



Analisis Strategi Bank Dalam Pengembangan Sumber Daya Manusia Guna Meningkatkan Kinerja Karyawan

Wulandari^{1*}, Ridwansyah², Zulaikah³

^{1,2,3} Universitas Islam Negeri Raden Intan Lampung

* E-mail Korespondensi: wulandaririi21@gmail.com

Information Article

History Article

Submission: 01-05-2026

Revision: 04-05-2026

Published: 04-05-2026

DOI Article:

10.24905/permana.v17i3.1505

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis strategi pengembangan sumber daya manusia yang diterapkan oleh BPRS Mitra Agro Usaha Bandar Lampung serta pengaruhnya terhadap kinerja karyawan. Penelitian ini menggunakan metode penelitian kualitatif dengan pendekatan deskriptif. Teknik pengumpulan data dilakukan melalui observasi langsung, wawancara mendalam dengan pimpinan dan karyawan, serta dokumentasi yang berkaitan dengan kegiatan pengembangan sumber daya manusia. Pemilihan informan dilakukan secara purposive sampling agar data yang diperoleh sesuai dengan tujuan penelitian. Hasil penelitian menunjukkan bahwa BPRS Mitra Agro Usaha Bandar Lampung telah menerapkan berbagai strategi pengembangan sumber daya manusia, seperti pelatihan kerja, pembinaan rutin, mentoring, dan evaluasi kinerja. Strategi tersebut dinilai mampu meningkatkan pengetahuan, keterampilan, dan sikap kerja karyawan sehingga berdampak positif terhadap kinerja dan kualitas pelayanan kepada nasabah. Namun demikian, penelitian ini juga menemukan beberapa kendala, seperti keterbatasan waktu pelatihan yang sering berbenturan dengan jam kerja serta adaptasi karyawan terhadap sistem dan teknologi digital yang masih membutuhkan pendampingan. Oleh karena itu, bank disarankan untuk mengatur jadwal pelatihan yang lebih fleksibel, memperkuat pendampingan pasca-pelatihan, serta melakukan evaluasi secara rutin terhadap program pengembangan sumber daya manusia. Dengan strategi yang tepat dan berkelanjutan, pengembangan sumber daya manusia diharapkan dapat meningkatkan kinerja karyawan dan mendukung pencapaian tujuan organisasi secara optimal.

Kata Kunci: Strategi Bank, Pengembangan Sumber Daya Manusia, Kinerja Karyawan

ABSTRACT

This study aims to analyze the human resource development strategies implemented by BPRS Mitra Agro Usaha Bandar Lampung and their impact on employee

Acknowledgment

performance. This study uses a qualitative research method with a descriptive approach. Data collection techniques were carried out through direct observation, in-depth interviews with leaders and employees, and documentation related to human resource development activities. Informants were selected using purposive sampling to ensure the data obtained aligns with the research objectives. The results show that BPRS Mitra Agro Usaha Bandar Lampung has implemented various human resource development strategies, such as job training, regular coaching, mentoring, and performance evaluation. These strategies are considered capable of improving employee knowledge, skills, and work attitudes, thus positively impacting performance and service quality to customers. However, this study also found several obstacles, such as limited training time that often clashes with working hours and employee adaptation to digital systems and technology that still requires guidance. Therefore, banks are advised to arrange more flexible training schedules, strengthen post-training mentoring, and conduct regular evaluations of human resource development programs. With appropriate and sustainable strategies, human resource development is expected to improve employee performance and support the achievement of organizational goals optimally.

Key word: *Strategy Bank, Human Resource Development, Employee Performance*

© 2026 Published by Permana. Selection and/or peer-review under responsibility of Permana

PENDAHULUAN

Perkembangan dunia semakin lama mengalami kemajuan yang pesat. Kemajuan di berbagai bidang termasuk teknologi telah menjadi sesuatu yang tidak dapat ditolak. manusia sebagai Sumber Daya Manusia (SDM) keberadaannya sangat penting dalam suatu perbankan, karena SDM menunjang perbankan melalui karya, kreativitas, dorongan, dan peran nyata seperti yang dapat disaksikan dalam setiap organisasi. SDM yang berkualitas merupakan faktor yang menentukan mutu suatu perbankan yang diharapkan dapat mengubah mutu produk pelayanan yang ditawarkan kepada masyarakat menjadi lebih baik (Pratomo & Alam, 2024).

Kinerja Karyawan merupakan hal yang sangat penting dalam upaya perusahaan dalam mencapai tujuan. Hal ini karena karyawan merupakan aset yang berharga bagi perusahaan. Dengan adanya dukungan penuh dari karyawan dalam melaksanakan tugasnya, diharapkan

3601

dapat memaksimalkan pencapaian tujuan dari perusahaan. Dengan kinerja kerja karyawan yang maksimal maka diharapkan perusahaan mempunyai kemampuan bersaing dan lebih unggul dibandingkan pesaing sehingga mampu bertahan dan berkompetensi (Siti Laela Anggraeni, 2025).

