

**PENGARUH MANAJEMEN SUMBER DAYA MANUSIA TERHADAP
PELAYANAN PADA PT. PEGADAIAN SYARIAH
CABANG ISTIQLAL MANADO**

SKRIPSI

Diajukan untuk Memenuhi Sebagian Syarat
Memperoleh Gelar Sarjana Ekonomi dalam Program Studi Ekonomi Syariah



Oleh

Dhea Nurinayati Oliy
18.41.028

**FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI MANADO
(IAIN) MANADO
1444 H/2023 M**

PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI

Yang bertanda tangan di bawah ini saya:

Nama : Dhea Nurinayati Oliy

NIM : 18.4.1.028

Program : Sarjana (Strata 1)

Institusi : Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Manado

Dengan sungguh-sungguh menyatakan bahwa Skripsi ini secara keseluruhan adalah hasil penelitian atau karya saya sendiri, kecuali pada bagian-bagian yang dirujuk sumbernya.

Manado, 11 Januari 2023

Saya yang menyatakan



Dhea Nurinayati Oliy
NIM. 18.4.1.028

PERSETUJUAN PEMBIMBING

Kepada Yth.
Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam
Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Manado
Di
Manado.

Assalamualaikum Wr.Wb

Setelah membaca, meneliti, memberikan petunjuk dan mengoreksi serta mengadakan perbaikan seperlunya maka kami selaku pembimbing berpendapat bahwa skripsi saudara/i:

Nama : Dhea Nurinayati Olli

Nim : 18.4.1.028

Judul Skripsi : Pengaruh Manajemen Sumber Daya Manusia terhadap Pelayanan pada
PT. Pegadaian Syariah Cabang Istiqlal Manado

Sudah dapat diajukan untuk ujian Skripsi. Atas perhatiannya kami ucapkan terimakasih.

Wassalamualaikum Wr.Wb.

Oleh:

Pembimbing I



Dr. Hj. Nur Fitry Latief, S.E, Ak, M.S.A, CA
NIP. 197111192005012002

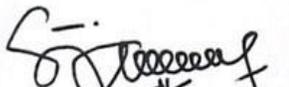
Pembimbing II



Rahmawati, S.H.I, M.S.I
NIP. 197809202005012010

Mengetahui

Ketua Program Studi Ekonomi Syariah



Samsudin A.K. Antuli, S.Ag, M.A
NIP.19761126200321003

PENGESAHAN SKRIPSI

Skripsi yang berjudul Pengaruh Manajemen Sumber Daya Manusia Terhadap Pelayanan Pada PT. Pegadaian Syariah Cabang Istiqlal Manado yang di susun oleh Dhea Nurinayati Olli NIM 18.4.1.028 Mahasiswa Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Program Studi Ekonomi Syariah IAIN Manado, telah diuji dan dipertahankan dalam sidang *Munaqasyah* yang diselenggarakan pada hari rabu 07 desember 2022 dinyatakan telah dapat diterima sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Ekonomi, Program Studi Ekonomi Syariah.

Manado, 05 Januari 2023

DEWAN PENGUJI :

Ketua : Dr. Hj. Nur Fitry Latief, S.E, Ak, M.S.A, CA
Sekretaris : Rahmawati, S.H.I, M.S.I
Munaqisy I : Sjamsuddin A.K. Antuli, S.Ag, M.A
Munaqisy II : Nur Sadiq Sandimula M.E
Pembimbing I : Dr. Hj. Nur Fitry Latief, S.E, Ak, M.S.A, CA
Pembimbing II : Rahmawati, S. H.I, M.S.I

(
(
(
(
(
(
(

Mengetahui

Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam



Dr. Rosdalina Bukido, M.Hum

NIP. 197803242006042003

TRANSLITERASI

Transliterisasi Arab-Latin berdasarkan keputusan bersama Menteri Agama RI, dan Menteri Pendidikan dan Kebudayaan RI nomor 158/1987 dan 0543 b/1987, tanggal 22 Januari 1988.

1. Transliterisasi Arab-Latin IAIN Manado adalah sebagai berikut:

a. Konsonan Tunggal

Arab	Indonesia	Arab	Indonesia
ا	A	ط	!
ب	B	ظ	z
ت	T	ع	‘
ث	š	غ	G
ج	J	ف	F
ح	ḥ	ق	Q
خ	Kh	ك	K
د	D	ل	L
ذ	Ž	م	M
ر	R	ن	N
ز	Z	و	W
س	S	ه	H
سے	Sy	ء	’
ك	š	ي	Y
ط	d		

b. Konsonan Rangkap

Konsonan rangkap, termasuk tanda *syaddah*, harus ditulis secara lengkap, seperti;

أحمدية : ditulis *Ahmadiyyah*

شمسية : ditulis *Syamsiyyah*

c. Ta' Marbutāh di Akhir Kat

1) Bila dimatikan ditulis “h”, kecuali untuk kata-kata Arab yang sudah terserap menjadi bahasa Indonesia:

جمهورية : ditulis *Jumhūrīyyah*

مملكة : ditulis *Mamlakah*

2) Bila dihidupkan karena berangkat dari kata lain, maka ditulis “t”:

نعمة الله : ditulis *Ni'matullah*

زكاة الفط : ditulis *Zakāt al-Fitr*

d. Vokal Pendek

Tanda *fathah* ditulis “a”, *kasrah* ditulis “i”, dan *damah* ditulis “u”.

e. Vokal Panjang

1) “a” panjang ditulis “ā”, “i” panjang ditulis “ī”, dan “u” panjang ditulis “ū”, masing-masing dengan tanda *macron* (¯) di atasnya.

2) Tanda *fathah* + huruf *yā'* tanpa dua titik yang dimatikan ditulis “ai”, dan *fathhah* + *wawu* mati ditulis “au”.

f. Vokal-vokal Pendek Berurutan

Vokal-vokal pendek yang berurutan dalam satu kata dipisahkan dengan apostrof (‘):

أنتم : a’antum

مؤنث : mu’annas

g. Kata Sandang Alif + Lam

1) Bila diikuti huruf *qamariyyah* ditulis al-:

الفرقان : ditulis *al-furqān*

2) Bila diikuti huruf *Syamsiyyah*, maka al- diganti dengan huruf *syamsiyyah* yang mengikutinya:

السنة : ditulis *as-Sunnah*

h. Huruf Besar

Penulisan huruf besar disesuaikan dengan EYD

i. Kata dalam Rangkaian Frasa Kalimat

1) Ditulis kata per kata atau :

2) Ditulis menurut bunyi atau pengucapannya dalam rangkaian tersebut:

شيخ الإسلام : *Syaikh al-Islām*

تاج الشريعة : *Tāj asy-Syarī'ah*

التصور الإسلامي : *At-Tasawwural-Islāmī*

j. Lain-lain

Kata-kata yang sudah di-bakukan dalam Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI) seperti kata *ijmak*, *nas*, *akal*, *hak*, *nalar*, *paham*, *dsb.*, ditulis sebagaimana dalam kamus tersebut.

ABSTRAK

Nama Penyusun : Dhea Nurinayati Olli
NIM : 18.4.1.028
Judul Skripsi : **Pengaruh Manajemen Sumber Daya Manusia Terhadap Pelayanan Pada PT. Pegadaian Syariah Cabang Istiqlal Manado**

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui Pengaruh Manajemen Sumber Daya Manusia terhadap Pelayanan pada PT. Pegadaian Syariah Cabang Istiqlal Manado. Metode yang digunakan pada penelitian ini adalah metode kuantitatif dengan pendekatan deskriptif, data penelitian diperoleh dari Nasabah PT. Pegadaian Syariah Cabang Istiqlal Manado dengan menggunakan kuesioner dengan jumlah responden 35 orang yang diambil berdasarkan rumus Slovin. Hasil penelitian menunjukkan bahwa berdasarkan uji t diketahui nilai signifikansi (Sig) pada variabel kualitas layanan pospay (X) adalah sebesar 0.000 nilai dikatakan < 0.05 maka dapat ditarik kesimpulan bahwa H1 atau hipotesis diterima. Kemudian nilai t hitung pada variabel manajemen sumber daya manusia $7,10 > 0,123$ maka dapat ditarik kesimpulan bahwa H1 dapat diterima dan H0 ditolak. Artinya terdapat pengaruh antara variabel Manajemen Sumber Daya Manusia (X) terhadap Variabel Kualitas Pelayanan (Y). Dan pada hasil Uji Koefisien Determinasi R Square diperoleh hasil sebesar 0.015 atau sekitar 15% yang berarti bahwa variabel X (Manajemen Sumber Daya Manusia) memiliki pengaruh yang kuat terhadap variabel Y (Kualitas Pelayanan) sebesar 15%. Maka dapat ditarik kesimpulan bahwa variabel independen (Manajemen Sumber Daya Manusia) berpengaruh signifikan terhadap variabel dependen.

Kata kunci : *Kualitas Pelayanan, Manajemen Sumber Daya Manusia, Pegadaian Syariah*

ABSTRACT

Name : Dhea Nurinayati Ollii
SRN : 18.4.1.028
Title : The Influence of Human Resource Management
Against Services at PT. Istiqlal Manado Sharia Pawnshop

This study aims to determine the effect of human resource management on Services at PT. Istiqlal Manado Sharia Pawnshop. The method used in this study is a quantitative method with a descriptive approach, data research obtained from customers of PT. Istiqlal Manado Sharia Pawnshop used a questionnaire with 35 respondents based on the formula Slovin. Based on the t-test, the results showed that the significance value (Sig) on the service quality variable (X) is 0,000. If the value is said to be < 0.05 , it can be concluded that H1 or the hypothesis is accepted. Then the value of t count on variable human resource management $7.10 > 0.123$ can be concluded that H1 can be accepted and H0 is rejected. It means that there is an influence between variables Human Resource Management (X) and Service Quality Variable (Y). Furthermore, the R Square Determination Coefficient Test results obtained a result of 0.015 or around 15%. It means that variable X (Human Resource Management) strongly influences variable Y (Quality of Service) by 15%. Therefore, the independent variable (Human Resource Management) significantly affects the dependent variable.

Keywords: *Service Quality, Human Resource Management, Sharia Pawnshops*



KATA PENGANTAR

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

Segala puji bagi Allah SWT. Karena berkat Rahmat Hidayah serta izin-Nyalah sehingga mampu menyelesaikan penelitian ini dengan baik sebagai salah satu syarat untuk mencapai gelar sarjana Ekonomi pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam IAIN Manado. Tak lupa pula shalawat serta salam kita curahkan kepada junjungan kita Nabi Agung serta Nabi besar kita yakni Nabi Muhammad SAW, yang telah membimbing kita dari zaman kebodohan menuju zaman yang penuh akan ilmu pengetahuan seperti sekarang.

menyadari bahwa dalam penulisan skripsi ini yang berjudul Pengaruh Manajemen Sumber Daya Manusia Terhadap Pelayanan Pada PT. Pegadaian Syariah Cabang Istiqlal Manado, masih banyak kekurangan. Hasil berupa skripsi ini tidak terlepas dari bimbingan, kerja keras, doa, serta dukungan serta bantuan dari berbagai pihak. Untuk itu dengan penuh kerendahan hati peneliti mengucapkan banyak terima kasih sebesar besarnya terlebih kepada:

Kedua orang tua Papa Issac Olli dan Mama Satija Mokoginta dan Adik Tersayang Ghea Adista Olli karena berkat doa, kasih sayang, serta dukungan kedua-nya lah bisa sampai di tahap sekarang. Tak lupa pula ucapan terima kasih kepada yang terhormat:

1. Delmus P. Salim, MA., M. Res., Ph.D, selaku Rektor Institut Agama Islam Negeri Manado.
2. Dr. Ahmad Rajafi, M.HI selaku wakil Rektor I Bidang Akademik dan Pengembangan Lembaga, Dr. Radlyah H. Jan, SE, M.Si selaku Wakil Rektor II Bidang AUAK, dan Dr. Musdalifa, M.Si, M.Psi selaku Wakil Rektor III Bidang Kemahasiswaan dan Kerjasama.
3. Dr. Rosdalina Bukido, M.Hum selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Institut Agama Islam Negeri Manado.

4. Dr. Andi Mukaramah Nagauleng, M.Pd selaku Wakil Dekan I Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Institut Agama Islam Negeri Manado.
5. Ridwan Jamal, S.Ag., M.H.I selaku Wakil Dekan II Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Institut Agama Islam Negeri Manado.
6. Dr. Munir Tubagus S.Kom., M.Cs selaku Wakil Dekan III Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Institut Agama Islam Negeri Manado.
7. Sjamsuddin A.K. Antuli, S.Ag, M.A selaku Ketua Prodi Ekonomi dan Bisnis Islam, yang telah banyak memberikan pelayanan selama menjadi mahasiswa.
8. Telsy Fratama Dewi Samad, M.S.I selaku Sekretaris Program Studi Ekonomi Syariah.
9. Dr. Nurlaila Harun, M.SI selaku Penasehat Akademik yang telah memberikan arahan dan saran selama perkuliahan.
10. Pembimbing I, Dr. Hj. Nur Fitry Latief, S.E, Ak, M.S.A, CA yang telah memberikan banyak arahan, ilmu serta motivasi dalam penulisan skripsi ini.
11. Pembimbing II, Rahmawati, S.H.I, M.S.I yang telah memberikan banyak arahan, serta motivasi dalam penulisan skripsi ini.
12. Bapak / Ibu dosen serta staf pengajar dengan ikhlas mendidik, dan memberikan ilmu selama melaksanakan perkuliahan di IAIN Manado.
13. Bapak/ Ibu Pegawai serta nasabah PT. Pegadaian Syariah Cabang Istiqlal Manado atas kerjasamanya yang sangat membantu dalam menyelesaikan penelitian ini.
14. Bapak Abdurachman Evran Tubagus, Ibu Astina Talib, Kakak Kartawijaya Mokodompit, Kakak Alda Pakaya yang turut membantu dan membimbing dalam menyelesaikan Kuliah Kerja Profesi (KKP) di PT. Pegadaian Syariah Cabang Istiqlal Manado.

15. Untuk seluruh keluarga, Nene Setti, Tete Djamal, Kak Aswar, Pak Tua Hamsati, (Almh) Mama Gode dan semua yang sudah membantu dari awal kuliah sampai selesai, terima kasih banyak semoga senantiasa diberikan kemudahan dan murah rezekinya.
16. Kepada teman-teman seperjuangan Melati, Mahwiya, Aida, Dinda, Rafik, Laras, Bege, Babas, Imas, Pute, April, Mimi, Erik, Ramli, Ka Anti, yang selalu semangat penuh dengan dukungan, saling bantu membantu untuk bisa menyelesaikan skripsi ini.
17. Teman-teman seperjuangan kelas Ekonomi Syariah A angkatan 2018 yang tidak bisa sebut satu persatu. Terima kasih sudah menjadi bagian dari perjuangan studi di IAIN Manado.
18. Teman-teman dan sahabat Rahayu, Fifi, Della, Anisa, Kiki tanpa bantuan dan doanya skripsi ini tidaklah sempurna.
19. Sahabat-sahabat seperjuangan PMII Metro IAIN Manado terima kasih sudah menjadi bagian dari perjuangan studi di IAIN Manado.
20. Semua pihak yang tidak bisa disebutkan satu persatu. Semoga amal baik semua pihak mendapatkan balasan yang berlipat ganda dari Allah SWT.
Dan pada akhirnya, Semoga Allah SWT meridhoi hasil yang di capai ini.

Manado, 04 Oktober 2022

Peneliti

Dhea Nurinayati Olli

DAFTAR ISI

Halaman Sampul	
Lembar Pernyataan Keaslian	ii
Lembar Persetujuan Pembimbing	iii
Lembar Pengesahan Skripsi	iv
Transliterasi	v
Abstrak	vi
Kata Pengantar	vii
Daftar Isi	viii
Daftar Tabel	ix
Daftar Gambar	x
Daftar Lampiran	xi
BAB I Pendahuluan	1
A. Latar Belakang	1
B. Identifikasi Masalah.....	3
C. Batasan Masalah.....	3
D. Rumusan Masalah	4
E. Tujuan Penelitian.....	4
F. Kegunaan Penelitian.....	4
G. Definisi Operasional.....	5
H. Penelitian terdahulu	6
BAB II Landasan Teori	9
A. Manajemen Sumber Daya Manusia	9
B. Pelayanan.....	17
C. Pegadaian Syariah.....	27
D. Hipotesis.....	34

BAB III Metode Penelitian.....	35
A. Lokasi Penelitian & Waktu.....	35
B. Rancangan Penelitian.....	35
C. Sumber Data.....	35
D. Populasi & Sampel.....	36
E. Teknik Pengumpulan Data.....	37
F. Teknik Analisis Data.....	38
BAB IV Hasil Dan Pembahasan.....	43
A. Gambaran Umum Lokasi Penelitian.....	43
B. Hasil Penelitian.....	47
C. Pembahasan	56
BAB V PENUTUP.....	.61
A. Kesimpulan61
B. Saran.....	.61
DAFTAR PUSTAKA63
LAMPIRAN.....	.65

DAFTAR TABEL

Tabel 4. 1 Struktur Organisasi Pegadaian Syariah Cabang Istiqlal.....	46
Tabel 4.2 Jawaban Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	47
Tabel 4.3 Jawaban Responden Berdasarkan Usia.....	48
Tabel 4.4 Jawaban Responden Berdasarkan Pekerjaan	48
Tabel 4.5 Data Variabel X Manajemen Sumber Daya Manusia.....	49
Tabel 4.6 Data Variabel Y Kualitas Pelayanan.....	50
Tabel 4.7 Uji Validitas Manajemen Sumber Daya Manusia	50
Tabel 4.8 Uji Validitas Kualitas Pelayanan	51
Tabel 4.9 Uji Reliabilitas Manajemen Sumber Daya Manusia.....	52
Tabel 4.10 Uji Reliabilitas Kualitas Pelayanan.....	52
Tabel 4.11 Uji Normalitas	53
Tabel 4.12 Uji Linearitas.....	53
Tabel 4.13 Regresi Linear Sederhana	54
Tabel 4.14 Uji Koefisien Regresi (Uji t).....	55
Tabel 4.15 Uji Koefisien Determinasi	56

DAFTAR GAMBAR

Gambar 4.1 Struktur Organisasi Pegadaian Syariah Cabang Istiqlal Manado.....	46
--	----

DAFTAR LAMPIRAN

Kuesioner Manajemen Sumber Daya Manusia Variabel X.....	65
Kuesioner Kualitas Pelayanan Variabel Y.....	66
Tanggapan Responden Variabel X (Manajemen Sumber Daya Manusia).....	67
Tanggapan Responden Variabel Y (Kualitas Pelayanan).....	68
Uji Validitas Manajemen Sumber Daya Manusia (X).....	70
Uji Validitas Kualitas Pelayanan (Y).....	71
Uji Reliabilitas variabel X (Manajemen Sumber Daya Manusia).....	73
Uji Reliabilitas Variabel Y (Kualitas Pelayanan).....	73
Uji Normalitas.....	73
Uji Linearitas.....	74
Uji Regresi Linear Sederhana.....	74
Koefisien Determinasi.....	74
Dokumentasi.....	75
Daftar Riwayat Hidup.....	76
Surat Permohonan Izin Penelitian.....	77
Surat Balasan Izin Penelitian.....	

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Dalam mencapai tujuan dan sasaran organisasi atau lembaga, manajemen pada dasarnya menuntut adanya interaksi dan sinergi antar komponen organisasi. Menurut ilmu pengetahuan, manajemen dapat digunakan dan digunakan dalam masyarakat karena memiliki tujuan untuk penelitian, pendekatan strategis, dan teknik. Akibatnya, manajemen memiliki koneksi ke banyak disiplin ilmu lain, sehingga memungkinkan untuk mempelajari, menyelidiki, mengevaluasi, dan meningkatkan manajemen sebagai ilmu terapan dalam mengelola lembaga atau organisasi. Sebagai suatu proses manajemen, diperlukan suatu rancangan dan strategi yang memuat nilai-nilai inti dan tujuan institusi yang akan dicapai melalui proses manajemen tersebut.

