

BAB IV

PAPARAN DATA, TEMUAN, DAN PEMBAHASAN

A. Paparan Data

Paparan data dalam penelitian merupakan diskripsi tentang hasil penelitian yang diperoleh selama kegiatan dilapangan sebagai berikut:

1. Profil Pegadaian Syariah Cabang Pakong Pamekasan

a. Sejarah Berdirinya Pegadaian Syariah Cabang Pakong Pamekasan.

Berawal pada tahun 1901 didirikanlah pegadaian negara pertama bertempat di sukabumi jawabaran (1 April 1901) seiring berjalannya waktu pada tahun 1905 pegadaian berebntuk lembaga resmi “JAWATAN” dari tahun ke tahun perubahan pegadaian banyak terjadi dari segi aturan menurut undang-undang dan peraturan pemerintah salah satunya pada peraturan pemerintah No. 103 Tahun 2000 diganti menjadi “PERUM” lalu berubah lagi menjadi “PERSERO” pada tanggal 1 April 2012 berdasarkan peraturan pemerintah No. 51 Tahun 2011 lalu perubahan terakhir sebelum tahun ini yaitu badan hukum yang diganti menjadi “PERSEROAN TERBATAS” pada tanggal 23 September 2021 sesuai dengan peraturan pemerintah No. 73 Tahun 2021.¹

Pada saat awal berdiri sampai beberapa tahun terakhir, Pegadaian masih menggunakan konsep konvensional sampai pada tahun 2018 untuk daerah Madura setelah sukses mensosialisasikan program literasi keuangan berbasis syariah maka

¹www.Pegadaian.Co.id

direktur utama pegadaian mengumumkan bahwa seluruh Pegadaian di Madura dikonversi menjadi syariah sehingga pelayanan nantinya pelayanan di pegadaian seluruh Indonesia berbasis syariah tidak ada yang konvensional. Hal ini juga berawal dari kesepakatan dan pembahasan seluruh pondok pesantren di Jawa Timur terutama di Madura.

Pegadaian Syariah Cabang Pakong Pamekasan sendiri didirikan sejak tahun 2002 bertempat di barat pasar Pakong sebelum menempati tempat yang ada saat ini. Selama masih menjadi pegadaian konvensional, sama dengan pegadaian lainnya lembaga ini tetap diminati oleh masyarakat karena beberapa alasan menurut mereka sehingga percaya saat bertransaksi di Pegadaian Syariah cabang Pakong. Pada lingkungan Pakong dan sekitarnya perubahan pegadaian dari konvensional menjadi syariah tidak terlalu menjadi masalah karena yang ada di pegadaian Pakong terutama baik dari segi pelayanan dan juga cara transaksi mereka tetap nyaman dan juga sudah menjadi lembaga kepercayaan masyarakat untuk sekedar menggadaikan barang atau menebus barang gadai.

b. Visi & Misi

“Menjadi *The Most Valuable Financial Company* di Indonesia dan sebagai agen inklusi keuangan pilihan utama masyarakat”

- Memberikan manfaat dan keuntungan optimal bagi seluruh stakeholder dengan pengembangan bisnis inti
- Memperluas jangkauan layanan UMKM melalui sinergi ultra mikro untuk meningkatkan proposisi nilai ke nasabah dan stakeholder
- Memberikan *service excellence* dengan fokus nasabah melalui :

Bisnis proses yang lebih sederhana dan digital, teknologi informasi yang handal dan muntakhir, praktek manajemen resiko yang kokoh, SDM yang professional berbudaya kinerja baik.

b. Struktural Organisasi Pegadaian Syariah Cabang Pakong Pamekasan

Struktur organisasi dalam suatu lembaga keuangan merupakan suatu tingkatan atau susunan yang berisi pembagian tugas perorangan berdasarkan jabatannya di lembaga keuangan tersebut.

Berikut adalah struktur organisasi di Pegadaian Syariah Cabang Pakong Pamekasan.

Tabel 4.1
Struktur Pegadaian Syariah Cabang Pakong Pamekasan

No	Nama	Jabatan
1	Saiful Aziz	Kepala Cabang
2	Mohammad Rohedi	Staf Pelayanan
3	Achmad Rifki	Satpam
4	Andriyono	Satpam
5	Saiful Arifin	Satpam

Sumber: Dokumentasi Struktural Pegadaian Syariah Cabang Pakong Pamekasan

Dalam pelaksanaan pelayanan dan juga memperkenalkan produk Pegadaian Syariah adalah tugas seluruh karyawan yang bergabung dalam lembaga keuangan ini. Ada yang bertugas melayani transaksi yang dilakukan oleh nasabah, ada pula yang mengarahkan nasabah saat akan melaksanakan transaksi. Berikut tugas serta pelayanan yang diberikan oleh karyawan pada nasabah :

- 1) Melayani nasabah saat bertransaksi baik itu menggadaikan / tebus barang gadai.

- 2) Mengarahkan nasabah pada setiap proses saat menggadaikan atau menebus barang gadai.
- 3) Menjelaskan produk yang ada di Pegadaian Syariah Cabang Pakong.
- 4) Memberikan pemahaman tentang setiap langkah proses yang ada di Pegadaian Syariah Cabang Pakong.

b. Produk Pegadaian Syariah Cabang Pakong Pamekasan

Ada 9 produk di Pegadaian Syariah Cabang Pakong Pamekasan serta ditambah dengan beberapa layanan tambahan yang ditawarkan seperti pembayaran Token listrik, Pulsa, Pembayaran Bpjs, Top up dana, Link. Berikut penjelasan beberapa produk pegadaian syariah:

1) Amanah

Amanah sendiri merupakan produk Pegadaian Syariah berupa cicilan kendaraan, dalam produk ini nasabah dikenakan biaya administrasi sebesar 200 ribu untuk mobil dan 70 ribu untuk motor. Di Pegadaian Syariah tidak menerapkan sistem bunga, namun ada pembiayaan barang (Mu'nah).

