LAPORAN AKHIR

STRATEGI PENINGKATAN KUALITAS SUMBER DAYA MANUSIA STUDI PADA PT. BANK RIAU PEKANBARU

Diajukan Sebagai Syarat Untuk Menyelesaikan Studi Pada Program Diploma Tiga (D.III) Perbankan Syari'ah Guna Memperoleh Gelar A.Md

Oleh :

MUHAMMAD USMAN
Nim : 00726000317

PROGRAM DIPLOMA TIGA (D.III) PERBANKAN SYARI'AH

FAKULTAS SYARI'AH DAN ILMU HUKUM

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI

SULTAN SYARIF KASIM

RIAU

2010

ABSTRAK

STRATEGI PENINGKATAN KUALITAS SUMBER DAYA MANUSIA (SDM) STUDI PADA PT. BANK RIAU PEKANBARU

Dalam suatu bank Peningkatan kualitas pegawai maupun karyawan sangat penting karna tidak hanya akan mempengaruhi tingkat produktivitas kerja secara keseluruhan, tetapi juga diharapkan akan meningkatkan kualitas kinerja dalam perbankan tersebut. Peningkatan kualitas adalah suatu tujuan untuk meningkatkan kemampuan teknis, teoritis, konseptual dan moral para karyawan,

Seorang karyawan dituntut untuk memberikan informasi yang prima kepada nasabah dan calon nasabah. Dan tentunya dalam mempromosikan produk tersebut karyawan harus memahami dan mengerti dengan keinginan nasabah. Pelayanan yang baik sangat erat kaitannya dengan Peningkatan Kualitas Sumber Daya Manusia itu sendiri

Tujuan dari penelitian ini untuk mengetahui Strategi Peningkatan Kualitas Sumber Daya Manusia pada PT. Bank Riau Pekanbaru, dan cara-cara yang dilakukan karyawan-karyawan setelah mengikuti pengembangan yang dilaksanakan PT. Bank Riau Apakah dapat meningkatkan kualitas PT. Bank atau justru sebaliknya. Para karyawan merupakan aset utama dalam setiap organisasi karena peranan mereka sangatlah menentukan berhasil tidaknya sebuah organisasi dalam mencapai sasarannya dan mereka juga merupakan faktor penting bagi manajemen untuk melaksanakan berbagai aktivitas dan bahkan bagi kelangsungan hidup organisasi.

Penelitian ini berlokasi di JL.Jend.Sudirman N0.377 Pekanbaru, subjek dalam penelitian ini adalah Pimpinan, dan karyawan-karyawan pada PT. Bank Riau Pekanbaru. Metode yang digunakan adalah dengan metode Deduktif, metode Induktif, dan metode Deskriptif. Berdasarkan hasil penelitian dilapangan, setelah di analisa data yang terkumpul maka di peroleh kesimpulan, bahwa pelaksanaan dalam Peningkatan Kualitas Sumber Daya Manusia pada PT. Bank Riau Pekanbaru “Sudah Baik” sehingga adanya peningkatan dari segi tingkah laku dan moral dalam melayani nasabah dalam pembukaan rekening tabungan baru dan meningkatkan pendapatan bagi PT. Bank Riau.

DAFTAR ISI

LEMBAR PENGESAHAN ..... **i**
ABSTRAK ..... **ii**
KATA PENGANTAR ..... **iii**
DAFTAR ISI ..... **iv**

BAB I PENDAHULUAN
A. Latar Belakang 1
B. Rumusan Masalah 6
C. Tujuan dan Kegunaan Penelitian 6
D. Metode Penelitian 7
E. Metode Penulisan 9
F. Sistematika Penulisan 9

BAB II GAMBARAN UMUM LOKASI PENELITIAN
A. Geografis dan demografis 11
B. Pendidikan 16
C. Agama 18
D. Sisial budaya 18

BAB III TINJAUAN UMUM TENTANG JUAL BELI
A. Pengertian jual beli 23
B. Dasar hukum jual beli 25
C. Rukun dan syarat jual beli 25
D. Macam-macam jual beli 26

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN
A. Pelaksanaan jual beli cacing tanah 33
B. Kendala-kendala PT. Bank Riau dalam Peningkatan Kualitas sumber Daya Manusia 34

C. Solusi Dalam Peningkatan Sumber Daya Manusia (SDM) PT. Bank Riau Pekanbaru 36

BAB V PENUTUP

A. Kesimpulan 41

B. Saran..... 42

DAFTAR PUSTAKA

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Perubahan dunia yang begitu cepat telah memaksa perusahaan dan para pelaku usaha berfikir keras agar tetap eksis di dunianya, perubahan ini diakibatkan oleh berbagai sebab seperti pesatnya pertumbuhan dan perkembangan teknologi, baik teknologi mesin alat-alat berat, terlebih lagi perkemabanngan teknologi komunikasi. Perkembangan teknologi mesin dari manual sampai serba otomatis telah mampu mengubah mutu produk, mulai dari kemasan sampai kepada isinya yang semakin menarik dan kompetetif.

Begitu pula dengan perkembangan dan perubahan teknologi informasi dan telekomunikasi yang berkembanga dalam hitungan detik, dunia yang begiatu luas dan terkotak-kotak dalam beberapa bagian dan menjadi menyatu seolah-olah tanpa batas menembus dunia lainnya.[1]

Salah satu dunia usaha adalah usaha perbankan, Bank merupakan perusahaan yang bergerak di bidang jasa yang menyangkut bidang keuangan dan sebagai lembaga keuangan, Bank akan membantu memperlancar arus uang dari satu tempat ketempat yang lain, melancarkan transaksi antara *demand dan supply*, melancarkan pengadaan modal kerja bagi pengusaha dan kegiatan pembangunan lainya. Kesemuanya ini merupakan jasa perbankan yang merupakan salah satu indikator utama bagi kemajuan ekonomi bangsa.

Dalam memacu usaha pertumbuhan perekonomian nasional saat ini perbankan merupakan industri jasa yang sangat penting dalam menunjang keseluruhan program pembiayaan pembangunan baik sebagai penghimpun dana sebagai lembaga pembiayaan

---

[1] Kasmir, *Manajemen Perbankan*, (Jakarta: PT Raja Grafindo Persada, 2000). Hal 163

investasi dan modal kerja maupun sebagai lembaga yang melancarkan arus uang dari dan kemasyarakat secara luas.

Demi terlaksananya tugas dan pelayanan bank terus melakukan berbagai upaya dengan menggerakkan segala daya termasuk didalamnya adalah peningkatan kualitas sumber daya manusia (SDM) baik menyangkut kualitas moral maupun kualitas kinerjanya, setiap karyawan suatu organisasi baik pemerintahan maupun swasta.

Para karyawan merupakan aset utama dalam setiap organisasi karena peranan mereka sangatlah menentukan berhasil tidaknya sebuah organisasi dalam mencapai sasarannya dan mereka juga merupakan faktor penting bagi manajemen untuk melaksanakan berbagai aktivitas dan bahkan bagi kelangsungan hidup organisasi. PT. Bank Riau merupakan salah satu badan usah yang bergerak di bidang jasa, juga perlu menerapkan prinsip-prinsip manajemen terutama manajemen sumber daya maanusia untuk mampu mencapai produktifitas organisasi yang di harapkan.

Manajemen sumber daya manusia melibatkan investasi yang cukup besar dan pada umumnya berjangka panjang serta melalui 4 (empat) proses yang bersifat integral, yaitu seleksi, pendidikan dan pelatihan, evaluasi dan penggajian, serta pengembangan[2]

Peningkatan kualitas pegawai maupun karyawan sangat penting karna tidak hanya akan mempengaruhi tingkat produktivitas kerja secara keseluruhan, tetapi juga diharapkan akan meningkatkan kualitas kinerja dalam perbankan tersebut. Peningkatan kualitas adalah suatu tujuan untuk meningkatkan kemampuan teknis, teoritis, konseptual dan moral para karyawan,

---

[2] Wasistono Sadu, dkk., *Manajemen Sumber Daya Aparatir Pemeritah Daerah*, (Bandung : Fokusmedia, 2002). h 27

Sebagaimana dijelaskan Saydam, bahwa setelah para SDM bekerja dan dilaksanakan penilaian terhadap hasil pekerjaan mereka, ternyata masih perlu dilakukan pengembangan, agar mereka dapat lebih berkemampuan dalam melakukan tugas dan dapat berprestasi dengan baik.[3]

Pelaksanaan pengembangan yang intensif bertujuan untuk meningkatkan kemampuan teknis, troritis, konseptual dan moral pegawai, sesuai degan kebutuhan pekerjaan/ jabatan melalui pendidikan dan pelatihan. Pendidikan meningkatkan kemampuan keahlian teoritis, konseptual dan moral karyawan, Sedangkan pelatihan bertujuan untuk meningkatkan keterampilan teknis pekerjaan. Oleh sebab itu, semakin sering seorang mengikuti kegiatan pengembangan, maka secara otomatis ia akan lebih menguasai bidang pekerjaanya, sehingga ia akan dapat menjalankan tugas-tugasnya dengan lebih cepat dan lebih baik.

