi Riau Insani dari pada PD. BPR Sari MAdu. Hal ini menandakan adanya kepercayaan masyarakat kepada PT. BPR Bumi Riau Insani Kabupaten Kampar terutama yang telah menjadi nasabah. Hal ini tidak terlepas dari kinerja karyawan dalam memberikan pelayanan yang prima kepada nasabah.

Peningkatan kinerja karyawan yang telah dicapai sangat dipengaruhi oleh beberapa faktor, berdasarkan hasil pengamatan dan wawancara yang dilakukan dengan karyawan bank yaitu :

1. Karyawan secara keseluruhan sadar akan tujuan perusahaan yang harus mereka lakukan dengan pekerjaannya masing-masing (Observasi, Januari 2014).
2. Semua karyawan merasa senang bekerja pada perusahaan, imbalan yang didapat cukup untuk memenuhi kebutuhan sehari-hari bersama keluarga, dan karyawan merasa senang dengan keterlibatannya dalam pengambilan keputusan. (Wawancara dengan karyawan, Januari 2014)
3. Karyawan merasa termotivasi atas pelaksanaan pekerjaannya, karena atasannya tidak ketat dalam karyawan PT. BPR Bumi Riau Insani Kabupaten Kampar dalam pelayanan

pewawasan. Perilaku tersebut diharapkan dapat menjadi faktor motivasi para bawahan untuk berkarya lebih baik. (Wawancara dengan karyawan, Januari 2014)

4. pengambilan keputusan. (Wawancara dengan karyawan, Januari 2014)
5. Karyawan merasa termotivasi atas pelaksanaan pekerjaannya, karena atasannya tidak ketat dalam pengawasan. Perilaku tersebut diharapkan dapat menjadi faktor motivasi para bawahan untuk berkarya lebih baik. (Wawancara dengan karyawan, Januari 2014)

Kinerja yang optimal dapat diperoleh apabila pegawai tersebut semangat dan bergairah dalam melaksanakan pekerjaannya, dan dapat mencapai target yang telah ditentukan, kualitas kerja yang bermutu dan sesuai dengan standar kerja. Peningkatan kinerja para karyawan juga tidak terlepas dari beberapa faktor terkait dari sistem yang ada dalam organisasi tersebut. Sistem organisasi harus mampu menciptakan suatu iklim yang dapat menimbulkan keinginan berprestasi seluruh pegawainya (Prihadi, 2004).

Berdasarkan fenomena dan observasi yang penulis dapatkan dan temukan dilapangan serta yang telah penulis paparkan pada latar belakang masalah maka tujuan dari penelitian ini adalah : untuk mengetahui kinerja karyawan PT. BPR Bumi Riau Insani Kabupaten Kampar dalam pelayanan kepada nasabah dan untuk mengetahui faktor-faktor yang

mendukung dan menghambat kinerja pegawai PT. BPR Bumi Riau Insani

Pada penelitian ini penulis menggunakan beberapa konsep teori yang ada kaitannya dengan permasalahan yang akan diteliti sebagai berikut :

### **KINERJA KARYAWAN**

Menurut Malayu (2005: 94), pengertian kinerja itu adalah : “Pengorbanan jasa, jasmani dan pikiran untuk menghasilkan barang-barang atau jasa-jasa dengan memperoleh imbalan prestasi tertentu.” Sedangkan menurut August W. Smith yang dikutip dalam buku Sedarmayanti (2009: 50) mengemukakan: “*Performance* atau kinerja adalah *output drive from processes, human or otherwise*, jadi dikatakannya bahwa kinerja merupakan hasil atau keluaran dari suatu proses”.

Sedangkan menurut Bernardin dan Russell yang dikutip oleh Ambar (2003: 224) bahwa kinerja adalah: “Kinerja merupakan catatan *outcome* yang dihasilkan dari fungsi karyawan tertentu atau kegiatan yang dilakukan selama periode waktu tertentu. Sedangkan kinerja suatu jabatan secara keseluruhan sama dengan jumlah (rata-rata) dari kinerja fungsi karyawan atau kegiatan yang dilakukan. Pengertian kinerja di sini tidak bermaksud menilai karakteristik individu tetapi mengacu pada serangkaian hasil yang diperoleh selama periode waktu tertentu”.

