

PENGEMBANGAN SDM DAN MOTIVASI KERJA DALAM MENINGKATKAN KINERJA KARYAWAN ID EXPRESS KOTA BANJARMASIN

ABSTRAK

Itna Nurhaliza¹, Basuki², Prihatini Ade Mayvita³

Manajemen, 61201, Ekonomi, Universitas Islam Kalimantan Muhammad Arsyad
Al Banjari Banjarmasin, 17.31.0889

Manajemen, 61201, Ekonomi, Universitas Islam Kalimantan Muhammad Arsyad Al
Banjari Banjarmasin, 1111066301

Manajemen, 61201, Ekonomi, Universitas Islam Kalimantan Muhammad Arsyad Al
Banjari Banjarmasin, 1119037201

Email : itnanurhalizahr@gmail.com

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui (1) Pengembangan SDM yang sudah dilakukan dalam upaya meningkatkan kinerja karyawan pada ID Express Cabang Gatot Subroto Kota Banjarmasin, (2) Upaya-upaya apa saja yang dilakukan selama ini untuk meningkatkan motivasi kerja karyawan pada ID Express Cabang Gatot Subroto Kota Banjarmasin, (3) Motivasi kerja yang dilakukan dalam upaya meningkatkan kinerja karyawan pada ID Express Cabang Gatot Subroto Kota Banjarmasin, (4) Kendala dalam melakukan pengembangan SDM dan motivasi kerja dalam upaya meningkatkan kinerja karyawan pada ID Express Cabang Gatot Subroto Kota Banjarmasin

Penelitian ini menggunakan pendekatan deskriptif kualitatif, sumber data dalam penelitian ini yaitu data primer melalui informan, peristiwa, dokumentasi.

Hasil penelitian ini adalah (1) Pengembangan SDM pada ID Express Cabang Gatot Subroto Kota Banjarmasin sudah dilaksanakan dengan baik yaitu melalui promosi dan demosi jabatan, melakukan instruksi kerja dengan diadakannya *training* rutin, melaksanakan magang dari pihak eksternal, pemberian pengarahan melalui *training* dan saat *briefing* serta membantu karyawan yang mengalami kesulitan saat bekerja, dan penentuan jabatan dengan menempatkan karyawan sesuai dengan keahliannya yang ditentukan oleh manajemen perusahaan, (2) Upaya yang dilakukan pada ID Express Cabang Gatot Subroto Kota Banjarmasin yaitu dengan memberikan balas jasa berupa upah atau gaji yang sesuai, dengan berusaha menciptakan kondisi kerja yang nyaman dan harmonis untuk karyawan, menyediakan fasilitas yang memadai, mengapresiasi atas prestasi kerja karyawan, memberikan pengakuan atas kinerja karyawan dari pimpinan secara langsung, (3) Bentuk motivasi kerja yang dilakukan pada ID Express Cabang Gatot Subroto Kota Banjarmasin yaitu dengan menjalankan balas jasa yang sesuai yaitu gaji sesuai UMP Kalimantan Selatan, pemberian insentif, menciptakan kondisi kerja yang nyaman melalui komunikasi yang lancar dan dua arah, memberikan fasilitas yang memadai, meadakan prestasi kerja sebagai tolak ukur pemberian *reward*, dan memberikan pengakuan atas kinerja karyawan oleh atasan langsung, (4) Kendala dalam melakukan pengembangan SDM dan motivasi kerja pada ID Express Cabang Gatot Subroto Kota Banjarmasin yaitu banyaknya kompetitor sejenis dengan keunggulannya masing-masing dan kepribadian yang melekat pada karyawan yang sungkar untuk dirubah dalam waktu singkat.

Kata Kunci : Pengembangan SDM, Motivasi Kerja, Kinerja Karyawan

ABSTRACT

This study aims to determine (1) HR development that has been carried out in an effort to improve employee performance at ID Express Cabang Gatot Subroto Kota Banjarmasin, (2) What efforts have been made so far to increase employee motivation at ID Express Cabang Gatot Subroto Kota Banjarmasin, (3) Work motivation in an effort to improve employee performance at ID Express Cabang Gatot Subroto Kota Banjarmasin, (4) Obstacles in developing human resources and work motivation in an effort to improve employee performance at ID Express Cabang Gatot Subroto Kota Banjarmasin

This study uses a descriptive qualitative approach, the data sources in this study are primary data through informants, events, documentation.

The results of this study are (1) HR development at ID Express Cabang Gatot Subroto Kota Banjarmasin has been carried out well, namely through promotion and demotion, carrying out work instructions by holding regular training, carrying out internships from external parties, providing direction through training and during briefings and helping employees who have difficulty at work, and determining positions by placing employees according to their expertise determined by company management, (2) Efforts made at ID Express Cabang Gatot Subroto Kota Banjarmasin, namely by providing remuneration in the form of wages or salaries that are appropriate, with trying to create comfortable and harmonious working conditions for employees, providing adequate facilities, appreciating the work performance of employees, giving recognition for employee performance from the leadership directly, (3) The form of work motivation carried out at ID Express Cabang Gatot Subroto Kota Banjarmasin. That is by carrying out appropriate remuneration, namely salaries according to the South Kalimantan UMP, providing incentives, creating comfortable working conditions through smooth and two-way communication, providing adequate facilities, holding work performance as a benchmark for giving rewards, and providing recognition for employee performance. by direct superiors, (4) Obstacles in developing human resources and work motivation at ID Express Cabang Gatot Subroto Kota Banjarmasin, namely the number of similar competitors with their respective advantages and the inherent personality of employees who are difficult to change in a short time.

Keywords : Human Resources Development, Work Motivation, Employee Performance

PENDAHULUAN

Dari segi faktor produksi, manusia dianggap sebagai ujung tombak, karena manusia disetarakan dengan mesin, bahan, modal dan alat produksi lainnya, dan hal lain yang dapat dilihat dari sudut pandang manusia. Sedangkan berdasarkan dari sudut perspektif, manusia diposisikan sebagai sesuatu yang lebih berharga daripada alat produksi lainnya, sehingga perusahaan atau organisasi menganggap pengembangan sumber daya manusia (SDM) mereka sebagai aset yang berharga. Pengembangan sumber daya manusia merupakan proses mengembangkan kebijakan sumber daya manusia untuk

seluruh karyawan agar dapat bekerja lebih baik dan membantu perusahaan mencapai tujuan perusahaan Bangun (2012:200) pengembangan sumber daya manusia dapat dilakukan dengan berbagai cara, tentunya setiap perusahaan mengambil kebijakan untuk mengembangkan semua karyawannya untuk membantu perusahaan mencapai tujuan perusahaan, seperti dengan melakukan pelatihan, pendidikan, konseling, perekrutan, dll.

