

**YAYASAN LEMBAGA PENDIDIKAN ISLAM
UNIVERSITAS ISLAM RIAU
FAKULTAS AGAMA ISLAM**

**ANALISIS PENGEMBANGAN SDM DALAM MENINGKATKAN JUMLAH
NASABAH DI PT. PEGADAIAN SYARIAH CABANG AHMAD YANI
PEKANBARU**

SKRIPSI

*Diajukan kepada Program Studi Ekonomi Syariah Fakultas Agama Islam (FAI) Universitas
Islam Riau (UIR) untuk Memenuhi Syarat Memperoleh Gelar Sarjana Ekonomi (S.E)*



OLEH :

M. IKHSAN ROMADHON

NPM : 162310101

**PROGRAM STUDI EKONOMI SYARIAH
FAKULTAS AGAMA ISLAM
UNIVERSITAS ISLAM RIAU
PEKANBARU**

2021

SURAT PERNYATAAN TIDAK PLAGIAT

Saya yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Muhammad Ikhsan Romadhon
NPM : 162310101
Program Studi : Ekonomi Syariah
Fakultas : Agama Islam
Judul Skripsi : “Analisis Pengembangan SDM Dalam Meningkatkan Jumlah Nasabah Di PT.Pegadaian Syariah Cabang Ahmad Yani Pekanbaru”.

Dengan ini menyatakan dengan sesungguhnya bahwa skripsi yang saya buat adalah benar hasil karya saya sendiri dan dapat dipertanggung jawabkan apabila dikemudian hari ternyata skripsi yang saya buat adalah plagiat dari orang dan saya bersedia ijazah saya dicabut oleh Fakultas Agama Islam Universitas Islam Riau.

Demikian surat pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Pekanbaru, 15 Juni 2021

Yang Membuat Pernyataan



Muhammad Ikhsan R

LEMBAR PERSEMBAHAN

Assalamualaikum Wr.Wb

Alhamdulillahirobbil'alamin, puji dan syukur kepada Allah SWT atas segala rahmat dan hidayah-Nya, sehingga penulis diberikan kesempatan dan kemampuan untuk dapat menyelesaikan skripsi ini sehingga bisa meraih gelar sarjana.

Terimakasih kepada kedua orangtua saya, khususnya kepada Abah Muhammad Sabar dan Omak Mulyati,S.Pd.i yang telah memberikan do'a, semangat, perhatian, dan kasih sayang serta dukungan moril maupun materil untuk menyelesaikan skripsi ini. Alhamdulillah akhirnya saya dapat menyelesaikan kuliah ini dengan baik dan tepat waktu. Terimakasih kepada Ayah Mertua Syaiful Amri,S.Pd dan Ibu Mertua Erna Wati,S.Pd terimakasih juga kepada istri tercinta Bd.Rani Syaiful,S.Tr.,Keb dan adik saya Ikhsani Azizah,Zelvi Ikhsani,Ikhsani Sabrina serta terimakasih kepada seluruh keluarga besar saya yang selalu memberikan semangat dalam menyelesaikan skripsi ini.

Terimakasih kepada Dosen Pembimbing, Bapak Muhammad Arif,S.E.,M.M yang telah membantu dan membimbing saya dalam menyelesaikan skripsi ini. Terimakasih juga kepada Seluruh Bapak/Ibu dosen serta pegawai Fakultas Agama Islam Universitas Islam Riau.

Terimakasih kepada seluruh teman-teman Ekonomi Syariah angkatan 2016 khususnya untuk Samsul Bahri,Ravyka Setyadi, yang telah memberikan semangat serta membantu saya untuk menyelesaikan skripsi ini, terimakasih juga kepada Deri,Uda putra,Uni via,Ayu,faisal,jumrah,dayat,om darman,bg robet dan ibuk susi (mpok)dan ibuk londri riskuna untuk semangat dan motivasi yang telah diberikan kepada penulis.

Akhir kata semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi pembaca maupun pihak yang berkepentingan dan dapat dijadikan bahan acuan penelitian selanjutnya.

Wassalamualaikum Wr.Wb

Muhammad Ikhsan Romadhon

KATA PENGANTAR

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

Bersyukur atas kehadiran Allah SWT yang telah melimpahkan rahmat dan karuniaNya sehingga penulis masih diberikan kesehatan dan kesempatan untuk dapat menyelesaikan penulisan skripsi ini yang berjudul “*Analisis Pengembangan SDM Dalam Meningkatkan Jumlah Nasabah di PT Pegadian Syariah Cabang Ahmad Yani Pekanbaru*”. Skripsi ini diselesaikan karna merupakan satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Ekonomi (SE) pada Program Studi Ekonomi Syariah Fakultas Agama Islam Universitas Islam Riau.

Sholawat beserta salam semoga selalu terlimpahkan pada Nabi Muhammad SAW sebagai suri taulandan umat manusia dimuka bumi ini dalam menjalani kehidupan sesuai dengan apa yang telah dicontohkan dalam segala aspek kehidupan termasuk salah satunya adalah ekonomi. Oleh karna itu penulis ingin meneliti salah satu aspek ekonomi tentang instansi pegadaian yang berbasis Syariah dengan menfokuskan penelitian kepada metode pengembangan SDM (Sumber Daya Manusia) dalam upaya meningkatkan jumlah nasabah di PT. Pegadaian Syariah cabang ahmad yani pekanbaru.

Selanjutnya didalam penulisan skripsi ini banyak mendapatkan bantuan, bimbingan dan suport secara langsung maupun tidak langsung. Untuk itu penulis menyampaikan rasa terima kasih dan penghargaan yang sebesar-besarnya kepada:

1. Rektor Universitas Islam Riau Bapak Prof. Dr. H. Syafrinaldi, SH. M.CL.

2. Dekan Fakultas Agama Islam Universitas Islam Riau Bapak Dr. Zulkifli, MM. ME.Sy.
3. Ketua Prodi Ekonomi Syariah Fakultas Agama Islam Universitas Islam Riau Sekaligus Sebagai Dosen Pembimbing Bapak Muhammad Arif,SE, MM.
4. Bapak dan Ibu Dosen yang telah memberikan ilmu pengetahuan selama perkuliahan, serta karyawan Fakultas Agama Islam Universitas Islam Riau yang dalam hal ini banyak membantu dalam menyelesaikan segala urusan administrasi.

Semoga dengan arahan dan bimbingan yang telah diberikan dapat dibalas oleh Allah SWT. Kemudian Penulis berharap atas kritik dan saran yang membangun karena penulis menyadari skripsi ini masih banyak terdapat kekurangan dan jauh dari kata sempurna. Akhir kata penulis mengucapkan terimakasih, semoga skripsi ini mampu memberikan manfaat kepada penulis pribadi dan pembaca sekalian.

Pekanbaru, 5 Juni 2021

Penulis

M. IKHSAN ROMADHON
162310101

ABSTRAK

ANALISIS PENGEMBANGAN SDM DALAM MENINGKATKAN JUMLAH NASABAH DI PT. PEGADAIAN SYARIAH CABANG AHMAD YANI PEKANBARU

MUHAMMAD IKHSAN ROMADHON

162310101

Perkembangan yang begitu pesat dibidang keuangan atau pun jasa membuat seluruh Perusahaan di tuntut untuk melakukan pengembangan SDM agar dapat menciptakan sumber daya manusia yang berkualitas dan bermutu tinggi, Agar perusahaan mampu bersaing dengan perusahaan jasa lainnya. Dengan memilik sumber daya manusia yang mempuni maka organisasi perusahaan akan semakin baik dalam menjalankan visi dan misi perusahaan dan tercapainya tujuan perusahan terutama dalam hal meningkatkan jumlah nasabah yang ingin bergabung di perusahaan tersebut. Dalam hal ini penulis tertarik untuk melakukan penelitian di PT. Pegadaian Cabang Syariah Ahmad Yani, dengan rumusan masalah yaitu Bagaimana pengembangan SDM dalam meningkatkan jumlah nasabah PT.Pegadaian Syariah Cabang Ahmad Yani Pekanbaru. Tujuan penelitian untuk mengetahui pengembangan SDM dalam meningkatkan jumlah nasabah di PT. Pegadaian Syariah Cabang Ahmad Yani Pekanbaru. Jenis penelitian adalah penelitian kualitatif dengan teknik pengumpulan data melalui wawancara dan dokumentasi, kemudian data yang sudah terkumpul dianalisa menggunakan reduksi data, penyajian data dan penarikan kesimpulan. Berdasarkan hasil analisa data yang penulis lakukan terhadap hasil wawancara dengan pimpinan cabang (Manajerial) dan penaksir cabang (Operasional) pegadaian Syariah cabang ahmad yani dapat disimpulkan bahwa PT. Pegadaian Syariah Cabang Ahmad Yani menerapkan metode pengembangan SDM kepada seluruh anggota baik itu bagian manajerial maupun operasional untuk meningkatkan potensi kepemimpinan, menambah pengetahuan, keahlian dan keterampilan seluruh karyawan dalam melakukan pelayanan yang prima terhadap nasabah dan dengan itu akan tercapainya salah satu target perusahaan yakni meningkatkan jumlah nasabah.

Kata Kunci: Pengembangan SDM, Nasabah , Pegadaian Syariah

ABSTRACT

HUMAN RESOURCES DEVELOPMENT ANALYSIS IN INCREASING CUSTOMERS NUMBER AT SHARIA PAWNSHOP CORPORATE AHMAD YANI BRANCH PEKANBARU

MUHAMMAD IKHSAN ROMADHON

162310101

The development in financial and services sector rapidly grown and needed for this sector to do human resources development to create high quality and qualified human resources and the corporate could compete with others. By having qualified person in corporate it could help corporate organization would be better in realizing vision, mission, and purpose especially in increasing customers number to have saving in this corporate. In this case, writer interested in conducting research at Sharia Pawnshop Corporate Ahmad Yani Branch Pekanbaru, with the research formulation questioned that how human resources development in increasing customers number at Sharia Pawnshop Corporate Ahmad Yani Branch Pekanbaru. The purpose in this research examined to know human resources development in increasing customers number at Sharia Pawnshop Corporate Ahmad Yani Branch Pekanbaru. This research used qualitative research with data collection technique by using interview and documentation. Then, collected data analyzed by using data reduction, data presentation, and conclusion. According to data analysis from interview with branch managerial leader, and operational branch leader of sharia pawnshop corporate Ahmad Yani Branch Pekanbaru concluded that this corporate implemented human resources development method to all employee either in managerial section or operational sector to increase leadership potential, wider knowledge, skill and competency for all employee in giving service excellent to all customer to reach one of corporate target such as increasing customer number.

Keywords: Human Resources Development, Customer, Sharia Pawnshop

لخصم

تحليل تنمية الموارد الانسانية في ترقية عدد عميل في PT.PEGADAIAN

(PERSERO) شريعة فرع أحمد ياني بكنبارو

محمد احسان رمضان

162310101

قد تطور في مجال مالي تطورا سريعا فتحاول شركة لتنمية الموارد الانسانية حتى تستطيع لتكوين الموارد الانسانية جودة ونوعية مرتفعة حتى تسابق مع شركة أخرى. بالموارد الانسانية الشميلة والنوعية فتستطيع الشركة في أداء رؤيتها وبعثتها ونيل الأهداف المنشودة وهي ترقية عدد عميل. ولذلك يريد الباحث ليقوم بالبحث في (PERSERO) PT.Pegadaian فرع أحمد ياني بكنبارو. وأما سؤال البحث هو كيف تحليل تنمية الموارد الانسانية في ترقية عدد عميل في PT.Pegadaian (PERSERO) شريعة فرع أحمد ياني بكنبارو. ويهدف البحث إلى معرفة تحليل تنمية الموارد الانسانية في ترقية عدد عميل في (PERSERO) PT.Pegadaian شريعة فرع أحمد ياني بكنبارو. هذا البحث بحث كمي . ويجمع الباحث البيانات بالمقابلة والتوثيق بم تحللها بجمع البيانات وعرضها والخلاصة. نظرا إلى نتيجة تحليل البيانات بمقابلة مع مدير فرع الادارة و Penaksir cabang فرع أحمد ياني فيختلص أن PT.Pegadaian Syariah Cabang Ahmad Yani تطبق طريقة تنمية الموارد الانسانية إلى كل أعضاء في قسم manajerial أو operasional تترقية احتمال الرئاسة، وزيادة المعرفة، والمهارة من الموظفين في خدمة العميل وبهذا فستواصل إلى الأهداف المنشودة من الشركة على وهي ترقية عدد العميل.

الكلمات الرئيسية: تنمية الموارد الانسانية، عميل، Pegadaian Syariah

DAFTAR ISI

	Halaman
KATA PENGANTAR	i
ABSTRAK	iii
ABSTRACK	iv
صخهي	v
DAFTAR ISI	vi
DAFTAR TABEL	ix
DAFTAR GAMBAR	x
BAB I: PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang Masalah	1
B. Rumusan Masalah.....	7
C. Tujuan Penelitian.....	8
D. Manfaat Penelitian.....	8
E. Sistematika Penulisan.....	8
BAB II: LANDASAN TEORI	9
A. Konsep Teori.....	10
1. Manajemen Sumber Daya Manusia	10
a. Pengertian Manajemen Sumber Daya Manusia	10
b. Peranan Manajmen Sumber Daya Manusia	13
c. Tujuan dari Manajemen Sumber Daya Manusia.....	15
d. Fungsi Manajemen Sumber Daya Manusia	17
e. Manajemen SDM Insani Dalam Ekonomi Islam	20
2. Pengembangan (SDM) Sumber Daya Manusia	26
a. Defenisi Pengembangan (SDM) Sumber Daya Manusia.....	26

b.	Tinjauan Pengembangan SDM berbasis Syariah	27
1)	SDM Syariah	27
2)	Pengembangan SDM Syariah	31
c.	Tujuan Pengembangan (SDM) Sumber Daya Manusia	34
d.	Metode-Metode Pengembangan Sumber Daya Manusia	37
e.	Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Sumber Daya Manusia	38
3.	Konsep Meningkatkan Jumlah Nasabah	39
a.	Pengertian Nasabah	40
b.	Keputusan Menjadi Nasabah	41
c.	Sebab-Sebab Nasabah Mengundurkan Diri	42
B.	Penelitian Relevan	43
C.	Konsep Operasional	47
D.	Kerangka Berfikir	48
BAB III:	METODE PENELITIAN	49
A.	Jenis Penelitian	49
B.	Tempat dan Waktu Penelitian	49
C.	Subjek dan Objek Penelitian	50
D.	Informan Penelitian	50
E.	Sumber Data	51
F.	Teknik Pengumpulan Data	52
G.	Teknik Pengolahan Data	53
H.	Teknik Analisis Data	54
BAB IV	HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	56
A.	Gambaran Umum dan Lokasi Penelitian	56
1.	Sejarah Singkat Kota Pekanbaru	56
2.	Sejarah Singkat PT. Pegadaian Cabang Syariah	58
3.	Visi dan Misi PT. Pegadaian Cabang Syariah	60
4.	Stuktur Organisasi PT. Pegadaian Cabang Syariah	61
5.	Sarana dan Prasarana PT. Pegadaian Cabang Syariah	63

B. Deskripsi Umum Temuan Penelitian	64
C. Hasil Penelitian	69
D. Pembahasan.....	72

BAB V PENUTUP..... 74

A. Kesimpulan.....	74
B. Saran	75

**DAFTAR KEPUSTAKAAN
LAMPIRAN**



DAFTAR TABEL

Halaman

Table 1.1: Jumlah Nasabah PT. Pegadaian Syariah Cabang Ahmad Yani	2
Tabel 1.2:Jumlah Karyawan PT. Pegadaian Syariah Cabang Ahmad Yani.....	4
Table 2.1: Konsep Operasional.....	50
Table 3.1: Waktu dan Tempat Penelitian.....	53
Table 4.1: Sarana dan Prasarana PT. Pegadaian (Persero) Cabang Syariah.....	62
Tabel 5.1: Pimpinan Cabang (Manajerial).....	63
Tabel 6.1 Penaksir Cabang (Operasional).....	65
:	

DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 2.1: Kerangka Berfikir.....	51
Gambar 4.1: Struktur Organisasi PT.Pegadaian Syariah Cabang Ahmad Yani .	59



BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Perkembangan industri keuangan syariah di dunia modern terlihat begitu pesat, perkembangan tersebut tidak hanya pada Perbankan Syariah tetapi perkembangannya dibidang Pegadaian Syariah juga. Selain berusaha menyediakan pelayanan umum seperti penyediaan dana atas dasar hukum gadai, manajemen Perusahaan Umum (Perum) Pegadaian juga berupaya agar pengelolaan ini sebisa mungkin tidak terjadi kerugian. Perusahaan Umum (Perum) Pegadaian diharapkan bisa meraih keuntungan atau setidaknya penerimaan yang didapat mampu menutupi seluruh biaya dan pengeluaran sendiri.