Kinerja dalam hal ini adalah

Kabupaten Kampar dalam pelayanan kepada nasabah.

kinerja karyawan, secara umum didefinisikan sebagai derajat sejauh mana para karyawan menyelesaikan tuntutan pekerjaan. Hal penting dari defenisi ini adlah bahwa kinerja berkaitan dengan penyelesaian pekerjaan. Untuk menyelesaikan suatu pekerjaan ada tuntutan –tuntutan yang melekat didalamnya yang merupakan persyaratan. Tuntutan-tuntutan tersebut dapat diklasifikasikan menjadi tiga aspek yaitu : aspek yang berhubungan dengan skill, kemampuan, kebutuhan dan watak, aspek yang berhubungan dengan perilaku, dan aspek yang berhubungan dengan hasil.

Dessler (2000:514 – 516 ) menyatakan bahwa dalam melaksanakan penilaian terhadap kinerja para karyawan, maka harus diperhatikan lima faktor penilaian kinerja yaitu :

- a) Kualitas pekerjaan meliputi : akurasi, ketelitian, penampilan dan penerimaan keluaran.
- b) Kuantitas pekerjaan meliputi : volume keluaran dan kontribusi
- c) Supervisi yang diperlukan meliputi : membutuhkan saran, arahan atau perbaikan

- d) Kehadiran meliputi :  
regularitas, dapat  
dipercaya dan ketepatan  
waktu

Faktor-faktor yang mempengaruhi  
kinerja karyawan menurut  
Prawirosentono (1999) dalam  
Sutrisno (2010:176) adalah sebagai  
berikut :

a) **Efektifitas dan Efisiensi**

Dalam hubungannya  
dengan kinerja  
organisasi, maka ukuran  
baik buruknya kinerja  
diukur oleh efektifitas  
dan efisiensi. Dikatakan  
efektif bila mencapai  
tujuan, dikatakan efisien  
bila hal itu memuaskan  
sebagai pendorong  
mencapai tujuan.  
Artinya, efektifitas dari  
kelompok tersebut dapat  
dicapai sesuai dengan  
kebutuhan yang  
direncanakan. Sedangkan  
efisien berkaitan dengan  
jumlah pengorbanan  
yang dikeluarkan dalam  
upaya mencapai tujuan  
organisasi.

b) **Otoritas dan Tanggung jawab**

Kejelasan wewenang dan  
tanggung jawab setiap  
orang dalam organisasi  
akan mendukung kinerja  
karyawan. Kinerja  
karyawan akan dapat  
terwujud bila karyawan  
memiliki komitmen  
dengan organisasinya

- e) Konservasi meliputi :  
pencegahan, pemborosan,  
kerusakan dan  
pemeliharaan peralatan.  
dan ditunjang dengan  
disiplin yang tinggi.

c) **Disiplin**

Disiplin menunjukkan  
suatu kondisi atau sikap  
hormat yang ada pada  
diri karyawan terhadap  
peraturan dan ketetapan  
organisasi. Bila peraturan  
dan ketepatan yang ada  
dalam organisasi sering  
dilanggar maka  
karyawan memiliki  
disiplin yang buruk.  
Sebaliknya bila  
karyawan tunduk pada  
peraturan dalam  
organisasi,  
mengambarkan adanya  
kondisi disiplin yang  
baik.

d) **Inisiatif**

Inisiatif seseorang  
berkaitan dengan daya  
pikir, kreativitas dalam  
bentuk ide untuk  
merencanakan sesuatu  
yang berkaitan dengan  
tujuan organisasi. Setiap  
inisiatif yang baik  
sebaiknya mendapatkan  
perhatian dan tanggapan  
positif dari atasan.