Pengembangan sumber daya manusia (SDM) telah menjadi aspek penting perusahaan untuk meningkatkan kemampuan setiap karyawan karena

menuntut pekerjaan yang mereka lakukan menjadi lebih efektif dan efisien. Karyawan merupakan aset utama suatu organisasi dan memiliki peran strategis dalam mencapai tujuan organisasi yaitu sebagai pemikir, perencana dan pengontrol kegiatan organisasi (Analisis, 2011).

Mengingat pentingnya sumber daya manusia untuk mendukung keberhasilan perusahaan, dan mengingat penyesuaian sumber daya manusia atau pengelolaan sumber daya lainnya, karyawan harus dimotivasi oleh kinerjanya (Analisa, 2011). Untuk menghasilkan kinerja yang tinggi, maka diperlukan peningkatan kerja yang maksimal dan mampu menggunakan potensi sumber daya manusia yang dimiliki pegawai untuk merumuskan tujuan organisasi, sehingga memberikan kontribusi positif bagi perkembangan organisasi.

Menurut Wulantika (2012:45), motivasi merupakan daya penggerak dalam diri manusia, hal tersebut sangat penting untuk terus didorong, karena dengan motivasi kehidupan manusia akan menjadi lebih baik. Motivasi merupakan salah satu upaya untuk meningkatkan kinerja pegawai.

Pengembangan karir menjadi penting karena bertujuan untuk meningkatkan kemampuan teknis, teoritis, konseptual dan moral karyawan, sehingga dapat berprestasi dengan baik dan mencapai hasil yang maksimal (Husnia, 2014). Hal ini didukung sejumlah riset diantaranya Wahyuni (2014), Mirawati (2015), Khan (2015) dan Kawuluan (2016) yang menyimpulkan bahwa pengembangan karir yang tepat akan memberikan pengaruh positif terhadap prestasi kerja karyawan. Sementara Firkola (2005), Antoniu (2010), dan Adekola (2011) melakukan penelitian tentang pentingnya perencanaan karir terhadap pengembangan karir. Perencanaan karir yang tepat akan membuat karyawan lebih bertanggung jawab terhadap karirnya dalam organisasi.

Selain motivasi karyawan dan pengembangan karir, cara perusahaan untuk meningkatkan kinerja karyawan adalah dengan menjaga komitmen organisasi seluruh karyawan untuk mendukung perilaku yang baik. Pengembangan SDM yang sudah dilakukan di ID Express Cabang Gatot Subroto Banjarmasin adalah pelatihan kerja, pemberian motivasi kerja di ID Express Cabang Gatot Subroto Banjarmasin biasanya disampaikan saat *briefing*, dan kinerja karyawan di ID Express Cabang Gatot Subroto Banjarmasin cukup efektif karena setiap karyawan sudah menjalankan tugas dan tanggung jawab mereka sesuai dengan jabatan masing-masing. Motivasi kerja di ID Express Banjarmasin selalu disampaikan oleh HRD setiap paginya saat *briefing* dan kinerja karyawan selalu dilakukan evaluasi setiap bulannya sehingga terus berupaya untuk menjadi lebih baik dari sebelumnya.

Pengembangan sumber daya manusia merupakan salah satu kunci terpenting bagi pengembangan dan kemampuan atas keberhasilan suatu perusahaan. Sumber daya manusia atau karyawan organisasi memainkan peran yang sangat penting dalam mencapai keberhasilan perusahaan. Analog dengan gambaran mikro, jika terjadi ketidakseimbangan antara kualitas karyawan yang menggunakan fasilitas, fasilitas yang kompleks dan lengkap pun tidak dapat menjamin keberhasilan perusahaan. Kita bisa melihat ini misalnya perusahaan asing mempekerjakan sedikit orang dan ternyata lebih baik daripada perusahaan nasional dengan karyawan lebih banyak dengan fasilitas lengkap.

Kinerja karyawan dapat dilihat dari beberapa aspek, diantaranya adalah absensi, absensi terdiri dari presensi keberadaan, izin, sakit, dan tanpa keterangan, serta ketepatan waktu kehadiran karyawan. Tingkat kehadiran karyawan ID Express Cabang Gatot Subroto Kota Banjarmasin merupakan

menjadi aspek penting dalam penilaian kinerja karyawan, adapun target capaian absensi pada ID Express Cabang Gatot Subroto Kota Banjarmasin yaitu dengan rata-rata maksimal sebesar 1% total tingkat ketidakhadiran seluruh karyawan dalam 1 bulan.

Dari latar belakang yang telah peneliti paparkan di atas, dapat disimpulkan bahwa pengembangan sumber daya manusia (SDM) sangat penting bagi setiap perusahaan atau instansi. Maka peneliti tertarik untuk mengadakan suatu penelitian tentang ‘Peran Pengembangan SDM dan Motivasi Kerja dalam Upaya Meningkatkan Kinerja Karyawan pada ID Express Cabang Gatot Subroto Kota Banjarmasin’.

TUJUAN PENELITIAN

1. Mengetahui pengembangan SDM yang sudah dilakukan dalam upaya meningkatkan kinerja karyawan pada ID Express Cabang Gatot Subroto Kota Banjarmasin.
2. Mengetahui upaya-upaya apa saja yang dilakukan selama ini untuk meningkatkan motivasi kerja karyawan pada ID Express Cabang Gatot Subroto Kota Banjarmasin.
3. Mengetahui motivasi kerja yang dilakukan dalam upaya meningkatkan kinerja karyawan pada ID Express Cabang Gatot Subroto Kota Banjarmasin.
4. Mengetahui kendala dalam melakukan pengembangan SDM dan motivasi kerja dalam upaya meningkatkan kinerja karyawan pada ID Express Cabang Gatot Subroto Kota Banjarmasin.

TINJAUAN PUSTAKA PENGEMBANGAN SUMBER DAYA MANUSIA

1. Pengertian Pengembangan Sumber Daya Manusia

Menurut Priansa (2014:146), pengembangan sumber daya

manusia dapat dipahami sebagai persiapan individu karyawan untuk memikul tanggung jawab yang berbeda atau lebih tinggi dalam organisasi. Pengembangan biasanya berkaitan dengan peningkatan keterampilan intelektual atau emosional yang dibutuhkan untuk melakukan pekerjaan yang lebih baik.