Adanya PP/10 tanggal 1 April 1990 bisa disebut menjadi dasar awal berdirinya Pegadaian, ada satu hal yang perlu dilihat bahwa PP10 menegaskan misi yang harus diemban oleh Pegadaian untuk mencegah praktik riba, misi ini tidak berubah hingga terbitnya PP103/2000 yang dijadikan sebagai dasar kegiatan usaha Perum Pegadaian sampai sekarang. Banyak pihak berpendapat bahwa operasionalisasi Pegadaian pra Fatwa MUI tanggal 16 Desember 2003 tentang Bunga Bank, telah sesuai dengan konsep syariah meskipun harus diakui belakangan bahwa terdapat beberapa aspek yang menepis anggapan itu. Berkat Rahmat Allah SWT dan setelah melalui kajian panjang, akhirnya disusunlah suatu konsep pendirian unit Layanan Gadai Syariah sebagai langkah awal pembentukan divisi khusus yang menangani kegiatan usaha syariah.

Setelah melalui kajian yang panjang, akhirnya disusunlah suatu konsep pendirian unit Layanan Gadai Syariah sebagai langkah awal pembentukan divisi khusus yang menangani kegiatan usaha syariah. Arti gadai yaitu suatu hak yang didapat seorang berpiutang atas suatu barang bergerak yang diberikan kepadanya oleh seorang berhutang atau orang lain atas namanya dan yang memberikan kekuasaan kepada yang berpiutang untuk mengambil pelunasan dari barang itu secara didahulukan dari pada orang berpiutang lainnya, kecuali biaya untuk melelang barang tersebut dan biaya penyelamatannya setelah barang itu digadaikan adalah biaya-biaya yang harus didahulukan.

Table 1.1 Jumlah Nasabah PT. Pegadaian Syariah Cabang Ahmad Yani Pada Tahun 2017-2019.

Tahun	Jumlah Nasabah	Peningkatan Jumlah Nasabah (%)
2018	7.568	-
2019	9.004	18,97 %
2020	13.902	54,39 %

Sumber: PT. Pegadaian Cabang Ahmad Yani, 2021

Berdasarkan tabel 1 di atas, menunjukkan bahwa jumlah nasabah di PT.Pegadaian (persero) Syariah Cabang Ahmad Yani 3 tahun terakhir mengalami peningkatan, terlihat peningkatan yang sangat signifikan pada tahun 2020 dengan persentase 54,39% dari 18,97% pada tahun 2019.

Sumber daya manusia adalah tonggak dan dasar dari semua sumber organisasi. Sumber daya manusia yang berkualitas dan disiplin kerja yang baik yang dapat membuat organisasi berbeda antara berhasil dan gagal. Dalam manajemen sumber daya manusia mengurus tentang pengembangan, dan etos

kerja dalam sebuah organisasi. Pihak pegadaian selalu melakukan pengembangan kepada seluruh karyawan nya setiap per 6 bulan untuk meningkatkan kinerja para karyawan dalam meningkatkan jumlah nasabah seperti yang terlihat ditabel begitu signifikan kenaikan jumlah nasabah disetiap tahun nya salah satu penyebab nya tidak lain yaitu karna adanya pengembangan dan pelatihan kepada setiap karyawan.

Pengembangan SDM adalah salah satu kunci keberhasilan dan terpenting bagi perkembangan dan daya tahan perusahaan. SDM atau karyawan disuatu lembaga sangat penting peranannya dalam mencapai tujuan suatu perusahaan. Dengan adanya pengembangan SDM maka karyawan akan disokong belajar berkembang untuk meningkatkan kualitas SDM melalui pendidikan, latihan, dan pembinaan. Pengembangan karyawan dirasa semakin penting manfaatnya karena tuntutan pekerjaan atau jabatan, sebagai akibat kemajuan teknologi dan semakin ketatnya persaingan diantara perusahaan sejenis. Setiap anggota perusahaan dituntut kerja efektif dan efisien agar kualitas dan kuantitas pekerjaannya menjadi lebih baik sehingga daya saing perusahaan semakin besar.

Menurut data yang didapat dari pegadaian syariah, berikut adalah data jumlah Sumber Daya Manusia (SDM) pada tahun 2021.

Tabel 1.2 Jumlah Karyawan PT. Pegadaian Syariah Cabang Ahmad Yani 2021.

No	Jabatan	Jumlah
1.	Pimpinan Cabang	1
2.	Pengelola Unit	1
3.	Kasir	2
4.	Driver	1

5.	Costomer Service	1
6.	Pengelola Anggunan	1
7	Penaksir Cabang	1
8	Office Boy	1
Jumlah		9

Sumber: PT Pegadian Syariah Cabang Ahmad Yani 2021.

Pada tabel 2 di atas, berikut adalah data jumlah karyawan PT. Pegadaian Syariah Cabang Ahmad Yani pada tahun 2021 berjumlah 9 karyawan.

Cara pendekatan baru yang dapat dipergunakan untuk mengembangkan sumber daya manusia tersebut sekarang ini lebih dikenal sebagai pemberdayaan sumber daya manusia, yaitu suatu pendekatan yang lebih bersifat *bottom-up*. Manfaat pemberdayaan sendiri untuk meningkatkan percaya diri dalam melakukan sesuatu, yang pada waktu sebelumnya tidak pernah percaya mungkin dilakukan. Akibatnya akan terjadi peningkatan disiplin kerja, dan bekerja dengan tujuan yang lebih jelas.

Pengembangan sumber daya manusia merupakan langkah kelanjutan dari proses penyediaan tenaga kerja yang pada dasarnya bertujuan untuk memastikan dan meningkatkan pengembangan sumber daya manusia yang tersedia tetap memenuhi kualifikasi yang dipersyaratkan sehingga selaras dengan perencanaan strategis perusahaan serta tujuan perusahaan dapat tercapai sebagaimana yang direncanakan.

Pengembangan diperlukan bertujuan menyesuaikan diri dengan kemajuan teknologi. Sebagai contoh para akuntan sekarang memerlukan pemahaman kemampuan dan programasi komputer. Pengembangan juga bisa meningkatkan

kepuasan kerja karyawan. Apabila pegawai lebih terlatih terdidik dan lebih ahli, mereka mempunyai perasaan berguna dan percaya diri lebih besar. Mereka dapat menjadi lebih bernilai dihadapan temannya dan nasabah. Orang seharusnya tidak berhenti belajar setelah menamatkan sekolahnya, karena belajar adalah suatu proses seumur hidup. Oleh karena itu pengembangan karyawan harus *continue* dan *dinamis*.

Melihat fenomena yang terjadi sekarang Pegadaian Syariah sangat sadar akan ketatnya persaingan yang ada. Bagaimanapun juga hal ini tidak bisa dianggap remeh hingga akhirnya mau tidak mau maka siapapun yang ingin tetap eksis dan mendapat pengakuan dari masyarakat harus terus mengembangkan kemampuan SDM yang di miliki.

Untuk itu berdasarkan pemaparan di atas penulis merasa tertarik untuk melakukan penelitian yang berjudul **“Analisis Pengembangan SDM dalam meningkatkan jumlah nasabah Di PT. Pegadaian Syariah Cabang Ahmad Yani Pekanbaru”**

B. Perumusan Masalah

Berdasarkan pembatasan masalah tersebut, maka permasalahan dapat dirumuskan yaitu: Bagaimana pengembangan SDM Dalam meningkatkan jumlah nasabah PT. Pegadaian Syariah Cabang Ahmad Yani Pekanbaru?

C. Tujuan Penelitian

Adapun tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui pengembangan SDM dalam meningkatkan jumlah nasabah di PT. Pegadaian (persero) Syariah Cabang Ahmad Yani Pekanbaru.

D. Manfaat Penelitian

1. Penelitian ini diharapkan menambah wawasan dan referensi mengenai strategi pengembangan Sumber Daya Manusia
2. Penelitian ini diharapkan menambah wawasan dan referensi kepustakaan mengenai pengembangan Sumber Daya Manusia
3. Penelitian ini diharapkan menambah pengetahuan bagi kalangan akademisi dan lembaga terkait.
4. Penelitian ini diharapkan menambah wawasan dan pengetahuan bagi penulis dan pembaca.

E. Sistematika Penulisan

Sistematika penulisan ini adalah sebagai berikut:

BAB I : PENDAHULUAN

Bagian ini tersusu atas Latar Belakang Masalah, Pembatasan Masalah, Peumusan Masalah, Tujuan Penelitian, Manfaat Penelitian, Dan Sistematika Penulisan.

BAB II : LANDASAN TEORI

Bagian ini terdiri dari Defenisi Manajemen Sumber Daya Manusia (SDM), Peranan Manajemen Sumber Daya Manusia (SDM), Tujuan Manajemen Sumber Daya Manusia (SDM), Fungsi Manajemen Sumber Daya Manusia, Pengertian Manajemen Sumber Daya Insani Dalam Ekonomi Islam,, Pengertian pengembangan Sumber Daya Manusia, Pengembangan Sumber Daya Manusia (SDM), Tinjauan Pengembangan Sumber Daya Manusia (SDM) Berbasis Syariah, Tujuan Pengembangan Sumber Daya Manusia (SDM), Metode-Metode Pengembangan Sumber Daya Manusia (SDM), Konsep Meningkatkan Jumlah Nasabah, Pengertian Nasabah, Keputusan Menjadi Nasabah, Sebab-sebab Nasabah Mengundurkan Diri, Penelitian Relevan, Konsep Operasional, dan Kerangka Konseptual.

BAB III : METODE PENELITIAN

Bagian ini tersusun atas Jenis Penelitian, Waktu Dan Tempat Penelitian, Informan Penelitian , Subjek Dan Objek Penelitian, Sumber Data Penelitian, Teknik Pengumpulan Data, Teknik Pengolahan Data dan Teknik Analisis Data.

BAB IV : HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Bab ini menguraikan tentang Gambaran Umum dan Lokasi Penelitian;Deskripsi Umum Temuan Penelitian;Pembahasan.

BAB V : PENUTUP

Bab ini akan menjelaskan Kesimpulan dan Saran

DAFTAR KEPUSTAKAAN**LAMPIRAN**

BAB II

LANDASAN TEORI

A. Konsep Teori

1. Manajemen Sumber Daya Manusia

a. Pengertian Manajemen Sumber Daya Manusia

Manajemen sumber daya manusia merupakan strategi untuk mencapai, mendidik, menilai, dan memberikan kompensasi pada karyawan, memperhatikan hubungan kerja, kesehatan, keamanan, dan masalah keadilan (Dessler, 2006: 203).

Kebijakan dan praktek menetapkan aspek manusia atau sumber daya manusia dalam letak manajemen termasuk merekrut, menyeleksi, mendidik, memberi penghargaan, penilaian dan memiliki kesamaan tujuan.

Manajemen sumber daya manusia adalah pendayagunaan, pengembangan, penilaian, pemberian balas jasa, dan pengelolaan individu anggota organisasi atau kelompok karyawan (Simamora, 2004:4).

Manajemen sumber daya manusia merupakan perencanaan, pengorganisasian, pengarahan, dan pengendalian dari pengadaan, pengembangan, kompensasi, pengintegrasian, pemeliharaan, dan pemberhentian karyawan, demi terwujudnya tujuan perusahaan, individu, karyawan, dan masyarakat (Hasibuan, 2013:11)

Dalam (Siagian: 2012: 158) banyak ahli sepakat bahwa ada lima fungsi dasar yang dijalankan semua manajer dalam mengatur sumber daya manusia yaitu:

- 1) Perencanaan: Mendapatkan jenis dan jumlah tenaga kerja sesuai dengan kebutuhan organisasi.
- 2) Pengorganisasian: Memberikan kepada setiap bawahan suatu tugas khusus, membangun departemen, mendegelasikan wewenang kepada bawahan, menetapkan saluran wewenang dan komunikasi, mengkoordinasikan kerja bawahan.
- 3) Penstafan: Memutuskan bentuk atau jenis orang yang akan dipekerjakan, merekrut calon karyawan, mengevaluasi kinerja, menyuluh karyawan, melatih dan mengembangkan karyawan.
- 4) Pemimpinan: Membuat karyawan menyelesaikan pekerjaan, mempertahankan semangat kerja, memotivasi karyawan.
- 5) Pengendalian: Menetapkan standar seperti kuota penjualan, standar mutu, atau tingkat produksi, melakukan analisa untuk melihat bagaimana perbandingan antara kinerja aktual dan mengambil tindakan perbaikan sesuai kebutuhan perusahaan.

Manajemen sumber daya manusia merujuk kepada praktik dan kebijakan yang meliputi :

- 1) Melakukan analisis jabatan (menetapkan sifat dari pekerjaan masing-masing karyawan).
- 2) Membuat perencanaan kebutuhan tenaga kerja dan merekrut para calon pekerja.
- 3) Menyaring para calon karyawan.
- 4) Melakukan orientasi dan pelatihan bagi karyawan baru
- 5) Menetapkan olah upah dan gaji (cara mengkompensasi karyawan).

- 6) Memberikan insentif dan kesejahteraan
- 7) Melakukan penilaian kinerja.
- 8) Membahas (wawancara, penyuluhan, pendisiplinan).
- 9) Pendidikan dan pelatihan.
- 10) Membuat komitmen dalam diri karyawan.
- 11) kesempatan yang adil dan tindakan afirmatif.
- 12) Kesehatan dan keselamatan kerja pegawai.
- 13) Keluhan dan hubungan (relasi) kerja tenaga kerja.

Dari defenisi tersebut, sumber daya manusia dinilai sebagai aset perusahaan yang harus diperhatikan penanganannya. Manajemen sumber daya manusia dalam hal ini berfungsi bukan hanya untuk mencapai tujuan perusahaan tetapi juga untuk pemenuhan kebutuhan karyawan dalam mengembangkan aktualisasi diri. Manajemen sumber daya manusia menekankan perhatian pada masalah personalia pada tiap perusahaan, oleh karena itu setiap perusahaan harus berusaha meningkatkan segala fasilitas yang mendukung aktifitas para pekerjanya, sehingga umpan balik yang didapatkan oleh perusahaan adalah peningkatan produktivitas karyawan itu sendiri.

b. Peran Manajemen Sumber Daya Manusia

Pada setiap organisasi pasti memiliki bagian pengelolaan sumber daya manusia, akan tetapi apakah itu ditangani oleh seorang manajer sumber daya manusia atau bagian khusus yang menangani hal tersebut. Kebanyakan perusahaan besar mengangkat seorang wakil eksekutif yang khusus menangani pengelolaan sumber daya manusia untuk meningkatkan

efektifitas perusahaan. Wakil eksekutif dan para pengelola sumber daya manusia lainnya melaksanakan tugas mengangkat, melatih, mendidik, memotivasi, memelihara, dan pada akhirnya berpisah dengan para sumber daya manusia lainnya di perusahaan. Namun, banyak tugas-tugas ini dihilangkan karena sekarang sudah ada perusahaan yang mengambil alih sebagian dari tugas-tugas tersebut (Bangun, 2012:20).

Manajemen sumber daya manusia mengatur dan menetapkan program kepegawaian yang mencakup:

- 1) Menentukan jumlah, mutu, dan pengalokasian tenaga kerja yang efektif sesuai dengan kebutuhan perusahaan menurut *job description*, *job spesification*, *job requirement*, dan *job evaluation*.
- 2) Mengatur penarikan, seleksi, dan penempatan karyawan berdasarkan asas *the right man in the right place and the right man in the right job*.
- 3) Memberikan program kesejahteraan, pengembangan, promosi, dan pemberhentian.
- 4) Meramalkan penawaran dan permintaan sumber daya manusia pada masa yang akan datang.
- 5) Memperkirakan keadaan perekonomian pada umumnya dan perkembangan perusahaan pada khususnya.
- 6) Melaksanakan pendidikan, latihan dan penilaian prestasi karyawan.
- 7) Mengatur pensiun, pemberhentian dan pesangonnya.

Secara keseluruhan, manajer sumber daya manusia bertanggung jawab atas tugas-tugas khusus sumber daya manusia, walaupun sebagian

hilang karena dikerjakan oleh perusahaan lain. Manajer sumber daya manusia merupakan orang yang bertindak sebagai pelaksana tugas-tugas sumber daya manusia dan bekerja sama dengan para manajer lain dalam menyelesaikan masalah-masalah sumber daya manusia.

kebanyakan perusahaan- perusahaan besar, pengelolaan sumber daya manusia ditangani oleh seorang manajer atau eksekutif sumber daya manusia. Secara khusus, manajer sumber daya manusia bertanggung jawab dalam mengatur pengelolaan sumber daya manusia dan bekerja sama dengan manajer lain untuk mencapai tujuan organisasi secara keseluruhan (Melayu Hasibuan, 2012: 21). Dalam perusahaan besar ada keterkaitan tanggung jawab antara manajer lini dengan profesional sumber daya manusia. Para manajer lini meminta bantuan kepada unit sumber daya manusia dalam pengelolaan sumber daya manusia.

c. Tujuan-tujuan dari Manajemen Sumber Daya Manusia

Adapun tujuan manajemen sumber daya manusia tidak sekedar hanya memberikan gambaran tujuan dari manajemen puncak, Akan tetapi juga merupakan penyeimbang tantangan-tantangan yang dihadapi oleh organisasi yang meliputi fungsi-fungsi manajemen sumber daya manusia, masyarakat, dan karyawan yang dipengaruhi oleh tantangan-tantangan tersebut. Kegagalan dalam menetapkan tujuan dapat membahayakan kinerja perusahaan, tingkat laba, dan bahkan kelangsungan hidup organisasi. Tujuan-tujuan manajemen sumber daya manusia terdiri dari empat tujuan yaitu (Sofyandi, 2013: 11-13).

