

## DAFTAR PUSTAKA

- Abd, Karim A., Maisah., & Fadlilah. (2023). Urgensi Kualitas Sumber Daya Manusia dalam Meningkatkan Mutu Lembaga. *Innovative Education Journal*, 5 (2), 974.
- Ade Yuliar. (2021). Strategi Islamic Human Capital Management dalam Peningkatan Kinerja Pegawai Bank Syariah Indonesia. *Journal of Shariah and Islamic Economics*, 2 (2), 4
- Ade Yuliar. (2021). Strategi Islamic Human Capital Management dalam Peningkatan Kinerja Pegawai Bank Syariah Indonesia. *Journal of Shariah and Islamic Economics*, 2 (2), 4.
- Ade Yuliar. (2021). Strategi Islamic Human Capital Management dalam Peningkatan Kinerja Pegawai Bank Syariah Indonesia. *Journal of Shariah and Islamic Economics*, 2 (2), 4.
- Adi Sismanto. (2023). Pengaruh Soft Skill, Hard Skill, dan Motivasi Kerja Terhadap Kinerja Karyawan pada Rbtv Kota Bengkulu. *Jurnal Entrepreneur dan Manajemen Sains*, 4 (1), 245.
- Agus Wibowo & Hamrin. 2012. Menjadi Guru Berkarakter (Strategi Membangun Kompetensi dan Karakter Guru). Pustaka Pelajar: Yogyakarta.
- Ahmad Khoirudin. (2023). Manajemen Sekolah di Era *Society 5.0* Dalam Meningkatkan Kualitas dan Produktivitas Sumber Daya Manusia. *Al-Fahim: Jurnal Manajemen Pendidikan Islam*, 5 (2), 222.
- Amirus Sodiq. (2017). Analisis SWOT Perkembangan Perbankan Syariah di Indonesia. *MALIA: Journal of Economic an Islamic Law*, 3 (2), 28-53.
- Anita Ardiyanti. (2018). Efektivitas Pengendalian Internal, Dan Kompetensi Sumber Daya Manusia, Terhadap Implementasi

*Good Governance* Serta Implikasinya Pada Pencegahan *Fraud* Dalam Pengelolaan Keuangan Desa di Kabupaten Tangerang. *Jurnal Manajemen Bisnis*, 8 (1), 1.

Anwar Prabu Mangkunegara. 2012. *Evaluasi Kinerja SDM*. Bandung: Refika Aditama.

Azizah Indriyani. (2020). *Manajemen SDM Dalam Upaya Meningkatkan Mutu dan Kualitas Pelayanan di* Ridwan Institute Cirebon. *Syntax Idea*, 2 (8), 351.

Bank Syariah Indonesia, “*Sejarah Perseroan*”, dikutip dari [https://ir.bankbsi.co.id/corporate\\_history.html](https://ir.bankbsi.co.id/corporate_history.html). Diakses pada tanggal 04 Juni 2024 jam 14.00.

Bilson Simamora. 2001. *Memenangkan Pasar Dagang Pemasaran Efektif dan Profitabel*. Jakarta: PT Gramedia Pustaka Utama.

Budi Joko Santoso. (2023). *Pengaruh Pengembangan Sumber Daya Manusia Berbasis Kompetensi Terhadap Kualitas Pelayanan (Studi pada RSUD Cilacap)*. *Jurnal Ilmiah Pascasarjana*, 3 (1), 23.

Busro, Muhammad. 2018. *Teori-Teori Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta: Prenademeidia Group.

Damayanti. 2016. *Sukses Menjadi Guru Humor dan Idola yang Akan Dikenang Sepanjang Masa*. Araska: Yogyakarta.

Damayanti. 2016. *Sukses Menjadi Guru Humor dan Idola yang Akan Dikenang Sepanjang Masa*. Araska: Yogyakarta.

Dea Sriutami., M. Orinaldi., & Victor Diwantara. (2023). *Pengaruh Kompetensi Karyawan, Etika Bisnis Islam terhadap Kualitas Pelayanan Nasabah Bank Syariah Indonesia di Kecamatan Rimbo Bujang Kab. Tebo Provinsi Jambi*. *Jurnal of student Research*, 1 (50), 519.

Dedi Rianto Rahadi, dkk. 2021. *Kompetensi Sumber Daya Manusia*.

Tasikmalaya: Lentera Ilmu Madani.

