

ABSTRAK

Hasanah Indri Hastutik, 2022, “*Manajemen Sumber Daya Manusia dalam Upaya Peningkatan Kualitas Pelayanan di Pegadaian Syariah Cabang Pakong Kabupaten Pamekasan*”, Skripsi, Program Studi Perbankan Syariah, Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam, Pembimbing : Dr. Farahdilla Kutsiyah, S.Pt., MP

Kata Kunci : *Manajemen SDM, Kualitas Pelayanan.*

Manajemen sumber daya manusia merupakan bagian dari ilmu manajemen yang memfokuskan perhatiannya pada pengaturan peranan sumber daya manusia dalam kegiatan suatu organisasi, dalam mencapai tujuannya tentu suatu organisasi memerlukan sumber daya manusia sebagai pengelola sistem, agar sistem ini berjalan tentu dalam pengelolaannya harus memperhatikan beberapa aspek penting seperti pelatihan, pengembangan, motivasi dan aspek-aspek lainnya. Sumber daya manusia merupakan aset organisasi yang sangat vital, karena itu peran dan fungsinya tidak bisa digantikan oleh sumber daya lainnya.

Pada beberapa buku dijelaskan bahwa manajemen sumber daya manusia merupakan suatu proses perencanaan kerja untuk mencapai sasaran dan meningkatkan kualitas pelayanan dengan keunggulan yang diharapkan dapat memenuhi keinginan pelanggan disuatu Lembaga keuangan tertentu. Hal ini juga menjadi faktor yang paling bersentuhan langsung dengan hasil nyata dari penerapan manajemen sumber daya manusia yang ada, dan dapat dirasakan perbedaannya pada saat penerapan yang sesuai atau tidak.

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan jenis penelitian deskriptif. Dalam wawancaranya, melibatkan kepala cabang, staff, keamanan dan nasabah dengan teknik pengumpulan data yang diperoleh dari hasil observasi, dokumentasi dan wawancara. Penelitian ini dilakukan dengan menggunakan objek Pegadaian Syariah Cabang Pakong pamekasan yang mana mengambil pembahasan manajemen sumberdaya dalam upaya meningkatkan kualitas pelayanan di lembaga tersebut.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa: **Pertama**, upaya MSDM yang dilakukan oleh seorang pimpinan dalam suatu lembaga keuangan berdampak penting bagi keberlangsungan lembaga keuangan syariah. **Kedua**, implementasi apa saja yang diterapkan dalam mengatur SDM yang ada. **Ketiga**, dapat mengetahui peluang apa saja yang bisa didapat oleh pegadaian syariah cabang pakong. **Keempat**, mengetahui apa saja kendala yang berpotensi dihadapi oleh Pegadaian Syariah baik itu berasal dari internal atau eksternal lembaga keuangan tersebut. **Kelima**, dapat maksimalkan peluang yang ada di lingkungan lembaga keuangan syariah agar dapat menjadi pendorong lembaga keuangan tersebut semakin baik kedepannya. **Keenam**, dapat mengatasi kendala yang dihadapi dengan mengutamakan evaluasi, kerjasama tim, dan juga solusi.

Pembahasan ini diangkat dari beberapa teori yang ada, metode yang digunakan, serta hasil yang didapatkan maka diharap agar bisa menjadi pedoman untuk pelaksanaan manajemen sumberdaya manusia di Lembaga keuangan manapun dengan memperhatikan aspek – aspek yang perlu ada dan diperlukan. Pada dasarnya suatu Lembaga akan berjalan dengan baik jika terstruktur dan jelas tentang pengaturan segala sesuatu didalamnya.