Merupakan kesalahan bagi setiap menejemen jika memberikan tanggung jawab untung mengemban tugas penting kepada sesorang tanpa membekalinya dengan *skill* dan melatihnya dengan matang terutama pembaekalan *skill* yang dapat membedakan dengan bewahannya, Allah telah menngajarkan semua kepada Nabi Adam a.s berupa pengetahuan tentang ciri khas dan sifat semua benda, pada waktu yang bersamaan malaikat belum mengenalnya sebagaimana firmanNya ini.

" Dan Dia Ajarkan kepada Adam nama-nama (benda) semuanya ....." (Al- Baqarah : 31)[4]

Supaya pelaksanaan pengembangan, baik untuk karyawan lama maupun karyawan baru dapat memberikan manfaat secara maksimal, maka jenis pendidikan dan

---

[3] Saydam Gouzali, *Manajemen Sumber Daya*, (Jakarta : Penerbit Djambatan, 2002) h. 27
[4] Ali Muhammad Taufiq, *Praktik Manajemen Berbasis Al-qur'an* (Gema Insani, 2004) h 30

pelatihan yang perlu diadakan perlu direncanakan dengan tepat untuk menciptakan para karyawan yang profesional.

Menurut Saydam, peningkatan kualitas sumber daya manusia itu dapat dilakukan dengan berbagai cara, salah satu diantaranya adalah dengan mengikuti pendidikan yang lebih tinggi dan pelatihan serta kursus-kursus tambahan.[5]

Peningkatan kualitas sumber daya manusia pada hakekatnya berfungsi untuk meningkatkan kapasitas intelektual dan kepribadian. Peningkatan intelektual ini dilakukan dengan menyajikan berbagai materi pendidikan dan pelatihan melalui program pengembangan tersebut, sehingga mereka meperoleh bekal pengetahuan dan keterampilan yang memadai sehubungan dengan masalah-masalah yang dihadapi dalam pelaksanan pekerjaannya. Selain itu, program pengembangan sumber daya manusia juga berupaya untuk meningkatkan sifat-sifat kepribadian atau prilaku seperti kedisiplinan, tanggung jawab, kerjasama, semangat kerja, yang sangat berguna dalam menunjang pelaksanaan tugas dan pekerjaan mereka.

Dalam hal diatas Bank Riau sangat berperan dalam penilaian sumber daya manusia (SDM) karyawan pada Bank Riau untuk menunjang karir karyawan dalam meningkatkan kualiatas kerjanya.

Human Capital and Service (HCS) merupakan devisi yang melaksanakan program pengembangan karyawan PT. Bank Riau, pengembangan karyawan yang dilakukan HCS dibagi atas 2 hal yaitu:

1. Pengembangan dalam bentuk Pendidikan dan Pelatihan (DIKLAT)
2. Pengembangan dalam bentuk pengembangan karir karyawan[6].

---

[5] *Ibid*.,h.30
[6] Buku Pedoman Pegawai (BPP) kepegawaian, PT Bank Riau.

Dalam penelitian ini peneliti lebih menekankan pada strategi peningkatan kualitas sumber daya manusia (SDM) yang dilaksanakan Human Capital and Service (HCS). Pengembangan kualitas karyawan dilaksanakan berdasarakan Buku Pedoman Pegawai (BPP) kepegawaian. Pelaksanaan Pendidikan dan Pelatihan diatur pada BAB XI Buku Pedoman Pegawai (BPP) Kepegawaian.

Dari uraian yang peneliti sampaikan diatas yang berkenaan erat dengan proses peningkatan kualitas sumber daya manusia PT Bank Riau yang tergolong baru, maka penulis tertarik untuk mengadakan penelitian dengan judul ***" Strategi Peningkatan Kualiats Sumber Daya Manusia (SDM) (Studi Pada PT. Bank Riau Pekanbaru)"***

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang diatas maka permasalahan yang akan diteliti dalam penelitian ini adalah :

1. Bagaimana Meningkatkan Sumber Daya Manusia (SDM) PT.Bank Riau Pekanbaru ?
2. Apa saja kendala-kendala dalam peningkatan kualitas sumber daya manusia (SDM) karyawan PT. Bank Riau Pekanbaru ?
3. Bagaimana sosulusi dari kendala-kendala dalam peningkatan sumber daya manusia (SDM) karyawan PT. Bank Riau Pekanbaru?

C. Tujuan dan Kegunaan Penelitian

1. Tujuan Penelitian

Adapun tujuan penelitian ini adalah:

a. Untuk mengetahui peningkatan kualitas sumber daya manusia (SDM) karyawan PT. Bank Riau.

b. Untuk Mengetahui Kendala-kendala Dalam peningkatan kualitas Sumber Daya Manusia (SDM) Karyawan PT. Bank Riau

c. Untuk mengetahui bagaimana upaya PT.Bank Riau meminimalisir kendala-kendala dalam Peningkatan Kualitas Sumber Daya Manusia (SDM) Karyawannya

2. Kegunaan Penelitian

Sebagai bahan masukan bagi intansi tentang pelaksanaan pengembangan sumber daya manusi (SDM) karyawan PT. Bank Riau

Dengan adanya Peneletian ini dapat menambah cakrawala berfikir sebagai dan menambah wawasan bagi penulis ketika penulis mengaplikasikan di kemudian hari

Sebagai sumbangsih bagi perkembangan ilmu perbankan, dan sebagai referensi bagi penelitian selanjutnya dengan permsalahan yang sama.

Sebagai sarat untuk memperoleh gelar sarjana ahli madya pada fakultas syari'ah dan ilmu hukum.

D. Metode penelitian

Lokasi Penelitian

Penelitian ini dilaksanakan pada : PT.Bank Riau JL.Jend.Sudirman N0.377 Pekanbaru

Sumber Data

Secara garis besar sumber data dalam penelitian ini terdiri atas:

a. Data Primer, yaitu data yang langsung diperoleh dari karyawan PT. Bank Riau

b. Data Skunder, yaitu data yang diperoleh dari referensi-referensi atau literatur yang berkaitan dengan masalah yang diteliti.

Populasi dan Sampel

Populasi

Adapun yang menjadi populasi dalam peneliatian ini adalah seluruh karyawan pada PT. Bank Riau Pekanbaru

Sampel

Sedangkan sampel dalam penelitian ini adalah sampel jenuh *(sensus)* di mana jumlah keseluruhan populasi dijadikan sampel.

Subjek dan objek penelitian

Subjek dalam penelitian ini adalah karyawan PT. Bank Riau pekanbaru.

Pelaksanaan peningkatan kualitas Bank Riau dalam meningkatkan sumber daya manusia (SDM) karyawanya

Teknik Pengumpulan Data

a. Observasi yaitu mengadakan pengamatan langsung di lapangan untuk mendapatkan gambaran secara nyata tentang kegiatan yang diteliti
b. Studi dokumen yaitu mengambil data dari buku-buku PT. Bank Riau untuk mendapat gambaran tentang masalah yang diteliti
c. Wawancara melakukan wawancara langsung dengam narasumber/ responden guna mengetahui trategi yang dilakukan PT. Bank Riau untuk meningkatkan Kualitas Sumber daya Manusia (SDM)

Analisis Data

Motede yang penulis pakai dalam menganalisa data adalah metode kualitatif yaitu setelah data terkumpul data tersebut di klasifikasikan kedalam kategori-kategori atas dasar persamaan dan jenis data tersebut, kemudian data tersebut di hubugkan sehingga diperoleh gambaran yang utuh tentang masalah yang diteliti.

E. Metode Penulisan

Deduktif yaitu dengan mengumpulkan data-data yang besifat umum selanjutnya diuraiakn kepada hal-hal yang bersifat khusus

Induktif yaitu dengan mengumpukan data-data yang besifat khusus selanjutnya diuraiakn kepada hal-hal yang besifat umum

Diskriptif yaitu dengan menggambarka secara tepat dan benar masalah yag dibahas sesuai dengan data-data yang diperoleh, kemudian di analisa dengan menarik kesimpulan.

