

**ANALISIS SISTEM KINERJA KARYAWAN PT. UNIT
PEGADAIAN SYARIAH SIBUHUAN KABUPATEN
PADANG LAWAS**



SKRIPSI

*Diajukan Sebagai Syarat
Memperoleh Gelar Sarjana Ekonomi (S.E)
dalam Bidang Perbankan Syariah*

Oleh:

SITI EKA PATIMAH SIBARANI
NIM. 17 401 00150

**PROGRAM STUDI PERBANKAN SYARIAH
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
SYEKH ALI HASAN AHMAD ADDARY
PADANGSIDIMPUAN
2024**

**ANALISIS SISTEM KINERJA KARYAWAN PT. UNIT
PEGADAIAN SYARIAH SIBUHUAN KABUPATEN
PADANG LAWAS**



SKRIPSI

*Diajukan Sebagai Syarat
Memperoleh Gelar Sarjana Ekonomi (S.E)
dalam Bidang Perbankan Syariah*

Oleh

**SITI EKA PATIMAH SIBARANI
NIM. 17 401 00150**

PROGRAM STUDI PERBANKAN SYARIAH

**FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
SYEKHALIHASAN AHMAD ADDARY
PADANGSIDIMPUAN**

2024

**ANALISIS SISTEM KINERJA KARYAWAN PT. UNIT
PEGADAIAN SYARIAH SIBUHUAN KABUPATEN
PADANG LAWAS**



SKRIPSI

*Diajukan Sebagai Syarat
Memperoleh Gelar Sarjana Ekonomi (S.E)
dalam Bidang Perbankan Syariah*

Oleh

SITI EKA PATIMAH SIBARANI

NIM. 17 401 00150

PEMBIMBING I

Dr. Budi Gautama Siregar, S.Pd., M.M.
NIP.19790720 201101 1 005

PEMBIMBING II

H. Ali Hardana, S.Pd., M.Si
NIDN.2013018301

**PROGRAM STUDI PERBANKAN SYARIAH
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
SYEKH ALI HASAN AHMAD ADDARY
PADANGSIDIMPUAN**

2024

Hal : Skripsi

a.n **SITI EKA PATIMAH SIBARANI**

Padangsidempuan, 19 Juni 2024

Kepada Yth:

Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis
Islam Universitas Islam Negeri
Syekh Ali Hasan Ahmad Addary
Padangsidempuan

di-

Padangsidempuan

Assalamu'alaikum Warahmatullahi Wabarakatuh

Setelah membaca, menelaah dan memberikan saran-saran perbaikan seperlunya terhadap skripsi a.n. **SITI EKA PATIMAH SIBARANI** yang berjudul "**Analisis Sistem Kinerja Karyawan PT. Unit Pegadaian Syariah Sibuhuan Kabupaten Padang Lawas**", maka kami berpendapat bahwa skripsi ini telah dapat diterima untuk melengkapi tugas dan syarat-syarat mencapai gelar Sarjana Ekonomi (SE) dalam bidang Perbankan Syariah pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Universitas Islam Negeri Syekh Ali Hasan Ahmad Addary Padangsidempuan.

Seiring dengan hal diatas, maka saudara tersebut sudah dapat menjalani sidang munaqasyah untuk mempertanggungjawabkan skripsi-nya ini.

Demikian kami sampaikan, atas perhatian dan kerjasama dari Bapak kami ucapkan terimakasih.

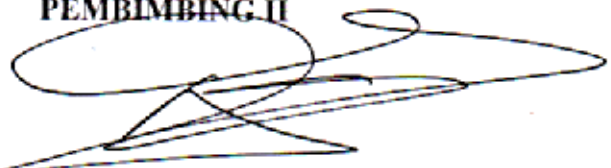
Wassalamu'alaikum Warahmatullahi Wabarakatuh

PEMBIMBING I



Dr. Budi Gautama Siregar, S. Pd., M.M.
NIP. 19790720 201101 1 005

PEMBIMBING II



H. Ali Hardana, S.Pd., M.Si
NIDN.2013018301

SURAT PERNYATAAN MENYUSUN SKRIPSI SENDIRI

Dengan menyebut nama Allah Yang Maha Pengasih lagi Maha Penyayang, bahwa saya yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : SITI EKA PATIMAH SIBARANI
NIM : 17 401 00150
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam
Program Studi : Perbankan Syariah
Judul Skripsi : Analisis Sistem Kinerja Karyawan PT. Unit Pegadaian Syariah
Sibuhuan Kabupaten Padang Lawas.

Dengan ini menyatakan bahwa saya telah menyusun skripsi ini sendiri tanpa meminta bantuan yang tidak sah dari pihak lain, kecuali arahan tim pembimbing dan tidak melakukan plagiasi sesuai dengan Kode Etik Mahasiswa IAIN Padangsidempuan pasal 14 ayat 11 tahun 2014.

Pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya dan apabila dikemudian hari terdapat penyimpangan dan ketidakbenaran pernyataan ini, maka saya bersedia menerima sanksi sebagaimana tercantum dalam Pasal 19 Ayat 4 Tahun 2014 tentang Kode Etik Mahasiswa IAIN Padangsidempuan yaitu pencabutan gelar akademik dengan tidak hormat dan sanksi lainnya sesuai dengan norma dan ketentuan hukum yang berlaku.

Padangsidempuan, 19 Juni 2024
Saya yang Menyatakan,



SITI EKA PATIMAH SIBARANI
NIM. 17 401 00150

HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI TUGAS AKHIR UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIK

Sebagai civitas akademika Universitas Islam Negeri Syekh Ali Hasan Ahmad Addary. Saya yang bertandatangan dibawah ini:

Nama : SITI EKA PATIMAH SIBARANI
NIM : 17 401 00150
Program Studi : Perbankan Syariah
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam
Jenis Karya : Skripsi

Demi pengembangan ilmu pengetahuan, menyetujui untuk memberikan kepada Universitas Islam Negeri Syekh Ali Hasan Ahmad Addary Padangsidempuan, Hak Bebas Royalti Noneksklusif (*Non Exclusive Royalti-Free Right*) atas karya ilmiah saya yang berjudul: "Analisis Sistem Kinerja Karyawan PT. Unit Pegadaian Syariah Sibuhuan Kabupaten Padang Lawas". Dengan Hak Bebas Royalti Non Eksklusif ini Universitas Islam Negeri Syekh Ali Hasan Ahmad Addary Padangsidempuan berhak menyimpan, mengalih media/formatkan, mengelola dalam bentuk pangkalan data (*database*), merawat, dan mempublikasikan tugas akhir Saya selama tetap mencantumkan nama Saya sebagai peneliti dan sebagai pemilik Hak Cipta.

Demikian pernyataan ini Saya buat dengan sebenarnya.

Dibuat di : Padangsidempuan
Pada tanggal : 19 Juni 2024
Yang menyatakan,



**SITI EKA PATIMAH SIBARANI
NIM. 17 401 00150**



**KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
SYEKH ALI HASAN AHMAD ADDARY PADANGSIDIMPUAN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM**

Jalan. T. Rizal Nurdin Km. 4,5 Sihitang, Padangsidimpuan 22733
Telepon. (0634) 22080 Faximile. (0634) 24022

**DEWAN PENGUJI
SIDANG MUNAQASYAH SKRIPSI**

NAMA : Siti Eka Patimah Sibarani
NIM : 17 401 00150
Fakultas/Program Studi : Ekonomi dan Bisnis Islam/ Perbankan Syariah
Judul Skripsi : Analisis Sistem Kinerja Karyawan PT. Unit
Pegadaian Syariah Sibuhuan Kabupaten
Padang Lawas

Ketua

Muhammad Wandisyah R Hutagalung, M.E
NIDN. 2027029303

Sekretaris

Dr. Budi Gautama Siregar, S.Pd., M.M
NIDN. 2020077902

Anggota

Muhammad Wandisyah R Hutagalung, M.E
NIDN. 2027029303

Dr. Budi Gautama Siregar, S.Pd., M.M
NIDN. 2020077902

Arti Damisa, M.E.I
NIDN. 2020128902

M. Yacham, M.H
NIDN. 2009109202

Pelaksanaan Sidang Munaqasyah

Di : Padangsidimpuan
Hari/Tanggal : Rabu/ 26 Juni 2024
Pukul : 14.00 s/d 16.00 WIB
Hasil/Nilai : Lulus/ 71 (B)
Indeks Prestasi Kumulatif : 3.38
Predikat : Sangat Memuaskan



KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
SYEKH ALI HASAN AHMAD ADDARY PADANGSIDIMPUAN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
Jl. T. Rizal Nurdin Km. 4,5 Sihitang Padangsidimpuan 22733
Telp. (0634) 22080-Fax. (0634) 24022
Website: <https://febi.uinsyahada.ac.id>

PENGESAHAN

Judul Skripsi : Analisis Sistem Kinerja Karyawan PT. Unit Pegadaian
Syariah Sibuhuan Kabupaten Padang Lawas
Nama : Siti Eka Patimah Sibarani
NIM : 17 401 00150