1) Tujuan Organisasi

Dikemukakan supaya dapat mengenali keberadaan manajemen sumber daya manusia dalam memberikan partisipasi dan kontribusi pada pencapaian efektivitas organisasi. Meskipun secara tidak langsung suatu departemen sumber daya manusia diciptakan untuk dapat membantu para manajer, namun demikian para manajer tetap bertanggung jawab terhadap kinerja karyawannya.

Departemen sumber daya manusia berperan untuk membantu para manajer dalam mencapai tujuan-tujuan organisasi. Departemen sumber daya manusia membantu para manajer dalam menangani hal-hal yang berhubungan dengan sumber daya manusia.

2) Tujuan Fungsional

Bertujuan untuk mempertahankan kontribusi departemen pada tingkat yang sesuai dengan kebutuhan organisasi. Sumber daya manusia menjadi sesuatu yang tidak berharga lagi jika manajemen sumber daya manusia memiliki kriteria yang lebih rendah dari tingkat kebutuhan organisasi.

3) Tujuan Sosial

Bertujuan untuk secara etis dan sosial dalam merespon kebutuhan-kebutuhan dan tantangan-tantangan masyarakat melalui tindakan meminimalisasi dampak negatif terhadap organisasi. Kegagalan organisasi dalam memanfaatkan sumber dayanya akan menyebabkan hambatan-hambatan bagi keuntungan masyarakat..

4) Tujuan Personal

Bertujuan dalam membantu karyawan untuk mencapai tujuannya, setidaknya tujuan-tujuan yang dapat mempertinggi kontribusi individual terhadap organisasi. Tujuan personal karyawan harus lebih dipertimbangkan jika para karyawan harus dipertahankan, dipensiunkan, atau dimotivasi. Jika tujuan personal tidak dipertimbangkan maka kinerja dan kepuasan karyawan dapat menurun dan karyawan dapat meninggalkan organisasi.

d. Fungsi Manajemen Sumber Daya Manusia

1) Perencanaan

Perencanaan merupakan merencanakan tenaga kerja yang efektif serta efisien agar sesuai dengan kebutuhan perusahaan dalam membantu mencapai tujuan. Perencanaan dilakukan dengan menetapkan program kepegawaian. Program kepegawaian meliputi pengorganisasian, pengarahan, pengendalian, pengadaan, pengembangan, kompensasi, pengintegrasian, pemeliharaan, kedisiplinan, dan pemberhentian karyawan. Program kepegawaian yang baik akan dapat membantu tercapainya tujuan perusahaan, karyawan, dan masyarakat.

2) Pengorganisasian

Pengorganisasian merupakan kegiatan untuk mengorganisasi semua karyawan dengan menerapkan pembagian kerja, hubungan kerja, delegasi wewenang, integrasi, dan koordinasi dalam struktur organisasi. Organisasi hanya adalah alat untuk mencapai tujuan. Dengan organisasi yang baik akan membantu tercapainya tujuan secara efektif. (Sofyandi, 2013: 14)

3) Pengarahan

Pengarahan merupakan kegiatan yang mengarahkan semua karyawan, agar mau bekerja sama dan berkerja secara efektif serta efisien dalam membantu tercapainya tujuan perusahaan, karyawan, dan masyarakat. Pengarahan dilakukan oleh pimpinan dengan cara menugaskan bawahan agar melaksanakan tugasnya dengan baik.

4) Pengendalian

Pengendalian merupakan suatu kegiatan dalam mengarahkan semua karyawan agar mentaati semua peraturan yang ada didalam perusahaan dan bekerja sesuai dengan rencana. Apabila terjadi penyimpangan atau kesalahan, maka akan diadakan tindakan perbaikan dan penyempurnaan rencana. Pengendalian karyawan meliputi kehadiran, kedisiplinan, perilaku, kerjasama, pelaksanaan pekerjaan, dan menjaga situasi lingkungan pekerjaan.

5) Pengadaan

Pengadaan merupakan proses pencarian, seleksi, penempatan, orientasi, dan induksi yang bertujuan untuk mendapatkan karyawan yang sesuai dengan kebutuhan perusahaan. Pengadaan yang baik akan membantu tercapainya tujuan perusahaan

6) Pengembangan

Pengembangan merupakan cara meningkatkan keterampilan teknis, teoritis, konseptual, dan moral karyawan dengan memberikan pendidikan dan pelatihan. Namun pendidikan dan pelatihan yang diberikan harus

sesuai dengan kebutuhan pekerjaan masa kini dan masa depan.

7) Kompensasi

Kompensasi merupakan pemberian balas jasa langsung dan tidak langsung, uang atau barang kepada karyawan sebagai imbalan atas jasa yang telah diberikan kepada perusahaan. Prinsip kompensasi adalah adil dan layak. Adil berarti sesuai dengan prestasi kerjanya, layak berarti dapat memenuhi kebutuhan primernya serta berpedoman pada batas upah minimum pemerintah dan berdasarkan internal dan eksternal konsistensi.

8) Pengintegrasian

Pengintegrasian merupakan suatu kegiatan bertujuan untuk mempersatukan kepentingan perusahaan dan kebutuhan karyawan, agar tercipta kerjasama yang baik dan saling menguntungkan. Perusahaan memperoleh laba, karyawan dapat memenuhi kebutuhan dari hasil pekerjaannya. Pengintegrasian adalah hal yang penting dan sulit dalam MSDM, karena mempersatukan dua kepentingan yang bertolak belakang.

9) Pemeliharaan

Pemeliharaan merupakan suatu kegiatan yang tujuannya memelihara atau meningkatkan keadaan fisik, mental, dan loyalitas karyawan, agar mereka tetap semangat bekerja sama sampai pensiun. Pemeliharaan yang baik dilakukan dengan program kesejahteraan yang berdasarkan kebutuhan sebagian besar karyawan serta berpedoman kepada internal dan eksternal konsistensi.

10) Kedisiplinan

Kedisiplinan adalah fungsi yang penting dalam (MDSM) dan kunci tercapainya tujuan karena tanpa disiplin yang baik maka akan sulit tercapai tujuan yang maksimal. Kedisiplinan merupakan keinginan dan kesadaran dalam mentaati semua peraturan perusahaan dan norma-norma sosial.

11) Pemberhentian

Pemberhentian merupakan keputusan hubungan kerja antar karyawan dan perusahaan. Pemberhentian bisa dikarenakan keinginan karyawan, keinginan perusahaan, kontrak kerja terakhir, pensiun, dan sebab-sebab lain. Pelepasan ini diatur oleh undang-undang nomor 12 tahun 1964.

e. **Manajemen Sumber Daya Insani Dalam Ekonomi Islam**

Manajemen Sumber Daya Insani (MSDI) adalah bagian dari manajemen umum, yang mana manajemen umum sebagai proses meliputi segi-segi perencanaan, pengorganisasian, pelaksanaan dan pengendalian. Proses ini terdapat dalam fungsi/bidang produksi, pemasaran, keuangan, maupun kepegawaian. Karena sumber daya insani (SDI) dianggap semakin penting Peranya dalam pencapaian tujuan perusahaan, maka berbagai pengalaman dan hasil penelitian dalam bidang SDI dikumpulkan secara sistematis dalam apa yang disebut manajemen sumber daya insani, dimana istilah “manajemen” mempunyai arti sebagai kumpulan pengetahuan tentang bagaimana seharusnya me-manage (mengelola) sumber daya manusia (Rivai,2014: 3).

Dalam usaha pencapaian tujuan perusahaan, permasalahan yang

dihadapi manajemen bukan hanya terletak pada bahan mentah, alat-alat bekerja, mesin-mesin produksi, uang dan lingkungan kerja saja, tetapi juga menyangkut karyawan (sumber daya manusia) yang mengelola faktor-faktor produksi lainnya tersebut. Namun, perlu diingat bahwa sumber daya manusia sendiri sebagai faktor produksi, seperti halnya faktor produksi lainnya merupakan masukan/input yang diolah oleh perusahaan dan menghasilkan keluaran/output (Laksmi, 2013: 46).

Karyawan baru yang belum mempunyai keterampilan dan keahlian dilatih dan di didik sehingga menjadi karyawan yang terampil dan ahli. Apabila dia dilatih lebih lanjut dengan diberikan pengalaman dan motivasi, dia akan menjadi karyawan yang matang. Pengolahan Sumber Daya Insani inilah yang disebut dengan manajemen SDI.

Semakin besar suatu perusahaan maka semakin banyak karyawan yang bekerja didalamnya, maka besar kemungkinan timbulnya permasalahan didalamnya, juga berkemungkinan timbulnya permasalahan Manusianya. Banyak permasalahan manusiawi dan tergantung pada menguraikan upaya-upaya terkait SDI kalangan manajer operasional akan memperlihatkan bagaimana pada profesional personalia memberikan andil atas upaya-upaya ini. SDI sangat memengaruhi keberhasilan setiap perusahaan atau organisasi. Meningkatkan andil manusia sangat penting sehingga seluruh perusahaan membentuk Departemen SDI (Jusmaliani, 2011: 39).

Dapat dikatakan penting karena departemen SDI tidak mengontrol banyak faktor yang membentuk andil SDI misalnya : modal, bahan baku, dan

prosedur. Departemen ini tidak memutuskan masalah strategi atau tindakan supervisor terhadap karyawan, walaupun departemen tersebut akan memengaruhi keduanya. Manajemen SDI mendorong para manajer dan tiap karyawan untuk melakukan strategi yang telah ditetapkan oleh perusahaan. Untuk menyokong para pimpinan yang menggunakan departemen-departemen atau unit-unit organisasi dalam perusahaan, manajemen SDI harus memiliki sasaran.

1) Sasaran Sumber Daya Insani

Pada kalangan manajer dan departemen SDI berusaha untuk mewujudkan tujuan mereka dengan memenuhi semua sasaran. Sasaran adalah titik puncak terhadap tindakan apa yang dievaluasi. Terkadang sasaran dipikirkan secara seksama dan diekspresikan dalam bentuk tulisan. Sering kali sasaran tidak dinyatakan secara formal. Melalui kedua cara ini, sasaran membimbing fungsi praktik SDI.

Target SDI tidak hanya perlu merefleksikan keinginan manajemen senior, namun juga harus menetralkan berbagai tantangan dari organisasi, fungsi SDI, masyarakat dan orang-orang yang dipengaruhi. Kegagalan untuk seperti itu dapat merugikan kinerja, keuntungan dan bahkan eksistensi perusahaan. Tantangan ini menegaskan empat sasaran yang relatif umum bagi manajemen SDI dan membentuk sebuah kerangka yang merupakan masalah yang sering ditemui dalam perusahaan.

2) Sasaran perusahaan.

Berupaya menganalisa bahwa manajemen SDI dalam rangka

memberikan kontribusi atas efektifitas perusahaan. Manajemen SDI bukan merupakan tujuan (hasil), tetapi manajemen SDI hanya merupakan cara untuk membantu pimpinan yang menyangkut masalah SDI perusahaan. Sasaran perusahaan antara lain : perencanaan SDI, seleksi, pelatihan, pengembangan, pengangkatan, penempatan penilaian, hubungan pekerja.

3) Sasaran Fungsional

Agar mempertahankan andil departemen SDI pada level yang cocok bagi berbagai kebutuhan perusahaan, kadang kala sumber daya dihabiskan tatkala manajemen SDI, kurang atau lebih canggih dibandingkan dengan kebutuhan-kebutuhan perusahaan. Sasaran fungsional antara lain meliputi : pengangkatan, penempatan dan penilaian.

4) Sasaran sosial

Supaya berdaya tanggap secara etis maupun sosial terhadap berbagai kebutuhan dan tuntutan masyarakat sembari meminimalkan dampak negatif atas tuntutan tersebut terhadap perusahaan. Kegagalan perusahaan dalam menggunakan sumber daya mereka bagi kepentingan masyarakat yang tidak melalui cara-cara yang etis bisa menimbulkan sejumlah kendala. Sasaran sosial antara lain meliputi : keuntungan perusahaan, memenuhi tuntutan hukum, dan hubungan manajemen dengan serikat pekerja.

5) Sasaran pribadi karyawan.

Berupaya membantu para karyawan dalam mencapai tujuan-tujuan pribadi mereka, sekiranya semua tujuan tersebut dapat meningkatkan kontribusi individu atas perusahaan. Sasaran pribadi karyawan harus mampu

ditemukan bila mereka ingin dipertahankan, dan dimotivasi. Sasaran pribadi karyawan antara lain meliputi : pelatihan dan pengembangan, penilaian, penempatan, kompensasi dan penegasan.

6) Aktivitas Sumber Daya Insani

Supaya tercapai tujuan dan sasarannya departemen SDI dalam membantu para pimpinan memperoleh, mengembangkan, memanfaatkan, mengevaluasi, dan mempertahankan, jumlah dan jenis hak karyawan. Bila semua sasaran ini dipenuhi, maka tujuan manajemen SDI terwujud melalui, orang-orang yang memberikan andil atas strategi perusahaan dan tujuan efektivitas dan efisiensi menyeluruh. Ini adalah alasan, para eksekutif SDI memainkan peran yang semakin penting dalam memediasi perusahaan-perusahaan lokal maupun global.

7) Tangung jawab atas aktivitas MSDI.

Semua tanggung jawab aktivitas manajemen SDI berada dipundak masing-masing manajer. Bila manajer di seluruh perusahaan tidak menerima tanggung jawab ini, maka aktivitas SDI bisa jadi hanya dilakukan sebagian atau bahkan tidak sama sekali. Ketika pihak manajer melihat bahwa pekerjaan SDI benar-benar merusak tugas atau kewajiban lain mereka dan bahwa pekerjaan bisa dilimpahkan kembail ke para karyawan lain atau pada departemen khusus yang menangani persoalan-persoalan SDI.

Proses pengarahan orang-orang lain untuk saling berbagi pekerjaan ini dikenal sebagai delegasi. Delegasi tidak akan mengurangi tanggung jawab manajer, aktivitas ini hanya memerankan manajer saling berbagi tanggung

jawab dengan pihak lain yang juga bertanggung jawab.

Dari uraian di atas, maka tujuan akhir yang ingin diwujudkan pihak manajemen SDI pada dasarnya adalah (Umar Husein, 2004: 11) :

- a) Peningkatan efisiensi
- b) Peningkatan efektivitas
- c) Peningkatan produktivitas
- d) Rendahnya tingkat perpindahan karyawan
- e) Rendahnya tingkat ketidakhadiran karyawan
- f) Tingginya kepuasan kinerja karyawan
- g) Peningkatan kualitas pelayanan
- h) Rendahnya komplain dari nasabah
- i) Peningkatan bisnis perusahaan.

Kewajiban manusia bekerja dan meningkatkan produktivitas kerja. Dalam Alqur'an Surat At-Taubah Ayat 105:

وَقُلْ اَعْمَلُوا فَسَيَرَى اللّٰهُ عَمَلَكُمْ وَرَسُولُهُ وَالْمُؤْمِنُونَ وَسَتُرَدُّونَ اِلَىٰ عِلْمِ الْغَيْبِ وَالشَّهَادَةِ فَيُنَبِّئُكُمْ بِمَا كُنْتُمْ تَعْمَلُونَ

Artinya : “Dan Katakanlah: "Bekerjalah kamu, maka Allah dan Rasul-Nya serta orang-orang mukmin akan melihat pekerjaanmu itu, dan kamu akan dikembalikan kepada (Allah) Yang Mengetahui akan yang ghaib dan yang nyata, lalu diberitakan-Nya kepada kamu apa yang telah kamu kerjakan.”

2. Pengembangan Sumber Daya Manusia (SDM)

a. Pengertian Pengembangan Sumber Daya Manusia (SDM)

Pengembangan adalah suatu usaha untuk meningkatkan kemampuan teknis, teoritis, konseptual, dan moral karyawan sesuai dengan kebutuhan pekerjaan/jabatan melalui pendidikan dan latihan. Pendidikan sendiri

berhubungan dengan peningkatan pengetahuan umum dan pemahaman atas lingkungan secara menyeluruh. Sedangkan latihan adalah suatu usaha peningkatan pengetahuan dan keahlian seorang karyawan untuk mengerjakan suatu pekerjaan tertentu (Rusby, 2017).

Pengembangan SDM adalah salah satu proses dalam meningkatkan kualitas pegawai agar menguasai pengetahuan, keterampilan, keahlian, dan wawasan yang sesuai dengan perkembangan ilmu pengetahuan dan teknologi (Nurul Ulfatin dan Teguh Triwiyanto 2016: 138).