F. Sistematika penulisan

Untuk lebih jelas gambaran mengenai masalah yang di teliti serta memudahkan dalam tulisan, maka penulisanya di bagi kedalam lima (V) bab yang setiap babnya terdiri dari beberapa bagian dengan perincian sebagai berikut:

BAB I : PENDAHULUAN

Bab ini terdiri dari latar belakang masalah, perumusan masalah, tujuan dan kegunaan penelitian, metode penulisan dan sistematika penulisan

BAB II : GAMBARAN UMUM PERUSAHAAN

Dalam bab ini penulis memaparkan tentang sejarah singkat perusahaan, visi dan misi struktur, tugas pokok dan fungsi, serta gambaran tentang peningkatan kualitas SDM karyawan PT. Bank Riau

BAB III : TELAAH PUSTAKA

Dalam bab ini akan di kemukakan beberapa teori tentang pengertian bank, Pengertian sumber daya manusia, manajemen sumber daya manusia, dan peningkatan kualitas dan pengembangan terhadap sumber daya manusia

BAB IV : STRATEGI PENINGKATAN KUALITAS SUMBER DAYA MANUSIA (SDM) (STUDI PADA PT. BANK RIAU PEKANBARU)

Dalam bab ini berisi hasil penelitian dan pembahasan, bab ini merupakan pembahasan dalam laporan akhir, ini menyangkut peningkatan kualitas sumber daya manusia (SDM), kendala-kendala yang dihadapi oleh pihak perbankan dalam peningkatan kualitas sumber daya manusia (SDM) karyawan PT. Bank Riau Pekanbaru, serta bagaimana solusi dari kendala-kendala dalam meningkatkan sumber daya manusia (SDM) karyawan PT. Bank riau Pekanbaru

BAB V : PENUTUP

Dalam pembahasan ini berisikan tentang kesimpulan dan saran-saran

DAFTAR PUSTAKA

BAB II

TELAAH PUSTAKA

A. Pengertian Bank

Mendengar kata bank sebenarnya tidak asing lagi bagi kita, terutama yang hidup diperkotaan. Bahkan dipedesaan sekalipun saat ini kata bank bukan merupakan kata yang asing dan aneh. Menyembut kata bank setiap orang selalu mengaitkannya dengan uang, sehingga selalu saja ada anggapan bahwa yang berhubungan dengan bank selalu ada kaitannya dengan uang. Hal ini tidak salah lagi, karena bank memang merupakan lembaga keuangan atau perusahaan yang bergerak dibidang keuangan. Sebagai lembaga keuangan bank menyediakan berbagai jasa keuangan. Dinegara-negara maju bank bahkan sudah merupakan kebutuhan utama bagi masyarakat setiap kali bertransaksi.

Berikut ini akan dijelaskan pengertian Bank dari berbagai sudut pandang. Bank secara sederhana dapat diartikan sebagai:

Lembaga keuangan yang kegiatan utanya adalah menghimpun dana dari masyarakat dan menyalurkannya kembali kemasyarakat serta member jasa Bank lainya.

Sedangkan pengertian lembaga keuangan adalah:

Setiap perusahaan yang bergerak dibidang keuangan dimana kegiataanya baik hanya menghimpun dana, atau hanya menyalurkan dana kedua-duanya menghimpun dan menyalurkannya.

Selanjutnya jika di tinjau dari asal mula terjadinya Bank maka pengerian Bank adalah *meja atau tempat untuk menukar uang*

Kemudian pengertian Bank menurut undang-undang RI nomor 10 tahun 1998 tanggal 10 november 1998 tentang perbankan adalah:

Badan usaha yang menghimpun dana dari masyarakat dalam bentuk simpanan dan menyalurkan kepada masyarakat dalam bentuk kredit dan atau bentuk-bentuk lainnya dalam rangka menungkatakan taraf hidup rakyat banyak

Dari uraian di atas dapat dijelaskan bahwa Bank merpakan perusahaan yang bergerak dalam bidang keuangan. Artinya usaha perbankan selalu berkaitan masalah bidang keuangan. Jadi dapat disimpulkan bahwa usaha perbankan meliputi tiga kegiatan utama yaitu:

1. Mengimpun Dana
2. Menyalurkan Dana dan
3. Memberikan Jasa Bank Lainya[1]

Dalam UU No.7 Tahun 1992 tentang Perbankan sebagaimana telah di ubah dengan UU No.10 Tahun 1998 pasal 1 ayat 2 menyatakan, Bank adalah badan usaha yang menghimpun dana dari masyarakat dalam bentuk simpanan dan menyalurkannya kepada masyarakat dalam bentuk kredit dan atau bentuk-bentuk lainnya dalam rangka meningkatkan taraf hidup masyarakat. Dari pasal tersebut dapat di tarik kesimpulan bahwa fungsi bank dalam sistem hukum perbankan di Indonesia sebagai *intermediary* (peranan) bagi masyarakat yang surplus dana dan masyarakat yang kekurangan dana.

---

[1] *Ibid.*,h.11

Bank adalah suatu badan usaha yang tugas utamanya sebagai lembaga perantara keuangan (*financial intermediaries*), yang menyalurkan dana dari pihak yang berkelebihan dana (*idle fund surplus unit*) kepada pihak yang membutuhkan dana atau kekurangan dana atau kekurangan dana (*deficit unit*) pada waktu yang ditentukan.

Berikut ini dikemukakan beberapa definisi bank dari berbagai sumber lain antaranya adalah :

1. Menurut Suyatno bank adalah badan yang usaha utamanya menciptakan kredit.
2. Menurut Prof. G.M. Verryn Stuart bank adalah suatu badan yang bertujuan untuk memuaskan kebutuhan kredit, baik dengan alat-alat pembayarannya sendiri atau dengan uang yang diperolehnya dari orang lain, maupun dengan jalan memperedarkan alat-alat penukar baru berupa uang giral.
3. Menurut A. Abdurrachman, *Ensiklopedia Ekonomi Keuangan dan Perdagangan,* bank adalah suatu jenis lembaga keuangan yang melaksanakan berbagai macam jasa, seperti memberikan pinjaman, mengedarkan mata uang, pengawasan terhadap mata uang, bertindak sebagai tempat penyimpanan benda-benda berharga, membiayai perusahaan-perusahaan, dan lain-lain.[2]

[2] Lukman Dendawijaya, *Manajemen Perbankan*, (Jakarta : Ghalia Indonesia, 2005), Cet. ke-1, Edisi 2, h. 14

B. Pengertian Strategi

Strategi adalah kesatuan rencana yang komprehensif dan terpadu yang menghubungkan kekuatan strategi perusahaan dengan lingkungan yang dihadapinya. Kesemuanya menjamin agar tujuan perusahaan tecapai.[3]

Setrategi adalah pola-pola berbagai tujuan serta kebijaksanaan dasar dan rencana-rencana untuk mencapai tujuan tersebut, dirumuskan sedemikian rupa sehngga jelas usaha apa yang akan dilaksanakan untuk perusahaan, demikian juga sifat perusahaan baik sekarang maupun yang akan datang.[4]

Kata "Strategi" pada mulanya sangat akrab di kalangan militer, secara etimologis berasal dari kata majemuk bahasa Yunani, yaitu Strategos yang berarti pasukan dan aegin yang berarti memimpin. Secara umum kata strategis yang di pergunakan di kalangan militer sering diartikan sebagai seni memenangkan perang melawan musuh dengan pemanfaatan kekuatan yang dimiliki secara maksimal.Meskipun strategi pada mulanya selalu dikaitkan dengan masalah militer yang sangat berkaitan dengan seni dan ilmu pengetahuan. Kini ilmu strategi mempunyai arti dan peranan yang sangat penting bagi setiap orang / organisasi dalam rangka mencapai tujuannya. Setiap hari dalam kehidupan manusia diperlukan strategi oleh karena itu strategi perang bukan punya angkatan perang saja tetapi adalah untuk kita semua.

Dalam bidang manajemen, definisi mengenai strategi cukup beragam dan bervariasi dari beberapa ahli dan pengarangnya. Gerry Johnson dan Kevan Scholes (dalam buku “Exploring

---

[3] Supriono, *Manajemen Strategi dan Kebijakan Bisnis*, (BPFE, Yogyakarta,.1990), h.9

[4] Supriono, *Manajemen Strategi dan Kebijakan Bisnis*,(BPFE, Yogyakarta, 1991)

Corporate Strategy”) misalnya mendefinisikan strategi sebagai arah dan cakupan jangka panjang organisasi untuk mendapatkan keunggulan melalui konfigurasi sumber daya alam dan lingkungan yang berubah untuk mencapai kebutuhan pasar dan memenuhi harapan pihak yang berkepentingan (stakeholder).