2) Rahn

Rahn merupakan Produk Pegadaian Syariah berbentuk pembiayaan gadai emas, pinjaman mulai dari Rp 50 ribu sampai Rp 1 miliar keatas dengan jangka waktu pinjaman 4 bulan dan bisa diperpanjang. Untuk cara pembayarannya bisa di lunasi sekaligus, dicicil, atau melakukan perpanjangan sesuai dengan kemampuan nasabah.

3) Arum Bpkb

Produk ini merupakan salah satu produk yang ada di Pegadaian Syariah dan berupa pembiayaan syariah untuk pengembangan UMKM dengan jaminan

BPKB kendaraan bermotor. Pembiayaan ini berjangka waktu fleksibel mulai dari 12, 18, 24, dan 36 bulan dimana nasabah harus menjadikan BPKB sebagai barang agunan untuk pinjaman dengan plafon Rp 1 juta sampai Rp 400 juta.

4) Arum Emas

Arum emas merupakan produk Pegadaian Syariah berupa pinjaman dana tunai dengan pinjaman perhiasan (emas atau berlian), Serta biaya administrasi dalam produk ini adalah Rp 70 ribu.

5) Arrum Haji

Pembiayaan arum haji dalam pembiayaan untuk mendapatkan porsi nomor antrian haji secara syariah. Jaminan yang digunakan dapat berupa emas, serta biaya administrasi dalam produk ini sebesar Rp 270 ribu dengan jaminan minimal Rp 1,9 juta.

6) Rahn Hasan

Rahn hasan merupakan produk dengan tariff *mu'nah* pemeliharaan sebesar 0%, berjangka waktu 60 hari dan berlaku untuk besaran uang pinjaman golongan A.

7) Rahn flexi

Rahn flexi adalah produk pegadaian syariah dengan pemberian pinjaman dengan jaminan barang bergerak sesuai syariah seperti emas batangan, perhiasan, elektronik, serta kendaraan.

8) Rahn Bisnis

Rahn bisnis merupakan produk pegadaian untuk memberikan pinjaman dana tunai kepada pemilik usaha dengan jaminan emas (batangan atau perhiasan),

pinjaman pada produk ini bisa dari Rp 100 Juta sampai ledih dari Rp 1 miliar dalam jangka waktu 4 bulan.

9) Pembiayaan gadai sertifikat

Pembiayaan ini merupakan produk Pegadaian Syariah dengan pembiayaan berbasis syariah yang diberikan kepada masyarakat berpenghasilan tetap/rutin, pengusaha, petani dengan jaminan sertifikat tanah.²

2. Upaya Manajemen Sumberdaya Manusia dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan di Pegadaian Syariah Cabang Pakong Pamekasan

Pelayanan dalam suatu lembaga keuangan merupakan suatu hal yang sangat penting dan berperan besar dalam meningkatkan kualitas suatu lembaga keuangan tersebut. Pengelolaan sumberdaya manusia yang ada juga menjadi tugas utama para pimpinan lembaga keuangan agar mencapai kualitas pelayanan yang diinginkan, seperti di Pegadaian Syariah Cabang Pakong ini juga di konsep sedemikian rupa agar nasabah merasa nyaman bertransaksi di lembaga keuangan ini.

Berdasarkan data yang diperoleh dari hasil wawancara, berikut merupakan penjelasan dari responden Bapak Zaiful Aziz yang mana beliau merupakan kepala Pegadaian Syariah Cabang Pakong Pamekasan mengenai upaya MSDM dalam meningkatkan kualitas pelayanan.

“Manajemen SDM dalam suatu lembaga memang sangat diperlukan karena itu merupakan komponen penting yang nantinya bisa diterapkan salah satunya pada pelayanan yang akan diberikan pada nasabah. Karena pada dasarnya pelayanan yang baik nantinya pasti berimbas baik dalam menarik minat nasabah untuk bertransaksi di lembaga keuangan itu sendiri.”³

²www.pegadaiansyariah.co.id

³Zaiful Aziz, Kepala Cabang Pegadaian Syariah Cabang Pakong Pamekasan, wawancara langsung didalam kantor Pegadaian Syariah (19 Januari'22, jam 10.12 – 10.40)

Seperti yang kita ketahui dimasa sekarang, persaingan perekonomian terutama berbasis syariah sudah banyak dan juga menjadi ajang persaingan yang cukup ketat dalam lembaga keuangan. Termasuk dalam Pegadaian Syariah juga diperlukan adanya manajemen sumber daya manusia yang mampu bersaing dengan lembaga keuangan lainnya yang berada disekitar, hal ini juga dapat menjadikan minat nasabah di pegadaian syariah juga meningkat. Selain dari minat, namun kualitas pelayanan yang diberikan oleh pegawai pada nasabah tidak diragukan lagi jika manajemen sumber daya yang ada sudah dianggap mampu untuk di laksanakan pada lembaga syariah ini.

Sesuai dengan penyampaian bapak zaiful azis upaya-upaya yang beliau terapkan di Pegadain Syariah ini antara lain :

- Meningkatkan kualitas pelayanan baik di dalam lembaga maupun interaksi di luar lembaga yang dijalin oleh setiap karyawan
- Menjadikan Pegadaian syariah sebagai rumah bagi setiap karyawan agar tercipta kenyamanan bagi para karyawan.
- Selalu melakukan evaluasi rutin agar mudah mengetahui perkembangan ataupun tantangan apa yang sedang dihadapi oleh setiap karyawan di pegadaian syariah.
- mengadakan kegiatan berbagi sembako untuk kalangan nasabah ataupun masyarakat di sekitar lembaga keuangan syariah pada hari-hari tertentu.