PT BPRS mitra Agro Usaha yaitu membantu dan memberdayakan potensi ekonomi perdesaan untuk mencapai pemerataan kemakmuran yang masih timpang selain itu juga demi terwujud nya suatu lembaga keuangan sebagai lembaga keuangan alternatif yang dapat melayani kebutuhan masyarakat di bidang keuangan. Sebagai bank daerah, BPRS Mitra Agro Usaha menampilkan produk seperti tabungan wadiah, Taboh (Tabungan Berhadiah Heboh), Gadai, Tabungan Ukhuwah, Pembiayaan Ijarah Multijasa, Pembiayaan Murabahah, Pembiayaan Mudharabah. PT Bank Pembiayaan Rakyat Syariah Mitra Agro Usaha merupakan salah satu lembaga keuangan perbankan yang berbadan hukum perseroan terbatas yang melaksanakan kegiatan operasionalnya berdasarkan prinsip syariah. BPRS Mitra Agro Usaha merupakan konversi dari Bank konvensional. BPRS Mitra Agro Usaha yang sering dikenal dengan Bank MAU adalah satu- satunya Bank di Lampung yang menyandang sebagai Bank “Muallaf” dari BPR Konvensional menjadi BPR Syariah.

BPRS Mitra Agro Usaha menjadi salah satu institusi keuangan yang berkembang pesat sejak berdirinya, namun masih menghadapi tantangan internal terutama dalam pengelolaan dan pengembangan sumber daya manusia (SDM) terhadap pegawai. Tantangan ini muncul karena kualitas SDM berperan langsung terhadap efektivitas operasional dan kinerja karyawan terhadap pelayanan nasabah. Masalah ini menunjukkan masih adanya kesenjangan kompetensi antar pegawai terutama dalam pemahaman prinsip syariah, produk pembiayaan, dan penerapan teknologi digital. Kondisi ini menjadi kendala dalam peningkatan produktivitas dan kinerja layanan (Kasus et al., 2021).

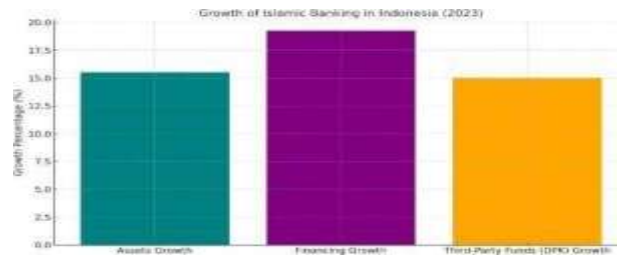
Kehadiran bank ini diharapkan mampu memperluas akses layanan keuangan syariah di daerah. bahwa kinerja karyawan di bank ini masih menghadapi beberapa kendala mendasar (Ridwansyah et al., 2024). Salah satu kendala utama adalah latar belakang pendidikan sebagian besar karyawan. Banyak pegawai berasal dari jurusan umum, bukan dari perbankan syariah. Akibatnya, pengetahuan mereka mengenai akad, produk syariah, serta hukum Islam masih terbatas. Kondisi ini menimbulkan kesenjangan kompetensi di lapangan. Karyawan memang mampu menyelesaikan pekerjaan administratif, namun tidak semua mampu menjelaskan

prinsip syariah secara mendalam kepada nasabah. Pelayanan yang tidak optimal, dan sering terjadi kesalahan administratif. Akibatnya, kepuasan nasabah menurun (Salsabilla Putri & Hendra Riofita, 2024).

Berdasarkan hasil pra survey yang peneliti lakukan, Menurut Bapak Aditia selaku pegawai staf bagian *Human Resource* (HR), dengan melaksanakan pengembangan karyawan agar karyawannya menjadi terampil, berwawasan luas, dan berkompeten dalam bidangnya. Harapan melaksanakan program tersebut adalah untuk meningkatkan kinerja karyawannya, karena pada dasarnya karyawan di bank ini bukan dari jurusan perbankan syariah.

Sebagai lembaga keuangan yang berlandaskan prinsip syariah, kualitas layanan yang diberikan kepada nasabah sangat dipengaruhi oleh kompetensi dan profesionalitas karyawan. Apabila kinerja karyawan baik, maka pelayanan akan cepat, tepat, ramah, serta sesuai dengan nilai-nilai syariah, yang pada gilirannya meningkatkan kepuasan dan loyalitas nasabah (Shrestha & Prajapati, 2023). Oleh karena itu, program pelatihan dan pengembangan kinerja karyawan dilembaga keuangan syariah harus dirancang secara komprehensif untuk mencakup aspek teknis. Selain meningkatkan kompetensi teknis, pengembangan SDM di lembaga keuangan syariah juga harus menekankan pentingnya nilai-nilai etika. Nilai-nilai seperti amanah, kejujuran, dan tanggung jawab sosial (Putri et al., 2022).