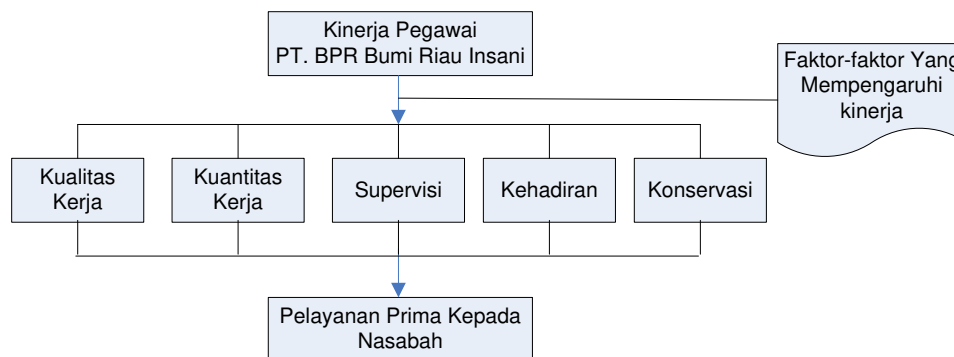
## PELAYANAN

Pengertian pelayanan diartikan sebagai tindakan atau perbuatan seseorang atau organisasi untuk memberikan kepuasan kepada pelanggan atau nasabah (Lumpiyoadi, 2001: 189). Menurut Boediono (2000: 11) yang dimaksud dengan Pelayanan pelanggan (*customer service*) adalah upaya atau proses secara sadar dan terencana dilakukan organisasi atau badan usaha menang dalam persaingan

melalui pemberian/perjanjian Pelayanan kepada nasabah, sehingga tercapai kepuasan optimal bagi nasabah.

## KERANGKA BERFIKIR

Kerangka berfikir pada penelitian ini adalah menggunakan pendapat dari para ahli tentang penilaian kinerja, untuk lebih jelasnya, kerangka berfikir dalam penelitian ini, dapat dilihat pada gambar berikut :



Gambar 1.1  
Kerangka Berfikir

## METODE PENELITIAN

Jenis penelitian ini adalah deskriptif kualitatif. Metode kualitatif berusaha memahami dan menafsirkan makna suatu peristiwa interaksi tingkah laku manusia dalam situasi tertentu menurut perspektif peneliti sendiri. Untuk mendapatkan kesimpulan yang objektif, penelitian kualitatif mencoba mendalami dan menerobos gejalanya dengan menginterpretasikan masalah atau dengan mengumpulkan kombinasi dari berbagai permasalahan sebagaimana disajikan dalam situasinya. Lokasi penelitian ini dilakukan di PT. BPR Bumi Riau Insani Kabupaten Kampar.

Pertimbangan yang mendasari lokasi penelitian ini karena jumlah nasabah PT. BPR Bumi Riau Insani lebih banyak dari pada PD. BPR Sari Madu pada tahun 2012, hal ini menandakan adanya kepercayaan masyarakat Kabupaten Kampar terutama nasabah kepada PT. BPR Bumi Riau Insani.

## HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

### Kinerja Pegawai Dalam Pelayanan Kepada Nasabah di PT. BPR Bumi Riau Insani Kabupaten Kampar

Berdasarkan hasil wawancara diatas, dapat disimpulkan untuk

meningkatkan kinerja pegawai dalam memberi pelayanan kepada nasabah, PT. BPR Bumi Riau Insansi Kab. Kampar setiap Selasa dan Rabu memberi pelatihan kepada pegawainya tentang *Edukasi Account Officer* dan pelatihan intensif.

Berdasarkan hasil wawancara diatas, maka dapat disimpulkan bahwa pengetahuan yang diperoleh pegawai PT. BPR Bumi Riau Insansi Kab. Kampar setiap hari Selasa dan Rabu, dapat mendorong calon nasabah menjadi tertarik untuk menjadi nasabah PT. BPR Bumi Riau Insansi Kab. Kampar.