Hal ini tentunya menjadi salah satu tujuan besar dalam kepemimpinan bapak zaiful azis dalam meningkatkan manajemen sumberdaya yang ada agar dapat terciptanya pelayanan yang baik untuk nasabah dan dapat memaksimalkan kinerja para karyawan di pegadaian syariah ini. Tentunya setiap pimpinan

menginginkan peningkatan di setiap masa jabatan yang diamanahkan begitupula dengan yang dilakukan oleh kepala cabang Pegadaian Syariah Cabang Pakong.

Pegadaian Syariah sudah merancang manajemen sumber daya manusia yaitu untuk meningkatkan kualitas pelayanan di Pegadaian Syariah Cabang Pakong Terutama yang tujuannya untuk meningkatkan kualitas pelayanan yang ada di Pegadaian Syariah itu sendiri.

Hal ini diungkapkan oleh kepala cabang Pegadaian Syariah Cabang Pakong Pamekasan:

“Manajemen sumberdaya manusia disuatu lembaga sangat diperlukan keberadaannya, karena hal itu merupakan dasar suatu lembaga dalam mengelola sumberdaya manusia yang ada. Terutama untuk keperluan marketing, menarik minat nasabah, dan juga peningkatan kualitas pelayanan yang diberikan oleh karyawan pada nasabah yang bertransaksi di Pegadaian Syariah Cabang Pakong”⁴

Hal serupa juga disampaikan oleh Bapak Suhedi selaku salah satu karyawan di Pegadaian Syariah Cabang Pamekasan :

“Di Pegadaian Syariah ini sebelum kita terjun kelapangan untuk menghadapi nasabah, kita terlebih dulu di training untuk diberikan pemahaman tentang sistem pegadaian, produk didalamnya terlebih sudah berganti status menjadi syariah. Dengan bergantinya status Pegadaian Syariah (Terutama diamdura) maka kita juga ditraining untuk paham serta sejalan dengan label syariah dan masyarakat yang ada pada lingkungan sekitar lembaga ini”⁵

Dalam penerapan manajemen sumberdaya manusia di Pegadaian Syariah Cabang pakong ada beberapa hal yang lakukan:

⁴Zaiful Aziz, Kepala Cabang Pegadaian Syariah Cabang Pakong Pamekasan, wawancara langsung didalam kantor Pegadaian Syariah (19 Januari'22, jam 10.12 – 10.40)

⁵Mohammad Suhedi, Staf Pegadaian Syariah Cabang Pakong Pamekasan, wawancara langsung didalam kantor Pegadaian Syariah (19 Januari'22, jam 11.00 – 11.20)

a. Training

Pada awal masuk dalam dunia lembaga keuangan pastinya ada proses training yang dilakukan untuk mengetahui kemampuan staf atau karyawan dalam pengetahuan dan sikap dalam bekerja di dunia lembaga keuangan.

Hal ini disampaikan oleh karyawan di bidang keamanan yakni Bapak Rifqi :

“Meski dibidang keamanan, namun kami juga dilatih untuk tau bagaimana cara mengahadpi nasabah sebelum nantinya nasabah berhadapan langsung dengan staf lainnya untuk melakukan transaksi apapun itu dipegadaian syariah. Memang pada awal mendaftar kami tidak langsung dibawah naungan Pegadaian namun saat sudah dinyatakan untuk dipegadaian maka pada saat itu juga ada tes khusus mengenai seputar pegadaian, sehingga saat kami telah dinyatakan lolos maka tidak ragu lagi saat menghadapi nasabah di lingkungan pegadaian manapun”⁶

Sebagaimana pemaparan diatas maka dapat dikatakan bahwa manajemen sumberdaya manusia yang ada di Pegadaian Syariah sangat berdampak besar bagi karyawan untuk mempersiapkan diri sebelum berhadapan dengan nasabah.pada suatu lembaga kesiapan karyawan juga sangat diperlukan untuk turun kelapangan menghadapi nasabah. seperti yang disampaikan oleh kepala Pegadaian Syariah Cabang Pakong :

“Sebelum saya menjadi kepala di Pegadaian Syariah Pakong ini, saya terlebih dahulu menjadi karyawan di Pegadaian Syariah (Gadin) Pamekasan. Namun karena adanya perpindahan karyawan dan alhamdulillah saya dipercaya untuk menjadi kepala di Pegadaian Syariah Cabang Pakong ini”.⁷

Hal ini dapat dibuktikan kebenarannya, bahwa sebelum penulis melakukan penelitian di Pegadaian Syariah Pakong Pamekasan, belum dipimpin oleh oleh bapak syaiful namun dipimpin oleh perempuan yang sekarang dipindah

6

⁷Zaiful Aziz, Kepala Cabang Pegadaian Syariah Cabang Pakong Pamekasan, wawancara langsung didalam kantor Pegadaian Syariah (19 Januari'22, jam 10.12 – 10.40)

tugas ke Pegadaian Syariah Cabang Waru Pamekasan. Tentunya berbeda kepala berbeda pula cara untuk mengelola dan memimpin suatu lembaga. Ini sangat dirasakan oleh penulis dan juga hasil dari penyampaian beberapa karyawan mengenai perbedaan pada masa kepemimpinan. Tentunya hal ini menjadi hal yang berpengaruh terhadap keberlangsungan kegiatan transaksi dan hubungan dalam karyawan dan kepala disuatu lembaga manapun.

b. Kerja Sama Tim

Dalam suatu pekerjaan pastilah sangat diperlukan *Team Work* yang baik serta dapat dijadikan sebagai patokan tercapainya kesuksesan bersama. Begitu pula dengan Pegadaian Syariah Cabang Pakong Pamekasan, dalam kesehariannya selalu dibagi tugas dan juga tidak lupa evaluasi setiap beberapa bulan sekali sesuai kebutuhan untuk mengetahui tingkat peningkatan dari kualitas pelayanan yang ada.

