

BAB IV

PENYAJIAN DATA DAN ANALISIS DATA

A. PENYAJIAN DATA

Data yang di sajikan dalam penelitian ini adalah data tentang Strategi Pengembangan Kualitas Karyawan dalam Upaya Pengoptimalan Kinerja (Studi Kasus Pegadaian Syariah Cabang Banjarmasin). Dapat diperoleh langsung dari lapangan melalui dokumentasi dan wawancara. Pada pembahasan ini akan disajikan hasil dokumentasi yang telah dilakukan peneliti selama di lapangan.

1. Gambaran Umum Pegadaian Syariah Cabang Banjarmasin

a. Sejarah Pegadaian syariah Cabang Banjarmasin

Pada tahun 1746 sejarah umum pegadaian dimulai saat *Vereenigde Oostindische* (VOC) mendirikan Bank *Van Leening* sebagai lembaga keuangan yang memberikan kredit dengan sistem gadai, tahun 1811 kemudian pemerintah Inggris mengambil alih dan membubarkan Bank *Van Leening*, masyarakat diberi keleluasaan mendirikan usaha Pegadaian, tahun 1901 didirikan Pegadaian negara pertama di sukabumi (Jawa Barat pada tanggal 1 April 1901), pada tahun 1905 Pegadaian berbentuk lembaga resmi “Jawatan” 1905, tahun 1961 bentuk badan hukum berubah “Jawatan” ke “PN” berdasarkan peraturan pemerintah pengganti Undang-Undang (Perpu) No. 19 Tahun 1960 dan peraturan pemerintah (PP) No. 178 tahun 1961, pada tahun 1969 bentuk badan hukum berubah dari “PN” ke “PERJAN” berdasarkan peraturan pemerintah (PP) No. 7 tahun 1969, kemudian di tahun 1990 bentuk badan hukum berubah dari perusahaan jawatan (PERJAN) ke perusahaan umum (PERUM) berdasarkan peraturan pemerintah (PP) No. 10

tahun 1990 yang diperbaharui dengan peraturan pemerintah (PP) No. 103 tahun 2000, kemudian tahun 2012 bentuk badan hukum berubah dari perusahaan umum (PERUM) ke perusahaan perseroan (PERSERO) pada tanggal 1 April 2012 berdasarkan peraturan pemerintah (PP) No. 51 tahun 2011. (<https://www.pegadaian.co.id/profil/sejarah-perusahaan>, 2019)

Keberadaan pegadaian syariah pada awalnya didorong oleh perkembangan dan keberhasilan lembaga-lembaga keuangan syariah. Pegadaian syariah adalah lembaga keuangan yang menyediakan transaksi pembiayaan dan jasa gadai berdasarkan prinsip syariah Islam. Pegadaian syariah tidak hanya menyediakan produk berbasis gadai, namun pembiayaan jenis lainnya yang juga dijalankan berdasarkan prinsip-prinsip syariah.

(<https://pegadaiansyariah.co.id/pengertian-dan-produk-pegadaian-syariah-yang-bisa-anda-simak-detail-7668>, 2019)

Sejarah Pegadaian Syariah di Indonesia tidak dapat diceraikan dari kemauan warga masyarakat Islam untuk melaksanakan transaksi akad gadai berdasarkan prinsip syariah dan kebijakan pemerintah dalam pengembangan praktik ekonomi dan lembaga keuangan yang sesuai dengan nilai dan prinsip hukum Islam. Hal dimaksud dilatarbelakangi oleh maraknya aspirasi dari warga masyarakat Islam di berbagai aspeknya termasuk Pegadaian Syariah. Selain itu, semakin populernya praktik bisnis ekonomi syariah dan mempunyai peluang yang cerah untuk dikembangkan.

(Ali, 2008, hal. 15)

Besarnya permintaan warga masyarakat terhadap jasa pegadaian syariah membuat lembaga-lembaga keuangan syariah juga melirik kepada sektor pegadaian, sektor yang dapat dikatakan agak tertinggal dari sekian banyak lembaga

keuangan syariah lainnya. Padahal dalam diskursus ekonomi islam, pegadaian syariah juga merupakan salah satu praktik transaksi sosial dan keuangan yang pernah dipraktikkan di masa Nabi Muhammad SAW yang amat menjanjikan mengayomi perekonomian rakyat untuk dikembangkan. (Ali, 2008, hlm:15)

Melihat semakin berkembangnya permintaan warga masyarakat dan pola bisnis berbasis syariah di Indonesia, Pegadaian Syariah tertarik untuk menerapkan pola ini. Apalagi, pola Pegadaian Syariah memungkinkan perusahaan untuk dapat proaktif dan lebih produktif untuk menghasilkan berbagai produk jasa keuangan modern, seperti jasa piutang dan jasa sewa beli. Pada lembaga gadai model dimaksud, nilai-nilai dan prinsip-prinsip syariah dalam hal gadai dapat diimplementasikan. Selain itu, mempertimbangkan fungsinya sebagai lembaga intermediasi bagi warga masyarakat terhadap sektor keuangan. (Ali, 2008, hlm: 15-16)

Berdasarkan perubahan status pegadaian, maka lembaga syariah mulai melirik pegadaian. Apabila pegadaian dibandingkan dengan perbankan secara umum maka dapat dikatakan mempunyai kelebihan dalam hal kemudahan dan kecepatan prosedur pencairan dana pinjaman. Pegadai (nasabah) tinggal membawa barang yang cukup berharga, kemudian ditaksir nilainya, dan uang akan diterima oleh pemilik barang sehingga disebut sangat praktis, sehingga sangat menguntungkan buat warga masyarakat yang membutuhkan dana cepat. Namun, bila perbedaan gadai syariah dengan konvensional hanya dalam hal pengenaan bunga. Pegadaian syariah menerapkan beberapa sistem pembiayaan, antara lain *qardhul hasan* (pinjaman kebijakan), dan *mudharabah* (bagi hasil). (Ali, 2008, hlm: 17)

Pegadaian Syariah Cabang Banjarmasin yang beroperasi di Provinsi Kalimantan Selatan yakni di kota Banjarmasin. Selama kurang lebih 14 tahun

beroperasi sejak bulan 19 Juli 2004 sampai sekarang Pegadaian Syariah Cabang Banjarmasin memiliki banyak nasabah.

2. Visi dan Misi Pegadaian Syariah

Adapun Visi Misi Pegadaian Syariah Cabang Banjarmasin adalah:

a. Visi Pegadaian Syariah

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

b. Misi Pegadaian Syariah:

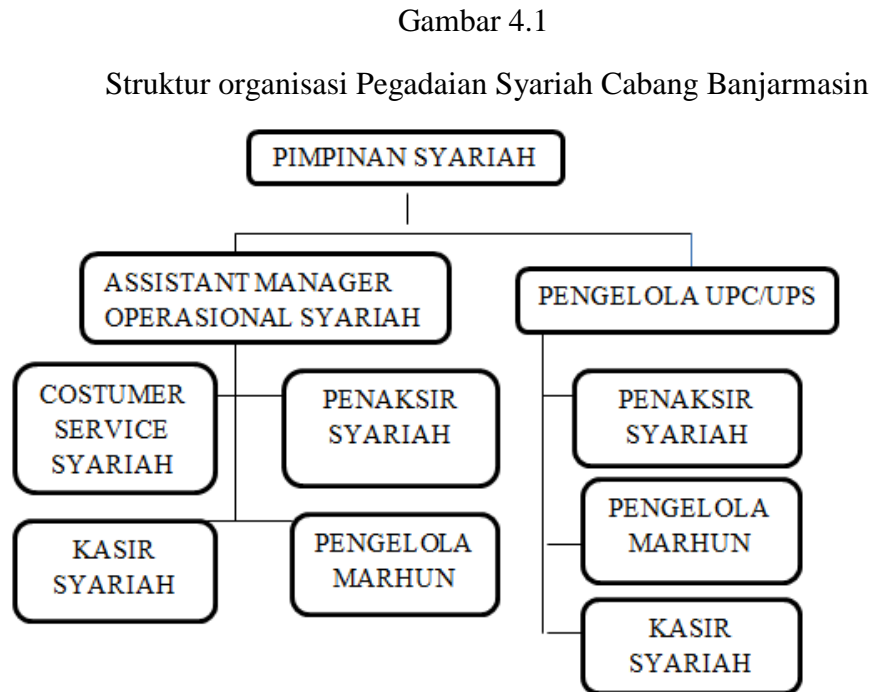
- 1) Memberikan manfaat dan keuntungan optimal bagi seluruh pemangku kepentingan dengan mengembangkan bisnis inti.
- 2) Memberikan bisnis yang lebih beragam dengan mengembangkan bisnis baru untuk menambah proposisi nilai ke nasabah dan pemangku kepentingan.
- 3) Memberikan *service excellence* dengan *focus* nasabah melalui bisnis dan digital, teknologi informasi yang handal dan mutakhir, praktek manajemen risiko yang kokoh, SDM yang professional berbudaya kinerja yang baik.