Telah dapat diterima untuk memenuhi syarat dalam memperoleh gelar
Sarjana Ekonomi (S.E)
Dalam bidang Perbankan Syariah

Padangsidimpuan, 28 Juni 2024
Dekan,



Prof. Dr. Darwis Harahap, S.H.I., M.Si
NIP. 19780818 200901 1 015

ABSTRAK

Nama : Siti Eka Patimah Sibarani
NIM : 1740100150
Judul : Analisis Sistem Kinerja Karyawan PT. Unit Pegadaian Syariah Sibuhuan Kabupaten Padang Lawas

PT. Unit Pegadaian Syariah Sibuhuan Kabupaten Padang Lawas merupakan pegadaian syariah yang terletak di Jl. Kh Dewantara Lk. VI Kel. Pasar Sibuhuan Kec. Barumun Kab. Padanglawas, pegadaian merupakan lembaga perkreditan dengan sistem gadai untuk pertama kalinya hadir di Indonesia pada abad ke-17. Mereka adalah motor pergerakan utama kegiatan perusahaan yang menjadikannya berhasil atau gagal dalam menjalankan visi, misi, dan tujuannya. Teori yang di gunakan dalam penelitian ini teori-teori serta penelitian terdahulu yang menjadi landasan penelitian ini. Berdasarkan teori dan penelitian terdahulu, maka akan terbentuk suatu penelitian yang ilmiah yang baru. Jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah penelitian kualitatif dengan metode deskriptif. Penelitian kualitatif adalah metode penelitian yang digunakan untuk meneliti pada kondisi objek yang alamiah. Subjek dalam penelitian ini adalah pengelola, kasir dan nasabah PT. Unit Pegadaian Syariah. Teknik pengumpulan data adalah Observasi, Wawancara dan Dokumentasi. Teknik Pengolahan data penelitian ini adalah Reduksi Data (Data Reduction), Penyajian Data (Display Data), Analisis Data Nvivo dan Kesimpulan (Conclusion). Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa Fasilitas kerja nampak memiliki peranan penting bagi karyawan untuk melaksanakan kinerja guna lebih baik lagi. Hal ini juga akan berpengaruh kepada kepuasan kerja oleh karyawan, oleh karena itulah fasilitas juga berperan dalam meningkatkan kepuasan kerja karyawan. Sebagaimana dijelaskan oleh salah satu Karyawan Pegadaian Syariah Sibuhuan bahwa setiap karyawan memiliki kepuasan kerja masing-masing atas segala pencapaian target kinerja yang sudah dicapai. Dengan kepuasan kerja maka akan timbul sikap positif terhadap suatu pekerjaan yang diembannya, ketika karyawan merasa puas, maka disaat yang lain akan lebih bersemangat untuk menyelesaikan pekerjaannya dengan penuh komitmen dan tanggung jawab.

Kata Kunci : Sistem Kinerja, Karyawan, Pegadaian Syariah

ABSTRACT

Name : Siti Eka Patimah Sibarani
Student ID : 1740100150
Thesis Title : Analysis of the Employee Performance System at PT. Unit Pegadaian Syariah Sibuhuan, Padang Lawas Regency

PT. Unit Pegadaian Syariah Sibuhuan, located at Jl. Kh Dewantara Lk. VI, Pasar Sibuhuan Village, Barumun District, Padang Lawas Regency, is a Sharia pawnshop that has been present in Indonesia since the 17th century. They are the driving force behind the company's activities, determining its success or failure in achieving its vision, mission, and objectives. This research is grounded in theories and previous studies, which provide the foundation for this scientific investigation. This study uses a qualitative descriptive research method. Qualitative research is a method used to study natural objects. The subjects of this research are the managers, cashiers, and customers of PT. Unit Pegadaian Syariah. Data collection techniques include observation, interviews, and documentation. Data processing techniques used in this research include Data Reduction, Data Display, Data Analysis with Nvivo, and Conclusion. The results of this study show that work facilities play an important role for employees to perform their tasks better. This also affects job satisfaction among employees, indicating that facilities are crucial for enhancing job satisfaction. As explained by one of the employees at Pegadaian Syariah Sibuhuan, each employee has their own job satisfaction from achieving performance targets. Job satisfaction leads to a positive attitude towards their work, making employees more enthusiastic, committed, and responsible in completing their tasks.

Keywords: Performance System, Employees, Sharia Pawnshop

خلاصة البحث

الاسم	: سيتي إيكافاطمة سيباراني
رقم التسجيل	: ١٧٤٠١٠٠١٥٠
عنوان البحث	: تحليل نظام أداء الموظفين في حزب عمال مرهن الشريعة سيوهوان
مقاطعة بادانج لاواس	

كان حزب عمال مرهن الشريعة سيوهوان مقاطعة بادانج لاواس هو مرهن الشريعة الذي يقع في شارع الشيخ الحاج ديوانتارا البيئة السادسة، قرية باسار سيوهوان، منطقة بارومون، مقاطعة بادانج لاواس، أما المرهن فهو من المؤسسات الائتمانية ذات نظام رهن ظهر لأول مرة في إندونيسيا في القرن السابع عشر. وهم المحرك الرئيسي لحركة أنشطة الشركة التي تجعلها ناجحة أو غير ناجحة في تنفيذ رؤيتها ورسالتها وأهدافها. أما النظرية المستخدمة في هذا البحث هي النظريات والأبحاث السابقة الأساسية من هذا البحث. وبناء على النظريات والأبحاث السابقة سيتم تشكيل البحث العلمي جديدًا.

ونوع البحث المستخدم في هذا البحث هو البحث النوعي بالطريقة الوصفية. أما البحث النوعي هو طريقة البحث تستخدم لفحص حالة الأشياء الطبيعية. وكانت الموضوع في هذا البحث هو المدير وأمين الصندوق وعملاء حزب عمال مرهن الشريعة سيوهوان. وكانت تقنية جمع البيانات هي الملاحظة والمقابلة والتوثيق. وتقنية معالجة البيانات لهذا البحث هي تقليل البيانات وعرض البيانات وتحليل بيانات إنفيو والاستنتاج. تظهر نتائج هذا البحث أن مرافق العمل يبدو أن لها دور مهم للموظفين لتحقيق أداء أفضل. وسيؤثر ذلك أيضًا على الرضا الوظيفي للموظفين، وبالتالي تلعب المرافق أيضًا دورًا في زيادة الرضا الوظيفي للموظفين. وكما أوضح أحد موظفي مرهن الشريعة سيوهوان، فإن كل موظف لديه رضاه الوظيفي عن جميع أهداف الأداء التي تم تحقيقها. ومع الرضا الوظيفي، سينشأ موقف إيجابي تجاه العمل الذي يقومون به، فعندما يشعر الموظفون بالرضا، في أوقات أخرى سيكونون أكثر حماسًا لإكمال عملهم بالتزام ومسؤولية كاملة.

الكلمات المفتاحية: نظام الأداء، الموظفون، مرهن الشريعة

KATA PENGANTAR



As-salāmu ‘alaykum wa-rahmatu-llāhi wa-barakātuh

Alḥamdulillah, segala puji syukur ke hadirat Allah SWT, yang telah melimpahkan rahmat serta hidayah-Nya, sehingga peneliti dapat menyelesaikan penulisan skripsi ini. Untaian *Ṣalawat* serta Salam senantiasa tercurahkan kepada insan mulia Nabi Besar Muhammad SAW, figur seorang pemimpin yang patut dicontoh dan diteladani, *madīnatul ‘ilmi*, pencerah dunia dari kegelapan beserta keluarga dan para sahabatnya.

Skripsi ini berjudul: **“Analisis Sistem Kinerja Karyawan PT. Unit Pegadaian Syariah Sibuhuan Kabupaten Padang Lawas”** ditulis untuk melengkapi tugas dan memenuhi syarat-syarat untuk mencapai gelar Sarjana Ekonomi (S.E) dalam Ilmu Perbankan Syariah di Universitas Islam Negeri Syekh Ali Hasan Ahmad Addary (UIN SYAHADA) Padangsidempuan.

Skripsi ini disusun dengan bekal ilmu pengetahuan yang terbatas dan jauh dari kesempurnaan, sehingga tanpa bantuan, bimbingan dan petunjuk dari berbagai pihak, maka sulit bagi peneliti untuk menyelesaikannya. Oleh karena itu, dengan segala kerendahan hati dan penuh rasa syukur, peneliti mengucapkan terimakasih kepada:

1. Bapak Dr. H. Muhammad Darwis Dasopang, M. Ag., selaku Rektor UIN SYAHADA Padangsidempuan, serta Bapak Dr. Erawadi, M. Ag., selaku Wakil Rektor Bidang Akademik dan Pengembangan Lembaga, Bapak Dr. Anhar, M.A., selaku Wakil Rektor Bidang Administrasi Umum, Perencanaan

dan Keuangan, dan Bapak Dr. Ikhwanuddin Harahap, M.Ag., selaku Wakil Rektor Bidang Kemahasiswaan, Alumni dan Kerjasama.