Hal serupa sesuai dengan pernyataan dari kepala Pegadaian Syariah Cabang Pakong Pamekasan :

“Selama saya menjadi kepala di lembaga ini, tidak lupa selalu mengingat bahwa kami seluruh karyawan di pegadaian ini adalah tim. Kekurangan atau kelebihan kita akan kita tanggung dan rasakan bersama, begitu pula tentang bagaimana menjalin hubungan baik dengan nasabah dimulai dari pelayanan saat di lembaga ini atau diluar lembaga agar nasabah tetap merasakan kenyamanan untuk bertransaksi di lembaga kita bersama ini.”⁸

Menurut pernyataan bapak Syaiful di atas beliau sangat mengedepankan komunikasi dalam setiap pengambilan keputusan dan melibatkan berbagai elemen dalam lembaga untuk menciptakan kenyamanan bersama baik karyawan yang bekerja ataupun nasabah yang akan bertransaksi. Setiap lembaga keuangan

⁸Zaiful Aziz, Kepala Cabang Pegadaian Syariah Cabang Pakong Pamekasan, wawancara langsung didalam kantor Pegadaian Syariah (19 Januari'22, jam 10.12 – 10.40)

tentunya memiliki cara tersendiri untuk membentuk structural didalamnya agar tercipta kinerja yang seimbang dan baik dalam menjalankan tugasnya.

c. Evaluasi

Evaluasi menjadi hal yang bisa dilakukan untuk mengetahui perkembangan suatu lembaga keuangan yang mana setiap saat pasti menghadapi beberapa keadaan baik itu penurunan atau kenaikan. Tentunya kegiatan seperti ini tidak hanya dilakukan beberapa kali dalam setahun namun bisa dilaksanakan beberapa kali dalam setiap bulannya.

3. Implementasi Manajemen Sumber Daya Manusia dalam Upaya Meningkatkan Kualitas Pelayanan di Pegadaian Syariah Cabang Pakong Pamekasan.

Implementasi dari pengelolaan manajemen sumber daya manusia di Pegadaian Syariah ini tentunya menjadi acuan penilaian apakah kualitas pelayanan yang diharapkan sudah tercapai atau belum, dalam hal pengelolaan disuatu lembaga pastinya mengaharapkan hasil dari penerapan suatu sistem seperti halnya MSDM yang ada.

Hal ini di sampaikan oleh karyawan di Pegadaian Syariah Cabang Pakong, Bapak andre:

“setelah adanya kegiatan pelatihan, pengenalan tentang pegadaian maka itu sangat membantu kami saat akan menghadapi nasabah karna sudah terbiasa dilatih bagaimana cara memberikan pelayanan yang baik dan membantu nasabah agar mendapat kemudahan transaksi”⁹

Dengan begitu, MSDM yang ada tidak hanya menjadi suatu pembahasan yang tidak terlaksana namun mampu memberikan dampak baik bagi lembaga, karyawan serta nasabah yang ada dalam lingkup lembaga tersebut.

Hal serupa juga disampaikan oleh nasabah yang bertansaksi di Pegadaian Syariah ini, menurut bapak rozak :

“pelayanan di pegadaian ini cukup ramah, baik dan mudah dekat dengan nasabah. Sehingga saya sendiri tidak sungkan untuk selalu bertransaksi di sini termasuk orang-orang daerah rumah saya. Rumah saya di kertagenah tapi jika akan menggadaikan selalu kesini”¹⁰

Dari penyampaian diatas dapat dinilai bahwa penerapan MSDM untuk meningkatkan kualitas pelayanan di Pegadaian Syariah cabang pakong cukup baik, karena tidak sedikit nasabah yang mempercayakan transaksi mereka ke Pegadaian Syariah cabang pakong.

Kualitas pelayanan memanglah hal utama dalam suatu lembaga jasa seperti pegadaian syariah, karena disamping banyak pesaing disekitarnya juga dikarenakan lembaga yang berlabel syariah tentunya menjadi tugas setiap karyawan untuk mampu meyakinkan masyarakat dalam bertransaksi di sini, seperti kita ketahui banyak masyarakat yang menyamakan lembaga keuangan antara konvensional dengan syariah karna adanya biaya pemeliharaan dan disamakan dengan riba seperti biasanya ada di lembaga lain. Menarik minat nasabah juga harus memiliki kekuatan yang ekstra baik pengelolaan pelayanan, penyampaian tentang produk dan bagaimana sistem transaksi di pegadaian itu sendiri bisa memudahkan nasabah yang mayoritas masih masyarakat awam.

Lembaga keuangan biasanya menggunakan responn nasabah untuk mengukur tingkat kualitas pelayanan yang dilaksanakan apakah sudah maksimal

atau tidak nya pengelolaan manajemen sumber daya manusia untuk meningkat kualitas pelayanan yang ada.