(<https://www.pegadaian.co.id/profil/visi-dan-misi,2019>)

3. Struktur Organisasi Pegadaian Syariah Cabang Banjarmasin

Pegadaian Syariah Cabang Banjarmasin yang beralamat di Jl. A. Yani Km. 4.7 No. 435 Rt. 8 Rw.10 Banjarmasin Timur Kalimantan Selatan mempunyai struktur organisasi digambarkan sebagai berikut:

Struktur Organisasi Pegadaian Syariah Cabang Banjarmasin.



Sumber: <https://www.pegadaian.co.id>

Job description masing-masing bagian struktur organisasi Pegadaian Syariah Cabang Banjarmasin adalah sebagai berikut:

a. Pimpinan Cabang

Menyusun rencana pengembangan bisnis pada cabang syariah yang dikelolanya berdasarkan potensi daerah setempat untuk diusulkan kepada Deputy Bisnis, menyusun rencana kerja, program, inisiatif strategis, dan rincian biaya untuk mendapatkan RKAP yang terintegrasi dengan baik dengan seluruh unit kerja yang dikelolanya yang meliputi target kinerja, inisiatif strategis yang terintegrasi dengan tema RKAP yang ditetapkan, pengembangan infrastruktur penunjang

operasional sesuai kebutuhan dan menjalankan fungsi *approval* sesuai ketentuan yang berlaku untuk mendukung kelancaran operasional cabang syariah.

b. Assistant Manager Operasional Syariah

Membantu Pemimpin Cabang Syariah dalam menyusun rencana kerja dan usulan pengembangan bisnis pada daerah atau lokasi yang dikelolanya berdasarkan potensi daerah setempat untuk diusulkan kepada Pemimpin Cabang Syariah, membantu menyusun rencana kerja, program, inisiatif strategis, rincian biaya untuk mendapatkan RKAP yang terintegrasi dengan baik, dengan seluruh unit kerja yang dikelolanya yang meliputi target kinerja, inisiatif strategis yang terintegrasi dengan tema RKAP yang ditetapkan, pengembangan infra struktur penunjang operasional sesuai kebutuhan.

c. Pengelola UPC/UPS

Membantu menyusun dan memetakan rencana pengembangan bisnis pada daerah atau lokasi yang dikelolanya berdasarkan potensi daerah setempat untuk diusulkan kepada atasan, menyusun rencana kerja, program, inisiatif strategis, rincian biaya guna mendapatkan RKAP yang terintegrasi dengan baik sesuai dengan ruang lingkup dan bidang tugasnya, menyusun KPI dan *Target Setting* berdasarkan RKAP yang telah disetujui dan di *cascading* KPI kepada seluruh karyawan di unit kerjanya.

d. Kasir Syariah

Membantu menyusun *key performance indicators*/ indikator kinerja utama (KPI) dan *Target Setting* sesuai ruang lingkup pekerjaan dan bidang tugasnya, melaksanakan pekerjaan penerimaan, perhitungan maupun pembayaran uang

serta melaksanakan tugas administrasi keuangan di outlet sesuai kewenangan dan SOP, melaksanakan penerimaan pelunasan uang pinjaman dari nasabah sesuai dengan ketentuan.

e. Penaksir Syariah

Melaksanakan kegiatan penaksiran barang jaminan sesuai dengan kewenangannya secara cepat, tepat, dan akurat, menetapkan uang pinjaman berdasarkan atas hasil penaksiran barang jaminan sesuai dengan kewenangannya, menyusun rencana kerja, program, inisiatif strategis, rincian biaya untuk mendapatkan RKAP yang terintegrasi dengan baik, sesuai ruang lingkup dan bidang tugasnya.

f. Pengelola Marhun

Membantu menyusun KPI dan *Target Setting* sesuai ruang lingkup pekerjaan dan bidang tugasnya, melaksanakan pengelolaan barang jaminan untuk memastikan barang jaminan sesuai dengan *database* administrasi barang jaminan yang tercatat atau saldo buku gudang, melaksanakan pemeriksaan keadaan gudang penyimpanan barang jaminan untuk memastikan keamanan dan kebersihan gudang barang jaminan. Sumber: Pegadaian Syariah Cabang Banjarmasin (2018).

4. Produk Pegadaian Syariah Cabang Banjarmasin

a. Arrum Haji

Pembiayaan ARRUM Pegadaian Syariah adalah layanan yang memberikan anda kemudahan pendaftaran dan pembiayaan haji. Jaminan emas minimal Rp 7 juta plus bukti SA BPIH SPPH dan buku tabungan haji uang pinjaman Rp 25 juta dalam bentuk tabungan haji.

b. Multi Pembayaran Online

Multi pembayaran online (MPO) adalah melayani pembayaran berbagai tagihan seperti listrik, telepon/pulsa ponsel, air minum, pembelian tiket kereta api, dan lain sebagainya secara online. Layanan MPO merupakan solusi pembayaran cepat yang memberikan kemudahan kepada nasabah dalam bertransaksi tanpa harus memiliki rekening di Bank.

c. Konsinyasi Emas

Konsinyasi emas adalah layanan titip-jual emas batangan di Pegadaian sehingga menjadikan investasi emas milik nasabah lebih aman karena disimpan di Pegadaian. Keuntungan dari hasil penjualan emas batangan diberikan kepada nasabah, oleh sebab itu juga emas yang dimiliki lebih produktif.

d. Tabungan Emas

Tabungan Emas adalah layanan pembelian dan penjualan emas dengan fasilitas titipan dengan harga yang terjangkau. Layanan ini memberikan kemudahan kepada masyarakat untuk berinvestasi emas.

e. Mulia

Mulia adalah layanan penjualan emas batangan kepada masyarakat secara tunai atau angsuran dengan proses mudah dan jangka waktu yang fleksibel. Mulia dapat menjadi alternatif pilihan investasi yang aman untuk mewujudkan kebutuhan masa depan, seperti menunaikan ibadah haji, mempersiapkan biaya pendidikan anak, memiliki rumah idaman dan kendaraan pribadi.

f. Arrum BPKB

Pembiayaan ARRUM (Ar Rahn untuk usaha mikro) pada pegadaian syariah memudahkan para pengusaha kecil untuk mendapatkan modal usaha dengan jaminan kendaraan. Kendaraan tetap pada pemiliknya sehingga dapat digunakan untuk mendukung usaha sehari-hari maksimalkan daya guna kendaraan anda.

g. Amanah

Pembiayaan amanah dari pegadaian syariah adalah pembiayaan berprinsip syariah kepada karyawan tetap maupun pengusaha mikro, untuk memiliki motor atau mobil dengan cara angsuran.

h. Gadai Syariah

Pembiayaan Rahn (Gadai Syariah) dari pegadaian syariah adalah solusi tepat kebutuhan dana cepat yang sesuai syariah. Prosesnya cepat hanya dalam waktu 15 menit dana cair dan aman penyimpanannya. Jaminan berupa barang perhiasan, elektronik, atau kendaraan bermotor.

