

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Globalisasi saat ini sangat mendunia dengan tingkat perubahan yang cepat diberbagai aspek kehidupan manusia karena adanya teknologi kini kita merasa dunia semakin menyusut dengan kecanggihan teknologi kita tidak tersekat lagi oleh ruang dan waktu sehingga, memudahkan perusahaan dalam hal kegiatan produksi hingga sampai ketangan konsumen. Terlepas dari kecanggihan teknologi sumber daya manusia hingga menjadi perhatian khusus di era globalisasi guna meselaraskan kecanggihan teknologi. Dalam menghadapi arus globalisasi, sumber daya manusia memegang peranan yang sangat dominan dalam aktivitas atau kegiatan perusahaan. Sumber daya manusia mempunyai peranan penting baik secara perorangan ataupun kelompok dan sumber daya manusia menjadi salah satu penggerak utama atas kelancaran jalannya kegiatan sebuah organisasi bahkan maju mundurnya perusahaan di tentukan oleh keberadaan sumber daya manusianya. Untuk itu setiap perusahaan perlu memperhatikan dan mengatur keberadaan pegawainya untuk meningkatkan kinerja yang baik. Keberhasilan suatu organisasi sangat dipengaruhi oleh kinerja individu pegawai dengan harapan apa yang menjadi tujuan perusahaan akan tercapai. Setiap organisasi baik organisasi bisnis atau organisasi non bisnis tidak terlepas dalam orang-orang yang bekerja di dalamnya. Orang-orang yang melaksanakan tugasnya dalam organisasi tersebut adalah sumber daya manusia yang biasanya sering di sebut dengan

pekerja dengan istilah yang berbeda-beda seperti pegawai atau karyawan atau buruh. Istilah tersebut pada intinya sama yaitu orang yang bekerja atau mengabdikan sebagian waktu dan tenaganya untuk organisasi. (Ajabar, 2020, hal. 4).

Pengembangan pegawai sangat penting bagi pegawai, karena menyangkut aktivitas yang dilakukan pegawai, ini menunjukkan organisasi yang peduli tentang pegawai mereka dan mengharapkan pegawai untuk berkembang. Sebagaimana yang dijelaskan diatas, adapun yang menjadi faktor untuk meningkatkan kinerja pegawai adalah fasilitas kerja. Adanya fasilitas kerja memungkinkan untuk meningkatkan kinerja pegawai guna mencapai tujuan yang telah ditentukan oleh manajemen dengan segala potensi secara efektif dan efisien.

Adapun yang menjadi masalah pada Pegadaian syariah Kabupaten Balangan adalah minimnya fasilitas kerja sehingga menghambat kinerja pegawai. Pegadaian syariah Kabupaten Balangan merupakan Lembaga keuangan syariah yang bertugas dalam pembantuan di bidang kependudukan tugas lainnya yang diberikan sesuai dengan lingkup tugas dan fungsinya di wilayah Kabupaten Balangan.

Allah berfirman dalam Q.S Al-Baqarah ayat 283:

وَإِنْ كُنْتُمْ عَلَىٰ سَفَرٍ وَلَمْ تَجِدُوا كَاتِبًا فَرِهَانٌ مَّقْبُوضَةٌ فَإِنْ أَمِنَ بَعْضُكُم بَعْضًا فَلْيُؤَدِّ الَّذِي أُؤْتِمِنَ أَمَانَتَهُ وَلْيَتَّقِ اللَّهَ رَبَّهُ وَلَا تَكْتُمُوا الشَّهَادَةَ ۗ وَمَنْ يَكْتُمْهَا فَإِنَّهُ آتَاهُ قَلْبُهُ ۗ وَاللَّهُ بِمَا تَعْمَلُونَ عَلِيمٌ ۚ ٢٨٣

Artinya: *Dan jika kamu dalam perjalanan sedang kamu tidak mendapatkan seorang penulis, maka hendaklah ada barang jaminan yang dipegang. Tetapi,*

jika sebagian kamu mempercayai sebagian yang lain, hendaklah yang dipercayai itu menunaikan amanatnya (utangnya) dan hendaklah dia bertakwa kepada Allah, Tuhannya. Dan janganlah kamu menyembunyikan kesaksian, karena barangsiapa menyembunyikannya, sungguh, hatinya kotor (berdosa). Allah Maha Mengetahui apa yang kamu kerjakan. (Q.S Al-Baqarah / 2:283).