Berdasarkan hasil wawancara diatas dapat disimpulkan salah satu usaha yang dilakukan PT. BPR Bumi Riau Insansi Kab. Kampar untuk mendapatkan pegawai yang ahli dibidangnya terutama bidang perbankan, PT. BPR Bumi Riau Insansi Kab. Kampar mengadakan studi banding ke berbagai perusahaan perbankan yang ada di dalam negeri maupun luar negeri dalam setahun sebanyak 4 kali. Pelaksanaan studi banding selain bentuk hiburan juga dapat membekali pengetahuan pegawai tentang bagaimana pelaksanaan sistem perbankan yang baik dari beberapa contoh perbankan yang didatangi.

Berdasarkan hasil wawancara diatas, maka dapat disimpulkan bahwa kemampuan pegawai untuk membentuk sejumlah kompetensi yang dimiliki seorang pegawai yang mencakup loyalitas, kedisiplinan, kerjasama dan tanggung jawab sangat diharuskan di PT. BPR Bumi Riau Insansi Kab. Kampar, sehingga PT. BPR Bumi Riau Insansi Kab. Kampar benar-benar memperhatikan

kinerja pegawainya salah satunya kualitas kerja yang berpengetahuan memiliki keahlian dan berkemampuan yang baik.

Berdasarkan tabel 3.1, diperoleh jumlah aktiva pada tahun 2012 lebih besar dari pada tahun 2011, sehingga dapat disimpulkan kuantitas pekerjaan pegawai PT. BPR Bumi Riau Insansi Kab. Kampar menghasilkan suatu keputusan bisnis keuangan yang cukup kuat karena adanya peningkatan dari tahun sebelumnya.

Berdasarkan hasil wawancara diatas, dapat disimpulkan pelaksanaan supervisi di PT. BPR Bumi Riau Insansi Kab. Kampar, termasuk agenda kerja yang telah ditetapkan dalam budaya kerja PT. BPR Bumi Riau Insansi Kab. Kampar serta pelaksanaan tersebut pada saat jam sebelum dan sesudah pelayanan terhadap nasabah.

Berdasarkan hasil wawancara diatas, maka dapat disimpulkan PT. BPR Bumi Riau Insansi Kab. Kampar menerapkan cuti tahunan selama 12 hari untuk mengantisipasi kehadiran kerja pegawai selama 5 hari kerja yaitu Senin-Jum'at, dalam melayani nasabahnya. Kehadiran adalah mutlak bagi pegawai sesuai dengan jadwal kerja (*schedule*) yang telah dibuat oleh supervisor dan kepala bagian masing-masing. Absensi dari kerja tanpa pemberitahuan akan mengakibatkan dikenakannya tindakan disiplin dan peringatan kerja bagi karyawan tersebut. Termasuk keterlambatan datang ke tempat kerja, jika dilakukan beberapa kali apalagi ada unsur kesengajaan dan ketidak sesuaian dalam pengaturan waktu, maka akan



mendapatkan sanksi tindakan disiplin.

Berdasarkan hasil wawancara diatas, dapat disimpulkan untuk melaksanakan konservasi yaitu pencegahan, pemborosan, kerusakan dan pemeliharaan peralatan. PT. BPR Bumi Riau Insani Kab. Kampar

### **Faktor-Faktor Yang Mendukung Dan Menghambat Kinerja Pegawai PT. BPR Bumi Riau Insani Kabupaten Kampar Dalam Pelayanan Kepada Nasabah**

Penulis akan menguraikan analisis dan temuan penelitian dilapangan terhadap faktor-faktor yang mendukung dan menghambat kinerja pegawai PT. BPR Bumi Riau Insani Kabupaten Kampar dalam pelayanan kepada nasabah. Berdasarkan hasil pengamatan penulis ditemui di lapangan dan juga wawancara yang dilakukan pada informan, ditemui faktor-faktor yang mendukung dan menghambat kinerja pegawai PT. BPR Bumi Riau Insani Kabupaten Kampar dalam pelayanan kepada nasabah yaitu :