Sumber Daya Manusia (SDM) dalam konteks bisnis merupakan orang yang bekerja dalam suatu organisasi yang biasa disebut karyawan. Sumber Daya Manusia adalah aset yang paling berharga dalam perusahaan, tanpa manusia maka sumber daya perusahaan tidak akan bisa menghasilkan laba atau menambah nilainya sendiri.

Singodimedjo (dalam Edy Sutrisno, 2010: 61) mengemukakan bahwa Pengembangan Sumber Daya Manusia (SDM) adalah proses persiapan individu-individu untuk memikul tanggung jawab yang berbeda atau lebih tinggi di organisasi, biasanya berkaitan dengan peningkatan kemampuan intelektual untuk melaksanakan pekerjaan yang lebih baik. Pengembangan mengarah pada kesempatan-kesempatan belajar yang didesain guna membantu pengembangan para pekerja.

Mondy dan Noe (dalam Zulkifli Rusby,2017:72) mengemukakan bahwa Pengembangan Sumber Daya Manusia (SDM) adalah suatu usaha yang terencana dan berkelanjutan yang dilakukan oleh organisasi dalam

meningkatkan kompetensi pegawai dan kinerja organisasi melalui program-program pelatihan, pendidikan, dan pengembangan.

Selanjutnya, Husnan (dalam Edy Sutrisno, 2010: 63) mengemukakan bahwa Pengembangan Sumber Daya Manusia (SDM) adalah proses pendidikan jangka panjang yang menggunakan prosedur sistematis dan terorganisasi, sehingga tenaga kerja manajerial mempelajari pengetahuan konseptual dan teoritis untuk tujuan umum. Pengembangan SDM tujuannya untuk meningkatkan kualitas profesionalisme dan keterampilan para karyawan dalam melaksanakan tugas dan fungsinya secara optimal.

Dilihat dari beberapa defenisi di atas, dapat ditarik kesimpulan bahwa Pengembangan Sumber Daya Manusia (SDM) merupakan segala aktivitas yang dilakukan oleh organisasi dalam mengembangkan karyawan agar memiliki pengetahuan dan kemampuan sehingga dapat meningkatkan kualitas kinerja. Dengan mengembangkan kecakapan karyawan yang dimaksudkan sebagai setiap usaha dari pimpinan untuk menambah keahlian kerja tiap karyawan sehingga di dalam melaksnakan tugas-tugasnya dapat lebih efisien dan produktif.

b. Tinjauan Pengembangan Sumber Daya Manusia (SDM) Yang Berbasis Syariah

1) SDM Syariah

Syariah merupakan hukum-hukum yang mengatur hubungan manusia dengan Sang pencipta maupun dengan makhluk lainnya, di dalamnya terdapat dua unsur yaitu ibdah dan muamalah. Ibadah merupakan segala

sesuatu yang dilakukan manusia untuk melaksanakan perintah Allah SWT, sedangkan muamalah merupakan segala sesuatu yang mengatur hubungan manusia dengan manusia lainnya. Dalam hal manajemen sumber daya manusia haruslah disesuaikan dengan syariat Islam yang bersumberkan Al-Qur'an dan Hadist (Abu Fahmi *et. al*, 2014: 12).

Ajaran Islam tidak mengenal secara langsung adanya kelas manajer, akan tetapi ada pembagian kerja yang didasarkan pada kemampuan fisik, ilmu, dan teknologi yang dimiliki masing-masing manusia. Adanya jenjang-jenjang dalam organisasi kerja hendaknya bertujuan agar setiap potensi baik potensi fisik, ilmu, dan teknologi dapat disinergikan, sebagaimana firman Allah Surat Az-Zukhruf (43:32).

أَهُمْ يَقْسِمُونَ رَحْمَتَ رَبِّكَ نَحْنُ قَسَمْنَا بَيْنَهُمْ مَعِيشَتَهُمْ فِي
الْحَيَاةِ الدُّنْيَا وَرَفَعْنَا بَعْضَهُمْ فَوْقَ بَعْضٍ دَرَجَاتٍ لِيَتَّخِذَ
بَعْضُهُمْ بَعْضًا سُلَخِيًّا وَرَحْمَتُ رَبِّكَ خَيْرٌ مِّمَّا يَجْمَعُونَ

“Apakah mereka yang membagi-bagi rahmat Tuhanmu? Kami telah menentukan antara mereka penghidupan mereka dalam kehidupan dunia, dan kami telah meninggikan sebagian mereka atas sebagian yang lain beberapa derajat, agar sebagian mereka dapat mempergunakan sebagian yang lain. Dan rahmat Tuhanmu lebih baik dari apa yang mereka kumpulkan.”

Sebagai SDM syariah, landasan yang paling mendasar adalah keimanan kepada Allah, yang mana selalu sadar bahwa setiap kegiatan dan tindakan dalam bekerja selalu diawasi oleh Allah dan tujuan utamanya semata-mata hanya mengharapkan ridho Allah SWT. Ketika keimanan menjadi landasan bagi seseorang dalam melakukan pekerjaan dan

berorganisasi, maka keimanan akan mendatangkan beberapa hal, antara lain (Riawan Amin, 2010: 114):

- a) Cenderung memilih yang halal bukan yang haram
- b) Cenderung menjauhi *syubhat*
- c) Cenderung pada nilai-nilai kebaikan
- d) Menghormati anak buah dan pimpinan
- e) Beretos kerja tinggi, dan
- f) Memperhatikan etika dan norma dalam mengelola organisasi/perusahaan.

Selain iman, SDM syariah hendaknya memiliki akhlak dan moral Islami seperti karakter Nabi Muhammad yaitu *amanah*, *fathanah*, *tabligh*, dan *siddiq*. *Amanah* adalah sikap bisa dipercaya dalam mengemban tanggung jawab yang diberikan kepadanya. *Fathanah* adalah sikap professional dalam melakukan berbagai pekerjaan. *Tabligh* adalah sikap transparan dan bertanggung jawab terhadap setiap hal yang merupakan amanah yang diberikan kepadanya. *Siddiq* adalah sifat jujur yang berarti setiap SDM syariah harus terpercaya sehingga bisa diandalkan dalam melakukan pekerjaannya (Abu Fahmi *et.al*, 2014: 84).

Selain akhlak dan moral, yang harus dimiliki seorang SDM syariah yaitu kompetensi. Kompetensi adalah serangkaian pengetahuan, kemampuan, dan keterampilan yang dimiliki seseorang baik itu melekat

pada diri manusia ataupun pemberian dari luar. Menurut Abu Fahmi kompetensi yang harus dimiliki SDM Syariah adalah sebagai berikut:

- a) Kompetensi inti, perbankan syariah membutuhkan SDM yang memiliki pandangan dan keyakinan yang sesuai dengan visi dan misi perbankan syariah.
- b) Kompetensi perilaku, kemampuan SDM untuk bertindak efektif, memiliki semangat Islami, fleksibel dan memiliki jiwa ingin tahu yang tinggi.
- c) Kompetensi fungsional, kompetensi ini berbicara tentang background dan keahlian. SDM yang dibutuhkan adalah SDM yang memiliki dasar ekonomi syariah, operasi perbankan, administrasi keuangan dan analisa keuangan.
- d) Kompetensi manajerial, SDM yang mampu menjadi *team leader*, cepat menangkap perubahan dan mampu membangun hubungan dengan yang lain.

2) Pengembangan SDM Syariah

Allah menyuruh Nabi untuk memperbaiki kondisi dan *skill* umat dengan cara memberikan latihan-latihan atau *training*. Seperti yang telah Allah firmankan dalam Surat Al-Anfal (8:65) :

يَا أَيُّهَا النَّبِيُّ حَرِّضِ الْمُؤْمِنِينَ عَلَى الْقِتَالِ إِنْ يَكُنْ مِنْكُمْ
عِشْرُونَ صَابِرُونَ يَغْلِبُوا مِائَتِينَ وَإِنْ يَكُنْ مِنْكُمْ مِائَةٌ يَغْلِبُوا
أَلْفًا مِنَ الَّذِينَ كَفَرُوا إِنَّهُمْ قَوْمٌ لَا يَفْقَهُونَ

“Wahai Nabi, timbulkan hasrat orang beriman sampai mereka mampu sekalipun untuk berperang. Dan sekiranya kalian berjumlah dua puluh orang akan mampu mengalahkan dua ratus orang, dan sekiranya kalian berjumlah dua ratus akan mampu mengalahkan seribu orang dari orang-orang kafir, disebabkan karena orang-orang kafir itu tidak memahami.”

Secara khusus, kita tidak menemukan tentang pola pelatihan dan pembinaan karyawan di zaman Rasulullah SAW secara formal. Namun, walaupun demikian bukan berarti sejarah Islam tidak memiliki tradisi pembinaan dan pelatihan kepada umat pendukungnya. Pola pembinaan dan pelatihan Rasulullah diwujudkan dalam empat jenis metode, diantaranya (Cecep Dermawan, 2006: 93-98):

- a) Metode Tilawah, konsep ini memiliki makna membaca. Metode tilawah ditujukan untuk membaca ayat-ayat Allah SWT. Penerapan praktisnya dapat kita kemukakan bahwa membudayakan membaca Al-Qur'an adalah salah satu bentuk pembinaan psikologis kepada pekerja muslim.
- b) Metode Taklim, taklim dalam pemahaman kita adalah proses transfer dan transformasi dari pihak pertama kepada pihak kedua. Implikasi praktis teologisnya dengan memberikan pola pendidikan dengan cara membacakan dan mengajarkan kepada karyawan tentang etos kerja menurut kita suci Al-Qur'an.
- c) Metode Tazkiyyah, konsep ini dapat dimaknai berupa satu kemampuan memisahkan atau membersihkan. Penerapannya adalah memberikan pelatihan dan pendidikan kepada karyawan

dengan tujuan untuk melakukan eliminasi perilaku-perilaku/ kinerja yang baik dan buruk.

- d) Metode Hikmah, konsep hikmah biasa dipakai untuk menunjukkan pengetahuan filosofis. Pendekatan hikmah yang kita kemukakan adalah sebuah pendekatan yang memiliki karakter terhadap sebuah kemampuan dalam mengambil pelajaran tersembunyi dari sebuah kejadian.

Dalam pandangan Islam segala sesuatu harus dilakukan secara rapi, benar, tertib, teratur, tuntas, dan tidak boleh dilakukan secara asal-asalan. Sesuatu yang diatur oleh Islam telah menjadi indikator pekerjaan manajemen yang teratur dan sistematis. Manajemen syariah adalah kemampuan dalam mengelola sebuah perusahaan atau lembaga yang berlandaskan syariat Islam yaitu aturan yang ditetapkan berdasarkan Al-Qur'an dan Hadist (Hakim, 2012: 13).

Dalam Q.S. Ash-Shaff ayat 4 yang menjadi dasar kegiatan manajemen adalah:

إِنَّ اللَّهَ يُحِبُّ الَّذِينَ يُقَاتِلُونَ فِي سَبِيلِهِ صَفًّا كَانَهُمْ بُنْيَانٌ مَّرْصُومٌ

Artinya “*Sesungguhnya Allah menyukai orang yang berjuang dijalan-Nya dalam barisan yang teratur seakan-akan mereka seperti suatu bangunan yang tersusun kokoh*”.

Kokoh disini maksudnya yaitu adanya sinergi yang rapi antara bagian yang satu dengan bagian yang lainnya. Apabila hal ini dapat terwujud maka akan menghasilkan suatu pencapaian tujuan yang maksimal.

Praktisi Ekonomi Syariah adalah insan-insan yang berkecimpung dalam aktivitas lembaga-lembaga, perusahaan-perusahaan, kegiatan-kegiatan perekonomian maupun social lainnya yang berlandaskan syariah Islam. Dirinya dapat menjadi subjek dalam konteks mengelola manajemen sumber daya manusai, tetapi juga dapat menjadi objek dari manajemen sumber daya manusia dalam kaitan sebagai sasaran atau objek pengelolaan (Fahmi dan *et.al*, 2014: 37).

Pengelolaan manajemen sumber daya manusia bukan sekedar sebuah pendekatan manajemen belaka, melainkan memiliki dimensi “ibadah” sebagai wujud ketaatan kepada Allah Swt. dalam melaksanakan perintah-Nya. Pada dasarnya manajemen sumber daya manusia Islam harus berpedoman kepada terwujudnya kesejateraan yang diridhoi Allah Swt.

Dalam Islam terdapat manusia mulia yang menjadi panutan hidup bagi seluruh manusia yaitu Nabi Muhammad Saw., beliau juga menjadi sumber daya manusia (SDM) terbaik sepanjang masa dan sudah terbukti baik dari segi konsep maupun praktiknya (Fahmi dan *et.al*, 2014: 35).

c. Tujuan Pengembangan Sumber Daya Manusia (SDM)

Adapun tujuan pengembangan sumber daya manusia yaitu untuk memastikan bahwa organisasi memiliki orang-orang yang berkualitas dalam mewujudkan tujuan organisasi serta meningkatkan kinerja dan pertumbuhan.

Rusby (2017: 83) mengemukakan secara detail tentang tujuan Pengembangan Sumber Daya Manusia antara lain sebagai berikut:

1) Meningkatkan Produktivitas Kerja

Melalui pengembangan SDM maka produktivitas kerja karyawan akan meningkat, kualitas serta kuantitas produksi semakin baik, karena *technical skill*, *human skill*, dengan *managerial skill* karyawan akan semakin baik.

2) Mencapai Efisiensi

Dengan Pengembangan Sumber Daya Manusia berdampak pada meningkatkan efisiensi tenaga, waktu, bahan baku, dan mengurangi fungsi mesin-mesin. Pemborosan berkurang, biaya produksi akan semakin kecil sehingga daya saing perusahaan semakin besar.

3) Meminimalisir Kerusakan

Penerapan Pengembangan Sumber Daya Manusia berupaya untuk mengurangi kerusakan barang, produksi, dan mesin-mesin karena karyawan semakin ahli dan terampil dalam melakukan tugasnya.

4) Meningkatkan Pelayanan

Dengan Pengembangan Sumber Daya Manusia mampu meningkatkan pelayanan yang lebih baik dari sebelumnya kepada nasabah perusahaan, karena pemberian pelayanan yang baik merupakan daya tarik yang sangat penting bagi seluruh karyawan perusahaan bersangkutan.

5) Memelihara Moral Pegawai

Penerapan pengembangan moral sumber daya manusia sangatlah baik karena keahlian dan keterampilannya sesuai dengan pekerjaannya sehingga mereka antusias untuk menyelesaikan pekerjaannya dengan baik.

6) Meningkatkan Peluang Karier

Dikarnakan pengembangan kesempatan untuk meningkatkan karyawan semakin besar karena keahlian, keterampilan, dan prestasi kerjanya lebih baik. Promosi ilmiah biasanya didasarkan kepada keahlian dan prestasi kerja seseorang.

7) Meningkatkan Kemampuan Konseptual

Dengan penerapan pengembangan, sumber daya manusia semakin tanggap dan cepat dalam mengambil suatu keputusan yang lebih baik, karena *technical skill*, *human skill*, dan *manajerial skill*nya lebih baik.

8) Meningkatkan Kepemimpinan

Melalui penerapan pengembangan, potensi seorang manajer akan meningkat lebih baik, human relationnya lebih luwes, motivasinya lebih terarah sehingga tercipta kerjasama vertikal dan horizontal semakin harmonis.

9) Peningkatan Balas jasa

Penerapan pengembangan, dengan memberikan balas jasa (gaji, upah intensif, dan benefits) akan meningkatkan prestasi kerja mereka menjadi semakin besar.

Menurut Schuler dalam Rusby (2017:84) tujuan Pengembangan Sumber Daya Manusia adalah:

1) Meminimalisir dan Menghilangkan Kinerja yang buruk

semua kegiatan pengembangan akan meningkatkan kinerja karyawan saat ini, yang mungkin kurang dapat bekerja secara efektif dan

ditunjukkan untuk bisa mencapai efektivitas kerja sesuai denda yang diinginkan oleh organisasi.

2) Menciptakan Fleksibilitas dari angkatan kerja

Dilihat dari banyaknya keterampilan yang dimiliki pegawai, itu akan membuat lebih fleksibel dan mudah untuk menyesuaikan diri dengan kemungkinan adanya perubahan yang terjadi dilingkungan organisasi.

3) Meningkatkan Komitmen Karyawan

Melalui penerapan kegiatan pengembangan, karyawan akan tertanam persepsi yang baik tentang organisasi yang secara tidak langsung akan menciptakan komitmen kerja karyawan serta dapat mendorong semangat mereka untuk penampilan kinerja yang baik.

4) Meminimalisir *Turn Over* dan Absensi

Kendatinya semakin besarnya komitmen karyawan terhadap organisasi maka itu akan memberikan dampak kepada pengurangan tingkat *turn over* absensi. Dan itu juga berarti terjadi peningkatan produktivitas organisasi.