- Delby Maharani dkk. (2022). Rancangan Talent Acquisition dan Talent Onboarding pada perusahaan Perbankan. *YUME: Jurnal of Management*, 5 (3), 641.
- Delvina Yulanda. (2021). Kompetensi Sumber Daya Manusia Terhadap Kualitas Laporan Keuangan Pada Satuan Kerja Seksi Keuangan Polres. *Jurnal Manajemen Bisnis*, 3 (1), 1.
- Djam'an Satori & Aan Komariah. 2014. Metodologi Penelitian Kualitatif. Bandung: Alfabeta.
- Djuwarijah. (2008). Peningkatan Kualitas Sumber Daya Manusia Melalui Pendidikan Islam. *Jurnal El-Tarbawi*, 1 (1), 25.
- Eko, W. & Imam, W. (2018). Pengaruh Kualitas Layanan dan Kompetensi Karyawan Terhadap Kepuasan Nasabah Studi Kasus Paa PT. Tabungan Negara KCP Cibubur. *Jurnal Manajemen Bisnis Krisnadwipayana*, 6 (2), 4790.
- Elfindri, dkk. 2011. *Soft Skill untuk Pendidik*. Baduose Media: Bandung.
- Emron Edison, dkk. 2016. Manajemen Sumber Daya Manusia. Bandung: Alfabeta.
- Emron Edison, dkk. 2016. Manajemen Sumber Daya Manusia. Bandung: Alfabeta.
- Fajar Laksana. 2008. Manajemen Pemasaran. Yogyakarta: Graha Ilmu.
- Fandy Tjiptono. 2004. Manajemen Jasa. Yogyakarta: Andi.
- Fandy Tjiptono. 2005. Prinsip-Prinsip *Total Quality Service*. Yogyakarta: Andi.
- Habiburrahman. (2021). Pengaruh Kompetensi Sumber Daya Manusia dan Disiplin Kerja Terhadap Kinerja Pegawai Dinas

- Bina Marga dan Bina Konstruksi Provinsi Lampung. *Jurnal Manajemen dan Bisnis*, 11 (2), 109.
- Hadari Nawawi. 2008. *Manajemen Sumber Daya Manusia Untuk Bisnis yang Kompetitif*. Yogyakarta: Gadjah Mada University Press.
- Haryu. (2009). *Soft Skill dan Character Building Mahasiswa*. *Jurnal Tadris*, 4 (2), 281.
- Hulfina Utami Nursyifa. (2022). Hubungan Kompetensi Sumber Daya Manusia (SDM) Dan Produktivitas Usaha Mikro Kecil Menengah (UMKM) Molah Mudi di Wisata Adat Desa Gumantar. *Journal Of Responsible Tourism*, 1 (3), 203.
- Husni Pasarela. (2023). Pengantar Sumber Daya Manusia. *Cidea Journal*, 2 (2), 74.
- Idris Apandi. 2015. *Guru Kalbu Penguatan Soft Skill untuk Mewujudkan Guru Profesional dan Berkarakter*. CV. Smile's Indonesia Institute: Bandung.
- Ike Kusyadah Rahmawati. 2008. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Yogyakarta: Andi.
- Imam Gusnawan. 2013. *Metode Penelitian Kualitatif, Teori dan Praktik*. Jakarta: Bumi Aksara.
- John M. Echols & Hassan Shadili. 2010. *Kamus Inggris Indonesia*. PT. Gramedia Pustaka Utama, Jakarta.
- Kasmir. 2005. *Etika Costumer Service*. Jakarta: Raja Grafindo Persada.
- Lexy J. Moleong. 2009. *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Bandung: PT. Remaja Rosdakaya.
- Lika Syafaatul Wakhidda. 2018. *Strategi Rekrutmen Karyawan Berbasis Standar Kualifikasi di Bank Syariah Mandiri KCP*

Cirende. Jakarta: Skripsi Tidak Di terbitkan.

- Lira Arlia. Kompetensi Sumber Daya Manusia Islam Pada Bank Syariah. *Jurnal Khazanah Sosial*, 2 (1), 26.
- M. A. Rokhimawan. (2012). Pengembangan *Soft Skill* Guru dalam Pembelajaran Sains SD/MI Masa Depan yang Bervisi Karakter Bangsa. *Jurnal Al-Bidayah*, 4 (1), 51.
- M. Salman., S.A Ganie., & Imran Saleem. *Employee competencies as predictors of organizational performance: a study of public and private sector banks. Management and Labour Studies*, 45 (4).
- Mahdalina. (2023). Manajemen Pengembangan Sumber Daya Manusia Pada Sekretariat Koordinator Pengawas Sungai Pandan (SKPSP). *Jurnal Riset Ilmiah*, 2 (2), 445.
- Marzuki. (2015). Pengembangan *Soft Skill* Berbasis Karakter Melalui Pembelajaran IPS Sekolah Dasar. *Jurnal UNY*, 4 (2), 8.
- Miles & Huberman. 1984. *Qualitative Data Analisis: A Sourcebook of New Methods*. California: Sage Publication.
- Mislan Sihite. (2018). Peran Kompetensi dalam Mewujudkan Sumber Daya Manusia yang Berdaya Saing Tinggi di Era Revolusi Industri 4.0: Suatu Tinjauan Konseptual. *Jurnal Ilmiah Methonomi*, 4 (2), 145.
- Mohamad Agung Rokhimawan. (2012). Pengembangan *Soft Skill* Guru dalam Pembelajaran Sains SD/MI Masa Depan yang Bervisi Karakter Bangsa. *Jurnal Al-Bidayah*, 4 (1), 51.
- Muqowim. 2012. Pengembangan *Soft Skill* Guru. PT. Pustaka Insan Madani, Yogyakarta.
- Nafilatur Rohmah. (2018). Pengembangan Sumber Daya Manusia Dalam Meningkatkan Mutu Pelayanan di Lembaga Keuangan Syariah. *Al-Musthofa: Journal of Sharia Economics*, 1 (1), 45.