Henry Mintzberg mendefinisikan strategi sebagai 5P, yaitu: strategi sebagai PERSPECTIF, strategi sebagai POSISI, strategi sebagai PERENCANAAN, strategi sebagai POLA kegiatan, dan strategi sebagai “PENIPUAN” (Ploy) yaitu muslihat rahasia.Sebagai Perspektif, di mana strategi dalam membentuk misi, misi menggambarkan perspektif kepada semua aktivitas. Sebagai Posisi, di mana dicari pilihan untuk bersaing. Sebagai Perencanaan, dalam hal strategi menentukan tujuan performansi perusahaan. Sebagai Pola kegiatan, di mana dalam strategi dibentuk suatu pola, yaitu umpan balik dan penyesuaian.

Dari berbagai pengertian dan definisi mengenai strategi, secara umum dapat didefinisikan bahwa strategi itu adalah rencana tentang serangkaian manuver, yang mencakup seluruh elemen yang kasat mata maupun yang tak-kasat mata, untuk menjamin keberhasilan mencapai tujuan.

Menurut Daoed Yoesoef (1981) Studi strategi dan studi hubungan internasional merupakan “lepat” dengan “daun”. Keduanya dapat dibedakan secara substansial namun sulit untuk dipisahkan.Ia menilai terwujudnya sesuatu strategi pada asasnya melalui empat tahapan :

1. Tahap Perumusan : perbuatan intelektual
2. Tahap pemutusan : perbuatan politis
3. Tahap Pelaksanaan : perbuatan teknis

4. Tahap Penilaian : perbuatan intelektual

Tahap pertama diartikan sebagai keseluruhan keputusan-keputusan kondisional yang menetapkan tindakan-tindakan yang harus dijalankan guna menghadapi setiap keadaan yang mungkin terjadi di masa depan.

Menurut Daoed Yoesoef, tahap kedua yakni peralatan politik meliputi diplomasi, kebijakan (politik), pertahanan ekonomi, peralatan psikologi dan angkatan bersenjata. Peralatan ekonomi meliputi semua potensi ekonomi masyarakat.

Pada tahap ketiga, pengertian strategi mengalami evolusi dari pengertian sempit ke pengertian luas.

1. Dalam pengertian sempit, strategi diartikan sebagai seni menggunakan kekuatan militer untuk mencapai tujuan-tujuan yang telah ditetapkan oleh politik.Situasi yang mendorong terbentuknya pengertian yang sempit ini adalah :

   a. Perang berfungsi sebagai “wasit” dalam sengketa antar nasional berhubung dimungkinkannya eskalasi (peningkatan pertarungan senjata) tanpa mengakibatkan kehancuran total pada pihak yang bersengketa. Oleh sebab itu peperangan dianggap sebagai sekedar lanjutan dari politik dengan cara lain. Pendapat ini diikuti oleh Clausewitz, pakar strategi dari Jerman.
   b. Tujuan peperangan hanya menghancurkan kekuatan militer lawan (sebagai satu-satunya cara untuk menundukkan lawan).
   c. Yang dipertaruhkan oleh peperangan terbatas pada faktor-faktor fisik, material (wilayah, kekayaan nasional) yang hendak dikuasai dan atau dinikmati oleh pihak

pemenang. Maka itu jalannya peperangan diatur menurut ketentuan yang disepakati bersama demi mencegah kehanduran.

2. Secara luas strategi diartikan seni (art) menggunakan semua kekuatan untuk mencapai tujuan-tujuan yang ditetapkan oleh politik (Pengertian ini dianut Beauffre). Adapun situasi yang mendorong terbentuknya pengertian yang luas ini adalah :

a. Kemajuan teknologi melahirkan sejenis senjata yang mempunyai daya menghancurkan yang praktis tidak terbatas, yaitu senjata nuklir
b. Karena kehadiran senjata atom ini, perang tidak mungkin lagi dengan mudah diberlakukan sebagai “wasit” berhubung eskalasi praktis tidak mungkin dilakukan kecuali bila pihak yang bersengketa bersedia mengalami resiko kematian kolektif yang bersifat total.
c. Walaupun perang sudah tidak dapat lagi berfungsi sebagai wasit, persengketaan antar nasional tetap ada, bahkan menjadi semakin kompleks. Oleh karena itu ada kecenderungan untuk menempuh segala jalan dan cara serta menggunakan tidakhanya kekuatan militer, jadi semua kekuatan yang ada, guna memecahkan persengketaan sesuai dengan yang dikehendaki.
d. Karena semua macam jalan ditempuh dan semua jenis kekuatan dipakai, maka batas antara “perang” dan “damai” menjadi kabur. Maka itu dikatakan perdamaian hanya merupakan lanjutan dari pertarungan dengan cara lain (pengertian ini dianut Chapochnikov) atau perdamaian adalah lanjutan belaka dari peperangan dengan cara lain (definisi ini dianut Vo Nguyen Giap, panglima angkatan bersenjata di Vietnam).

e. Yang dipertaruhkan oleh peperangan bukan lagi faktor fisik-material, tetapi faktor spiritual-immaterial, yaitu ideologi dan/atau nilai-nilai kehidupan yang dihayati, maka itu perang sudah bersifat total.

C. Pengertian Sumber Daya Manusia

Salah satu pengelola paling penting dalam dunia perbankan disamping pemasaran bank pengelola terhadap sumber daya manusia (SDM). Hal ini disebabkan sumber daya manusia merupakan tulang punggung dalam menjalankan roda kegiatan oprasional suatu bank. Untuk itu penyediaan sumber daya manusia (Bankir)sebagai motor penggerak opersional bank haruslah disampaikan sedini mungkin.

Disamping itu sumber daya manusi yang dimiliki oleh bank haruslah memliki kemampuan dalam menjalankan setiap transaksi perbankan, mengingat faktor pelayan yang diberikan oleh para karyawan ini sangat menentukan sukses atau tidak nya bank kedepan. Kemapuan yang telah dimiliki harus terus diasah secara terus-menerus, baik melalui pengalaman kerja maupun pelatihan dan pengembangan karyawan.[5]

Menurut persepsi Ali Muhammad Taufiq, menejemen adalah menginvestasikan manusi untuk mengerjakan mebaikan, atau mengerjakan perbuatan yang bermafaat melalui perantara manusi.

Perbuatan baik yang selalu bermanfaat bagi orang lain dan harus disertai dengan manajemen kerja yang baik pula. Dalam manajemen, manusi adalah unsur utama. Elemen manusi dalam manajemen terdiri atas para pengusaha, para mitra usaha, para karyawan, dan para importir. Usaha yang bermanfaat merupakan tujuan utama dalam manjemen. Agar manusi dapat terinvestasi dengan baik sehingga terealisasikan usaha atau pekerjaan yang bermanfaat, terlebih

---

.[5] *Ibid*., h 133.

dahulu anda harus mengenal elemen manusi itu, biasanya meliputi kebiasaan dan tingkah laku, keistimewaan dan kelemahan, kekurangan dan keutamaan, pendorong dan penghalang, atau perbedaan dan persamaannya.

Al-Qur'an adalah petunjuk bagi manusi. Artinya, Al-Qur'an tidak sebatas mengarahkan. Lebih dari itu Al-Qur'an memberi petujuk manajerial untuk mengerjakan pekerjaan atau usaha yang bermanfaat, serta menerapkan dasar-dasar kaindah yang diajarkan. Al-Qur'an merupakan satu-satunya kitab yang memuat contoh bagaimana mengubah manusia dari kebiadapan, kebodohan, dan keterbelakangan, menjadi manusia yang beradab, ber ilmu dan maju; dari manusia yang kehilangan *power* karena perselisihan antar suku, menjadi manusia yang dapat mengivestasikan kekuatanya untuk mewujudkan kemaslahatan umat manusia. Oleh karena itu, mempelajari Al-Qur'an dari dimensi pengembangan sumber daya manusia agar mengerjakan perbuatan atau usaha yang bermanfaat dapat memurnikan kaiadah-kaidah manajemen praktis serta menemukan kaidah-kaidah manjemen baru dan praktis, meskipun aktivatas manusi beragam dan muncul kemajuan peralatan dan fasilitas- -karena manusia tetap manusia- -sepanjang zaman.[6]

D. Pengertian Pelatihan Dan Pengembangan

Pelatihan merupakan wahana untuk membangun SDM menuju era globalisasi yang penuh dengan tantangan. Karena itu, kegiatan pelatihan tidak dapat di abaikanbegitu saja teruata dalam memasuki era persaingan yang semakin ketat, tajam, berat pada abad melenium ini. Berkaitan dengan hal tersebutkita menyadari bahwa pelatihan merupakan fundamental bagi karyawan.