Secara umum, manajemen dapat dianggap sebagai upaya untuk mengelola sumber daya yang dimiliki untuk mencapai tujuan organisasi yang telah ditetapkan. Karena sumber daya manusia ini mencakup pengetahuan dan kompleksitas sosial yang sulit ditiru oleh pesaing, mereka dapat menjadi sumber keunggulan kompetitif. Menurut Stoner yang dikutip oleh Handoko, manajemen adalah proses pengorganisasian, pengarahan, dan pengawasan terhadap tindakan yang dilakukan oleh anggota organisasi serta pemanfaatan sumber daya organisasi lainnya dalam rangka mencapai tujuan yang telah ditetapkan. Untuk mencapai tujuan dengan perusahaan, pekerja, dan orang-orang seperti pepatah, HRM disebut MSDM yang merupakan ilmu atau metode pengelolaan hubungan dan peran sumber daya manusia (energi kerja). Produktivitas kerja adalah kebutuhan utama bagi perusahaan yang operasinya dapat terjamin.¹

Perkembangan sistem keuangan syariah ditandai dengan berdirinya lembaga keuangan syariah dan diterbitkannya berbagai instrumen keuangan. Komponen kunci dari strategi untuk menumbuhkan PT. Pegadaian Syariah dengan mengunggul persaingan pasar adalah menumbuhkan kualitas pelayanan dan

¹ Sri Rokhmiyati, "Daya Manusia Dalam Kelembagaan Islam", *Inject*, 3 No.2 (2018), h. 23.

kuantitas kinerja secara efektif dari segi sumber daya manusianya. Untuk tujuan memberikan kebahagiaan pribadi atau meyakinkan masyarakat umum bahwa organisasi menawarkan layanan pelanggan yang sangat baik, ini memerlukan strategi bisnis yang inovatif dan relevan, program layanan, barang berkualitas tinggi, dan kinerja yang baik. Lembaga keuangan syariah berfungsi sebagai perantara antara kelompok sosial yang memiliki kelebihan kas dengan organisasi masyarakat yang membutuhkan dana, sehingga sangat penting bagi perekonomian Indonesia saat ini. Kehadiran lembaga keuangan syariah ini dapat membantu lingkungan dalam menyelesaikan masalah keuangannya atau dalam jangka panjang, dapat meningkatkan biaya hidup.

Lembaga keuangan syariah pada dasarnya berbeda dari melakukannya melalui saluran keuangan tradisional. baik dari segi tujuan, cara kerja, wewenang, jangkauan, dan tugas. Berdasarkan sistem keuangan Islam, setiap lembaga dalam forum keuangan Islam merupakan komponen penting. Lembaga keuangan syariah bekerja untuk memajukan tujuan sosial ekonomi umat Islam. Sehingga pendekatan peningkatan SDM diharapkan dapat memberikan dampak yang signifikan, yaitu meningkatkan standar sumber daya manusia di pegadaian syariah. Menjadi karyawan yang cerdas dan memiliki daya saing yang memungkinkan Pegadaian Syariah Cabang Istiqlal secara efisien memberikan pelayanan yang lebih baik dari segi kualitas sumber daya manusia maupun kualitas pelayanan.

PT.Pegadaian (Persero) adalah pilihan lain bagi mereka yang membutuhkan uang dengan cepat dan mendesak tetapi tidak memiliki sumber daya atau cadangan untuk menutupi biaya. Pembiayaan pihak ketiga ialah alternatifnya.²

PT.Pegadaian (Persero) Salah satu jasa keuangan yang Penawaran adalah penyaluran pinjaman melalui sistem gadai. Pegadaian (Persero) harus berupaya memberikan pelayanan yang jauh lebih unggul dari para pesaingnya. Semakin banyak klien akan memanfaatkan barang-barang semakin tinggi kualitas layanannya PT. Pegadaian (Persero).

² Luluk Wahyu Roficoh and Mohammad Ghozali, "Aplikasi Akad Rahn Pada Pegadaian Syariah", *Jurnal Masharif Al- Syariah: Jurnal Ekonomi Dan Perbankan Syariah* 3.2 (2018)

Layanan 5 karakteristik kualitas layanan dapat digunakan untuk meningkatkan PT. Pegadaian (Persero) di Indonesia. 5 kriteria untuk mengukur kualitas layanan adalah: nyata, fisik, dapat diandalkan, daya tanggap, jaminan, dan fokus klien. Kebahagiaan pelanggan terkait erat dengan kualitas layanan yang ditawarkan perusahaan kepada kliennya. Pelanggan akan menjadi lebih setia pada mereka jika kualitas ada.

Pelanggan puas dengan kualitas layanan ketika membuat segala upaya untuk memenuhi kebutuhan dan keinginan mereka. Sehingga, bisnis harus selalu menyadari tingkat kualitas layanan yang diberikan kepada pelanggan. dari Dua definisi kualitas layanan menunjukkan bahwa ada dua aspek utama yang mempengaruhi kualitas layanan: layanan yang diantisipasi pelanggan dan layanan yang benar-benar mereka dapatkan atau rasakan (*perceived service*). Untuk itu mengenai kualitas pelayanan yang dilaksanakan.³

Dari observasi sementara yang saya lakukan semasa KKP pada Pegadaian Syariah Cabang Istiqlal Manado ditemui jam operasional di Pegadaian Syariah Cabang Istiqlal Manado tidak sesuai dengan yang terdapat pada pintu masuk. Kemudian saya tertarik untuk meneliti apakah manajemen sumber daya manusia berpengaruh terhadap pelayanan pada PT. Pegadaian Syariah Cabang Istiqlal Manado.

B. Identifikasi Masalah

Berdasarkan pada penjelasan sebagaimana latar belakang di atas, maka dapat diidentifikasi masalah pada penulisan skripsi ini yaitu:

1. Apakah manajemen sumber daya manusia berpengaruh terhadap pelayanan pada PT. Pegadaian Syariah Cabang Istiqlal Manado.

³ Randiman Tarigan, "Program Pascasarjana Magister Administrasi Publik Universitas Medan Area Medan", 2019

2. Jam operasional di Pegadaian Syariah Cabang Istiqlal Manado tidak sesuai dengan yang terdapat pada pintu masuk.

C. Batasan Masalah

Berdasarkan identifikasi masalah di atas, maka yang akan menjadi pembahasan pada penelitian ini dibatasi apakah manajemen sumber daya manusia berpengaruh terhadap pelayanan pada PT. Pegadaian Syariah Cabang Istiqlal Manado.

D. Rumusan Masalah

Adapun yang akan menjadi rumusan masalah berdasarkan pada penjelasan latar belakang dan identifikasi masalah di atas, yaitu: Apakah manajemen sumber daya manusia berpengaruh terhadap pelayanan pada PT. Pegadaian Syariah Cabang Istiqlal Manado?

E. Tujuan Penelitian

Berdasarkan pada rumusan masalah yang telah diuraikan di atas, maka yang menjadi tujuan dari penelitian ini adalah untuk menjelaskan pengaruh manajemen sumber daya manusia terhadap pelayanan nasabah pada PT. Pegadaian syariah cabang Istiqlal Manado

F. Kegunaan Penelitian

1. Kegunaan Secara Teoritis

Dapat dimanfaatkan dalam memperoleh wawasan tentang Pegadaian Syariah khususnya dalam pengelolaan sumber daya manusia untuk customer service di PT. Pegadaian Syariah Cabang Istiqlal Manado, serta untuk memperluas ilmu dan khazanah ilmu serta literatur yang dapat dimanfaatkan oleh mahasiswa dan peneliti lainnya.

2. Kegunaan Secara Praktis

Penelitian ini digunakan oleh PT. Pegadaian Syariah Cabang Istiqlal Manado sebagai salah satu dasar untuk melihat manajemen sumber daya manusia dan pengaruhnya terhadap pelayanan nasabah pada PT. Pegadaian Syariah Cabang Istiqlal Manado, dan bisa dijadikan bahan penelitian yang

nantinya bisa memperbaiki kinerja perusahaan supaya semakin lebih baik kedepannya.

G. Definisi Operasional

1. Manajemen Sumber Daya manusia (X)

MSDM ialah cabang manajemen yang berfokus pada pemahaman bagaimana orang berinteraksi dan memainkan peran dalam pengaturan bisnis. Bagi perusahaan untuk meningkatkan produktivitas atau membuat kemajuan dalam memberikan pelayanan publik, manajemen sumber daya manusia sangat penting. Secanggih apapun fasilitas dan infrastruktur organisasi, tanpa bantuan dari MSDM.

Dalam penelitian ini MSDM ialah cabang manajemen yang berfokus pada pemahaman bagaimana orang berinteraksi satu sama lain dan menggunakan sumber daya manusia mereka.

2. Kualitas pelayanan (Y)

Merupakan komponen pelayanan yang luar biasa, yaitu suatu sikap atau metode yang digunakan oleh staf untuk memberikan pelayanan yang memuaskan kepada konsumen. Kedua definisi kualitas pelayanan menunjukkan bahwa ada dua elemen kunci yang mempengaruhi kualitas layanan: layanan yang diantisipasi pelanggan dan layanan yang benar-benar didapatkan atau dirasakan konsumen.

Dimensi kualitas pelayanan yang menjadi faktor utama penentu kualitas pelayanan jasa sebagai berikut:

- a. *Reliability* (Keandalan) yakni kapasitas untuk menyediakan layanan yang dijanjikan dengan benar dan andal.
- b. *responsiveness* (Daya tanggap) yakni keinginan untuk membantu pelanggan dengan menawarkan layanan yang cepat dan berkualitas.
- c. *Assurance* (Jaminan) yakni mengacu pendidikan seseorang, keterampilan, dan kesopanan atau kebaikan serta kapasitas mereka untuk menginspirasi kepercayaan dan keinginan.
- d. *Empathy* (Empati) yakni selalu memberikan sejumlah perhatian khusus atau

pribadi kepada pelanggan.

Dalam penelitian ini kualitas pelayanan merupakan suatu sikap atau cara karyawan Pegadaian Syariah Cabang Istiqlal Manado dalam melayani nasabah.

H. Penelitian Terdahulu

1. Penelitian L.H Siregar, (2018) dengan judul “Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan nasabah produk gadai emas”, memperlihatkan bahwasanya kualitas pelayanan menjadi suatu hal yang penting. Karakternya tak berwujud memerlukan umpan balik untuk mengukur kualitas layanan dan mengidentifikasi area yang perlu ditangani untuk layanan masa depan pada item yang telah diiklankan⁴. Perbedaan penelitian ini terletak pada lokasi survey akan dilakukan di bank syariah cabang medan marelان. Selain itu metode analisis data dalam penelitian ini memanfaatkan analisis regresi linier sederhana. Persamaan yang terdapat dalam penelitian ini yaitu sama-sama meneliti tentang pengaruh kualitas pelayanan.
2. Penelitian M. Kholid, I. Muttaqin, U. Nurhayati, (2021) dengan judul “Pengaruh kepuasan kerja terhadap kinerja karyawan di Iegadaian Syariah Bangkalan”, memperlihatkan bahwasanya pegadaian syariah bangkalan harus mampu memberikan komitmen pelayanan terbaik kepada nasabahnya agar dapat bersaing dengan lembaga keuangan lainnya. Karyawan harus berkinerja baik agar dapat menjalankan visi, maksud, dan tujuan perusahaan karena upaya tersebut dimaksudkan untuk meningkatkan daya saing perusahaan⁵. Perbedaan penelitian ini terletak pada lokasi penelitian dimana penelitian dilakukan dipegadaian syariah bangkalan menggunakan analisis regresi linier sederhana. Persamaan yang terdapat dalam penelitian ini yaitu meneliti tentang kepuasan kerja terhadap kinerja karyawan.
3. Penelitian K.D Arisanti, A.Santoso, S. Wahyuni, (2019) dengan judul “Pengaruh motivasi kerja dan disiplin kerja terhadap kinerja karyawan pada

⁴ Lukman Hakim Siregar, “Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Produk Gadai Emas”, *Jurnal Akuntansi Bisnis & Publik*,(2018), h. 43-44.

⁵ M Kholid and Others, ‘Abstract, (2021), h. 18-19

PT. Pegadaian (persero) cabang Nganjuk”, memperlihatkan bahwasanya kinerja karyawan adalah salah satu upaya konstan dari setiap perusahaan untuk mencapai tujuannya. Individu yang berbakat secara signifikan mempengaruhi pertumbuhan bisnis. Di sisi lain, korporasi harus menggunakan beberapa strategi untuk meningkatkan kualitas sumber daya manusianya⁶. Perbedaan penelitian ini terletak pada lokasi penelitian dimana penelitian dilaksanakan di PT. Pegadaian (persero) cabang nganjuk menggunakan analisis regresi linier berganda. Persamaan yang terdapat dalam penelitian ini yaitu meneliti tentang pengaruh motivasi kerja dan disiplin kerja terhadap kinerja karyawan.

4. Penelitian S. Faradiba, (2018) dengan judul “Pengaruh kualitas pelayanan jasa gadai terhadap kepuasan nasabah pada PT. Pegadaian (persero) gaharu medan”, memperlihatkan bahwasanya PT. Pegadaian masih merupakan lembaga yang ketinggalan zaman, rusak, dan tertutup yang berjuang untuk memenuhi kebutuhan para pelanggannya. Dalam hal ini, sistem dan proses harus selalu dikembangkan dan ditingkatkan. dengan kata lain, pegadaian harus memberikan layanan berkualitas tinggi kepada kliennya⁷. Perbedaan penelitian ini terletak pada lokasi dimana penelitian dilakukan di PT. Pegadaian (persero) gaharu medan. Persamaan yang terdapat dalam penelitian ini yaitu meneliti tentang kualitas pelayanan jasa gadai terhadap kepuasan nasabah.
5. Penelitian R. Hidayat, Rusli, (2021) dengan judul “Dampak Kinerja Karyawan Terhadap Kualitas Pelayanan Pelanggan PT. Pegadaian Cabang Kecamatan Tente Mima”, memperlihatkan bahwasanya mencapai kinerja puncak memerlukan manajemen sumber daya manusia yang terfokus melalui kebijakan berbeda yang mungkin dapat menyeimbangkan kepentingan pekerja dan perusahaan⁸. Perbedaan penelitian ini terletak pada lokasi dimana

⁶Kartika Dwi Arisanti, Ariadi Santoso, and Siti Wahyuni, “Pengaruh Motivasi Kerja Dan Disiplin Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Pada PT. Pegadaian (Persero) Cabang Nganjuk”, *JIMEK: Jurnal Ilmiah Mahasiswa Ekonomi*, 2.1 (2019)

⁷Fikri Dikriansyah, “Pengaruh Kualitas Pelayanan Jasa Gadai Terhadap Kepuasan Nasabah Pada PT. Pegadaian (Persero) CP. Gaharu Medan”, *Biomass Chem Eng* 3.2 (2018)

⁸Rahmat Hidayat, “Pengaruh Kinerja Karyawan Terhadap Kualitas Pelayanan Nasabah Pada PT. Pegadaian Cabang Tente Kabupaten Bima (2021)”

penelitian dilakukan di PT. Pegadaian cabang tente kabupaten bima. Persamaan yang terdapat dalam penelitian yaitu meneliti tentang kinerja karyawan dan kualitas pelayanan.

6. Penelitian L.E Sukama, A. Muthalib, (2018) dengan judul “Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan nasabah PT. Pegadaian (Persero) cabang madala medan”, memeperlihatkan bahwasanya pembeli akan lebih sering menggunakan barang pegadaian semakin baik kualitas pelayanannya. Kelima aspek kualitas pelayanan tersebut dapat digunakan untuk meningkatkan kualitas pelayanan pegadaian di Indonesia. Kebahagiaan pelanggan dan lima aspek kualitas layanan yang ditawarkan bisnis kepada kliennya saling terkait erat⁹. Perbedaan penelitian ini terletak pada lokasi dimana penelitian ini dilaksanakan di PT. Pegadaian (Persero) Cabang Madala Medan. Selain itu metode analisis data dalam penelitian ini memanfaatkan analisis regresi linier sederhana. Persamaan yang terdapat dalam penelitian ini yaitu sama-sama meneliti bagaimana pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan nasabah.
7. Penelitian D. Satria, A. Halomoan, R. Syahputra, V. Syafril, (2019) dengan judul “Pengaruh gaya kepemimpinan terhadap kinerja pegawai di PT. Pegadaian (Persero)”, memperlihatkan bahwasanya globalisasi telah memberikan pengaruh yang kuat terhadap MSDM dan telah menimbulkan kompleksitas masalah ¹⁰. Perbedaan penelitian ini terletak pada lokasi penelitian dimana penelitian dilaksanakan di PT. Pegadaian (Persero) kantor wilayah medan. Selain itu metode analisis data dalam penelitian ini memanfaatkan analisis data dalam penelitian ini memanfaatkan analisis regresi linier sederhana. Persamaan yang terdapat dalam penelitian ini yaitu tentang gaya kepemimpinan terhadap kinerja pegawai.

⁹ Lia Effi Sukamma and Abdul Muthalib, ‘Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah PT . Pegadaian (Persero) Cabang Madala Medan’, 2.1 (2018), 1–7.

¹⁰Panji Setya Depitra and Herman Soegoto, ‘Pengaruh Gaya Kepemimpinan Terhadap Kinerja Karyawan’, *Majalah Ilmiah UNIKOM*, 16.2 (2019),88.

BAB II LANDASAN TEORI

A. Manajemen Sumber Daya Manusia

1. Pengertian Manajemen Sumber Daya Manusia¹¹

Istilah “mengelola” berasal dari kata bahasa inggris “manage” yang berasal dari kata asli italia “maneggiare” yang berarti “mengelola”. Kata tersebut berasal dari kata latin “*manusi*” yang berarti tangan”.

Kata tersebut berubah menjadi bahasa Inggris “*manage*” pada abad ke-16 dan secara etimologis digunakan dalam kelompok-kelompok kalangan inggris dan memiliki arti umum sebagai kegiatan pemeliharaan, administrasi, atau kepemimpinan. Kata “*manage*” (inggris) diterjemahkan ke dalam bahasa Indonesia sebagai mengelola, mengatur dan mengelola. Manajemen dapat dengan mudah dipahami sebagai seperangkat kegiatan yang berkaitan dengan perencanaan dan pengambilan keputusan yang dapat diarahkan pada sumber daya dalam suatu organisasi agar dapat mencapai tujuan organisasi secara efektif dan efisien.

MSDM adalah bagian dari manajemen umum, yang juga meliputi perencanaan, pengorganisasian, pengendalian, dan pelaksanaan. Manajemen dan sumber daya manusia adalah dua komponen utama yang membentuk MSDM. Manajemen yang berasal dari kata “*to manage*” yang berarti mengurus, melakukan, mengelola dan mengatur. Sementara sumber daya organisasi terdiri dari semua individu yang melakukan tugas atas namanya. Pengelolaan, pengaturan, dan administrasi sumber daya manusia itu sendiri dapat disimpulkan sebagai konsep sumber daya manusia.

Menurut Darmadi, manajemen sumber daya manusia dapat diartikan sebagai “suatu strategi dalam menerapkan fungsi-fungsi manajemen, yaitu *planning, organizing, actuating, dan controlling*, dalam setiap aktivitas atau fungsi operasional sumber daya manusia mulai dari proses penarikan, seleksi, pelatihan dan pengembangan, penempatan yang meliputi promosi, demosi dan transfer,

¹¹ Lihat: Fernando Gertum Becker and others, “Sejarah Teori Manajemen Sumber Daya Manusia”, *Syria Studies*, (2018), h. 37–38

penilaian kinerja, pemberian kompensasi, hubungan industrial, hingga pemutusan hubungan kerja yang ditujukan bagi peningkatan kontribusi produksi dari sumber daya manusia melalui organisasi terhadap pencapaian tujuan organisasi secara efektif dan efisien”.

Dari berbagai jenis sumber daya dimanfaatkan oleh organisasi sebagai “input” untuk menciptakan “output” dalam bentuk produk atau layanan. Sumber daya ini termasuk uang atau modal, teknologi untuk membantu produksi, prosedur atau strategi operasi, personel, dan lain-lain.¹² Komponen paling penting dari berbagai sumber daya ini adalah orang, atau sumber daya manusia (SDM).

Adapun indikator dalam manajemen sumber daya manusia adalah sebagai berikut:

- a. Kualitas Intelektual meliputi pengetahuan dan keterampilan
 - b. Pendidikan
 - c. Memahami bidangnya
 - d. Kemampuan
 - e. Semangat kerja
 - f. Kemampuan perencanaan pengorganisasian
2. Sejarah Manajemen Sumber Daya Manusia

Dalam upaya untuk memutar ingatan orang-orang tentang peristiwa-peristiwa sebelumnya, sejarah menceritakan kisah tentang peristiwa-peristiwa itu. Bagi kita, nilai mempelajari sejarah ialah untuk menggerakkan ingatan kita dan mendapatkan pemahaman yang luas tentang prinsip-prinsip dasar manajemen dari zaman kuno hingga zaman modern. Serupa dengan ini, kami mempelajari sejarah manajemen untuk memahami evolusi dan perluasan manajemen yang akan dibutuhkan di masa depan berdasarkan gagasan manajemen itu sendiri.¹³

Salah satu indikasi betapa pentingnya MSDM dalam berbagai literasi sejarah ialah revolusi industri di Inggris. Efek dari revolusi industri dapat mengubah proses dan serta proses manajemen sumber daya manusia, yang keduanya telah maju secara signifikan sejak masa revolusi. Sekitar 48.000 peneliti dapat dihasilkan di

¹² Becker and others “Sejarah Manajemen Sumber Daya manusia” (2018).