#### **1. Laju Pertumbuhan Ekonomi**

Bank Indonesia perwakilan Provinsi Riau memproyeksikan pertumbuhan ekonomi Riau pada 2014 sekitar 6,3 persen. Atau mengalami kenaikan dari angka pertumbuhan ekonomi Riau tahun lalu sekitar 5,8 persen. Kepala Bank Indonesia Riau Mahdi Muhammad mengatakan, kinerja ekonomi Riau tetap akan tumbuh meskipun kondisi ekonomi nasional mengalami defisit neraca berjalan. Ekonomi Riau tetap akan mengalami pertumbuhan karena

menyediakan peralatan kerja untuk masing-masing pegawai yang telah ditetapkan, jika terjadi kerusakan maka ada bagian teknisi yang telah ditunjuk PT. BPR Bumi Riau Insani Kab. Kampar untuk memperbaikinya.

harga tandan buah segar (tbs) kelapa sawit tahun 2014 diprediksi tetap stabil," katanya. Riau yang memiliki sekitar 2,5 juta hektare lahan perkebunan sawit dan setengahnya dimiliki masyarakat, maka akan mampu menopang pertumbuhan jika harga tbs relatif tinggi. Tahun ini yang menjadi faktor pertumbuhan di Riau berasal dari sektor perdagangan, meskipun tahun ini sektor perdagangan menjadi faktor penentu pertumbuhan ekonomi Riau, kinerja sektor tersebut mengalami penurunan pertumbuhan dari 13,37 persen pada 2012 menjadi 6,41 persen pada 2013. Di sisi penggunaan, permintaan domestik diperkirakan tumbuh meningkat sejalan dengan proyeksi membaiknya perekonomian global yang sedikit banyak mendorong kenaikan harga jual komoditas internasional. Mmahi menambahkan, sedangkan neraca perdagangan Riau diperkirakan membaik seiring dengan proyeksi meningkatnya output perekonomian. Untuk mendongkrak pertumbuhan ekonomi tahun ini, pihaknya akan melakukan stimulus terhadap pertumbuhan sektor usaha mikro kecil menengah (UMKM) sektor hortikultura dan mencetak

wirausaha baru (bumiriauinisani.com, 2014).

## **2. Perkembangan Perkebunan**

### **Kelapa Sawit di Kab. Kampar**

Sejak krisis ekonomi dimulai pada pertengahan tahun 1997, sektor perkebunan merupakan penyelamat bagi petani perkebunan khususnya petani kelapa sawit kabupaten Kampar. Pada saat krisis tersebut harga tandan buah segar (TBS) meningkat tajam, ini merangsang perusahaan perkebunan maupun petani swadaya untuk melakukan pengembangan perkebunan kelapa sawit. Indeks pertumbuhan kesejahteraan petani kelapa sawit di Kabupaten Kampar pada tahun 2013 sebesar 1,74, pada tahun 2014 sebesar 0,23. Ini berarti kesejahteraan petani kelapa sawit selalu meningkat. Jika kesejahteraan petani kelapa sawit selalu meningkat memungkinkan PT. BPR Bumi Riau Insani Kab. Kampar membantu perekonomian petani kelapa sawit dalam bentuk bantuan produk tabungan maupun pinjaman usaha maupun lain-lainnya.

## **3. Pertumbuhan Sektor Usaha Mikro Kecil Menengah (UMKM) di Kab. Kampar**

Usaha Mikro Kecil Menengah (UMKM) saat ini memang tengah tumbuh dan berkembang. Meski usaha skala kecil, namun perannya sangat berarti dalam upaya turut menopang perekonomian dan menciptakan banyak lapangan kerja baru. Meski seseorang tidak punya ketrampilan sama sekali, mereka bebas memilih peluang bisnis