Disadari atapun tidak, penepatan karyawan dalam suatu bidang kerja tidak dapat menjamin bahwa mereka akan otomatis sukse dalam pekerjaannya. Karyawan baru sering tidak

---

[6] *Ibid., h.46*

tahu pasti apa peranan dan tanggung jawab mereka. Permintaan pekerjaan dan kemampuan karyawan harus diseimbangkan melalui program orientasi dan pelatihan.

Pelatihan sebagai bagian pendidkan yang menyangkut proses belajar untuk memperoleh dan meningkatkan keterampilan di luar sistem pendidikan yang berlaku dalam waktu yang relatif singkat dengan metode yang lebih mengutamakan pada praktek dari pada teori. Sementara itu keterampilan adalah meliputi pengertian *physical skill, intelectual skill, social skill, managerial skill* dan lain-lain.

Pelatihan sangat penting bagi karyawan baru maupun karyawan yang sudah lama. Pelatiahn, secara singkat didefinisikan sebagai suatu kegiatan untuk meningkatkan kinerja saat ini dan kinerja di masa mendatang.

Ada beberapa hal untuk mengetahui konsep pelatiahan

- Pelatihan adalah proses secara sistematis mengubah tingkah laku pegawai untuk mencapai tujuan organisasi. Pelatihan berkaitan dengankeahlian dan kemampuan pegawai untuk melaksanakan pekerjaan saat ini. Pelatihan memeliki orientasi saat ini dan membantu pekagawai untuk mencapai keahlian dan kemampuan tertentu agar berhasil dalam melaksanakan pekerjaannya.
- Program pelatihan formal adalah usaha pemberi kerja untuk memberikan kesempatan kepada pegawai untuk memperoleh pekerjaan atau bidang tugas yang sesuai dengan kemampuan, sikap, dan pengetahuannya.

Pelatihan adalah salah bentuk edukasi dengan prinsip-prinsi pembelajaran. Langkah-langkah berikut dapat diterapkan dalam pelatihan:

- Pihak yang diberi pelatihan (*trainee*) harus dapat dimotivasi untuk belajar;
- *Trainee* harus mempunyai kemampuan untuk belajar;

- Proses pembelajaran harus dapat dipaksakan atau diperkuat;
- Pelatihan harus menyediakan bahan-bahan yang dapat dipraktekkan atau diterapkan;
- Bahan-bahan yang dipresentasikan harus memiliki arti yang lengkap dan memenuhi kebutuhan;
- Materi yang diajarkan harus memiliki arti yang lengkap dan memenuhi kebutuhan.[7]

---

[7] Veithzal Rivai, *Mmanajemen Sumber Daya Manusia Untuk Perusahaan,(*PT. Rajagrafindo Persada,2004), h.225

BAB III

GAMBARAN UMUM PT. BANK RIAU PEKANBARU

A. Sejarah Singkat PT. Bank Riau

Dalam era kopotensi seperti saat ini, berhenti berinovasi berarti mati. Inovasi menjadi tuntutnan bagi industri untuk terus berkembang dan mandiri. Itulah yang dilakukan Bank Riau. Ditengah persaingan yang ketat dan tutunan untuk menjadi lembaga mediasi yang optimal, bank terus melakukan perubahan dalam berbagai hal mulai dari peningkata SDM, pengembangan produk, pembenahan organisasi hingga aplikasi teknologi informasi.

Prestasi yang dicapai oleh Bank Riau saat ini, tidak terlepas dari sejarah panjang bank kebanggaan masyarakat Provinsi Riau ini setelah mengalami penyesuaian dengan berbagai UU, ketentuan Menteri Keuangan dan Peraturan Daerah.

Bank Pembangunan daerah Riau merupakan kelanjutan kegiatan usaha dari PT. Baperi (PT. Bank Pembangunan daerah Riau) yang didirikan berdasarkan Akte Notaris Syal Sutan Diatas No.1 tanggal 2 Agustus1961,dan izin Menteri Keuangan Republik Indonesia Nomor BUM 9-4-45 tanggal 15-08-1961. Namun dalam perjalanannya, PT.Baperi tidak dapat melaksanakan kegiatan usahanya sebagaimana syarat-syarat yang dikehendaki Undang-Undang nomor 13 Tahun 1962 tersebut.

Selanjutnya dengan surat keputusan Gubernur KDH. Tk.I Riau No. 15/IV/1966 tanggal 01 April 1966 segala kegiatan PT.BAPERI dinyatan berahir, seluruh aktiva dan pasiva PT.Baperi dilikuidasi dan kemudian didirikan Bank Pembangunan Daerah Riau yang baru, sesuai dengan Undang-Undang No. 13 tahun 1962 tentang Bank

Pembangunan Daerah Riau. Terhitung tanggal 01 April 1966 secara resmi kegiatan Bank Pembangunan Daerah Riau dimulai dengan status sebagai Bank Milik Penmerintah Daerah Riau.

Dengan berbagai perubahan dan perkembangan kegiatan Bank Pembangunan Daerah Riau diseuaikan dengan peraturan Daerah Propinsi Tingkat I Riau Nomor 10 Tahun 1975, yang kemudian diatur kembali dengan Peraturan Daerah Tingkat I Riau Nomor 18 Tahun 1986 berdasarkan Undang-Undang nomor 13 tahun 1962. Statu pendirian Bank Pembangunan Daerah Riau diatur dan di sesuaikan dengan Peraturan Daerah Nomor 14 Tahun 1992 Tentang Perbankan. Terakhir dengan Peraturan Daerah Propinsi Daerah Tingkat I Riau Nomor 5 Tahun 1998 tentang Perubahan Pertama Peraturan Daerah Propinsi Daerah Tingkat I Nomor 14 Tahun 1992 Tentang Bank Pembangunan Daerah Riau.

Selanjutnya Bank Pembangunan Daerah Riau disetujuai berubah status dari Perusahaan Daerah (PD) menjadi Perseroan Terbatas (PT) sesuai hasil Keputusan RUPS tanggak 26 juni 2002 yang dibuat oleh notaris Ferriy Bakti, SH dengan Akta Nomor 33, yang kemudian ditetapkan dengang Peraturan Daerah Nomor 10 tahun 2002 tanggak 26 Agustus 2002 dan telah diundangkan dalam Lembaran Daerah Propinsi Riau Tahun 2002 Nomor 50. Perubahan Bentuk Hukum tersebut telah dibuat dengan Akta Notaris Muhammad Dahad Umar, SH Notaris di Pekanbaru nomor 36 tanggal 18 januari 2003 yang telah disahkan oleh menteri Kehakiman dan HAM dengan surat keputusan Nomor:C-09851.HT.01.01.TH.2003 tanggal 5 Mei 2003. Perubahan Badan Hukum tersebut telah disahkan dalam Rapat Umum Pemegang Saham (RUPS) tanggal Juni 2003 yang di tuangkan di dalam Akta Notaris No.209 tanggal 13 Juni 2003 Notaris Yondri

Darto, SH, Notaris di Batam, dan telah pula mendapat persetujuan Deputi Gubernur senior Bank Indonesi nomor 5/30/KEP. DGS/2003 tanggal 22Juli 2003.

B. Visi, Misi, dan Struktur Organisasi PT. Bank Riau

Visi

Sebagai perusahaan perbankan yang mampu bekembang dan terkemuka di daerah, memeiliki manajemen yang professional dan mendorong pertumbuhan perekonomian daerah sehingga dapat memberdayakan perekonomian rakyat.

Misi

a. Sebagai Bank Sehat, Elit dan Merakyat.
b. Sebagai Pendorong Pertumbuhan Ekonomi Daerah.
c. Sebagai Pengelola dana Pemerintah Daerah.
d. Sebagai Sumber Pendapatan Daerah.
e. Sebagai Pembina, Pengembnag dan Pendamping Usaha Kecil dan Menengah.

C. Struktur Organisasi

Struktur organisasi dalam perusahaan merupakan salah satu alat untuk mempermudah kordinasi dan kemunikasi, serta pengawasan atas semua aktifitasdari tenaga kerja untuk mencapai tujuan perusahaan secara efektif dan efesien.

Struktur organisasi di suatu perusahaan atau bank berguna untuk pedoman kerja atau tugas, wewenang atau tanggung jawab masing-masing individu yang ada dalam lingkungan PT. Bank Riau Pekanbaru

Kejelasan struktur organisasi biasanya di gambarkan dalam suatu bagan organisasi berupa kotak-kotak dan di susun menurut kedudukan/jabatan dari masing-

masing fungsi. Bagian ini juga oleh garis-garis yang menghubungkan kedudukan/jabatan yang satu dengan kedudukan/ jabatan yang lainnya yang disebut garis saluran wewenang.