¹³ Becker and others.

pabrik penelitian yang akan kita gunakan sebagai contoh dari 10 pekerja di sebuah perusahaan dalam sehari. Jika kita mengurangi masalah ini menjadi satu individu, setiap orang akan dianggap sangat baik jika dia bekerja sendiri, hanya bisa menyelesaikan satu tugas pada satu waktu, dan hanya bisa membuat sepuluh peneliti dalam satu hari. Oleh karena itu, menggunakan tenaga kerja masal dengan cara ini akan lebih disukai dari pada bekerja sendiri dan akan mendorong pemilik usaha untuk mulai mempertimbangkan sistem pembayaran, penempatan, kesejahteraan, dan perlakuan terhadap pekerja.

3. Tujuan Manajemen Sumber Daya Manusia

Tujuan MSDM sangat sulit untuk dibuat, dikarenakan mereka bervariasi dalam jenis dan bergantung pada fase pertumbuhan yang terjadi di setiap perusahaan, Menurut Cushway tujuan MSDM meliputi:

1. “Memberi pertimbangan manajemen dalam membuat kebijakan SDM untuk memastikan bahwa organisasi memiliki pekerja yang bermotivasi dan bekerja tinggi, memiliki pekerja yang selalu siap mengatasi perubahan dan memenuhi kewajiban pekerjaan secara legal
2. Mengimplementasikan dan menjaga semua kebijakan dan prosedur SDM yang memungkinkan organisasi mampu mencapai tujuannya
3. Membantu dalam pengembangan arah keseluruhan organisasi dan strategi khususnya yang berkaitan dengan implikasi SDM
4. Memberi dukungan dan kondisi yang akan membantu manajer mencapai tujuannya
5. Menangani berbagai krisis dan situasi dalam hubungan antar pekerja untuk meyakinkan bahwa mereka tidak menghambat organisasi dalam mencapai tujuannya
6. Menyediakan media komunikasi antara pekerja dan manajemen organisasi
7. Bertindak sebagai pemelihara standar organisasional dan nilai dalam manajemen SDM
8. Meyakinkan bahwa organisasi telah memenuhi aspek- aspek legal
9. Memperbaiki kualitas kehidupan kerja”

Tujuan dasar dari MSDM ialah untuk menumbuhkan tingkat produktivitas setiap orang dalam bisnis. Dalam hal ini, produktivitas didefinisikan sebagai output

perusahaan (barang dan jasa) dibandingkan dengan inputnya (manusia, modal, material, energi).¹⁴

4. Fungsi Manajemen Sumber Daya Manusia

MSDM ialah proses penting yang merupakan komponen sistem karena merupakan serangkaian langkah yang digunakan untuk mencapai suatu tujuan. Jika diperhatikan fungsi manajemen itu sendiri, maka kegiatan ini berjalan dengan lancar. Ada 10 fungsi manajemen sumber daya manusia, menurut Soetrisno, yakni:

a. Perencanaan

Perencanaan SDM (Sumber Daya Manusia) adalah perencanaan tenaga kerja dilakukan dalam organisasi perusahaan secara efektif dan efisien untuk memenuhi tujuan perusahaan dan membantu pencapaian tujuan perusahaan.

b. Pengorganisasian

Pengorganisasian ialah proses untuk mengatur pembagian kerja organisasi, hubungan kerja, pendelegasian kekuasaan, integrasi, dan koordinasi untuk semua personelnnya.

c. Pengarahan dan Pengadaan

Pengarahan ialah upaya untuk memberikan bimbingan kepada pekerja, mendorong kerja sama dan keinginan mereka untuk bekerja dengan sukses dan efisien dalam mendukung tujuan perusahaan. Pemimpin bertanggung jawab untuk memberi para pekerja bimbingan yang mereka butuhkan untuk melakukan tugas mereka dengan kemampuan terbaik mereka. Untuk menemukan personel yang sesuai dengan tuntutan perusahaan, proses pengadaan melibatkan penarikan, seleksi, penempatan, orientasi, dan induksi. Tujuan dapat dicapai melalui pengadaan yang baik.

d. Pengendalian

Pengendalian ialah tindakan mengawasi semua pekerja untuk memastikan bahwa mereka mengikuti kebijakan perusahaan dan melakukan tugas yang diberikan kepada mereka. Jika ada penyimpangan atau kesalahan, rencana diperbaiki dan diambil langkah-langkah perbaikan. Kehadiran, aturan, perilaku,

¹⁴ Becker and others "Manajemen Sumber Daya manusia"(2018).

kolaborasi, pelaksanaan pekerjaan, dan pemeliharaan tempat kerja adalah semua aspek kontrol karyawan.

e. Pengembangan

Pengembangan ialah proses meningkatkan kemampuan moral, teknis, teoretis, dan intelektual pekerja melalui instruksi dan pelatihan. Instruksi dan pelatihan yang diberikan harus sesuai dengan kebutuhan tenaga kerja saat ini dan masa depan.

Langkah selanjutnya dalam proses penyediaan tenaga kerja adalah pengembangan sumber daya manusia, yang pada hakikatnya bertujuan untuk menjamin dan mempertahankan tenaga kerja agar memenuhi kualifikasi yang diperlukan, mampu melaksanakan tugas sesuai dengan rencana strategis perusahaan, dan mencapai tujuan bisnis.

f. Kompensasi

Kompensasi ialah pemberian balas jasa, uang, atau produk langsung dan tidak langsung kepada pekerja sebagai imbalan atas layanan yang diberikan kepada perusahaan. Gagasan kompensasi itu adil.

g. Pengintegrasian

ialah aktifitas yang menyatukan tujuan organisasi dan karyawan untuk mendorong integrasi di antara anggota staf yang memiliki rasa tanggung jawab dan saling menguntungkan.

h. Pemeliharaan

Pemeliharaan ialah praktik yang bertujuan untuk memelihara atau meningkatkan kondisi fisik, mental, dan loyalitas karyawan agar tetap bekerja pada perusahaan hingga pensiun. Program kesejahteraan yang didasarkan pada kebutuhan mayoritas pekerja dan diarahkan oleh konsistensi internal dan eksternal melakukan pemeliharaan yang baik.

i. Kedisiplinan

Disiplin ialah komponen paling penting dari (Manajemen Sumber Daya Manusia) dan rahasia untuk mencapai tujuan. Tanpa disiplin, sulit untuk mencapai tujuan tingkat tertinggi. Keinginan dan pengetahuan untuk mematuhi kebijakan perusahaan dan standar sosial adalah apa yang dikenal sebagai disiplin.

j. Pemberhentian

Pemberhentian ialah keputusan kontrak kerja karyawan dengan perusahaan. Pemberhentian ini disebabkan oleh permintaan karyawan, keinginan organisasi, pemutusan kontrak kerja, tunjangan pensiun, atau faktor lainnya.

Sumber daya manusia ialah kapasitas untuk mengambil tindakan, mengambil keuntungan dari peluang yang muncul dengan sendirinya, dan mampu melepaskan diri dari masalah yang dihadapi. Orang yang memiliki orisinalitas, selera, dan tujuan akan mampu mengatasi rintangan dan mencari peluang untuk menghasilkan uang di mana pun mereka berada. Sangat penting untuk mengembangkan sumber daya manusia karena orang dapat menilai tinggi dan rendahnya suatu sumber daya berdasarkan budaya mereka sendiri.¹⁵ SDM ialah potensi kreativitas dan pemikiran manusia yang masih ada di dalam dirinya dan harus dibuka, dikembangkan, dan dimanfaatkan seefektif mungkin untuk kesejahteraan eksistensi manusia.¹⁶

Kualifikasi SDM Lembaga Keuangan Syariah, khususnya Pegadaian Syariah, cukup khas karena melibatkan orang-orang dengan kualifikasi dan kompetensi yang melampaui ahli ekonomi, keuangan, dan perbankan; mereka juga harus mempunyai kualifikasi dan kompetensi terkait syariah. Dua sisi kualifikasi dan kompetensi ini dipadukan secara integral. sehingga, SDM harus terus dikembangkan di bank syariah. Jika salah satu dari tiga kategori SDM yang tercantum di bawah ini ditemukan, individu tersebut memiliki pemahaman yang berkembang dengan baik tentang keuangan Islam dan memenuhi kriteria:

- a. “Spesialis ilmu syariah yang memahami ilmu ekonomi dan diharapkan memberikan kontribusi terhadap aspek normatif dalam area Sistem Ekonomi Islam (Lembaga Keuangan Syariah), dengan menemukan prinsip-prinsip Islam di bidang ekonomi, serta menjawab persoalan-persoalan modern dalam sistem ekonomi (Lembaga Keuangan Syariah)

¹⁵Ardana, Mujiati dan Utama.2012. “Manajemen Sumber Daya Manusia”. Edisi 1,(Cetakan 1; Yogyakarta: Graha Ilmu), h. 5

¹⁶Suit, dan Almasdi. (1996). “*Aspek Sikap Mental dalam Manajemen Sumber Daya Manusia*”. (Jakarta: Ghalia Indonesia),h. 35

- b. Spesialis ilmu ekonomi yang mengenal syariah lebih diharapkan dapat melakukan analisis ekonomi positif terhadap operasionalisasi Sistem Ekonomi Islam (Lembaga Keuangan Syariah).
- c. Mereka yang memiliki keahlian dalam syariah atau ilmu ekonomi inilah yang sebenarnya diharapkan, tetapi berakibat banyak manusia yang memiliki keahlian ganda, Barangkali jika ada adalah salah satu dalam seribu”.¹⁷

Ketiga keahlian tersebut dituntut untuk secara konsisten meneliti klaim dan anggapan afirmatif dalam Al-Qur'an dan As-Sunnah. Selain itu, ia melakukan penyelidikan terhadap pernyataan ekonomi (keuangan syariah) yang dibuat oleh para filosof Muslim sepanjang sejarah. Hal ini membuktikan bahwa filosof muslim di masa lalu telah melahirkan ide-ide yang etis dan konstruktif. Ekonom Islam (lembaga keuangan syariah) memiliki kewajiban dan tugas untuk mengembangkan prinsip-prinsip ekonomi untuk mengembangkan kebijakan yang ditujukan untuk mengatasi masalah ekonomi, yang banyak di antaranya seringkali cukup rumit dan termasuk komponen agama.¹⁸

Ada dua kriteria yang harus dipenuhi agar suatu manajemen masuk kategori ikhsan, yaitu:

- a. Kecepatan dalam pelaksanaan, sehingga memudahkan orang yang membutuhkan (time).
- b. Ditangani oleh orang yang professional.

Dapat dikatakan bahwasanya profesionalisme merupakan faktor esensial dalam pengelolaan lembaga keuangan syariah. Insya Allah setiap persoalan yang muncul di masyarakat akan ditangani dengan sederhana, cepat, dan tepat jika semua syarat tersebut dipenuhi. Selain masalah profesionalisme, prinsip-prinsip ajaran Islam diakui sebagai teknik pengembangan SDM yang didasarkan pada sifat-sifat Nabi SAW, khususnya: *Siddiq, Tabligh, Amanah, Fathonah*.

¹⁷ Beny Mutiara Wardani, 2013 “Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Dari Sudut Pandang Pasien Dan Pendamping Pasien (Studi Kasus di RS Medistra, Jakarta)” h. 50

¹⁸ Ndraha, Taliziduhu, 2012, “Pengantar teori Pengembangan Sumber Daya Manusia”, (Jakarta: Rineke Cipta, 2012), h. 35

Jelas dari sifat Nabi bahwa pertumbuhan efektif organisasi keuangan Islam perlu keuntungan. Hal ini berdampak pada efisiensi dan efektivitas. Sifat-sifat Nabi SAW ini perlu dirumuskan sebagai usul, agar menjadi cara hidup seorang Muslim (seorang Muslim harus komunikatif, terbuka, transparan). Dengan prinsip amanah Seorang Muslim yang bertanggung jawab, amanah, dan kredibel harus hidup, yang dalam bahasa Arab berarti “dapat dipercaya”. Filosofi hidup seorang Muslim harus menjadi fathonah, yang dalam bahasa Arab berarti “intelektual, dan bijaksana”. Untuk berkomunikasi adalah untuk tabligh.¹⁹

Relevansi nilai-nilai Siddiq, Tabligh, Amanah dan Fathonah dipandang sangat perlu untuk mendorong pengembangan sumber daya manusia di bidang lembaga keuangan syariah. Dengan demikian, ada banyak kesamaan antara konsepsi manajemen modern dan nilai-nilai yang terkandung dalam konsepsi manajemen Islam. Misalnya, keduanya harus dilakukan oleh orang-orang yang benar-benar profesional di bidangnya, kecuali sumber daya manusia di bidang lembaga keuangan syariah. Terlebih, kebutuhan akan sumber daya manusia dengan keahlian syariah dan ekonomi lebih lanjut ditunjukkan oleh fakta bahwa lembaga keuangan Islam membutuhkan orang-orang seperti itu.

Dengan ini dapat dikatakan, bahwa secara ideal lembaga keuangan syari’ah ke depan akan sangat membutuhkan SDM yang ihsan, yaitu:

- a. Bagi pemegang saham/investor. Untuk itu diperlukan pola pikir dan perilaku yang terfokus pada pemahaman dan pengambilan keputusan mengenai lembaga keuangan syariah, seperti jenis bank, waktu terbaik untuk berinvestasi dan/atau menambah modal bagi lembaga keuangan syariah, dan bertindak secara profesional dengan menyadari batas wewenang dan tanggung jawab. atau pertanggungjawaban sebagai pemilik modal.
- b. Bagi pengelola lembaga keuangan syari’ah. fokus pada adaptasi terhadap perubahan lingkungan dan pasar yang berdampak pada operasional bisnis LKS, menghargai waktu sebagai komponen layanan LKS, mempunyai keahlian teknis

¹⁹ Beny Mutiara Wardani, 2013 “Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Dari Sudut Pandang Pasien Dan Pendamping Pasien (Studi Kasus di RS Medistra)”, (Jakarta: tt., 2013), h. 55

yang tinggi terhadap LKS, dan memiliki komitmen moral etis untuk melindungi kepentingan *stakeholders*.²⁰

Untuk mengembangkan ihsan, atau SDM masa depan, organisasi keuangan Islam itu sangat sulit. Pemerintah, serta dunia usaha, lembaga keuangan yang beroperasi sesuai dengan prinsip-prinsip Islam, dan komunitas pendidikan, harus berkolaborasi dalam pekerjaan ini. Sehingga, dunia pendidikan harus berperan aktif dan proaktif dalam mengembangkan dan melahirkan SDM yang terampil dengan ihsan tersebut.

Sumber daya yang membangun lembaga keuangan syariah harus mampu memperlihatkan profesionalisme dan standar etika syariah dalam tindakan pengelolaannya. Jika ini tercapai, manajemen ikhsan akan dimungkinkan. Seorang manajer harus memenuhi tiga syarat agar termasuk dalam kategori Ikhsan, yaitu: Untuk menciptakan kenyamanan, peraturan pertama harus sederhana (fokus) Kedua, harus diterapkan dengan cepat untuk membantu mereka yang membutuhkan, dan ketiga, harus dikelola oleh ahli.²¹

B. Pelayanan

1. Pengertian Pelayanan

Pelayan adalah salah satu pendekatan untuk membuat penjualan layanan perusahaan lebih baik daripada para pesaingnya dengan menawarkan layanan berkualitas tinggi yang sesuai dengan minat pelanggan. Berdasarkan pengalaman dan bimbingan mereka, konsumen dapat membangun opini tentang seberapa tertarik mereka dengan layanan yang akan mereka dapatkan. Tergantung pada peringkat signifikansi mereka, konsumen memilih penyedia layanan. Setelah menyukai layanan tersebut, orang sering membandingkannya dengan apa yang telah mereka antisipasi. Menurut Edy Soeryatno Soegito mengemukakan bahwa “Pelayanan (service) adalah setiap kegiatan atau manfaat yang dapat diberikan suatu pihak kepada pihak lainnya yang pada dasarnya tidak berwujud dan tidak pula berakibat pemilikan sesuatu dan produksinya dapat atau tidak dapat dikaitkan

²⁰ Sadli, Saparinah, “Persepsi Sosial Mengenai Perilaku Menyimpang”. (Jakarta : Bulan Bintang, 2009) h. 78

²¹ Ardana, Mujiati dan Utama.2012. “Manajemen Sumber Daya Manusia”, h.20

dengan suatu produk fisik”.²² Sedangkan Atep Adya Barata mengemukakan bahwa “pelayanan adalah daya tarik yang besar bagi para pelanggan sehingga korporat bisnis seringkali menggunakannya sebagai alat promosi untuk menarik minat pelanggan”.²³

Pelayanan dapat dikenal sebagai orang yang bertindak kepada orang lain dengan menawarkan layanan sesuai dengan persyaratan dan preferensi klien. Kualitas layanan suatu organisasi ditentukan oleh kemampuannya untuk memberikan layanan sesuai dengan harapan konsumen. Konsumen akan merasa senang sebagai hasilnya, yang akan menginspirasi mereka untuk menjadi pelanggan masa depan. Sebaiknya bisnis dalam mempertimbangkan layanan mereka untuk dianggap di bawah standar dan kehilangan konsumen yang tidak lagi tertarik untuk membeli produk jika mereka tidak dapat memenuhi harapan pelanggan.

Pelayanan dapat secara luas dicirikan sebagai tindakan yang diambil oleh individu, kelompok, atau organisasi untuk memenuhi kebutuhan. Menurut Moenir, pelayanan adalah proses pemenuhan kebutuhan secara langsung melalui tindakan orang lain. Langkah-langkah yang telah ditetapkan sebagai tolak ukur pelayanan prima dikenal dengan standar dalam pelayanan.

2. Pengertian Kualitas pelayanan

Istilah dari kata “kualitas layanan” banyak dan berkisar dari konvensional hingga yang lebih strategis. Kualitas dapat didefinisikan sebagai segala sesuatu yang bebas dari cacat atau kerusakan, yang mencakup berbagai karakteristik produk, termasuk fitur langsung dan aspek daya tarik yang memuaskan kebutuhan konsumen dan membuat penggunaan produk menjadi menyenangkan. Konsep kualitas layanan merupakan pasokan pengiriman untuk menyeimbangkan harapan konsumen dan upaya untuk memenuhi keinginan dan keinginan pelanggan.

²² Eddy Soeryatno Soegito, “Marketing Research: Panduan Bagi Manajer, Pimpinan Perusahaan Organisasi”, (Jakarta: Elex Media Komputindo, 2007). h. 152.

²³ Atep Adya Barat, “Dasar-dasar Pelayanan Prima”, (Jakarta: Elex Media Komputindo, 2004), h. 23.

Menurut Wyckof, 2 cara untuk menggambarkan kualitas layanan adalah tingkat kesempurnaan yang diantisipasi dan keahlian untuk mengatur tingkat keunggulan untuk memenuhi kebutuhan pelanggan.²⁴

Ada 3 faktor yang memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kualitas layanan yaitu sistem, teknologi, dan manusia. Kualitas layanan lebih sulit untuk diduplikasi daripada kualitas produk dan harga karena elemen manusia memainkan peran yang lebih besar di dalamnya. Kapasitas perusahaan untuk melayani konsumen merupakan salah satu elemen yang menentukan tingkat keberhasilan dan kualitas bisnis. Strategi yang digunakan memiliki peran penting dalam keberhasilan bisnis memberikan layanan berkualitas tinggi kepada kliennya, menangkap sebagian besar pasar, dan meningkatkan pendapatan. Efek dari pendekatan kualitas layanan terhadap suatu produk sangat penting bagi strategi perusahaan untuk pertahanan diri dan kesuksesan dalam menghadapi persaingan.

Menurut Tjiptono dan Chandra mengemukakan bahwa “kualitas jasa sebagai ukuran seberapa bagus tingkat layanan yang diberikan mampu sesuai dengan ekspektasi pelanggan”.²⁵ Lebih lanjut, menurut Wyckof dalam Tjiptono dan Chandra mendefinisikan “kualitas jasa merupakan tingkat keunggulan yang diharapkan dan pengendalian atas keunggulan tersebut untuk memenuhi keinginan pelanggan”.²⁶ Menurut Lupiyoadi mengemukakan bahwa: “kualitas layanan adalah seberapa jauh perbedaan antara kenyataan dan harapan pelanggan atas layanan yang mereka terima/peroleh”.²⁷

Dari uraian tersebut di atas mengarah pada kesimpulan bahwa kualitas layanan melibatkan pemenuhan keinginan dan preferensi pelanggan serta ketepatan penyampaian untuk menyeimbangkan harapan pelanggan. Tuntutan pelanggan harus didahulukan, sedangkan kebahagiaan pelanggan dan persepsi kualitas layanan harus didahulukan. Serta, pelanggan ialah orang-orang yang menilai

²⁴ Hidir.

²⁵ Fandy Tjiptono dan Gregorius Chandra, Service, “Citra Wisata dan Satisfaction”, (Yogyakarta: Andi, 2005). h. 121.