2. Proses Pengembangan Sumber Daya Manusia

Kasmir (2016:143) menyebutkan dalam praktiknya program pengembangan tenaga kerja dapat dilakukan melalui :

- 1) Mengikuti pendidikan
Pendidikan paket khusus disediakan oleh lembaga pendidikan yang berpengalaman di bidangnya masing-masing. Program pengembangan juga bisa dilakukan di dalam perusahaan, namun sebaiknya harus dilaksanakan melalui lembaga lain yang sudah memiliki kredibilitas agar kualitas pengembangan yang diberikan tidak diragukan.
- 2) Transfer antar bagian
Pengembangan untuk karyawan yang sudah menempati suatu bagian terlalu lama. Tujuannya adalah agar karyawan tidak merasa jenuh dengan pekerjaannya yang hanya disatu tempat.
- 3) Promosi ke suatu jabatan
Promosi jabatan merupakan perpindahan seorang karyawan yang memperbesar wewenang dan tanggungjawab pada jabatan yang lebih tinggi dalam satu organisasi sehingga mengakibatkan kewajiban, hak, status, dan penghasilan yang semakin besar.

3. Indikator Pengembangan Sumber Daya Manusia

Indikator pengembangan sumber daya manusia menurut Sukartaji (2016:79) sebagai berikut :

- 1) Rotasi unit kerja
Perpindahan tempat kerja dengan lingkup dan pekerjaan yang cenderung berbeda agar karyawan terhindar dari rasa jenuh dan kinerja yang menurun.
- 2) Latihan instruksi pekerjaan
Petunjuk-petunjuk pengerjaan diberikan secara langsung pada karyawan dan digunakan terutama untuk melatih para karyawan tentang cara pelaksanaan pekerjaan mereka sekarang.
- 3) Magang
Merupakan proses belajar dari seseorang atau beberapa orang yang lebih berpengalaman.
- 4) Pengarahan
Mengarahkan semua karyawan agar mau bekerjasama dan bekerja efektif dalam mencapai tujuan perusahaan.
- 5) Penugasan sementara
Penempatan karyawan pada posisi manajerial atau sebagai anggota panitia tertentu untuk jangka waktu yang ditetapkan. Karyawan terlibat dalam pengambilan keputusan dan pemecahan masalah-masalah organisasi yang nyata.

MOTIVASI KERJA

1. Pengertian Motivasi Kerja

Motivasi, berasal dari kata motif (*motive*), yang berarti dorongan. Oleh karena itu, motivasi mengacu pada kondisi yang mendorong atau mendorong seseorang untuk secara sadar melakukan suatu perilaku atau aktivitas tertentu (Bangun, 2012).

Menurut Robbins dan Judge (2013), “Motivasi adalah proses menggambarkan intensitas, arah, dan ketekunan seorang individu untuk mencapai suatu tujuan.”

2. Jenis Motivasi Kerja

Ada dua jenis motivasi kerja, yaitu motivasi positif dan motivasi negatif (Hasibuan, 2017:150), sebagai berikut :

- 1) Motivasi Positif (Insentif Positif)
Motivasi aktif artinya pemimpin memotivasi (merangsang) bawahannya dengan memberi penghargaan kepada mereka yang melebihi standar prestasi. Dengan motivasi yang positif maka semangat kerja bawahan akan meningkat, karena orang pada umumnya suka menerima hal-hal yang baik.
- 2) Motivasi Negatif (Insentif Negatif)
Motivasi negatif berarti bawahan pemimpin akan dihukum sebagai sanksi untuk memotivasi bawahannya agar bekerja dengan baik. Dengan motivasi negatif ini, moral bawahan akan meningkat dalam jangka pendek karena takut dihukum, tetapi dalam jangka panjang dapat menghasilkan hasil yang buruk.

3. Indikator Motivasi Kerja

Menurut Afandi (2018:29) menyebutkan beberapa indikator dari motivasi yaitu sebagai berikut :

- 1) Balas jasa
Segala sesuatu yang berbentuk barang, jasa, dan uang yang merupakan kompensasi yang diterima pegawai karena jasanya yang dilibatkan pada organisasi.

- 2) **Kondisi kerja**
Kondisi atau keadaan lingkungan kerja perusahaan, dimana perusahaan merupakan tempat kerja para karyawan yang bekerja di lingkungan tersebut. Kondisi kerja yang baik nyaman dan mendukung pekerja untuk melakukan aktivitasnya dengan baik.
- 3) **Fasilitas kerja**
Segala sesuatu yang terdapat dalam organisasi yang ditempati dan dinikmati oleh pegawai, baik dalam hubungan langsung dengan pekerjaan maupun untuk kelancaran pekerjaan.
- 4) **Prestasi kerja**
Hasil yang dicapai atau yang diinginkan oleh semua orang dalam bekerja. Untuk tiap-tiap orang tidaklah sama ukurannya karena manusia itu satu sama lain berbeda.
- 5) **Pengakuan dari atasan**
Pernyataan yang diberikan dari atasan apakah pegawainya sudah menerapkan akan motivasi yang telah diberikan atau tidak.

KINERJA KARYAWAN

1. Pengertian Kinerja Karyawan

Menurut Rivai & Basri dalam Masram (2017:138) menyatakan: “Kinerja adalah hasil atas tingkat keberhasilan kinerja tugas seseorang secara keseluruhan selama periode waktu tertentu, dibandingkan dengan berbagai kemungkinan, seperti standar hasil kerja yang disepakati bersama, tujuan atau indikator, dan standar yang telah ditentukan sebelumnya”.

Selanjutnya menurut Mangkunegara dalam Masram (2017:139) menyatakan “Kinerja karyawan adalah hasil kerja secara

kualitas dan kuantitas yang dicapai oleh seseorang karyawan dalam melaksanakan tugasnya sesuai dengan tanggungjawab yang diberikan kepadanya”.

2. Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kinerja Karyawan

Manajemen perusahaan harus menyusun strategi untuk meningkatkan kinerja karyawan agar tujuan perusahaan dapat tercapai sesuai jadwal. Oleh karena itu, manajer harus selalu membangkitkan motivasi yang tinggi bagi karyawan untuk menjalankan fungsinya. Meskipun harus diakui bahwa motivasi bukanlah satu-satunya faktor yang mempengaruhi kinerja pegawai.

Sebagaimana menurut Sutrisno (2009:111) menyebutkan “faktor yang ikut mempengaruhi prestasi atau kinerja karyawan adalah pengetahuan, sikap, kemampuan, pengalaman dan persepsi peranan”.