- Nyoman Sucipta. 2009. *Holistik Soft Skills*. Udayana University Press: Denpasar.
- Philip Kotler. 1999. *Marketing Management: An Asian Perpektive*. Jakarta: Prenhallindo.
- Purwadarminto. 1996. Kamus Umum Bahasa Indonesia. Jakarta: Balai Pustaka.
- R, Setiawan., Rizal., & Himyar, P. (2022). Pengembangan Sumber Daya Manusia Perbankan Syariah di BPRS. *Jurnal Tamwil: Jurnal Ekonomi Islam*, 8 (1), 48.
- Rachman H. & Zulfikar Z. 2006. Etika Kepustakawanan. Jakarta: CV. Sagung Seto.
- Rachman Hermawan & Zulfikar Zen. 2006. Etika Kepustakawanan. Jakarta: CV Sagung Seto.
- Ramadhani Irma Tripalupi. (2021). Peningkatan Kualitas Sumber Daya Manusia Ekonomi Syariah Berbasis Digital 4.0 di Masa Pandemi Covid 19. *Jurnal UNISKA MAB*, 1 (1), 387.
- Rania Fabiani. 2022. Pengaruh Kopetensi Sumber Daya Manusia Berbasis TAM terhadap Kualitas Layanan Studi Kasus Pada PT. Pegadaian CAB. Tegal. Semarang: Skripsi Tidak Diterbitkan.
- Raya, N., Zainurrahman, D., & Genta, Y. (2022). Penerapan Sistem Aplikasi Perbankan di Era Industri 4.0 dan Society 5.0. *Jurnal IndraTech*, 3 (2), 122.
- Refi Halensi. 2023. Pengaruh Hard Skill, Soft Skill Terhadap Kinerja Karyawan di Bank Syariah Indonesia KCP Curup Kab. Rejang Lebong. Curup: Skripsi Tidak Diterbitkan.
- Sariana., Mahfud Nurnajamuddin., & Serlin Serang. (2022). Pengaruh Kompetensi Terhadap Kineja Pegawai. *Jurnal of Management*, 5 (3), 203.

- Sofyan Assauri. 2007. *Manajemen Pemasaran*. Jakarta: PT Grafindo Persada.
- Sudarmanto. 2009. *Kinerja dan Pengembangan Kompetensi SDM*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Sugiyono. 2010. *Metode Penelitian: Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Taliziduhu Ndraha. 2002. *Pengantar Teori Pengembangan Sumber Daya Manusia*. Jakarta: PT Rineka Cipta.
- Treesya., Syahir Natsir., & Sulaiman Miru. Pengaruh Kompetensi, Disiplin dan Lingkungan Kerja Terhadap Mutu Pelayanan pada Bank Pembangunan Daerah Kabupaten Tojo Una-Una. *E-Jurnal Katalogis*, 5 (10), 98.
- Tri, W. & Luqman, H. (2021). Peran Kepuasan Sebagai Variabel Mediasi Kualitas Layanan dan Kepercayaan Nasabah terhadap Loyalitas Nasabah Bank Syariah. *Jurnal Istishadia*, 8 (2), 209.
- Trinton PB. 2007. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Yogyakarta: Tugu Publisher.
- Wawancara dengan Endah selaku Branch Operations & Service Manager Pada Tanggal 3 Juni 2024.
- Wawancara dengan Fahmi selaku Nasabah Pada Tanggal 3 Juni 2024.
- Wawancara dengan Fardhila selaku Teller Pada Tanggal 3 Juni 2024.
- Wawancara dengan Lili Gayatri selaku Nasabah Pada Tanggal 3 Juni 2024.
- Wawancara dengan Mahmud selaku Nasabah Pada Tanggal 3 Juni 2024.
- Wawancara dengan Tika selaku Customer Service Pada Tanggal 3 Juni 2024.

Wibowo. 2007. Sistem Manajemen Kinerja. Jakarta: Gramedia.

Wibowo. 2008. Manajemen Kinerja. Jakarta: PT. Grafindo Persada.