²⁶ Fandy Tjiptono dan Gregorius Chandra, Service, “Citra Wisata dan Satisfaction”, h. 260

²⁷ Rambat Lupiyoadi, “Manajemen Pemasaran Jasa Teori dan Praktik”, (Jakarta: Salemba Empat, 2001). h. 148.

tingkat kualitas layanan perusahaan karena merekalah yang membeli dan menggunakan layanannya.

3. Pelayanan dalam Perspektif Ekonomi Islam

Dalam Islam, pekerjaan telah mengangkat standar ketakwaan dan kewajiban agama. Seperti pohon dan akar-akarnya, yang tidak dapat hidup terpisah satu sama lain, demikian pula iman dan amal (kerja) memiliki hubungan. Islam tidak menyetujui dan menolak agama apa pun yang tidak mendorong perilaku moral. Islam mengajarkan kepada manusia bahwa dalam menawarkan jasa, mereka harus melakukannya dengan cara yang sesuai dengan prinsip ekonomi Islam, yaitu dengan kompeten, dapat diandalkan, dan menjunjung tinggi etos kerja.

Adapun penjelasannya sebagai berikut: bersikap profesional sama mulianya dengan melakukan ibadah lainnya seperti shalat, haji, atau membayar zakat, maka profesional bagi seseorang yang sudah memiliki kewajiban dalam hidupnya. Pekerjaan merupakan kebutuhan hidup yang diwajibkan secara hukum. Menurut beberapa penjelasan, Allah SWT sangat menghargai orang-orang yang berikhtiar karena itu menandakan mereka telah menyelesaikan salah satu tugasnya, sebagaimana hadits yang diriwayatkan oleh Thabrani yang artinya:

“Sesungguhnya Allah telah mewajibkan atas kalian berusaha (bekerja) maka hendaklah kalian berusaha.” (HR. *Thabrani*)

Dalam Islam pun menginstruksikan setiap Muslim untuk bekerja di bidang apa pun secara profesional selain menentukan pekerjaan. Setidaknya ada tiga karakteristik, yakni:

- a. *“Kafa’ah*, yaitu cakap atau ahli dalam bidang pekerjaan yang dilakukan
- b. *Himmatul-‘amal*, yakni memiliki semangat atau etos kerja yang tinggi
- c. Amanah, yaitu bertanggung jawab dan terpercaya dalam menjalankan setiap tugas atau kewajiban.”²⁸

²⁸ Zikri Wahyudi, “Analisis Pengaruh Pelayanan Jasa Penginapan Hotel Syari’ah Terhadap Kepuasan Konsumen Ditinjau Dari Perspektif Eekonomi Islam (Studi Pada Harion Hostel Syariah Bandar Lampung)”, *Undergraduate Thesis, UIN Raden Intan Lampung*, 2017.

Dalam bisnis harus mempertimbangkan tiga kualitas yang disebutkan di atas saat menawarkan layanannya agar pelanggan senang dengan hasilnya. Seorang muslim yang sudah memiliki sifat profesional juga harus memiliki karakter amanah dan bertanggung jawab. Setiap muslim diperintahkan oleh Rasulullah SAW untuk senantiasa menjunjung tinggi amanah yang diberikan kepadanya seperti pada hadist:

“Tunaikanlah amanat terhadap orang yang mengamanatimu dan janganlah berkhianat terhadap orang yang mengkhianatimu”. (HR. Ahmad dan Abu Dawud).

Rasulullah SAW menggambarkan orang-orang yang tidak memegang amanah sebagai bukan orang yang beriman dan tidak memiliki agama, bahkan lebih jauh lagi, orang-orang yang selalu melanggar amanah digambarkan sebagai orang munafik.

“Tidak beriman orang yang tidak memegang amanah dan tidak ada agama orang yang tidak menepati janji.” (HR Ad-Dailami).

Sehingga, seorang pengusaha muslim harus memiliki mentalitas kepercayaan yang utuh. Dia mungkin mengadopsi mentalitas ini jika dia selalu sadar bahwa Allah SWT selalu menyadari apa pun yang dia lakukan, termasuk pekerjaannya. jaga etos kerja dan keikhlasan.

Selain memiliki keterampilan (*kafa'ah*) dan dapat dipercaya, seseorang dianggap profesional jika menjalankan pekerjaannya dengan serius dan penuh semangat. Dia harus memiliki motivasi yang tinggi untuk bekerja (*himmatul'amal*). Motivasi utama seorang Muslim untuk bekerja adalah karena, dalam pandangan Islam, melakukan pekerjaannya adalah ibadah karena memenuhi salah satu kewajiban agama mereka, dan imbalan atas kerja mereka dipandang sebagai pendapatan yang terhormat. senada dengan hadits Nabi Muhammad SAW. ini menyiratkan:

“Tidaklah seorang diantara kamu makan suatu makanan lebih baik dari pada memakan dari hasil keringatnya sendiri.” (HR. Baihaqi).

Dari hadist di atas dapat disimpulkan bahwa dalam memenuhi kebutuhannya diperlukan semangat yang tinggi dan bersungguh-sungguh.

4. Dimensi Kualitas Pelayanan dalam Perspektif Ekonomi Islam

Kualitas layanan pelanggan perusahaan tidak diragukan lagi memiliki lebih dari sekadar kebahagiaan pelanggan sebagai tujuan utamanya. Untuk mengamalkan ketakwaan dan memperlihatkan keteguhan keyakinannya dalam menegakkan hukum Islam, ia harus menjadi seorang muslim yang berprinsip dalam ketaatannya pada norma-norma syariah saat memberikan layanan. Norma syariah dianggap oleh ekonomi Islam sebagai tolak ukur untuk menilai kualitas pelayanan konsumen.²⁹

Islam menuntut agar semua tindakan dan pemecahan masalah manusia harus selalu sesuai dengan hukum syariah.³⁰

Meskipun definisi hukum tentang pelayanan yang baik tidak secara langsung terkandung dalam Al-Qur'an, hal itu didasarkan pada gagasan untuk menawarkan pelayanan yang terbaik kepada orang-orang sesuai dengan perintah Allah SWT., adapun dalil terdapat dalam Al-Quran surat An-Nisa ayat 86 yakni:

وَإِذَا حُيِّتُمْ بِتَحِيَّةٍ فَحَيُّوا بِأَحْسَنَ مِنْهَا أَوْ رُدُّوهَا إِنَّ اللَّهَ كَانَ عَلَىٰ كُلِّ شَيْءٍ حَسِيبًا

Terjemahnya:

“Apabila kamu diberi penghormatan dengan sesuatu penghormatan, maka balaslah penghormatan itu dengan yang lebih baik dari padanya, atau balaslah penghormatan itu (dengan yang serupa), Sesungguhnya Allah memperhitungkan segala sesuatu.”

Dari ayat di atas, dapat disimpulkan bahwasanya orang harus saling menghormati. Jika seseorang terhubung dengan bisnis di sektor jasa, salah satu cara penyedia layanan dapat menunjukkan rasa hormat adalah dengan memberikan layanan berkualitas tinggi kepada pelanggan. Sehingga, segala sesuatu yang terlibat dalam menjalankan bisnis harus memberikan layanan yang berkualitas karena hal ini akan berdampak pada bisnis, yaitu pada kepuasan pelanggan.³¹ Untuk mengevaluasi mutu jasa pelayanan, sebagaimana

²⁹ Zikri Wahyudi. "Analisis Pengaruh Pelayanan Jasa Terhadap Kepuasan Konsumen Ditinjau Dari Perspektif Ekonomi Islam" (2019).

³⁰ Wahyudi.

³¹ Zikri Wahyudi, h. 114

dikemukakan oleh Zeuthaml, Berry dan Parasuraman adalah dengan menggunakan lima dimensi kualitas pelayanan, yaitu:³²

- a. Bukti langsung (*Tangibles*), yang meliputi fasilitas fisik, pegawai, perlengkapan dan sarana komunikasi. Bukti fisik merupakan tampilan yang sesungguhnya yang akan menjadi suatu identitas organisasi serta menjadi pendorong munculnya persepsi awal pelanggan, serta perusahaan dalam menjalankan operasionalnya harus memperhatikan dari segala penampilan fisik para pengelola maupun karyawannya dalam hal berbusana yang santun, beretika yang baik dan syar'i.

Sebagaimana firman Allah surat Al-A'raf ayat 26:

يَا بَنِي آدَمَ قَدْ أَنْزَلْنَا عَلَيْكُمْ لِبَاسًا يُؤَارِي سَوَاتِمَكُمْ وَرِيشًا وَلِبَاسُ التَّقْوَىٰ ذَٰلِكَ خَيْرٌ
ذَٰلِكَ مِنْ آيَاتِ اللَّهِ لَعَلَّهُمْ يَذَّكَّرُونَ

Terjemahnya:

“Hai anak Adam, sesungguhnya kami telah menurunkan kepadamu pakaian untuk menutup auratmu dan pakaian indah untuk perhiasan. Dan pakaian takwa itulah yang paling baik. Yang demikian itu adalah sebagian dari tanda-tanda kekuasaan Allah, mudah-mudahan mereka selalu ingat.”

- b. Daya tanggap (*Responsiveness*), suatu karakteristik kecocokan dalam pelayanan manusia, yaitu keinginan staf untuk membantu para pelanggan dan memberikan pelayanan daya tanggap. Dalam Islam kita harus selalu menepati komitmen seiring dengan promosi yang dilakukan perusahaan. Komitmen yang telah diberikan harus dilaksanakan oleh perusahaan dengan baik, jika komitmen tidak dapat ditepati maka resikonya ialah pelanggan akan meninggalkan produk dari perusahaan tersebut. Hal ini sejalan dengan firman Allah SWT dalam Al-Quran surat sharh ayat 7 yang bunyinya:

فَإِذَا فَرَغْتَ فَانصَبْ

Terjemahnya:

“Maka apabila kamu telah selesai (dari sesuatu urusan), kerjakanlah dengan sungguh-sungguh (urusan) yang lain”³³

³² Departemen Agama RI, h. 153

³³ Departemen Agama RI, h. 596

- c. Keandalan (*Reliability*), yaitu kemampuan memberikan pelayanan yang menjanjikan dengan segera dan memuaskan. Artinya pelayanan yang diberikan kepada konsumen haruslah handal, bertanggung jawab, sopan dan ramah. Dalam Islam pun telah dicontohkan teladan yang tentunya dapat dijadikan pedoman dalam perniagaan/ muamalah. Allah

berfirman dalam surat Al- Ahzab ayat 21 yang berbunyi:

لَقَدْ كَانَ لَكُمْ فِي رَسُولِ اللَّهِ أُسْوَةٌ حَسَنَةٌ لِّمَن كَانَ يَرْجُوا اللَّهَ وَالْيَوْمَ الْآخِرَ وَذَكَرَ
اللَّهَ كَثِيرًا

Terjemahannya:

“Sesungguhnya telah ada pada (diri) Rasulullah itu suri teladan yang baik bagimu (yaitu) bagi orang yang mengharap (rahmat) Allah dan (kedatangan) hari kiamat dan dia banyak menyebut Allah”.³⁴

- d. Jaminan (*Assurance*), yaitu mencakup kemampuan, kesopanan dan sifat dipercaya yaitu dimiliki para staf, bebas dari bahaya, resiko dan keragu-raguan. Etika berkomunikasi dalam melayani konsumen agar terhindar dari manipulasi serta berbicara bohong saat menawarkan suatu produk maupun jasa dalam sebuah perusahaan. Hal ini sejalan dengan firman Allah SWT dalam surat Asy-Syu'araa' ayat 181-182 yang berbunyi:

أَوْفُوا الْكَيْلَ وَلَا تَكُونُوا مِنَ الْمُخْسِرِينَ وَزِنُوا بِالْقِسْطَاسِ الْمُسْتَقِيمِ

Terjemahnya:

“Sempurnakanlah takaran dan janganlah kamu termasuk orang-orang yang merugikan. Dan timbanglah dengan timbangan yang lurus.”³⁵

- e. *Empathy* (Perhatian), yang meliputi kemudahan dalam melakukan hubungan komunikasi yang baik dan memahami kebutuhan pelanggan. Perhatian yang diberikan kepada konsumen hendaknya dilandasi dengan keimanan dalam rangka menjalankan segala perintah Allah supaya selalu berbuat yang baik kepada orang lain. Allah berfirman dalam surat An-Nahl ayat 90 yang berbunyi:

نَّ اللَّهُ يَأْمُرُ بِالْعَدْلِ وَالْإِحْسَانِ وَإِيتَايِ ذِي الْقُرْبَىٰ وَيَنْهَىٰ عَنِ الْفَحْشَاءِ وَالْمُنْكَرِ
وَالْبَغْيِ يَعِظُكُمْ لَعَلَّكُمْ تَذَكَّرُونَ

³⁴ Departemen Agama RI, h. 420

³⁵ Departemen Agama RI, h..374

Terjemahnya:

“Sesungguhnya Allah menyuruh (kamu) berlaku adil dan berbuat kebajikan, memberi kepada kaum kerabat, dan Allah melarang dari perbuatan keji, kemungkaran dan permusuhan. Dia memberi pengajaran kepadamu agar kamu dapat mengambil pelajaran.”³⁶

5. Unsur-unsur Kualitas Pelayanan³⁷

a. Penampilan personal dan fisik

Sebagai pegawai *front office* (resepsionis), maka harus memenuhi standar antara lain berpenampilan memikat, berbicara bahasa memikat, bersikap wajar, dan berpenampilan percaya diri.

b. Tepat waktu dan janji Secara utuh dan prima

Petugas layanan harus mempertimbangkan janji yang dibuat kepada konsumen saat berkomunikasi dengan mereka, daripada terus-menerus melanggarnya.

c. Kesediaan Melayani

Petugas harus benar-benar siap membantu konsumen karena peran dan kewenangan harus melayani masyarakat, sebagai akibat yang wajar.

d. Pengetahuan dan Keahlian

Petugas harus mempunyai wawasan dan keahlian agar dapat melaksanakan tugasnya secara efektif. Di sini, anggota layanan harus berpendidikan baik, memiliki pelatihan yang diperlukan untuk pekerjaan itu, dan memiliki keahlian bertahun-tahun dalam profesi mereka.

e. Kesopanan dan ramah tamah

Petugas pelayanan masyarakat harus memperlihatkan keramahan standar dalam melayani pelanggan dengan bersikap sabar, tanpa pamrih, dan menyenangkan. Hal ini dikarenakan masyarakat pengguna jasa dan lapisan masyarakat, baik yang berstatus ekonomi maupun sosial tingkat rendah maupun tinggi, memiliki kepribadian yang berbeda.

³⁶ Departemen Agama RI, h.227

³⁷ Aaron, D., Respati, A., & Gatari, E. (2015). “Perbedaan perceived organizational support antara karyawan generasi x dan karyawan generasi y pada PT. Z. FPSI Universitas Indonesia”, h.4 6

f. Kejujuran dan kepercayaan

Pelayanan ini dapat dimanfaatkan oleh pelanggan dalam berbagai cara, sehingga dalam pelaksanaannya harus transparan dari segi kejujuran, jujur dalam peraturan tertulis, jujur dalam membelanjakan uang, dan jujur dalam seberapa cepat selesai. Sebagai hasil dari sifat kejujuran ini, service representative dapat digambarkan sebagai pelayan yang terpercaya dari segi sikapnya, dapat dipercaya dalam ucapannya, dan dapat dipercaya dalam menyelesaikan akhir layanan sehingga klien merasa senang dengan segera.

g. Kepastian hukum

Menyadari bahwa suatu keputusan yang dibuat atas nama masyarakat harus sah atau terjamin menurut hukum. Hasil apa pun yang tidak pasti secara hukum pasti akan mengubah perasaan individu.

h. Keterbukaan

Syarat keterbukaan harus dijunjung tinggi dalam setiap usaha atau kegiatan yang berhubungan dengan perizinan. Aspek kesederhanaan dan kejelasan informasi publik akan dipengaruhi oleh keterbukaan ini.

i. Efisien

Arahan masyarakat dalam segala pelayanan dalam banyak hal adalah efikasi dan efisiensi berbagai bagian sumber daya untuk menghasilkan harga yang murah, lead time yang cepat dan tepat, serta berkualitas tinggi. Akibatnya, efisiensi dan efektivitas harus diakui sebagai prinsip dan diperlakukan dengan serius.

j. Biaya

Untuk meningkatkan administrasi pelayanan, keuangan harus dialokasikan secara adil, pembiayaan harus disesuaikan dengan daya beli masyarakat, dan pengeluaran harus terbuka dan sesuai dengan persyaratan hukum.

k. Tidak rasial

Karena diskriminasi atas dasar ras, agama, sekte, atau politik adalah melanggar hukum, maka semua masalah harus memiliki daya tarik yang luas dan adil.

i. Kesederhanaan

Prosedur dan kebijakan untuk memberikan layanan kepada masyarakat harus fokus pada kenyamanan daripada sulit untuk dijalankan.

C. Pegadaian Syariah

1. Sejarah Pegadaian Syariah

Sejarah Pegadaian Syariah Indonesia tidak dapat dipisahkan dari keinginan masyarakat Islam untuk melakukan transaksi gadai berdasarkan prinsip syariah dan inisiatif pemerintah untuk menciptakan lembaga keuangan dan kegiatan ekonomi yang menjunjung tinggi cita-cita dan prinsip hukum Islam. Selain itu, ada peluang besar untuk pengembangan mengingat meningkatnya penerimaan metode ekonomi dan perusahaan Islam.

Berdasarkan hal di atas, pihak pemerintah bersama DPR merumuskan rancangan peraturan perundang-undangan yang kemudian disahkan pada bulan Mei menjadi UU No. 10 Tahun 1998 tentang Perbankan. Undang-undang ini menawarkan kesempatan untuk mengejar kegiatan bisnis yang sesuai dengan syariah sambil menikmati perlindungan hukum yang menguntungkan. Menyusul penerapan undang-undang tersebut, lembaga keuangan syariah (LKS). Sebagai lembaga keuangan syariah, seperti perusahaan asuransi syariah, pegadaian syariah, dan lain-lain, pertama kali muncul sebagai lembaga perbankan syariah, dengan bank Muamalat sebagai pionirnya.

Usaha lembaga keuangan syariah dimulai oleh PT. Bank Muamalat Indonesia (BMI), beraliansi dengan Perum Pegadaian. Bentuk kerja sama kedua pihak, yaitu perum pegadaian bertindak sebagai kontributor sistem gadai dan BMI sebagai pihak kontributor muatan sistem syariah dan dananya. Aliansi kedua pihak melahirkan Unit Layanan Gadai Syariah (kini Cabang Pegadaian Syariah). Selain itu aliansi kedua lembaga tersebut, gadai syariah juga dilakukan oleh bank-bank umum lainnya yang membuka unit usaha syariah.³⁸

Melihat adanya peluang dalam mengimplementasikan praktik gadai berdasarkan prinsip syariah, perum pegadaian berinisiatif mengadakan kerja sama dengan PT. Bank Muamalat Indonesia (BMI) dalam mengusahakan praktik gadai syariah sebagai diversifikasi usaha gadai yang sudah dilakukannya sehingga pada

³⁸Luluk Wahyu Roficoh and Mohammad Ghozali, 'Aplikasi Akad Rahn Pada Pegadaian Syariah', *Jurnal Masharif Al-Syariah: Jurnal Ekonomi Dan Perbankan Syariah*, 3.2 (2018).

bulan Mei tahun 2002, ditandatangani sebuah kerja sama antara keduanya untuk meluncurkan gadai syariah, yaitu BMI sebagai penyandang utama.

Untuk mengelola kegiatan ini, dibentuklah Unit Layanan Gadai Syariah sebagai gerai layanan tersendiri namun masih dalam satu atap pada cabang-cabang perum pegadaian. Cabang pertama yang terpilih ketika itu adalah Perum Pegadaian Cabang Dewi Sartika, yang menerima pembiayaan modal dari BMI sebesar Rp. 1.550.000.000.00 dan sejumlah uang sebesar Rp. 24.435.000.000.00 yang diperuntukkan bagi perluasan jaringan Unit Layanan Gadai Syariah (kini Cabang Pegadaian Syariah). Kerja sama ini menggunakan skim *musyarakah* (kerja sama investasi bagi hasil). Nisbah bagi hasil yang disepakati oleh BMI dengan Perum Pegadaian adalah 50-50, yang ditinjau setiap 6 bulan sekali dengan cara pembayaran bulanan.

Realisasi kerja sama strategis tersebut, sebenarnya sudah pernah dirancangkan sejak awal tahun 1998 ketika beberapa General Manager (GM) Perum Pegadaian melakukan studi banding ke Malaysia, yang selanjutnya diadakan penggodokkan rencana pendirian pegadaian syariah. Hanya saja dalam proses selanjutnya, hasil studi banding yang didapatkan hanya ditumpuk dan dibiarkan, karena terlambat oleh permasalahan internal perusahaan.³⁹

Hingga akhir Februari 2009, Pegadaian syariah telah mengumpulkan dana Rp. 1, 6 triliun, dengan 600.000 nasabah dan 120 cabang. Jumlah ini masih kalah dari jumlah pegadaian konvensional yang berjumlah 300.000 unit. Kredit gadai syariah untuk usaha kecil dan menengah (UKM) sebesar 8, 2 miliar, melebihi target awal sebesar 7,5 miliar persen. Ini merupakan peningkatan yang signifikan sebesar 90% dibandingkan tahun sebelumnya. Di sisi lain, peningkatan pegadaian syariah pada tahun 2008 lebih kecil dibandingkan tahun 2009 dan 2010, yaitu hanya 67,7%. Secara umum perkembangan pegadaian syariah meningkat pesat dari tahun ke tahun.

