

Strategi Pengembangan Terhadap Optimalisasi Kinerja Karyawan (Studi Kasus: Bmt Nuansa Ummat Cabang Pakong)

Sofiatun Imamah¹

¹Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam
Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga
Magister Ekonomi Syariah
e-mail: sophiehilwahannisa@gmail.com

Abstrak

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui bagaimana strategi kinerja dalam hal pengembangan sumber daya manusia guna mengoptimalkan kinerja karyawan BMT Nuansa Ummat Cabang Pakong-Pamekasan. Teknik yang digunakan dalam penelitian ini adalah kualitatif-deskriptif dengan sumber penelitian menggunakan data primer. Adapun hasil penelitian menunjukkan bahwa Implementasi pengembangan sumber daya manusia yang sudah dilakukan oleh BMT Nuansa Ummat dalam mengoptimalkan kinerja karyawan, dilakukan melalui metode pelatihan dan pendidikan yaitu menggunakan teknik metode praktis (*on the job training*), dan mampu meningkatkan efektivitas kinerja SDM. Selain itu metode yang digunakan dalam rangka untuk meningkatkan efektivitas kinerja SDM adalah dengan cara pengembangan formal berupa seminar, diklat, *workshop*, dan pelatihan yang dilaksanakan setiap tahun atau yang disebut juga Rapat Anggota Tahunan (RAT), pelatihan Program Kerja Rancangan Anggaran Pendapatan dan Belanja (PKRAPB) yang dilaksanakan setiap bulan. Adapun saran untuk penelitian selanjutnya adalah perlu adanya desain untuk evaluasi kinerja bagi para karyawan berdasarkan strategi peningkatan SDM yang sudah disusun.

Kata Kunci: Strategi Pengembangan; Sumber Daya Manusia; BMT Nuansa Ummat

PENDAHULUAN

Aset pembangunan suatu bangsa terdiri 2 (dua) sumber daya, ialah sumber daya alam serta sumber daya manusia. Peran kedua sumber daya ini termasuk komponen yang mempengaruhi atas keberhasilan negara di bidang pembangunan. Sumber daya adalah kesanggupan untuk melakukan sesuatu, kesempatan dalam memanfaatkan peluang, dan kemampuan agar terbebas dari kesulitan. Manusia yang memiliki kelebihan daya cipta dan daya rasa yang berbeda dengan kemampuan agar terbebas dari kesulitan yang dialami dan mencoba berusaha agar mendapatkan keuntungan di setiap peluang untuk mencapai tujuan. Manusia dan perbedaan budaya yang tercipta dapat menentukan nilai tinggi atau rendah sumber daya (Ardana et al., 2012). Karena untuk mencapai tujuan yang diinginkan perlu adanya peningkatan sumber daya agar mewujudkan hasil yang memuaskan.

Proses pengembangan merupakan salah satu cara yang berhasil digunakan dan bersifat efektif bagi sumber daya manusia dalam menghadapi tantangan termasuk ketertinggalan sumber daya manusia dari berbagai macam keragaman pada suatu perusahaan, dimulai dari perubahan awal dari suatu proses dan cara kegiatan yang telah disepakati bersama perusahaan (Kadarisman, 2013). Sumber daya adalah aset terpenting bagi suatu lembaga untuk mencapai kualitas yang tinggi. Dengan potensi berbeda setiap manusia yang memiliki keahlian, kecakapan, dan kemampuan untuk berkeaktivitas (Miftahuddin et al., 2018).

Peran lembaga keuangan seperti adanya koperasi Syariah berguna untuk masyarakat sekitar, karena sebagai lembaga penghubung (intermediasi) yang mampu menyelesaikan masalah yang kerap terjadi oleh pengusaha-pengusaha menengah ke bawah di bidang sumber dana (permodalan). Fungsi dari koperasi Syariah bukan hanya mengumpulkan dan menyalurkan sumber dana, tetapi juga berfungsi sebagai pelaksanaan kegiatan sosial (Rusyiana, 2016). Maka dari itu, peran lembaga keuangan di Indonesia sangat dibutuhkan oleh masyarakat untuk mendukung kegiatan ekonomi negara. Kesuksesan lembaga keuangan sangat ditentukan oleh berhasilnya perusahaan dalam menghadapi kinerja sumber daya manusia.