Pengembangan SDM mencakup proses sistematis mulai dari analisis kebutuhan, desain materi, pelaksanaan pelatihan (*on-the-job dan off-the-job*), hingga evaluasi pasca pelatihan dan tindak lanjut karir. Program yang menggabungkan aspek teknis perbankan syariah dan soft skills layanan dinilai paling relevan untuk BPRS agar karyawan mampu menjalankan tugas operasional dan membangun kepercayaan nasabah (Basuki, 2023). Menurut laporan ABSINDO (Asosiasi Bank Syariah Indonesia), potensi pertumbuhan perbankan syariah di Indonesia pada tahun 2023 sangat besar, dengan kontribusi signifikan dari pengembangan SDM. Data menunjukkan bahwa penguatan kapasitas SDM mampu meningkatkan efisiensi operasional dan daya saing lembaga keuangan syariah (Febrianti et al., 2022).



Gambar 1 Perkembangan Perbankan Syariah Di Indonesia

Sumber: ABSINDO (Asosiasi Bank Syariah Indonesia)

Peningkatan aset sebesar 15,51% menunjukkan bahwa lembaga keuangan syariah semakin mampu mengelola dan mengalokasikan sumber daya keuangan dengan lebih baik. Efisiensi dalam pengelolaan aset tidak lepas dari kontribusi SDM yang terampil dan kompeten. Selain peningkatan aset, pembiayaan yang tumbuh sebesar 19,27% mencerminkan kemampuan lembaga keuangan syariah dalam memperluas jangkauan layanan kepada masyarakat.

Farida & Muhotib (2024) menemukan bahwa strategi rekrutmen dan pengembangan karyawan di PT Refalia Nurul Utama berkontribusi signifikan terhadap peningkatan produktivitas kerja. Melalui kombinasi pelatihan internal dan eksternal, perusahaan mampu menciptakan budaya kerja yang kolaboratif. Hal ini dapat menjadi acuan bagi lembaga keuangan syariah dalam merancang strategi pengembangan SDM berbasis partisipatif dan integratif.

Sari & Murdani (2025) meneliti strategi pengembangan SDM dalam meningkatkan kualitas kinerja karyawan di *Bridge Dance Academy*. Walaupun konteksnya berbeda, hasil penelitian tersebut memberikan wawasan penting bahwa keberhasilan strategi pengembangan SDM sangat bergantung pada pelaksanaan pelatihan rutin, sistem mentoring, dan evaluasi kinerja berkelanjutan. Pendekatan serupa dapat diadaptasi oleh lembaga keuangan syariah dalam mengembangkan kapasitas karyawannya secara menyeluruh.

Melani et al. (2025) melalui penelitian menegaskan bahwa strategi manajemen yang efektif dan kualitas SDM yang tinggi memiliki korelasi positif terhadap kinerja keuangan lembaga keuangan. Karyawan yang memiliki persepsi positif terhadap kebijakan manajemen menunjukkan tingkat produktivitas lebih tinggi. Penelitian ini mendukung pandangan bahwa pengembangan SDM tidak hanya berdampak pada kinerja individu, tetapi juga mempengaruhi stabilitas dan profitabilitas lembaga secara keseluruhan.

Dalam Al-Quran Allah sudah mengingatkan perihal etos kerja dan produktivitas QS. At-Taubah ayat (105):9,

وَقُلْ اَعْمَلُوا فَسَيَرَى اللّٰهُ عَمَلَكُمْ وَرَسُولُهُ وَالْمُؤْمِنُونَ وَسَتُرَدُّونَ اِلَىٰ عِلْمِ الْغَيْبِ
وَالشَّهَادَةِ فَيُنَبِّئُكُمْ بِمَا كُنْتُمْ تَعْمَلُونَ ﴿١٠٥﴾

Artinya: “Katakanlah (Nabi Muhammad), “Bekerjalah! Maka, Allah, rasul-Nya, dan orang-orang mukmin akan melihat pekerjaanmu. Kamu akan dikembalikan kepada (Zat) yang mengetahui yang gaib dan yang nyata. Lalu, Dia akan memberitakan kepada kamu apa yang selama ini kamu kerjakan.”

Tafsir: QS. At-Taubah ayat (105):9, Allah memerintahkan manusia untuk bekerja dan beramal, karena setiap amal akan dilihat oleh Allah, Rasul-Nya, dan orang-orang mukmin, lalu dipertanggungjawabkan kembali kepada Allah. Ayat ini menegaskan bahwa bekerja bukan sekadar aktivitas duniawi, tetapi juga bagian dari tanggung jawab moral dan spiritual. Dengan demikian, pengembangan SDM dalam lembaga keuangan syariah tidak hanya diarahkan pada peningkatan kompetensi teknis, tetapi juga pada pembentukan etos kerja, amanah, tanggung jawab, dan profesionalitas sesuai nilai-nilai syariah.