³⁹ Roficoh and Ghozali.

2. Pengertian Pegadaian Syariah

Pegadaian adalah lembaga keuangan atau pemberi pinjaman dengan sistem simpanan. Pegadaian merupakan salah satu perusahaan yang berada dibawah naungan kementerian BUMN yang menjadi amanat utama PT. Pegadaian menjembatani kebutuhan dana masyarakat dengan memberikan pembiayaan pinjaman berbasis gadai. Pegadaian merupakan salah satu lembaga keuangan non bank yang melayani masyarakat dengan pendapatan menengah ke bawah yang ingin segera mendapatkan uang tunai. Uang tersebut dimanfaatkan untuk memenuhi kebutuhan tertentu, terutama yang bersifat mendesak, seperti membiayai sekolah anak sebelum tahun ajaran dimulai, perjalanan pulang untuk menjenguk sanak saudara yang terkena bencana, merawat anggota keluarga yang sakit, dan mempersiapkan hari raya Idul Fitri.

Pegadaian syariah merupakan lembaga keuangan non bank yang mempunyai hak memberikan suatu pembiayaan kepada masyarakat berdasarkan hukum gadai (*rahn*) yang terdapat dalam syariat Islam. Istilah pegadaian dalam fiqih Islam disebut dengan *ar-rahn*, secara etimologis *ar-rahn* berarti *tsubut* (tetap) dan *dawam* (kekal, terus-menerus). Adapun secara termonologis, *ar-rahn* adalah menjadikan harta benda sebagai jaminan utang agar utangnya itu dilunasi (dikembalikan) atau dibayarkan harganya jika tidak dapat mengembalikannya. Dalam pengertian lain *ar-rahn* adalah suatu jenis perjanjian untuk membahas suatu barang sebagai tanggungan utang. Menurut Antonio, *ar-rahn* adalah menahan salah satu harta milik si peminjam yang diterimanya. Barang yang ditahan tersebut memiliki nilai ekonomis.

Dari definisi diatas dapat disimpulkan gadai (*ar-rahn*) ialah semacam jaminan utang. Berdasarkan hukum Islam, pegadaian syariah merupakan tanggungan atas utang yang dilakukan apabila pengutang gagal menunaikan kewajibannya dan semua barang yang pantas sebagai barang dagangan dapat dijadikan jaminan. Barang jaminan itu boleh dijual apabila dalam waktu yang disetujui oleh kedua belah pihak, utang tidak dapat dilunasi oleh pihak yang berutang.

3. Dasar Hukum Pegadaian Syariah

Landasan hukum *rahn* sebagai kegiatan muamalah dapat merujuk pada dalil-dalil yang didasarkan pada Al-Quran, Hadits serta Ijma'. Dasar gadai dari Al-Quran adalah firman Allah SWT dalam QS. Al-Baqarah (2) 283:

وَإِنْ كُنْتُمْ عَلَىٰ سَفَرٍ وَلَمْ تَجِدُوا كَاتِبًا فَرِهْنَ مَقْبُوضَةً فَإِنْ أَتَىٰ بَعْضُكُم بَعْضًا فَلْيُؤَدِّ
الَّذِي أَوْثِقَ أَمْنَهُ وَلْيَتَّقِ اللَّهَ رَبَّهُ وَلَا تَكْتُمُوا الشَّهَادَةَ وَمَنْ يَكْتُمْهَا فَإِنَّهُ آتِمٌ قَلْبُهُ وَاللَّهُ
بِمَا تَعْمَلُونَ عَلِيمٌ

Terjemahnya:

“Jika kamu dalam perjalanan, sedangkan kamu tidak mendapatkan seorang pencatat, hendaklah ada barang jaminan yang dipegang. Akan tetapi jika sebagian kamu mempercayai sebagian yang lain, hendaklah yang dipercayai itu menunaikan amanatnya (utangnya) dan hendaklah dia bertakwa kepada Allah tuhanmu, janganlah kamu menyembunyikan kesaksian karena siapa yang menyembunyikannya sesungguhnya hatinya berdosa. Allah maha mengetahui apa yang kamu kerjakan.”

Dasar hadits diantaranya yang bersumber dari Aisyah r.a yang artinya:

“Sesungguhnya Rasulullah SAW membeli makanan dari orang yahudi beliau mengadaikan baju besinya kepadanya” (HR. Bukhari-Muslim).

Dasar dari ijma' yakni jumbuh ulama untuk menyepakati kebolehan status hukum gadai secara syariat berpergian (safar) dan ketika dirumah (tidak berpergian) kecuali mujahid yang berpendapatan gadai hanya berlaku ketika berpergian berdasarkan ayat tersebut, namun pendapatan muhajid, dibantah dengan argumentasi hadis diatas, disamping itu, penyebutan safar (berpergian) dalam ayat tersebut keluar dari yang umum (kebiasaan). Disamping itu, para ulama sepakat memperbolehkan akad *rahn*. Landasan ini juga diperkuat dengan fatwa dewan syariah nasional majelis ulama Indonesia No. 25/DSN-MUI/III/2002 tanggal 26 juni 2002 menyatakan bahwa pinjaman dengan menggadaikan barang sebagai jaminan utang dalam bentuk *rahn* diperbolehkan. Dari uraian diatas dapat disimpulkan bahwa legalitas gadai telah memiliki dasar pinjaman yang kuat karena

didukung oleh dalil-dalil yang didasarkan pada Al-Quran, Hadis, Ijma' ulama dan fatwa DSN-MUI⁴⁰

4. Rukun Gadai Syariah

Dalam menjalankan pegadaian syariah, pegadaian harus memenuhi rukun gadai syariah. Rukun gadai syariah tersebut adalah:

- a. “Pertama, *Ar-Rahin* (yang menggadaikan) adalah orang yang telah dewasa, berakal, bisa dipercaya dan memiliki barang yang digadaikan
- b. Kedua, *Al-Murtahin* (yang menerima gadai) adalah orang, bank atau lembaga yang dipercaya oleh rahin untuk mendapatkan modal dengan jaminan barang gadai
- c. Ketiga, *Al-Marhun / Rahn* (barang yang digadaikan) adalah barang yang digunakan rahin untuk dijadikan jaminan dalam mendapatkan uang
- d. Keempat, *Al-Marhun Bih* (utang) adalah sejumlah dana yang diberikan murtahin kepada rahin atas dasar besarnya tafsiran marhun
- e. Kelima, *Sighat, Ijab* dan *Qabul* adalah kesepakatan antara rahin dan murtahin dalam melakukan transaksi gadai”

5. Syarat Gadai

Dalam menjalankan transaksi *rahn* harus memenuhi syarat-syarat sebagai berikut:

“Syarat *Aqid*, baik *rahn* dan *murtahin* harus mempunyai kemampuan juga berarti kelayakan seseorang untuk melakukan transaksi pemilikan, setiap orang yang sah melakukan jual beli gadai.

Marhun Bih (utang) dengan syarat harus merupakan hak yang wajib diberikan atau diserahkan kepada pemiliknya, memungkinkan pemanfaatannya bila sesuatu yang menjadi utang itu tidak bisa dimanfaatkan maka tidak sah, harus dikuantifikasi atau dapat dihitung jumlahnya, bila tidak dapat diukur atau tidak dikuantifikasi, *rahn* itu tidak sah.

⁴⁰ Lia Septin Ginting, ‘Analisis Sistem Penetapan Harga Lelang Barang Jaminan Gadai Syariah Menurut Ekonomi Islam (Studi Pada Pegadaian KC Syariah Raden Intan Kota Bandar Lampung)’, 2018.

Marhun (utang) dengan syarat harus bisa diperjual belikan, harus berupa harta yang bernilai, *marhun* harus bisa dimanfaatkan secara syariah, harus diketahui keadaan fisiknya, harus dimiliki oleh *rahin* setidaknya harus seizin pemiliknya.

Sighat (Ijab dan Qabul) dengan syarat *sighat* tidak boleh diselingi dengan ucapan yang lain selain ijab dan qabul dan diam terlalu lama pada waktu transaksi, serta tidak boleh terikat oleh waktu.”⁴¹

Secara umum barang gadai harus memenuhi beberapa syarat, antara lain:

- a. “Harus diperjual belikan
 - b. Harus berupa harta yang bernilai
 - c. Marhun harus bisa dimanfaatkan secara syariah
 - d. Harus diketahui keadaan fisiknya, maka piutang tidak sah untuk digadaikan harus berupa barang yang diterima secara langsung
 - e. Harus dimiliki oleh rahin (pinjaman atau pegadai) setidaknya harus seizin pemiliknya.”
6. Tujuan dan Manfaat Gadai

Sifat usaha pegadaian pada prinsipnya menyediakan pelayanan bagi kemanfaatan masyarakat umum dan sekaligus memupuk keuntungan berdasarkan prinsip pengelolaan yang baik. Oleh karena itu, PT. Pegadaian bertujuan sebagai berikut:

- a. “Turut melaksanakan dan menunjang pelaksanaan kebijaksanaan dan program pemerintah dibidang ekonomi dan pembangunan nasional pada umumnya melalui pelayanan uang pembiayaan / pinjaman atas dasar hukum gadai
- b. Pencegahan praktik ijon, pegadaian gelap, dan pinjaman tidak wajar lainnya
- c. Pemanfaatan gadai bebas bunga pada gadai syariah memiliki efek jaringan pengaman sosial karena masyarakat yang butuh dana mendesak tidak lagi dijerat pinjaman / pembiayaan berbasis bunga
- d. Membantu orang-orang yang membutuhkan pinjaman dengan syarat mudah

⁴¹ Ginting.

Adapun manfaat bagi pegadaian antara lain:

- a. Bagi nasabah, tersedianya dana dengan prosedur yang realtif lebih sederhana dan dalam waktu yang lebih cepat dibandingkan dengan pembiayaan / kredit perbankan. Di samping itu, nasabah juga mendapat manfaat penaksiran nilai suatu barang bergerak secara profesional. Mendapatkan fasilitas penitipan barang bergerak yang aman dan dapat dipercaya”
 - b. Bagi perusahaan pegadaian:
 1. Pendapatan dari sewa guna usaha yang dibayarkan oleh peminjam dana (gadai konvensional), tetapi dengan gadai syariah, pendapatan diperoleh dari sewa ruang yang digunakan untuk menyimpan barang yang digadaikan.
 2. Keuntungan dari biaya yang klien bayarkan untuk menggunakan layanan tertentu. Pembebanan biaya administrasi dan sewa tempat penyimpanan emas dapat menguntungkan bagi bank syariah yang menyediakan produk gadai syariah.
 3. Eksekusi Tujuan PT. Pegadaian sebagai BUMN yang bergerak di bidang keuangan dengan membantu mereka yang membutuhkan uang dengan mengikuti proses yang sederhana.
7. Produk dan Jasa Pegadaian Syariah

Produk dan layanan jasa yang ditawarkan oleh pegadaian kepada masyarakat, yaitu:

- a. “Pemberian pinjaman atau pembiayaan atas dasar hukum gadai syariah. Produk ini mensyaratkan pemberian pinjaman dengan menyerahkan barang sebagai jaminan, barang gadai harus berbentuk barang bergerak, oleh karena itu pemberian pinjaman sangat ditentukan oleh nilai dan jumlah dari barang yang digadaikan
- b. Penaksiran nilai barang. Di samping memberikan pinjaman kepada masyarakat, pegadaian syariah juga memberikan pelayanan berupa jasa penaksiran atas nilai suatu barang. Jasa yang ditaksir biasanya meliputi semua barang yang bergerak dan tidak bergerak. Jasa ini diberikan kepada mereka yang ingin mengetahui kualitas barang seperti emas, perak, dan

berlian. Biaya yang dikenakan pada nasabah berupa ongkos penaksiran barang

- c. Penitipan barang (*ijarah*). Pegadaian syariah juga menerima titipan barang dari masyarakat berupa surat-surat berharga seperti sertifikat motor, tanah, dan ijazah. Fasilitas ini diberikan bagi mereka yang ingin melakukan perjalanan jauh dalam waktu yang relatif lama atau karena penyimpanan di rumah dirasakan kurang aman. Atas jasa penitipan tersebut, gadai syariah memperoleh penerimaan dari pemilik barang berupa ongkos penitipan
- d. *Gold counter*, yaitu jasa penyediaan fasilitas berupa penjualan emas eksekutif yang terjamin kualitas dan keasliannya. *Gold counter* ini semacam toko dengan emas galeri 24, dimana setiap pembelian emas di toko milik pegadaian syariah akan dilampirkan sertifikat jaminan. Hal ini dilakukan untuk memberi layanan bagi masyarakat kelas menengah, yang masih peduli dengan image. Dengan sertifikat tersebut masyarakat percaya akan kualitas dan keaslian emas”

D. Hipotesis

hipotesis berupa rumusan masalah penelitian yang diajukan sebagai pertanyaan memiliki solusi sementara. Disebut sementara karena solusi yang ditawarkan hanya didasarkan pada ide-ide yang relevan dan belum pada bukti aktual yang dikumpulkan melalui pengumpulan data. Sebagai tanggapan teoretis, bukan empiris, terhadap pernyataan topik studi, hipotesis juga dapat diartikulasikan.⁴²

Berdasarkan teori yang dijelaskan diatas, maka hipotesis yang dapat dirumuskan dalam penelitian ini adalah:

1. Ha : Manajemen sumber daya manusia berpengaruh terhadap pelayanan pada PT. Pegadaian Syariah Cabang Istiqlal Manado
2. H0 : Manajemen sumber daya manusia tidak berpengaruh terhadap pelayanan pada PT. Pegadaian Syariah Cabang Istiqlal Manado.

⁴² Mamduh Hanafi, ‘Konsep Dasar Dan Perkembangan Teori Manajemen’, *Managemen*, 1.1 (2019), 66 .

BAB III

METODE PENELITIAN

A. Tempat dan Waktu Penelitian

1. Tempat Penelitian

Adapun tempat atau lokasi penelitian adalah di Pegadaian Syariah cabang Istiqlal Manado Jln. Sarapung, Kec. Wenang No. 59 Kota Manado, Sulawesi Utara

2. Waktu Penelitian

Waktu penelitian dimulai dari bulan Juli sampai Agustus 2022

B. Rancangan Penelitian

Dalam penelitian ini menggunakan metode penelitian kuantitatif dengan pendekatan deskriptif. Menurut Sugiyono, penelitian kuantitatif ialah jenis penelitian yang menggunakan peralatan penelitian untuk mengumpulkan data, analisis data secara statistik, dan pengujian hipotesis yang telah ditetapkan. Hal ini didasarkan pada ideologi positivis. Untuk menggambarkan subjek penelitian atau temuannya, penelitian ini menggunakan metodologi deskriptif.

Sugiyono mendefinisikan deskriptif sebagai teknik yang memanfaatkan fakta atau sampel yang telah diperoleh dalam keadaan alaminya, tanpa analisis lebih lanjut atau menggambar generalisasi, untuk menjelaskan atau memberikan gambaran tentang hal yang diselidiki.⁴³

C. Sumber Data

a. Data Primer

Yaitu data yang dikumpulkan langsung dari subjek penelitian menggunakan langkah-langkah seperti kuesioner atau survei. Dengan melalui kuesioner, data dikumpulkan dengan meminta responden untuk memberikan tanggapan tertulis atas serangkaian pertanyaan.⁴⁴ Data primer dalam penelitian ini ialah dengan mengolah data menggunakan SPSS 25.

⁴³ Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif* (Bandung, 2018).

⁴⁴ Sugiyono, "Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif Dan R & D".

b. Data Sekunder

Ialah data yang dikumpulkan peneliti menggunakan sumber yang sudah ada sebelumnya. Data sekunder penelitian ini berasal dari buku, jurnal, dan website yang relevan dengan penelitian.

D. Populasi dan Sampel

1. Populasi

Populasi adalah keseluruhan unit yang diperiksa. Populasi mengacu pada kategori hal-hal atau orang-orang yang peneliti telah pilih untuk diselidiki dan dari mana kesimpulan dapat dibuat. Selain manusia, populasi juga mencakup benda dan benda alam lainnya.⁴⁵ Populasi mengacu pada semua sifat yang dimiliki sekelompok item atau subjek secara keseluruhan, bukan hanya jumlah mereka yang diteliti. Populasi dalam penelitian ini adalah nasabah di Pegadaian Syariah Cabang Istiqlal Manado berjumlah 123 orang.

2. Sampel

Sampel merupakan bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut. Bila populasi besar, dan peneliti tidak mungkin mempelajari semua yang terdapat pada populasi, misalnya karena keterbatasan biaya, tenaga dan waktu, maka peneliti dapat menggunakan sampel yang diambil dari populasi tersebut. Untuk itu sampel yang diambil dari populasi harus benar-benar representatif (mewakili).⁴⁶

Dalam penelitian ini peneliti menggunakan *Purposive sampling*. *Purposive sampling* adalah teknik penentuan sampel dengan pertimbangan tertentu. Teknik yang digunakan dalam pengambilan sampel adalah teknik *Non-Probability Sampling*. Teknik *Non-Probability Sampling* adalah teknik pengambilan sampel yang tidak memberi peluang/kesempatan sama bagi setiap unsur atau anggota populasi untuk dipilih menjadi sampel. Sampel dalam penelitian ini berjumlah 35 nasabah dipegadaian syariah cabang Istiqlal Manado.

⁴⁵ Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif*.

⁴⁶ Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif*.

Untuk menentukan besarnya sampel maka peneliti menggunakan rumus Slovin dengan cara sebagai berikut:⁴⁷

$$n = \frac{N}{1 + N e^2}$$

n = Sampel

N = Jumlah Populasi

e = Margin of Error (1%, 5%, dan 10%)

umumnya memakai 5%, dengan tingkat kepercayaan 95%

Maka:

$$n = 123 / (1 + 0,05^2)$$

$$n = 123 / (1 + 0,0025)$$

$$n = 123 / (1 + 2,5)$$

$$n = 123 / 3,5$$

$$n = 35, 1428 \text{ dibulatkan menjadi } 35 \text{ responden.}$$

Dalam penelitian ini, sangat di peroleh melalui rumus slovin berjumlah 35 responden.

E. Teknik pengumpulan data

Teknik pengumpulan data merupakan metode yang digunakan peneliti untuk mengumpulkan data-data penelitian dari responden (sumber data). Dalam penelitian ini peneliti menggunakan teknik pengumpulan data yang meliputi observasi, kuesioner, dokumentasi.

1. Observasi

adalah metode praktis untuk mengumpulkan data melalui proses perekaman langsung yang cermat.⁴⁸ Dengan metode ini, melakukan pengamatan dan pengukuran yang cermat terhadap objek yang diamati, bagaimana keadaannya, kemudian secara cermat dan metodis mencatat peristiwa-peristiwa yang diamati agar data yang diperoleh tidak luput dari pengamatan. Dalam penelitian ini observasi dilakukan pada nasabah dipegadaian syariah cabang Istiqlal Manado.

⁴⁷ Sugiyono, Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif.

⁴⁸ Sugiyono, Statistika Untuk Penelitian.

2. Kuesioner (Angket)

Kuesioner adalah metode pengumpulan data dengan meminta responden untuk bereaksi terhadap serangkaian pertanyaan atau komentar sekali. Dalam penelitian ini, peneliti menggunakan daftar pertanyaan tertutup untuk mempercepat tanggapan responden dan memudahkan peneliti untuk memeriksa data dari semua survei yang dikumpulkan. Skala Likert digunakan.

Skala Likert merupakan salah satu jenis data penelitian yang digunakan untuk mengukur sikap, pandangan, dan persepsi masyarakat terhadap fenomena sosial yang menjadi topik kajian. Untuk pengumpulan data menggunakan skala likert terdapat lima alternatif jawaban yang diberikan, yaitu:

- a. SS = Sangat setuju, dengan skor 5
- b. S = Setuju, dengan skor 4
- c. KS = Kurang setuju, dengan skor 3
- d. TS = Tidak setuju, dengan skor 2
- e. STS = Sangat tidak setuju, dengan skor 1

Pada penelitian ini kuesioner dibagi kepada nasabah di Pegadaian syariah cabang Istiqlal Manado.

2. Dokumentasi

Menurut Sugiono, dokumentasi dikenal sebagai proses mencari data dan informasi dalam bentuk laporan, makalah, bagan, dan foto dari buku, arsip, dan sumber lainnya.⁴⁹ Dokumentasi dalam penelitian ini dilakukan hanya dengan nasabah di Pegadaian Syariah Cabang Istiqlal Manado.