5. Deskripsi Hasil Wawancara

Deskripsi ini akan disajikan hasil wawancara yang telah dilakukan peneliti selama di lapangan mengenai bagaimana Strategi Pengembangan Kualitas Karyawan dalam Upaya Pengoptimalan kinerja pada Pegadaian Syariah Cabang Banjarmasin dengan metode wawancara, kemudian peneliti mendapatkan data-data seperti yang peneliti paparkan dibawah ini:

a. Identitas Informan

Nama : Nurul Minawati

Jabatan : Pimpinan Cabang

Alamat : Jl. A. Yani

Menurut Nurul Minawati (2019) selaku Pimpinan Cabang Banjarmasin perkembangan pada Pegadaian Syariah Cabang Banjarmasin sampai saat ini telah berkembang pesat, sistem peralihan yang dilakukan Pegadaian Syariah Cabang Banjarmasin dari tahun-tahun sebelumnya mengenai sumber daya

manusia (SDM) yang memadai dalam hal pengetahuan, keterampilan dan kemampuan mengikuti suatu perubahan pada lembaga pegadaian syariah.

Salah satu bagian sentral yang memiliki peran penting dalam hal pelatihan dan pengembangan sumber daya manusia (SDM) yaitu divisi diklat mampu menghasilkan bibit karyawan pegadaian syariah dalam hal pencapaian kompetensi yang diharapkan dan sikap yang mendukung dalam hal produktivitas karyawan. Selain dari diklat (pendidikan dan pelatihan) karyawan terdapat juga beberapa sistem dari pegadaian syariah yang dapat menunjang tingkat kinerja para karyawan.

Pegadaian syariah tengah mengembangkan teknologi berupa pegadaian syariah digital, agen pegadaian syariah untuk mempermudah setiap karyawan maupun nasabah dalam bertransaksi dan layanan baru berupa program pendidikan dan pelatihan sumber daya manusia (SDM) yang mampu mendapatkan kualitas karyawan dalam proses perubahan tersebut.

Beliau menambahkan Pegadaian Syariah Cabang Banjarmasin ini selain mengalami pencapaian target cepat dengan peningkatan nasabah yang bertransaksi dari setiap unit hingga cabang dan bagian omset yang tergolong tinggi, hal ini tidak terlepas juga dari hasil kinerja yang diberikan karyawan bagi perusahaan yang dinilai cukup baik sehingga banyak nasabah yang cukup puas dan senang terhadap pelayanan yang diberikan oleh karyawan. Bahkan dapat dijadikan acuan bagi karyawan lain saat rapat evaluasi antara para karyawan dengan pimpinan cabang yang rutin dilakukan tiap bulan sekali.

Adapun sistem pendidikan dan pelatihan karyawan pada Pegadaian Syariah Cabang Banjarmasin sebagai berikut:

- 1) Pelatihan kompetensi bisnis (*selling*, kompetensi produk, *service*, dll).

- 2) Pelatihan kompetensi *leadership (basic, intermediate, and intrapreneurship)*.
- 3) Pelatihan penjenjangan karir (dikpim, penaksir muda dan madya, pranata dan DPJ).
- 4) *Training E-Learning* pada *human capital management system (HCMS)* baru.
- 5) Pelaksanaan pelatihan dan *refreshing* kompetensi di kantor wilayah (Kanwil).
- 6) Program non diklat: Inisiasi Pengembangan Akademi pada *Corporate University*, pemenuhan sarana dan prasarana diklat di Pusdik dan Sendik.
- 7) Inisiasi standar kompetensi profesi penaksir.

Disamping dengan perbaikan terus menerus dalam hal penyediaan sarana dan prasarana pelatihan yang memadai. Perbaikan dan pengembangan ini juga dapat dilakukan dengan kurikulum pelatihan terutama dengan penciptaan varian pelatihan yang baru akan sesuai dengan kebutuhan perusahaan, penggunaan teknologi informasi dalam penyelenggaraan pelatihan sebagai bagian pengembangan budaya belajar bagi seluruh karyawan yang ada pada Pegadaian Syariah Cabang Banjarmasin.

Adapun program pendidikan dan pelatihan pada Pegadaian Syariah Cabang Banjarmasin berupa kebijakan-kebijakan dalam pengembangan karyawan pada Pegadaian Syariah Cabang Banjarmasin.

Kebijakan-kebijakan yang diambil Pegadaian Syariah Cabang Banjarmasin adalah sebagai berikut:

1) Pendidikan dan pelatihan

Pendidikan dan pelatihan adalah suatu cara yang diberikan kepada karyawan yang baru masuk maupun kepada karyawan tetap. Pada dasarnya jenis pendidikan dan pelatihan ini dibagi dalam dua bagian yaitu; pelatihan yang

diberikan kepada karyawan baru dengan maksud agar terampil dalam melakukan pekerjaannya, dan pelatihan kepada karyawan tetap yang bertujuan untuk meningkatkan mutu, kemampuan, dan keterampilan. Pendidikan dan pelatihan yang diberikan oleh pimpinan langsung kepada karyawan dengan jangka waktu pendidikan dan pelatihan tersebut selama 7 hari.

2) Workshop

Dalam menunjang pendidikan dan pelatihan yang digunakan pada karyawan Pegadaian Syariah Cabang Banjarmasin melalui workshop *E-learning* (metode pendidikan dan pelatihan melalui media-media berbasis elektronik dan internet berupa Ms. Office, intranet atau media jaringan komputer lain dalam menunjang peningkatan kualitas karyawan) dan workshop kefasihan komunikasi dan presentasi. Semua karyawan dilatih dan dipandu oleh trainer ataupun narasumber.

Menurut ibu Nurul Minawati dalam peningkatan kualitas kerja karyawan Pegadaian Syariah Cabang Banjarmasin yaitu dengan pelaksanaan pendidikan dan pelatihan yang diarahkan untuk mendukung penyelenggaraan tugas dan fungsi setiap karyawan.

Pendidikan dan pelatihan yang diberikan kepada para karyawan dapat meningkatkan produktivitas kerjanya serta dapat meningkatkan kecakapan dan mampu mengambil keputusan dengan cepat dan benar, mampu termotivasi untuk terus berkembang. Disamping itu, harus dibekali dengan pengalaman yang memiliki peranan besar dalam menyelesaikan masalah maupun kendala yang dialami karyawan dalam menjalankan setiap pekerjaan agar lebih berguna dalam suatu pencapaian kinerja dan juga diharapkan dapat memberikan bekal

ilmu, sehingga dalam melaksanakan tugas dibidang unit atau cabang masing-masing mendapatkan penyelesaian kerja dengan hasil memuaskan sesuai dengan visi misi.

Karyawan yang mendapatkan pendidikan dan pelatihan tersebut diharapkan dapat meningkatkan produktivitasnya sehingga apa yang menjadi tujuan perusahaan dapat tercapai secara maksimal, serta dapat meningkatkan keterampilan dan kecakapan berbicara seperti mengambil keputusan dengan cepat dan benar, maupun bekerja sama dengan rekan kerja dan termotivasi untuk terus berkembang.

Menurut Ibu Nurul Minawati, bentuk sistem evaluasi kinerja Pegadaian Syariah Cabang Banjarmasin berupa suatu sistem evaluasi yang dilakukan sebagaimana diatur dalam peraturan menteri BUMN No. PER-01/MBU/2011 tentang penerapan tata kelola perusahaan, dimana dari hasil evaluasi tersebut bahwa secara umum sistem evaluasi kinerja dalam mengendalikan operasi perusahaan sudah berjalan sesuai dengan prosedur yang ada, namun masih terdapat beberapa aspek yang perlu diperbaiki khususnya dalam implementasi.

