

# BAB I

## PENDAHULUAN

### A. Konteks Penelitian

Perencanaan, pengelola dan pengendalian sumber daya manusia membutuhkan suatu alat manajerial yang disebut manajemen sumber daya manusia (MSDM). MSDM dapat dipahami sebagai suatu proses dalam organisasi serta dapat pula diartikan sebagai suatu kebijakan (*policy*).<sup>1</sup> Manajemen seperti ini juga di gunakan dan diperlukan pada lembaga keuangan baik konvensional ataupun syariah untuk menjadi tolak ukur perencanaan sumber daya manusia yang nantinya akan menghasilkan pelayanan yang terbaik untuk mengembangkan Lembaga tersebut.

Fokus MSDM terletak pada upaya mengelola SDM di dalam dinamika interaksi antara organisasi-pekerja yang acap memiliki kepentingan berbeda. Stoner menambahkan bahwa karena berupaya mengintegrasikan kepentingan organisasi dan pekerjanya, maka MSDM lebih dari sekadar seperangkat kegiatan yang berkaitan dengan koordinasi SDM organisasi. MSDM adalah kontributor utama bagi keberhasilan organisasi. Oleh karena itu, jika MSDM tidak efektif dapat menjadi hambatan utama dalam memuaskan pekerja dan keberhasilan organisasi. Sedangkan dalam pengertiannya sebagai kebijakan, MSDM dimaksudkan sebagai suatu sarana untuk memaksimalkan efektivitas organisasi dalam mencapai tujuannya.<sup>2</sup>

---

<sup>1</sup>Priyono marnis, *manajemen sumber daya manusia 2* (Sidoarjo: Zifatama Publisher, 2008), hlm. 3.

<sup>2</sup>Priyono, *manajemen sumber daya manusia* (Jakarta: Zifata publisher, 2014), hlm. 4-5

Kualitas Pelayanan dalam Standar Nasional Indonesia yang disusun Dewan Standarisasi Nasional mendefinisi mutu atau kualitas gambaran dan karakteristik menyeluruh dari barang atau jasa yang menunjukkan kemampuannya dalam memuaskan kebutuhan yang ditentukan atau yang tersirat. Mutu mengacu kepada "kesesuaian penggunaan" atau "kesesuaian tujuan" atau "kepuasan pelanggan" atau "pemuahan terhadap persyaratan". Kualitas jasa berpusat pada upaya pemenuhan kebutuhan dan keinginan pelanggan serta ketepatan penyampaianya untuk mengimbangi harapan pelanggan. Tingkat kepuasan pelanggan sangat tergantung pada mutu dan kualitas suatu produk baik itu barang maupun jasa.

Lembaga keuangan syariah membutuhkan sumber daya manusia yang tidak hanya menguasai persoalan operasional dan manajerial saja, akan tetapi juga mengetahui betul tentang fiqih ekonomi Islam atau fiqh al-muamalah yang bersumber pada nilai-nilai ke-Islaman. Dalam hal etika, sifat shiddiq dan amanah, harus melandasi setiap karyawan sehingga tercermin integritas eksekutif muslim yang baik. Karyawan Lembaga Keuangan Syariah juga harus skillfull dan professional (*fathanah*) dan mampu melaksanakan tugas secara team work dimana informasi merata di seluruh fungsional organisasi (*tabligh*). Begitupun dalam hal *reward dan punishment*, hal tersebut sangat diperlukan sebagai pelaksanaan prinsip keadilan yang sesuai dengan syariah.