3. Teknik Analisis Data

Analisis data merupakan kegiatan setelah data dari seluruh responden atau sumber data lainnya telah terkumpul. Kegiatan dalam analisis data adalah: mengelompokkan data berdasarkan variabel dan jenis responden, mentabulasi data berdasarkan variabel dari seluruh responden, menyajikan data tiap variabel yang diteliti, melakukan perhitungan untuk menjawab rumusan masalah, dan melakukan

⁴⁹ Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif*.

perhitungan untuk menguji hipotesis yang telah dikemukakan. Selanjutnya data akan dianalisis dengan aplikasi SPSS, Namun sebelum data dianalisis maka perlu diuji apakah data *valid* dan *realible* untuk tahapannya meliputi adanya uji validitas, uji reabilitas, uji normalitas, dan analisis regresi sederhana yang terdiri dari uji t dan koefisien determinasi.

a. Uji Validitas

Menurut Ghozali, uji validitas digunakan untuk mengukur efektivitas survei. Instrumen yang dimaksud adalah pertanyaan-pertanyaan yang terdapat didalam kuesioner. Uji signifikansi dilakukan dengan membandingkan nilai r hitung (nilai *Corrected-item Total Correlation* pada *output Cronbach alpa*) dengan nilai r tabel untuk *degree of fredom* ($df = n-2$ (n adalah jumlah sampel dengan tingkat signifikansi 0,05). Jika r hitung lebih besar dari pada r tabel dan berkolerasi positif maka butir pertanyaan tersebut valid. Atau dengan kata lain item pertanyaan dikatakan valid apabila skor item pertanyaan memiliki korelasi yang positif dan signifikan dengan skor total variabel.⁵⁰

b. Uji Reliabilitas

Reliabilitas merupakan konsistensi atau kestabilan skor suatu Instrument penelitian terhadap individu yang sama, dan diberikan dalam waktu yang berbeda. Uji reliabilitas dilakukan terhadap item pertanyaan yang dinyatakan valid. Menurut Ghozali uji ini digunakan untuk mengukur suatu kuesioner yang merupakan indikator dari variabel atau konstruk. Suatu kuesioner dikatakan reliable atau handal jika jawaban seseorang terhadap pernyataan adalah konsigsten atau stabil dari waktu ke waktu. Menurut Ghozali suatu variabel dikatakan reliable jika memiliki *Cronbach Alpha* $> 0,60$ ⁵¹

4. Uji Asumsi Klasik

a. Uji normalitas

Uji normalitas digunakan dalam menentukan apakah data yang diperiksa variabel X dan Y berdistribusi normal. Uji normalitas digunakan ketika metode

⁵⁰ Roficoh and Ghozali.h.268

⁵¹ Roficoh and Ghozali.(2018)

parametrik digunakan dalam analisis yang harus memenuhi persyaratan normalitas, atau ketika dapat dikatakan bahwa data yang dianalisis berdistribusi normal. Untuk uji normalitas ini peneliti menggunakan metode *Kolmogorov-Sminov* dengan nilai signifikansi 5% (0,05). Data dinyatakan terdistribusi normal jika nilainya lebih besar dari 0,05.

b. Uji Linearitas

Uji linearitas digunakan untuk mengetahui apakah hubungan antara variabel bebas dan variabel terikat bersifat linier (garis lurus). Uji linieritas adalah pengujian data dengan mencari persamaan regresi linier antara variabel X (sumber daya manusia) dan variabel Y (kualitas pelayanan). Tujuan uji linieritas adalah untuk mengetahui ada tidaknya hubungan linier yang signifikan antara dua variabel. Analisis regresi linier sederhana memenuhi uji linieritas. Alasan keputusan uji linieritas dalam penelitian ini menggunakan metode perbandingan. Membandingkan nilai signifikansi (Sig) sampai 0,05. Uji linieritas yang digunakan dalam SPSS adalah uji linieritas $> 0,5$ sehingga terdapat hubungan linier yang signifikan antara variabel bebas dan variabel terikat.

5. Analisis Regresi Linear Sederhana

a. Uji Regresi Linear Sederhana

Regresi ialah alat ukur yang berfungsi dalam mengukur ada tidaknya korelasi antar variabel. Uji regresi linier sederhana merupakan uji data dimana data terdiri dari dua variabel yaitu variabel bebas dan variabel terikat. Jika variabelnya kausal (pengaruh). Uji ini hanya dilakukan menggunakan SPSS. Secara umum, persamaan regresi dapat ditulis:

Info:

Y = Prediktor (variabel terikat)

a = Konstanta (bila X=0)

b = Koefisien Regresi (naik atau turun)

X = Nilai variabel terikat

b. Uji Koefisien Regresi (uji t)

Uji t dilaksanakan untuk melihat signifikan dari pengaruh variabel bebas atau independent secara individu terhadap variabel terikat atau dependen.

Dasar pengambilan keputusan dalam uji t ada dua acuan yang dapat dipakai sebagai dasar dalam pengambilan keputusan yaitu:⁵²

a. Berdasarkan nilai signifikansi (sig)

- 1) Jika nilai signifikansi (sig) < 0,5 atau maka ada pengaruh antara variabel bebas (X) terhadap variabel terikat (Y) atau hipotesis diterima
- 2) Jika nilai signifikansi (sig) > 0,5 maka tidak ada pengaruh variabel bebas (X) terhadap variabel terikat (Y) atau hipotesis ditolak

b. Berdasarkan perbandingan nilai t hitung dan t tabel

- a. Jika nilai t hitung > t tabel maka ada pengaruh antara variabel bebas (X) terhadap variabel terikat (Y) atau hipotesis ditolak
- b. Jika nilai t hitung < t tabel maka tidak ada pengaruh antara variabel bebas (X) terhadap variabel terikat (Y) atau hipotesis diterima

Adapun untuk mencari nilai t tabel diperoleh dengan rumus:

$$T \text{ tabel} = (a \cdot 2 : n - k - 1)$$

Keterangan : n = sampel

k = jumlah variabel

a = 0,05 (tingkat kepercayaan = 95%)

c. Koefisiensi Determinasi

Uji koefisien determinasi dilakukan dengan tujuan mengukur kemampuan model dalam menerangkan seberapa pengaruh variabel independen secara bersama-sama (simultan) mempengaruhi variabel dependen yang dapat diindikasikan oleh nilai *adjusted R-Squared*. Koefisien determinasi menunjukkan sejauh mana kontribusi variabel bebas dalam model regresi mampu menjelaskan variasi dari variabel terikatnya. Koefisien determinasi dapat dilihat melalui nilai R-square (R²) pada tabel model *Summary*.

⁵² Roficoh and Ghozali.h.93

Nilai koefisien determinasi yang kecil memiliki nilai bahwa kemampuan variabel-variabel dalam menjelaskan variabel dependen sangat terbatas, sebaliknya jika nilai mendekati 1 (satu) dan menjauhi 0 (nol) memiliki arti bahwa variabel-variabel independen memiliki kemampuan memberikan semua informasi yang dibutuhkan untuk memprediksi variabel dependen namun, jika nilai R_2 semakin kecil, artinya kemampuan variabel-variabel independen dalam menjelaskan variabel dependen cukup terbatas.⁵³

⁵³ Roficoh and Ghozali.(2018)

BAB IV

HASIL DAN PEMBAHASAN

Dimana Terbitnya PP No. April 1990 merupakan tonggak awal kebangkitan pegadaian. 10 oktober 1990 menegaskan misi yang dilakukan pegadaian untuk mencegah praktik riba. Banyak pejabat yang berpendapat bahwa operasionalisasi pegadaian sebelum fatwa MUI tentang bunga bank pada 16 Desember 2003 konsisten dengan konsep syariah, meskipun beberapa aspek kemudian menyangkal asumsi ini, harus saya akui ada.

Akhirnya, setelah melalui pertimbangan yang panjang, lahirlah konsep untuk membentuk Unit Layanan Simpanan Syariah sebagai langkah awal untuk membentuk departemen khusus yang menangani kegiatan usaha syariah. Konsep Pegadaian Syariah mengacu pada sistem manajemen modern prinsip rasionalitas, efisiensi dan efektivitas yang sejalan dengan nilai-nilai Islam. Fungsi operasional Pegadaian Syariah sendiri dilaksanakan oleh Cabang Pegadaian ULGS. Merupakan kawasan usaha mandiri yang secara struktural berdiri sendiri dari usaha simpanan konvensional.

Pegadaian Syariah pertama kali didirikan di Jakarta pada Januari 2003 dengan nama Unit Pelayanan Gadai Syariah (ULGS) Cabang Dewi Sartika. Hal ini diikuti oleh pembentukan ULGS di Surabaya, Makassar, Semarang, Surakarta dan Yogyakarta pada bulan September 2003 di tahun yang sama. Pada tahun yang sama, empat cabang Pegadaian di Aceh menjadi Pegadaian Syariah.

A. Gambaran Umum Lokasi Penelitian

1. Sejarah Pegadaian Syariah

Pegadaian Syariah di Manado didirikan bersamaan dengan pegadaian konvensional yang ada, namun pegadaian syariah tidak membuka cabang pertamanya di Manado karena tidak ada lokasi yang cocok. Pada tahun 2010, Pegadaian Syariah membuka cabang pertamanya di Kampung Arab. Selanjutnya, Pegadaian Syariah membuka empat sub unit yaitu UPS (Unit Pegadaian Syariah). UPS mengoperasikan Unit Pegadaian syariah (UPS) Desa Karame 1, Unit

Pegadaian Syariah (UPS) Hasanuddin ke-2 di tuminting, unit pusat perbelanjaan (UPS) Pegadaian Syariah ke-3 di Arab Village, Unit Pegadaian (UPS) Syariah ke-4 di Bitung, terletak di Kota Bitung, terdapat 5 Unit Pegadaian Syariah (UPS) di Manado Town Square (Mantos) sebagai Cabang Pegadaian Syariah (CPS). Sehubungan dengan pembukaan Cabang Pegadaian Syariah Istiqlal Manado, Kantor Wilayah VI Manado didirikan di Jakarta pada tanggal 11 Oktober 2010 oleh Direktur Utama Pegadaian (Persero), yaitu Chandra Purnama.

Cabang Pegadaian Syariah (CPS) Istiqlal Manado pada awalnya bertempat di Jln. Sasuit Tubun No. 27 Kelurahan Istiqlal (Kampung Arab), Kecamatan Wenang, Manado. Kemudian berpindah tempat pada tahun 2012 yaitu di Jln. Korengkeng No. 59 Kelurahan Wenang utara kecamatan Wenang belakang Apotik Kimia Farma, Manado. Kantor Cabang Pegadaian Syariah (CPS) Istiqlal Manado berpindah tempat karena tempat sebelumnya dianggap tidak memenuhi syarat untuk dijadikan kantor Cabang Pegadaian Syariah (CPS). Sehingga Cabang Pegadaian Syariah (CPS) Istiqlal Manado dipindahkan ke tempat yang lebih layak dan memenuhi syarat yaitu di Jln. Korengkeng No. 59 Manado. Kemudian tempat yang sebelumnya dijadikan kantor Cabang Pegadaian Syariah (CPS) dijadikan Unit Pegadaian Syariah (UPS) Shopping Centre sampai dengan sekarang.

Adapun pimpinan yang telah menjabat sejak berdirinya Pegadaian Syariah hingga saat ini adalah:

- a. Najriah, S.E (2009-2012)
- b. Edi Chikam (2012)
- c. Wagiman, S.E (2012-2014)
- d. Nurhayati Usman (2014-2015)
- e. Mustafa Domili (2015-2016)
- f. Hendrak N Hermawan (2018-2019)
- g. Najeriah (2019-2021)
- h. Abdurachman Evran Tubagus (2021 sampai sekarang)

2. Profil Pegadaian Syariah Cabang Istiqlal Manado

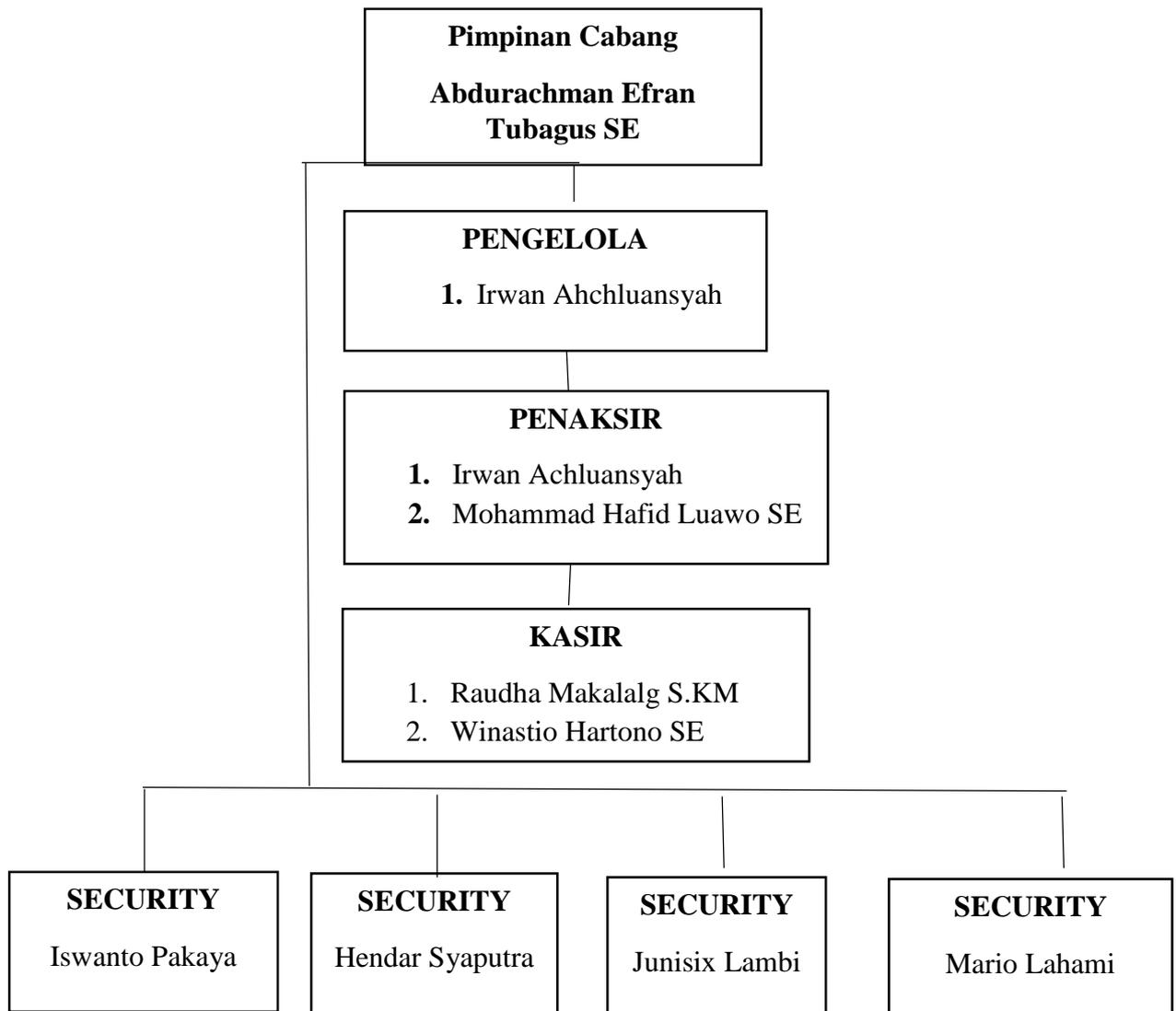
Pegadaian Syariah merupakan salah satu lembaga keuangan non bank berbasis syariah yang menggunakan jasanya untuk melayani nasabah dan menjaminkan barang berharga sebagai jaminan pinjaman. Sementara itu, menurut prinsip syariah.

Dibawah ini merupakan profil Pegadaian Syariah Cabang Istiqlal Manado

3. Nama : Pegadaian Syariah Cabang Istiqlal Manado
4. Alamat : Jln. Sarapung, Kec. Wenang No. 59 Kota Manado,
Sulawesi Utara
5. No. Telp/ Fax : 08114302181
6. Tahun Berdiri : 2010
7. Jumlah Karyawan : 9 Orang
8. Pimpinan Cabang : Abdurachman Evran Tubagus
9. Pengelola/ Penaksir : 1. Irwan Ahchluansyah
: 2. Mohammad Hafidz Luawo S.E
10. Kasir : 1. Raudah Makalalag S.KM
: 2. Winastio Hartono S.E
11. Security : 1. Iswanto Pakaya
: 2. Hendar Syahputra
: 3. Junisix Lambi
: 4. Mario Lahami

Gambar 4.1

Struktur Organisasi Pegadaian Cabang Istiqlal Manado



3. Visi dan Misi Pegadaian Syariah

Visi

“Sebagai solusi bisnis terpadu terutama gadai yang selalu menjadi market leader dan mikro berbasis fidusia selalu menjadi yang terbaik untuk masyarakat menengah kebawah”.

Misi

- 1) “Memberikan pembiayaan yang tercepat, termudah, aman dan selalu memberikan pembinaan terhadap usaha golongan menengah kebawah untuk mendorong pertumbuhan ekonomi.
- 2) Memastikan pemerataan pelayanan dan infrastruktur yang memberikan kemudahan dan kenyamanan diseluruh pegadaian dalam mempersiapkan diri menjadi pemain regional dan tetap menjadi pilihan utama masyarakat.
- 3) Membantu pemerintah dalam meningkatkan kesejahteraan masyarakat golongan menengah kebawah dan melaksanakan usaha lain dalam rangka optimalisasi sumber daya perusahaan.”

B. Hasil Penelitian

1. Gambaran Umum Responden

Responden dalam penelitian ini adalah nasabah Pegadaian Syariah Istiqlal Cabang Manado, jumlah sampel adalah 35, sampel ditentukan menggunakan rumus slovin. Untuk karakteristiknya peneliti akan paparkan dan didasari pada jenis kelamin, usia, pekerjaan.

a. Karakteristik responden

1. Jenis Kelamin

Tabel 4.2
Jenis kelamin Responden

Jenis Kelamin	Frekuensi	Presentase
Perempuan	21	60%
Laki-Laki	14	40%
Jumlah	35	100%

Sumber : Data primer yang diolah 10 September 2022

Dapat dilihat dari jawaban responde pelanggan pegadaian syariah cabang istiqlal manado didominasi oleh Perempuan sebanyak 21 responden atau sekitar 60% dan Laki-laki sebanyak 14 responden atau sekitar 40%

2. Usia

Tabel 4.3
Usia Responden

Usia	Frekuensi	Presentase
21	1	2,8%
22	3	8,5%
23	10	28,5%
24	1	2,8%
25	2	5,7%
26	1	2,8%
27	2	5,7%
28	1	2,8%
30	1	2,8%
31	1	2,8%
32	1	2,8%
35	1	2,8%
36	1	2,8%
38	1	2,8%
39	1	2,8%
40	1	2,8%
46	2	5,7%
51	1	2,8%
52	1	2,8%
54	1	2,8%
Jumlah	35	100%

Sumber Data Primer yang di olah 10 september 2022

Dari tabel 4.2 dapat dilihat bahwa usia responden di dominasi pada 23 tahun atau sekitar 28,5%.