Perusahaan telah menetapkan Struktur Organisasi dan Tata Kerja (STOK) yang menjelaskan tentang bentuk organisasi atau unit kerja baik di tingkat pusat maupun wilayah disertai dengan uraian jabatan (*Job Description*), wewenang dan tanggung jawab. Namun dalam pengisian formasi pejabat/karyawan belum sepenuhnya sesuai sesuai dengan STOK tersebut, hal ini antara lain adanya dinamika perusahaan yang cukup tinggi terkait dengan pengembangan perusahaan serta karyawan yang pensiun, setiap kekosongan jabatan dilakukan pengisian melalui *job opening* dan *crash program* yang membutuhkan pekerjaan yang nantinya akan terpenuhi sesuai dengan tugas masing-masing

secara berjenjang. Adapun beberapa hal yang terkait dalam sistem evaluasi kinerja yang perlu mendapatkan perhatian adalah sebagai berikut:

- 1) Pengisian formasi pejabat dan penaksir perlu dilakukan percepatan pemenuhannya sehingga operasional perusahaan dapat berjalan dengan optimal.
- 2) Karyawan yang dapat menimbulkan *fraud*, agar perlu dilakukan pembinaan intens dari pimpinan dan pengalaman *culture corporate*.
- 3) Evaluasi atas efektivitas sanksi pelanggaran kode etik dan PKB secara periodik harus direviu untuk meminimalisir terjadinya penyimpangan yang belum optimal dilakukan.

Untuk memonitoring atas evaluasi kinerja pada unit kerja dilakukan oleh jajaran Satuan Pengawasan Intern antara lain dengan melakukan pemantauan atas kegiatan operasional di kantor pusat, kantor wilayah, dan kantor pelayanan cabang maupun pada anak perusahaan dilakukan oleh Auditor Internal untuk mengevaluasi terhadap standar operasional perusahaan SOP dan kebijakan yang dibuat oleh manajemen terkait proses bidang keuangan, operasional, SDM, logistik, dan teknologi informasi (TI), dan promosi jabatan serta sarana pendukung lainnya dengan melakukan pemeriksaan atas keakuratan data keuangan dan operasional serta kepatuhan terhadap peraturan dan ketentuan yang berlaku.

Adapun perkembangan teknologi dalam menunjang kinerja Pegadaian Syariah Cabang Banjarmasin menurut Ibu Nur Minawati selaku Pimpinan Cabang Banjarmasin yaitu berupa aplikasi yang saat ini sudah dapat dirasakan dan dipergunakan oleh karyawan maupun nasabah yaitu sebagai berikut:

1) Pegadaian Syariah Digital

Pegadaian Syariah digital merupakan layanan digital dari Pegadaian dalam bentuk aplikasi yang berbasis web dan mobile. PDS ini akan melayani nasabah dan calon nasabah yang ingin mendapatkan informasi produk-produk Pegadaian Syariah.

2) Agen Pegadaian Syariah

Agen Pegadaian Syariah ini adalah untuk memberikan kemudahan akses kepada masyarakat/calon nasabah agar lebih mudah bertransaksi sesuai dengan prinsip syariah, program keagenan ini juga untuk memperluas jangkauan layanan kepada masyarakat/calon nasabah dalam rangka inklusi keuangan. Tentu saja program ini dijalankan dalam rangka memberikan kesempatan kepada masyarakat untuk mendapatkan tambahan penghasilan melalui kerja sama dengan pegadaian konvensional.

Perkembangan teknologi yang diterapkan oleh perusahaan ini telah membuktikan bahwa tingkat teknologi yang digunakan diharapkan mampu bersaing dan menjadikan setiap transaksi akan dapat memudahkan baik karyawan maupun nasabah. Hal ini dapat kita lihat adanya aplikasi yang diluncurkan oleh Pegadaian Syariah untuk meminimalisir serta memudahkan cara bertransaksi.

Namun saat ini terkendala dalam pemberian materi dari pendidikan dan pelatihan pada karyawan dikarenakan waktu yang kurang banyak untuk lebih memberikan bimbingan dan penyuluhan terhadap teknologi tersebut, sehingga kurang maksimalnya dalam proses pendidikan dan pelatihan tersebut. Menurut beliau hal itu dapat diatasi dengan memberikan waktu tambahan bagi setiap

karyawan yang akan diberikan pendidikan dan pelatihan mengenai teknologi tersebut.

1) Identitas Informan

Nama : Bibim Satria, SE

Jabatan : Assistant Manager Muda (Pengelola UPC/UPS)

Alamat : Jl. Simpang Telawang.

Menurut Bibim Satria (2019) selaku Pengelola UPC/UPS dampak bagi karyawan dari hasil kinerja pada Pegadaian Syariah Cabang Banjarmasin adalah bahwa setiap karyawan memiliki kepuasan kerja masing-masing atas segala pencapaian target kinerja yang sudah dicapai. Dengan kepuasan kerja maka akan timbul sikap positif terhadap suatu pekerjaan yang diembannya, ketika karyawan merasa puas, maka disaat yang lain akan lebih bersemangat untuk menyelesaikan pekerjaannya dengan penuh komitmen dan tanggung jawab.

Dengan pencapaian ini diharapkan akan dapat memberi motivasi diri dalam bekerja sehingga akan berdampak pada meningkatnya hasil kinerja. Selain itu terlibatnya karyawan akan mempengaruhi kinerja dan akan mendorong peningkatan komitmen demi keberhasilan perusahaan serta akan memberikan motivasi diri pada pada setiap karyawan sehingga dapat lebih nyaman dalam bekerja, dan bertanggung jawab atas amanah yang ditangguhkan kepada karyawan.

Dampak positif program pengembangan kualitas intelektual, moral, spiritual, dan fisik karyawan Pegadaian Syariah Cabang Banjarmasin yakni semakin berkembangnya Pegadaian Syariah Cabang Banjarmasin dengan membuka beberapa unit untuk daerah Banjarmasin, maka sumber daya manusia yang ada didalamnya diharapkan mampu menjadi SDM yang lebih unggul dan

berkualitas, tidak hanya berkualitas secara intelektual, fisik, akan tetapi juga memiliki kualitas yang mumpuni dalam hal moral, dan spiritual agar terciptanya suatu keseimbangan. Oleh karena itu, Pegadaian Syariah Cabang Banjarmasin memiliki rutinitas yang berupa aktivitas program antara kualitas intelektual, fisik, moral dan spiritual dengan menerapkan *briefing*, pengajian setiap pagi. Hal ini diharapkan dapat memupuk semangat religius yang tertanam bagi setiap karyawan dengan adanya evaluasi, siraman rohani tersebut secara berkelanjutan. Kemudian dengan menjaga kualitas fisik setiap karyawan dan evaluasi kinerja yang dirasa penting untuk mengetahui kekurangan maupun kelebihan dan selanjutnya akan dikoreksi dengan menelusuri apa saja faktor yang mempengaruhi kinerja setiap karyawan dan kemudian akan segera dikoreksi lebih lanjut. Adapaun dampak dari pengembangan kualitas intelektual, moral, fisik, dan spiritual karyawan adalah sebagai berikut:

- a) Dampak yang didapatkan oleh pimpinan maupun karyawan pada Pegadaian Syariah Cabang Banjarmasin dalam hal intelektual adalah semakin berkembangnya produk-produk yang diluncurkan dan juga sistem yang digunakan semakin canggih.
- b) Dampak yang didapatkan oleh pimpinan maupun karyawan pada Pegadaian Syariah Cabang Banjarmasin dalam hal moral yakni dapat menanamkan sifat *siddiq* (jujur dalam bekerja), *tabligh*, amanah, dan *istiqomah* sesuai tanggung jawab setiap karyawan.
- c) Dampak yang didapatkan oleh pimpinan maupun karyawan pada Pegadaian Syariah Cabang Banjarmasin dalam hal fisik yaitu setiap karyawan mampu lebih produktif bekerja dan mampu membuat suasana menyenangkan dalam bekerja.