Struktur organisasi merupakan pengordinasian yang dilakukan PT. Bank Riau agar proses penentuan, pengelompokan dan pengaturan bermacam-macam aktifitas yang diperlukan untuk mencapai tujuan dan emnepatkan orang-orang pada setiap aktivitas, menyediakan alat-alat yang di perlukan, menetapkan wewenang yang secara relatif didelegasikan kepada setiap individu yang akan melakukan aktivitas tersebut.

D. Tugas Dan Wewenang

Pencapaian tujuan dan sasaran maksimal di PT. Bank Riau Pekanbaru maka dibitukan kinerja dan pembagian tugas dan wewenang dari masing-masing bagian atau unsur pendukungnya. Pembagian tugas dan wewenang di Bank Riau adalah:

1. Rapat Umum Pemegang Saham (RUPS) adalah organ yang memegang kekuasaan tertinggi dalam Bank dan memegang segala wewenang yang tidak diserahkan kepada direksi dan komisaris dalam batas yang ditentukan dalam undang-undang Perseroan Terbatas dan Anggaran Dasar Bank yang berlaku
2. Dewan komisaris terdiri sekurang-kurangnya 3 (tiga) orang dan paling banyak sama dengan jumlah anggota direksi yang terdiri dari komisaris dan komisaris independen, paling kurang setengah dari jumlah anggota dewan komisaris merupakan komisaris independen yang tidak mewakili kepentingan salah satu

pemegang saham dan salah satu diantara mereka diangkat dan ditunjuk sebagai komisaris utama;

3. Direktur Utama mempunyai tugas pokok melaksanakan pembinaan, bimbingan dan pengawasan terhadap seluruh kegiatan, pengurusan dan pengelolaan Bank guna menjamin keterpaduan dan kelancaran tugas-tugas Bank;
4. Direktur Pemasaran menyusun Rencana Kerja Anggaran Tahunan (RKAT) dalam bentuk goal setting anggaran Divisi (SBU) Syari'ah
5. Direktur Oprasional dan Umum menyusun Rencana Kerja Anggaran Tahunan (RKAT) dalam bentuk goal setting anggaran Divisi (SBU) Konsumer
6. Divisit (SBU) Treasury & Internasional Rencana Kerja Anggaran Tahunan (RKAT) dalam bentuk goal setting anggaran Divisi Treasury & Internasional
7. Devisi (SBU) Komersial menyusun Rencana Kerja Anggaran Tahunan (RKAT) dalam bentuk goal setting anggaran Divisi (SBU) Komersial
8. Devisit (SBU) Syari'ah menyusun Rencana Kerja Anggaran Tahunan (RKAT) dalam bentuk goal setting anggaran Divisi (SBU) Syari'ah

9. Bagian Operasional membantu pipinan Devisi (SBU) Syari'ah untuk menyusun Rencana Kerja Anggaran Tahunan (RKAT) dalam bentuk goal setting anggaran Divisi (SBU) Syari'ah sehubungan bidang tugasnya
10. Devisit (SBU) Konsumer menyusun Rencana Kerja Anggaran Tahunan (RKAT) dalam bentuk goal setting anggaran Divisi (SBU) Konsumer
11. Divisit Penangan Kredit Bermasalah menyusun Rencana Kerja Anggaran Tahunan (RKAT) dalam bentuk goal setting anggaran Divisi Penanganan Kredit Bermasalah
12. Devisit (SBU) Mikro dan Kecil menyusun Rencana Kerja Anggaran Tahunan (RKAT) dalam bentuk goal setting anggaran Divisi (SBU) Mikro & Kecil
13. Pimpinan Bagian membantu pemimpin divisit (SBU) untuk menyusun Rencana Kerja Anggaran Tahunan (RKAT) dalam bentuk goal setting anggaran Divisi (SBU) Mikro & Kecil sehubungan bidang tugasnya
14. Divisi Umum menyusun Rencana Kerja Anggaran Tahunan (RKAT) dalam bentuk goal setting anggaran Divisi Umum
15. Divisi Human Capital & Service Umum menyusun Rencana Kerja Anggaran Tahunan (RKAT) dalam

bentuk goal setting anggaran Divisi Human Capital & Service

16. Keuangan dan Oprasional menyusun Rencana Kerja Anggaran Tahunan (RKAT) dalam bentuk goal setting anggaran Divisi Keuangan dan Oprasional
17. Pimpinan Bagian membantu Pimpinan Divisi Untuk menyusun Rencana Kerja Anggaran Tahunan (RKAT) dalam bentuk goal setting anggaran Divisi Oprasional dan Keuangan sehubungan bidang tuganya
18. Divisi Kepatuhan Hukum menyusun Rencana Kerja Anggaran Tahunan (RKAT) dalam bentuk goal setting anggaran Divisi Kepatuhan Hukum
19. Divisi manajemen Risiko menyusun Rencana Kerja Anggaran Tahunan (RKAT) dalam bentuk goal setting anggaran Divisi manajemen Risiko
20. Satuan Kerja Audit Intern (SKAI) menyusun Rencana Kerja Anggaran Tahunan (RKAT) dalam bentuk goal setting anggaran Divisi Satuan Kerja Audit Intern (SKAI)
21. Divisit Perencanaan Strategi menyusun Rencana Kerja Anggaran Tahunan (RKAT) dalam bentuk goal setting anggaran Divisi Perencanaan Strategi

22. Pemeriksaan Operasional & IT membantu Satuan Kerja Audit Intern menyusun Rencana Kerja Anggaran Tahunan (RKAT) dalam bentuk goal setting anggaran Divisi Satuan Kerja Audit Intern (SKAI) sehubungan bidang tugasnya.
23. Komite-komite dibentuk bertujuan untuk memberikan masukan kepada direksi dalam rangka penyusunan kebijakan-kebijakan bank, terutama yang berkaitan dengan perusahaan prinsip kehati-hatian dalam bidang perkeriditan, pengendalian likuiditas, penetapan suku bunga, dan hal-hal lain yang dianggap perlu.

a. Komite ALCO

Menilai/ merumuskan dan merekomendasi kebijakan yang berkaitan dengan *Aset* dan *Liabirity bank.*

b. Komite Manajemen Risiko

Merumuskan kebijakan pengendalian risiko yang mencangkup strategi manajemen risiko dan *contingency plan* apabila tejadi kondisi eksternal yang tidak normal.

c. Komite Teknologi Informasi

Menilai/merumuskan, merkomendasikan kebijakan yang berkaitan dengan teknologi sistem informasi

d. Komite Sumber Daya Manusi

Menilai, merumuskan dan merkomendasikan kebijakan yang berkaitan dengan Sumber Daya manusia

e. Komite Kebijakan Perkreditan

Menilai, merumuskan dan merkomendasikan kebijakan yang berkaitan dengan Prkreditan Bank

f. Komite Pembiayaan dan Investasi Syari'ah

Melakukan pembahasan, pengkajian dan perumusan ketentuan serta pengambilan keputusan dalam pemberian fasilitas pembiayaan dan investasi syari'ah serta jasa lainya kepada nasabah, sesuai dengan batas kewenangan dalam pengambil keputusan yang dimiliki.

E. Produk-Produk PT. Bank Riau

Produk-produk PT. Bank Riau Pekanbaru.

1. Tabungan

   a. Tabungan Sinar

   b. Tabungan Simpeda

   c. Tabungan Haji (Dhuha)

2. Deposito Berjangka

   a. Deposito Berjangka 1 Bulan

   b. Deposito Berjangka 3 Bulan

   c. Deposito Berjangka 6 Bulan

   d. Deposito Berjangka 12 Bulan

e. Deposito Berjangka 24 Bulan

3. Giro

4. Kredit

a. Keredit Karya Prima

b. Kredit Bina Prima

c. Kredit Niaga Prima

d. Kredit Kendaraan Bermotor

e. Kredit Aneka Guna

f. Kredit Pemilikan Rumah

g. Kredit Ketahanan Pangan

h. Kredit LKM (lembaga Keuangan Mikro)

i. Kredit BPD Peduli

j. Kredit Penguasa Kecil

5. Kartu-kartu

a. Kartu ATM

b. Kartu Kredit Bank Riau Vista

6. Jasa-jasa Bank

a. Kiriman Uang

b. Inkaso

c. Kliring

d. Pembayaran Telpon

e. Pembayaran Pensiun

f. Referensi Bank

BAB IV

PEMBAHASAN DAN HASIL PENELITIAN

A. Strategi PT. Bank Riau dalam upaya peningkatan kualitas sumber daya manusia.

Strategi peningkatan kulitas sumber daya manusi merupakan suatu cara atau perencanaan bagaimana suatu lembaga atau perusahaan untuk mencapai tujuan tertentu. Perencanaan tersebut harus dilakukan dengan cermat, yaitu upaya untuk meningkatkan kualitas sumber daya manusia.