3. Pekerjaan

Tabel 4.4
Pekerjaan Responden

Pekerjaan	Frekuensi	Presentase
Ibu Rumah Tangga	7	20%
Swasta	20	57,1%
Wirausaha	1	2,8%

PNS	4	11,4%
Guru	3	8,5%
Jumlah	35	100%

Sumber Data Primer yang di olah 10 september 2022

Berdasarkan dari tabel 4.3 dapat dilihat bahwa pekerjaan responden di dominasi pada pekerja swasta dengan jumlah 20 atau sekitar 57,1%.

b. Deskripsi data variabel

Penelitian ini terdiri dari variabel dependen yaitu manajemen sumber daya manusia (X) dan variabel independent yaitu pelayanan terhadap PT. Pegadaian Syariah Cabang Istiqlal Manado (Y) yang dilakukan di Pegadaian Syariah Cabang Istiqlal Manado dengan jumlah sampel 35 nasabah. Dan berikut tabel dan deskripsi tanggapan dari responden.

a. Deskripsi Data Variabel Manajemen Sumber Daya Manusia (X)

Tabel 4.5

Data Variabel Manajemen Sumber Daya Manusia (X)

No	Pernyataan	Penilaian				
		5	4	3	2	1
1	Item 1	27	8	0	0	0
2	Item 2	23	12	0	0	0
3	Item 3	19	16	0	0	0
4	Item 4	23	12	0	0	0
5	Item 5	17	17	1	0	0
6	Item 6	12	23	0	0	0
7	Item 7	13	22	0	0	0
8	Item 8	16	19	0	0	0
9	Item 9	14	21	0	0	0
10	Item 10	19	16	0	0	0
Jumlah		183	166	1	0	0
Presentase		52%	47%	1%	0	0

Sumber : Data Primer di olah 12 September 2022

Berdasarkan tabel diatas setelah dilakukan perhitungan menggunakan spss versi 25 maka dapat diketahui bahwa nilai persentase dari penilaian setuju berjumlah 52% sedangkan dari penilaian tidak setuju berjumlah 1%.

b. Deskripsi Data Variabel Kualitas Pelayanan (Y)

Tabel 4.6**Data Variabel Kualitas Pelayanan (Y)**

No	Pernyataan	Penilaian				
		5	4	3	2	1
1	Item 1	15	20	0	0	0
2	Item 2	15	20	0	0	0
3	Item 3	9	26	0	0	0
4	Item 4	13	22	0	0	0
5	Item 5	15	20	0	0	0
6	Item 6	18	17	0	0	0
7	Item 7	13	22	0	0	0
8	Item 8	13	22	0	0	0
9	Item 9	11	23	1	0	0
10	Item 10	11	24	0	0	0
11	Item 11	14	21	0	0	0
Jumlah		147	237	1	0	0
Presentase		38%	61%	1%	0	0

Sumber : Data Primer di olah 12 September 2022

Berdasarkan tabel diatas setelah dilakukan perhitungan menggunakan spss versi 25 maka dapat diketahui bahwa dimana responden memberikan pernyataan setuju dengan persentase sebesar 61% sedangkan responden yang menjawab tidak setuju sebanyak 1%

2. Hasil Uji Data

a). Uji Validitas

Pada penelitian ini peneliti menggunakan SPSS 25 untuk menguji reliabilitas dan validitas sampai dengan 10 item untuk variabel X dan samapi dengan 11 item untuk variabel Y. Berikut adalah hasil yang saya dapatkan:

Tabel 4.7**Uji Validitas Manajemen Sumber Daya Manusia (X)**

Pernyataan	Nilai r tabel	<i>Person correlation</i>	Ket
Item 1	0,333	0,503	Valid
Item 2	0,333	0,562	Valid

Item 3	0,333	0,472	Valid
Item 4	0,333	0,404	Valid
Item 5	0,333	0,455	Valid
Item 6	0,333	0,463	Valid
Item 7	0,333	0,581	Valid
Item 8	0,333	0,355	Valid
Item 9	0,333	0,418	Valid
Item 10	0,333	0,505	Valid

Sumber : Data yang diolah dengan SPSS 25

pada tabel 4.6 menyatakan bahwa semua posisi pernyataan valid karena nilai r hitung > nilai r tabel.

Tabel 4.8

Uji Validitas Kualitas Pelayanan (Y)

Pertanyaan	Nilai r table	<i>Person Correlation</i>	Ket
P1	0,333	0,486	Valid
P2	0,333	0,531	Valid
P3	0,333	0,525	Valid
P4	0,333	0,575	Valid
P5	0,333	0,486	Valid
P6	0,333	0,672	Valid
P7	0,333	0,482	Valid
P8	0,333	0,378	Valid
P9	0,333	0,518	Valid

Sumber : Data yang diolah dengan SPSS 25

Pada tabel 4.7 bahwa dimana pernyataan terdapat dua butir item tidak valid karena nilai r hitung < nilai tabel sehingga dinyatakan tidak valid. Selain itu semua item pernyataan dinyatakan valid karena nilai r hitung > nilai r tabel.

b). Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas digunakan untuk mengukur suatu kuesioner yang merupakan indikator dari variabel. Penelitian ini melakukan uji reliabilitas dengan menggunakan metode *Cronbach's Alpha* > 0,60. Tabel berikut menunjukkan hasil pengujian reliabilitas dengan menggunakan SPSS versi 25.

Tabel 4.9**Hasil Uji Reliabilitas Manajemen Sumber Daya Manusia (X)**

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Item
.608	10

Sumber : Data Primer diolah Menggunakan SPSS 25

Berdasarkan tabel 4.8 hasil uji reliabilitas variabel X dapat dilihat dari hasil *Output* diatas maka nilai Cronbach's Alpha $> 0,60$ sehingga dapat disimpulkan bahwa instrument penelitian tersebut dinyatakan reliabel.

Tabel 4.10**Hasil Uji Reliabilitas Kualitas Pelayanan (Y)**

Reliability Statistics	
Cronbachs Alpha	N of Item
.687	9

Sumber : Data Primer diolah Menggunakan SPSS 25

Berdasarkan tabel 4.9 dimana hasil uji reliabilitas variabel Y dapat dilihat dari *Output* diatas maka nilai Cronbach's Alpha $> 0,60$ sehingga dapat disimpulkan bahwa instrument penelitian tersebut dinyatakan reliabel.

3. Uji Asumsi Klasik
 - a. Uji Normalitas

Penerapan uji normalitas menentukan apakah data yang diberikan untuk penyelidikan lebih lanjut terdistribusi normal atau tidak. Ini dapat diperiksa menggunakan uji Kolmogrov-Smirnov satu arah. Menilai signifikansi data uji memungkinkan kita untuk menentukan apakah data tersebut terdistribusi secara teratur atau tidak. Berdistribusi teratur jika tingkat signifikansi lebih besar dari 0,05, dan sebaliknya. Jika lebih kecil dari 0,05 dan signifikan, maka variabel tersebut tidak berdistribusi teratur. Hasil uji normalitas (uji Kolmogrov Smirnov).

Berdasarkan tabel 4.10 dari hasil uji normalitas menggunakan metode Kolmogrov-Smirnov didapatkan signifikansi dari uji normalitas sebesar 0,0195 dimana hasil tersebut lebih besar dari taraf signifikansi 0,05 sehingga dapat

disimpulkan bahwa uji tes normalitas pada penelitian ini adalah terdistribusi normal.

Tabel 4. 11
Uji Normalitas Kolmogrov-Smirnov

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test		
		Unstandardized Residual
N		35
Normal Parameters ^{a,b}	Mean	.0000000
	Std. Deviation	2.36298887
Most Extreme Differences	Absolute	.124
	Positive	.081
	Negative	-.124
Test Statistic		.124
Asymp. Sig. (2-tailed)		.195 ^c
a. Test distribution is Normal.		
b. Calculated from data.		
c. Lilliefors Significance Correction.		

Sumber : Data Primer diolah menggunakan SPSS 25

b. Uji Linearitas

Uji linieritas adalah uji yang digunakan untuk mengetahui hubungan antara variabel terikat dan variabel bebas. Penguji menggunakan SPSS 25 untuk menguji linieritas pengujian dengan mengkonfirmasi bahwa hubungan linier lebih besar dari 0,05 penyimpangan dari linieritas. Di sisi lain, untuk nilai linieritas < 1 pada 0,05 tidak ada hubungan linier.

Tabel 4.12
Uji Linearitas

ANOVA Table							
			Sum of Squares	Df	Mean Square	F	Sig.
		(Combined)	49.148	8	6.143	1.112	.387

KUALITAS PELAYANA N * MSDM	Between Groups	Linearity	2.896	1	2.896	.524	.475
		Deviation from Linearity	46.251	7	6.607	1.196	.339
	Within Groups		143.595	26	5.523		
	Total		192.743	34			

Sumber: Data Primer diolah menggunakan SPSS 25

Tabel di atas menunjukkan bahwa hasil uji linieritas dapat dilihat pada tabel ANOVA. Anda dapat melihat bahwa nilai signifikansi kolom *Deviation from linearity* adalah 0,0339. Signifikansi yang lebih besar dari 0,05 menunjukkan bahwa variabel manajemen sumber daya manusia dan kualitas pelayanan berhubungan linier.

c. Analisis Regresi Sederhana

Uji ini berfungsi buat mengetahui terdapat tidaknya variabel bebas terhadap variabel terikat. Hasil analisis regresi linear sederhana yang diteliti adalah sebagai berikut:

Tabel 4.13
Regresi Linear Sederhana

Coefficients ^a						
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	33.818	7.997		4.229	.483
	MSDM	.126	.177	.123	.710	.000

a. Dependent Variable: KUALITAS PELAYANAN

Sumber : Data Primer diolah menggunakan SPSS 25

Analisis regresi linier sederhana variabel manajemen sumber daya manusia untuk kualitas pelayanan menunjukkan nilai konstanta sebesar 33,818, nilai koefisien variabel pengelolaan sumber daya manusia sebesar 0,126 dan regresi yang diperoleh adalah $Y = 33,818 + 0,126$ untuk analisis sebagai berikut:

- (a) = angka constant dari *unstandardized coefficients*. Dalam hal ini nilainya sebesar 33,818. Angka ini merupakan constant yang memiliki arti bahwa jika manajemen sumber daya manusia PT. Pegadaian Syariah Cabang Istiqlal Manado sama dengan nilai sebelumnya maka nilai kualitas pelayanan 33,818.

(b) = angka koefisien regresi. Nilainya sebesar 0,126 angka ini mengandung arti bahwa setiap penambahan 1% manajemen sumber daya manusia PT. Pegadaian Syariah Cabang Istiqlal Manado maka kualitas pelayanan meningkat sebesar 0,126 %.

d. Uji Koefisien Regresi (Uji t)

Uji t menguji apakah pernyataan hipotesis diterima atau ditolak. Pengujian ini menggunakan taraf signifikansi 0,05. Uji t menggunakan SPSS versi 25 memberikan hasil sebagai berikut:

Tabel 4.14

Uji Koefisien Regresi (Uji t)

Coefficients ^a					
Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
(Constant)	33.818	7.997		4.229	.483
MSDM	.126	.177	.123	.710	.000

a. Dependent Variable: KUALITAS PELAYANAN

Sumber : Data Primer diolah menggunakan SPSS 25

Langkah- Langkah pengujian Uji t sebagai berikut:

1. Menentukan Hipotesis:

Ha : Terdapat Pengaruh yang signifikan manajemen sumber daya manusia PT. Pegadaian Syariah Cabang Istiqlal Manado terhadap kualitas pelayanan yang berarti ada signifikansi hubungan antara variabel independent (X) dan variabel dependen (Y).

Ho : Tidak terdapat pengaruh yang signifikan manajemen sumber daya manusia PT. Pegadaian Syariah Cabang Istiqlal Manado terhadap kualitas pelayanan yang berarti tidak ada signifikansi hubungan antara variabel independent (X) dan variabel dependen (Y).

2. Menentukan t hitung

Dari hasil SPSS 25 dapat diketahui t hitung 4.229

3. Menentukan t tabel

$t(\text{tabel}) = t(a/2;n-k-1)$

$$= 0,05/2:35-2-1$$

$$= 0,025 : 32$$

$$t (\text{tabel}) = 2.036$$

4. Kriteria Pengujian

jika nilai signifikansi (sig) $< 0,05$ atau maka ada pengaruh antara variabel bebas (X) terhadap variabel terikat (Y) atau hipotesis diterima

jika nilai signifikansi (sig) $> 0,05$ maka tidak ada pengaruh variabel bebas (X) terhadap variabel terikat (Y) atau hipotesis ditolak

5. Kesimpulan

Dapat dilihat dari persentase t tabel adalah 2.036. sedangkan pada tabel *Coefficients* maka dapat diketahui hasil t hitung $4.229 > 2.036$ maka dapat diketahui kesimpulan dari H1 dapat diterima atau dengan kata lain terdapat adanya pengaruh antara Manajemen Sumber Daya Manusia (X) terhadap Kualitas Pelayanan (Y).

e. Uji Koefisien Determinasi

Uji koefisien determinasi untuk mengetahui seberapa besar kontribusi variabel independent (X) terhadap variabel dependen (Y). pengujian koefisien determinasi menggunakan alat ukur yaitu SPSS 25.

Tabel 4.15
Uji Koefisien Determinasi

Model Summary				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.123 ^a	.015	-.015	2.399
a. Predictors: (Constant), MSDM				
b. Dependen Variabel Kualitas Pelayanan				

Sumber : Data Primer diolah Menggunakan SPSS 25

Berdasarkan dari hasil di atas dapat diketahui hasil koefisiensi determinasi atau R square adalah 0,015 atau sekitar 15%. Adapun pengaruh antara variabel Manajemen Sumber Daya Manusia (X) terhadap Kualitas Pelayanan (Y) adalah sebesar 15%.

C. Pembahasan

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh Manajemen Sumber Daya Manusia terhadap Pelayanan. Penelitian ini dilakukan di Pegadaian Syariah Cabang Istiqlal Manado. Sampel sebanyak 35 responden diambil dari data yang

diperoleh dari 123 responden. Penelitian ini membutuhkan data yang valid dari variabel independen atau variabel X (manajemen sumber daya manusia) dan variabel dependen atau variabel Y (kualitas pelayanan). Dinyatakan valid dalam uji validitas menggunakan alat ukur SPSS 25.

Hasil pengujian dari masing-masing data responden telah dikumpulkan sedemikian rupa sehingga setiap responden dinyatakan berdistribusi normal dan dapat diuji lebih lanjut dengan uji linieritas dan uji regresi linier sederhana. Hal ini didukung oleh hasil uji normalitas pada data menggunakan metode *Komogorov-Smirnov* dengan nilai signifikansi 5% (0,05). Data dinyatakan terdistribusi normal jika secara signifikan lebih besar dari 0,05. Dari hasil pengujian didapatkan nilai residu yang tidak baku sebesar 1,95. Oleh karena itu, hasil pengujian dinyatakan normal karena memiliki nilai residu tidak baku $> 0,05$.

Pengujian selanjutnya menguji linearitas data. Uji linieritas menggunakan uji linieritas untuk memeriksa apakah penyimpangan dari linieritas adalah $>0,05$, yang menegaskan hubungan linier. Pengujian yang dilakukan menunjukkan penyimpangan dari nilai linieritas sebesar 3,39. Artinya penyimpangan dari nilai linieritas adalah linier karena penyimpangan dari nilai linieritas $>0,05$. Selain itu, hasil uji hipotesis meliputi dua uji hipotesis yaitu uji regresi linier sederhana, uji koefisien determinasi dan uji t.

Kemudian dilakukan pengujian koefisien determinasi digunakan untuk mengetahui variabel bebas (X) terhadap variabel terikat (Y). Hasil koefisien determinasi menunjukkan nilai 0,015 atau sekitar 15%. Hal ini menyebabkan asumsi bahwa variabel dependen (sumber daya manusia) memiliki pengaruh 15% terhadap variabel dependen.

Hasil uji hipotesis yaitu uji t diketahui bahwa variabel manajemen sumber daya manusia terhadap karyawan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kualitas pelayanan di Pegadaian Syariah Cabang Istiqlal Manado. Hal ini dapat dilihat dari nilai t hitung pada variabel manajemen sumber daya manusia sebesar 7,10 yang lebih kecil dari t hitung serta signifikansi 0,000 yang berarti lebih kecil dari tingkat signifikansi 0,05. Dan ada hubungan positif dilihat dari nilai *Standardized Coefficients* bahwa nilai manajemen sumber daya manusia (X) sebesar 0,123.

Dengan demikian hipotesis yang menunjukkan bahwa terdapat pengaruh yang positif dan signifikan antara manajemen sumber daya manusia terhadap kualitas pelayanan di Pegadaian Syariah Cabang Istiqlal Manado. H_0 ditolak dan H_a diterima dengan kata lain bahwa terdapat pengaruh positif dan signifikansi antara manajemen sumber daya manusia terhadap kualitas pelayanan.

Hasil penelitian tersebut sejalan dengan penelitian Parasuramen *et all* yang menunjukkan bahwa terdapat pengaruh yang kuat dan positif antara manajemen sumber daya manusia terhadap kualitas pelayanan. Kualitas layanan adalah karakteristik atau atribut dari suatu produk atau layanan yang mempengaruhi kemampuannya untuk memberikan kepuasan pelanggan. Skala yang digunakan untuk mengukur persepsi pelanggan terhadap kualitas layanan secara teoritis dikenal sebagai Servqual dari parasuramen; Valerie, S Zeithaml; Leonard L. Berry, terdapat 5 dimensi pada skala *servqual* yaitu:

1. Berwujud (*tangible*), yaitu khususnya kemampuan memberikan fasilitas fisik bagi Pegadain Syariah Cabang Istiqlal Manado
2. Keandalan (*reliability*), yaitu kemampuan dalam memberikan pelayanan sesuai dengan yang telah dijanjikan secara akurat dan terpercaya
3. Ketanggapan (*responsivences*), yaitu kemampuan dalam membantu dan memberikan pelayanan yang cepat dengan penyampaian informasi yang jelas kepada nasabah di Pegadaian Syariah Cabang Istiqlal Manado
4. Jaminan dan kepastian (*assurance*), yaitu kemampuan dalam menimbulkan rasa percaya para nasabah kepada Pegadaian Syariah Cabang Istiqlal Manado
5. Empati (*empathy*), yaitu kemampuan dalam memberikan perhatian yang sangat tulus kepada nasabah dalam memahami keinginannya

Kualitas pelayanan ini sesuai dengan 5 dimensi yang presepsikan oleh nasabah yang dapat memberikan kepuasan nasabah karena dalam penelitian ini berhasil membuktikan adanya pengaruh signifikan antara manajemen sumber daya manusia terhadap kualitas pelayanan di Pegadaian Syariah Cabang Istiqlal Manado

Pertama, persepsi berwujud (*Tangible*) adalah kemampuan dalam penyediaan fasilitas fisik seperti gedung, peralatan, perlengkapan atau fasilitas pendukung serta penampilan karyawan-karyawan. Seperti hasil penelitian ini, nasabah akan menerima fasilitas fisik saat berada di Pegadaian Syariah Cabang Istiqlal Manado. Hal ini dapat memberikan kesan yang sangat positif terhadap nasabah dalam kualitas pelayanan yang diberikan karyawan Pegadaian Syariah Cabang Istiqlal Manado dan bisa mempengaruhi rasa puas terhadap nasabah.

Kedua, persepsi keandalan (*Reliability*) yaitu kemampuan dalam memberikan pelayanan sesuai dengan dijanjikan secara akurat dan terpercaya. Dengan memberikan nasabah pelayanan yang adil dan memberikan sikap simpati kepada nasabah. Hal ini dapat memberikan rasa nyaman kepada nasabah pada saat berada di Pegadaian Syariah Cabang Istiqlal Manado

Ketiga, ketanggapan (*Responsiveness*) yaitu kemampuan dalam membantu dan memberikan pelayanan yang cepat dengan penyampaian informasi yang jelas kepada nasabah di Pegadaian Syariah Cabang Istiqlal Manado. Dalam hal ini menekankan pada perhatian dan ketetapan ketika berurusan dengan permintaan, pertanyaan, dan keluhan setiap nasabah. Dengan memberikan perhatian kepada nasabah, nasabah tidak akan pindah tempat jasa lainnya

Keempat, jaminan dan kepastian (*Assurance*) yaitu kemampuan dalam menumbuhkan rasa percaya para nasabah kepada Pegadaian Syariah Cabang Istiqlal Manado. Hal ini memerlukan tingkat kepercayaan cukup tinggi dimana nasabah akan merasa aman dan terjamin. Terlihat dari hasil penelitian ini, bahwa karyawan selalu meminta nomor telepon nasabah yang menggunakan jasa produk agar bisa berkomunikasi jika barang yang digadaikan akan masuk daftar lelang, dan memberikan keamanan fisik atau penjagaan satpam agar nasabah bisa merasa aman jika berada dalam Pegadaian Syariah Cabang Istiqlal Manado

Kelima, empati (*Empathy*) yaitu kemampuan dalam memberikan perhatian yang tulus kepada nasabah dalam memahami keinginannya. Hal ini menunjukkan kepada nasabah melalui pelayanan yang diberikan bahwa nasabah itu *special*, dan kebutuhan mereka dapat dipahami karyawan. Dengan terpenuhinya kelima persepsi ini, maka manajemen sumber daya manusia di

Pegadaian Syariah Cabang Istiqlal Manado dapat dipengaruhi oleh kualitas pelayanan. Berdasarkan teori tersebut dan berdasarkan dengan hasil dari penelitian ini yang menyatakan adanya pengaruh signifikan antara manajemen sumber daya manusia terhadap kualitas pelayanan di Pegadaian Syariah Cabang Istiqlal Manado

Kepuasan pelanggan, menurut Peter dan Olson, adalah kompilasi variabel psikologis yang dihasilkan dari sentimen di sekitar harapan yang tidak masuk akal dan diperkuat oleh emosi yang diciptakan oleh pengalaman konsumsi. Oliver merangkum kepuasan pelanggan sebagai penilaian kemampuan produk untuk memenuhi harapan konsumen setelah digunakan.