Menurut Bibim Satria S.E selaku kepala UPC menjelaskan terkait kendala yang dihadapi adalah sebagian besar dari karyawan kurang memahami teknologi informasi yang telah diluncurkan oleh perusahaan, adapun solusi untuk meminimalisir hal tersebut dengan mempersiapkan waktu khusus dalam proses pendidikan dan pelatihan mengenai teknologi informasi.

2) Identitas Informan

Nama : Yusuf Bahtimi, SH

Jabatan : Pengelola UPC/UPS

Alamat : Jl. Sungai Miai

Menurut Yusuf Bahtimi (2019) cara mengembalikan gairah dalam hal bekerja agar dapat menunjang kualitas kinerja yang diharapkan perusahaan yaitu:

a) Menyelesaikan Tugas Secara Bertahap dan Perlahan

Apabila sudah dihadapkan dengan pekerjaan yang menumpuk dan diharuskan selesai pada waktunya membuat gairah kerja akan menurun dan sulit mengembalikan konsentrasi lagi terhadap pekerjaan, biasanya karyawan Pegadaian Syariah Cabang Banjarmasin memiliki inisiatif untuk mempermudah atau meminimalisir hal tersebut dengan menyelesaikan tugas secara bertahap atau dengan menyelesaikan secara perlahan seperti menyicil satu demi satu tugas yang diberikan dengan mengerjakan yang paling mudah terlebih dahulu hingga pada tingkat yang dapat dibilang lebih sulit.

b) Meminta Bantuan kepada Rekan Kerja

Menurut beliau dengan banyaknya tugas yang dilimpahkan jika dikerjakan secara personal akan memerlukan waktu cukup lama hingga selesai sepenuhnya, fungsi rekan kerja disini sangat mempengaruhi dalam

membantu kemudahan dalam bekerja, jangan takut ataupun ragu untuk meminta bantuan kepada rekan kerja sendiri, karena dengan bantuan mereka akan membuat pekerjaan lebih ringan dan selesai pada tepat waktu.

c) Menyisihkan Waktu Untuk Bersenang-senang

Waktu yang terkuras setiap kali bekerja dengan berbagai rutinitas yang dilakukan menjadi suatu kebiasaan sehari-hari bagi karyawan Pegadaian Syariah Cabang Banjarmasin, dengan memanfaatkan sebaik-baiknya waktu weekend seperti bersenang-senang, kumpul-kumpul bersama keluarga di rumah, bermain game, membaca buku akan membuat pikiran menjadi fresh dan terhindar dari stress akibat pekerjaan yang membebani pikiran kemudian dengan hal itu akan kembali bersemangat saat bekerja.

d) Berolahraga

Menurut beliau pada saat jam bekerja yang membuat tubuh kita menjadi tegang dan akhirnya membuat semangat kerja menurun, sesekali dari setiap karyawan Pegadaian Syariah Cabang Banjarmasin melakukan relaksasi berupa olahraga yang ringan guna mengembalikan stamina tubuh yang terkuras.

Menurut Yusuf Bahtimi S.H selaku ketua UPC memaparkan mengenai kendala yang dirasakan oleh setiap karyawan adalah kekurangan pengetahuan tentang teknologi informasi yang diharuskan bagi setiap karyawan untuk bisa mengaplikasikannya sedangkan sebagian besar latar belakang pendidikan karyawan bervariasi dan bisa diatasi dengan melakukan pembelajaran lebih maksimal agar karyawan dapat mengimbangi terhadap teknologi yang telah ada.

3) Identitas Informan

Nama : Devis Setiawan

Jabatan : Kasir

Alamat : Jl. Sultan Adam

Menurut Devis Setiawan (2019) selaku karyawan dibidang kasir manfaat yang dirasakan karyawan Pegadaian Syariah Cabang Banjarmasin yaitu perusahaan sudah memberikan suatu pendidikan dan pelatihan kepada para karyawan guna mencapai tingkat kinerja yang mumpuni untuk jenjang kedepannya, seperti mengadakan diklat kewirausahaan, diklat induksi karyawan, workshop, dan peningkatan kompetensi karyawan yang dimana untuk jenjang kedepannya sistem kinerja karyawan akan lebih maksimal dan mampu bersaing dengan lembaga-lembaga keuangan syariah lainnya terutama dalam hal kualitas sumber daya manusia. Dengan hal ini perusahaan akan memiliki target kedepannya dalam hal pencapaian kinerja karyawan.

Menurut beliau karyawan di Pegadaian Syariah Cabang Banjarmasin dalam melakukan pelayanan terhadap nasabah mengalami kendala dalam hal memberikan penjelasan mengenai sistem teknologi informasi yang sebagian besar nasabah tersebut adalah yang belum paham betul mengenai teknologi, bagi karyawan itu sendiri mereka juga kurang memahami tentang sistem teknologi dikarenakan kurangnya waktu untuk mempelajari sistem teknologi tersebut. Untuk mengurangi dari kendala tersebut diharapkan ada waktu yang lebih khusus dalam proses pembelajaran dan pelatihan agar dalam pengaplikasiannya karyawan maupun nasabah lebih mudah menggunakan sistem TI tersebut.

4) Identitas Informan

Nama : Nur Hamidah, S. Pd

Jabatan : Kasir

Alamat : Jl. A. Yani

Menurut Nur Hamidah (2019) dampak yang dirasakan karyawan dari hasil kinerja dari tahun ke tahun yaitu ketika perusahaan memberikan balas jasa kepada karyawan yang telah mencapai target kerja berupa tambahan *reward* selain gaji pokok, dengan pemberian *reward* kepada para karyawan yang berprestasi ini akan dapat mempengaruhi kinerja dalam menjalankan tugasnya dan juga dapat memotivasi karyawan lain untuk berlomba-lomba melakukan tugas dengan sebaik-baiknya. Selain *reward* karyawan akan diberikan gaji yang relatif sesuai dengan besarnya kebutuhan hidup karyawannya, jadi dengan hal itu karyawan dapat bekerja dengan fokus. Tidak hanya itu karyawan akan diberikan tunjangan yang sesuai juga dengan beban kerja dan jabatan dari karyawannya. Karyawan tingkat menengah akan mendapatkan tunjangan berupa tunjangan kesehatan serta anak dan istri dalam sebulannya, mereka juga mendapatkan tunjangan jabatan dalam sebulannya, kemudian untuk karyawan yang berprestasi akan mendapatkan promosi yaitu berupa kenaikan jabatan. Karyawan yang ada lebih memaksimalkan kinerja ketika promosi yang diberikan sesuai dengan prestasinya. Prestasi kerja yang ada bermacam-macam seperti rajin dalam bekerja, teladan, dan baik dalam perencanaan kerjanya. Dengan demiki perusahaan menghargai setiap hasil pekerjaan dari karyawan yang memiliki potensi yang sangat tinggi guna membantu perubahan pada perusahaan.

Menurut Nur Hamidah selaku kasir kendala yang saat ini dirasakan yaitu mengenai kurangnya pengetahuan terhadap sistem TI dikarenakan setiap karyawan belum mengerti sepenuhnya. Sebagai solusi dikemudian hari agar

lebih dilakukan lagi lebih dalam tentang bimbingan dan penyuluhan terhadap pendidikan dan pelatihan sistem TI.

B. ANALISIS DATA

Untuk mempermudah analisis data maka peneliti memaparkan dari hasil penelitian terhadap informan berdasarkan matriks sebagai berikut:

Tabel 4.1

Strategi, kendala, solusi pengembangan kualitas karyawan

Informan	Rumusan Masalah		
	A. Strategi Pengembangan Kualitas Karyawan dalam Upaya Pengoptimalan Kinerja	B. Kendala-Kendala yang dihadapi dalam pengembangan kualitas karyawan	C. Solusi dalam mengatasi pengembangan kualitas karyawan dalam upaya pengoptimalan kinerja
Informan I	<ol style="list-style-type: none"> 1. Melalui program pendidikan dan pelatihan karyawan. 2. Memeberikan Kurikulum pelatihan baru kepada setiap karyawan baru maupun karyawan tetap. 3. Mengadakan evaluasi kinerja karyawan setiap bulan agar dapat diketahui kendala-kendala maupun target kerja yang ingin dicapai. 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Beragamnya latar belakang pendidikan setiap karyawan karena sangat mempengaruhi kualitas kinerja bagi setiap karyawan. 2. Waktu yang kurang banyak untuk lebih memberikan bimbingan dan penyuluhan terhadap teknologi 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Memberikan waktu tambahan bagi setiap karyawan yang akan diberikan pendidikan dan pelatihan mengenai teknologi informasi (TI).