Pada ayat ini Allah SWT memberikan pengertian bahwa Allah SWT menciptakan manusia, mengembangbiakkannya, memberi taufik, menjaga dan memelihara, dan memberi nikmat agar dengan nikmat itu manusia dapat melaksanakan tugas-tugasnya sebagai hamba Allah. Semua rahmat tersebut diberikan kepada manusia sejak permulaan adanya, sampai akhir kehidupannya di dunia ini.

أَنَّ النَّبِيَّ صَلَّى اللَّهُ عَلَيْهِ وَسَلَّمَ اشْتَرَى طَعَامًا مِنْ يَهُودِيٍّ إِلَى أَجَلٍ
وَرَهْنَهُ دِرْعًا مِنْ حَدِيدٍ

Artinya: *Sesungguhnya Nabi Shalallaahu alaihi wasalam membeli dari seorang yahudi bahan makanan dengan cara hutang dan menggadaikan baju besinya. (HR Al Bukhori no 2513 dan Muslim no. 1603).*

Setiap perusahaan berusaha memberikan pelayanan yang terbaik dengan fasilitas yang memadai bagi konsumennya agar mereka merasa puas terhadap jasa yang mereka rasakan dan mereka mau menjadi pelanggan. Kualitas pelayanan memiliki hubungan yang erat dengan kepuasan pelanggan (Tjiptono 2004 : 54)

Kualitas memberikan suatu dorongan kepada pelanggan untuk menjalin ikatan hubungan yang kuat dengan perusahaan. Dalam jangka panjang ikatan hubungan ini memungkinkan perusahaan untuk memahami dengan seksama harapan pelanggan serta kebutuhan mereka. Dengan demikian perusahaan dapat meningkatkan kepuasan bagi para pelanggan dimana perusahaan

memaksimalkan pengalaman pelanggan yang menyenangkan dan meminimumkan pengalaman pelanggan yang kurang menyenangkan.

Kualitas harus dimulai dari kebutuhan pelanggan dan berakhir pada persepsi pelanggan (Kotler dalam Sulisty 1999:10) Hal ini berarti bahwa citra kualitas yang baik bukan dilihat dari persepsi pihakpenyedia jasa, tetapi merupakan penilaian menyeluruh atas keunggulan suatu jasa. Kualitas dibentuk oleh perbandingan antara ideal dan persepsi dari kinerja dimensi kualitas (Oliver dalam Sulisty 1999:10).

Faktor yang tak kalah penting untuk diperhatikan setelah pelayanan oleh karena jasa merupakan kinerja dan tidak dapat dirasakan sebagaimana barang, maka pelanggan cenderung memperhatikan fakta-fakta yang berkaitan dengan jasa sebagai bukti kualitas. Fasilitas fisik merupakan salah satu indikator mengenai baik tidaknya kualitas suatu jasa, fasilitas erat kaitannya dengan pembentukan persepsi pelanggan. Dengan demikian, bagi perusahaan yang ingin tetap mempertahankan eksistensinya dan memenangkan persaingan bisnis serta menarik perhatian pelanggan senantiasa memberikan pelayanan yang berkualitas serta fasilitas pendukung yang sesuai dengan harga yang telah dibayar oleh pelanggan atau berusaha untuk memenuhi kebutuhan serta mewujudkan harapan mereka.

Fasilitas fisik merupakan salah satu indikator mengenai baik tidaknya kualitas suatu jasa, fasilitas erat kaitannya dengan pembentukan persepsi pelanggan. Dengan demikian, bagi perusahaan yang ingin tetap mempertahankan eksistensinya dan memenangkan persaingan bisnis serta menarik perhatian pelanggan senantiasa memberikan pelayanan yang berkualitas serta fasilitas

pendukung yang sesuai dengan harga yang telah dibayar oleh pelanggan atau berusaha untuk memenuhi kebutuhan serta mewujudkan harapan mereka.