Di Indonesia ada banyak lembaga keuangan, salah satunya merupakan BMT (Baitul Maal wa Tamwil). BMT yang memiliki dua kegiatan secara terpadu. Baitul Maal tertuju pada usaha dalam mengumpulkan, menyalurkan sumber non-profit, seperti: zakat, infak, dan sedekah. Sedangkan baitul tamwil berfungsi sebagai usaha mengumpulkan dan menyalurkan sumber dana komersial. Fungsi utama BMT ini menjadi bagian penting dan tidak bisa dipisahkan sebagai lembaga yang mendukung proses berjalannya ekonomi masyarakat menengah ke bawah sesuai dengan Syariat Islam (Huda & Heykal, 2010). Kegiatan ekonomi yang dilakukan BMT sebagai lembaga keuangan, yaitu dengan cara mengelola proses perdagangan, industri, pertanian.

Kinerja merupakan tingkat yang dicapai seseorang atau kelompok sebagai bukti dari hasil bekerja sebanding dengan tugas, wewenang dan tanggung jawab yang dimiliki perusahaan agar mencapai tujuan yang diinginkan sesuai dengan hukum yang tertera dan moral perusahaan (Mustofa, 2017). Kinerja perusahaan harus dilaksanakan dengan baik dan optimal guna mencapai tujuan yang diinginkan sebagai acuan kemampuan karyawan dan memperbaiki kualitas perusahaan (Iskandar, 2018).

Tahap pengembangan karyawan yang berkesinambungan berdampak pada perusahaan sebagai tolak ukur sangat penting sekali dalam memelihara dan meningkatkan kualitas serta kemampuan yang dimiliki seseorang dalam bekerja. Terdapat beberapa proses dan strategi oleh pihak lembaga keuangan syariah dalam melakukan pengembangan karyawan, pemilihan strategi yang berpengaruh dan bersifat efektif harus menyesuaikan kondisi lembaga yang dibutuhkan (Rohmah, 2018). Proses pengembangan karyawan yang dilakukan bertahap dan berkesinambungan akan terlihat dari hasil pengelolaan yang seimbang antara kemampuan, kecakapan yang dimiliki dan pengetahuan sumber daya manusia akan diketahui seberapa besar efektivitas dari operasional perusahaan. Berdasarkan latar belakang tersebut, maka perlu dilakukan penelitian dengan tema; "Strategi Pengembangan terhadap Optimalisasi Kinerja Karyawan (Studi Kasus: BMT Nuansa Ummat Cabang Pakong).

METODOLOGI PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif. Menurut Bogdan dan Taylor (2011) mendefinisikan pendekatan kualitatif sebagai proses dari tahap penelitian yang memberikan hasil deskriptif seperti kata yang tertulis atau penyampaian secara lisan dari orang yang yang diamati (Moleong, 2011). Adapun sumber data dalam penelitian ini diperoleh dari sumber data primer berupa hasil wawancara yang dilakukan kepada pimpinan atau karyawan di BMT Nuansa Ummat Cabang Pakong sebagai pelaksana strategi pengembangan karyawan dengan metode wawancara. Sedangkan data sekunder diperoleh dari informasi tambahan atau dokumen yang berkaitan dengan strategi pengembangan, misalnya: brosur, data karyawan, dan hal-hal lain.