	4. Mengaplikasikan teknologi dalam menunjang kinerja karyawan.	informasi tersebut sehingga kurang maksimalnya dalam proses pendidikan dan pelatihan.	
Informan II	<ol style="list-style-type: none"> 1. Sikap positif karyawan terhadap suatu pekerjaan 2. Program kualitas intelektual, fisik, moral spiritual, menjaga kualitas fisik, dan evaluasi kinerja. 3. Mempunyai aktivitas program antara lain kualitas intelektual, fisik, moral dan spiritual dengan menerapkan <i>briefing</i>, pengajian setiap pagi. 4. Mengadakan evaluasi, siraman rohani secara berkelanjutan, menjaga kualitas fisik setiap karyawan, dan evaluasi kinerja untuk mengetahui kekurangan maupun kelebihan target kerja yang ditargetkan. 	1. Sebagian besar dari karyawan kurang memahami teknologi informasi karena sebagian besar dari karyawan disini berbeda latar belakang pendidikan dan mereka keterbatasan dalam memahami dan mempelajari masalah pendidikan dan pelatihan yang diberikan perusahaan.	1. Mempersiapkan waktu khusus dalam proses pendidikan dan pelatihan mengenai teknologi informasi (TI).
Informan III	<ol style="list-style-type: none"> 1. Mengembalikan gairah karyawan dalam bekerja. 2. Menyelesaikan pekerjaan/tugas secara bertahap dan perlahan dan meminta bantuan kepada rekan kerja. 3. Menyisihkan waktu untuk senang-senang dan berolahraga. 	1. Kekurangan pengetahuan tentang teknologi informasi yang diharuskan bagi setiap karyawan dalam mengaplikasikannya sedangkan sebagian besar latar belakang	1. Melakukan pembelajaran lebih maksimal agar karyawan dapat mengimbangi terhadap teknologi yang telah ada.

		pendidikan karyawan bervariasi.	
Informan IV	<ol style="list-style-type: none"> 1. Mengadakan workshop serta peningkatan kompetensi karyawan. 2. Mengadakan diklat kewirausahaan, diklat induksi karyawan. 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Kurang memahami tentang sistem teknologi dikarenakan kurangnya waktu untuk mempelajari sistem teknologi informasi (TI). 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Waktu yang lebih khusus dalam proses pembelajaran dan pelatihan agar dalam pengaplikasiannya karyawan maupun nasabah agar cakap menggunakan sistem teknologi informasi (TI).
Informan V	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pemberian <i>reward</i> kepada setiap karyawan. 2. Pemberian gaji pokok 3. Pemberian tunjangan diluar gaji pokok berupa tunjangan kesehatan serta anak istri dalam sebulannya 4. karyawan yang berprestasi mendapatkan promosi berupa kenaikan jabatan. 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Kurangnya pengetahuan terhadap sistem TI dikarenakan setiap karyawan belum mengerti sepenuhnya tentang pengetahuan teknologi informasi (TI). 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Agar lebih dilakukan lagi mengenai bimbingan dan penyuluhan terhadap pendidikan dan pelatihan sistem teknologi informasi (TI).

1. Strategi Pengembangan Kualitas Karyawan dalam Upaya Pengoptimalan Kinerja

Strategi pengembangan karyawan pada Pegadaian Syariah Cabang Banjarmasin merupakan suatu cara dalam perencanaan dan pelaksanaan yang memadai dalam hal pengetahuan, keterampilan dan kemampuan mengikuti suatu perubahan pada lembaga keuangan bank maupun lembaga keuangan non bank.

Adapun jenis-jenis strategi yakni:

- a. Strategi pada tingkatan perusahaan.

Pada strategi tingkatan ini merupakan strategi bagi perusahaan dalam mengatasi ancaman dari segi perencanaan dan pelaksanaan dari tempat kerja untuk memenangkan berbagai persaingan didunia bisnis.

b. Strategi pada tingkatan bisnis.

Strategi tingkat bisnis merupakan tindakan dalam menyediakan berbagai macam keunggulan dalam menyediakan tenaga kerja maupun perencanaan dalam perusahaan.

c. Strategi pada tingkatan fungsional.

Strategi tingkat fungsional yaitu suatu pengembangan dan pemeliharaan untuk menghasilkan berbagai macam keunggulan bagi suatu perusahaan.

Dari ketiga jenis strategi tersebut, strategi yang diterapkan pada Pegadaian Syariah Cabang Banjarmasin yaitu strategi pada tingkatan perusahaan karena dengan melihat pada orientasi strategi yang dilakukan oleh Pegadaian Syariah Cabang Banjarmasin dalam hal persaingan antar perusahaan dalam sektor bisnis yang dijalankan secara keseluruhan dengan mengembangkan sumber daya manusia agar terpenuhinya dalam strategi pengembangan kualitas karyawan. Penerapan strategi pengembangan kualitas karyawan memang ditujukan agar SDM Pegadaian Syariah Cabang Banjarmasin menjadi tenaga yang handal, kompeten, profesional, dan mampu menumbuhkan hubungan kerja sama antar karyawan pada aktivitas bisnis yang dikerjakan.

Pengelolaan aktivitas pengembangan kualitas karyawan Pegadaian Syariah Cabang Banjarmasin dilakukan dengan cara melaksanakan program yang sudah dirancang secara berkelanjutan yang sudah direalisasikan perusahaan, sehingga hasil kinerja karyawan selama bekerja dapat mengikuti perkembangan perusahaan berupa:

a. Kebijakan-kebijakan dalam Pengembangan Kualitas Karyawan Pegadaian Syariah Cabang Banjarmasin

1) Perencanaan (*planning*)

Perencanaan yang matang dapat meminimalisir risiko kegagalan dengan mengasumsikan kondisi di masa mendatang dari setiap tindakan yang akan dilaksanakan yang lebih menekankan pada perencanaan pengembangan kualitas karyawan pada Pegadaian Syariah Cabang Banjarmasin sampai saat ini sudah melaksanakan yaitu terdapat 10 budaya kerja karyawan yaitu

- a) Berinisiatif.
- b) Kreatif, dan produktif.
- c) Berorientasi pada solusi.
- d) Taat beribadah.
- e) Jujur dan berfikir positif.
- f) Kompeten di bidangnya.
- g) Selalu mengembangkan diri.
- h) Peka dan cepat tanggap.
- i) Empatik, santun dan ramah.
- j) Peduli nama baik perusahaan.

Budaya kerja Pegadaian Syariah Cabang Banjarmasin tersebut cukup terealisasi dengan maksimal, kemudian peningkatan kemampuan teknis, teoritis, konseptual, dan moral karyawan sesuai dengan kebutuhan pekerjaan/jabatan melalui pendidikan dan pelatihan. Adapun pentingnya pendidikan dan pelatihan bagi Pegadaian Syariah Cabang Banjarmasin yaitu terciptanya kemajuan teknologi mempengaruhi kemampuan kinerja karyawan, dan tingkat promosi yang tinggi.

Adapun dasar hukum yang berlaku pada sebuah perencanaan kinerja yaitu:

Pasal 7 Undang-Undang Republik Indonesia menjelaskan tentang perencanaan tenaga kerja dan informasi ketenagakerjaan yang berbunyi sebagai berikut:

- a) Dalam rangka pembangunan ketenagakerjaan, pemerintah menetapkan kebijakan dan menyusun perencanaan tenaga kerja.
- b) Perencanaan tenaga kerja meliputi perencanaan tenaga kerja makro dan perencanaan tenaga kerja mikro.