Salah satu lembaga yang begitu berkembang bagitu pesat saat ini adalah pegadaian syariah keberadaannya sudah menjadi keperluan masyarakat saat ini berbagai keperluan yang berkaitan dengan jual beli serta bertransaksi syariah menjadi sarana yang sangat membantu masyarakat Pegadaian atau rumah gadai adalah sebuah individu atau lembaga yang menawarkan jasa peminjaman uang kepada masyarakat dengan jaminan benda milik masyarakat yang ingin melakukan pinjaman uang. Bila suatu barang digadaikan untuk mendapatkan pinjaman dari pegadaian, maka pada waktu yang telah ditentukan oleh pegadai boleh membeli kembali atau menebus kembali barang yang telah digadaikan dengan biaya tambahan atau bunga sebagai keuntungan pihak pegadaian.

Rentang waktu pinjaman dan besar bunga diatur oleh hukum setempat atau sesuai dengan kebijakan pegadaian tersebut. Jika pinjaman tidak dilunasi dalam rentang waktu tertentu, barang yang digadai akan dijual oleh pihak pegadaian. Berbeda dengan lembaga pinjaman lain, pegadaian tidak melaporkan pinjaman yang macet dari para pegadai. Hal ini dikarenakan pegadaian memiliki barang yang digadaikan secara fisik dan mampu mengembalikan uang yang dipinjam dengan menjual barang yang digadai tersebut.

Pegadaian syariah Kabupaten Balangan karena dalam hal pelayanan terhadap masyarakat sangat baik dan mengalami peningkatan penggunaan 5 produk. Tetapi di samping itu, dalam hal pemberian fasilitas pada setiap karyawan

dan bidang berbeda dan beragam. Sehingga berpengaruh pada peningkatan kinerja setiap karyawannya.

Memperhatikan pada persoalan yang telah dipaparkan sebelumnya, maka penulis disini tertarik untuk melakukan penelitian lebih lanjut dengan mengambil judul **“Peranan Fasilitas Kerja Dalam Upaya Meningkatkan Kualitas Kinerja Karyawan Pada Pegadaian Syariah Kabupaten Balangan”**.

B. Rumusan Masalah

1. Bagaimana fasilitas kerja yang disediakan untuk karyawan di Pegadaian Syariah Kabupaten Balangan?
2. Bagaimana peran fasilitas kerja dalam meningkatkan kualitas kinerja karyawan di Pegadaian Syariah Kabupaten Balangan?

C. Tujuan Penelitian

Penelitian ini bertujuan untuk:

1. Untuk mengetahui peran fasilitas terhadap kepuasan peningkatan kualitas karyawan di Pegadaian Syariah Kabupaten Balangan.
2. Untuk mengetahui gambaran peningkatan fasilitas pegadaian syariah Kabupaten Balangan.

D. Kegunaan Penelitian

1. Secara Teoritis

- a. Akademisi, diharapkan dapat memberikan pemikiran dalam pembangunan wawasan keilmuan bagi perkembangan ilmu ekonomi secara luas dan secara khusus dalam fasilitas.
- b. Secara Praktis bagi peneliti, diharapkan bagi peneliti ini dapat mengembangkan dan menambah wawasan peneliti dalam peran fasilitas dalam meningkatkan kualitas karyawan pegadaian syariah Kabupaten Balangan.
- c. Bagi masyarakat, diharapkan dapat memberikan informasi dan wawasan terkait peran fasilitas dalam meningkatkan kualitas karyawan pegadaian syariah Kabupaten Balangan.
- d. Bagi instansi terkait, diharapkan dapat memberikan masukan serta saran mengenai analisis peran fasilitas dalam meningkatkan kualitas karyawan pegadaian syariah Kabupaten Balangan.