Adapun data yang diperoleh dianalisis dengan menggunakan analisis data deskriptif-kualitatif, yaitu penyajian data dalam bentuk tulisan dan merangkai beberapa kalimat sesuai dengan data yang ditemukan di lapangan dari hasil penelitian. Sedangkan pengecekan keabsahan data dilakukan dengan cermat dan teliti, temuan data yang diperoleh harus hati-hati agar penelitian yang dilakukan tidak sia-sia dan tidak hanya sekedar seremunal belaka sehingga kegunaan dan fungsi penelitian benar-benar dirasakan manfaatnya. Adapun metode pengecekan keabsahan data dilakukan dengan metode triangulasi, yakni pemeriksaan keabsahan data dengan memanfaatkan data tambahan lain diluar data. Keperluan pengecekan dari luar data dijadikan sebagai pembanding terhadap data yang diperoleh (Ghony, 2014). Triangulasi digunakan untuk menghilangkan ketidaksamaan konstruksi kenyataan yang ada dalam konteks studi pada saat waktu pengumpulan data mengenai berbagai kejadian yang berhubungan dengan beberapa pandangan.

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Pengembangan BMT Nuansa Ummat Jawa Timur Cabang Pakong

Koperasi Simpan Pinjam Pembiayaan Syari'ah (KSPP) BMT Nuansa Ummat Jawa Timur didirikan pada tahun 2003. BMT Nuansa Ummat terletak di Desa Bandungan, Kecamatan Pakong, Kabupaten Pamekasan. Pendirian BMT ini berangkat dari sebuah keprihatinan terhadap masyarakat sekitar yang kehidupan ekonominya tidak stabil. Kondisi ini menjadikan masyarakat berinisiatif untuk melakukan pinjaman kepada rentenir dengan risiko bunga yang lebih tinggi. Kondisi tersebut berakibat pada usaha mereka yang sulit berkembang. Hal inilah yang melatar belakangi berdirinya BMT Nuansa Ummat.

Perjalanan BMT Nuansa Ummat sendiri bukan tanpa hambatan. Berbagai persoalan dihadapi oleh para pengurus pada awal berdirinya BMT ini. Maka perlu adanya upaya untuk terus mengembangkan BMT ini terlebih dari aspek SDM. Pengembangan juga merupakan bentuk strategi dalam memberikan peningkatan kualitas dan kemampuan sumber daya manusia untuk mendapatkan tujuan yaitu efektivitas dalam perusahaan. Sumber daya manusia sebagai komponen yang berpengaruh dalam perusahaan, karena yang mengatur perusahaan berhasil atau tidak, berkembang atau semakin maju tergantung pengelolaan sumber daya manusia yang ada. Maka dari itu, sangatlah dibutuhkan pengembangan atau pelatihan sumber daya manusia bagi karyawan BMT NU Cabang Pakong dengan strategi yang telah dilakukan sebagaimana yang dinyatakan oleh Hasyim As'ari:

“Pengembangan sumber daya manusia sangat dibutuhkan sekali. Karena dengan adanya pengembangan tersebut, karyawan BMT NU bisa bekerja sama tim dan juga bisa mengelola BMT NU dengan baik. Tidak boleh ada yang saling menutupi (perihal pekerjaan) sesama karyawan. Berhasil tidaknya suatu perusahaan apalagi di BMT NU ini tidak lain adalah kekompakan karyawan yang apabila ada masalah harus diselesaikan dengan baik. Makanya dilaksanakanlah pengembangan atau pelatihan di BMT NU” (As'ari, 2019).

Berdasarkan pernyataan diatas dapat disimpulkan bahwa pengembangan dilakukan bagi karyawan baru di BMT NU pusat selama satu minggu lalu dipindah ke BMT NU Cabang lain untuk mengikuti magang selama satu bulan. Selain itu, untuk karyawan lama pengembangan dilakukan setiap hari untuk menjaga perkembangan perusahaan dan pengembangan setiap bulan untuk evaluasi baik operasional maupun kinerja karyawan. Disamping itu, pengembangan pertiga bulan juga dilakukan untuk mendiskusikan tentang anggaran pendapatan dan belanja yang telah dikelola serta rapat akhir tahun yang akan di hadiri oleh seluruh karyawan BMT NU baik ditempatkan di BMT NU Pusat atau BMT NU luar kota.