Upaya PT. Bank Riau Pekanbaru dalam meningkatkan kualitas sumber daya manusia adalah:

a. Bahwa Sumber Daya Manusia dalam usaha perbankan merupakan Sumber Daya Manusia yang sangat penting dan berharga, karena keberhasilan usahanya akan sangat ditentukan oleh mutu/kualitas Sumber Daya Manusianya. Oleh karena itu perlu dilakukan usaha peningkatan mutu/kualitas Sumber Daya Manusia tersebut dengan mengadakan pendidikan dan pelatihan bagi para pegawainya.
b. Usaha pembinaan pendidikan dan pelatihan pegawai dalam rangka meningkatkan mutu/kualitas Sumber Daya Manusia dimaksut pada dasarnya merupakan kewajiban perusahaan dan setiap pegawai.[1]
c. Usaha dalam peningkatan jalur karir yaitu untuk meningkatan kualitas kerjanya hingga dapat menunjang kemajuan karirnya[2]

---

[1] Buku Pedoman Pegawai (BPP) kepegawaian, PT Bank Riau
[2] studi dokumen

B. Kendala-kendala dalam peningkatan kualitas sumber daya manusia (SDM) PT. Bank Riau Pekanbaru.

1. Penunjukan peserta dalam rangka peningkatan kualitas tidak sesuai dengan kebutuhan. Dalam artian pelatihan yang seharunya untuk pelayanan nasabah yang dikirim dari unit administrasi pembukuan dan setelah selesai kembali ke unit semula sehingga apa yang didapat dalam pelatihan tidak tersalurkan.
2. Hasil dari Pelatihan tidak dimanfaatkan dengan sebaik mungkin. Setelah selesai mengikuti pelatihan di mutasi ke unit lain yang tidak memerlukan, sehingga tidak dapat kesempatan mempraktekannya di unit asal.
3. Pengiriman peserta didasarkan pertimbangan subjektif. Pegawai yang dikirim untuk mengikuti pelatihan karna tidak sesuai atau ingin mengganti dengan pejabat lain
4. Pelatih kurang kapabel. Pelatih hanya menguasai peraturan karna tidak pernah memprakhtekkannya materi yang dilatihkan. Kemampuan teknik melatih tidak/kurang dikuasai karenan belum pernah mengikuti pelatihan sebagai pelatih.
5. Metode yang disampaikan tidak sesuai.materi pelatihan yang seharusnya menggunakan metode yang banyak memberikan kesempatan simulasi dan diskusi, ternyata banyak menggunakan ceramah atau sebaliknya.
6. Materi yang disampaikan kurang relevan. Hal ini terjadi karena unit pelatihan terlalu menyerahkan penyusunan materi kepada pelatih yang kurang memahami latar belakang dan tujuan program pelatih dan tidak

didiskusikan dengan pengelola pelatihan sehingga materi yang disampaikan kurang sesuai dengan yang di butuhkan.

7. Pemberitahuan penunjukan peserta secara mendadak. Akibat proses yang demikian pegawai yang bersangkutan sebenarnya secara psikologis tidak siap untuk mengikuti pelatihan. Hal ini akan mempengaruhi proses belajar sehingga kurang maksimal dalam mengikuti pelatihan.
8. Pemberi materi tidak hadir pada waktunya. Pelatih yang berlatih dari unit luar pelatihan lebih mementingkan tugas di unit asal nya. Apa bila ada benturan jadwal maka yang didahulukan adalah tugas diunitnya sehingga pelatihan dapat terganggu lebih-lebih kalau pemberitahuannyan saat-saat ahir waktu.
9. Evaluasi pasca pelatihan kurang mendapat dukungan dari manajer lini. Manajer lini tidak cuukup memberikan dukungan untuk terlaksananya proses evaluasi pasca pelatihan. Sehingga peserta yang kembali dari pelatihan tidak dievaluasi secara khusus apakah ada peningkatan kinerja atau tidak, kuesioner tidak diisi dan tidak dikembalikan ke unit training.
10. Kekurangan anggaran biaya. Jika perusahaan di hadapkan pada keadaan yang kurang baik maka anggaran pelatihannya merupakan sasaran pertama untuk dikurangi.
11. Salah satu masalah yang mendasar bagi Bank adalah bagaimana mengembangkan sistem Human Resource berbasis kompetensi untuk menuju organisasi berkinerja tinggi.

C. Solusi dalam peningkatan sumber daya manusia (SDM) PT. Bank Riau Pekanbaru.

Pengembangan dan peningkatan kualitas Sumber Daya Manusia yang akan dilakukan oleh Bank, perlu dilakukan penataan sistem pendidikan dan pelatihan pegawai yang dalam pelaksanaannya disesuaikan dengan kondisi dan kemampuan perusahaan serta tuntutan perkembangan ilmu pengetahuan dan teknologi yang dibituhkan Bank saat ini dan masa yang akan datang.

Guna memperkuat kinerja Bank Riau dalam upaya mewujutkan visi dan misi perusahaan, melahirkan sebuah strategi yang inovatif untuk selanjutnya menjadikan proses penggerak platfom yang kokoh dalam pelaksanaan aktivitas bisnis perbankan. Langkah-langkah perbaikan internal dan pengembangan aktivitas usaha pun dilakukan secara konsisten guna memberikan nilai bagi seluruh stakeholders perusahaan (nasabah, pemegang saham, karyawan dan manajemen). Oleh karenanya, strategi yang telah di canangkan manajemen yang terfokus melalui konsep pelayanan prima kepada nasabah dengan formulasi bisnis yang fokus pada segmen pasar, tercermin dan reorganisasi struktur perusahaan menjadi berbasis Strategi Buseness Unit (SBU), peningkatan jaringan ditribusi yang didukung teknologi informasi dan sumber daya manusia yang profesional.

Untuk mencapai visi Bank Riau menjadi bank yang terkemuka yang mampu mendorong pertumbuhan perekonomian daerah sehingga dapat memberdayakan perekonomian rakyat diperlukan segera perubahan yang mendasar dan fungsional organ-organ perusahaan yang bermuara pada peningkatan kinerja organisasi.

Implementasi Visi dan Misi serta upaya memenangkan persaingan bisnis dunia perbankan saat ini memerlukan organisasi yang mampu mendukung strategi dan sistem yang mampu membentuk organisasi yang handal dan solid.

Reorganisasi struktur organisasi perusahaan dibutuhkan guna mengembangkan aktivitas usaha yang proaktif dan responsif terhadap tututan pasar.

Pengembangan struktur organisasi yang pro bisnis akan mengarah pada penciptaan sumber daya manusia yang kopoten, memiliki integritas yang tinggi, profesional, bertanggung jawab, berdisiplin dan berbudaya sehingga terbangun kualitas human capital yang dapat mempertajam daya saing perusahaan.

Pemetaan ulang seluruh aktivitas usaha telah dilakukan guna mengoptimalkan kinerja perusahaan dan memberikan kemudahan atas pelayanan kepada nasabah. Penciptaan mesin pertumbuhan melalui pembentukan organisasi yang berbasis Strategi Businiss Unit (SBU) dilakukan untuk mempercepat pertumbuhan dan peningkatan market share.

Seiring dengan berkembangan bisnis keuangan dan perbankan dan guna percepatan implementasi strategi bisnis perusahaan maka Bank Riau Melakukan definisi strategi bisnis menjadi:

1. Pengembangan struktur organisasi yang pro bisnis
2. Penerapan konsep Strategi Business Unit (SBU) dilakukan untuk mempercepat pertumbuhan dan peningkatan market share sebagi mupaya untuk membentuk superior business models yang berfokus pada pencapaian profitable growth.

3. Mempertegas alokasi proses dan sumberdaya guna mendukung *highest strategic priorities the* yang pada ahirnya membentuk world class management capabilities guna mencapai kenerja jangka pendek.
4. Membangun pondasi jangka panjang.
5. Rebranding dan peningkatan image serta promosi.
6. Penerapan teknologi tepat guna.
7. Pengembangan performance inprovement programs.[3]

Dalam pengelolaan jalur karir Bank Riau telah mempersiapkan strategi Human Resourch berbasis kompetensi sehingga dapat menunjang potensi perusahaan semaksimal mungkin.