2. Bapak Prof. Dr. Darwis Harahap, S.H.I, M.Si, selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN SYAHADA Padangsidimpuan, Bapak Dr. Abdul Nasser Hasibuan S.E. M.Si selaku Wakil Dekan Bidang Akademik, Ibu Dr. Rukiah, S.E., M.Si selaku Wakil Dekan Bidang Administrasi Umum, Perencanaan dan Keuangan, dan Ibu Dra. Replita, M.Si selaku Wakil Dekan Bidang Kemahasiswaan dan Kerjasama Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN SYAHADA Padangsidimpuan.
3. Ibu Dr. Sarmiana Batubara, M.A selaku Ketua Program Studi Perbankan Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN SYAHADA Padangsidimpuan. Terima kasih kepada seluruh dosen Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Islam yang tidak bisa peneliti sebut satu persatu sehingga peneliti bisa menyandang gelar Sarjana Ekonomi (S.E).
4. Bapak Dr. Budi Gautama Siregar, S.Pd., M.M. selaku Dosen Pembimbing Akademik yang telah memberikan motivasi, dukungan, ilmu pengetahuan dengan ikhlas kepada peneliti.
5. Bapak Dr. Budi Gautama Siregar, S. Pd., M.M. selaku Pembimbing I dan Bapak H. Ali Hardana, S.Pd., M.Si selaku Pembimbing II, yang telah menyediakan waktu dan tenaganya untuk memberikan pengarahan, bimbingan, dan petunjuk yang sangat berharga bagi peneliti dalam menyelesaikan skripsi ini. Semoga menjadi amal yang baik dan mendapat balasan dari Allah SWT.

6. Bapak Kepala Perpustakaan serta pegawai perpustakaan yang telah memberikan kesempatan dan fasilitas bagi peneliti untuk memperoleh buku-buku dalam menyelesaikan skripsi ini.
7. Bapak/Ibu dosen beserta staf di lingkungan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN SYAHADA Padangsidempuan yang dengan ikhlas telah memberikan ilmu pengetahuan, dorongan dan masukan kepada peneliti dalam proses perkuliahan di UIN SYAHADA Padangsidempuan.
8. Bapak Ahmad Kali Ansori Nasution selaku penaksir pegadaian syariah sibuhuan dan seluruh karyawan yang telah memberikan izin dan kesempatan untuk melakukan penelitian di PT. Unit Pegadaian Syariah Sibuhuan Kabupaten Padang Lawas yang telah membantu, memberikan pengetahuan dan meluangkan waktunya untuk melakukan penelitian bagi peneliti.
9. Penghargaan teristimewa dan terkhusus saya ucapkan terimakasih kepada ayahanda busung (Khairul Efendi Sibarani) dan ibunda tercinta (Zernita Batubara) yang paling berjasa dalam hidup peneliti, yang mendidik dan selalu berdo'a tiada hentinya untuk kelancaran dan kemudahan hidup peneliti, yang telah banyak berkorban serta memberi dukungan moral dan material serta berjuang tanpa mengenal lelah dan putus asa demi kesuksesan dan masa depan anak-anaknya, semoga Allah SWT senantiasa melimpahkan rahmat dan kasih sayangNya kepada Ayah dan Ibu tercinta dan diberi balasan atas perjuangan mereka dengan surga Firdaus-Nya, serta kepada adik-adik tercinta peneliti (Ahmad Andi Zunaedy Sibarani dan Siti Nur Aziza Sibarani) yang tiada hentinya memberikan do'a dan dukungan kepada peneliti semoga Allah

SWT senantiasa melimpahkan rahmat dan kasih sayang kepada yang sering bertanya kapan wisuda sehingga peneliti termotivasi dan lebih semangat menyelesaikan skripsi ini.

10. Teruntuk sahabat-sahabat peneliti Soraya Amani Siregar, Masitoh Hasibuan, Fitrah Haditsyah Nasution, Rizka Putri Marito Nasution, Parida Kesayangan Hasibuan, Hanisah Sofiah Hasibuan, Riska Asila Putri Hasibuan, yang selalu memberikan dukungan dan motivasi, selalu bersedia menjadi tempat bercerita serta berkeluh kesah, selalu membantu, memberi dukungan dan semangat kepada peneliti dalam menyelesaikan skripsi ini.
11. Serta sahabat-sahabat seperjuangan di Perbankan Syariah Angkatan 2017 Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam. Terutama yang banyak membantu peneliti Selvia Yustita Pane, Robiahtuladawiyah Pardosi, Nurlaila Harahap, Annisah, Lius Bela Melinda, Silvi Lestari Parinduri. Serta teman-teman KKL desa Tran Aliaga Sosa Unit 4 Angkatan 2017 serta teman-teman magang yang telah berjuang bersama-sama meraih gelar S.E. dan semoga kita semua sukses dalam meraih cita-cita.
12. Teman-teman Semua pihak yang tidak dapat disebutkan satu persatu yang telah banyak membantu peneliti dalam menyelesaikan studi dan melakukan penelitian sejak awal hingga selesainya skripsi ini.

Akhirnya peneliti mengucapkan rasa syukur yang tak terhingga kepada Allah SWT, karena atas rahmat dan karunia-Nya peneliti dapat menyelesaikan skripsi ini dengan baik. Peneliti menyadari sepenuhnya akan keterbatasan kemampuan dan pengalaman yang ada pada peneliti sehingga tidak menutup

kemungkinan bila skripsi ini masih banyak kekurangan. Akhir kata, dengan segala kerendahan hati peneliti mempersembahkan karya ini, semoga bermanfaat bagi pembaca dan peneliti.

Was-salāmu ‘alaykum wa-rahmatu-llāhi wa-barakātuh

Padangsidempuan, Juni 2024
Peneliti

SITI EKA PATIMAH SIBARANI
NIM. 17 401 00150

PEDOMAN TRANSLITERASI ARAB-LATIN

A. Konsonan

Fonem konsonan bahasa Arab yang dalam sistem tulisan Arab dilambangkan dengan huruf dalam transliterasi ini sebagian dilambangkan dengan huruf, sebagian dilambangkan dengan tanda dan sebagian lain dilambangkan dengan huruf dan tanda sekaligus. Berikut ini daftar huruf Arab dan transliterasinya dengan huruf latin.

Huruf Arab	Nama Huruf `Latin	Huruf Latin	Nama
ا	Alif	Tidak dilambangkan	Tidak dilambangkan
ب	Ba	B	Be
ت	Ta	T	Te
ث	ša	š	Es (dengan titik di atas)
ج	Jim	J	Je
ح	ḥa	ḥ	Ha (dengan titik di bawah)
خ	Kha	Kh	Ka dan ha
د	Dal	D	De
ذ	žal	ž	Zet (dengan titik di atas)
ر	Ra	R	Er
ز	Zai	Z	Zet
س	Sin	S	Es
ش	Syin	Sy	Es dan ye
ص	šad	š	Es (dengan titik di bawah)
ض	ḍad	ḍ	De (dengan titik di bawah)
ط	ṭa	ṭ	Te (dengan titik di bawah)
ظ	ẓa	ẓ	Zet (dengan titik di bawah)
ع	‘ain	‘.	Koma terbalik di atas
غ	Gain	G	Ge
ف	Fa	F	Ef
ق	Qaf	Q	Ki
ك	Kaf	K	Ka
ل	Lam	L	El
م	Mim	M	Em

ن	Nun	N	En
و	Wau	W	We
هـ	Ha	H	Ha
ء	Hamzah	..’..	Apostrof
ي	Ya	Y	Ye

B. Vokal

Vokal bahasa Arab seperti vokal bahasa Indonesia, terdiri dari vokal tunggal atau monoftong dan vokal rangkap atau diftong.

1. Vokal Tunggal adalah vokal tunggal bahasa Arab yang lambangnya berupa tanda atau harkat transliterasinya sebagai berikut:

Tanda	Nama	Huruf Latin	Nama
— /	fathah	A	A
— /	Kasrah	I	I
— ؤ	ḍommah	U	U

2. Vokal Rangkap adalah vokal rangkap bahasa Arab yang lambangnya berupa gabungan antara harkat dan huruf, transliterasinya gabungan huruf.

Tanda dan Huruf	Nama	Gabungan	Nama
.....ي	fathah dan ya	Ai	a dan i
و.....	fathah dan wau	Au	a dan u

3. Maddah adalah vokal panjang yang lambangnya berupa harkat dan huruf, transliterasinya berupa huruf dan tanda.

Harkat dan Huruf	Nama	Huruf dan Tanda	Nama
.....ا.....ى	fathah dan alif atau ya	ā	a dan garis atas
.....ى	Kasrah dan ya	ī	i dan garis dibawah
و.....	ḍommah dan wau	ū	u dan garis di atas

C. Ta Mar butah

Transliterasi untuk tamar butah ada dua :

1. *Ta Marbutah* hidup yaitu *Ta Marbutah* yang hidup atau mendapat harkat fathah, kasrah, dan dummah, transliterasinya adalah /t/.
2. *Ta Marbutah* mati yaitu *Ta Marbutah* yang mati atau mendapat harkat sukun, transliterasinya adalah /h/.