Sedangkan jenis pelatihan beraneka ragam mulai dari pelatihan yang wajib diketahui oleh setiap karyawan atau seminar yang hanya beranggotakan sebagian dari karyawan. Dimana materi yang disampaikan dalam pelatihan tersebut, berupa manajemen karyawan untuk mencapai tujuan yang diharapkan yaitu dengan meningkatkan kualitas dan kemampuan karyawan dari sisi pengetahuan dan sisi tingkah laku. Materi ini dipaparkan oleh Ibu Mastufah yang menjabat sebagai administrasi dan keuangan.

Selain itu materi yang diberikan dalam pelatihan tersebut adalah pengembangan SDM. Proses pengembangan sumber daya manusia perlu dilakukan karena kemampuan setiap individu dalam mencapai tujuan organisasi atau perusahaan tidak sama. Sebagaimana pendapat Hasyim As'ari selaku Kepala Cabang mengungkapkan:

“Dengan adanya kegiatan pelatihan atau pengembangan ini, dengan materi yang disesuaikan dengan kebutuhan karyawan BMT NU akan menambah ilmu, lebih mengasah keterampilan kemampuan masing-masing karyawan sesuai dengan bidangnya. Juga menumbuhkan semangat bekerja karena bisa tahu pelajaran-pelajaran berharga meski tidak bergelar sarjana serta bisa menyesuaikan informasi-informasi perkembangan zaman” (As'ari, 2019).

Ungkapan di atas dapat diambil kesimpulan bahwa setiap karyawan pelatihan memiliki kemampuan, keterampilan, dan pengetahuan yang berbeda-beda sesuai dengan bidang masing-masing. Selain itu, materi pelatihan yang disesuaikan dengan kebutuhan BMT NU juga bertujuan agar proses pengembangan sumber daya manusia merupakan strategi yang sangat efektif dalam menghadapi beberapa tantangan di masa depan. Oleh karena itu, kebutuhan terhadap sumber daya manusia dengan kemampuan dan kualitas yang tinggi diharapkan untuk bisa bersaing dengan perusahaan lainnya.

Efektivitas Pengembangan Sumber Daya Manusia dalam Mengoptimalkan Kinerja Karyawan di BMT Nuansa Ummat Cabang Pakong

Sebagai sebuah lembaga keuangan, BMT Nuansa Ummat Cabang Pakong harus terus berupaya untuk optimalisasikan kinerja para pengurus dan karyawan yang ada didalamnya. Upaya yang sudah dilakukan oleh BMT NU berdasarkan hasil wawancara yang disampaikan oleh Bapak Hasyim As'ari adalah sebagai berikut:

“Untuk upaya yang dilakukan pihak BMT NU dalam optimalisasi kinerja karyawan yaitu yang pertama dengan cara melakukan perbaikan pada kinerja, menggali potensi dan keahlian peserta pelatihan harus selaras dengan kemajuan teknologi saat ini, sehingga dapat membantu dalam persoalan yang dihadapi serta memecahkan masalah operasional perusahaan. Yang kedua dengan cara peningkatan kualitas sumber daya manusia seperti halnya meningkatkan keterampilan, pengetahuan, loyalitas, disiplin, sikap, perilaku, kreativitas dan produktivitas” (As'ari, 2019).

Dari pernyataan di atas bisa diambil kesimpulan bahwa upaya pengembangan sumber daya manusia memiliki dua aspek, yaitu dengan memperbaiki kinerja para pengurus dan karyawan, serta meningkatkan kualitas sumber daya yang ada. Jika kedua aspek tersebut dapat terpenuhi, maka perusahaan atau BMT yang dikelola mencapai visi dan misi yang ditentukan.