Tugas dan fungsi manajemen sumber daya manusia yang paling utama ialah memilih sumber daya yang memiliki kualitas dan spesifikasi yang tinggi, sehingga segala sesuatu yang berhubungan dengan perencanaan,

pengorganisasian, pengarahan, dan pengontrolan sebuah perusahaan dapat berjalan dengan lancar.<sup>3</sup>

Manajemen dapat diartikan sebagai upaya mengatur sumber daya yang dimiliki untuk mencapai tujuan organisasi yang telah diterapkan. Manajemen juga sebagai proses untuk mencapai tujuan organisasi, sebagai proses untuk mencapai diperlukan perencanaan yang matang, pelaksanaan yang konsisten dan pengendaliannya yang kontinu agar tujuan yang diinginkan dapat tercapai dengan efektif dan efisien.<sup>4</sup>

Konsep kualitas dianggap sebagai ukuran relatif kebaikan suatu produk atau jasa yang terdiri dari desain kualitas dari desain kualitas dan kualitas kesesuaian. Pengertian dari kualitas yang paling mendasar adalah bebas dari cacat. Kebanyakan perusahaan yang bertumpu pada pelanggan mendefinisikan kualitas sebagai kepuasan pelanggan. kualitas (*quality*) adalah totalitas fitur dan karakteristik produk atau jasa yang bergantung pada kemampuannya untuk memuaskan kebutuhan konsumen atau pengguna jasa yang dinyatakan atau tersirat. Selain itu kualitas jasa berpusat pada upaya pemenuhan keinginan dan kebutuhan pelanggan serta ketepatan penyampaiannya untuk mengimbangi harapan pelanggan.<sup>5</sup>

Pengertian gadai syariah (*ar-Rahn*) secara etimologi, kata *ar-Rahn* berarti tetap, kekal, dan jaminan. Akad *ar-Rahn* dalam istilah hukum positif disebut dengan barang jaminan, agunan dan runguhan. Dalam Islam *ar-Rahn*

---

<sup>3</sup>Fahadil amin, “meningkatkan kualitas sumber daya insane dilembaga keuangan syariah dalam menghadapi tantangan global” Vol. 3(1) Mei 2016, Hlm. 31-33

<sup>4</sup>Burhanuddin yusuf, *Manajemen sumber daya manusia dilembaga keuangan syariah* (Jakarta: Raja grafindo persada, 2015), hlm. 23-24.

<sup>5</sup>Imam suyadi, “pengaruh kualitas pelayanan jasa terhadap kepuasan nasabah(survey pada nasabah perum pegadaian kantor cabang syariah malang)” Vol. 32(2) Maret 2016, Hlm. 41

merupakan sarana saling tolong menolong (*taawun*) bagi umat Islam dengan tanpa adanya imbalan jasa. Sedangkan secara terminologi, *ar-Rahn* adalah menahan salah satu harta milik si peminjam sebagai jaminan atas pinjaman yang diterimanya, dan barang tersebut memiliki nilai ekonomis. Dengan demikian, pihak yang menahan memperoleh jaminan untuk dapat mengambil kembali seluruh atau sebagian piutangnya. Jadi, *ar-Rahn* adalah semacam jaminan utang atau lebih dikenal dengan istilah gadai.

Berdasarkan hukum Islam, pegadaian merupakan suatu tanggungan atas utang yang dilakukan apabila pengutang gagal menunaikan kewajibannya dan semua barang yang pantas sebagai barang dagangan dapat dijadikan jaminan. Barang jaminan itu baru boleh dijual/dihargai apabila dalam yang disetujui oleh kedua belah pihak, utang tidak dapat dilunasi oleh pihak yang berutang. Oleh sebab itu, hak pemberi piutang hanya terkait dengan barang jaminan, apabila orang yang berutang tidak mampu melunasi utangnya.

Otoritas Jasa Keuangan (OJK) telah mengeluarkan Peraturan OJK (POJK) No. 31 / POJK.05 / 2016 tentang Bisnis Pegadaian tanggal 29 Juli 2016. Tujuan peraturan ini adalah untuk meningkatkan keuangan inklusif untuk kelas menengah ke bawah dan mikro, usaha kecil dan menengah (UMKM) dengan memfasilitasi akses mereka ke pinjaman, memberikan dasar hukum bagi OJK untuk tujuan pengawasan, memberikan kepastian hukum kepada para pemain pegadaian, mempromosikan keberadaan bisnis pegadaian yang sehat, dan melindungi konsumen yang menggunakan layanan pegadaian. Secara umum, POJK ini mengatur tentang bentuk badan hukum, modal, persyaratan dan prosedur untuk perizinan bisnis, kegiatan bisnis yang diizinkan, pelaksanaan