Sistem HR berbasis kompetensi sangat diperlukan karena dapat menghubungkan kompetensi pegawai dengan strategi dan tujuan organisasi, mencocokkan karakter pegawai dengan tugas/tanggung jawab, memfasilitasi proses seleksi pegawai, mengevaluasi kebutuhan training pegawai dan budaya organisasi, merekruit pegawai yang memiliki kompetensi unik, melakukan pemetaan potensi pegawai berdasarkan performance dan kompetensi yang dimilki. Hal tersebut sangat berperan dan bertujuan dalam program perencanaan pengembangan karir pegawai.

Manfaat Pengelolaan Jalur Karir

1. Mengelola pegawai secara terencana untuk siap memangku jabatan pada saat diperlukan organisasi.
2. Dapat mengetahui potensi setiap pegawai sehingga proses mutasi dan promosi akan lebih terarah.

[3] buku agenda PT. Bank Riau

3. Memberikan kesempatan dan dorongan kepada pegawai untuk berkembang lebih cepat sesuai dengan rencana pengembangan pegawai secara individu.
4. Dapat menyediakan pegawai yang berkualitas tinggi secara berkesinambungan guna untuk mendukung pertumbuhan dan profitabilitas organisasi jangka panjang.

Kompetensi adalah kesatuan antara pengetahuan, keahlian dan perilaku yang berpengaruh terhadap kesuksesan/kegagalan individu dalam menjalankan suatu tuntutan pekerjaan atau jabatan.

Standar kompetensi adalah dokumen yang memuat kompetensi yang dibutuhkan pada tingkat/level dalam suatu jabatan berdasarkan job discriptionnya. Sasaran tahap ini adalah agar kompetensi yang dimiliki pegawai dapat sesuai dan dibanding dengan kompetensi standar untuk setiap tingkat/level jabatan apakah kompetensinya sudah terpenuhi atau masih ada Gap Kompetensi.

Standar kompetensi yang isusun terdiri dari 3 (tiga) bagian yaitu Kompetensi Inti, Kompetensi Kelompok dan Kompetensi Khusus. Sehingga dapat memberi motifasi terhadap para karyawan PT. Bank Riau untuk meningkatkan kualitas kinejanya sehingga dapat meningkat kualitas PT. Bank Riau kedepanya.

BAB V

PENUTUP

A. Kesimpulan

Dari uraian pada bab-bab terdahulu dapat diambil kesimpulan sebagai berikut :

Strategi PT. Bank Riau dalam upaya peningkatan kualitas sumber daya manusia.

Peningkatan kualitas sumber daya manusia pada hakekatnya berfungsi untuk meningkatkan kapasitas intelektual dan kepribadian. Peningkatan intelektual ini dilakukan dengan menyajikan berbagai materi pendidikan dan pelatihan melalui program pengembangan tersebut, sehingga mereka meperoleh bekal pengetahuan dan keterampilan yang memadai sehubungan dengan masalah-masalah yang dihadapi dalam pelaksanan pekerjaannya. Selain itu, program pengembangan sumber daya manusia juga berupaya untuk meningkatkan sifat-sifat kepribadian atau prilaku seperti kedisiplinan, tanggung jawab, kerjasama, semangat kerja, yang sangat berguna dalam menunjang pelaksanaan tugas dan pekerjaan mereka.

Kendala-kendala Dalam Peningkatan Kualitas Sumber Daya Manusia (SDM) Karyawan PT. Bank Riau Pekanbaru.

Kendala merupakan hal yang harus di hadapi oleh setiap perusahaan sehingga dengan adanya kendala tersebut perusahan akan terus meningkatkan mutu/kualitas sumber daya nya sehingga dapat bersaing secara sehat. Adapun kendala yang di hadapi oleh PT. Bank Riau dalam meningkatkan kualitas sumber dayanya dilihat dari segi pelatihan dan pengembangan jalur karir adalah: bagaimana mengembangkan sistem Human Resource berbasis kompetensi untuk menuju organisasi berkinerja tinggi.

Penunjukan peserta dalam rangka peningkatan kualitas tidak sesuai dengan kebutuhan. Hasil dari Pelatihan tidak dimanfaatkan dengan sebaik mungkin.

Solusi dari Kendala-kendala Dalam Peningkatan Sumber Daya Manusia (SDM) Karyawan PT. Bank Riau Pekanbaru

` Guna memperkuat kinerja bank riau dalam uapaya mewujutkan visi dan misi perusahaan, melahirkan sebuah strategi yang inovatif untuk selanjutnya menjadikan proses penggerak platfom yang kokoh dalam pelaksanaan aktivitas bisnis perbankan.

Pengembangan dan peningkatan kualitas Sumber Daya Manusia yang dilakukan oleh Bank, perlu dilakukan penataan sistem pendidikan dan pelatihan pegawai yang dalam pelaksanaannya disesuaikan dengan kondisi dan kemampuan perusahaan serta tututan perkembangan ilmu pengetahuan dan teknologi yang dibutuhkan Bank saat ini dan masa yang akan datang.

B. Saran

Sebelum penulis mengakhiri, perlu disampaikan beberapa hal sebagai saran yang berhubungan dengan permasalahan yang menjadi pembahasan salam penelitian ini.

1. Dalam menghadapi persaingan yang begitu ketat, PT. Bank Riau Pekanbaru hendaknya dapat meningkatkan sumber daya manusia serta meningkatkan tekhnologi informasi seperti halnya yang ada pada bank lain\

2. Kepada lembaga perbankan agar dapat:

Menawarkan fasilitas yang lebih baik, Serta sosialisasi yang mendetil tentang Bank Riau antara lain:prinsip-prinsip,transparansi manajemen,persyaratan menjadi nasabah dan informasi produk-produk Bank Riau tersebut.

DAFTAR PUSATAKA

Ahmad, Fawzi, 2004, *Manajemen Sumber Daya Manusia untuk Perusahaan,* PT. Raja Grafindo Persada.

Ali Muhammad, taufiq, 2004, *Praktik Manajemen Berbasis Al-Qur'an,* Gema Isani, jakarta

Buku Pedoman Pegawai (BPP) Kepegawaian, PT. Bank Riau

Dokumentasi PT. Bank Riau Jalan Riau

David W.Cravens. *Pemasaran Strategi*. Jakarta : Erlangga. 1996.

Dendawijaya. MM, Lukman. *Manajemen Perbankan*. Jakarta : Ghalia Indonesia. 2005.

Faustino, Cardoso, 2003, *Manajemen Sumber Daya Manusia,* Andi, Yogyakarta.

Gary, Dessler, 2008, *Manajemen Sumber Daya Manusia,* PT. Macan Jaya Cemerlang,

Ghozali, Saydam, 2002, *Manajemen Sumber Daya Manusia*, Djambatan, Jakarta.

Guiltinan, Joseph P. Paul, Gordon W. Maulana, Agus MBA. *Strategi dan Program Manajemen Pemasaran*. Jakarta : Erlangga. 1994.

Hani, Handoko, 2001, *Manajemen Personalia dan Sumber Daya Manusia,* Fakultas Ekonomi Universitas Gajah Mada, Yogyakarta.

Ike, Kusdyah, R, 2008, *Manajemen Sumber Daya Manusia,* Andi, Yogyakarta,

Kasmir, 2000, *Manajemen Perbankan,* PT. Raja Grafindo Persada, Jakarta.

Kotler, Philip. *Manajemen Pemasaran, Analisis, Perencanaan, Implementasi dan pengendalian*. Jakarta : Erlangga.

Puspopranoto, Sawaldjo. *Keuangan Perbankan dan Pasar keuangan, Konsep, Teori, dan Realita*. Jakarta : LP3ES Indonesia. 2004.

Robert, dan Jhon, 2006, *Human Reseurce Managemen*, PT. Selembat Empat, Jakarta

Sadu, Wasistono dkk, 2002, *Manajemen Sumber Daya Aparatur Pemrintah Daerah*, Foakusmedia, Bandung

Sondang, P Siagian, 2008, *Manajemen Sumber Daya Manusia*, Bumi Aksara, Jakarta

Supriono, 1990, *Manajemen Strategi dan Kebijakan Bisnis*, BPFE, Yogyakarta

_____1991, *Manajemen Strategi dan Kebijakan Bisnis*, BPFE, Yogyakarta

Tjiptono, Fandi, Chandra, Gregorius. Adriana, Dadi. *Pemasaran Strategik*. Jakarta : CV. Andi Offset. 2008.

Umar, Husein. 2003. *Business An Introduction*. Jakarta : PT. Gramedia Pustaka Utama. 2003.