Adapun cara mengoptimalkan kinerja karyawan di KSPPS BMT NU Cabang Pakong yaitu berdasarkan hasil wawancara yang disampaikan oleh Bapak Hasyim As'ari adalah:

“Cara mengoptimalkan kinerja karyawan di KSPPS BMT NU Cabang Pakong, yaitu disiplin kerja. Para karyawan harus tepat waktu dalam bekerja. Dan juga karyawan tidak berpatokan pada jabatan. Mereka saling membantu apabila salah satu karyawan tersebut memang sangat dibutuhkan. Selain itu juga tentunya pengoptimalan kinerja karyawan juga disebabkan dari pengelolaan sumber daya manusia” (As'ari, 2019).

Pernyataan di atas dapat disimpulkan bahwa cara meningkatkan kinerja karyawan dengan disiplin kerja. Tidak memandang karyawan lama ataupun karyawan baru, semua sama-sama bekerja dengan saling membantu apabila ada yang tidak memahami dan tidak mengerti dalam operasional bekerja. Ibu Halimatus Sa'diyah selaku Teller di BMT NU mengungkapkan:

“Sering sekali. Semua karyawan rata-rata sudah pernah mengikuti kegiatan pelatihan dan pengembangan yang memang bertujuan untuk meningkatkan prestasi kerja, meningkatkan semangat dalam bekerja, dan mengurangi absensi serta memperbaiki kepuasan kerja” (Sa'diyah, 2019).

Berdasarkan pernyataan di atas dapat disimpulkan bahwa tujuan mengikuti pengembangan yaitu untuk meningkatkan produktivitas, semangat bekerja dan kemampuan yang dimiliki agar dapat menyelesaikan tugasnya di masing-masing bidang. Selain itu, karyawan harus mampu menyesuaikan diri dengan perkembangan teknologi sehingga bisa terus berkembang menyaingi lembaga keuangan lainnya. Bapak Hasan Basri menyatakan:

“Untuk sarana teknologi memang butuh di kembangkan karena dengan adanya teknologi seperti komputer akan lebih mudah mengakses operasional dalam bekerja” (Basri, 2019).

Artinya bahwa kemajuan teknologi di zaman sekarang dibutuhkan sehingga perlu di kembangkan kembali kepada karyawan yang bekerja agar lebih mudah dalam mengakses operasional dan dapat menyelesaikan pekerjaan masing-masing dengan efisien. Dampak dari pengembangan ini sebagaimana dinyatakan oleh Ibu Mastufah:

“Dampaknya sangat luar biasa membuat semangat dalam bekerja, sangat termotivasi untuk menyelesaikan pekerjaan sesuai target yang ditentukan. Kalau nanti target yang ditentukan tercapai pastinya pihak BMT NU akan memberikan kompensasi berupa bonus yang membuat semangat dalam bekerja. Tidak hanya itu, dampak yang diperoleh dengan adanya pengembangan ini juga merasa semakin mempunyai tanggung jawab lebih untuk memajukan BMT NU ini” (Mastufah, 2019).

Adapun evaluasi yang pada tahap proses pengembangan sumber daya manusia yaitu mengenai target yang harus dicapai dalam setiap periode. Seperti halnya evaluasi penentuan target yang di tentukan di bidang keuangan menurut Bapak Hasan Basri selaku bagian tabungan menuturkan:

“Tabungan merupakan salah satu proses untuk melancarkan perusahaan kedepannya, selain karena mengelola uang nasabah, juga yang berperan penting menjaga dan mengumpulkan sesuai target yang dicapai BMT NU Cabang Pakong. Misalnya, satu periode harus mencapai target 2 miliar. Jika nanti target yang di tentukan tercapai maka karyawan diberi bonus sebagai tanda penghargaan telah menyelesaikan target tersebut” (Basri, 2019).