Selanjutnya menurut Masram (2017:147) faktor-faktor yang mempengaruhi kinerja karyawan terdiri dari:

- 1) Efektivitas dan efisiensi.
- 2) Otoritas (wewenang).
- 3) Disiplin.
- 4) Inisiatif.

3. Proses Penilaian Kinerja

Menurut Sutrisno (2016) ada beberapa proses penilaian kinerja dilakukan melalui:

- 1) **Menyusun rencana kerja**
Rencana kerja merupakan tahap dalam menyampaikan sasaran kerja yang harus dicapai dan juga sikap serta perilaku yang mesti ditampilkan karyawan dalam suatu periode penilaian kedepan.
- 2) **Pelaksanaan**
Pelaksanaan merupakan pekerjaan atas rencana yang dilakukan oleh karyawan

- dengan sebaik-baiknya, sesuai dengan yang telah direncanakan sebelumnya.
- 3) **Pembinaan**
Pembinaan merupakan tahap untuk mengukur pencapaian sasaran dan perilaku kerja bawahan, serta menarik kesimpulan tentang apa yang telah berjalan dengan efektif dan yang belum efektif dari sebelumnya.
 - 4) **Pengawasan atau peninjauan**
Peninjauan merupakan tahap untuk mengukur pencapaian sasaran dan perilaku kerja bawahan, serta menarik kesimpulan tentang apa yang telah berjalan dengan efektif dan belum efektif dari sebelumnya.
 - 5) **Mengendalikan**
Kegiatan pengendalian dilakukan jika dalam pelaksanaan terjadi penyimpangan atas pelaksanaan yang dilakukan.

HASIL PENELITIAN PENGEMBANGAN SDM YANG SUDAH DILAKUKAN DALAM UPAYA MENINGKATKAN KINERJA KARYAWAN PADA ID EXPRESS CABANG GATOT SUBROTO KOTA BANJARMASIN.

Sumber daya manusia harus terus dikembangkan baik dari segi pengetahuan, keterampilan dan kepribadian agar lebih baik lagi, karena dunia bisnis akan terus berkembang sehingga sumber daya manusia juga harus menyesuaikan dengan perkembangan zaman dan kecanggihan teknologi.

Strategi ID Express Cabang Gatot Subroto Kota Banjarmasin untuk mengembangkan sumber daya manusia atau karyawannya yaitu dengan melakukan promosi dan demosi jabatan, promosi jabatan yaitu kenaikan jabatan sedangkan

demosi jabatan adalah penurunan jabatan dikarenakan suatu hal, hal ini dilakukan karena harus menyesuaikan dengan kebutuhan ID Express Cabang Gatot Subroto Kota Banjarmasin, penentuan promosi jabatan ini dapat dilaksanakan jika karyawan mampu memenuhi syaratnya yaitu karyawan harus mampu mencapai target sesuai dengan jabatannya masing-masing, contohnya seperti kurir, kurir harus mampu mencapai jumlah pengantaran barang minimal dalam 1 bulan, harus bekerja dengan rajin, tingkat kehadiran dan keterlambatan rendah, memiliki etika atau *attitude* yang baik, dan disesuaikan dengan kebutuhan untuk mengisi jabatan yang kosong.

Strategi ID Express Cabang Gatot Subroto Kota Banjarmasin dalam mengembangkan sumber daya manusia perusahaannya juga dengan mengadakan latihan instruksi kerja melalui *training* kerja yang dilaksanakan setiap minggu secara rutin untuk mengetahui seberapa jauh keseriusan dan penguasaan karyawan terhadap Standar Operasional (SOP) perusahaan, pelaksanaan *training* untuk ID Express Cabang Kota Banjarmasin dan Banjarbaru dilaksanakan secara *offline* atau tatap muka secara langsung, sedangkan untuk ID Express Cabang yang lokasinya jauh seperti ID Express Cabang Kalimantan Tengah, pelaksanaan *training*nya dilaksanakan secara *online* namun sekekali dilaksanakan secara *offline* juga jika situasi dan kondisi yang memungkinkan dan pada tahap rekrutmen sudah mendapatkan calon karyawan ID Express, sebelum ia mulai bekerja, ia juga diberikan masa uji coba atau *training* terlebih dahulu selama 3 bulan, jadi selama 3 bulan itulah perusahaan menilai kinerja karyawan tersebut apakah layak untuk dijadikan karyawan tetap atau tidak.

Peran pengembangan sumber daya manusia untuk meningkatkan kinerja karyawan juga dilakukan dengan magang, ID Express Cabang Gatot Subroto Kota Banjarmasin biasanya menerima anak magang dari pihak eksternal seperti SMK

atau mahasiswa dalam jangka yang disesuaikan dengan kebijakan pihak eksternal tersebut, namun pemegang tersebut hanya bisa ditempatkan untuk mengisi posisi admin saja namun tetap diberikan pelatihan terlebih dahulu, jika pemegang tersebut kinerjanya bagus dan ID Express Cabang Gatot Subroto Kota Banjarmasin sedang membutuhkan untuk mengisi posisi admin maka akan ditarik menjadi karyawan tetap di ID Express Cabang Gatot Subroto Kota Banjarmasin, pelatihan yang diberikan oleh ID Express Cabang Gatot Subroto Kota Banjarmasin kepada karyawan ini dibimbing langsung oleh tim *trainer* yang berpengalaman dibidangnya agar hasilnya maksimal.

Karyawan ID Express Cabang Gatot Subroto Kota Banjarmasin juga diberikan pengarahan oleh koordinator maupun atasan secara langsung, arahan ini diberikan melalui *training* yang dilaksanakan secara rutin setiap minggunya, dalam kegiatan tersebut karyawan mendapatkan kesempatan untuk menyampaikan kendala yang mereka hadapi di lapangan, khususnya untuk kurir yang biasanya harus mengejar target pengantaran namun kondisi alam yang tidak memungkinkan seperti hujan, pengantaran sampai melebihi jam kerja yang seharusnya, sehingga hal tersebut dapat dikomunikasikan 2 arah untuk menghasilkan solusi atas permasalahan tersebut.