Pertumbuhan Dana Pihak Ketiga (DPK) sebesar 15,02% mencerminkan kepercayaan masyarakat yang semakin tinggi terhadap lembaga keuangan syariah. ini bukan hanya hasil dari keunggulan produk syariah, tetapi juga dari kualitas layanan yang diberikan oleh karyawan. untuk menciptakan tenaga kerja yang kompeten dan responsif terhadap kebutuhan nasabah (Rohmah, 2018). Manajemen yang telah diterapkan memberikan perubahan yang cukup signifikan yang berkaitan dengan sistem syariah dalam manajemen islam seperti nilai akhlak, kompensasi, spiritual dan sistem organisasi bank serta adanya sanksi-sanksi tegas yang ditetapkan oleh bank apabila seorang karyawan yang melanggar sistem manajemen syariah (Harahap & Iskandar, 2024).

METODE PENELITIAN

Penelitian ini merupakan jenis penelitian yang menggunakan penelitian kualitatif, Penelitian ini termasuk penelitian lapangan (*field research*) serta studi kepustakaan (*Library Research*). Pada penelitian ini, peneliti melakukan penelitian lapangan di BPRS Mitra Agro Usaha Bandar Lampung, untuk mengetahui tentang bagaimana pengembangan sumber daya manusia dalam meningkatkan kinerja karyawan. Penelitian ini menggunakan dua jenis data, yaitu data

primer dan data sekunder. Metode pengumpulan data yang digunakan mencakup observasi, wawancara, dan dokumentasi yaitu menggunakan Triangulasi Metode. Observasi partisipatif dilakukan dengan penulis terlibat langsung dalam aktivitas informan untuk mengamati Analisis Strategi Bank Dalam Pengembangan Sumber Daya Manusia Guna Meningkatkan Kinerja Karyawan (Studi Pada BPRS Mitra Agro Usaha Bandar Lampung). Populasi dalam penelitian ini berjumlah 27 karyawan ditambah 2 orang Direksi. Namun, peneliti hanya menggunakan 5 orang sebagai sampel karena dianggap telah mencukupi untuk memperoleh data yang mendalam dan relevan dengan fokus penelitian. Pemilihan sampel dilakukan dengan teknik *purposive sampling*,

Dalam penelitian ini, data dianalisis secara sistematis melalui pengelolaan informasi dari wawancara, catatan lapangan, dan dokumentasi. Data tersebut kemudian dikategorikan, dibagi menjadi unit-unit, disusun pola-pola, dipilah informasi penting, dan ditarik kesimpulannya. Model Analisis utama yang diterapkan adalah analisis dari Miles dan Hubberman yang mana penelitian ini memiliki tujuan untuk melihat dan mengangkat fakta terkait dengan keadaan, variabel dan fenomena-fenomena yang terjadi pada saat berlangsungnya penelitian ini serta menyajikannya secara apa adanya. Penelitian ini menggunakan cara berfikir induktif, yaitu khusus ke umum.

Hasil dan Pembahasan

Program Pengembangan Sumber Daya Manusia

Hasil penelitian menunjukkan bahwa BPRS Mitra Agro Usaha Bandar Lampung secara konsisten melaksanakan program pengembangan sumber daya manusia sebagai bagian dari strategi perusahaan dalam meningkatkan kualitas karyawan. Pelaksanaan program tersebut dilakukan melalui beberapa bentuk kegiatan, seperti pelatihan, pembinaan, mentoring, serta pendidikan dasar perbankan syariah (PDPS) yang diselenggarakan secara rutin. Secara umum, program-program tersebut mencerminkan adanya komitmen perusahaan dalam membangun sumber daya manusia yang kompeten, profesional, dan mampu beradaptasi dengan tuntutan pekerjaan yang terus berkembang.

Program pelatihan yang dilaksanakan oleh perusahaan diarahkan untuk meningkatkan pengetahuan dan keterampilan karyawan, baik dalam aspek teknis maupun nonteknis. Pelatihan teknis mencakup pemahaman mengenai prosedur kerja, pelayanan nasabah, administrasi pembiayaan, serta penerapan prinsip-prinsip perbankan syariah. Adapun pelatihan nonteknis

meliputi penguatan kemampuan komunikasi, kerja sama tim, disiplin kerja, dan etika pelayanan. Melalui pelatihan tersebut, karyawan diharapkan mampu melaksanakan pekerjaan secara lebih efektif, efisien, dan sesuai dengan standar operasional yang telah ditetapkan perusahaan.

Program pembinaan juga dilakukan secara berkesinambungan oleh pihak perusahaan sebagai bentuk arahan dan pengawasan terhadap pelaksanaan tugas karyawan. Pembinaan ini bertujuan untuk memastikan bahwa setiap karyawan memahami peran, tanggung jawab, serta target kerja yang harus dicapai. Di samping itu, pembinaan juga berfungsi untuk menanamkan nilai-nilai kerja, budaya organisasi, dan kedisiplinan dalam lingkungan perusahaan. Melalui pembinaan yang dilakukan secara rutin, perusahaan dapat menjaga konsistensi kinerja karyawan sekaligus mengurangi potensi terjadinya kesalahan dalam pelaksanaan pekerjaan.