Kalau pada suatu kata yang akhir katanya *Ta Marbutah* diikuti oleh kata yang menggunakan kata sandang al, serta bacaan kedua kata itu terpisah maka *Ta Marbutah* itu ditransliterasikan dengan ha (h).

D. Syaddah (Tasydid)

Syaddah atau *tasydid* yang dalam system tulisan Arab dilambangkan dengan sebuah tanda, tanda *syaddah* atau tanda *tasydid*. Dalam transliterasi ini tanda *syaddah* tersebut dilambangkan dengan huruf, yaitu huruf yang sama dengan huruf yang diberi tanda *syaddah* itu.

E. Kata Sandang

Kata sandang dalam sistem tulisan Arab dilambangkan dengan huruf, yaitu ٱ. Namun dalam tulisan transliterasinya kata sandang itu dibedakan antara kata sandang yang diikuti oleh huruf *syamsiah* dengan kata sandang yang diikuti oleh huruf *qamariah*.

1. Kata sandang yang diikuti huruf *syamsiah* adalah kata sandang yang diikuti oleh huruf *syamsiah* ditransliterasikan sesuai dengan bunyinya, yaitu huruf /l/ diganti dengan huruf yang sama dengan huruf yang langsung diikuti kata sandang itu.

2. Kata sandang yang diikuti huruf *qamariah* adalah kata sandang yang diikuti oleh huruf *qamariah* ditransliterasikan sesuai dengan aturan yang digariskan didepan dan sesuai dengan bunyinya.

F. Hamzah

Dinyatakan didepan Daftar Transliterasi Arab-Latin bahwa hamzah ditransliterasikan dengan apostrof. Namun, itu hanya terletak di tengah dan diakhir kata. Bila hamzah itu diletakkan diawal kata, ia tidak dilambangkan, karena dalam tulisan Arab berupa alif.

G. Penulisan Kata

Pada dasarnya setiap kata, baik *fi'il*, *isim*, maupun *huruf*, ditulis terpisah. Bagi kata-kata tertentu yang penulisannya dengan huruf Arab yang sudah lazim dirangkaikan dengan kata lain karena ada huruf atau harakat yang dihilangkan maka dalam transliterasi ini penulisan kata tersebut bisa dilakukan dengan dua cara: bisa dipisah perkata dan bisa pula dirangkaikan.

H. Huruf Kapital

Meskipun dalam sistem kata sandang yang diikuti huruf tulisan Arab huruf capital tidak dikenal, dalam transliterasi ini huruf tersebut digunakan juga. Penggunaan huruf kapital seperti apa yang berlaku dalam EYD, diantaranya huruf capital digunakan untuk menuliskan huruf awal, nama diri dan permulaan kalimat. Bila nama diri itu dilalui oleh kata sandang, maka yang ditulis dengan huruf capital tetap huruf awal nama diri tersebut, bukan huruf awal kata sandangnya. Penggunaan huruf awal capital untuk Allah hanya berlaku dalam tulisan Arabnya memang lengkap demikian dan kalau penulisan itu disatukan dengan kata lain

sehingga ada huruf atau harakat yang dihilangkan, huruf kapital tidak dipergunakan.

I. Tajwid

Bagi mereka yang menginginkan kefasihan dalam bacaan, pedoman transliterasi ini merupakan bagian tak terpisahkan dengan ilmu tajwid. Karena itu keresmian pedoman transliterasi ini perlu disertai dengan pedoman tajwid.

Sumber: Tim Puslitbang Lektur Keagamaan. *Pedoman Transliterasi Arab-Latin, Cetakan Kelima*, Jakarta: Proyek Pengkajian dan Pengembangan Lektur Pendidikan Agama, 2003.

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	
HALAMAN PENGESAHAN PEMBIMBING	
SURAT PERNYATAAN PEMBIMBING	
SURAT PERNYATAAN MENYUSUN SKRIPSI SENDIRI	
SURAT PERSETUJUAN PUBLIKASI	
DEWAN PENGUJI SIDANG	
PENGESAHAN DEKAN	
ABSTRAK	i
KATA PENGANTAR.....	iv
PEDOMAN TRANSLITERASI ARAB LATIN	ix
DAFTAR ISI.....	xiv
DAFTAR TABEL.....	xvi
DAFTAR GAMBAR.....	xvii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Batasan Masalah.....	11
C. Batasan Istilah.....	11
D. Rumusan Masalah	13
E. Tujuan Penelitian	13
F. Kegunaan Penelitian.....	14
G. Sistematika Pembahasan.	14
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	16
A. Landasan Teori	16
1. Analisis	16
a. Pengertian Analisis.....	16
b. Analisis Pekerjaan	17
c. Langkah-Langkah Analisis Pekerjaan.....	17
2. Sistem.....	18
a. Pengertian Sistem.....	18
b. Komponen Sistem	19
d. Batas Sistem	19
3. Kinerja Karyawan	21
a. Pengertian Kinerja Karyawan	21
b. Penilaian Kinerja	22
c. Standar Kinerja.....	23
d. Kinerja dalam Perspektif Islam.	24
e. Kinerja Karyawan dalam Pandangan Islam.	26
f. Konsep Indikator Kinerja.	27
4. Pegadaian Syariah.....	34
a. Pengertian Pegadaian Syariah.	34
b. Ketentuan Hukum Gadai Syariah.....	35

c. Rukun Gadai.....	36
d. Syarat Gadai.	36
5. Analisis Sistem Kinerja Karyawan.	37
B. Penelitian yang Relevan	41
BAB III METODE PENELITIAN	50
A. Lokasi dan Waktu Penelitian	50
B. Jenis dan Metode Penelitian	50
C. Subjek Penelitian	50
D. Sumber Data Penelitian	51
E. Teknik Pengumpulan Data	51
1. Observasi.....	51
2. Wawancara.....	52
3. Dokumentasi.	53
F. Teknik Pengecekan Keabsahan Data.	54
1. Triangulasi Sumber.....	54
2. Triangulasi Metode.	54
G. Teknik Pengolahan dan Analisis Data	55
1. Reduksi Data.....	55
2. Penyajian Data.	55
3. Analisis Data Nvivo.....	56
4. Kesimpulan.	56
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	57
A. Gambaran Umum Objek Penelitian.	57
1. Sejarah PT. Unit Pegadaian Syariah Sibuhuan.	57
2. Visi dan Misi Pegadaian Syariah.	58
3. Struktur Organisasi.	59
B. Deskripsi Hasil Penelitian.	60
1. Pelatihan dalam Meningkatkan Kinerja Karyawan di PT. Unit Pegadaian Syariah Sibuhuan.	61
2. Peranan Fasilitas Yang Lengkap dalam Meningkatkan Kinerja Karyawan di PT. Unit Pegadaian Syariah Sibuhuan.....	63
3. Peranan Motivasi dalam Meningkatkan Kinerja Karyawan di PT. Unit Pegadaian Syariah Sibuhuan.	67
C. Pembahasan Hasil Penelitian.	74
D. Keterbatasan Penelitian.	79
BAB V PENUTUP.....	81
A. Kesimpulan.....	81
B. Saran	82

DAFTAR PUSTAKA
LAMPIRAN

DAFTAR TABEL

Tabel I.1	Pencapaian Nasabah PT. Unit Pegadaian Syariah Sibuhuan Kabupaten Padang Lawas	7
Tabel II.1	Penelitian Terdahulu	41
Tabel IV.1	Hasil Uji Wawancara Pegawai PT. Unit Pegadaian Syariah Sibuhuan	71
Tabel IV.2	Hasil Uji Wawancara Nasabah PT. Unit Pegadaian Syariah Sibuhuan.....	73

DAFTAR GAMBAR

Gambar IV.1	Struktur Organisasi PT. Unit Pegadaian Syariah Sibuhuan	60
Gambar IV.1	Hasil Uji Wawancara Pegawai PT. Unit Pegadaian Syariah Sibuhuan	71
Gambar IV.2	Hasil Uji Wawancara Nasabah PT. Unit Pegadaian Syariah Sibuhuan	73

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Salah satu penentu kemajuan kinerja bisnis dan organisasi, tentu saja adalah kecakapan dalam mengelolah kinerja para karyawan atau pegawainya. Dimana kinerja telah menjadi *terminology* atau konsep penting dalam berbagai pembahsan khususnya dalam mendorong keberhasilan organisasi dan sumber daya manusia. Kinerja akan selalu menjadi isu aktual dalam organisasi karena apapun organisasinya kinerja merupakan kunci terhadap efektifitas keberhasilan organisasi. Organisasi yang efektif atau berhasil akan di topang oleh sumber daya manusia yang berkualitas. Istilah kinerja berasal dari kata *job performance* atau *actual performance* (prestasi kerja atau prestasi sesungguhnya yang dicapai seseorang).¹

Sumber daya manusia adalah jantung dari kehidupan organisasi atau perusahaan. Mereka adalah motor pergerakan utama kegiatan perusahaan yang menjadikannya berhasil atau gagal dalam menjalankan visi, misi, dan tujuannya. Secanggih apapun sebuah perusahaan yang dilengkapi dengan infrastruktur atau peralatan modern pasti masih membutuhkan manusia untuk mengendalikannya yang biasa disebut operator.