UMKM apa saja yang ingin ditekuni. Di luar soal permodalan, untuk membangun sebuah usaha kecil, seseorang hanya butuh tekad dan keseriusan dalam membangun usahanya. Namun semua itu tak terlepas dari peranan Pemerintah Provinsi (Pemprov) Riau untuk turut serta menumbuhkembangkan sektor UMKM tersebut. Data Diskop dan UKM Riau menyebutkan, Kota Pekanbaru dengan 68.728 UMKM-nya menempati posisi pertama dalam jumlah UMKM. Posisi kedua adalah Kampar dengan jumlah UMKM-nya sebanyak 45.446 UMKM. Inhil dengan 44.891 UMKM menempati posisi ketiga. Selanjutnya, Bengkalis (42.029 UMKM), Rohil (34.036 UMKM), Rohul (27.074 UMKM), Inhu (26.488 UMKM), Siak (22.948 UMKM), Kuansing (21.450 UMKM), Dumai (20.782 UMKM) dan Palalawan dengan 13.824 UMKM-nya menempati posisi juru kunci. Dari sejumlah UMKM yang tersebar di seluruh kabupaten/kota se-Riau itu, sektor perdagangan dengan 77.156 UMKM menjadi sektor paling diminati dibandingkan dengan jasa (19.656 UMKM), produksi (12.760) dan industri dengan 11.320 UMKM-nya. Data UKM tersebut sangat berguna untuk pengelompokan UKM sesuai bidangnya dan guna mengetahui lebih detail pertumbuhan UKM di Pekanbaru. Disamping juga bisa dijadikan sebagai rekomendasi bagi BUMN untuk memberikan pinjaman lunak kepada para pengelola UKM. Angka di atas

terus meningkat seiring dengan geliat perkembangan pembangunan Kota Pekanbaru yang semakin maju. Sebab, Provinsi Riau sebagai daerah yang kaya dengan potensi dan kekayaan alam yang melimpah, baik daratan dan bahari, menjadikan provinsi ini sebagai salah satu daerah dengan perkembangan investasi baik di tanah air. Salah satu kelebihan lain adalah suasana kondusif yang selalu terjaga, sehingga investor melirik daerah ini dalam menanamkan modal usaha. Hal ini disampaikan Deputi Bidang Pengendalian dan Pelaksanaan Penanaman Modal Badan Koordinasi Penanaman Modal (BKPM) RI, Azhar Lubis. "Potensi Riau dalam investasi sangat tinggi, bisa dilihat dari pertumbuhan ekonomi yang selalu di atas rata-rata nasional. Sangat baik, karena geliat ekonomi Riau akan terus meningkat. Di samping itu, kondisi kondusif di Riau merupakan salah satu modal utama kita mengembangkan usaha,". Pameran rutin produk-produk dan investasi Provinsi Riau dalam ajang Riau Expo diharapkan dapat memberikan kontribusi positif dalam peningkatan perekonomian, khususnya mengembangkan potensi UMKM sehingga dapat membuka lowongan kerja seluas-luasnya bagi masyarakat. Dengan tingginya minat UMKM yang terlibat dalam Riau Expo diharapkan terus mengenalkan Provinsi Riau dengan seluruh kabupaten/kota berikut peluang yang terdapat didalamnya.

Sehingga bisnis di Riau khususnya Kabupaten Kampar terus bergerak maju.

#### **4. Kepemimpinan**

Kepemimpinan sebagai suatu proses dengan berbagai cara untuk mempengaruhi orang atau sekelompok orang untuk mencapai tujuan bersama, berkaitan erat dengan pekerjaan yang harus dilaksanakan dan kekompakan orang-orang yang dipimpinya. Disamping kemampuannya melaksanakan peran tersebut, seorang pemimpin dituntut untuk dapat menyesuaikan diri dengan keadaan sehingga memungkinkan dirinya memperoleh keuntungan dari berbagai sifat yang dimilikinya, berupa keinginan untuk menerima tanggung jawab. kemampuan untuk bisa perspektif dan obyektif, kemampuan untuk berkomunikasi serta kemampuan dalam menentukan skala prioritas. Direktur Operasional PT. BPR Bumi Riau Insani Kab. Kampar selaku pemimpin PT. BPR Bumi Riau Insani Kab. Kampar dalam era globalisasi yang mengalami perubahan paradigma, dalam konteks ini, Direktur Operasional PT. BPR Bumi Riau Insani Kab. Kampar dapat mempengaruhi kinerja pegawai untuk berpikir secara kreatif dan inovatif serta untuk meningkatkan kemampuan pengenalan diri, kemudian penerimaan terhadap tanggung jawab yang lebih besar.