Berdasarkan pernyataan diatas bahwa pada bidang keuangan harus memiliki target yang ingin dicapai. Target keuangan ini dalam satu periode harus mendapatkan 2 miliar dengan mengumpulkan, mengelola uang tersebut secara aman. Apabila di bidang keuangan tidak mencapai target yang di tentukan, maka karyawan akan menganalisa dan mencari penyebab permasalahan dengan mendiskusikan dengan karyawan lain terutama Kepala Cabang. Jika sudah mendapatkan jawaban dari permasalahan yang ada biasanya akan menggunakan metode lain untuk mendapatkan pencapaian sesuai target yang diinginkan. Apabila sudah mencapai atau melebihi dari target yang ditentukan, maka karyawan yang berhasil tersebut mendapatkan bonus atau kompensasi atas kinerjanya agar menambah semangat kerja dalam melakukan hal yang terbaik. Sedangkan menurut pernyataan Bapak Kusnadi Efendi selaku bagian pembiayaan di BMT NU Cabang Pakong yaitu:

“Untuk bagian pembiayaan sendiri, harus dilakukan evaluasi secara terus menerus. Karena pada bagian ini sangat berperan dalam menjalankan operasional BMT NU. Perolehan yang dihasilkan di bidang pembiayaan akan melancarkan kegiatan operasional dengan mencairkan uang secara aman dengan target pendapatan senilai 3,5 miliar dalam satu periode” (Kusnadi, 2019).

Berdasarkan pernyataan dapat disimpulkan bahwa dalam bidang pembiayaan yang harus di evaluasi sama dengan bidang keuangan, yaitu sejauh mana target yang ditentukan oleh BMT NU, dimana target yang dicapai dalam satu periode harus mengumpulkan pendapatan senilai 3,5 miliar dan menyalurkan uang dengan aman, lancar dan menguntungkan. Sama halnya dengan bidang keuangan jika mendapatkan pendapatan sesuai target, akan mendapatkan bonus atas kinerjanya.

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan yang dilakukan peneliti, maka dapat disimpulkan bahwa; implementasi pengembangan sumber daya manusia yang sudah dilakukan oleh BMT Nuansa Ummat dalam mengoptimalkan kinerja karyawan, dilakukan melalui metode pelatihan dan pendidikan yaitu menggunakan teknik metode praktis (*on the job training*). Pada teknik metode praktis yang dilakukan berupa pembekalan (*coaching*), rotasi jabatan (*job rotation*), magang (*apprenticeship*), latihan intruksi jabatan (*job instruction training*). Sehingga dengan metode diatas dapat mengoptimalkan kinerja karyawan dalam mewujudkan visi dan misi yang ingin di capai serta menjadikan perusahaan semakin maju dan berkembang. Dengan adanya metode pelatihan dan pendidikan kepada karyawan BMT penting dan sangat dibutuhkan pada setiap perusahaan guna memberikan manfaat dan tujuan bagi perusahaan.

Efektivitas dari metode pengembangan sumber daya manusia dengan cara pengembangan formal berupa seminar, diklat, workshop, dan pelatihan yang dilaksanakan setiap tahun atau yang disebut juga Rapat Anggota Tahunan (RAT), pelatihan Program Kerja Rancangan Anggaran Pendapatan dan Belanja (PKRAPB) yang dilaksanakan setiap bulan. Adapun saran untuk penelitian selanjutnya adalah perlu adanya desain untuk evaluasi kinerja bagi para karyawan berdasarkan strategi peningkatan SDM yang sudah disusun.