Dalam hal penugasan sementara seperti ada kegiatan tertentu, seperti kegiatan promosi dilapangan, untuk pembagian jabatan atau pemisahan fungsi ini ditentukan langsung oleh tim manajemen ID Express Cabang Gatot Subroto Kota Banjarmasin untuk menghindari kesalahan wewenang dalam menentukan pembagian tugasnya, dari kegiatan promosi ini perusahaan dapat menilai kinerja karyawan secara langsung meskipun kurang akurat namun dapat dilihat kesungguhan mereka dalam menjalankan peran masing-masing, cara ID Express Cabang Gatot Subroto Kota

Banjarmasin dalam menilai kinerja karyawannya dalam kegiatan sementara ini dengan melihat dari respon masyarakat atas kegiatan tersebut, banyaknya brosur yang sampai ke masyarakat, menilai dari pendapatan dan peningkatan pengiriman barang melalui ID Express, jika pendapatan dan jumlah barang yang dikirim meningkat, artinya kegiatan tersebut berhasil.

Berdasarkan pembahasan, menurut Bapak Fazri selaku Regional Manager ID Express Cabang Gatot Subroto Kota Banjarmasin indikator yang paling penting mengenai peran pengembangan dalam meningkatkan kinerja karyawannya adalah *training* atau pelatihan, karena dengan adanya pelaksanaan *training* dapat menambah wawasan karyawan, meningkatkan keterampilan dan keandalan karyawan dalam bekerja hingga mampu bekerja sesuai dengan Standar Operasional (SOP) yang telah ditentukan oleh perusahaan, karena dengan meningkatnya kualitas sumber daya maka akan semakin mudah dalam mencapai tujuan perusahaan yakni kesuksesan perusahaan.

Hal tersebut sejalan dengan penelitian yang telah dilakukan oleh Putri (2020) dengan judul penelitian "*Strategi Pengembangan Sumber Daya Manusia dalam Upaya Meningkatkan Kinerja Karyawan pada Lembaga Amil Zakat Swadaya Ummah Kota Pekanbaru*", yang menyebutkan bahwa hasil penelitiannya adalah strategi pengembangan sumber daya manusia yang dilakukan oleh LAZ Swadaya Ummah Kota Pekanbaru dalam meningkatkan kinerja karyawannya adalah dengan melakukan program pengembangan diri melalui pendidikan, pelatihan dan motivasi. Baik pendidikan yang dilakukan ditempat kerja, ataupun dengan magang pada tempat yang ditentukan. Dan dari program pendidikan, pelatihan dan motivasi yang dijalani oleh karyawan memberikan pengaruh yang baik terhadap kinerja karyawan dan kantor LAZ Swadaya Ummah Kota Pekanbaru sendiri.

UPAYA YANG DILAKUKAN UNTUK MENINGKATKAN MOTIVASI KERJA KARYAWAN PADA ID EXPRESS CABANG GATOT SUBROTO KOTA BANJARMASIN.

Upaya yang dilakukan oleh ID Express Cabang Gatot Subroto Kota Banjarmasin untuk meningkatkan motivasi kerja karyawan adalah dengan memberikan balas jasa berupa upah atau gaji yang sesuai, dengan berusaha menciptakan kondisi kerja yang nyaman dan harmonis untuk karyawan, menyediakan fasilitas yang memadai, mengapresiasi atas prestasi kerja karyawan, memberikan pengakuan atas kinerja karyawan dari pimpinan secara langsung.

Upaya tersebut dilakukan oleh ID Express Cabang Gatot Subroto Kota Banjarmasin dengan harapan dapat memotivasi karyawan untuk bekerja lebih maksimal dalam mencapai tujuan perusahaan, karena ID Express Cabang Gatot Subroto Kota Banjarmasin merupakan perusahaan yang bergerak dibidang ekspedisi yang dimana pendapatan didasarkan pada jumlah pengiriman barang sehingga sangat diperlukan karyawan yang memiliki motivasi kerja yang tinggi dan kompeten untuk mampu mengerjakan kewajibannya dengan baik.

Berdasarkan upaya yang dilakukan oleh ID Express Cabang Gatot Subroto Kota Banjarmasin dalam meningkatkan motivasi kerja karyawannya karena upaya yang telah dilakukan ID Express Cabang Gatot Subroto Kota Banjarmasin memiliki tujuan untuk merangsang atau memicu karyawan untuk semangat kerja dengan memberikan hadiah seperti bonus atau insentif.

Hal tersebut sejalan dengan penelitian yang telah dilakukan oleh Heriyanti (2020) dengan judul penelitian *“Pengembangan Sumber Daya Manusia Melalui Motivasi Dalam Meningkatkan Kinerja Pegawai Badan Amil Zakat Nasional Kabupaten Tanjung Jabung*

Timur” yang menyebutkan hasil penelitiannya bahwa pengembangan sumber daya manusia melalui motivasi dilakukan dengan tiga cara yaitu pelatihan, pemberian insentif, dan *reward*. Dari ketiga cara tersebut masing-masing memiliki tingkat kesulitan bagi pegawai BAZNAS dalam pencapaiannya.

MOTIVASI KERJA YANG DILAKUKAN DALAM UPAYA MENINGKATKAN KINERJA KARYAWAN PADA ID EXPRESS CABANG GATOT SUBROTO KOTA BANJARMASIN.

Sebelum memberikan motivasi kepada karyawan, ID Express Cabang Gatot Subroto Kota Banjarmasin harus menentukan tujuan terlebih dahulu agar motivasi yang diberikan akan berdampak lebih maksimal kesetiap individu karyawan, contohnya seperti misal pegawai sudah merasa memiliki kesetiaan yang tinggi terhadap perusahaan dengan menampilkan dedikasi kerja yang baik, maka kami bisa lebih mudah untuk masuk dan mengajak karyawan agar bekerja keras untuk menjadikan ID Express menjadi ekspedisi terbesar di Indonesia. Selain itu contoh motivasi yang disampaikan untuk karyawan yang sudah berumah tangga, maka motivasi yang diberikan harus berkaitan dengan kewajiban mereka untuk memikirkan keluarganya agar karyawan tidak ada alasan untuk bekerja malas-malasan. Motivasi ini diberikan setiap ada kesempatan yang pas untuk menyampaikannya agar karyawan sadar akan tanggung jawab yang mereka emban harus maksimal.