#### **KESIMPULAN**

Kinerja pegawai dalam pelayanan kepada nasabah di PT.

BPR Bumi Riau Insani Kabupaten Kampar pada indikator kualitas pekerjaan telah terlaksana dengan baik hal ini PT. BPR Bumi Riau Insani Kabupaten Kampar untuk meningkatkan kinerja pegawai menerapkan budaya unik salah satunya memberi pengetahuan dan meningkatkan *skill* pegawai secara berkala yaitu 2 kali sehari dalam seminggu agar kemampuan pegawai untuk membentuk sejumlah kompetensi yang dimiliki seorang pegawai yang mencakup loyalitas, kedisiplinan, kerjasama dan tanggung jawab dapat memberikan pelayanan prima kepada nasabah. Sedangkan kuantitas kerja pegawai yang penulis lihat berdasarkan laporan keuangan yang terus meningkat setiap tahunnya. Serta pelaksanaan supervisi di PT. BPR Bumi Riau Insani Kab. Kampar, termasuk agenda kerja yang telah ditetapkan dalam budaya kerja PT. BPR Bumi Riau Insani Kab. Kampar serta pelaksanaan tersebut pada saat jam sebelum dan sesudah pelayanan terhadap nasabah. Sedangkan kinerja pegawai berdasarkan kehadiran, PT. BPR Bumi Riau Insani Kabupaten Kampar menerapkan cuti tahunan selama 12 hari dan pada indikator *konversi*, PT. BPR Bumi Riau Insani Kab. Kampar menyediakan peralatan kerja untuk masing-masing pegawai yang telah ditetapkan, jika terjadi kerusakan maka ada bagian teknisi yang telah ditunjuk PT. BPR Bumi Riau Insani Kab. Kampar untuk memperbaikinya.

Adapun faktor faktor-faktor yang mendukung dan menghambat kinerja pegawai PT. BPR Bumi Riau Insani Kabupaten Kampar dalam pelayanan kepada nasabah

berdasarkan hasil temuan yaitu : laju pertumbuhan ekonomi, perkembangan perkebunan kelapa sawit di Kab. Kampar, pertumbuhan sektor Usaha Mikro Kecil Menengah (UMKM) di Kab. Kampar, dan Kepemimpinan.

### **Saran**

Berdasarkan temuan atau fakta dilapangan yang telah disajikan, maka dapat diberikan saran :

1. Meskipun pelayanan yang diberikan kepada nasabah dirasa sudah cukup memuaskan bagi nasabah, ada baiknya jika manajemen PT. BPR Bumi Riau Insani Kab. Kampar tidak cepat merasa puas dengan prestasi yang dimiliki, akan lebih baik jika perusahaan berusaha meningkatkan kualitas pelayanannya kepada nasabah.
2. Selain itu karena tingkat kepuasan nasabah yang dapat berubah-ubah, diharapkan ada pengukuran tingkat kepuasan nasabah secara berkala misalnya dengan penyebaran kuesioner berkala setiap 6 (enam) bulan sekali.
3. Sebaiknya PT. BPR Bumi Riau Insani Kab. Kampar lebih meningkatkan pelayanan dengan memperbaiki prosedur pelayanan kepada nasabah yang efektif dan efisien untuk lebih meningkatkan kecepatan dalam memberikan pelayanan kepada nasabah.
4. Serta PT. BPR Bumi Riau Insani Kab. Kampar