beberapa kegiatan bisnis berdasarkan Prinsip Syariah. Ini juga mengatur tentang pegadaian negara, melaporkan, merger, konsolidasi, akuisisi atau divisi, pengawasan dan inspeksi pegadaian, dan penerapan sanksi terhadap pegadaian yang melanggar ketentuan POJK.<sup>6</sup>

Banyak pihak yang berpendapat bahwa operasional pra fatwa MUI tanggal 16 desember 2003 tentang bunga bank, telah sesuai dengan konsep syariah, meski harus diakui ada beberapa yang menepis anggapan itu. Setelah melalui beberapa kajian yang cukup panjang maka disusunlah unit layanan gadai syariah (ULGS) sebagai langkah awal dibentuknya divisi khusus yang menangani kegiatan usaha syariah. Terbitnya PP No. 10 Tanggal 1 april 1990 dapat dikatakan menjadi tonggak awal kebangkitan pegadaian di Indonesia. Dan terbitnya PP No. 103 tahun 2000 yang dijadikan sebagai landasan kegiatan usaha perum pegadaian sampai sekarang.<sup>7</sup>

Terbentuknya Pegadaian Syariah di Indonesia bekerjasama dengan Perum Pegadaian yang membentuk Unit Layanan Gadai Syariah (ULGS) yang pada awalnya hanya ada beberapa cabang yang menerapkan pegadaian syariah dan sebagian lainnya masih tetap menggunakan konvensional, pada masa awal yang mengaplikasikan pegadaian syariah adalah di Jakarta, aceh, Surabaya dan makasar.<sup>8</sup>

Namun pada zaman sekarang pegadaian syariah sudah menjadi luas dan hamper di beberapa tempat menerapkan basis syariah salah satunya adalah Pegadaian Syariah Cabang Pakong. Pengembangan sumberdaya manusia yang

---

<sup>6</sup>Darmawan, *manajemen lembaga keuangan syariah* (Yogyakarta: UNY Press, 2020), Hlm. 136-137

<sup>7</sup>Ahmad rodoni, *asuransi & pegadaian syariah*. (Jakarta: Mitra wacana media, 2015), Hlm. 64-65

<sup>8</sup>Nurul huda, *lembaga keuangan islam tinjauan teoritis dan praktis*. (Jakarta: Prenada media group), Hlm. 276

bertujuan untuk meningkatkan keterampilan dan kecakapan dalam pelayanan di Pegadaian Syariah Cabang Pakong dalam hal ini strategi apa saja yang dilakukan oleh pihak lembaga kepada setiap karyawannya agar dapat memberikan pelayanan terbaik bagi seluruh nasabah yang ada. Selain itu juga tidak menutup kemungkinan meningkatnya kualitas kinerja dan pelayanan dengan adanya strategi pada lembaga Pegadaian Syariah yang nantinya dapat dijadikan landasan dalamen menjalankan lembaga tertentu.

Pada penelitian yang diambil adalah pegadaian syariah dimana merupakan salah satu lembaga yang ada dibawah naungan lembaga syariah Indonesia dan menerapkan system syariah, dengan berlabel syariah tersebut maka dipandang penting pegadaian syariah ini menerapkan pelayanan yang sesuai dengan pedoman lembaga keuangan syariah pada umumnya dengan cara menganalisis lebih dalam mengenai manajemen sumber daya yang ada dengan tujuan meningkatkan kualitas pelayanan pada pegadaian itu sendiri.