Peran manusia dalam organsasi sagatlah strategis, karna manusialah yang mengambil keputusan untuk semua fungsi. Banyak perusahaan yang mengambil alih perusahaan lainnya justru untuk mendapatkan karyawan manajemen, profesi

¹Meithiana Indrasari, “*Kepuasan Kerja Dan Kinerja Karyawan*”(Yogyakarta: Indonesia Pustaka,2017), hlm. 50.

dan pegawai lainnya yang berkualitas tinggi. Pada saat yang sama, struktur, iklim, dan budaya perusahaan yang dapat menjadikan keunggulan yang utama.²

Demi tercapainya visi, misi, dan tujuan suatu perusahaan terlebih di Kantor Pegadaian Pelayanan Unit Syariah Sibuhuan melakukan upaya meningkatkan kualitas karyawannya. Dari hasil wawancara peneliti mengenai Kinerja karyawan di Kantor Pegadaian Unit Pelayanan Syariah Sibuhuan peneliti menanyakan apa saja faktor yang dapat meningkatkan kualitas karyawan dan apa saja yang dapat membuat kualitas karyawan di Kantor Unit Pelayanan Syariah Sibuhuan menurun atau tidak mendapati perkembangan dalam pelayanan ke nasabah maupun kualitas kinerja karyawannya.

Kinerja adalah konsep yang sangat abstrak dan memerlukan pendefinisian tertentu dengan menyebutkan atributnya secara rinci dan lengkap. Salah satunya yang menjadi masalah bahwa konsep kinerja lebih banyak bersifat kontekstual, padahal setiap konteks mempunyai indikator yang berbeda-beda. Sehubungan dengan itu untuk mendefinisikan sebuah kinerja diperlukan konteks tertentu, misalnya, karyawan kelompok kerja, perusahaan, dan lain-lain.³

Hasil wawancara yang saya lakukan dengan Bapak Ahmad Kali Ansori Hasibuan yang merupakan salah satu karyawan PT. Unit Pegadaian Syariah Sibuhuan Kabupaten Padang Lawas sebagai bagian penaksir Bapak Ahmad Kali Ansori Nasution mengatakan bahwa:

Bahwa banyak faktor yang dapat menunjang kualitas kinerja karyawan, seperti adanya pelatihan atau *workshop*, seminar, literasi, kuliah umum, rapat koordinasi, kunjungan ke instansi yang dilakukan rata-rata 2 kali

²Amirullah, “*Manajemen Strategi*” (Jakarta: Mitra Wacana Media, 2015), hlm.160.

³Amir, Mohammad Faisal, “*Memahami Evaluasi Kinerja Karyawan (Konsep dan Penilaian Kinerja di Perusahaan)*, (Jakarta: Mitra Wacana Media, 2015), hlm. 81.

dalam 1 bulan khusus karyawan sesuai karyawan yang dapat menunjang kinerja karyawan seperti kendaraan dinas, computer yang canggih, peralatan ATK lengkap, dan ruang kerja yang nyaman.⁴

Adanya pelatihan mampu meningkatkan kemampuan kinerja karyawan dan dapat membuat karyawan mampu menggunakan teknologi terkini demi kemudahan dan keefesienan kinerja karyawan itu sendiri. Sehingga demikian pelatihan merupakan setiap usaha untuk memperbaiki performa perkerja pada suatu pekerjaan tertentu yang sedang menjadi tanggungjawabnya. Dengan adanya kegiatan seperti pelatihan, karyawan memiliki kesempatan untuk menyerap pengetahuan atau nilai-nilai baru, sehingga dengan pengetahuan baru tersebut para karyawan akan dapat meningkatkan profesinya untuk melaksanakan tugas yang di bebaskan kepadanya.⁵

Berdasarkan pendapat di atas pelatihan merupakan program-program untuk memperbaiki kemampuan melaksanakan perkerjaan secara individu, kelompok atau berdasarkan jenjang jabatan dalam organisai atau perusahaan. Selain itu kegiatan pelatihan memiliki beberapa unsur dalam pelaksanaan pelatihan yaitu seperti, instruktur, panitia, dan fasilitator yang akan diulas dalam pelatihan seperti teknologi terbaru atau aturan baru dalam berkerja sebagai bahan ilustrasi dalam pelatihan. Dan dalam pemilihan instruktur perusahaan diharuskan mendatangkan seseorang yang benar-benar ahli dalam hal yang akan di sampaikan dan menyinggung semua target yang harus dimiliki semua karyawan dalam bekerja.

⁴Ahmad Kali Ansori Nasution Karyawan PT. Unit Pegadaian Syariah Sibuhuan, (Sibuhuan: 31 Mei 2023, Pukul 15.00 WIB).

⁵ Oemar Hamalik, *Manajemen Pelatihan Ketenaga Kerjaan Pendekatan Terpadu*, (Jakarta: Bumi Aksara. 2007), hlm.12.

Selain faktor di atas ada juga penempatan waktu pelatihan yang akan dijalani oleh para karyawan. Dimana waktu pelatihan harus disesuaikan agar tidak ada kejenuhan dalam pelatihan tersebut baik itu bagi instruktur maupun para peserta pelatihan, harus ada jeda waktu dan keefesienan waktu agar target pelatihan dapat tercapai, dan selain itu materi atau bahan pelatihan harus sesuai dengan kompetensi yang akan dicapai. Hal ini dilakukan agar kegiatan pelatihan dapat berjalan dengan lancar dan mampu di kuasai oleh para peserta pelatihan sehingga dapat di aplikasikan di tempat bekerja para peserta nantinya.

Hasil wawancara yang saya lakukan dengan Bapak Muhammad Rizki Hasibuan yang merupakan salah satu karyawan PT. Unit Pegadaian Syariah Sibuhuan Kabupaten Padang Lawas beliau sebagai kasir Bapak Muhammad Rizki Hasibuan mengatakan bahwa:

Dalam rangka mencapai hasil kinerja yang maksimal, PT. Unit Pegadaian Syariah Sibuhuan telah melakukan berbagai upaya. Upaya-upaya yang dilakukan berupa memberikan sarana pembelajaran dan memberi penghargaan atas prestasi kerja. Namun upaya tersebut belum sepenuhnya mampu meningkatkan kinerja pegawai karena masih kurangnya motivasi atau arahan dari atasannya. Terkait permasalahan kinerja pegawai beliau menerangkan bahwa penurunan kinerja pada dasarnya disebabkan oleh keadaan dalam organisasi tersebut. Keadaan dalam organisasi tersebut dapat dilihat dari segi kepemimpinan pada PT. Unit Pegadaian Syariah Sibuhuan.⁶

Berdasarkan pernyataan tersebut dapat disimpulkan bahwa kinerja karyawan itu adalah suatu kondisi yang memperlihatkan atau menunjukkan kelemahan dan kelebihan dari para karyawan dalam bekerja secara profesional

⁶Muhammad Rizki Hasibuan Karyawan PT. Unit Pegadaian Syariah Sibuhuan, (Sibuhuan: 31 Mei 2023, Pukul 14.00 WIB).

dan menghasilkan *output* yang berkualitas diperusahaannya. Kinerja yang baik oleh karyawan sangat berpengaruh dalam keberlangsungan perusahaan.

Hasil wawancara yang saya lakukan dengan Bapak Ahmad Kali Ansori Hasibuan yang merupakan salah satu karyawan PT. Unit Pegadaian Syariah Sibuhuan Kabupaten Padang Lawas sebagai bagian penaksir Bapak Ahmad Kali Ansori Nasution mengatakan bahwa:

Selain pelatihan ada juga fasilitas untuk para karyawan demi menunjang kinerjanya, seperti setiap karyawan memiliki ruangan masing-masing yang dilengkapi dengan fasilitas kantor mulai dari pendingin ruangan, *Sound system*, ATK, serta alat-alat penunjang kinerja yang dimiliki setiap karyawan pada masing-masing posisi. Dengan adanya fasilitas yang baik dan terbaru sangat dapat membantu para karyawan dalam bekerja dan juga dapat menghemat waktu dalam pembuatan laporan, contohnya adanya Komputer Dell 2020 yang menggunakan systema indo windows yang canggih dan terbaru dan sesuai dengan kebutuhan karyawan dapat meningkatkan kinerja karyawan dalam bekerja, selain itu meja, kursi, alat print dan fasilitas lainnya yang dapat membuat karyawan nyaman dalam berkerja juga dapat memberikan lingkungan kerja yang sehat baik secara rohani dan mental karyawan⁷.