memberikan pelatihan, penyuluhan dan motivasi kepada pegawai untuk memberikan pelayanan secara ikhlas dan membangun karakter yang bertanggungjawab untuk meningkatkan profesionalisme pegawai dalam memberikan pelayanan. Meskipun nasabah beranggapan bahwa ketersediaan pegawai untuk membantu nasabah dan kesigapan pegawai dalam memberikan pelayanan kepada nasabah kurang penting pengaruhnya bagi nasabah, namun akan lebih baik jika PT. BPR Bumi Riau Insani Kab. Kampar lebih meningkatkan kesigapan dan ketersediaan pegawai dalam membantu nasabah.

#### DAFTAR PUSTAKA

Ambar Teguh Sulistiyani dan Rosidah, 2003, *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Yogyakarta : Graha Ilmu.

Barata, Atep Adya, 2003, *Dasar-Dasar Pelayanan Prima*, Jakarta : Elex Media Komputindo.

Boediono, B, 2000. *Pelayanan Prima*, Jakarta: Yayasan Kawula Indonesia.

Dessler, Gary, 2000. *Manajemen Sumber Daya Manusia*, Terjemahan Hadyana Pujaatmaka, Jakarta: PT. Prehallindo.

Hariandja, Marihot T.E, 2007. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta: Grasindo.

Iskandar. 2009. *Metodologi Penelitian Pendidikan dan Sosial (Kualitatis dan Kuantitatif)*. Jambi : Gaung Persada Press.

Kriyantono, Rachmat. 2009. *Teknik Praktis Riset Komunikasi*. Jakarta: Kecana Prenada Media Group.

Lupiyoadi, Rambat, 2001, *Manajemen Pemasaran Jasa*, Jakarta : Salemba Empat.

Malayu S. P Hasibuan, 2005, *Manajemen Sumber Daya Manusia (Edisi revisi)*, Jakarta: Grasindo

Mathis, dan Jackson, 2002, *Manajemen Sumber Daya Manusia*, Edisi pertama, Cetakan Pertama, Yogyakarta : Salemba Empat

Mangkuprawira, Tb. Syafri, 2004, *Manajemen Sumber Daya Manusia Strategik. Cetakan Ketiga*, Jakarta : Penerbit Ghalia Indonesia.

Mangkunegara, A.A Anwar Prabu, 2005, *Manajemen Sumber Daya Manusia Perusahaan*, Bandung : Remaja Rosda Karya.

- Matutina, 2005. *Manajemen Sumber daya Manusia*, Jakarta : Gramedia Widia Sarana Indonesia.
- Mulyana Deddy. 2005. *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Bandung : PT. Remaja Rosdakarya.
- Moloeng, J Lexy. 2005. *Metode Penelitian Komunikasi*. Bandung: Remaja Rosdakarya.
- Payaman J. Simanjuntak, 2005, *Manajemen dan Evaluasi Kinerja*, Jakarta: Lembaga Penerbit Fakultas Ekonomi UI
- Rivai, Veithzal dan Ahmad Fawzi Moh.Basri. 2005. *Performance Appraisal : Sistem yang Tepat Untuk Menilai Kinerja Pegawai dan Meningkatkan Daya Saing Perusahaan*. Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada.
- Sedarmayanti, 2009, *Sumber Daya Manusia dan Produktifitas Kerja*, Bandung : Mandar Madju.
- Sutrisno, Edy. 2010. *Budaya Organisasi*. Jakarta : Kencana
- T. Hani Handoko, 2000, *Manajemen 2*, BPFE: Yogyakarta
- Usman, Husaini dan Akbar, Purnomo Setiadi. 2009. *Metode Penelitian Sosial*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Willson and Heyyel. 1987. *Hand Book Of Modern Office Management and Administration Service*. Mc Graw Hill Inc. New Jersey.
- Wungu & Brotoharjo.2005. *Tingkatkan Kinerja Perusahaan Anda Dengan Merit Sistem*. Jakarta: Raja Grafindo Pustaka.