Bentuk-bentuk motivasi kerja yang diberikan oleh ID Express Cabang Gatot Subroto Kota Banjarmasin kepada karyawannya untuk meningkatkan kinerja karyawannya yaitu sebagai berikut :

1. Balas Jasa

Bentuk balas jasa yang dilakukan oleh ID Express Cabang Gatot Subroto Kota Banjarmasin untuk karyawannya adalah dengan

memberikan gaji sesuai dengan Upah Minimum Provinsi (UMP) Kalimantan Selatan yang beracuan pada ketentuan pemerintah yang berdasarkan pada Keputusan Gubernur Kalimantan Selatan Nomor 188.44/0734/KUM/2020 yaitu sebesar Rp 2.877.448, dan memberikan insentif atau bonus kepada karyawannya, insentif ini diberikan diluar gaji pokok sehingga karyawan setiap bulannya mendapatkan gaji pokok dan insentif atas pencapaian target yang mereka raih, dengan memberikan insentif ini merupakan salah satu bukti bahwa ID Express Cabang Gatot Subroto Kota Banjarmasin menghargai atas kinerja karyawannya untuk kemajuan ID Express Cabang Gatot Subroto Kota Banjarmasin. Contohnya yaitu balas jasa yang diterima oleh kurir, kurir mendapatkan insentif berdasarkan jumlah barang yang mereka kirim, besaran nominal insentif yang diterima oleh kurir adalah Rp 500/paket, misal ; kurir dalam 1 bulan mampu mengirim paket sebanyak 500 paket, artinya karyawan kurir tersebut menerima gaji sebesar Rp 3.127.448 dengan keterangan gaji pokok sebesar Rp 2.877.448 dan insentif Rp 500 x 500 paket = Rp 250.000. Untuk mendapatkan insentif ini karyawan harus mencapai target, seperti kurir tadi semakin banyak paket mereka kirim maka akan semakin banyak juga insentif yang mereka terima.

2. Kondisi Kerja

Kondisi kerja karyawan juga menentukan kinerja karyawan karena jika kondisi kerja tidak nyaman maka akan menghambat kelancaran operasional perusahaan, oleh karena itu ID Express Cabang Gatot Subroto Kota Banjarmasin berusaha untuk membentuk kondisi kerja yang nyaman untuk para karyawannya

dengan cara mengupayakan menjalin komunikasi yang baik dan harmonis, baik itu komunikasi antar atasan kebawahan maupun sesama karyawan, contoh ID Express Cabang Gatot Subroto Kota Banjarmasin menjalin komunikasi yang dilakukan oleh koordinator cabang melalui *briefing* setiap pagi sebelum mulainya operasional kantor, karena dengan adanya *briefing* setiap pagi karyawan mendapatkkan kesempatan untuk menyampaikan kendala yang mereka hadapi dilapangan, selain itu untuk menunjang kinerja karyawan yaitu kami harus memenuhi hak sebagai karyawan dan mempekerjakan karyawan secara manusiawi, sehingga perusahaan bisa menuntut karyawan untuk bekerja dengan maksimal.

3. Fasilitas Kerja

Bentuk motivasi melalui fasilitas kerja yang dibeikan oleh ID Express Cabang Gatot Subroto Kota Banjarmasin yaitu dengan menyediakan *wifi* yang bisa diakses untuk keperluan pekerjaan maupun diakses untuk *handphone* pribadi, menyediakan peralatan dan perlengkapan untuk memproses orderan paket yang memadai seperti lakban untuk mempacking barang, kipas angin untuk karyawan agar tidak kepanasan saat bekerja, televisi untuk hiburan karyawan saat bekerja namun harus disesuaikan dengan situasi, toilet yang bersih, tempat shalat dan istirahat yang layak, sedangkan fasilitas yang berfungsi mampu mengembangkan diri yaitu dengan adanya *training* yang diberikan oleh *trainer* dan tim IT, meskipun fasilitas yang diberikan sudah cukup memadai namun fasilitas kerja tidak dapat menentukan kinerja karyawan akan seperti apa, namun dengan adanya fasilitas kerja dapat memudahkan

karyawan dalam menjalankan tugasnya.

4. Prestasi Kerja

Prestasi kerja ini diadakan oleh ID Express Cabang Gatot Subroto Kota Banjarmasin untuk memudahkan ID Express Cabang Gatot Subroto Kota Banjarmasin dalam menilai kinerja karyawan yang akhirnya menjadi tolak ukur ID Express Cabang Gatot Subroto Kota Banjarmasin dalam memberikan *reward* atau penghargaan kepada karyawan, prestasi kerja yang harus dipenuhi oleh karyawan untuk mendapatkan *reward* atau penghargaan tersebut adalah harus menguasai *service level* dan *performance index* yang telah menjadi standar ID Express Cabang Gatot Subroto Kota Banjarmasin.

5. Pengakuan dari atasan

Penilaian hasil kinerja karyawan ini meliputi *performa* dan efisiensi kerja setiap karyawan, penilaian ini dilakukan oleh atasan atau koordinator secara langsung atau secara lisan, selain itu juga disampaikan melalui grup whatsapp karyawan ID Express Cabang Gatot Subroto Kota Banjarmasin, cara atasan dalam memberikan pengakuan atas kinerja karyawan yaitu dengan diberikannya sertifikat penghargaan untuk karyawan yang kinerjanya baik, sertifikat penghargaan ini berdasarkan omset pendapatan, *service level*, pengantaran paket, *komplain*. Alasan penyampaian penilaian kinerja juga dilakukan melalui *whatsapp* adalah untuk mendorong karyawan yang lain untuk mendapatkan sertifikat juga.

Berdasarkan penjelasan di atas, hal tersebut berbanding lurus dengan penelitian terdahulu yang dikemukakan oleh Sunyoto (2015) bahwa motivasi ini penting karena

dengan motivasi diharapkan setiap individu karyawan mau bekerja keras dan antusias untuk mencapai produktivitas dan kinerja yang tinggi. Selain itu dapat ditarik kesimpulan bahwa motivasi yang diberikan oleh ID Express Cabang Gatot Subroto Kota Banjarmasin sudah baik meskipun ada hal yang perlu dievaluasi kembali oleh ID Express Cabang Gatot Subroto Kota Banjarmasin.

KENDALA DALAM MELAKUKAN PENGEMBANGAN SDM DAN MOTIVASI KERJA DALAM UPAYA MENINGKATKAN KINERJA KARYAWAN PADA ID EXPRESS CABANG GATOT SUBROTO KOTA BANJARMASIN.