Dalam menyusun kebijakan, strategi, dan pelaksanaan program pembangunan ketenagakerjaan yang berkesinambungan, pemerintah harus berpedoman pada perencanaan tenaga kerja sebagaimana dimaksud dalam ayat 1. (Abdullah, 2007, hal. 99-100).

Dalam Q.S al-Hasyr/59:18, Allah swt. Berfirman,

يٰۤاَيُّهَا الَّذِيْنَ ءَامَنُوْا اتَّقُوا اللّٰهَ وَتَتَنظَرُوْا نَفْسَكُمْ مَّا قَدَّمْتُمْ لِغَدٍ وَاتَّقُوا اللّٰهَ ۚ اِنَّ اللّٰهَ خَبِيْرٌ
بِمَا تَعْمَلُوْنَ ﴿١٨﴾

“Hai orang-orang yang beriman, bertakwalah kepada Allah dan hendaklah Setiap diri memperhatikan apa yang telah diperbuatnya untuk hari esok (akhirat); dan bertakwalah kepada Allah, Sesungguhnya Allah Maha mengetahui apa yang kamu kerjakan.” (al-Hasyr). ((Kementrian Agama RI, 2003, hlm:919).

Konsep ini menjelaskan bahwa perencanaan yang akan dilakukan harus disesuaikan dengan keadaan situasi dan kondisi pada masa lampau, saat ini, serta prediksi masa yang akan datang.

- 2) Pelatihan (*education and training*) pada Pegadaian Syariah Cabang Banjarmasin dapat diterapkan berupa:
 - a) Pendidikan dan pelatihan

Pengembangan kualitas karyawan baru maupun lama dalam pekerjaannya akan diberikan berupa pendidikan dan pelatihan yang akan menempati jabatan atau posisi baru, dimana tugas-tugas yang akan dilakukan untuk memerlukan kemampuan-kemampuan yang mereka miliki selama ini dalam meningkatkan produktivitas kerja karyawan. Adapun pendidikan dan

pelatihan yang diberikan oleh atasan langsung kepada karyawan dengan jangka waktu pendidikan dan pelatihan tersebut selama 7 hari, oleh karena itu pendidikan dan pelatihan yang diberikan kepada para karyawan dapat meningkatkan produktivitas kerja serta dapat meningkatkan kecakapan dan mampu mengambil keputusan dengan cepat dan benar, mampu termotivasi untuk terus berkembang. Disamping itu diharapkan dapat memberikan bekal ilmu berupa workshop *E-learning* (metode pendidikan dan pelatihan melalui media-media berbasis elektronik dan internet berupa Ms. Office, intranet atau media jaringan komputer lain) dan workshop kefasihan komunikasi dan presentasi kepada setiap karyawan agar dalam melaksanakan tugas dibidang unit atau cabang dan mendapatkan penyelesaian kerja dengan hasil memuaskan sesuai dengan visi misi perusahaan. Cara lain juga setiap karyawan memiliki kepuasan kerja masing-masing atas segala pencapaian target kinerja yang sudah dicapai, dengan kepuasan kerja maka akan timbul sikap positif terhadap suatu pekerjaan yang diembannya, ketika karyawan merasa puas, maka disaat yang lain akan lebih bersemangat untuk menyelesaikan pekerjaannya dengan penuh komitmen dan tanggung jawab. Kepuasan kerja juga berdampak pada kualitas perusahaan dengan pencapaian ini diharapkan akan dapat memberi motivasi diri dalam bekerja sehingga akan berdampak pada meningkatnya hasil kinerja.

b) Metode

Metode yang diberikan dalam pendidikan dan pelatihan setiap karyawan Pegadaian Syariah Cabang Banjarmasin tergantung pada kebutuhan perusahaan dalam menunjang peningkatan kualitas karyawan.

Adapun metode dalam pendidikan dan pelatihan Pegadaian Syariah Cabang Banjarmasin yaitu:

- (1) Metode ceramah yaitu memberikan pengarahan atau materi kepada setiap karyawan.
- (2) Metode presentasi yaitu menjabarkan atau menjelaskan gambaran umum kepada setiap karyawan.
- (3) Metode diskusi merupakan sebuah interaksi yang terjadi antara pemateri dengan para pendengar (karyawan) dengan topik yang akhirnya memberikan rasa pemahaman yang baik dan benar.

c) Waktu

Waktu yang akan diberikan selama proses pendidikan dan pelatihan bagi setiap karyawan tergantung pada kebutuhan perusahaan termasuk dalam jenis pendidikan dan pelatihan yang dilaksanakan, khususnya pada pimpinan cabang baru-baru ini pelaksanaan pendidikan dan pelatihan akan dilaksanakan selama 1 tahun dan bagi karyawan selama 7 hari.

d) Diklat

Metode yang diberikan kepada setiap karyawan Pegadaian Syariah Cabang Banjarmasin selain *workshop* dan *e-learning*, diklat juga merupakan metode yang penting dalam menunjang kualitas kinerja karyawan yaitu berupa program yang dirancang untuk dapat meningkatkan pengetahuan, kemampuan, dan pemahaman karyawan terhadap keseluruhan kerjanya.

e) Kefasihan teknologi

Kefasihan teknologi kepada setiap karyawan Pegadaian Syariah Cabang Banjarmasin akan membantu semua pekerjaan karyawan akan menjadi lebih mudah dengan syarat karyawan harus mampu menguasai sistem komputer

minimal Ms. Office, kemudian dapat menguasai internet, intranet dengan benar, kefasihan dalam komunikasi dan presentasi serta dapat mengaplikasikan teknologi yang diluncurkan perusahaan kepada karyawan maupun nasabah, teknologi tersebut yaitu pegadaian syariah digital dan agen pegadaian syariah.

3) Manajemen sumber daya manusia

Dalam hal ini Pegadaian Syariah Cabang Banjarmasin menerapkan perencanaan sumber daya manusia berupa:

a) *Selection*

memilih karyawan yang terbaik melalui pekerjaan yang bersangkutan meskipun berbeda latar belakang pendidikan.

b) *Retention*

Memberikan *reward* bagi karyawan yang bekerja efektif dan mempertahankan keamanan dan kenyamanan lingkungan kerja.

c) *Development*

Meningkatkan dan menyiapkan kompetensi karyawan melalui peningkatan *knowledge, skill, and abilities* pada Pegadaian Syariah Cabang Banjarmasin.

Kebijakan dalam pengembangan kualitas karyawan pada Pegadaian Syariah Cabang Banjarmasin melalui perencanaan, pelatihan dan manajemen sumber daya manusia tersebut sudah bisa diterima oleh setiap karyawan, kemudian diaplikasikan kedalam budaya kerja perusahaan selanjutnya setiap karyawan dapat mengukur standar kemampuan kerja masing-masing melalui pendidikan dan pelatihan, metode, waktu, diklat, dan kefasihan teknologi.

Penerapan perencanaan sumber daya manusia/karyawan pada Pegadaian Syariah Cabang Banjarmasin melalui ketiga penerapan tersebut sudah terealisasi dengan baik dan

dapat meningkatkan target kerja yang diharapkan perusahaan, dan mampu menjadi pekerja yang amanah dan bertanggung jawab.