4. Peluang Serta Tantangan Manajemen Sumberdaya Manusia dalam di Pegadaian Syariah Cabang Pakong Pamekasan.

Dalam pengelolaan suatu lembaga pastinya akan menemukan berbagai kendala atau peluang untuk mencapai suatu tujuan bersama, seperti hal nya di Pegadaian Syariah Cabang Pakong Pamekasan ini yang menghadapi kendala yang disampaikan oleh pimpinan Pegadaian Syariah Cabang Pakong Pamekasan :

“kendala yang kami hadapi lebih kepada kemampuan atau kualitas SDM yang kami miliki, perlunya perbaikan dalam hal kerja cepat serta peningkatan kualitas pelayanan yang ramah agar mampu menarik minat nasabah untuk bertransaksi. Namun hal ini juga dijadikan sebagai evaluasi dalam hal pembelajaran agar karyawan bisa lebih baik lagi dalam melayani nasabah”¹¹

Hal ini menjadi bahan pembelajaran untuk seluruh karyawan agar bisa sama-sama tau dalam hal membaca tantangan apa saja yang sedang dihadapi agar juga lebih mudah untuk diselesaikan bersama. hal serupa juga disampaikan oleh admin Pegadaian Syariah Cabang Pakong Pamekasan bapak suhemi:

“yang sering kita hadapi dalam pelayanan biasanya adalah nasabah yang mengeluhkan tentang biaya yang ada di Pegadaian Syariah ini, dimana mereka masih menyamakan hal itu dengan riba yang ada di lembaga konvensional lainnya. Namun hal itu tidak menjadikan kami lengah untuk memberikan pemahaman kepada nasabah agar tidak salah paham tentang apa yang ada di Pegadaian Syariah ini”¹²

Dari pemaparan diatas sudah jelas bahwa adanya suatu tantangan dalam sebuah lembaga keuangan dalam suatu lembaga bukan menjadi menurunnya

¹¹Zaiful Aziz, Kepala Cabang Pegadaian Syariah Cabang Pakong Pamekasan, wawancara langsung didalam kantor Pegadaian Syariah (19 Januari'22, jam 10.12 – 10.40)

¹²Mohammad Suhedi, Staf Pegadaian Syariah Cabang Pakong Pamekasan, wawancara langsung didalam kantor Pegadaian Syariah (19 Januari'22, jam 11.00 – 11.20)

semangat karyawan dalam melayani nasabah sebagaimana mestinya, namun hal itu juga dijadikan pedoman agar bisa lebih baik kedepannya.

Selaras dengan penyampaian beberapa karyawan diatas, petugas keamanan di Pegadaian Syariah juga menyampaikan hal serupa, bapak andre mengatakan:

“Kami sebagai karyawan yang tugasnya mengarahkan serta memberikan pelayanan awal kepada nasabah juga mengalami kendala seperti halnya nasabah yang semaunya sendiri, tidak mau diatur, dan juga tidak bisa mengikuti prosedur yang ada dengan sabar. Kejadian ini selalu menjadikan kita semakin bisa mengontrol sikap serta kesabaran dalam menghadapi nasabah.”¹³

Bukan hal mudah dalam menjalankan suatu lembaga keuangan terlebih berbasis syariah di daerah pedesaan yang pastinya nasabah tidak akan mau ribet dan sebisa mungkin untuk bisa bertransaksi dengan cepat serta nyaman.

Berbeda dengan tantangan yang dihadapi oleh Pegadaian Syariah Cabang Pakong Pamekasan ini, peluang yang dihadapi oleh Pegadaian Syariah Cabang Pakong ini tidak kalah menarik. Seperti yang disampaikan oleh pimpinan Pegadaian Syariah Cabang Pakong bapak syaiful :

“Peluang selama saya memimpin disini Cukup besar untuk diperbaiki, karna kita menjual kualitas pelayanan terhadap nasabah sehingga nasabah merasakan dampak perbedaan dengan pesaing lainnya. seperti kita ketahui bahwa pesaing yang ada mengenai tentang mu’nah atau jasa masih bisa dikatakan dibawah kita, Sehingga kita bisa meningkatkan dalam hal kualitas pelayanan.”¹⁴

Beberapa hal diatas menggambarkan peluang dan tantangan yang dihadapi oleh setiap karyawan yang tentunya berbeda-beda, namun hal ini bukan menjadi tanggung jawab seseorang saja tapi seluruh tim yang ada dalam lembaga

¹³Andre, Staff keamanan satpam Pegadaian Syariah Cabang Pakong Pamekasan, wawancara langsung didalam kantor Pegadaian Syariah (19 Januari’22, jam 12.00-12.15)

¹⁴Zaiful Aziz, Kepala Cabang Pegadaian Syariah Cabang Pakong Pamekasan, wawancara langsung didalam kantor Pegadaian Syariah (19 Januari’22, jam 10.12 – 10.40)

tersebut. Karyawan tentunya harus pandai mencari peluang yang ada serta mampu mengatasi dan melewati tantangan yang ada pula agar tidak menjadi sesuatu yang berlarut-larut dan menghambat terhadap berlangsungnya pengelolaan lembaga yang ada.

5. Strategi Memaksimalkan Peluang dalam Peningkatan Kualitas Pelayanan di Pegadaian Syariah Cabang Pakong Pamekasan.

Setiap lembaga keuangan tentunya akan mendapatkan peluang dalam menjalankan suatu transaksi jasa, hal ini disampaikan oleh kepala Pegadaian Syariah Cabang Pakong

“setiap apa yang kita hadapi baik peluang atau lainnya, tentu kita harus pintar dalam membaca hal-hal tersebut agar tidak kalah dalam bersaing dengan lembaga keuangan disekitar kita. Di Pegadaian ini kita menjual kualitas pelayanan yang pastinya bisa kita tingkatkan diantara lembaga keuangan lain”¹⁵

Hal ini disampaikan juga oleh nasabah yang bertransaksi di pegadaian syariah pakong, susmiati mengatakan :

“saya bertransaksi disini sejak pegadaian ini masih belum ditempat ini dan saya merasa nyaman dalam bertransaksi di pegadaian. Pelayanannya yang ramah, persyaratan yang cepat dan juga lembaga yang sudah lama sehingga bukan menjadi halasing lagi untuk bertransaksi disini”

Dari sekian nasabah yang saya wawancarai, mereka mayoritas mengatakan bahwa alasan bertransaksi di Pegadaian Syariah ini karena sudah nyaman dengan pelayanan yang di terapkan serta proses yang cepat dan aman.sehingga masyarakat yang baru mengenal atau sudah menjadi nasabah lama tidak canggung untuk tetap bertransaksi di Pegadaian syariah ini.