Selain pengadaan pelatihan dan fasilitas, para karyawan juga harus memiliki motivasi kerja untuk dapat meningkatkan keseriusan kerja karyawan. Seperti yang telah dijelaskan oleh Winardi:

Motivasi merupakan faktor penting dalam mencapai kinerja tinggi, kunci dalam prinsip motivasi menyebutkan bahwa kinerja merupakan fungsi dari kemampuan (*ability*) dan motivasi. Kemudian petugas yang memiliki kinerja yang maksimal akan memiliki motivasi yang tinggi dalam berkerja serta selalu memiliki ketepatan waktu dalam menyelesaikan tugas-tugasnya dengan baik serta mampu bekerja sama dengan baik dalam organisasi kerja.

⁷Ahmad Kali Ansori Nasution Karyawan PT. Unit Pegadaian Syariah Sibuhuan, (Sibuhuan: 31 Mei 2023, Pukul 15.00 WIB).

Dan selain itu motivasi yang diberikan atasan juga melalui komunikasi secara terbuka baik melalui manajemen langsung maupun melalui serikat pekerja pertemuan grup. Bentuk komunikasi organisasi secara umum dibedakan menjadi dua yaitu komunikasi formal dan non formal. Bentuk komunikasi formal itu sendiri adalah bentuk hubungan komunikasi yang diciptakan secara terencana, melalui jalur-jalur formal dalam organisasi, yang melekat pada saluran-saluran yang ditetapkan sebagaimana telah ditunjukkan melalui struktur. Dan bentuk komunikasi non formal sendiri yaitu munculnya bersifat incidental atau menurut kebutuhan ataupun kepentingan interpersonal yang baik, atau atas dasar kesamaan kepentingan.⁸

Hasil wawancara yang saya lakukan dengan Bapak Ahmad Kali Ansori Nasution yang merupakan salah satu karyawan PT. Unit Pegadaian Syariah Sibuhuan Kabupaten Padang Lawas sebagai bagian penaksir Bapak Ahmad Kali Ansori Hasibuan mengatakan bahwa:

Dengan demikian waktu kerja yang petugas butuhkan dalam menyelesaikan pekerjaannya merupakan salah satu indikator yang dapat menentukan kinerja para petugas maksimal atau tidak. Contohnya adanya hadiah dari perusahaan bagi karyawan yang memiliki kinerja yang baik dalam melaksanakan tugasnya dalam pemasaran maupun pelayanan kepada nasabah. Hadiah ini dapat berupa materi maupun non-materi seperti, tunjangan kerja, bonus kerja, ataupun tiket liburan ke luar kota untuk karyawan agar karyawan yang memiliki kualitas kerja yang baik dapat merefresingkan pikiran dan mentalnya selama berkerja yang penuh tekanan dan target yang harus di penuhi karyawan tersebut⁹.

Berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan oleh peneliti kepada masyarakat/nasabah Pegadaian Syariah di Sibuhuan mendapatkan respon positif

⁸Winardi, *Manajemen Sumber Daya Manusia*, (Jakarta: Grafiti, 2004), hlm. 93.

⁹Ahmad Kali Ansori Nasution Karyawan PT. Unit Pegadaian Syariah Sibuhuan, (Sibuhuan: 31 Mei 2023, Pukul 15.00 WIB).

bahkan hal negatif. Dimana masyarakat/nasabah kurang puas atas penjelasan yang diberikan oleh karyawan kepada masyarakat/nasabah. Berikut data tahunan perkembangan nasabah dalam periode 5 tahun terakhir di PT. Unit Pegadaian Syariah Sibuhuan Kabupaten Padang Lawas:

Tabel I.1 Pencapaian Nasabah PT. Unit Pegadaian Syariah Sibuhuan Kabupaten Padang Lawas

No	Tahun	Jumlah Nasabah (Orang)
1.	2018	2.783
2.	2019	2.985
3.	2020	3.110
4.	2021	3.472
5.	2022	3.891
6.	Jumlah	16.241

Sumber: Wawancara karyawan PT. Unit Pegadaian Syariah Sibuhuan Kabupaten Padang Lawas.

Dari observasi awal yang dilakukan peneliti menemukan data terkait jumlah tahunan nasabah di PT. Unit Pegadaian Syariah Sibuhuan Kabupaten Padang Lawas mengalami fluktuasi setiap tahunnya. Pada tahun 2018-2019 mengalami peningkatan jumlah nasabah sebanyak 202 Nasabah, tahun 2019-2020 mengalami peningkatan jumlah nasabah sebanyak 202 Nasabah, tahun 2020-2021 mengalami penurunan jumlah nasabah sebanyak 125 Nasabah, tapi di tahun 2021-2022 terjadi peningkatan jumlah nasabah secara signifikan sebanyak 419 Nasabah.

Wawancara yang saya lakukan dengan salah satu nasabah PT. Unit Pegadaian Syariah Sibuhuan Kabupaten Padang Lawas yaitu Bapak Syafarullah Siregar mengatakan bahwa:

Saya masih kurang paham dan puas atas penjelasan yang diberikan oleh karyawan Pegadaian Syariah Sibuhuan mengenai iuran pembayaran dikarenakan beliau baru pertama kali datang untuk menggadaikan barang/perhiasannya. Dari hasil wawancara yang peneliti lakukan kepada

masyarakat/nasabah kurangnya kinerja karyawan dalam hal penjelasan simpan pinjam barang/perhiasan.¹⁰

Wawancara yang saya lakukan dengan salah satu nasabah PT.Unit Pegadaian Syariah Sibuhuan Kabupaten Padang Lawas yaitu Ibu Suryani Harahap mengatakan bahwa:

Fasilitas yang diberikan oleh pihak PT.Unit Pegadaian Syariah Sibuhuan masih sangat kurang, padahal tidak perlu banyak fasilitas yang harus diberikan kepada nasabah cukup Ac nya saja yang ditambah satu lagi karena menurut saya masih kurang dingin disaat saya harus menunggu ataupun antri di dalam kantor PT.Unit Pegadaian Syariah Sibuhuan ini.¹¹

Wawancara yang saya lakukan dengan salah satu nasabah PT.Unit Pegadaian Syariah Sibuhuan Kabupaten Padang Lawas yaitu Ibu Sri Devi Hasibuan mengatakan bahwa:

Pertama saya menjadi nasabah di PT.Unit Pegadaian Syariah Sibuhuan berbagai produk ditawarkan oleh karyawannya memang mengikuti teknologi. Namun terkadang pelayanan atau sistem jaringan sering menjadi kendala dalam melakukan transaksi secara online yang membuat saya merasa tidak nyaman dan akhirnya setiap membayar iuran saya harus langsung datang ke kantornya.¹²

Berdasarkan kesimpulan wawancara diatas dari pihak penggadaian syariah, pegawai penggadaian hanya focus terhadap fasilitas yang mereka adai. Pegawai penggadaian syariah belum sepenuhnya menjelaskan bagaimana system cara kerja mereka kepada nasabah. Oleh karena itu banyak nasabah yang beranggapan proses atau prosedur akad dalam penggadaian terlalu sulit dipahami.

¹⁰Syafarullah Siregar Nasabah Kantor Pegadaian Unit Pelayanan Syariah Sibuhuan, (Sibuhuan: 01 Juni 2023, Pukul 10.00 wib).

¹¹Suryani Harahap Nasabah Kantor Pegadaian Unit Pelayanan Syariah Sibuhuan, (Sibuhuan: 01 Juni 2023, Pukul 10.30 wib).

¹² Sri Devi Hasibuan Nasabah Kantor Pegadaian Unit Pelayanan Syariah Sibuhuan, (Sibuhuan: 01 Juni 2023, Pukul 11.10 wib).