Karena pada suatu Lembaga haruslah ada keharmonisan kinerja, yang mana setiap pemegang jabatan dapat menjadi pimpinan serta partner untuk sesama rekan kerja agar dapat terciptanya jalinan komunikasi yang baik dalam penentuan pelayanan yang akan di berikan pada konsumen. Hal ini juga menjadi salah satu jembatan agar Kerjasama dapat menuju tujuan Bersama untuk tertata, terlaksana, dan sampai pada tujuan Bersama dalam hal pelayanan terbaik untuk nasabah yang tentunya akan menjadikan Lembaga tersebut semakin berkembang.

Maka dari itu alasan mengapa Pentingnya penelitian ini adalah untuk mengetahui pengelolaan manajemen sumber daya manusia yang ada di Pegadaian Syariah Cabang pakong Pamekasan, baik dalam kerja tim untuk menciptakan

pelayanan yang sesuai dengan Ketentuan dari atasan serta menarik minat nasabah salah satunya dengan peningkatan kualitas pelayanan yang ada. Dengan sumber daya yang ada dapat dipahami upaya apa yang tepat untuk meningkatkan kualitas pelayanan dari karyawan yang ada serta sejauh mana hal tersebut berjalan dan dioptimalkan keberadaannya. Berdasarkan penjelasan diatas maka dianggap pentinglah sumber daya manusia yang diterapkan pada Pegadaian syariah untuk meningkatkan kualitas pelayanan lembaga terhadap nasabah sehingga dibuatlah judul **“Manajemen Sumber Daya Manusia dalam Upaya Peningkatan Kualitas Pelayanan di Pegadaian Syariah Cabang Pakong Pamekasan”**

## **B. Fokus Penelitian**

Adapun fokus penelitian dalam penelitian ini adalah:

1. Apa saja upaya yang dilakukan manajemen sumber daya manusia dalam meningkatkan kualitas pelayanan yang ada di Pegadaian Syariah Cabang Pakong Pamekasan?
2. Bagaimana implementasi dari manajemen sumber daya manusia dalam upaya meningkatkan kualitas pelayanan di Pegadaian Syariah Cabang Pakong Pamekasan?
3. Bagaimana peluang dan kendala manajemen sumber daya manusia dalam meningkatkan kualitas pelayanan di Pegadaian Syariah Cabang Pakong Pamekasan?
4. Bagaimana cara memaksimalkan peluang manajemen sumber daya manusia dalam upaya meningkatkan kualitas pelayanan di Pegadaian Syariah Cabang Pakong Pamekasan?

5. Bagaimana cara mengatasi tantangan atau kendala manajemen sumber daya manusia dalam meningkatkan kualitas pelayanan di Pegadaian Syariah Cabang Pakong Pamekasan?

### **C. Tujuan Penelitian**

Adapun yang menjadi tujuan dalam penelitian ini adalah:

1. Untuk mengetahui upaya apa saja yang dilakukan manajemen sumber daya manusia dalam meningkatkan kualitas pelayanan di Pegadaian Syariah Cabang Pakong Pamekasan.
2. Untuk mengetahui bagaimana implementasi dari manajemen sumberdaya manusia dalam upaya peningkatan kualitas pelayanan di Pegadaian Syariah Cabang Pakong Pamekasan.
3. Untuk mengetahui apa saja peluang dan kendala dari manajemen sumberdaya manusia dalam upaya peningkatan kualitas pelayanan di Pegadaian Syariah Cabang Pakong Pamekasan.
4. Untuk mengetahui cara memaksimalkan peluang manajemen sumberdaya manusia dalam upaya peningkatan kualitas pelayanan di Pegadaian Syariah Cabang Pakong Pamekasan.
5. Untuk mengetahui cara mengatasi tantangan atau kendala yang dihadapi manajemen sumberdaya manusia dalam upaya peningkatan kualitas pelayanan di Pegadaian Syariah Cabang Pakong Pamekasan.

### **D. Kegunaan Penelitian**

Berdasarkan adanya penelitian ini diharapkan mempunyai beberapa kegunaan, adalah sebagai berikut:



### **1. Bagi Penulis**

Penelitian ini dapat menambah pengetahuan dan wawasan penulis tentang manajemen sumber daya manusia dalam upaya peningkatan kualitas pelayanan di Pegadaian Syariah Cabang Pakong Pamekasan.