Tujuan tersebut bisa tercapai dengan memastikan bahwa setiap individu yang ada dalam organisasi memiliki pengetahuan dan potensi dalam mewujudkan tingkat kemampuan yang diinginkan untuk melaksanakan pekerjaan mereka secara efektif. Disamping itu, juga perlu diperhatikan bahwa didalam upaya pengembangan sumber daya manusia kinerja individual dan kelompok merupakan subjek untuk menciptakan peningkatan yang berkelanjutan dan bahwa setiap individu dalam

organisasi dikembangkan dengan cara yang sesuai untuk keunggulan potensi serta promosi mereka.

d. Metode-metode Pengembangan Sumber Daya Manusia (SDM)

Pelaksanaan pengembangan (training dan education) didasarkan pada metode-metode yang telah ditetapkan dalam program pengembangan perusahaan. Latihan/*training* diberikan kepada karyawan operasional, sedangkan pendidikan/*education* diberikan kepada karyawan manajerial (Priyono dan Marnis, 2014:46).

1) Metode Pelatihan (*Training*)

Metode Pelatihan ini didasarkan pada kebutuhan pekerjaan tergantung dari berbagai factor yaitu: waktu, biaya, jumlah peserta, tingkat pendidikan dasar peserta, latar belakang peserta, dan lain-lain. Metode-metode Pelatihan menurut Andrew F. Sikula dalam Rusby, (2017: 92) antara lain sebagai berikut:

a) *On the Job*

Para karyawan dilatih langsung bekerja pada tempat yang ditunjuk untuk belajar dan mengikuti suatu pekerjaan dibawah pengawasan seorang manajer. Metode pelatihan terbagi menjadi 2 cara yaitu: *Pertama*, pelatihan informal adalah pelatihan dengan mengarahkan karyawan yang dilatih untuk melihat pegawai lain yang sedang melakukan pekerjaan, setelah itu diduruh untuk mempraktekkannya. *Kedua*, pelatihan formal adalah supervisor memberikan contoh

seorang pegawai senior dalam melakukan suatu pekerjaan , kemudian para peserta latihan mengerjakan pekerjaan sesuai dengan apa yang telah dilakukan pegawai senior.

b) *Vestibule*

Vestibule merupakan metode pelatihan yang diterapkan dalam ruangan atau kelas khusus yang biasanya dilakukannya oleh sebuah perusahaan industry berupaya memperkenalkan suatu pekerjaan kepada pegawai baru dan menyuruh mereka melaksanakan pekerjaan tersebut.

c) *Demonstration and example*

Yaitu metode pelatihan yang diberikan dengan cara peragaan dan penjelasan bagaimana cara mengerjakan sesuatu pekerjaan. Demonstrasi ini biasanya dilengkapi dengan gambar, teks, diskusi, video, dan lain-lain.

d) *Simulation*

Simulasi merupakan situasi atau kejadian yang ditampilkan semirip mungkin dengan situasi yang sebenarnya, tapi hanya merupakan tiruan saja. Simulasi merupakan suatu teknik untuk mencontoh semirip mungkin terhadap konsep sebenarnya dari pekerjaan yang akan dijumpainya.

e) *Apprenticeship* (Magang)

Adalah salah satu teknik belajar dari pegawai senior atau orang yang lebih berpengalaman. Cara ini dilakukan berupaya mengembangkan keahlian individu, sehingga pegawai yang bersangkutan bisa

mempelajari semua sisi dari tugasnya. Magang dilaksanakan melalui peserta mengikuti kegiatan/pekerjaan yang dikerjakan oleh pemangku jabatan tertentu yang sudah berpengalaman, agar mempelajari bagaimana teori mengerjakan sesuatu pekerjaan. Metode magang tepat digunakan untuk pekerjaan-pekerjaan yang membutuhkan keterampilan tertentu.

f) Classroom Methods

melakukan pertemuan didalam ruangan meliputi pengajaran, diskusi, *role playing*, metode studi kasus, seminar, dan lain-lain.

2) Metode Pendidikan (*Education*)

a) Training Methods

b) Understudies

Understudies merupakan metode pengembangan yang diajarkan melalui praktek langsung kepada seseorang yang dipersiapkan untuk menggantikan jabatan seniornya.

c) Job Rotation and planned progression

Job rotation merupakan metode pengembangan yang dilakukan dengan melakukan pemindahan karyawan dari suatu jabatan ke jabatan lainnya secara berkala berupaya meningkatkan keahlian dan ketanggapanya pada setiap jabatan.

d) Coaching-counseling

Metode ini adalah metode pendidikan dengan cara atasan mengajarkan keahlian dan keterampilan kerja kepada bawahannya. Konseling sebagai cara pendidikan dengan melakukan diskusi pekerja dan manager mengenai hal-hal yang sifatnya pribadi seperti keinginannya, ketakutannya, dan aspirasinya

e) Junior board of executive or multiple management

Merupakan suatu komite penasehat yang terdiri dari calo-calon manajer yang ikut memikirkan atau memecahkan masalah-masalah perusahaan untuk kemudian direkomendasikan kepada manajer lini (top management).

f) Committee assignment

Merupakan suatu komite yang bertugas untuk menyelidiki, mempertimbangkan, menganalisis, dan melaporkan suatu permasalahan yang ada kepada pimpinan. Komite terbagi menjadi beberapa bentuk diantaranya adalah komite formal dan informal, komite tetap dan sementara, serta komite executive dan staf.

g) Business games

Business games(permainan bisnis) merupakan metode pengembangan yang diterapkan dengan cara bersaing untuk memecahkan masalah tertentu. Permainan diselenggarakan dengan aturan yang sudah ditentukan yang didapat dari teori ekonomi atau studi operasi bisnis. Bermaksud untuk melatih para karyawan dalam pengambilan keputusan yang baik pada situasi/kondisi dan objek tertentu.

h) Sensitivity training

Metode ini merupakan metode pendidikan yang membantu para pegawai supaya lebih memahami tentang diri sendiri, membuatkan pengertian yang lebih mendasar diantara para karyawan dan mengembangkan keahlian setiap karyawan yang spesifik.

i) Other development method

Dengan metode pengembangan dilakukan bertujuan memberikan pendidikan terhadap manager agar meningkatkan keahlian, keterampilan, kecakapan, dan kualitas agar karyawan yang diarahkan menyelesaikan pekerjaannya lebih efektif dan mencapai prestasi kerja optimal.

e. Faktor-faktor yang Mempengaruhi Pengembangan Sumber Daya Manusia

Dalam pelaksanaan pengembangan SDM perlu mempertimbangkan berbagai faktor, antara lain sebagai berikut:

1) Faktor Internal

Faktor internal disini mencakup keseluruhan kehidupan organisasi yang dapat dikendalikan baik oleh pimpinan maupun oleh anggota organisasi yang bersangkutan, meliputi:

- a) Visi, adalah impian, cita-cita atau harapan yang ingin dicapai oleh organisasi tersebut dalam kurun waktu tertentu.
- b) Misi, adalah upaya-upaya untuk mewujudkan visi atau impian organisasi tersebut dalam bentuk program-program pokok.

- c) Tujuan, adalah sesuatu yang ingin dicapai setiap upaya atau program organisasi. Untuk mencapai tujuan ini diperlukan perencanaan yang baik, serta implementasi perencanaan tersebut secara tepat.
 - d) Strategi pencapaian tujuan suatu organisasi
 - e) Sifat dan jenis kegiatan organisasi
 - f) Jenis teknologi yang digunakan
- 2) Faktor Eksternal
- a) Kebijakan Pemerintah, baik yang dikeluarkan melalui perundang-undangan, peraturan pemerintah, surat keputusan menteri atau pejabat pemerintah, dan sebagainya merupakan arahan yang harus diperhitungkan oleh suatu organisasi.
 - b) Sosio-Budaya Masyarakat, faktor ini tidak dapat diabaikan suatu organisasi. Hal ini dapat dipahami karena suatu organisasi apapun didirikan untuk kepentingan masyarakat yang mempunyai latar belakang sosio-budaya yang berbeda-beda.
 - c) Perkembangan Ilmu Pengetahuan dan Teknologi.

3. Konsep Meningkatkan Jumlah Nasabah

Dalam KKBI Online meningkatkan berarti menaikkan (derajat, taraf, dan sebagainya), mempertinggi, memperhebat (produksi dan sebagainya), mengangkat diri, dan memegahkan diri. Peningkatan jumlah nasabah adalah upaya koperasi meningkatkan nasabah setiap tahun melalui strategi pemasaran yang handal.

a. Pengertian Nasabah

Menurut Undang-undang Republik Indonesia Nomor 21 tahun 2008 tentang Perbankan Syariah, Nasabah merupakan pihak yang menggunakan jasa Bank Syariah atau Uni Usaha Syariah. Nasabah penyimpan adalah nasabah yang mendapatkan dananya di Bank Syariah atau Unit Usaha Syariah dalam bentuk simpanan berdasarkan akad antara Bank Syariah atau Unit Usaha Syariah dengan nasabah yang bersangkutan.

b. Keputusan Menjadi Nasabah

Mengambil suatu keputusan adalah tindakan yang diambil dengan sengaja, tidak secara kebetulan, dengan memilih berbagai alternative yang tersedia dengan penentuan yang matang dengan tujuan menyelesaikan suatu permasalahan. Dalam membuat keputusan nasabah yang sebagai pengguna jasa koperasi memilih dari berbagai alternative yang telah ditawarkan oleh beberapa koperasi yang sesuai dengan keinginan dan kebutuhan mereka. Keputusan nasabah dapat dipengaruhi oleh beberapa factor diantaranya yaitu:

1) Pengenalan Masalah/Kebutuhan

Proses pengenalan masalah atau kebutuhan dimulai ketika nasabah menyadari suatu perbedaan antara keadaan yang sebenarnya dengan keadaan yang diinginkannya. Kebutuhan itu dapat digerakkan oleh rangsangan dari factor internal maupun factor eksternal. Koperasi harus menentukan kebutuhan, keinginan atau masalah yang mana yang mendorong nasabah untuk memulai proses untuk menjadi nasabah.

2) Pencarian Informasi/Keyakinan

Nasabah atau calon nasabah yang terangsang kebutuhannya akan terdorong untuk mencari informasi yang lebih banyak. Banyaknya informasi yang dimiliki akan memperoleh kepuasan terhadap koperasi yang akan dipilih nantinya. Yang menjadi perhatian utama pemasar adalah sumber-sumber informasi utama yang menjadi acuan nasabah atau calon nasabah dan berpengaruh relative tiap sumber tersebut terhadap keputusan menjadi nasabah. Komunikasi pemasaran harus memasok keyakinan dan evaluasi yang mengukuhkan pilihan nasabah dan membantu nasabah agar merasa nyaman dengan produk yang mereka pilih.

3) Keputusan Menjadi Nasabah/Kepuasan

Dalam tahap evaluasi, para nasabah membentuk referensi atas merk-merk yang ada di dalam kumpulan pilihan. Keputusan menjadi nasabah baru dapat dilakukan setelah tahap evaluasi dari berbagai merk dan ciri produk telah disusun menurut peringkat yang akan membentuk niat nasabah terhadap merk yang mereka butuhkan.

Tingkat kepuasan untuk menjadi nasabah atau ketidakpuasan menjadi nasabah yaitu pada saat nasabah melihat strategi dan alternative dari layanan produk dan kualitas pelayanan yang ditawarkan akan dapat membentuk minat untuk nasabah.

4) Perilaku Pasca Menjadi Nasabah/Rekomendasi

Apabila produk atau jasa yang dipilih oleh nasabah mendapatkan kepuasan maka keinginan untuk mempertahankan produk atau jasa cenderung menjadi lebih kuat. Sebagai pemasar tugas mereka harus

memantau kepuasan dari nasabahnya dan selalu menjaga agar nasabah tidak mengundurkan diri.

Setelah nasabah merasa puas dengan produk atau jasa yang dibutuhkan, maka nasabah berhak untuk merekomendasikan koperasi tersebut kepada orang lain seperti kerabat dekat mereka atau keluarga.

c. Sebab-sebab Nasabah Mengundurkan Diri

Ada banyak hal yang menyebabkan nasabah mengundurkan diri, oleh karena itu setiap karyawan lembaga penyedia jasa keuangan, khususnya bagi *customer service* harus dapat menegrti sebab-sebab nasabah mengundurkan diri dan meninggalkan Bank tersebut Kasmir dalam Bayu, (2011: 45). Adapun sebab-sebab yang membuat nasabah meninggalkan lembaga penyedia jasa keuangan yaitu:

1) Pelayanan yang tidak memuaskan

Pelayanan yang tidak memuaskan tentu akan menyebabkan nasabah mengundurkan diri. Nasabah yang disepelekan atau tidak diperhatikan akan membuat nasabah merasa tidak dihargai dan merasa tersinggung.

2) Produk atau jasa yang tidak baik

Kelengkapan produk yang ditawarkan tidak memenuhi standar sehingga pilihan yang diinginkan nasabah tidak tersedia dapat menyebabkan nasabah mengundurkan diri dari Bank. Untuk itu pihak lembaga penyedia jasa keuangan harus memperhatikan kelengkapan produk atau jasa.

3) Ingkar janji dan tidak tepat waktu

Petugas *customer service* yang tidak menepati janji seperti waktu pelayanan. Begitu juga penyelesaian pekerjaan yang tidak sesuai dengan keinginan nasabah.

B. Penelitian Relevan

Adapun sebagai bahan rujukan bagi penulis dan untuk mendukung kevalidan dalam skripsi ini, maka akan penulis sampaikan beberapa karya yang mungkin terkait dengan skripsi yang penulis bahas, antara lain:

Pertama, penelitian yang dilakukan oleh Ainul Mardiyah mahasiswa Fakultas Agama Islam Universitas Islam Riau pada tahun 2018 dengan judul penelitian “*Pengaruh Strategi Pemasaran Terhadap Peningkatan Jumlah Nasabah Pada BMT UGT Sidogiri Cabang Pekanbaru*”. Hasil penelitian menunjukkan bahwa pengaruh strategi pemasaran terhadap peningkatan jumlah nasabah memiliki hubungan yang cukup kuat, hal ini diketahui dari nilai koefisien korelasi sebesar 0,715. Sedangkan hasil ujia parsial yaitu terdapat pengaruh yang signifikan antara strategy pemasaran terhadap peningkatan jumlah nasabah BMT UGT Sidogiri Pekanbaru berdasarkan dari nilai t hitung (9,363) lebih besar dari t table (1,99). Secara umum dapat disimpulkan bahwa adanya pengaruh strategy pemasaran terhadap peningkatan jumlah nasabah BMT UGT Sidogiri Pekanbaru.

Perbedaan penelitian Ainul Mardiyah dengan penelitian yang penulis lakukan adalah penelitian Ainul Mardiyah pengaruh strategi pemasaran terhadap peningkatan jumlah nasabah, sedangkan penulis meneliti tentang analisis pengembangan SDM dalam meningkatkan jumlah nasabah. Dan perbedaan

lainnya terletak jenis penelitian yang digunakan, lokasi penelitian, dan tahun penelitian.

Kedua, penelitian yang dilakukan oleh Jefri Fernata mahasiswa Fakultas Agama Islam Universitas Islam Riau pada tahun 2017 dengan judul penelitian “*Pengaruh Budaya Organisasi Terhadap Kinerja Karyawan PT. Silver Silk Tour & Travel kantor Pusat Pekanbaru*”. Hasil penelitian menunjukkan bahwa budaya organisasi terhadap kinerja karyawan memiliki hubungan yang sangat kuat sekali, hal ini diketahui dari nilai koefisien korelasi sebesar 94,2%. Sedangkan hasil uji parsial terdapat pengaruh yang signifikan antara budaya organisasi terhadap kinerja karyawan, dengan tingkat signifikan sebesar 14,784. Kemudian terdapat besarnya nilai kontribusi antara budaya organisasi terhadap kinerja karyawan dengan nilai koefisien determinasi sebesar 88,6% dan sisanya 11,4% dipengaruhi oleh faktor lain yang tidak termasuk dalam penelitian ini. Secara umum dapat disimpulkan bahwa terdapat pengaruh antara budaya organisasi terhadap kinerja karyawan pada PT. Silver Silk Tour & Travel Kantor Pusat Pekanbaru.

Perbedaan penelitian Jefri Fermata dengan penelitian yang penulis lakukan terletak pada variabel X, yakni Jefri Fermata meneliti tentang pengaruh budaya organisasi terhadap kinerja karyawan, sedangkan penulis meneliti tentang pengaruh pengembangan sumber daya manusia (SDM) dan disiplin kerja terhadap kinerja karyawan. Dan perbedaan lainnya terletak pada tahun penelitian dan lokasi penelitian.

Perbedaan penelitian Sandi Kurniawan dengan penelitian yang penulis lakukan terletak pada variabel Y, Sandi Kurniawan meneliti tentang analisis

pengembangan SDM dalam meningkatkan omset penjualan, sedangkan penulis meneliti tentang analisis pengembangan sumber daya manusia (SDM) dalam meningkatkan jumlah nasabah. Dan perbedaan lainnya terletak pada tahun penelitian dan lokasi penelitian.