Program mentoring menjadi salah satu metode pengembangan yang penting karena memberikan pendampingan langsung dari karyawan yang lebih berpengalaman kepada karyawan yang masih memerlukan arahan. Dalam proses mentoring, terjadi transfer pengetahuan, pengalaman, dan keterampilan kerja secara lebih praktis. Kegiatan ini sangat membantu karyawan dalam memahami situasi kerja nyata, menyelesaikan permasalahan operasional.

Program pendidikan dasar perbankan syariah (PDPS) yang dilaksanakan secara rutin menunjukkan bahwa perusahaan memiliki sistem pengembangan sumber daya manusia yang terencana dan berkelanjutan. serta diberikan kepada karyawan untuk meningkatkan pemahaman mereka terhadap sistem dan prinsip kerja bank syariah. Berdasarkan hasil wawancara, salah satu karyawan menyampaikan bahwa:

“kami rutin mengikuti pelatihan, pembinaan, mentoring, dan program PDPS untuk meningkatkan kemampuan kerja.”

Pernyataan ini diperkuat oleh hasil observasi peneliti yang menemukan adanya kegiatan briefing pagi dan pembinaan sebelum jam operasional dimulai. Selain itu, dokumentasi jadwal kegiatan menunjukkan bahwa program tersebut telah terstruktur dan terjadwal secara sistematis.

Penelitian ini menunjukkan bahwa pengembangan SDM di BPRS tidak hanya bersifat administratif atau formalitas kebijakan, melainkan telah terintegrasi dalam aktivitas kerja harian karyawan. Dalam perspektif teori manajemen sumber daya manusia, Hasibuan (2019) menyatakan bahwa pengembangan SDM merupakan upaya terencana dan berkelanjutan mel-

lui pendidikan, pelatihan, dan pembinaan guna meningkatkan kompetensi, keterampilan, dan sikap kerja karyawan. Pelaksanaan briefing rutin dan pembinaan sebelum bekerja merupakan bentuk nyata dari konsep continuous development yang menekankan pentingnya peningkatan kompetensi secara berkesinambungan.

Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian Ratnawati (2024) pada Bank Aceh Syariah yang menemukan bahwa pelatihan rutin dan pembinaan harian menjadi strategi utama dalam meningkatkan kualitas karyawan. Penelitian tersebut menegaskan bahwa keberhasilan pengembangan SDM terletak pada konsistensi pelaksanaan program yang menyatu dengan budaya kerja organisasi. Dengan demikian, dapat dianalisis bahwa strategi program pengembangan SDM di BPRS Mitra Agro Usaha Bandar Lampung telah memenuhi prinsip-prinsip teoritis pengembangan SDM serta didukung oleh praktik nyata di lapangan. Program ini berfungsi sebagai fondasi utama dalam meningkatkan kompetensi karyawan yang pada akhirnya berkontribusi terhadap peningkatan kinerja secara keseluruhan.

1. Dampak Pelatihan terhadap Kinerja Karyawan

Hasil penelitian menunjukkan bahwa pelatihan yang diikuti karyawan BPRS Mitra Agro Usaha Bandar Lampung memberikan dampak positif terhadap kinerja. Pelatihan yang diselenggarakan oleh perusahaan tidak hanya berfungsi sebagai sarana peningkatan pengetahuan, tetapi juga sebagai upaya strategis dalam mengembangkan keterampilan serta membentuk sikap kerja yang profesional. Berdasarkan hasil wawancara, karyawan menyatakan bahwa:

“setelah mengikuti pelatihan, kami menjadi lebih percaya diri, lebih memahami prosedur kerja, dan lebih profesional dalam melaksanakan tugas.”

Pernyataan ini diperkuat oleh hasil observasi peneliti yang melihat karyawan bekerja lebih sigap, terampil, dan sistematis dalam menjalankan tugas serta melayani nasabah.

Penelitian ini menunjukkan bahwa pelatihan tidak hanya meningkatkan aspek pengetahuan (*knowledge*), tetapi juga memengaruhi keterampilan (*skill*) dan sikap kerja (*attitude*) karyawan. pernyataan tersebut menunjukkan bahwa pelatihan berperan penting dalam meningkatkan aspek kognitif, afektif, dan psikomotorik karyawan. Peningkatan kepercayaan diri yang dirasakan karyawan menjadi indikator bahwa pelatihan mampu memberikan pemahaman yang lebih mendalam terhadap tugas dan tanggung jawab yang diemban. Dengan adanya pelatihan, karyawan dapat bekerja sesuai dengan standar operasional yang telah ditetapkan oleh perusahaan. Hal ini berdampak pada peningkatan kualitas pelayanan kepada nasabah serta

tercapainya target kerja yang telah ditentukan. Pelatihan juga memberikan kesempatan bagi karyawan untuk memperbarui pengetahuan dan keterampilan mereka, sehingga mampu beradaptasi dengan perkembangan sistem dan kebutuhan organisasi. Pelatihan juga berpengaruh terhadap pembentukan sikap kerja yang lebih baik, seperti kedisiplinan, tanggung jawab, dan etika kerja. Karyawan yang telah mengikuti pelatihan cenderung menunjukkan sikap yang lebih profesional dalam berinteraksi dengan rekan kerja maupun nasabah. Dengan demikian, pelatihan tidak hanya berdampak pada peningkatan kemampuan individu, tetapi juga pada kualitas hubungan kerja di lingkungan organisasi.