¹⁵Rifki, Staff keamanan satpam Pegadaian Syariah Cabang Pakong Pamekasan, wawancara langsung didalam kantor Pegadaian Syariah (19 Januari'22, jam 12.30-12.50)

Hal ini juga terjawab dengan pernyataan keamanan di Pegadaian Syariah Cabang Pakong, Menurut bapak rifki :

“Disini kami memperkenalkan produk pegadaian syariah kepada nasabah yang baru mengenal dan bertransaksi di pegadaian ini, biasanya kita ajak bicara sambil menjelaskan produk yang kami miliki. Untuk nasabah yang sudah lama, biasanya mereka sudah mengetahui produk apa saja di Pegadaian ini sehingga mereka saat akan melakukan transaksi langsung kami arahkan kepada langkah-langkah seperti prosedur yang ada”¹⁶

Beberapa hal diatas dapat membuktikan bahwa peluang yang di hadapi oleh Pegadaian Syariah sudah sama-sama dirasakan oleh karyawan dan mendapat respon positif dari nasabah baik yang lama ataupun yang baru. Dengan berlangsungnya hal ini pastinya menjadi satu keuntungan bagi Pegadaian Syariah dikarenakan respon tersebut akan berpengaruh pada kualitas pelayanan yang akan dijalankan oleh pegadaian syariah kedepannya.

6. Strategi Mengatasi Kendala Manajemen Sumberdaya Manusia dalam Peningkatan Kualitas Pelayanan di Pegadaian Syariah Cabang Pakong Pamekasan.

Selain peluang yang dihadapi oleh pegadaian syariah cabang pakong ini, ada juga beberapa kendala ataupun tantangan yang dihadapi oleh karyawan dalam meningkatkan kualitas pelayanan di lembaga ini seperti yang disampaikan oleh bapak imam selaku petugas keamanan :

“Tantangan yang kami hadapi biasanya yaitu sikap nasabah, yang terkadang tidak bisa untuk diberikan arahan sesuai prosedur yang ada. Namun disisi lain kami harus ekstra dalam menghadapi nasabah tersebut dengan kemampuan dan prosedur yang ada dalam pegadaian ini yaitu melayani dengan ramah dan sepenuh hati”

¹⁶Imam, Staff keamanan satpam Pegadaian Syariah Cabang Pakong Pamekasan, wawancara langsung didalam kantor Pegadaian Syariah (19 Januari'22, jam 13.00-13.15)

Tentunya hal ini menjadi tugas bersama untuk menghadapi tantangan yang ada sehingga bisa tercipta pelayanan sesuai dengan keinginan bersama (Tim). Sedangkan keluhan dari nasabah yang disampaikan oleh saudara Amalia :

“Selama saya bertransaksi di Pegadaian ini, yang saya kurang sukai adalah tentang menunggu yang terkadang lama. Namun hal ini terjadi jika sedang ramai, jika keadaan lembaga tidak ramai maka waktu menunggu juga tidak terlalu lama. Sejauh ini pelayanan disini sangat nyaman dan ramah, itu yang menjadikan lembaga ini diminati oleh nasabah atau masyarakat disini”¹⁷

B. Temuan Penelitian

Berdasarkan pengumpulan data melalui wawancara, pengamatan, dan dokumentasi kemudian pemaparan sesuai dengan yang diperoleh di lapangan, maka peneliti menemukan beberapa hal sebagai berikut:

1. Manajemen sumber daya manusia di Pegadaian Syariah menjadi salah satu komponen penting terutama dalam hal meningkatkan kualitas pelayanan yang ada. Pengelolaan manajemen sumber daya manusia juga diharapkan mampu untuk menjadi pendorong keberlangsungan lembaga tertentu dalam menentukan bagian-bagian apa saja yang patut untuk ditunjang. Hal ini dilakukan dengan adanya penetapan jumlah karyawan yang dibutuhkan, bagian-bagian yang diperlukan, seleksi agar penempatan karyawan sesuai dengan posisi yang akan ditempati.
2. Implementasi manajemen sumberdaya manusia dalam lembaga Pegadaian syariah ini ada beberapa hal :

¹⁷Amalia, Nasabah Pegadaian Syariah Cabang Pakong Pamekasan, wawancara langsung didalam kantor Pegadaian Syariah (19 Januari'22, jam 13.30-13.45)

- ***Kepegawaian***

Dalam tahap ini seorang pimpinan diharapkan mampu membaca tentang kebutuhan sumber daya manusia dengan keperluan pada posisi yang ada. Dikarenakan semakin berkembangnya suatu perusahaan maka semakin penting pula pemetaan antara sumberdaya manusia yang ada dengan komposisi yang diperlukan.