Dokumen ini adalah Arsip Miik :

Perpustakaan Universitas Islam Riau

C. Konsep Operasional

Untuk menghindari salah pengertian tentang konsep-konsep yang digunakan dalam penelitian ini, maka perlu kiranya untuk menjelaskan konsep-konsep apa saja yang terdapat dalam penelitian ini:

Tabel 2.1 Konsep Operasional

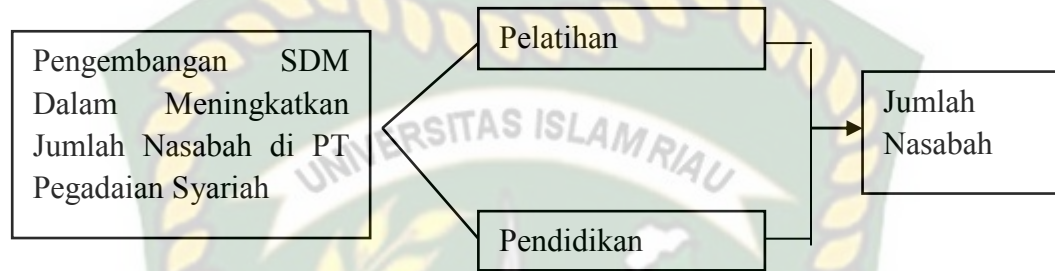
No	Konsep	Dimensi	Indikator
1.	Pengembangan Sumber Daya Manusia (SDM)	Metode Latihan (<i>Training</i>) <i>Operasional</i>	<ul style="list-style-type: none"> • <i>On the Job</i> • <i>Vestibule</i> • <i>Demonstration and Example</i> • <i>Simulation</i> • <i>Apprenticeship</i> • <i>Classroom Methods</i>
		Metode Pendidikan (<i>Education</i>) <i>Manajerial</i>	<ul style="list-style-type: none"> • <i>Training Methods</i> • <i>Understudies</i> • <i>Job Rotationan Planned Progression</i> • <i>Coaching-counseling</i> • <i>Junior board of executive or multiple management</i> • <i>Committee Assignment</i> • <i>Business Games</i> • <i>Sensitivity Training</i> • <i>Other development method</i>

Sumber: Data Olahan, 2021.

D. Kerangka Berfikir

Berdasarkan uraian di atas dapat digambarkan kerangka konseptual penelitian sebagai berikut:

Gambar 2.1 Kerangka Berfikir



Sumber: Data Olahan, 2021.

BAB III

METODE PENELITIAN

A. Jenis Penelitian

Jenis penelitian ini dikategorikan penelitian lapangan (*Field Research*) yaitu penelitian yang berlangsung di kancah atau medan terjadinya gejala dengan mempelajari secara intensif latar belakang kasus, interaksi lingkungan yang terjadi pada suatu unit social, individu, kelompok, dan lembaga masyarakat. Dalam kaitannya dengan penelitian ini, maka yang menjadi focus kajian adalah PT. Pegadaian Syariah Cabang Ahmad Yani Pekanbaru berdasarkan data-data yang diperoleh oleh peneliti baik data primer maupun sekunder (M. Iqbal Hasan, 2002: 11).

Dalam pelaksanaan penelitian ini, peneliti menggunakan pendekatan deskriptif kualitatif. Penelitian deskriptif adalah penelitian yang memandu peneliti untuk mengeksplorasi dan memotret situasi social secara menyeluruh, luas, dan mendalam. Sedangkan penelitian kualitatif adalah jenis penelitian relevan untuk memahami fenomena social (tindakan manusia) dimana data hasil penelitian tidak diolah melalui prosedur statistic melainkan analisis data dilakukan secara induktif (Sugiyono, 2013: 209).

B. Tempat dan Waktu Penelitian

Penelitian ini dilaksanakan di PT. Pegadaian Syariah Cabang Ahmad Yani Pekanbaru. Penelitian ini dilakukan selama 4 bulan, yang dimulai dari bulan Maret sampai dengan bulan Juni tahun 2021, dengan perincian kegiatan sebagai berikut:

Table 3.1 Waktu dan Kegiatan Penelitian

No	Jenis Kegiatan	Bulan dan Minggu											
		Maret			April			Mei			Juni		
1	Persiapan penelitian	■	■	■									
2	Pengumpulan Data				■	■	■						
3	Pengolahan Data dan Analisis Data							■	■	■			
4	Penyusunan Laporan kegiatan										■	■	■

Sumber: Data Olahan, 2021.

C. Subjek dan Objek penelitian

Pada penelitian ini, yang menjadi subjek penelitian ialah manajer yang bekerja di PT. Pegadaian Syariah Cabang Ahamd Yani. Sedangkan yang menjadi objek penelitian ialah Analisis Pengembangan Sumber Daya Manusia (SDM) dalam Meningkatkan Jumlah Nasabah.

D. Informan Penelitian

Informan penelitian adalah orang yang dapat dimanfaatkan untuk memberikan informasi tentang situasi dan kondisi latar belakang penelitian dan merupakan orang yang benar-benar mengetahui permasalahan yang akan diteliti (moleong 2015;163). Adapun sebagai informan dalam penelitian ini adalah sebanyak 2 orang yaitu Pimpinan Cabang dan Penaksir Cabang PT.Pegadaian Syariah Cabang Ahmad Yani Pekanbaru.

Menurut sugiyono (2016;300), penentuan informan yang sering digunakan dalam penelitian kualitatif adalah *purposive sampling*. Pada penelitian ini penentuan informan dipilih secara *purposive sampling* adalah teknik pengambilan sampel sumber data dengan pertimbangan dan tujuan tertentu. Pertimbangan yang dimaksud adalah memilih sumber data atau orang yang dianggap paling tahu tentang apa yang di harapkan.

E. Sumber Data

Semua data yang didapat dipergunakan dalam penelitian ini didasari sumber data:

1. Data Primer

Data primer merupakan data yang didapatkan dari subjek penelitian yaitu manajer yang bekerja disetiap unit PT. Pegadaian Syariah Cabang Ahmad Yani Pekanbaru. Data yang didapatkan melalui metode wawancara secara terstruktur dan mendalam yang dilakukan di PT. Pegadaian Syariah Cabang Ahmad Yani Pekanbaru.

2. Data Sekunder

Data sekunder adalah data yang diperoleh atau dikumpulkan, pemilihan berbagai sumber yang telah ada. Data sekunder dapat diperoleh dari teknik dokumentasi (Sugiyono, 2017: 225). Data sekunder yaitu sumber data pendukung atau pelengkap yang diperoleh secara langsung dari dokumen-dokumen, data-data, serta buku-buku referensi yang diperoleh dari PT. Pegadaian Syariah Cabang Ahmad Yani Pekanbaru.

F. Teknik Pengumpulan Data

Dalam penelitian ini penulis memperoleh data-data bersifat konkrit dan benar-benar mendukung dalam mengumpulkan data berupa wawancara, observasi, dan dokumentasi.

1. Wawancara

Wawancara merupakan suatu kegiatan Tanya jawab dengan tatap muka (*face to face*) antara pewawancara (*interviewer*) dan yang diwawancarai (*interviewee*) tentang masalah yang diteliti, dimana pewawancara bermaksud memperoleh persepsi, sikap, dan pola pikir dari yang diwawancarai yang relevan dengan masalah yang diteliti (Iman Gunawan, 2013:162).

Adapun wawancara yang digunakan adalah wawancara terstruktur. Wawancara terstruktur adalah wawancara yang menggunakan instrument wawancara (pedoman wawancara) yang berisi pertanyaan-pertanyaan tertulis yang telah tersusun secara sistematis. Dalam melakukan wawancara, selain harus membawa instrument sebagai pedoman untuk wawancara, maka pengumpul data juga dapat menggunakan alat bantu seperti tape recorder, camera, dan material lainnya yang dapat membantu pelaksanaan wawancara menjadi lancar (Sugiyono, 2014: 73)

Dalam hal ini proses tanya jawab terhadap pimpinan dilakukan untuk mengumpulkan data tentang analisis pengembangan SDM dalam meningkatkan jumlah Nasabah di PT. Pegadaian Syariah Cabang Ahmad Yani Pekanbaru.

2. Observasi

Adapun jenis observasi yang dilakukan adalah observasi partisipasi pasif, yakni peneliti datang ke tempat orang yang diamati, tetapi tidak ikut terlibat ke dalam kegiatan tersebut (Sugiyono, 2014: 66).

3. Dokumentasi

Dokumentasi yaitu mencari data yang mengenai hal-hal variable yang berupa catatan, transkrip, buku, surat kabar, majalah, prastati, notulen, rapat, agenda dan sebagainya. cara mengumpulkan data wawancara dan dokumentasi yang penulis buat yaitu dengan mengajukan pertanyaan-pertanyaan kepada informan manajer di PT. Pegadaian Syariah Cabang Ahmad Yani Pekanbaru, baik pertanyaan yang telah disiapkan sebelumnya maupun pertanyaan yang berkembang saat proses wawancara berlangsung (Arikunto, 2013: 274).

G. Teknik Pengolahan Data

Di penelitian ini pengolahan data dibuat secara bersamaan dengan analisa data. Menurut Emzir dalam skripsi Elma Mustika Devi (2017: 27) mengemukakan bahwa analisa data merupakan proses sistematis pencarian dan pengaturan transkrip wawancara, catatan lapangan, dan materi-materi lain yang telah dikumpulkan untuk meningkatkan pemahaman mengenai materi-materi tersebut dan untuk memungkinkan kita menyajikan apa yang sudah kita temukan kepada orang lain.

Peneliti memakai pendekatan kualitatif, maka analisa data dilakukan pada saat kegiatan penelitian berlangsung dan dilakukan setelah meneliti, sebelum

disajikan dalam bentuk laporan yang utuh dan sempurna. Menurut Miles dan Huberman dalam Sugiyono (2014: 91) Aktivitas dalam analisis data kualitatif dilakukan secara interaktif dan berlangsung secara terus menerus sampai tuntas, sehingga datanya sudah jenuh. Aktivitas dalam analisis data yaitu: *data reduction*, *data display*, dan *conclusion drawing/verification*.

H. Teknik Analisis Data

Menurut Miles dan Huberman dalam sugiyono (2014: 92-99) ada tiga bentuk cara dalam analisis data kualitatif, yaitu:

1. *Data Reduction* (Reduksi data)

Mereduksi data bermakna menyimpulkan, memilih hal-hal yang pokok, memfokuskan pada hal-hal yang penting, dicari tema dan polanya. Reduksi data dilakukan apabila semua data yang dibutuhkan telah terkumpul, maka langkah selanjutnya adalah kegiatan reduksi data. Reduksi data ini bertujuan agar laporan hasil penelitian dapat disusun lebih akurat mengenai data hasil wawancara tentang analisis pengembangan SDM dalam meningkatkan jumlah Nasabah di PT. Pegadaian Syariah Cabang Ahmad Yani Pekanbaru.

Dengan demikian data yang telah direduksi akan memberikan gambaran yang lebih jelas, dan mempermudah penelitian untuk melakukan pengumpulan data selanjutnya, dan mencarinya bila diperlukan.

2. *Data Display* (penyajian data)

Setelah data direduksi, maka langkah selanjutnya adalah mendisplaykan data. Dalam penelitian kualitatif penyajian data biasa dilakukan dalam bentuk

uraian singkat, bagan, hubungan antara kategori dan sejenisnya. Yang paling sering digunakan dalam penelitian kualitatif adalah dengan teks yang bersifat naratif.

Data *Display* bertujuan untuk memudahkan dalam memahami atau menafsirkan dari hasil wawancara mengenai analisis pengembangan SDM dalam meningkatkan jumlah Nasabah di PT. Pegadaian Syariah Cabang Ahmad Yani Pekanbaru, serta dapat merencanakan kerja selanjutnya berdasarkan apa yang telah dipahami.

3. Conclusion Drawing/verification

Setelah data direduksi dan di *display* maka langkah selanjutnya dalam analisis data kualitatif adalah penarikan kesimpulan dan verifikasi. Kesimpulan awal yang dikemukakan masih bersifat sementara, dan akan berubah bila tidak ditemukan bukti-bukti kuat yang mendukung pada tahap-tahap pengumpulan data berikutnya. Tetapi apabila kesimpulan yang dikemukakan pada tahap awal, didukung oleh bukti-bukti yang valid dan konsisten saat penelitian kembali kelengkapan mengumpulkan data, maka kesimpulan yang dikemukakan merupakan kesimpulan yang *kredibel* (Sugiyono, 2014: 99).

Selanjutnya hasil dari reduksi data disajikan dengan interpretasi peneliti, maka langkah terakhir adalah menarik kesimpulan atau verifikasi terhadap data mengenai analisis pengembangan SDM dalam meningkatkan jumlah Nasabah di PT. Pegadaian Syariah Cabang Ahmad Yani Pekanbaru

BAB IV

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Gambaran Umum dan Lokasi Penelitian

1. Sejarah Singkat Kota Pekanbaru

Nama pekanbaru dahulunya dikenal dengan nama “Senapelan” yang saat itu dipimpin oleh seorang Kepala Suku disebut Batin. Daerah ini terus berkembang menjadi kawasan pemukiman baru dan seiring waktu berubah menjadi Dusun Payung Sekaki yang terletak di muara Sungai Siak.

Pada tanggal 23 Juni 1784, berdasarkan musyawarah "Dewan Menteri" dari Kesultanan Siak, yang terdiri dari datuk empat suku (Pesisir, Limapuluh, Tanah Datar, dan Kampar), kawasan ini dinamai dengan Pekanbaru, dan dikemudian hari diperingati sebagai hari jadi kota ini.

a) Visi, Moto dan Slogan pekanbaru

Pernyataan visi yang dirumuskan oleh aparat penyelenggara pemerintah Kota Pekanbaru menuju tahun 2020 adalah "Terwujudnya Kota Pekanbaru Sebagai Pusat Perdagangan Dan Jasa, Pendidikan serta Pusat Kebudayaan Melayu, Menuju Masyarakat Sejahtera yang Berlandaskan Iman dan Taqwa"

Kota pekanbaru yang dikenal dengan slogan "Kotaku, Kotamu Dan Kota Kita Bertuah", mempunyai motto: Bersih, Tertib, Usaha Bersama, Aman, dan Harmonis dengan arti:

1. Bersih

Bersih lahir, jiwa, rumahtangga, lingkungan pasar, pendidikan, tempat hiburan/rekreasi, jalur hijau dan pusat kesehatan.

2. Tertib

Tertib pribadi, keluarga, lingkungan pekerjaan, beribadat, lalu lintas sehingga terwujud warga yang selalu menjunjung tinggi norma kaidah dan peraturan yang berlaku.

3. Usaha Bersama

Keterlibatan kebersamaan dari pemerintah, orpol, ormas, generasi muda, alim ulama, cerdik cendekiawan, seniman dan seluruh lapisan masyarakat dalam berfikir dan berusaha guna mewujudkan pembangunan untuk kesejahteraan rakyat.

4. Aman

Rasa tenang setiap pribadi, keluarga, lingkungan masyarakat dan kotanya dari gangguan ancaman dan hambatan dalam berfikir dan berusaha guna menjalankan ibadah dan melaksanakan pembangunan.

5. Harmonis

Serasi, seiya sekata, senasib, sepenanggungan saling hormat menghormati. Setukul bagai palu, Seciap bagai ayam, Sedencing bagai besi, Yang tua dihormati, Yang muda dikasihi, Yang cerdik pandai dihargai, Yang memerintah ditaati.

Pekanbaru adalah ibu kota provinsi Riau, Dan pusat ekonomi utama di bagian timur Pulau Sumatera. Pekanbaru memiliki luas 632,3 km² dengan jumlah penduduk 954.373 pada Sensus 2019. Terletak di tepi Sungai Siak yang mengalir ke Selat Malaka, Pekanbaru memiliki akses langsung ke selat yang ramai dan sudah lama dikenal sebagai pelabuhan perdagangan. Pekanbaru

awalnya dibangun sebagai pasar oleh pedagang Minangkabau pada abad ke-18.

2. Sejarah Singkat PT. Pegadaian (Persero) Cabang Syariah

a. Sejarah Singkat PT. Pegadaian (Persero) Cabang Syariah Ahmad Yani Pekanbaru

Pegadaian adalah sebuah lembaga BUMN yang bergerak dibidang jasa perkreditan atas dasar hukum gadai. Menurut sejarah berdirinya, pegadaian didirikan oleh pemerintah Hindia-Belanda pada tanggal 1 April 1901 dengan ditandai didirikannya pegadaian cabang Sukabumi. Sampai sekarang setiap tanggal 1 April diperingati sebagai Hari

Ulang tahun Pegadaian. Pada awalnya, sejarah Pegadaian di Indonesia berawal berdirinya Bank Van Keening di zaman VOC yang bertugas memberikan pinjaman uang tunai kepada masyarakat dengan harta gerak dengan jaminan sistem gadai sehingga bank ini pada hakekatnya telah memberikan jasa gadai. Pada saat Inggris mengambil alih pemerintah (1811-1816), Bank Van Leening milik pemerintah dibubarkan dan masyarakat di beri keleluasaan untuk mendirikan usaha pegadaian dengan mendapat persetujuan dari pemerintah setempat.