Dalam teori manajemen sumber daya manusia, Mangkunegara (2017) menyatakan bahwa pelatihan merupakan proses pendidikan jangka pendek yang bertujuan untuk meningkatkan kemampuan teknis, konseptual, serta moral karyawan agar dapat bekerja lebih efektif dan efisien. Dengan kata lain, pelatihan memiliki hubungan langsung dengan peningkatan kinerja individu di tempat kerja.

Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian Anisa Tennovila (2023) pada bank syariah yang menemukan bahwa pelatihan rutin berpengaruh terhadap peningkatan kecepatan kerja, ketepatan prosedur, serta kualitas pelayanan karyawan kepada nasabah. Penelitian tersebut menegaskan bahwa pelatihan menjadi salah satu strategi utama organisasi dalam meningkatkan kinerja sumber daya manusia. Dengan demikian, dapat dianalisis bahwa pelatihan yang dilaksanakan di BPRS Mitra Agro Usaha Bandar Lampung berperan signifikan dalam meningkatkan kinerja karyawan. Dampak Pengembangan SDM terhadap Pelayanan Nasabah

Hasil penelitian menunjukkan bahwa program pengembangan sumber daya manusia yang dilaksanakan di BPRS Mitra Agro Usaha Bandar Lampung berdampak langsung pada peningkatan kualitas pelayanan kepada nasabah. Dengan adanya program tersebut, karyawan menjadi lebih memahami standar pelayanan yang berlaku di perusahaan, sehingga mampu melaksanakan tugas dengan lebih baik, profesional, dan sesuai dengan kebutuhan nasabah. Peningkatan kualitas pelayanan ini terlihat dari kemampuan karyawan dalam memberikan respon yang lebih cepat, tepat, dan ramah kepada nasabah. Karyawan juga menunjukkan pemahaman yang lebih baik terhadap prosedur pelayanan, sehingga dapat mengurangi kesalahan dalam proses kerja serta meminimalkan hambatan yang mungkin terjadi saat melayani nasabah. Hal ini penting karena kualitas pelayanan yang baik tidak hanya ditentukan oleh kemampuan

teknis karyawan, tetapi juga oleh sikap, etika, dan cara mereka dalam berkomunikasi dengan nasabah. Berdasarkan hasil wawancara, karyawan menyampaikan bahwa

“Setelah adanya pelatihan dan pembinaan, pelayanan kepada nasabah menjadi lebih cepat, ramah, dan profesional.”

Pernyataan ini diperkuat oleh hasil observasi peneliti yang melihat bahwa nasabah dilayani secara responsif, komunikatif, dan sistematis oleh karyawan selama proses operasional berlangsung. program pengembangan SDM menjadi salah satu faktor pendukung penting dalam menciptakan pelayanan yang lebih berkualitas, meningkatkan kepuasan nasabah, serta memperkuat citra perusahaan sebagai lembaga keuangan yang profesional dan berorientasi pada pelayanan. Oleh karena itu, pelaksanaan program pengembangan SDM perlu terus dilakukan secara berkelanjutan agar kualitas pelayanan kepada nasabah tetap terjaga dan semakin meningkat.

Penelitian ini menunjukkan bahwa peningkatan kompetensi karyawan melalui pengembangan SDM memiliki implikasi nyata terhadap kualitas layanan. Dalam teori manajemen pelayanan, Tjiptono (2019) menyatakan bahwa kualitas pelayanan sangat dipengaruhi oleh kompetensi, sikap, dan keterampilan sumber daya manusia yang berinteraksi langsung dengan pelanggan. Artinya, pelayanan yang baik tidak dapat dilepaskan dari kualitas SDM yang dimiliki organisasi.

Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian Muqaddimah (2023) pada Bank Syariah Indonesia yang menemukan bahwa pelatihan dan pembinaan karyawan berpengaruh signifikan terhadap peningkatan kualitas pelayanan nasabah. Penelitian tersebut menegaskan bahwa keberhasilan pelayanan perbankan sangat bergantung pada kesiapan dan profesionalitas karyawan dalam melayani nasabah. Dengan demikian, dapat dianalisis bahwa strategi pengembangan SDM di BPRS Mitra Agro Usaha Bandar Lampung tidak hanya berdampak pada peningkatan kinerja internal karyawan, tetapi juga memberikan dampak eksternal berupa peningkatan kualitas pelayanan kepada nasabah. Hal ini menunjukkan bahwa pengembangan SDM menjadi faktor kunci dalam menciptakan pelayanan perbankan yang unggul dan profesional.