Dalam menjalankan bisnis akan selalu menghadapi turun naik, dan akan menemui kendala dalam operasionalnya namun perusahaan harus sudah siap dengan konsekuensi tersebut dan harus memiliki strategi dalam mengatasi kendala tersebut. Sama halnya dengan ID Express Cabang Gatot Subroto Kota Banjarmasin yang mengalami kendala dalam menjalankan pengembangan sumber daya manusia dan dalam memberikan motivasi kerja untuk meningkatkan kinerja karyawannya, adapun kendala tersebut muncul dari pasar logistik itu sendiri mengingat banyaknya kompetitor sejenis dengan ID Express yaitu perusahaan yang bergerak dalam bidang jasa ekspedisi, yang dimana ekspedisi lainnya tersebut sudah lama berjalan di Kota Banjarmasin dan tentunya masyarakat lebih mengenal tentang ekspedisi tersebut, hal tersebut lah yang menyebabkan turun naiknya pendapatan ID Express Cabang Gatot Subroto Kota Banjarmasin, dan melekatnya kepribadian seseorang yang membutuhkan waktu untuk mengubahnya, oleh karena itu ID Express Cabang Gatot Subroto Kota Banjarmasin melaksanakan *training* secara rutin setiap minggu.

Upaya yang dilakukan oleh ID Express Cabang Gatot Subroto Kota Banjarmasin dalam mengatasi kendala tersebut yaitu dengan terus berusaha mencari pihak-pihak yang bersedia menjadi relasi ID Express Cabang Gatot Subroto Kota Banjarmasin agar mampu lebih dikenal oleh masyarakat Kota Banjarmasin dan dapat meningkatkan pendapatan, pihak-pihak yang menjadi target ID Express Cabang Gatot Subroto Kota Banjarmasin untuk dijadikan relasi adalah *market place* dan toko atau *online shop* yang ada di Kota Banjarmasin. Contoh *market place* yang sudah bekerjasama dengan ID Express adalah Shopee.

Berdasarkan penjelasan di atas, hal tersebut berbanding lurus dengan penelitian terdahulu yang dikemukakan oleh Sutrisno (2011) bahwa manajemen perusahaan harus membuat strategi untuk meningkatkan kinerja karyawan demi tujuan dari perusahaan itu sendiri dapat tercapai sebagaimana seharusnya dengan selalu mengupayakan solusi untuk memecahkan permasalahan dan kendala yang dihadapi perusahaan. Oleh karena itu, manajer harus selalu menimbulkan motivasi kerja yang tinggi kepada karyawannya guna melaksanakan tugas-tugasnya. Sekalipun harus diakui bahwa motivasi bukan satu-satunya faktor yang mempengaruhi prestasi atau kinerja karyawan adalah pengetahuan, sikap, kemampuan, pengalaman dan persepsi peranan perusahaan dalam mengembangkan kualitas sumber daya manusia atau karyawannya.

PEMBAHASAN

PENYEBAB KARYAWAN MELANGGAR PERATURAN ID EXPRESS CABANG GATOT SUBROTO KOTA BANJARMASIN MESKIPUN SUDAH MENJALANKAN PERAN PENGEMBANGAN SUMBER DAYA MANUSIA DAN MOTIVASI KERJA.

1. Kecilnya besaran insentif yang diberikan perusahaan.

Khususnya untuk kurir, nominal insentif sebesar Rp 500/paket itu bisa dibilang sangat rendah meskipun sudah mendapatkan gaji pokok, tetapi kurir tidak mendapatkan biaya transportasi dan biaya makan.

2. Sistem absensi yang masih menggunakan sistem manual sehingga waktu kedatangan dan kepulangan karyawan dapat direkayasa oleh karyawan.
3. Adanya kesenjangan sosial atau rasa pilih kasih yang dilakukan oleh atasan terhadap karyawan, seperti yang dinyatakan oleh R***** selaku mantan kurir ID Express Cabang Gatot Subroto Kota Banjarmasin yang menyatakan bahwa kenaikan jabatan tidak sepenuhnya berdasarkan kinerja karyawan, tetapi lebih hubungan personal atau kedekatan karyawan yang mampu mengambil hati atasan lah semakin cepat pula mengalami kenaikan jabatan, kurang memperhatikan pertimbangan berdasarkan atas lamanya bekerja, kinerja karyawan, dan keterampilannya.
4. Adanya sistem pembagian waktu kerja untuk kurir
Sistem ini terbagi menjadi 2 yaitu sistem 1 adalah kurir turun bekerja setiap hari, dan sistem 2 adalah kurir yang menjalankan sistem 1:1 artinya 1 hari bekerja 1 hari libur, sehingga kurir yang mendapatkan sistem 1:1 itu gaji pokoknya akan dipotong sebesar 50% dan mendapatkan potongan lagi sebesar Rp 250.000. Oleh karena itulah banyak karyawan ID Express Cabang Gatot Subroto Kota Banjarmasin yang mengundurkan diri menjadi kurir di ID Express Cabang Gatot Subroto Kota Banjarmasin.

KESIMPULAN

1. Pengembangan SDM yang sudah dilakukan dalam upaya meningkatkan kinerja karyawan pada ID Express Cabang Gatot Subroto Kota Banjarmasin sudah dilaksanakan dengan baik yaitu melalui promosi dan demosi jabatan, melakukan instruksi kerja dengan diadakannya *training* rutin, melaksanakan magang dari pihak eksternal, pemberian pengarahan melalui *training* dan saat *briefing* serta membantu karyawan yang mengalami kesulitan saat bekerja, dan penentuan jabatan dengan menempatkan karyawan sesuai dengan keahliannya yang ditentukan oleh manajemen perusahaan.
2. Upaya yang dilakukan selama ini untuk meningkatkan motivasi kerja karyawan pada ID Express Cabang Gatot Subroto Kota Banjarmasin yaitu dengan memberikan balas jasa berupa upah atau gaji yang sesuai, dengan berusaha menciptakan kondisi kerja yang nyaman dan harmonis untuk karyawan, menyediakan fasilitas yang memadai, mengapresiasi atas prestasi kerja karyawan, memberikan pengakuan atas kinerja karyawan dari pimpinan secara langsung.
3. Bentuk motivasi kerja yang dilakukan dalam upaya meningkatkan kinerja karyawan pada ID Express Cabang Gatot Subroto Kota Banjarmasin yaitu dengan menjalankan balas jasa yang sesuai yaitu gaji sesuai UMP Kalimantan Selatan, pemberian insentif, menciptakan kondisi kerja yang nyaman melalui komunikasi yang lancar dan dua arah, memberikan fasilitas yang memadai, meadakan prestasi kerja sebagai tolak ukur pemberian *reward*, dan memberikan pengakuan atas kinerja karyawan oleh atasan langsung.

4. Kendala dalam melakukan pengembangan SDM dan motivasi kerja dalam upaya meningkatkan kinerja karyawan pada ID Express Cabang Gatot Subroto Kota Banjarmasin yaitu banyaknya kompetitor sejenis dengan keunggulannya masing-masing dan kepribadian yang melekat pada karyawan yang sungkar untuk dirubah dalam waktu singkat.