PT Pegadaian (Persero) terdiri dari Pegadaian Konvensional dan Pegadaian Syariah. PT Pegadaian (Persero) Cabang Syariah Ahmad Yani memiliki tanda daftar perusahaan dari Badan Pelayanan Terpadu dan Penanaman Modal Pemerintah Kota Pekanbaru dengan nomor 040116411389. Dan memiliki surat izin gangguan dari Keputusan Kepala Badan Pelayanan Terpadu dan Penanaman Modal Kota Pekanbaru dengan nomor 2728/0301/BPTPM/IX/2016. Seiring dengan perkembangan perusahaan dan memperlancar laju pertumbuhannya, PT. Pegadaian (Persero) Cabang Syariah Ahmad Yani Pekanbaru mempunyai beberapa unit pembantu Syariah (UPS), yaitu UPS Dahlia, UPS Harapan Raya, UPS Gobah, UPS Simpang Rumbai, UPS Paus Ujung, dan UPS Payung Sekaki

PT Pegadaian (Persero) terdiri dari Pegadaian Konvensional dan Pegadaian Syariah. PT Pegadaian (Persero) Cabang Syariah Ahmad Yani memiliki tanda daftar perusahaan dari Badan Pelayanan Terpadu dan Penanaman Modal Pemerintah Kota Pekanbaru dengan nomor 040116411389. Dan memiliki surat izin gangguan dari Keputusan Kepala Badan Pelayanan Terpadu dan Penanaman Modal Kota Pekanbaru dengan nomor 2728/0301/BPTPM/IX/2016. Seiring dengan perkembangan perusahaan dan memperlancar laju pertumbuhannya, PT. Pegadaian (Persero) Cabang Syariah Ahmad Yani Pekanbaru mempunyai beberapa unit pembantu Syariah (UPS), yaitu UPS Dahlia, UPS Harapan Raya, UPS Gobah, UPS Simpang Rumbai, UPS Paus Ujung, dan UPS Payung Sekaki.

3. Visi dan Misi PT. Pegadaian (Persero) Cabang Syariah.

a. Visi

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

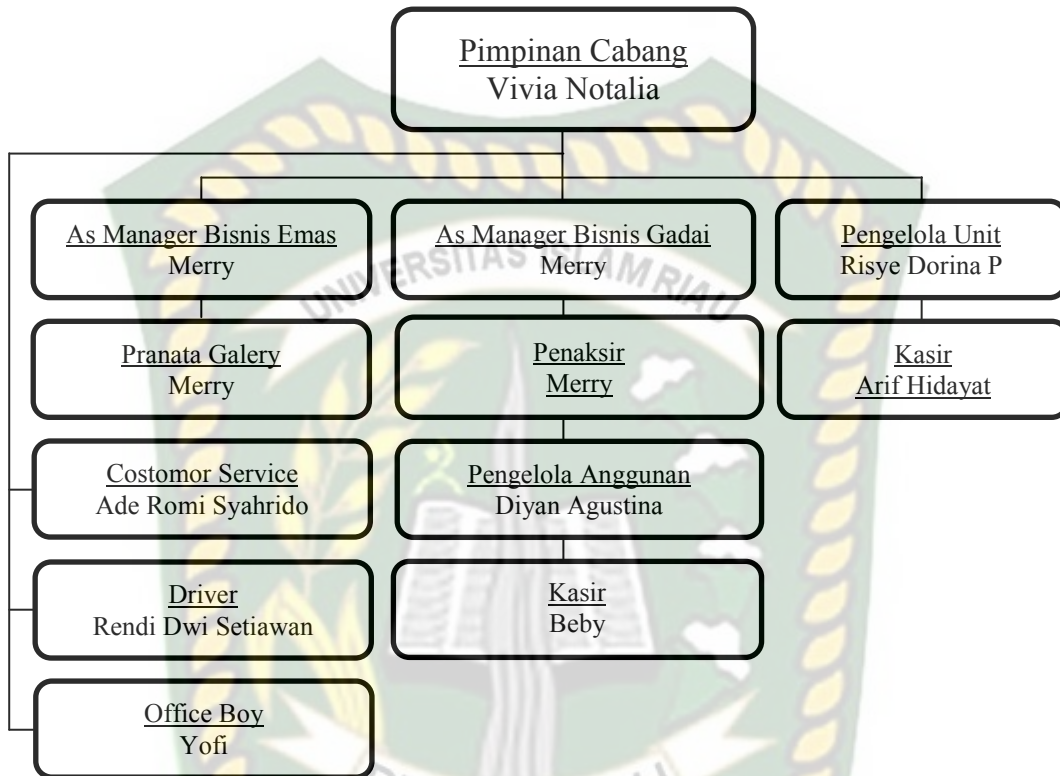
b. Misi

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

4. Struktur Organisasi PT. Pegadaian (Persero) Cabang Syariah

Di dalam suatu organisasi baik pemerintahan maupun swasta, besar ataupun kecil harus mempunyai struktur organisasi yang disusun sesuai dengan keadaan yang berlaku diperusahaan tersebut. Struktur organisasi dibentuk untuk membantu mengembangkan kerjasama dalam mempersiapkan suatu rangka dasar pekerjaan sehingga setiap anggota dapat bekerjasama secara efisien dan efektif. Berikut ini struktur organisasi PT. Pegadaian (Persero) Cabang Syariah Ahmad Yani Pekanbaru.

Gambar 4.1: Struktur Organisasi PT. Pegadaian (Perserp) Cabang Syariah Ahmad Yani Pekanbaru



Sumber: PT. Pegadaian (Persero) Cabang Syariah Ahmad Yani Pekanbaru 2021

Berdasarkan struktur organisasi PT. Pegadaian (Persero) cabang ahmad yani pekanbaru tersebut, berikut ini penulis akan mendeskripsikan beberapa *job description* pada kantor tersebut:

a) Pimpinan Cabang

Tugas pokok dari pimpinan cabang adalah merencanakan, mengorganisasikan, menyelenggarakan dan mengendalikan kegiatan. oprasional, administrasi, administrasi dan keuangan kantor cabang serta pelayanan.

b) Asisten manager Bisnis Emas (Pemasaran)

Bertanggung jawab untuk memasarkan atau memperkenalkan

produk-produk yang ada di perusahaan dan melakukan kegiatan literasi emas sehubungan dengan memasarkan emas (Logam Mulia) berdasarkan ketentuan yang berlaku.

c) Pranata Galery

Bertanggung jawab untuk melelang/menjual barang jaminan yang telah lewat daftar jatuh tempo.

d) Asisten Manager Bisnis Gadai

Bertanggung jawab untuk memantau dan mengawasi prosedur pengajuan barang jaminan, pembayaran bunga jaminan dan pelunasan barang jaminan.

e) Pengelola Unit

Bertanggung jawab mengelola/mengorganisasikan kegiatan operasional Unit Pelayanan Syariah (UPS)

f) Penaksir

Menaksir barang jaminan untuk menentukan mutu dan nilai barang sesuai dengan ketentuan yang berlaku dalam rangka mewujudkan penetapan uang pinjaman yang wajar serta citra baik perusahaan.

g) Kasir

Melakukan tugas penerimaan dan pembayaran sesuai ketentuan yang berlaku untuk kelancaran pelaksanaan operasional kantor cabang.

h) Pengelola Agunan/Pengelola Gudang

Bertanggung jawab atas barang-barang digudang, melakukan tugas pemeriksaan, penyimpanan, dan pengeluaran barang jaminan sesuai

dengan peraturan yang berlaku dalam rangka ketertiban dan keamanan serta keutuhan barang jaminan.

i) Customer Service

Bertanggung jawab untuk melayani kebutuhan dan memberikan kepuasan kepada nasabah yang biasanya meliputi menjawab pertanyaan-pertanyaan atau memberikan informasi, dan penanganan-penanganan keluhan-keluhan yang berhubungan dengan produk yang ditawarkan oleh perusahaan.

j) Driver

Mengantarkan surat kepada Pegadaian Kantor Wilayah atau pun kepada nasabah yang jatuh tempo yang tidak bisa dihubungi lewat telepon atau sms,serta menemani pimpinan cabang untuk waskat berkeliling Unit Pelayanan Syariah (UPS).

k) Office boy

Bertanggung jawab atas kebersihan kantor sesuai dengan ketentuan yang berlaku guna mewujudkan keindahan kantor dan kenyamanan para nasabah.

5. Sarana dan Prasarana PT. Pegadaian (Persero) Cabang Syariah

Suatu perusahaan tidak akan berjalan dengan semestinya apabila tidak mempunyai sarana dan prasarana yang tidak memadai. Untuk lebih jelasnya tentang sarana dan prasarana di PT. Pegadaian (Persero) Cabang Syariah Ahmad Yani dapat dilihat pada tabel berikut ini:

Tabel 4.1: Sarana dan Prasarana PT. Pegadaian (Persero) Cabang Syariah Ahmad Yani

No.	Jenis	Jumlah	Kondisi
1.	Gedung	1	Baik
2.	Ruang Tunggu	1	Baik
3.	Air Conditioner	3	Baik
4.	Toilet / WC	1	Baik
5.	Ruang Pimpinan	1	Baik
6.	Loket Pembayaran	1	Baik
7.	Loket Penaksir	1	Baik
8.	Gedung Penyimpanan Barang	1	Baik
9.	Tempat Parkir	1	Baik
10.	Komputer	4	Baik
11.	Alat Penaksiran	4	Baik

Sumber: PT. Pegadaian (Persero) Cabang Syariah Ahmad Yani Pekanbaru, 2021

B. Deskripsi umum temuan penelitian

Penelitian ini merupakan penelitian lapangan, oleh sebab itu data yang disajikan dalam bab ini adalah data yang dikumpulkan dari lapangan. Adapun teknik pengumpulan data yang digunakan untuk memperoleh data tersebut adalah dengan menggunakan wawancara.

Adapun hasil wawancara ini akan menunjukkan bagaimana metode pengembangan SDM yang dilakukan oleh PT. Pegadaian Syariah Cabang Ahmad Yani dalam upaya meningkatkan jumlah nasabah. wawancara ini dilakukan dengan pimpinan cabang (Manajerial) dan penaksir cabang (Operasional) Pegadaian Syariah Cabang Ahmad Yani. Adapun penyajian dari hasil pengumpulan data tentang analisis pengembang SDM dalam meningkatkan jumlah nasabah di PT. Pegadaian Syariah Cabang Ahmad Yani adalah sebagai berikut:

1. Wawancara pimpinan cabang (Manajerial)

Berikut akan dijelaskan mengenai metode pengembangan SDM yang diterapkan dalam meningkatkan jumlah nasabah di PT.Pegadaian Syariah Cabang Ahmad Yani.Adapun hasil wawancara kepada pimpinan cabang (Manajerial) Adalah sebagai berikut:

Tabel 5.1 Pimpinan Cabang (Manajerial)

No	Pertanyaan Wawancara	Jawaban Responden
1	Bagaimana metode training yang pernah bapak/ibu ikuti sebagai bagian dari pengembangan SDM?	kami diberikan training <i>basic leadership</i> untuk meningkatkan pemampuan menjadi seorang <i>leader</i> atau pimpinan
2	Bagaimanakah cara PT.Pegadaian Syariah untuk mengembangkan potensi karyawan yang disiapkan untuk menggantikan atasannya?	Dengan cara <i>coaching</i> kepada karyawan yang disiapkan menggantikan atasan tersebut
3	Apakah dengan rotasi/pemindahan jabatan bertujuan untuk menambah keahlian /kecakapan karyawan serta berdampak terhadap kenaikan jumlah nasabah?	Ya benar,karna akan menambah kemampuan,keahlian serta kecakapan karyawan dalam melayani nasabah dan berdampak terhadap peningkatan jumlah nasabah
4	Apakah atasan megajarkan keterampilan dan keahlian kepada bawahannya dalam meningkatkan keahlian dan keterampilan bawahannya?	Ya,atasan bertanggung jawab untuk mengajarkan keterampilan dan mengasah keahlian bawahannya
5	Bagaimana metode pendidikan dan konseling yang dilakukan PT.Pegadaian Syariah untuk memberikan kesempatan kepada karyawan berdiskusi mengenai hal-hal yang bersifat pribadi yang dialaminya?	Dengan cara <i>coaching</i> dan konseling itu adalah tanggung jawab HRD Atau bagian personalia untuk melihat kendala pribadi seorang karyawan karna berhubungan dengan semangat kerja
6	Apakah ada komite yang terbentuk dari calon-calon menejer yang ikut memecahkan	Ya ada,komite ini bertugas dalam memecahkan suatu

	permasalahan perusahaan yang akan di rekomendasikan ke menejer lini(<i>top management</i>)	masalah yang ada dalam perusahaan
7	Adakah komite yang dibentuk untuk menyelidik, menganalisis, mempertimbangkan dan melaporkan sesuatu masalah kepada pimpinan	Ya ada selain memecahkan masalah komite ini juga bertugas menganalisa dan mempertimbangkan sesuatu kemudian melaporkannya kepada pimpinan
8	Apakah pimpinan pernah melakukan pengadaan permainan bisnis(<i>business games</i>) kepada para karyawan memecahkan masalah pada kondisi tertentu?	Ya ada, bertujuan melihat potensi karyawan dalam memecahkan suatu masalah dan mencari kader baru sebagai pengganti atasannya
9	Apakah pimpinan memberikan pemahaman potensi diri dan apakah metode ini berpengaruh dalam potensi karyawan untuk meningkatkan jumlah nasabah	Ya ada, dengan bermacam metode baik <i>coaching, on the job, vestibule, workshop, simulation</i> serta magang diberikan kepada karyawan dan itu sangat berdampak kepada peningkatan potensi karyawan dalam mengejar target perusahaan yakni peningkatan nasabah
10	Apakah pimpinan juga mendapan pendidikan untuk meningkatkan keahlian, keterampilan dan kualitas agar dapat menjadi pedoman untuk para karyawannya?	Ya ada kami sebagai pimpinan atau bagian manajerial juga diberikan Pendidikan untuk meningkatkan potensi sebagai seorang pimpinan agar menjadi pedoman untuk para karyawan

Sumber: Data Olahan 2021

Berdasarkan wawancara yang peneliti lakukan kepada pimpinan cabang atau pihak manajerial bahwa PT.Pegadaian Syariah Cabang Ahmad Yani menerapkan metode-metode pengembangan SDM seperti *training methods* (metode pelatihan), Pendidikan, *coaching* serta konseling selain itu PT.Pegadaian Syariah juga membentuk komite yang bertugas dalam menganalisa memecahkan serta melaporkan suatu masalah yang ada dalam perusahaan kepada pimpinan, dan

penerapan semua metode pengembangan SDM itu berupaya meningkatkan potensi, pengetahuan, dan keahlian serta kualitas setiap individu dalam mewujudkan visi dan misi perusahaan memberikan pelayanan dan semua itu tidak dapat dipungkiri akan menarik minat masyarakat untuk menjadi nasabah di PT.Pegadaian Syariah Cabang Ahmad Yani.

2. Wawancara penaksir cabang (Operasional)

Adapun hasil wawancara kepada penaksir cabang (Operasional) adalah sebagai berikut:

Tabel 6.1 Penaksir Cabang (Operasional)

No	Pertanyaan Wawancara	Jawaban Responden
1	Apakah pada masa training karyawan dilatih langsung bekerja pada pekerjaan dan belajar melaksanakan pekerjaan dibawah bimbingan pengawas?	Ya benar karyawan baru akan diberi pembekalan kemudian langsung diarahkan oleh pejabat yang berwenang(Pimpinan Cabang)dan melaksanakan pekerjaan dengan pengawasan
2	Apakah pelatihan dilakukan dikelas atau workshop untuk memperkenalkan pekerjaan kepada karyawan baru dan dilatih mengerjakan pekerjaan tersebut dan apakah metode ini bermanfaat dalam mengembangkan potensi karyawan dalam meningkatkan jumlah nasabah	Ya,setiap karyawan akan dilatih dalam workshop agar mengenal pekerjaan dan mengerjakan pekerjaan tersebut disitu potensi karyawan meningkat dan sangat berdampak dalam memberikan pelayanan dan menarik minat masyarakat
3	Apakah karyawan dilatih langsung dengan peragaan dan penjelasan yang dilengkapi dengan gambar,taks,video,dan lainnya?	Ya pelatihan yang dilakukan dalam workshop didukung dengan efek visual seperti gambar,teks,dan juga video membantu mempermudah karyawan dalam memahami

		materi yang diberikan
4	Apakah pelatihan dengan menggunakan sistem simulasi berpengaruh terhadap pengetahuan karyawan dalam meningkatkan jumlah nasabah?	Ya karna didalam pelatihan dengan simulasi karyawan akan melihat dan mengetahui bagaimana cara kerja yang sesuai dengan standar Operasional dan itu akan menambah pengetahuan dan keahlian para karyawan dalam upaya meningkatkan peningkatan nasabah
5	Apakah sistem magang berpengaruh terhadap potensi karyawan dalam meningkatkan jumlah nasabah?	Ya berpengaruh,karna sistem magan itulah karyawan bisa melihat dan belajar bagai mana cara menarik agar masyarakat ingin bergabung menjadi nasabah
6	Apakah karyawan pernah dilatih dengan sistem pengajaran didalam kelas seperti seminar atau diskusi dan apakah sistem itu berpengaruh dalam menambah pengetahuan karyawan sehingga berpotensi untuk meningkatkan jumlah nasabah?	Ya selain workshop atau kelas khusus setiap karyawan juga mendapat pelatihan dengan sistem diskusi atau seminar dan akan mendapat pengetahuan dan ilmu bagai mana strategi dalam meningkatkan jumlah nasabah dan salah satunya yang terpenting adalah bagian pelayanan dan kecakapan dalam melayani nasabah dan itu akan berpengaruh dalam meningkatkan jumlah nasabah

Sumber: Data Olahan 2021

Berdasarkan hasil wawancara yang peneliti lakukan kepada penaksir cabang atau bagian operasioal bahwa PT.Pegadaian Syariah Cabang Ahmad Yani menerapkan metode pengembangan SDM kepada setiap karyawan seperti training *on the job* yang mana karyawan baru langsung bekerja namun dalam pengawasan pejabat yang berwenang.melatih karyawan dengan memberikan materi di kelas khusus (*workshop*) yang juga dilengkapi dengan efek visual seperti gambar,teks

dan video dan juga sistem simulasi selain juga diberlakukannya magang kepada setiap karyawan baru. semua metode itu diterapkan berupaya menambah pengetahuan karyawan meningkatkan potensi baik keahlian kecakapan serta keterampilan karyawan dalam menjalankan pekerjaan dan apabila kualitas sumber daya manusia dalam sebuah perusahaan itu bagus maka potensi masyarakat bergabung menjadi nasabah perusahaan itu sangat lah besar dan disitu akan terjadi peningkatan jumlah nasabah yang signifikan dan tercapainya visi dan misi perusahaan seperti yang terjadi di PT.Pegadaian Syariah Cabang Ahmad yani.