Kendala Pengembangan Sumber Daya Manusia

Hasil penelitian menunjukkan bahwa dalam pelaksanaan program pengembangan sumber daya manusia di BPRS Mitra Agro Usaha Bandar Lampung masih terdapat beberapa ken-

3610

dala yang dihadapi karyawan. Kendala-kendala tersebut menjadi faktor yang mempengaruhi efektivitas pelaksanaan program pengembangan SDM, sehingga hasil yang dicapai belum sepenuhnya optimal. Meskipun program pengembangan telah dirancang dan dilaksanakan secara rutin. Berdasarkan hasil wawancara, karyawan menyampaikan bahwa

“Pelatihan terkadang berbenturan dengan jam operasional kerja, sehingga waktu Pelaksanaan menjadi terbatas, selain itu pada awal penggunaan sistem digital kami juga mengalami kesulitan dalam beradaptasi.”

Pernyataan ini diperkuat oleh hasil observasi peneliti yang menemukan bahwa masih terdapat beberapa karyawan yang membutuhkan bantuan ketika mengoperasikan sistem digital dalam aktivitas kerja sehari-hari. kendala utama yang ditemukan adalah keterbatasan waktu dalam pelaksanaan program pengembangan. Karyawan seringkali dihadapkan pada beban kerja operasional yang cukup tinggi, sehingga waktu yang tersedia untuk mengikuti kegiatan pelatihan, pembinaan, maupun mentoring menjadi terbatas. Kondisi ini menyebabkan sebagian karyawan tidak dapat mengikuti program pengembangan secara maksimal. Dan adanya perbedaan tingkat pemahaman dan kemampuan karyawan dalam menerima materi yang diberikan. Tidak semua karyawan memiliki latar belakang pendidikan, pengalaman, dan kemampuan yang sama, sehingga proses penyerapan materi pelatihan menjadi tidak merata. Oleh karena itu, diperlukan adanya sistem evaluasi yang terstruktur agar perusahaan dapat mengetahui sejauh mana program pengembangan yang dilakukan telah memberikan dampak terhadap peningkatan kinerja karyawan.

Penelitian ini menunjukkan bahwa kendala pengembangan SDM tidak hanya bersumber dari faktor individu, tetapi juga dari faktor situasional dan operasional organisasi. Dalam teori manajemen sumber daya manusia, Mathis dan Jackson (2016) menjelaskan bahwa hambatan dalam program pengembangan SDM seringkali disebabkan oleh keterbatasan waktu kerja, beban operasional, serta kesiapan karyawan dalam menghadapi perubahan teknologi. Kondisi ini memerlukan strategi penyesuaian jadwal pelatihan dan pendampingan yang lebih intensif.

Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian pada Bank Syariah Indonesia (2023) yang menemukan bahwa penerapan pelatihan berbasis teknologi menghadapi kendala adaptasi awal dari karyawan, terutama pada aspek penggunaan sistem digital. Penelitian tersebut menekankan pentingnya pendampingan dan pengaturan waktu pelatihan agar tidak mengganggu aktivitas operasional. Dengan demikian, dapat dianalisis bahwa kendala pengembangan SDM di BPRS Mitra Agro Usaha Bandar Lampung merupakan tantangan yang wajar dalam proses

peningkatan kompetensi karyawan, terutama dalam konteks adaptasi teknologi dan keterbatasan waktu. Kendala ini menunjukkan perlunya strategi manajemen yang lebih fleksibel dalam pelaksanaan pelatihan serta peningkatan pendampingan teknis bagi karyawan.

SIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan yang dianalisis menggunakan model Miles & Huberman melalui tahapan reduksi data, penyajian data, serta verifikasi dengan teknik triangulasi (wawancara, observasi, dan dokumentasi), dapat disimpulkan bahwa strategi pengembangan sumber daya manusia di BPRS Mitra Agro Usaha Bandar Lampung berperan signifikan dalam meningkatkan kinerja karyawan. Program pengembangan SDM yang dilaksanakan secara rutin melalui pelatihan, pembinaan, mentoring, dan briefing harian menunjukkan bahwa pengembangan kompetensi telah terintegrasi dalam aktivitas kerja. Pelatihan yang diberikan terbukti meningkatkan rasa percaya diri, pemahaman prosedur kerja, serta profesionalitas karyawan dalam menjalankan tugas. Meskipun terdapat kendala dalam pelaksanaan pengembangan SDM, seperti keterbatasan waktu pelatihan yang berbenturan dengan jam operasional dan kesulitan awal dalam adaptasi teknologi, BPRS Mitra Agro Usaha mampu mengatasinya melalui pendampingan dan pembinaan yang berkelanjutan.