Manajemen sumber daya manusia pada Pegadaian Syariah Cabang Banjarmasin lebih memfokuskan pada fungsi perencanaan, pengembangan, pengorganisasian dan kedisiplinan dapat dilihat melalui target perusahaan dalam hal merencanakan tenaga kerja lebih efektif dan efisien sesuai dengan kebutuhan perusahaan berupa peningkatan kontribusi kinerja, tanggung jawab atas pekerjaan, mengembangkan proses moral karyawan melalui pendidikan dan pelatihan, mengorganisasikan pembagian kerja sesuai dengan struktur kerja karyawan Pegadaian Syariah Cabang Banjarmasin dan penerapan disiplin kerja antar karyawan maupun pimpinan guna terwujudnya tujuan bersama.

b. Dampak Pengembangan Kualitas karyawan Pegadaian Syariah Cabang Banjarmasin:

1. Dampak bagi Pegadaian Syariah Cabang Banjarmasin dari pengembangan kualitas intelektual yaitu banyaknya terdapat produk yang dijalankan dari tahun ke tahun dengan melakukan pelayanan yang lebih baik kepada setiap nasabah agar daya tarik dari pelayanan tersebut dapat menjadi poin dalam hal kepuasan nasabah.
2. Dampak bagi Pegadaian Syariah Cabang Banjarmasin dari pengembangan kualitas moral yaitu setiap karyawan lebih khusus menanamkan sifat siddiq, tabliqh, amanah, dan istiqomah sesuai dengan tanggung jawab yang diberikan.
3. Dampak bagi Pegadaian Syariah Cabang Banjarmasin dari pengembangan kualitas fisik yaitu karyawan dapat bekerja secara aktif dan produktif.

Kinerja setiap karyawan Pegadaian Syariah Cabang Banjarmasin merupakan hasil dari sejumlah faktor lingkungan internal perusahaan berupa dukungan tempat setiap karyawan bekerja, lingkungan eksternal perusahaan yaitu situasi maupun keadaan yang mempengaruhi kinerja karyawan berupa penurunan gaji karyawan, pengembangan ilmu

pengetahuan dan teknologi berupa sistem pendidikan dan pelatihan keadaan karyawan maupun peluncuran aplikasi/teknologi pada Pegadaian Syariah Cabang Banjarmasin dan faktor internal karyawan meliputi faktor bawaan dari lahir contohnya berdasarkan pada visi misi Pegadaian Syariah yaitu menjadi *the most value financial company* di Indonesia dan sebagai agen inklusi keuangan pilihan utama masyarakat serta misinya memberikan manfaat dan keuntungan optimal bagi seluruh pemangku kepentingan dengan mengembangkan bisnis inti, memberikan bisnis yang lebih beragam dengan mengembangkan bisnis baru untuk menambah proposisi nilai ke nasabah dan pemangku kepentingan, dan memberikan *service excellence* dan *focus* nasabah melalui bisnis dan digital maupun cara berperilaku ataupun adab setiap karyawan kepada pimpinan serta kepada sesama rekan kerja maupun kepada nasabah sehingga dapat menghasilkan tujuan bersama dalam pengembangan kualitas karyawan yang produktif dan efisien, dapat meningkatkan pelayanan kepada nasabah, bermoral tinggi, mempunyai jenjang karir yang baik, dan menjadi pribadi yang konseptual yang bisa memimpin diri sendiri maupun orang lain

Berkembangnya Pegadaian Syariah Cabang Banjarmasin dengan membuka beberapa unit di daerah Banjarmasin, maka sumber daya manusia yang ada didalamnya diharapkan mampu menjadi SDM yang lebih unggul dan berkualitas, tidak hanya berkualitas secara intelektual, fisik, akan tetapi juga memiliki kualitas yang mumpuni dalam hal moral, dan spiritual. Pegadaian Syariah Cabang Banjarmasin dalam melakukan rutinitas sebelum bekerja selanjutnya akan dilaksanakan *breefing* dan siraman rohani/ pengajian setiap pagi, hal ini diharapkan setiap karyawan Pegadaian Syariah Cabang Banjarmasin dapat memupuk semangat religius yang tertanam dari semua karyawan.

Evaluasi hasil kinerja karyawan hal ini juga dirasa sangat penting diterapkan agar dapat mengetahui kekurangan dan kelebihan dari hasil kinerja setiap karyawan sehingga

lebih transparan apabila dikemudian hari akan dikoreksi lebih lanjut dari kekurangan maupun kelebihan tersebut agar manfaat kedepannya dapat mendukung dan meningkatkan perubahan dan perbaikan budaya kerja Pegadaian Syariah Cabang Banjarmasin serta memperbaiki kinerja kelompok dan individu yang telah menjadi tanggung jawab pimpinan dalam memperbaiki kinerja serta memotivasi tim/karyawan untuk lebih efektif dalam bekerja.

2. Kendala-Kendala yang dihadapi dalam pengembangan kualitas karyawan pada Pegadaian Syariah Cabang Banjarmasin.

Pegadaian Syariah Cabang Banjarmasin telah mencapai tingkatan yang cukup baik dalam hal pelayanan, nasabah, produk hingga pada tingkat SDM yang sudah mencapai target yang telah diharapkan oleh perusahaan, tetapi disamping itu ada beberapa kendala yang dihadapi oleh karyawan dalam hal keberagaman latar belakang pendidikan karyawan, menurut informan diatas ada beberapa karyawan yang pada dasarnya berbeda latar belakang pendidikan, dengan variasi pendidikan yang berbeda ini sangat berpengaruh terhadap bentuk pendidikan dan pelatihan yang diberikan sebagian besar berbeda jauh dari latar belakang pendidikan setiap karyawan, itu karena perusahaan merekrut karyawan sebagian tanpa membedakan latar belakang pendidikan sehingga dampak yang dirasakan menjadi salah satu kendala yang dialami oleh setiap karyawan pada bagian cabang maupun unit disini.

Selain itu juga mengakibatkan tingkat kemampuan mereka dalam hal mengaplikasikan sistem teknologi informasi (TI) kurang maksimal sehingga dapat mengurangi tingkat pengetahuan terhadap TI (teknologi informasi) yang berdampak terhadap pelayanan karyawan kepada nasabah.

Karyawan harus dituntut mempelajari dan memahami sistem TI sedangkan waktu yang digunakan untuk mempelajari sangat terbatas, untuk saat ini waktu yang digunakan belum terealisasi dengan baik dan masih menunggu waktu yang cukup khusus untuk dilaksanakan dari atasan kepada karyawan dan apabila permasalahan ini terjadi berlarut-larut akan berdampak terhadap teknologi yang digunakan dari setiap karyawan tidak dikerjakan secara teliti dan cermat, maka kemungkinan sistem tersebut akan mengalami kesalahan atau kelemahan teknis yang membuat sistem tersebut tidak bisa bekerja secara normal.

3. Solusi mengatasi kendala dalam pengembangan kualitas karyawan pada Pegadaian Syariah Cabang Banjarmasin.

Beragamnya latar belakang pendidikan setiap karyawan merupakan salah satu permasalahan yang kurang diketahui oleh pimpinan salah satunya kemampuan karyawan dalam hal mengaplikasikan sistem teknologi informasi (TI) kurang maksimal sehingga dapat mengurangi tingkat pengetahuan terhadap TI (teknologi informasi) menjadi pengaruh besar bagi perusahaan.

Adapun bentuk solusi mengatasi permasalahan dalam pengembangan kualitas karyawan yaitu berdasarkan dari informan diatas dengan melakukan penyuluhan dan bimbingan terhadap latar belakang pendidikan karyawan yang berbeda tersebut mengenai teknologi informasi (TI) pada tahap pendidikan dan pelatihan juga diharuskan untuk setiap karyawan baru yang berbeda latar belakang untuk lebih menguasai materi agar dalam proses pendidikan dan pelatihan. Dengan memaksimalkan pendidikan pelatihan yang diberikan berdasarkan bimbingan dan arahan khususnya bidang teknologi informasi (TI), kemudian waktu untuk pendidikan pelatihan teknologi informasi (TI) disini agar lebih dimaksimalkan lagi sehingga karyawan benar-benar paham dan

menguasai serta mampu mengaplikasikannya pada saat bekerja dan lebih memudahkan dalam penyampaian kepada nasabah. Hal juga ini berguna untuk meminimalisir tingkat kesalahan yang sama sehingga pemberdayaan teknologi informasi harus lebih dioptimalkan lagi kinerjanya yang dapat mendukung segala kebutuhan karyawan dengan teknologi informasi.