- ***Evaluasi Kinerja***

Evaluasi kinerja juga merupakan tugas penting seorang pimpinan atau staf dalam bidangnya agar tetap mengetahui seberapa meningkatnya kinerja para karyawan di suatu lembaga tersebut. Dalam lembaga Pegadaian Syariah yang saya teliti juga menerapkan hal yang sama dengan menadakan kegiatan evaluasi bulanan yang tujuannya mengetahui presentase peningkatan kualitas kinerja karyawan. dilakukan untuk mengevaluasi dari keberlangsungan kinerja karyawan selama beberapa waktu yang ditentukan, dipegadaian pun juga diterapkan evaluasi ini agar mengetahui tingkat kinerja dan pencapaian target dari karyawan sudah tercapai atau tidak selama keberlangsungan proses kinerja.

- ***Kompensasi***

Dalam hal kompensasi ini, suatu perusahaan harusla memperhatikan apa saja yang menjadi hak karyawan agar tidak menjadi kesenjangan didalamnya seperti penentuan gaji tetap, pemberian asuransi jiwa dan keselamatan serta keamanan dalam bekerja dan harus bersifat adil,sesuai,dengan kesepakatan yang berlaku saat penerimaan karyawan.

- ***Pelatihan dan Pengembangan***

Pelatihan dan pengembangan ini biasanya dilakukan sebelum ditetapkan sebagai karyawan tetap namun sudah dinyatakan diterima sebagai karyawan dalam suatu lembaga keuangan, tujuannya adalah untuk menguatkan pengetahuan karyawan tentang posisi yang akan ditempati nantinya serta memahami apa saja yang ada dalam lembaga keuangan syariah tersebut. Dengan begitu nantinya karyawan tersebut bisa mengembangkan baik produk maupun layanan dalam lembaga tersebut dengan kemampuan pengetahuan sebelumnya. dilakukan untuk memberikan pengenalan terhadap karyawan baru bagaimana tata kelola pegadaian syariah pada umumnya. Juga disampaikan bahwa pada saat awal dilakukan ujian pengetahuan seputar pegadaian, yang mana tujuannya agar mengetahui sejauh mana calon karyawan mengetahui tentang pegadaian syariah.

- ***Keamanan dan Kesehatan***

Suatu perusahaan pastinya menginginkan yang terbaik untuk seluruh karyawannya dikarenakan hal itu berimbas pada keberlangsungan pelayanan di lembaga tersebut. Keamanan juga menjadi suatu hal penting dalam berjalannya suatu lembaga keuangan, kesehatan yang harusnya menjadi kepedulian masing-masing orang namun dalam lembaga keuangan menjadi kepedulian sesama antar staf karna juga berdampak pada keberlangsungan pelayanan nantinya.

- ***Penelitian Pribadi***

Dalam suatu perusahaan biasanya dilakukan juga perhatian terhadap karyawan baik tentang ketidak maksimalan mereka bekerja atau keterlambatan dalam

jam operasional karena berdampak buruk bagi lembaga keuangan dan juga pelayanan yang nantinya dirasakan oleh nasabah. Hal ini biasanya disepelekan karena dianggap sesuatu yang dapat teratasi selang berjalannya waktu padahal hal ini sangat berimbas pada citra suatu lembaga keuangan terutama dalam hal ini di Pegadaian Syariah.

3. Peluang serta kendala yang dihadapi oleh lembaga keuangan syariah pada masa sekarang menjadi suatu hal yang perlu diperhatikan secara intens, karena hal tersebut akan berpengaruh besar pada berjalannya pengelolaan lembaga keuangan. Peluang akan menjadikan pengelola semakin tau hal yang bisa dijadikan jalan untuk kedepannya, tantangan mampu dijadikan sebagai semangat baru untuk dijadikan pelajaran dan motivasi dalam menjalankan roda pengelolaan lembaga keuangan yang ada.
4. Strategi memaksimalkan peluang dalam peningkatan kualitas pelayanan menjadi hal yang perlu diperhatikan untuk Strategi mengatasi kendala dalam peningkatan kualitas pelayanan
5. Secara demografis, pegadaian syariah cabang pakong tidak mengenal kalangan. Masyarakat yang ekonomi menengah keatas atau menengah kebawah sama dilayani dengan ramah dan sebaik mungkin.
6. Dalam hal pelayanan, setiap karyawan sudah sedikit banyak mengenal akrab dan juga cepat berbaur dengan masyarakat sekitar dan juga nasabah pegadaian syariah cabang pakong pamekasan.

C. Pembahasan

Pembahasan ini akan menjelaskan tentang beberapa hal yang tentunya akan menjawab fokus dalam penelitian ini tentang pengelolaan MSDM dan

bagaimana implementasi, peluang, kendala, tantangan serta cara mengatasinya dalam upaya meningkat kualitas pelayanan di Pegadaian Syariah Cabang Pakong Pamekasan.

Pengelolaan manajemen sumber daya manusia di Pegadaian Syariah Cabang Pakong Pamekasan sejauh ini dirasa sudah cukup baik karena dampaknya tidak hanya dirasakan oleh karyawan dalam bekerja namun juga oleh nasabah yang bertransaksi merasa nyaman bertransaksi di Pegadaian Ini. Dalam pengelolaannya juga di fokuskan pada kenyamanan transaksi, pelayanan yang diberikan dan juga system kerja yang tidak memaksakan.

Dalam pengelolaan nasabah tentunya ada implementasi, peluang, kendala, tantangan serta cara mengatasinya untuk meningkatkan kualitas pelayanan yang ada sebagai berikut:

1. Manajemen Sumberdaya Manusia

Manajemen sumber daya manusia dengan pengelolaan yang unggul dan kualitas yang tinggi menjadi tuntutan bagi setiap organisasi atau lembaga keuangan syariah agar mampu mencapai tujuan yang ditetapkan. Banyak aspek yang dapat berpengaruh dalam mencapai SDM yang unggul tersebut, yaitu aspek individu, kelompok dan sistem lembaga.