DAFTAR PUSTAKA

- Basuki, N. (2023). Mengoptimalkan Modal Manusia: Strategi Manajemen Sumber Daya Manusia Yang Efektif Untuk Pertumbuhan Organisasi Yang Berkelanjutan. *Komitmen: Jurnal Ilmiah Manajemen*, 4(2), 182–192. <https://doi.org/10.15575/jim.v4i2.28606>
- Farida, S. I., & Muhotib, D. F. (2024). Analisis Strategi Manajemen Sumber Daya Manusia dalam Meningkatkan Kinerja Karyawan pada PT Refalia Nurul Utama, Cibinong, Bogor. *SOCIORA: The Journal of Social Sciences and Humanities*, 1(1), 21–38. <https://doi.org/10.33753/sociora.v1i1.8>
- Febrianti, R. A., Anggraini, Y. R., & Aprilia, Y. (2022). Peran Pengembangan Manajemen Sumber Daya Insani Di Lembaga Keuangan Syariah. *Izdihar: Jurnal Ekonomi Syariah*, 2(2), 1–9. <https://doi.org/10.32764/izdihar.v2i2.2820>
- Harahap, P. N., & Iskandar, T. (2024). Manajemen Pengembangan Sumber Daya Manusia Bank Syari'Ah Indonesia Kota Medan. *Jurnal El Rayyan: Jurnal Perbankan Syariah*, 3(1), 11–25. <https://doi.org/10.59342/jer.v3i1.511>
- Kasus, S., Amil, L., & Pkpu, Z. (2021). *Jurnal Ekonomi dan Perbankan Syariah* | 117. 5(23), 117–146.
- Melani, R. M. S., Dheo Rimbano, Revita Mery Anggraini, Dendi Saputra, Ari Septa Pratama, Ridolian Saputra, Arum Elfanisa Winanggi, & Bima Satrio Utama. (2025). Pengaruh

- Strategi Manajemen, Kualitas SDM, dan Persepsi terhadap Kinerja Keuangan (Studi Literatur pada Perusahaan Keuangan). *Journal of Accounting, Management, Economics, and Business (ANALYSIS)*, 3(1), 59–76. <https://doi.org/10.56855/analysis.v3i1.1284>
- Pratomo, Y., & Alam, A. (2024). Manajemen Sumber Daya Insani Dalam Meningkatkan Kinerja Karyawan Bank Syariah. *Al-Istimrar: Jurnal Ekonomi Syariah*, 1(Vol. 1 No. 1 (2022): Al-Istimrar: Jurnal Ekonomi Syariah), 1–7.
- Putri, E. Y., Putri, A., Rahma, A. R., & Maolani, F. M. (2022). Penerapan Praktek Manajemen Sumber Daya Manusia Dan Hubungannya Dengan Kinerja Karyawan. *Jurnal Ekobis : Ekonomi Bisnis & Manajemen*, 12(2), 343–356. <https://doi.org/10.37932/j.e.v12i2.618>
- Ridwansyah, Salsabilla Mutia Fortuna, & Wiraputra, J. W. (2024). Effect of Financing to Deposit Ratio, Net Operating Margin, and Current Ratio on Financial Performance of Sharia Commercial Bank in Indonesia and Malaysia Listed on The Stock Exchange in 2018–2023. *Mutanaqishah: Journal of Islamic Banking*, 4(2 SE-Articles), 153–166. <https://doi.org/10.54045/mutanaqishah.v4i2.1893>
- Rohmah, N. (2018). Pengembangan Sumber Daya Manusia Dalam Meningkatkan Mutu Pelayanan Di Lembaga Keuangan Syariah. *Al-Musthofa: Journal of Sharia Economics*, 1(1), 47–53.
- Salsabilla Putri, & Hendra Riofita. (2024). Analisis Strategi Sumber Daya Manusia Dalam Meningkatkan Kinerja Karyawan Di Bank Muamalat. *Jurnal Ilmiah Manajemen, Ekonomi Dan Akuntansi*, 4(3), 47–56. <https://doi.org/10.55606/jurimea.v4i3.844>
- Sari, C. P., & Murdani, D. (2025). *DALAM MENINGKATKAN KUALITAS KINERJA KARYAWAN (STUDI KASUS DI BRIDGE DANCE ACADEMY KOTA BANDUNG)*. 7(2), 600–612.
- Shrestha, P., & Prajapati, M. (2023). Strategic Human Resource Management Practices in Banks and Insurance Companies. *NCC Journal*, 8(1), 99–106. <https://doi.org/10.3126/nccj.v8i1.63862>
- Siti Laela Anggraeni. (2025). Peran Manajemen Sumber Daya Manusia dalam Bisnis Syariah. *Jurnal Nuansa : Publikasi Ilmu Manajemen Dan Ekonomi Syariah*, 3(2), 87–108. <https://doi.org/10.61132/nuansa.v3i2.1705>
-