DAFTAR PUSTAKA

- A.A. Anwar Prabu Mangkunegara. (2017). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Perusahaan, Bandung : Remaja Rosdakarya.
- Afandi, P. (2018). *Manajemen Sumber Daya Manusia (Teori, Konsep dan Indikator)*. Riau: Zanafa Publishing.
- Analisa, Wulan, Luck. (2011). *Analisis Pengaruh Motivasi Kerja dan Lingkungan Kerja terhadap Kinerja Karyawan. (Studi pada DISPRINDAG Kota Semarang)*.
- Bangun, Wilson. (2012). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta: Erlangga.
- Cianni, Mary, dan Donna Wnuck. (1997). *Individual Growth and Team Enhancement: Moving Toward a New Model of Career Development*.
- Desimone, R.L., Werner, J.M., & Harris, D.M. (2001). *Human Resource Management*. Fort Worth: Harcourt College Published.
- Donni Junni Priansa. (2014). *Perencanaan & Pengembangan SDM*, Bandung: Alfabeta.
- Erlina Sari Harahap. (2019). *Pengaruh Pengembangan Sumber Daya Manusia terhadap Kinerja Karyawan (Studi Kasus PT. Asuransi Jiwa Prudential Cabang Medan)*. Skripsi, Fakultas Manajemen Dakwah Universitas Islam Negeri Sumatera Utara.

- Fred Luthans. (2006), *Perilaku Organisasi. Edisi Sepuluh*, PT. Andi: Yogyakarta.
- Gouzali Saydam. (2005). *Manajemen Sumber daya Manusia: Suatu pendekatan. Mikro*. Jakarta: Djambaran.
- Hasibuan, Malayu S.P. (2017). *Manajemen Sumber Daya Manusia. Edisi Revisi*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Heriyanti. (2020). *Pengembangan Sumber Daya Manusia Melalui Motivasi Dalam Meningkatkan Kinerja Pegawai Badan Amil Zakat Nasional Kabupaten Tanjung Jabung Timur*. Skripsi, Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Universitas Islam Negeri Sultan Thaha Saifuddin Jambi, Kota Jambi.
- Husnia, Indar, Balqis. (2014), *Hubungan Pengembangan Karir Dengan Prestasi Kerja Pegawai Di Puskesmas Lanrisang Kabupaten Pinrang, Bagian Administrasi dan Kebijakan Kesehatan FKM Universitas Hasanuddin*
- Kasmir. (2016). *Manajemen Sumber Daya Manusia (Teori dan Praktik)*. Depok: PT. Rajagrafindo Persada.
- Kreitner dan Kinicki, (2017). *Perilaku Organisasi (Organizational Behavior)*. Salemba Empat, Jakarta.
- L. Mathis, Robert & H. Jackson, John. (2017). *Human Resource Management*. Jakarta : Salemba Empat.
- Masda, Putra. (2016). *Analisis Pengembangan SDM melalui Motivasi Kerja di Dompok Yogyakarta*. Skripsi, Fakultas Manajemen Dakwah Universitas Islam Negeri Sunan Kaliga Yogyakarta, Kota Yogyakarta.
- Masram. (2017). *Manajemen Sumber Daya Profesional*. Sidoarjo: Zifatama.
- Notoatmodjo, Soekidjo. (2003). *Pengembangan Sumber Daya Manusia*, Jakarta: PT. Rineka Cipta.
- Priansa, D. J. (2014). *Perencanaan & Pengembangan SDM*. Bandung: Alfabeta.
- Priansa, D. J. (2016). *Perencanaan & Pengembangan SDM*. Bandung: Alfabeta.
- Price, A. (2011). *Human Resource Management*. USA: Cengage Learning EMEA.
- Priansa, D. J. (2016). *Perencanaan & Pengembangan SDM*. Bandung: Alfabeta.
- Regita, Putri. (2020). *Strategi Pengembangan Sumber Daya Manusia dalam Upaya Meningkatkan Kinerja Karyawan pada Lembaga Amil Zakat Swadaya Ummah Kota Pekanbaru*. Skripsi, Fakultas Ekonomi Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau-Pekanbaru, Kota Pekanbaru.
- Robbins, Stephen P & Judge, Timothy A. (2013). *Organizational Behavior Edition*. 15. New Jersey: Pearson Education.
- Robbins, Stephen P. dan Judge, Timothy A. 2015. *Perilaku Organisasi*. Terjemahan Ratna Saraswati dan Febriella Sirait. Jakarta: Salemba Empat
- Rozarie, C. R. D., & Indonesia, J. T. N. K. R. (2017). *Manajemen sumber daya manusia*. Jakarta: Negara Kesatuan Republik Indonesia.
- Sandi Kurniawan, (2018). *Analisis Pengembangan Sumber Daya Manusia dalam Meningkatkan Omset Penjualan Keripik Pisang Perspektif Ekonomi Islam (Studi pada UMKM Keripik Pisang Jl. Pagar Alam Gang PU Kelurahan Segala Mider, Kota Bandar Lampung*. Skripsi. Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Universitas Islam Negeri Raden Intan Lampung, Kota Bandar Lampung.
- Saydam, Gouzali. (2011). *Manajemen Sumber Daya Manusia (Human Resource Management: Suatu Pendekatan Mikro (Dalam Tanya*

- Jawab). Cetakan Kedua. Jakarta: Penerbit Djambatan.
- Sudaryono. (2017). Pengantar Manajemen: Teori dan Kasus. Yogyakarta: CAPS (Center for Academic Publishing Service).
- Sugiyono. (2015). *Metode Penelitian Kombinasi (Mix Methods)*. Bandung: Alfabeta.
- Sunyoto, Danang. (2015). "Manajemen dan Pengembangan Sumber Daya Manusia". Center For Academic Publishing Service, Yogyakarta.
- Sutrisno, Edi. (2009). *Manajemen Sumber Daya Manusia Edisi pertama*. Jakarta: Kencana Prenada Media Group.
- Uno, Hamzah B. (2007). *Model Pembelajaran Menciptakan Proses Belajar. Mengajar yang Kreatif dan Efektif*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Wibowo. (2017). *Manajemen Kinerja*. Edisi Kelima. Depok: PT. Raja Grafindo Persada.
- Wulantika, Lita. (2012). *Knowledge Management dalam Meningkatkan Kreasi dan Inovasi Perusahaan*. Majalah Ilmiah UNIKOM, Vol. 10, no.2. Universitas Komputer Indonesia.