DAFTAR PUSTAKA

- Ardana, I. K., Mujiati, N. W., & Utama, I. W. M. (2012). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Graha Ilmu.
- Aruperes, D. M., Tewal, B., & Jorie, R. J. (2018). Strategi Pengembangan Sumber Daya Manusia Dalam Rangka Peningkatan Kinerja Karyawan PT. Indofood CBP Sukses Makmur Tbk Bitung. *Jurnal EMBA, vol.6*(No.4), 3088–3097.
- As'ari, H. (2019). *Kepala Cabang BMT NU Cabang Pakong, Wawancara Langsung*. 05 September.
- Basri, H. (2019). *Bagian Tabungan BMT NU Cabang Pakong, Wawancara Langsung*. 05 September.
- Basrowi, & Suwandi. (2008). *Memahami Penelitian Kualitatif*. rineka cipta.
- Bugin, B. (2008). *Penelitian Kualitatif* (edisi ke 2). kencana prenada media group.
- Gary, D. (2015). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. salemba empat.
- Ghony, D. (2014). *Metode Penelitian Kualitatif*. Ar-Ruzz Media.
- Hasibuan, M. S. . (2001). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. PT. Bumi Aksara.
- Huda, N., & Heykal, M. (2010). *Lembaga Keuangan Islam*. kencana prenada media group.
- Iskandar, D. (2018). Strategi Peningkatan Kinerja Perusahaan Melalui Pengelolaan Sumber Daya Manusia, Kepuasan Kerja Dan Dampaknya Terhadap Produktivitas Karyawan. *Jurnal Jibeka, vol.12*(No.1), 23–31.
- Ismanto, K. (2015). Pengelolaan Baitul Maal Pada Baitul Maal Wa Tamwil (BMT) Di Kota Pakalongan. *Jurnal Penelitian, vol.12*(No.1), 24–38.
- Kadarisman, M. (2013). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Raja Grafindo Persada.
- Kusnadi. (2019). *Bagian Pembiayaan BMT NU Cabang Pakong, Wawancara Langsung*.
- Marwansyah. (2012). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. alfabeta.
- Mastufah. (2019). *Keuangan dan Administrasi BMT NU Cabang Pakong, Wawancara Langsung*. 05 September.
- Miftahuddin, Rahman, A., & Setiawan, A. I. (2018). Strategi Pengembangan Sumber Daya Manusia Dalam Meningkatkan Kinerja Karyawan. *Tadbir: Jurnal Manajemen Dakwah, vol.3*(No. 2.), 1–16.
- Moleong, L. J. (2011). *Metodologi Penelitian Kualitatif*. PT. Remaja Rosdakarya.
- Mustofa. (2017). Peningkatan Kinerja Karyawan Perbankan Syariah di Gorontalo (Studi atas Budaya Organisasi, Kompetensi dan Motivasi. *Jurnal Al-Ulum, Vol,17*(No.1.), 120–142.
- Nashar. (2013). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. CV Pena Salsabila.

- Prastowo, A. (2012). *Metode Penelitian Kualitatif dalam Perspektif Rancangan Penelitian*. Ar-Ruzz Media.
- Rohmah, N. (2018). Pengembangan Sumber Daya Manusia dalam Meningkatkan Mutu Pelayanan Karyawan di Lembaga Keuangan Syariah. *ALmustofa: Jurnal of Sharia Economics*, Vol,1.(No,1.), 47–53.
- Rusydiana, A. S. (2016). Analisis Masalah Pengembangan Perbankan Syariah di Indonesia: Aplikasi Metode Analytic Network Process. *Esensi: Jurnal Bisnis Dan Manajemen*, Vol, 6.(No, 2.), 237–246.
- Sa'diyah, H. (2019). *Teller BMT NU Cabang Pakong, Wawancara Langsung*. 05 September.
- Sudarsono, H. (2003). *Bank & Lembaga Keuangan Syariah*. Ekonosia.
- Sugiyono. (2011). *Metode Penelitian Kualitatif, Kuantitatif Dan R & D*. alfabeta.
- Uha, I. N. (2015). *Budaya Organisasi Kepemimpinan dan Kinerja*. kencana.
- Wibowo. (2013). *Manajemen Kinerja*. Rajawali Pers.