C. Hasil Penelitian

Penelitian ini adalah penelitian deskriptif, penelitian deskriptif adalah penelitian yang disusun dalam rangka memberikan gambaran secara sistematis tentang informasi ilmiah yang berasal dari subjek dan objek penelitian. (Sanusi,2011:13)

1. Pimpinan Cabang (Manajerial)

Berdasarkan penyajian data yang diuraikan sebelumnya tentang metode pengembangan yang diterapkan PT.Pegadaian Syariah Cabang Ahmad Yani kepada pihak manajerial yaitu:

- a. PT.Pegadaian Syariah memberikan berikan *training basic ledership* dan Pendidikan kepada pimpinan cabang (manajerial) bertujuan meningkatkan potensi dan keahlian sebagai pimpinan dan sebagai pedoman bagi karyawannya.

- b. Pihak manajerial bertugas memberikan pengajaran kepada seluruh karyawan dengan metode *training coaching* dan membimbing karyawan secara pribadi atau konseling dengan tujuan meningkatkan pengetahuan, keahlian, keterampilan serta meningkatkan potensi karyawan dalam mewujudkan visi dan misi perusahaan salah satunya meningkatnya jumlah nasabah di PT.Pegadaian Syariah Cabang Ahmad Yani.
- c. PT.Pegadaian Syariah membentuk komite yang bertugas memecahkan dan menganalisis serta mempertimbangkan suatu permasalahan yang ada dalam perusahaan dan komite itu terdiri dari calon calon manajer yang akan dijadikan manajer lini (*top management*)
- d. PT.Pegadaian Syariah melakukan metode pemindahan jabatan /rotasi kepada setiap karyawan untuk menambah pengetahuan dan keterampilan karyawan dalam melakukan pekerjaan dan akan berdampak kepada peningkatan potensi setiap individu karyawan dalam menjalankan visi dan misi perusahaan
- e. Pihak manajerial melakukan pengadaan *business games* atau permainan bisnis kepada seluruh karyawan untuk memecahkan suatu masalah dalam kondisi tertentu untuk memicu semangat setiap karyawan dan itu bisa menjadi metode untuk mencari karyawan yang berpotensi sebagai kader yang disiapkan untuk menggantikan atasannya

2. Penaksir Cabang (Operasioal)

Berdasarkan penyajian data yang diuraikan sebelumnya,tentang metode pengembangan SDM yang diterapkan PT.Pedadaian Syariah Cabang Ahmad Yani kepada pihak Operasional yaitu:

- a. PT.Pegadaian Syariah memberikan metode training *on the job* dan metode magang kepada setiap karyawan baru dan langsung mengerjakan pekerjaan dengan pengawasan serta pengajaran oleh pejabat berwenang agar karyawan mendapatkan pengetahuan dan melatih diri melakukan pekerjaan tersebut
- b. PT.Pegadaian Syariah melakukan metode *workshop* /pelatihan di dalam kelas dengan efek visual seperti gambar,teks,video serta metode simulasi dan itu sangat membantu dalam mempermudah pemahaman bagi karyawan dan sangat berpengaruh terhadap pengetahuan,meningkatkan keterampilan serta berdampak terhadap peningkatan potensi kinerja karyawan dalam upaya meningkatkan jumlah nasabah.
- c. PT.Pegadaian Syariah juga memberikan metode pengembangan melalui pengajaran dalam wadah diskusi atau seminar dan para karyawan dapat menambah pengetahuan dan ilmu dan mengalokasikan ilmu yang didapatkan dalam pekerjaannya sehingga akan menambah krekatifitas karyawan dalam meninkatkan jumlah nasabah.

D. Pembahasan

Kewajiban manusia bekerja dan meningkatkan produktivitas kerja. Dalam Alqur'an Surat At-Taubah Ayat 105:

وَقُلْ اَعْمَلُوا فَسَيَرَى اللّٰهُ عَمَلَكُمْ وَرَسُولُهُ وَالْمُؤْمِنُونَ وَسَتُرَدُّونَ اِلَىٰ عِلْمِ الْغَيْبِ وَالشَّهَادَةِ فَيُنَبِّئُكُمْ بِمَا كُنْتُمْ تَعْمَلُونَ

Artinya : *“Dan Katakanlah: "Bekerjalah kamu, maka Allah dan Rasul-Nya serta orang-orang mukmin akan melihat pekerjaanmu itu, dan kamu akan dikembalikan kepada (Allah) Yang Mengetahui akan yang ghaib dan yang nyata, lalu diberitakan-Nya kepada kamu apa yang telah kamu kerjakan.”*

Mondy dan Noe (dalam Zulkifli rusby, 2017:72) mengemukakan bahwa pengembangan Sumber Daya Manusia (SDM) adalah suatu usaha yang terencana dan berkelanjutan yang dilakukan oleh organisasi dalam meningkatkan kopetensi pegawai dan pekerja organisasi melalui program-program pelatihan Pendidikan dan pengembangan, berdasarkan hasil pembahasan diatas yang dilakukan oleh penulis makan hasil dari penelitian Analisis Pengembangan SDM dalam Meningkatkan Jumlah Nasabah Di PT.Pegadaian Syariah Cabang Ahmad Yani Pekanbaru

1. Pimpinan Cabang (Manajerial)

Dilihat dari upaya dalam mencapai visi dan misi perusahaan salah satunya meningkatkan jumlah nasabah PT.Pegadaian Syariah Cabang Ahmad Yani menerapkan metode-metode pengembangan SDM kepada bagian manajerial dengan pengembangan sumber daya manusia itu akan menciptakan kader pemimpin yang dapat mengatur dan mengarahkan seluruh karyawan dan menjadi

pengajar serta pedoman bagi seluruh karyawan untuk mencapai tujuan perusahaan yaitu meningkatnya jumlah nasabah.

2. Penaksir Cabang (Operasional)

Dilihat dari metode-metode pengembangan SDM yang diterapkan PT.Pegadaian Syariah Cabang Ahmad Yani kepada bagian Operasional yang bertujuan meningkatkan pengetahuan,keahlian serta keterampilan setiap individu karyawan, yang mana bagian operasional ini sangat lah penting dalam upaya peningkatan jumlah nasabah dikarenakan bagian operasional berhadapan langsung dengan nasabah dan apabila karyawan memiliki kualitas dan pengetahuan yang tinggi dan keterampilan yang baik dalam memberikan pelayanan prima kepada nasabah maka itu adalah salah satu strategi untuk menarik perhatian masyarakat untuk bergabung dengan perusahaan tersebut.

Allah menyuruh Nabi untuk memperbaiki kondisi dan *skill* umat dengan cara memberikan latihan-latihan atau *training*. Seperti yang telah Allah firmankan dalam Surat Al-Anfal (8:65) :

يَا أَيُّهَا النَّبِيُّ حَرِّضِ الْمُؤْمِنِينَ عَلَى الْقِتَالِ إِنْ يَكُنْ مِنْكُمْ
عِشْرُونَ صَابِرُونَ يَغْلِبُوا مِائَتِينَ وَإِنْ يَكُنْ مِنْكُمْ مِائَةٌ يَغْلِبُوا
أَلْفًا مِنَ الَّذِينَ كَفَرُوا إِنَّهُمْ قَوْمٌ لَا يَفْقَهُونَ

“Wahai Nabi, timbulkan hasrat orang beriman sampai mereka mampu sekalipun untuk berperang. Dan sekiranya kalian berjumlah dua puluh orang akan mampu mengalahkan dua ratus orang, dan sekiranya kalian berjumlah dua ratus akan mampu mengalahkan seribu orang dari orang-orang kafir, disebabkan karena orang-orang kafir itu tidak memahami.”

BAB V

PENUTUP

A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan terhadap Analisis Pengembangan SDM Dalam Meningkatkan Jumlah Nasabah Di PT.Pegadaian Syariah Cabang Ahmad Yani Pekanbaru maka dapat diambil kesimpulan adalah sebagai berikut:

1. Dengan menerapkan metode pengembangan seperti Pendidikan dan pelatihan salah satunya seperti *training basic leadersic* PT. Pegadaian Syariah mampu meningkatkan potensi dan keahlian di pihak manajerial dalam memimpin karyawan dan berdampak kepada kualitas karyawan yang dipimpin dalam meningkatkan jumlah nasabah.
2. Penerapan metode pengembangan SDM seperti pelatihan, *training on the job*, pengajaran khusus di dalam kelas (*workshop*), dan didukung dengan efek visual serta sistem simulasi yang diberikan PT. Pegadaian kepada pihak oprasional mampu meningkatkan pengetahuan, keahlian, serta keterampilan karyawan dan berdampak kepada peningkatan jumlah nasabah.

B. Saran

setelah melihat hasil penelitian yang penulis lakukan tentang Analisis pengembangan SDM dalam meningkatkan jumlah nasabah di PT.Pegadaian Syariah Cabang Ahmad Yani pekanbaru maka penulis menyarankan sebagai berikut:

1. PT. Pegadaian Syariah Cabang ahmad yani harus selalu melakukan pengembangan SDM secara berkala untuk meningkatkan kualitas pegawai.
2. PT. Pegadaian Syariah harus melakukan pengembangan SDM yang berbasis syariah agar terbentuknya Sumber Daya Insani yang bekerja sesuai syariat islam

DAFTAR KEPUSTAKAAN

Buku:

- Abu Fahmi, dan et.al. 2014. *HRD SYARIAH Teori dan Implementasi Manajemen Sumber Daya Manusia Berbasis Syariah*. Jakarta: Gramedia Pustaka Utama.
- Amin, Riawan. 2010. *Menggagas Manajemen Syariah: Teori dan Praktik The Celestial Management*. Jakarta: Salemba Empat.
- Bangun, Wilson. 2012. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Bandung: Erlangga.
- Buku Pedoman Penulisan Skripsi Fakultas Agama Islam Universitas Islam Riau*. Pekanbaru. 2011.
- Departemen Agama RI. 2009. *Al-Qur'an dan Terjemahannya*. Surabaya: CV. Fajar Mulia.
- Departemen Pendidikan Nasional. 2012. *Kamus Besar Bahasa Indonesia*. Jakarta: Gramedia Pustaka Utama.
- Dermawan, Cecep. 2006. *Kiat Sukses Manajemen Rasulullah: Manajemen Sumber Daya Insani Berbasis Nilai-nilai Ilahiyah*. Bandung: Khazanah Intelektual.
- G. Dessler, 2006. *Manajemen SumberDaya Manusia*. Jakarta: PT. Indeks.
- Hakim, Budi Rahmat. 2012. *Manajemen Berbasis Syariah*. Yogyakarta: Aswaja Pressindo.
- Hartono. 2006. *Statistik Untuk Penelitian*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar Offset.
- Hasan, M. Iqbal. 2002. *Pokok-pokok Materi Metodologi Penelitian dan Aplikasinya*. Jakarta: Ghalia Indonesia.

- Hasibuan, Melayu S.P. 2012. *Managemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta: PT. Bumi Aksara.
- Husein, Umar. 2004. *Riset SDM Dalam Organisasi Edisi Revisi*. Jakarta: PT. Gramedia Pustaka.
- Jusmaliani. 2011. *Pengelolaan SumberDaya Insani*. Jakarta: PT. Bumi Aksara.
- Moeheriono. 2014. *Pengukuran Kinerja Berbasis Kompetensi*. Jakarta: PT. Rajagrafindo Persada.
- Riani, Asri Laksmi. 2013. *Manajemen Sumber Daya Manusia Masa Kini*. Yogyakarta: Graha Ilmu.
- Riduwan. 2012. *Dasar-dasar Statistika*. Bandung: Alfabeta.
- Rivai. 2014. *Manajemen Sumber Daya Manusia Insani*, Jakarta: Rajawali Pers.
- Rivai. dan Mulyadi. D. 2012. *Kepemimpinan dalam Manajemen*. Jakarta: Rajawali Pers.
- Rivai, dan Sagala E.J. 2011. *Manajemen Sumber Daya Manusiauntuk Perusahaan*. Jakarta: Rajawali Pers.
- Rusby, Zulkifli. 2017. *Manajemen Sumber Daya Manusia*, Jakarta: PT. RajaGrafindo Persada.
- Sanusi, Anwar. 2014. *Metodologi Penelitian Bisnis*. Jakarta: Selemba Empat.
- Siagian, Sondang P. 2012. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta: PT. Bumi Aksara.
- Simamora, Henry. 2004. *Manajemen Sumber Daya Manusia Edisi III*. Yogyakarta: STIE YKPN.
- Suharsimi, Arikunto. 2002. *Metodologi Penelitian*. Jakarta: Rineka Cipta

Suharsimi, Arikunto. 2006. *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik*. Jakarta: Rineka Cipta.

Sugiyono, 2016. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, & RND*. edisi enam. Bandung: Alfabeta.

Sugiyono, 2013. *Metode Penelitian Bisnis*. Bandung: Alfabeta.

Sunarto, Riduwan. 2014. *Pengantar Statistika Untuk Penelitian Sosial, Ekonomi Komunikasi dan Bisnis*. Cet-7, Bandung: Alfabeta.

Sutrisno, Edy. 2013. *Management Sumber Daya Manusia*. Jakarta: Kencana Prenada Media Group.

Sofyandi, Herman. 2013. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Yogyakarta: Graha Ilmu.

Ulfatin, Nurul, dan Teguh Triwiyanto. 2016, *Manajemen Sumber Daya Manusia Bidang Pendidikan*. Jakarta: Rajawali Pers.

Wibowo. 2016. *Manajemen Kinerja*. Jakarta: Grafindo Persada.

Skripsi:

Sandi Kurniawan. 2018. Analisis Pengembangan Sumber Daya Manusia Dalam Meningkatkan Omset Penjualan Keripik Pisang Perspektif Ekonomi Islam. *Skripsi*. Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam-UIN Raden Intan Lampung.

Tristin Amanda. 2017. Pengaruh Disiplin Kerja Terhadap Kinerja Karyawan PT. Pegadaian (Persero) Kantor Cabang Syariah Soebrantas. *Skripsi*. FAI-UIR.

Vandi Nazwir. 2017. Pengaruh Pelatihan Terhadap Kinerja Karyawan Pada PT. BNI Syariah Cabang Pekanbaru. *Skripsi*. FAI-UIR.

Jurnal:

- Sri Indrastuti, Dewarta, M. Tarjidin, Amries Rusli Tanjung. 2018. Pengaruh Kepemimpinan dan Loyalitas Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Pada Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Tirta Indragiri Wilayah Pelayanan Kota Tembilahan. *Jurnal Ekonomi KIAT*. Vol. 29, No. 1.
- Rukiah. 2015. Strategi Pengembangan SDM Syariah Menghadapi Pasar Global. *Jurnal FEBI IAIN Padang Sisimouan*. Vol. 1, No. 2
- Zulkifly Rusby. 2015. Analisis Pemasaran pada PT. Pegadaian (Persero) Cabang Syariah Ahmad Yani Pekanbaru. *Jurnal Keilmuan Islam*. Vol. 12
- _____. 2018. Pengaruh Motivasi Sebagai Moderartor Terhadap Hubungan Antara Pembelajaran dan Emosi Dengan Kompetensi Sumber Daya Manusia Pada Bank Syariah di Riau. *Al-Hikmah: Jurnal Agama dan Ilmu Pengetahuan*. Vol. 13, No. 2.