Manajemen sumberdaya merupakan faktor yang sangat penting dalam sebuah lembaga keuangan, hal ini jugta dipandang penting dalam menentukan proses pengembangan organisasi karena kualitas pelayanan akan ditunjang oleh sumber daya manusia yang berkualitas. Manajemen SDM yang efektif mengharuskan manajer menemukan cara terbaik dalam karya orang-orang agar tujuan perusahaan dan meningkatkan kinerja lembaga keuangan/organisasi.

2. Upaya Memaksimalkan Manajemen MSDM Di Pegadaian Syariah Cabang Pakong Pamekasan.

Dalam pengelolaan manajemen sumberdaya manusia dalam suatu lembaga tentunya ada tujuan tertentu yang harus di capai dengan maksimal. Terutama dalam hal pelayanan yang akan tercipta. Sesuai dengan hasil penelitian yang peneliti laksanakan.

3. Implementasi Manajemen Sumberdaya Manusia Dalam Lembaga Pegadaian Syariah.

Sesuai dengan temuan penelitian diatas maka dapat dikatakan bahwa implementasi dalam manajemen sumberdaya manusia merupakan suatu kerangka penting dalam suatu pengelolaan lembaga keuangan syariah, yang mana dari pengimplementasian ini nantinya dapat menghasilkan rancangan apa yang diperlukan untuk nantinya dianalisis apakah bisa diterapkan untuk mencapai tujuan bersama.

Dalam outline penelitian yang saya cantumkan, dengan hasil penelitian yang saya dapat maka dapat disampaikan bahwa :

- a. Dalam sebuah lembaga keuangan pastinya diperlukan pelatihan yang mana bertujuan untuk mengembangkan pengetahuan karyawan agar mudah memahami apa keinginan dari nasabah saat bertransaksi.
- b. Setelah dilakukan pelatihan nantinya di bagilah untuk pembelajaran tahap awal dengan memberikan motivasi pada karyawan bahwa apa saja yang harus mampu dikuasai oleh karyawan dalam melayani nasabah bertransaksi di Pegadaian Syariah.

- c. Selanjutnya dilakukan evaluasi untuk mengetahui seberapa meningkat atau bahkan turunnya kualitas pelayanan yang diciptakan dalam lingkungan lembaga keuangan.
- d. Setelah dilakukannya evaluasi maka nantinya akan bisa di tentukan apakah karyawan tersebut berhak mendapatkan *reward* atau *punishment*.
- e. Barulah nanti akan di dapatkan kualitas pelayanan yang menjadi tujuan bersama dalam suatu lembaga keuangan syariah.

4. Peluang dan Kendala Penerapan MSDM di Pegadaian Syariah Cabang Pamekasan Pamekasan.

Pegadaian Syariah Cabang Pakong memiliki beberapa peluang dan kendala dalam meningkatkan penerapan MSDM yang ada diantaranya sebagai berikut :

- a. Peluang yang dihadapi yaitu masyarakat sudah mengenal lama pegadaian dipakong.

Hal ini tentu menjadi suatu hal positif yang bisa di jadikan motivasi bagi pimpinan untuk meningkatkan rasa percaya nasabah pada lembaga pegadaian di pakong. Mengingat keberadaan pegadaian di pakong cukup lama dan sudah memiliki tempat di hati para nasabah yang sudah nyaman bertransaksi di lembaga ini.

- b. Pelayanan yang dikenal ramah dan bersosial dengan baik.

Selain keberadaan pegadaian di pakong sudah ada sejak lama, namun dari segi pelayanan juga dirasa sudah sesuai dengan masyarakat pakong dan sekitarnya baik dari tutur kata, sikap, dan cara menjelaskan yang mudah dimengerti oleh nasabah. Hal ini juga menjadi point penting dari

- c. Terhambatnya karena masyarakat awam yang terkadang sulit untuk diberikan pemahaman tentang aturan yang ada.

Kendala yang dihadapi oleh karyawan adalah saat melakukan pelayanan namun nasabah merupakan orang yang sulit diberikan pemahaman tetap tidak mau mengikuti aturan di lembaga yang ada.

Jika digambarkan dalam analisis SWOT maka didapatkan :

Tabel 4.2
Analisis SWOT

STRENGTHS	WEAKNESSES
<p>Kekuatan dalam Pegadaian Syariah Cabang pakong salah satunya adalah telah ramai dikenal masyarakat dikarenakan sudah berdiri sejak lama dibandingkan lembaga keuangan lain disekitarnya, sehingga dalam hal transaksi para nasabah sudah mendapatkan kenyamanan dan kepuasan tersendiri karna sudah percaya.</p>	<p>Sedangkan kelemahan dari Pegadaian Syariah Pakong adalah kurang diketahuinya produk pegadaian syariah pada kalangan nasabah dikarenakan di pedesaan mayoritas masyarakat hanya mengenal gadai dan menebus barang gadai. Dalam hal pelayanan ada beberapa nasabah yang mengatakan bahwa waktu menuunggunya yang agak lama.</p>
OPPORTUNITIES	THREATS
<p>Peluang yang dirasakan oleh Pegadaian Syariah adalah lokasi yang cukup strategis dengan pusat masyarakat tentu menjadi salah satu</p>	<p>Ancaman yang dirasakan berupa produk yang kurang di pahami oleh beberapa nasabah, sehingga hal ini menjadi ancaman karena mengingat</p>

hal penting, dan juga merupakan lembaga yang sudah dikenal luas oleh masyarakat pakong dan sekitarnya.	di daerah tersebut sudah banyak lembaga keuangan syariah lainnya yang berkembang pesat dalam hal produk.
--	--

Sumber: Hasil Wawancara Nasabah Dan Karyawan Pegadaian Syariah Cabang Pakong