Kotler dan Keller berpendapat bahwa konsumen puas ketika kenyataan memenuhi atau melebihi harapan karena pelanggan yang bahagia lebih cenderung bertahan dengan suatu merek, melakukan pembelian berulang, menyebarkan berita tentangnya, dan membuat pilihan. pelanggan perusahaan yang sama. Dalam skenario ini, klien akan mengomentari tingkat keunggulan layanan anggota staf dan mendorong orang lain untuk memanfaatkan produk di Cabang Istiqlal Pegadaian Syariah Manado. Menciptakan keputusan pembeli pada perusahaan yang sama, yaitu pembelian produk lain dalam Pegadaian Syariah Cabang Istiqlal Manado

Dalam hal ini, nasabah yang merasa puas karena pelayanan yang diberikan pasti nasabah akan menggunakan produk lain yang ada dalam Pegadaian syariah Cabang Istiqlal Manado. Kepuasan yang dirasakan oleh nasabah terhadap kinerja yang diberikan perusahaan, akan mempengaruhi positif terhadap kualitas pelayanan. Sehingga semakin baik kualitas pelayanan yang dirasakan oleh nasabah, maka akan semakin mempengaruhi kepuasan nasabah tersebut.

Dalam hal ini jumlah nasabah yang ada di Pegadaian Syariah Cabang Istiqlal Manado akan mengalami peningkatan seiring dengan semakin baiknya kualitas pelayanan yang dirasakan oleh nasabah yang ada di Pegadaian Syariah Cabang Istiqlal Manado.

BAB V

PENUTUP

A. KESIMPULAN

Setelah melakukan penelitian selama 2 minggu yang diambil dari beberapa nasabah Pegadaian Syariah Cabang Istiqlal Manado telah diberikan kuesioner penelitian tentang pengaruh manajemen sumber daya manusia terhadap pelayanan pada PT. Pegadaian Syariah Cabang Istiqlal Manado, maka penulis menarik kesimpulan dari rumusan masalah yang ada yaitu variabel manajemen sumber daya manusia berpengaruh positif dan signifikansi terhadap kualitas pelayanan.

Hal ini dibuktikan dengan hasil uji koefisien determinasi diketahui nilai R² (R Square) dari tabel model *Summary* adalah 0,015 atau sekitar 15%. Hal ini berarti bahwa pengaruh variabel independent (Manajemen Sumber Daya Manusia) terhadap variabel dependen (Kualitas Pelayanan) adalah sebesar 15%. Dan untuk uji t bahwa dapat diketahui nilai Sig. untuk pengaruh X terhadap Y adalah sebesar $0,000 < 0,05$ dan nilai t hitung $7,10 < t$ tabel 1.689 sehingga bisa ditarik kesimpulan dimana H_0 ataupun hipotesis diterima.

B. Saran

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan, penulis memberikan beberapa saran yang mungkin berguna bagi industri, akademisi, dan peneliti lainnya.

1. Pihak Perusahaan. Harus lebih meningkatkan dalam memberikan pelayanan kepada nasabah dan memberikan kenyamanan terhadap nasabah agar nasabah bisa merasa puas atas pelayanan yang diberikan dan bisa tumbuh loyalitas akan Pegadaian Syariah Cabang Istiqlal Manado.
2. Bagi Akademik. Semoga penelitian ini dapat dijadikan referensi untuk penelitian selanjutnya, khususnya dalam penelitian ilmu manajemen pemasaran, selain jurnal, buku, dan referensi lain yang sudah ada dan dapat dijadikan sebagai sumber perpustakaan.

3. Bagi penelitian mendatang. Bagi penelitian selanjutnya dapat dikembangkan dengan menambahkan variabel diluar dari variabel yang digunakan dalam penelitian ini. Dan juga bisa menggunakan sampel penelitian terhadap masyarakat pada umumnya sehingga objek penelitiannya lebih luas lagi.

DAFTAR PUSTAKA

- Ardana, Mujiati dan Utama.2018.Manajemen Sumber Daya Manusia. Edisi 1, (Cetakan 1; Yogyakarta: Graha Ilmu)
- Atep Adya Barat, Dasar-dasar Pelayanan Prima, (Jakarta: Elex Media Komputindo, 2004)
- Aaron, D., Respati, A., & Gatari, E. (2018). Perbedaan perceived organizational support antara karyawan generasi x dan karyawan generasi y pada PT. Z. FPSI Universitas Indonesia,
- Beny Mutiara Wardani, 2013 Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Dari Sudut Pandang Pasien Dan Pendamping Pasien (Studi Kasus di RS Medistra, Jakarta)
- Becker and others “Sejarah Manajemen Sumber Daya Manusia” (2018)
- Departemen Pendidikan dan Kebudayaan Nasional, Kamus Besar Bahasa Indonesia. (Jakarta: Balai Pustaka, 2017)
- Eddy Soeryatno Soegito, Marketing Research: Panduan Bagi Manajer, Pimpinan Perusahaan Organisasi, (Jakarta: Elex Media Komputindo, 2016).
- Fikri Dikriansyah, ' Pengaruh Kualitas Pelayanan Jasa Gadai Terhadap Kepuasan Nasabah Pada PT. Pegadaian (Persero) CP. Gaharu Medan', *Biomass Chem Eng 3.2 (2018)*
- Farida Noor Fitriani, Pengaruh Training Islamic Excellent Service Terhadap Kinerja Karyawan IAIN Walisongo, Diakses dari http://eprints.walisongo.ac.id/092411060_Bab2.pdf, pada tanggal 2 Juni 2022
- Fernando Gertum Becker and others, 'Sejarah Teori Manajemen Sumber Daya Manusia', *Syria Studies*, (2018)
- Fandy Tjiptono dan Gregorius Chandra, Service, Citra Wisata dan Satisfaction, (Yogyakarta: Andi, 2017).
- Kartika Dwi Arisanti, Ariadi Santoso, and Siti Wahyuni, 'Pengaruh Motivasi Kerja Dan Disiplin Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Pada PT. Pegadaian (Persero) Cabang Nganjuk', *JIMEK: Jurnal Ilmiah Mahasiswa Ekonomi*, 2.1 (2019)

- Luluk Wahyu Roficoh and Mohammad Ghozali, 'Aplikasi Akad Rahn Pada Pegadaian Syariah', *Jurnal Masharif Al- Syariah: Jurnal Ekonomi Dan Perbankan Syariah* 3.2 (2018)
- Lukman Hakim Siregar, 'Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Produk Gadai Emas', *Jurnal Akuntansi Bisnis & Publik*,(2018)
- Munirotal Hidayah, Pengaruh Pola Asuh Orang Tua Terhadap Prestasi Belajar, Diakses pada tanggal 12 Juli 2022
- Ndraha, Taliziduhu, 2012, Pengantar teori Pengembangan Sumber Daya Manusia, (Jakarta: Rineke Cipta, 2018)
- Onong Uchjana Effendy, Kamus Komunikasi, (Bandung : PT. Mandar Maju, 2019)
- Rahmat Hidayat, 'Pengaruh Kinerja Karyawan Terhadap Kualitas Pelayanan Nasabah Pada PT. Pegadaian Cabang Tente Kabupaten Bima (2021)
- Randiman Tarigan,' Program Pascasarjana Magister Administrasi Publik Universitas Medan Area Medan', 2019
- Rambat Lupiyoadi, Manajemen Pemasaran Jasa Teori dan Praktik, (Jakarta: Salemba Empat, 2020).
- Suit, dan Almasdi. (2019). *Aspek Sikap Mental dalam Manajemen Sumber Daya Manusia*. (Jakarta: Ghalia Indonesia)
- Sadli, Saporinah, Persepsi Sosial Mengenai Perilaku Menyimpang. (Jakarta : Bulan Bintang, 2017)
- Suharno dan Retnoningsih, Kamus Besar Bahasa Indonesia, (Semarang: Widya Karya, 2018)

Lampiran 1

**CHECKLIST MANAJEMEN SUMBER DAYA MANUSIA
VARIABEL X**

No. Responden :

N a m a :

Petunjuk Pengisian

1. Pada angket ini terdapat pertanyaan yang berkaitan dengan Manajemen Sumber Daya Manusia
2. Berilah tanda silang (x) pada KOLOM yang sudah disediakan dan sesuai dengan pilihan pernyataan
3. SS = Sangat Setuju, S = Setuju, TS= Tidak Setuju, STS= Sangat Tidak Setuju, KS= Kurang Setuju

No	Indikator	Penilaian				
		SS	S	KS	TS	STS
1.	Pegadaian Syari'ah Cabang Istiqlal Manado memiliki karyawan yang punya motivasi dan pekerja keras,	SS	S	KS	TS	STS
2.	Pegadaian Syari'ah Cabang Istiqlal Manado memiliki karyawan yang selalu siap mengatasi perubahan.	SS	S	KS	TS	STS
3.	Pegadaian Syari'ah Cabang Istiqlal Manado memiliki karyawan yang memenuhi kewajiban pekerjaan secara legal	SS	S	KS	TS	STS
4.	Pegadaian Syari'ah Cabang Istiqlal Manado memiliki karyawan yang mampu Mengimplementasikan dan menjaga semua kebijakan dan prosedur pelayanan yang mampu mencapai tujuannya	SS	S	KS	TS	STS
5.	Pegadaian Syari'ah Cabang Istiqlal Manado memiliki karyawan yang mampu Memberikan dukungan dalam membantu manajer mencapai tujuannya	SS	S	KS	TS	STS
6.	Pegadaian Syari'ah Cabang Istiqlal Manado memiliki karyawan yang mampu Menangani masalah dalam pelayanan terhadap Nasabah.	SS	S	KS	TS	STS
7.	Pegadaian Syari'ah Cabang Istiqlal Manado memiliki karyawan yang	SS	S	KS	TS	STS

	mampu menjaga kerja sama atau hubungan baik sesama karyawan					
8.	Pegadaian Syari'ah Cabang Istiqlal Manado memiliki karyawan yang mampu berkomunikasi dengan nasabah.	SS	S	KS	TS	STS
9.	Pegadaian Syari'ah Cabang Istiqlal Manado memiliki karyawan yang mampu menjaga sistem pelayanan yang baik terhadap Nasabah	SS	S	KS	TS	STS
10.	Pegadaian Syari'ah Cabang Istiqlal Manado memiliki karyawan yang mampu menjaga Kedisiplinan dalam pelayanan	SS	S	KS	TS	STS

Lampiran 2

CHECKLIST KUALITAS PELAYANAN VARIABEL Y

No. Responden :

N a m a :

Petunjuk Pengisian

4. Pada angket ini terdapat pertanyaan yang berkaitan dengan Kualitas Pelayanan
5. Berilah tanda silang (x) pada KOLOM yang sudah disediakan dan sesuai dengan pilihan pernyataan
6. SS = Sangat Setuju, S = Setuju, TS= Tidak Setuju, STS= Sangat Tidak Setuju, KS = Kurang Setuju

No	Indikator	Penilaian				
		SS	S	KS	TS	STS
1.	Pegadaian Syari'ah Cabang Istiqlal Manado memiliki karyawan yang cakap atau ahli dalam bidang pekerjaan yang dilakukan,	SS	S	KS	TS	STS
2.	Pegadaian Syari'ah Cabang Istiqlal Manado memiliki karyawan yang punya semangat atau etos kerja yang tinggi.	SS	S	KS	TS	STS
3.	Pegadaian Syari'ah Cabang Istiqlal Manado memiliki karyawan yang bertanggung jawab dan terpercaya dalam menjalankan setiap tugas atau kewajiban	SS	S	KS	TS	STS
4.	Pegadaian Syaria'ah Cabang Istiqlal Manado memiliki karyawan yang	SS	S	KS	TS	STS

	punya daya tanggap dalam pelayanan nasabah					
5.	Pegadaian Syari'ah Cabang Istiqlal Manado memiliki karyawan dan mampu memberikan pelayanan yang menjanjikan dengan segera dan memuaskan	SS	S	KS	TS	STS
6.	Pegadaian Syari'ah Cabang Istiqlal Manado memiliki karyawan yang menunjukkan kesopanan dalam melayani Nasabah	SS	S	KS	TS	STS
7.	Pegadaian Syari'ah Cabang Istiqlal Manado memiliki karyawan yang punya perhatian terhadap nasabah	SS	S	KS	TS	STS
8.	Pegadaian Syari'ah Cabang Istiqlal Manado memiliki karyawan yang berpenampilan sopan	SS	S	KS	TS	STS
9.	Pegadaian Syari'ah Cabang Istiqlal Manado memiliki karyawan yang tepat waktu dalam melayani nasabah	SS	S	KS	TS	STS

Lampiran 3

Tanggapan Responden Mengenai Variabel X (Manajemen Sumber Daya Manusia)

No Responden	Manajemen Sumber Daya Manusia										Total
	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	
1	5	5	5	5	4	4	4	4	4	5	45
2	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	45
3	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	41
4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	41
5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	45
6	4	4	4	5	5	5	5	5	4	4	45
7	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5	48
8	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
9	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	45

10	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	50
11	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	45
12	5	5	5	4	4	4	4	5	4	5	45
13	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	50
14	5	5	5	5	3	4	4	4	5	5	45
16	5	4	4	5	4	4	5	5	4	5	45
17	5	5	5	4	4	5	4	4	5	5	46
18	5	5	5	4	5	4	5	5	4	5	47
19	5	4	4	5	4	5	4	5	5	5	46
20	4	4	4	4	4	4	4	5	5	4	42
21	4	4	4	5	5	4	5	4	5	5	45
22	4	4	4	5	5	5	4	5	5	5	46
23	4	4	4	4	4	5	4	5	5	5	44
24	5	5	4	4	5	5	5	4	4	4	45
25	5	5	4	4	4	5	5	5	5	4	46
26	5	5	4	5	5	4	5	5	4	4	46
27	5	5	4	5	5	4	4	4	5	5	46
28	5	4	4	4	4	5	4	4	5	5	44
29	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	47
30	5	5	5	4	4	4	5	5	4	4	45
31	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	50
32	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	44
33	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	45
34	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	41
35	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	44

Tanggapan Responden Mengenai Variabel Y (Kualitas Pelayanan)

No Responden	Kualitas Pelayanan									Total
	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	
										36
1	4	4	4	4	4	4	4	4	4	42
2	5	5	5	5	5	5	4	4	4	36
3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	37
4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	39
5	4	4	4	4	4	5	4	5	5	41
6	5	5	4	4	4	5	5	5	4	38
7	4	4	4	4	5	4	4	5	4	36
8	4	4	4	4	4	4	4	4	4	38
9	4	5	4	4	4	4	4	4	5	45
10	5	5	5	5	5	5	5	5	5	38
11	4	4	4	4	4	4	5	5	4	40
12	4	4	4	5	5	5	5	4	4	36
13	4	4	4	4	4	4	4	4	4	37
14	5	5	4	4	4	4	4	3	4	41
16	4	4	5	4	5	5	4	5	5	40
17	5	5	5	5	4	4	4	4	4	43
18	5	4	4	5	5	5	5	5	5	41
19	5	5	4	4	4	5	5	4	5	41
20	5	5	4	4	4	5	5	4	5	39
21	5	4	4	4	4	5	4	4	5	41
22	4	5	5	5	4	5	5	4	4	43

** . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

* . Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).

3. Uji Reliabilitas Variabel X (Manajemen Sumber Daya Manusia)

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
.608	10

4. Uji Reliabilitas Variabel Y (Kualitas Pelayanan)

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
.687	9

LAMPIRAN 3 : Uji Asumsi Klasik

1. Uji Normalitas

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test		
		Unstandardized Residual
N		35
Normal Parameters ^{a,b}	Mean	.0000000
	Std. Deviation	2.36298887
Most Extreme Differences	Absolute	.124
	Positive	.081
	Negative	-.124
Test Statistic		.124
Asymp. Sig. (2-tailed)		.195 ^c
a. Test distribution is Normal.		
b. Calculated from data.		
c. Lilliefors Significance Correction.		

2. UJI LINEARITAS

ANOVA Table							
			Sum of Squares	Df	Mean Square	F	Sig.
KUALITAS PELAYANAN * MSDM	Between Groups	(Combined)	49.148	8	6.143	1.112	.387
		Linearity	2.896	1	2.896	.524	.475
		Deviation from Linearity	46.251	7	6.607	1.196	.339
	Within Groups		143.595	26	5.523		
	Total		192.743	34			

LAMPIRAN 4 : UJI HIPOTESIS

1. UJI REGRESI LINEAR SEDERHANA

Coefficients ^a						
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	33.818	7.997		4.229	.483
	MSDM	.126	.177	.123	.710	.000

a. Dependent Variable: KUALITAS PELAYANAN

2. KOEFISIEN DETERMINASI

Model Summary				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.123 ^a	.015	-.015	2.399

c. Predictors: (Constant), MSDM
d. Dependen Variabel Kualitas Pelayanan

DAFTAR RIWAYAT HIDUP



Data Pribadi

Nama : Dhea Nurinayati Oliy
Tempat / Tanggal Lahir: Kayumoyondi, 30 Maret 2001
Jenis Kelamin : Perempuan
Umur : 21 Tahun
Tinggi / Berat Badan : 155 cm, 42 kg
Alamat : Kayumoyondi, Kec. Tutuyan Kab. Boltim
No. Hp : 082187035476
E-mail : dheanurolii@gmail.com
Nama Ayah : Issac Oliy
Nama Ibu : Satija Mokoginta

Latar Belakang Pendidikan

2007-2013 : SD NEGERI 1 TOMBOLIKAT
2013-2015 : MTS TUTUYAN
2015-2018 : SMA NEGERI 1 KOTABUNAN
2018-2022 : INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI (IAIN) MANADO

LAMPIRAN 6 : DOKUMENTASI

Pengisian kuesioner dengan bapak awi?



Pengisian kuesioner dengan bapak richi



Pengisian kuesioner dengan ibu karmila



Pengisian kuesioner dengan bapak imran



KEMENTERIAN AGAMA RI
 INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI (IAIN) MANADO
 FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM

Jalan: Dr. S.H. Sarundajang Kawasan Ring Road I Kota Manado. Telepon: Faks (0431) 800618 IAIN Manado: 95128

Nomor: B-586/In 25/F IV/TL 00 1/08/2022

11 Agustus 2022

Lampiran:

Hal: Permohonan Izin Penelitian

Kepada Yth:

Pimpinan PT. Pegadaian (Persero) UPS Istiqal

Di:

Tempat

Assalamu'alaikum Wr. Wb.

Dengan hormat disampaikan bahwa Mahasiswa Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Manado, yang tersebut namanya dibawah ini

Nama : Dhea Nuryanati Olli
 Nim : 18.4.1.028
 Semester : IX (Sembilan)
 Prodi : Ekonomi Syariah
 Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam

Bermaksud Mengadakan Penelitian Dalam Rangka Penyusunan Skripsi Yang Berjudul
 "Pengaruh Manajemen Sumber Daya Manusia Terhadap Pelayanan Pada PT.
 Pegadaian Syariah Cabang Istiqal Manado" Guna Memperoleh Gelar Sarjana
 Ekonomi Dengan

Dosen Pembimbing

1. Dr. Nur Fitriy Latief, S.E., Ak., M.S.A
2. Rahmawati, M.Si

Untuk maksud tersebut kami mengharapkan kiranya kepada Mahasiswa yang bersangkutan dapat diberikan izin untuk melakukan penelitian dari bulan Agustus s/d Oktober 2022

Demikian atas perhatian dan kerjasama diucapkan terima kasih.

Wassalamu'alaikum Wr. Wb.

Dekan



Dekan PT. Pegadaian (Persero) Bukido, M.Hum
 2006042003

1. Mahasiswa Yang Bersangkutan,
2. Arsip



Manado, 07 September 2022

Nomor : 516 /00716.00/2022
 Lampiran : -
 Urgensi : B

Kepada Yth.
 Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam
 IAIN MANADO
 di -
 Manado

Perihal : Persetujuan Izin Penelitian Mahasiswa IAIN Manado

Sehubungan dengan surat Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam IAIN Manado Perihal Permohonan izin Penelitian, bersama ini kami sampaikan beberapa hal sebagai berikut :

1. Diberikan izin Penelitian di PT Pegadaian **Cabang Istiqlal** Mahasiswa Institut Agama Islam Negeri (IAIN) MANADO a.n berikut :

NO	NAMA	NIM	Fakultas
1	Dhea Nuryanti Ollii	18.4.1.028	Ekonomi dan Bisnis Islam

2. Data dan informasi yang diperoleh dari Perusahaan semata - mata untuk keperluan penelitian dan tidak untuk dipublikasikan.
3. Laporan hasil penelitian sebelum dijadikan kedalam Karya Tulis, akan diberikan ke Pemimpin Cabang untuk disetujui sebagai hasil penelitian.
4. Hasil Penelitian dalam bentuk skripsi agar disimpan satu eksemplar dikantor Cabang sebagai arsip.

Demikian disampaikan untuk dilaksanakan dengan penuh tanggung jawab. Atas perhatiannya diucapkan terima kasih.

**PT Pegadaian
 Deputy Bisnis Area Manado 1**

Aqus Tri Hartono
 NIK. P80464

PT PEGADAIAN (Persero) – Kantor Deputy Bisnis Area Manado
 Jl. Pierre Tendean Boulevard (Kawasan Bisnis
 Megamas)
 Kec. Sario
 Manado – Sulawesi Utara

www.pegadaian.co.id