2. Secara Praktis

- a. Bagi peneliti, diharapkan bagi peneliti ini dapat mengembangkan dan menambah wawasan peneliti dalam peran fasilitas dalam meningkatkan kualitas karyawan pegadaian syariah Kabupaten Balangan.
- b. Bagi masyarakat, diharapkan dapat memberikan informasi dan wawasan terkait peran fasilitas dalam meningkatkan kualitas karyawan pegadaian syariah Kabupaten Balangan.

- c. Bagi instansi terkait, diharapkan dapat memberikan masukan seta saran mengenai analisis peran fasilitas dalam meningkatkan kualitas karyawan pegadaian syariah Kabupaten Balangan.

E. Definisi Operasional

Untuk menghindari kesalahan dalam memahami dalam penelitian maka di beri penejelasan sebagai berikut:

1. Fasilitas adalah segala sesuatu yang dapat memudahkan dan memperlancar pelaksanaan suatu usaha dapat berupa benda- benda maupun uang.(Rival, 2004, hal. 243) Maksudnya adalah sebuah sarana yang tersedia untuk membantu dalam pelaksanaan suatu pekerjaan.
2. Kualitas merupakan suatu kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa, manusia, proses dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan. (Ndaru Presastono & Sri Yulianto Fajar Pradapa, 2012, hal. 15) Menurut penulis kualitas adalah standar fisik yang diukur dengan hasil kerja yang dilakukan atau dilaksanakan karyawan dengan tugas – tugasnya.
3. Karyawan adalah penduduk dalam usia kerja (berusia 15-64 tahun) atau jumlah seluruh penduduk dalam suatu negara yang memproduksi barang dan jasa jika ada permintaan terhadap tenaga mereka, dan jika mau berpartisipasi dalam aktivitas tersebut.(Manulang, 2001, hal. 31) Karyawan menurut penulis adalah mereka yang bekerja di suatu perusahaan atau lembaga untuk mengerjakan tugas operasional dan

mengharapkan balas jasa berupa komisi (uang). Sederhananya desinisi karyawan memiliki arti yaitu orang yang bekerja untuk orang lain atau untuk perusahaan dengan tujuan tertentu untuk mendapatkan bayaran.

4. Kinerja adalah hasil kerja yang dapat dicapai oleh seseorang atau sekelompok orang dalam suatu organisasi, sesuai dengan wewenang dan tanggung jawab masing-masing dalam rangka upaya mencapai tujuan organisasi bersangkutan secara ilegal, tidak melanggar hukum, dan sesuai moral maupun etika.(Sutrisno, 2015, hal. 160) Kinerja adapun yang dimaksud adalah singkatan dari kinetika energy kerja yang dalam bahasa inggris di sebut *performace*. Dalam hal ini, kata perfoomece umumnya merujuk pada “*job performance*” atau “*actual performance*” atau suatu prestasi sebenarnya yang dicapai oleh seseorang dalam menjalankan tugas-tugasnya. Dalam konteks manajemen adalah suatu prestasi kerja atau hasil kerja seseorang berdasarkan kuantitas dan kualitas yang di capainya dalam melaksanakan fungsinya sesuai dengan tanggung jawab yang diterima

F. Penelitian Terdahulu

Untuk menghindari kesalah pahaman dan untuk memperjelas permasalahan yang peneliti angkat maka diperlukan kajian pustaka untuk membedakan penelitian ini dengan penelitian yang telah ada. Berikut penelitian sejenis yang telah diteliti yaitu:

1. Penelitian dari Mita Egi Dia Safitri mahasiswa jurusan Perbankan Syariah UIN Antasari Banjarmasin dengan judul “Strategi Pengembangan Kualitas