### **2. Bagi Pegadaian Syariah Cabang Pakong Pamekasan**

Hasil penelitian ini diharapkan dapat dijadikan sebagai bahan masukan dan bahan evaluasi agar dapat ditindak lanjuti bagi Pegadaian Syariah Cabang Pakong Pamekasan terkait dalam upaya Manajemen sumber daya manusia ke depannya di Pegadaian Syariah Cabang Pakong Pamekasan.

### **3. Bagi Akademika IAIN Madura**

Penelitian ini diharapkan dapat menjadi tambahan pustaka yang memiliki nilai manfaat dan memberikan tambahan informasi dan pengetahuan bagi para Mahasiswa.

### **4. Bagi Peneliti Selanjutnya**

Penelitian ini dapat dijadikan sebagai acuan bagi mahasiswa atau pihak-pihak tertentu yang akan melakukan penelitian serta ketika ingin mengkaji lebih lanjut tentang Manajemen sumber daya manusia.

### **E. Definisi Istilah**

Untuk menghindari adanya keaburan makna dalam memahami judul diatas, maka ada beberapa kata yang harus diartikan secara operasional agar terlepas dari keaburan makna tersebut. Adapun istilah-istilah tersebut adalah:

1. Manajemen sumber daya manusia adalah proses perencanaan, pengorganisasian, pengarahan, dan pengendalian atas pengadaan tenaga kerja, kompensasi dan pemutusan hubungan kerja dengan sumber daya manusia untuk mencapai sasaran perorangan dan masyarakat.<sup>9</sup>
2. Kualitas pelayanan adalah tingkat keunggulan yang diharapkan dan pengendalian atas tingkat keunggulan tersebut untuk memenuhi keinginan pelanggan.<sup>10</sup>
3. Pegadaian Syariah adalah salah satu lembaga formal dibawah naungan lembaga keuangan syariah dan perum pegadaian yang berdasarkan hukum boleh melakukan pembiayaan dalam bentuk penyaluran kredit atas dasar hukum gadai.<sup>11</sup>

#### **F. Kajian Terdahulu**

1. Pada penelitian terdahulu yang dilakukan oleh Alfiah Hidayati Melakukan penelian dengan judul (Strategi manajemen sumber daya manusia di bank syariah mandiri salatiga). Metode yang dilakukan pada penelitian ini adalah survey langsung kelapangan dan dengan metode kualitatif. Pada penelitian ini juga membahas tentang persaingan dari lembaga keuangan yang dimana tidak hanya dalam segi produk saja namun jasa yang di berlakukan dan kualitas pelayanan di lembaga terlebih yang berbasis syariah harus lebih inovatif lagi. Dalam penelitian ini hasil datanya dikumpulkan dengan cara wawancara.<sup>12</sup>

---

<sup>9</sup>Nazar almastri, “*Manajemen sumber daya manusia : Implementasi dalam pendidikan islam*” Vol. 19(2) Juli 2016, Hlm. 137

<sup>10</sup>Rahman mulyawan, *birokrasi dan pelayanan publik*, (Jakarta: Unpad press), hlm.220

<sup>11</sup>Andri soemitra, *bank dan lembaga keuangan syariah* (Jakarta: Predana media group), Hlm. 384

<sup>12</sup>Alfiah hidayati, “Strategi manajemen sumber daya manusia di bank syariah mandiri salatiga”, ( Skripsi, Skripsi Institut Agama Islam Negeri purwokerto, purwokerto 2015).