Karyawan dalam Upaya Pengoptimalan Kinerja (Studi Kasus Pegadaian Syariah Cabang Banjarmasin)” penelitian ini adalah penelitian lapangan dengan pendekatan deskriptif kualitatif. Pada penelitian ini terfokus pada strategi apa saja yang digunakan pada pegadaian syariah guna mendapatkan pengembangan dan pengoptomalan kinerja karyawan yang berkualitas baik. Pada hasil penelitian ini diketahui pertama pengembangan dan pengoptomalan kinerja karyawan dilakukan berjalan sesuai dengan konsep dan teori syariah, yaitu dengan anilisa jabatan, perencanaan tenaga kerja, rekrtumen dan seleksi, pelatihan dan pengembangan, perencanaan karier, penilaian prestasi, pemberian kompensasi,. Kedua kendala dalam pengembangan dan pengoptimalan, yaitu peserta, pelatih dan instruktur, fasilitas pengembangan kurikulum, dana pengembangan, sifat kedaerahan dikarenakan kurangnya kesamaan pada setiap karyawan. Perbedaan dari peneliti saudari Mita Egi Dia Safitri yaitu beliau lebih terfokus pada Strategi sedangkan peneliti lebih terfokus pada manajemen persamaan penelitian ini adalah pengembangan kualitas karyawan dan pengoptimalan kinerja karyawan.

2. Penelitian dari Ardian Fakrun nissa mahasiswa jurusan perbankan syariah IAIN PONOROGO dengan judul ‘PENGARUH FASILITAS DAN KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN NASABAH DI BRI SYARIAH PONOROGO

G. Sistematika Pembahasan

Untuk memudahkan pencapaian tujuan yang diinginkan, maka penulis menggunakan beberapa bab, yaitu:

Bab I, pendahuluan yang memuat kerangka dasar penelitian yang terdiri dari latar belakang masalah yang memaparkan alasan penulis meneliti masalah yang kemudian ditulis sebagai skripsi. Selanjutnya rumusan masalah, dibuat untuk mengonfirmasikan permasalahan dasar yang akan dibahas, adapun jawaban dari rumusan masalah dituangkan pada tujuan penelitian. Agar mempermudah pemahaman dan tidak terjadi kesalahpahaman definisi maka dibuatlah definisi operasional, kemudian kajian pustaka yang merupakan bahan perbandingan hasil penelitian dan sistematika penulisan sebagai kerangka acuan penulisan skripsi ini. Sistematika penulisan untuk memaparkan secara teoritis sub-sub bagian materi yang tersusun secara naratif.

Bab II, adalah landasan teori yang berisi penguraian masalah-masalah yang berhubungan dengan objek penelitian melalui teori yang mendukung melalui buku, literatur, dan juga sumber informasi dan referensi lain yang berkaitan dengan masalah yang diteliti sehingga membentuk suatu pemikiran yang logis dan sistematis yang pertama, teori peran fasilitas kerja dalam upaya meningkatkan kualitas kinerja pada pegadaian syariah Kabupaten Balangan, tujuan pegadaian Syariah Kabupaten Balangan, peran, dan fungsi pegadaian syariah Kabupaten Balangan dan penyaluran dana, kedua, teori kesejahteraan dalam pandangan dunia dan pandangan islam, ketiga teori pegadaian syariah dan persoalan-persoalan yang dihadapi.

Bab III, metode penelitian, yang terdiri dari jenis penelitian dan lokasi penelitian, subjek dan objek penelitian, data dan sumber data, teknik pengumpulan data, teknik pengolahan dan analisis data tahapan penelitian. Setelah data terkumpul maka dilakukanlah teknik pengolahan dan analisis data dan yang terakhir yaitu tahapan penelitian yang mencakup tahapan- tahapan dalam prosedur penelitian.

Bab IV, berisi tentang data umum dan data khusus serta hasil penelitian di Pegadaian Syariah Kabupaten Balangan dengan judul peranfasilitas kerja dalam upaya meningkatkan kualitas kinerja pada pegadaian syariah Kabupaten Balangan. Selanjutnya membahas tentang analisis data dan hasil dari analisis serta pembahasannya yang disesuaikan dengan metodologi penelitian pada bab III, sehingga akan memberikan jawaban atas pertanyaan yang terdapat pada rumusan masalah.

Bab V, berisi penutup yang terdiri dari kesimpulan dan saran, kesimpulan merupakan ringkasan terhadap pembahasan dan analisis sebelumnya.