2. Penelitian terdahulu ini merupakan skripsi yang disusun oleh Putri Noviana dengan judul (Pengembangan sumber daya manusia sebagai upaya meningkatkan mutu pelayanan terhadap nasabah di PT. BPRS Aman syariah sekampung.) pada pembahasan yang diangkat, lebih terfokus pada strategi pengembangan apa yang dilakukan untuk meningkatkan mutu pelayanan pada BPRS tersebut seperti peningkatan disiplin kerja, produktivitas kerja serta beberapa hal lainnya. Penelitian ini menggunakan metode penelitian kualitatif dimana pengamatan yang dilakukan adalah secara langsung ke obyek yang akan diteliti.<sup>13</sup>
3. Penelitian ini disusun oleh Renita Ayu Kencono dengan judul (Strategi manajemen sumber daya manusia dalam meningkatkan kualitas pelayanan di bank syariah mandiri KCP Gombang, kebumen) pada penelitian ini yang menjadi bahan pembahasan adalah tentang strategi pengembangan yang dilakukan untuk menunjang dan mengangkat nama bank syariah yang ada pada masyarakat. Dikarenakan anggapan masyarakat adalah nama bank islam itu adalah sesuatu tidak lazim dan tyidak biasa, maka dengan adanya hal tersebut perlu kiranya dilakukan pematapan pemahaman dari internal terlebih dahulu agar bisa mencapai tujuan bersama yaitu nantinya nasabah merasanyaman dan mau untuk bergabung dengan bank syariah tersebut.<sup>14</sup>

---

<sup>13</sup> Putri noviana, "Pengembangan sumberdaya manusia sebagai upaya meningkatkan mutu pelayanan terhadap nasabah di PT. BPRS Syariah sekampung", (skripsi, skripsi Institut Agama Islam Negeri Metro, metro 2017)

<sup>14</sup>Renita ayu kencono, "strategi manajemen sumber daya manusia dalam meningkatkan kualitas pelayanan dibank syariah mandiri KCP gombang, kebumen", (skripsi, institute agama islam negeri purwokerto, 2019).

**Tabel 1.1**  
**Penelitian Terdahulu**

<b>NO</b>	<b>JUDUL PENELITIAN</b>	<b>PERSAMAAN</b>	<b>PERBEDAAN</b>
1.	Strategi manajemen sumber daya manusia di bank syariah mandiri salatiga	pada skripsi ini sama-sama membahas tentang pentingnya pengelolaan SDM untuk suatu lembaga keuangan syariah demi berjalannya lembaga keuangan syariah tersebut dengan baik dan mampu bersaing dengan lembaga keuangan lainnya.	Pada skripsi ini pembahasannya lebih luas yaitu mengenai strategi penjualan produk, kinerja, dan juga peningkatan kualitas pelayanan yang ada. Dimana seluruhnya tetap berkesinambungan dan berhubungan dengan MSDM yang dilakukan.
2.	Pengembangan sumber daya manusia sebagai upaya meningkatkan mutu pelayanan terhadap nasabah di PT. BPRS Aman syariah sekampung.	Pada penelitian ini membahas tentang Pengembangan SDM pada bank syariah dimana cara bersaing tidak hanya dari segi produktivitas namun juga kualitas dari	Pada skripsi ini yang menjadi pembeda adalah hal yang dibahas tentang mutu dan kualitas yang harus di capai oleh setiap BPRS syariah demi keseimbangan

		SDM yang ada.	antara nasabah yang ada dengan jumlah SDM yang dipekerjakan, dan nantinya itu menjadi acuan untuk meningkatkan pelayananan di BPRS syariah itu sendiri.
3.	Strategi manajemen sumber daya manusia dalam meningkatkan kualitas pelayanan di bank syariah mandiri KCP Gombang, kebumen.	Pada penelitian ini sama-sama membahas tentang MSDM dalam meningkatkan kualitas pelayanan di lembaga keuangan syariah yang ada.	Pembeda pada penelitian ini adalah peningkatan pelayanan yang dilakukan pada bank syariah, dan fokus yang diangkat pada segi pematangan pemahaman yang dilakukan pada karyawan agar dapat menjawab anggapan tentang bank syariah yang selama ini dianggap tidak lazim.