Dalam jurnal yang dituliskan oleh Budi Gautama Siregar dengan judul *“Peranan Quality Of Work Life Dalam Meningkatkan Kinerja”* menyatakan bahwa:

Pada kenyataannya kinerja pegawai sering dinilai kurang memuaskan karena terkadang citra dan budaya yang terbangun dalam organisasi tersebut. Maka banyak terjadi perilaku-perilaku seperti tidak disiplin, bekerja asal-asalan dan sebagainya.¹³

Dalam jurnal yang dituliskan oleh Mujibul Hakim dan M. Rudi Fanani dengan judul *“Analisis Kinerja Karyawan Studi Kasus PT.Reycom Dokumen Solusi”* menyatakan bahwa:

PT.Reycom Dokumen Solusi seharusnya lebih menekankan kepada apresiasi yang diberikan kepada para karyawan terutama dalam penghargaan terhadap prestasi yang diperoleh dapat diberikan penghargaan yang stimpan. Hal ini dikarenakan dapat meningkatkan semangat dan produktivitas dari para karyawan supaya bisa menggunakan dengan baik apa yang sudah diperoleh dan akan tetap mempertahankan pencapaiannya.¹⁴

Dalam jurnal yang dituliskan oleh Riky Septiadi dan Akhmad Samhudi dan Syahrani dengan judul *“Analisis Sistem Reward Dan Punishment Terhadap Kinerja Karyawan Pada PT. Daya Anugrah Mandiri Divisi Service Banjarbaru”* menyatakan bahwa:

Masalah umum yang sering muncul agar mencapainya tujuan perusahaan adalah kinerja karyawan yang buruk, kinerja sebagai suatu gambaran mengenai tingkat pencapaian pelaksanaan suatu kegiatan, program, dan kebijakan dalam mewujudkan sasaran, tujuan, misi, dan visi organisasi yang tertuang dalam perencanaan strategi suatu organisasi. Agar organisasi berfungsi secara efektif dan sesuai dengan sasaran organisasi, maka

¹³ Budi Gautama Siregar, “Peranan Quality Of Work Life Dalam Meningkatkan Kinerja,” *Jurnal Yurisprudencia*, Vol. 2, No. 3, Juni 2016, hlm.5.

¹⁴ Mujibul Hakim, M. Rudi Fanani, “Analisis Kinerja Karyawan Studi Kasus PT.Reycom Dokumen Solusi,” *Jurnal Dinamika Ekonomi dan Bisnis*, Vol. 16, No. 01, Maret 2019, hlm.8.

organisasi harus memiliki kinerja karyawan yang baik yaitu dengan melaksanakan tugas-tugasnya dengan cara yang handal.¹⁵

Dalam jurnal yang dituliskan oleh Jessica Olga Verby Soesanto dan Sesilya Kempa dengan judul “*Analisis Sistem Penilaian Kinerja Karyawan Di PT.X*” menyatakan bahwa:

Pada kenyataannya penilaian kinerja masih memiliki keterbatasan SDM di departemen ini, penilaian kinerja tidak dapat dikelola sendiri, karena keterbatasan tersebut adalah kurangnya karyawan yang mampu mengelolah penilaian kinerja (hanya dikerjakan oleh satu orang), beban pekerjaan regular departemen HRGA yang terlalu banyak, dan kurangnya kemampuan untuk memperoleh sumber data secara objektif.¹⁶

Dalam jurnal yang dituliskan oleh Eko Setiobudi dengan judul “*Analisis Sistem Penilaian Kinerja Karyawan Studi Pada PT. Tridharma Kencana*” menyatakan bahwa:

Dengan menggunakan sistem penilaian kinerja di PT. Tridharma Kencana sudah cukup tepat, yakni menggunakan sistem penilaian KPI, sebagai alat pengukuran kinerja karyawan yang paling konperhensif dan terukur. Sehingga kesan penilaian secara subyektif berdasarkan pada hasil kerja dapat dihindari. Sistem penilaian kinerja karyawan di PT, Tridharma Kencana terus mengalami perubahan menuju kea rah perbaikan. Jika sebelumnya menggunakan form penilaian sederhana, sekarang sudah menggunakan sistem penilaian kinerja melalui sistem KPI dengan mengacu pada implementasi pelaksanaan ISO 9001.¹⁷

Masyarakat sibuhuan masih banyak yang kurang meminati pegadaian syariah dikarenakan mereka masih kurang tertarik bahwa pegadaian syariah itu prosesnya masih kurang dipahami, oleh sebab itu pegawainya masih kurang pandai menjelaskan bagaimana sistem kinerja pegadaian tersebut.

¹⁵Riky Septiadi, Akhmad Samhudi, Syahrani, “Analisis Sistem Reward dan Punishment Terhadap Kinerja Karyawan Pada PT. Daya Anugrah Mandiri Divisi Service Banjarbaru,” *Jurnal Dinamika Ekonomi dan Bisnis*, Vol. 16, No. 01, Maret 2019, hlm.5.

¹⁶ Jessica Olga Verby Soesanto dan Sesilya Kempa, “Analisis Sistem Penilaian Kinerja Karyawan di PT.X,” *Jurnal Agora*, Vol. 4, No. 1, 2016, hlm.388.

¹⁷ Eko Setiobudi, “Analisis Sistem Penilaian Kinerja Karyawan Studi Pada PT. Tridharma Kencana,” *Jurnal Of Applied Business and Economics*, Vol. 3, No. 3, Maret 2017, hlm.181.

Berdasarkan latar belakang diatas, fenomena dan hasil wawancara yang telah dilakukan sebelumnya oleh peneliti. Maka peneliti merasa perlu untuk melakukan penelitian pada PT. Unit Pegadaian Syariah Sibuhuan Kabupaten Padang Lawas maka peneliti tertarik untuk melakukan penelitian yang berjudul **“Analisis Sistem Kinerja Karyawan PT. Unit Pegadaian Syariah Sibuhuan Kabupaten Padang Lawas”**.

B. Batasan Masalah

Untuk membatasi penelitian ini agar penelitian lebih efisien dan terarah maka penelitian ini hanya meneliti pada kinerja karyawan yang ada di Unit Pegadaian Syariah Sibuhuan Kabupaten Padang Lawas yaitu Analisis Sistem Kinerja Karyawan PT. Unit Pegadaian Syariah Sibuhuan Kabupaten Padang Lawas.

C. Batasan Istilah

Untuk menghindari kesalahpahaman dalam penulisan ini, maka peneliti memberikan batasan istilah dengan kata kunci yang berkaitan dengan penelitian ini sebagai berikut:

1. Analisis adalah penguraian atau pemecahan suatu keseluruhan menjadi bagian-bagian atau komponen-komponen yang lebih kecil, agar dapat mengetahui komponen yang menonjol (memiliki nilai ekstrem), dapat membandingkan antara komponen yang satu dengan komponen lainnya, dan dapat membandingkan salah satu atau beberapa komponen dengan keseluruhan.¹⁸

Analisis dalam penelitian ini adalah aktivitas karyawan PT. Unit Pegadaian

¹⁸ Iqbal Hasan, *Analisis Data Penelitian dengan Statistik*, (Jakarta: Bumi Aksara, 2004), hlm. 8.

Syariah Sibuhuan Kabupaten Padang Lawas yang memuat sejumlah kegiatan seperti mengurangi, membedakan, memilah sesuatu untuk digolongkan dan dikelompokkan kembali menurut kriteria tertentu atau suatu kemampuan memecahkan dan menguraikan suatu informasi menjadi komponen-komponen yang lebih kecil sehingga lebih mudah dipahami.

2. Sistem adalah komponen yang saling bekerja sama untuk mencapai tujuan bersama dengan menerima input, memproses, dan memproduksi output secara terorganisasi.¹⁹ Sistem dalam penelitian ini adalah suatu jaringan kerja di PT. Unit Pegadaian Syariah Sibuhuan Kabupaten Padang Lawas dari produser-produser yang saling berhubungan, berkumpul bersama-sama untuk melakukan suatu kegiatan atau untuk menyelesaikan suatu sarana yang tertentu.
3. Kinerja Karyawan PT. Unit Pegadaian Syariah Sibuhuan merupakan hal yang mempunyai suatu sifat yang individu sebab setiap karyawan pastinya mempunyai suatu tingkat kualifikasi yang berbeda-beda serta kinerja yang berbeda pula dalam setiap kaitan dengan tugasnya.²⁰ Kinerja karyawan dalam penelitian ini adalah hasil kerja yang dilihat pada aspek kualitas, kuantitas, waktu kerja, dan kerja sama untuk mencapai tujuan yang sudah ditetapkan oleh PT. Unit Pegadaian Syariah Sibuhuan Kabupaten Padang Lawas.
4. Pegadaian Syariah adalah suatu lembaga yang bergerak dibidang jasa dan memiliki sejarah panjang sebagai satu-satunya badan usaha di Indonesia yang

¹⁹ Helidorus Tugil, Perancangan Sistem Informasi Manajemen Ekstrakurikuler (SIME) Berbasis WEB Pada Sekolah Menengah Pertama Swasta Muhammadiyah Kupang”, Skripsi Universitas Citra Bangsa Kupang, 2019, hlm.9.

²⁰ Siyah, Mansur, Ridan Muhtadi, “Analisis Sistem Rekrutmen dan Pelatihan Dalam Meningkatkan Kinerja Karyawan”, *Jurnal Manajemen Ekonomi dan Keuangan Syariah*, Vol. 1, No. 2, April-Desember 2020, hlm.194.

secara resmi mempunyai izin untuk melaksanakan kegiatan lembaga keuangan berupa pembiayaan masyarakat atas dasar hukum gadai.²¹ Pegadaian syariah dalam penelitian ini adalah salah satu unit usaha yang ada di PT. Unit Pegadaian Syariah Sibuhuan Kabupaten Padang Lawas secara resmi mempunyai izin untuk melaksanakan kegiatan lembaga keuangan dalam bentuk penyaluran dana kepada masyarakat atas dasar hukum gadai syariah.

D. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah yang telah dikemukakan di atas, maka yang menjadi rumusan masalah dalam penelitian ini :

1. Bagaimana peranan Pelatihan dalam meningkatkan Kinerja Karyawan di PT. Unit Pegadaian Syariah Sibuhuan ?
2. Bagaimana peranan Fasilitas yang lengkap dalam meningkatkan Kinerja Karyawan di PT. Unit Pegadaian Syariah Sibuhuan ?
3. Bagaimana peranan Motivasi dalam meningkatkan Kinerja Karyawan di PT. Unit Pegadaian Syariah Sibuhuan?

E. Tujuan Penelitian

1. Untuk menganalisis dampak dari Pelatihan yang diberikan oleh perusahaan kepada karyawan di PT. Unit Pegadaian Syariah Sibuhuan.
2. Untuk menganalisis dampak dari Fasilitas penunjang kinerja karyawan yang diberikan oleh perusahaan kepada karyawan di PT. Unit Pegadaian Syariah Sibuhuan.

²¹ Natalia Caroline Mengko, "Penerapan Akuntansi Pertanggungjawaban Untuk Penilaian Kinerja Nonfinansial Kantor Wilayah VI PT. Pegadaian (PERSERO) Manado", *Jurnal EMBA*, Vol. 1, No. 4, Desember 2013, hlm.1738-1747.

3. Untuk menganalisis dampak dari Motivasi yang diberikan oleh perusahaan kepada karyawan di PT. Unit Pegadaian Syariah Sibuhuan.

F. Kegunaan Penelitian

Adapun kegunaan penelitian sebagai berikut:

1. Bagi Peneliti

Sebagai sarana untuk menambah pengetahuan serta dapat juga menjadi media aplikasi teori-teori yang diperoleh semasa perkuliahan dan merupakan salah satu syarat untuk memperoleh gelar sarjana pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Universitas Islam Negeri Syekh Ali Hasan Ahmad Addary Padangsidempuan.

2. Bagi PT. Unit Pegadaian Syariah Sibuhuan

Hasil penelitian ini diharapkan dapat membantu kantor PT. Unit Pegadaian Syariah Sibuhuan Kabupaten Padang Lawas untuk meningkatkan kualitas kinerja karyawannya.

3. Bagi Masyarakat

Dapat menjadi bahan ajar kepada masyarakat luas bagi yang ingin bekerja diperusahan agar mengetahui faktor-faktor yang membuat kinerja karyawan disuatu perusahaan meningkat dan sesuai dengan yang diharapkan.

G. Sistematika Pembahasan

Adapun sistematika penulisan skripsi sebagai bahan penelitian untuk mempermudah memahami dalam kajian ini, dan dapat mendeskripsikan secara teliti, jelas, dan sistematis. Peneliti menggolongkan sistematika pembahasan menjadi tiga bab yaitu sebagai berikut:

Bab I Pendahuluan yang membahas tentang latar belakang masalah, batasan masalah, batasan istilah, rumusan masalah, tujuan penelitian, dan kegunaan penelitian.

Bab II Tinjauan Pustaka membahas tentang hal yang berkaitan dengan landasan teori yang digunakan dalam penyusunan karya ilmiah, dan berisi tentang penelitian terdahulu yang akan menjadikan referensi dalam penelitian ini.

Bab III Metode Penelitian membahas tentang lokasi dan waktu penelitian, jenis penelitian, unit/analisis subjek penelitian, sumber data, teknik pengumpulan data, teknik pengolahan dan analisis data, serta teknik pengecekan keabsahan data.

Bab IV Hasil Penelitian dan Pembahasan yang terdiri dari deskripsi data penelitian, hasil analisis data penelitian dan pembahasan penelitian, secara umum seluruh pembahasan, sub pembahasan yang ada dalam hasil penelitian adalah membahas tentang hasil penelitian.

Bab V Penutup yang terdiri dari kesimpulan dan saran. Secara umum seluruh sub bahasan yang ada dalam penutup adalah membahas tentang kesimpulan yang diperoleh dari penelitian ini setelah menganalisa data dan memperoleh hasil dari penelitian ini.

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

A. Landasan Teori

1. Analisis

a. Pengertian Analisis

Analisis adalah aktivitas yang memuat sejumlah kegiatan seperti mengurangi, membedakan, memilah sesuatu untuk digolongkan dan dikelompokkan kembali menurut kriteria tertentu atau suatu kemampuan memecahkan dan menguraikan suatu informasi menjadi komponen-komponen yang lebih kecil sehingga lebih mudah dipahami.¹

Menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI) kata analisis mempunyai beberapa arti, diantaranya sebagai berikut:

- 1) Penyelidikan terhadap suatu peristiwa (karangan, perbuatan dan sebagainya) untuk mengetahui keadaan yang sebenarnya (sebab-musabab, duduk perakaranya dan sebagainya).
- 2) Penguraian suatu pokok atas berbagai bagiannya dan penelaahan bagian itu sendiri serta hubungan anatar bagian untuk memperoleh pengertian yang tepat dan pemahaman arti keseluruhan.²

Jadi dapat disimpulkan bahwa analisis adalah sekumpulan aktivitas dan proses. Selain satu bentuk analisis adalah merangkum sejumlah besar

¹Hanik Maulidiyah, *Analisis Hukum Islam Terhadap Pelaksanaan Gadai Di Perum Pegadaian Syari'ah Cabang Majapahit Semarang*. library . walisongo.ac.id/digilib/download.php?id=1676 (06 Mei 2024).

² Sri Mulyani, *Metode Analisis dan Perancangan Sistem*, (Bandung: Abdi Sistematika 2016), hlm.38.

data yang masih mentah menjadi informasi yang dapat diinterpretasikan dan diterjemahkan dengan cara yang singkat dan penuh arti.

b. Analisis Pekerjaan

Analisis pekerjaan (*job analysis*) perlu dilakukan agar dapat mendesain organisasi serta menetapkan uraian pekerjaan, spesifikasi pekerjaan, dan evaluasi pekerjaan. Analisis pekerjaan adalah menganalisis dan mendesain pekerjaan apa saja yang harus dikerjakan, bagaimana mengerjakannya, dan mengapa pekerjaan itu harus dikerjakan.³

Analisis pekerjaan adalah informasi tertulis mengenai pekerjaan apa saja yang harus dikerjakan dalam suatu perusahaan agar tujuan tercapai. Manfaat analisis pekerjaan akan memberikan informasi tentang aktivitas pekerjaan, standar pekerjaan, konteks pekerjaan, persyaratan personalia (*personnel requirement*), perilaku manusia, dan alat-alat yang akan dipergunakan.⁴

c. Langkah-langkah Analisis Pekerjaan

Proses dalam menganalisis pekerjaan melalui langkah-langkah sebagai berikut:

- 1) Menentukan penggunaan hasil informasi analisis pekerjaan.
- 2) Mengumpulkan informasi tentang latar belakang.
- 3) Menyeleksi *muwakal* (orang-orang yang akan disertai) jabatan yang akan dianalisis.
- 4) Mengumpulkan informasi analisis pekerjaan.

³ Anwar Prabu Mangkunegara, *Manajemen Sumber Daya Manusia Perusahaan*, (Bandung, PT. Remaja Rosdakarya, 2005), hlm.101.

⁴ *Ibid*, hlm.105.

- 5) Meninjau informasi dengan pihak-pihak yang berkepentingan.
- 6) Menyusun uraian pekerjaan dan spesifikasi pekerjaan.
- 7) Meramalkan/memperhitungkan perkembangan perusahaan.⁵

2. Sistem

a. Pengertian Sistem

Sistem adalah suatu jaringan kerja dari produser-produser yang saling berhubungan, berkumpul bersama-sama untuk melakukan suatu kegiatan atau untuk menyelesaikan suatu sarana yang tertentu.⁶ Dari beberapa definisi di atas yang lebih jelas memaparkan sistem adalah Gordon B. Davis dalam bukunya “*Management Development*” yang menyatakan bahwa sistem terdiri dari bagian-bagian yang sama-sama beroperasi untuk mencapai beberapa tujuan dengan kata lain perkataan, suatu sistem bukanlah suatu perangkat unsur-unsur yang dirakit secara sembarangan, tetapi terdiri dari unsur-unsur yang dapat diidentifikasi sebagai kebersamaan yang menyatu disebabkan tujuan atau sasaran yang sama.⁷

Suatu sistem mempunyai karakteristik atau sifat-sifat tertentu, yaitu mempunyai komponen-komponen (*component*), batas sistem (*boundary*), lingkungan luar sistem (*environment*), penghubung (*interface*), masukan

⁵ *Ibid*, hlm.110.

⁶ Ika Nindya Kartika, “Peran dan Mamfaat Sistem Informasi Manajemen Dan Akuntansi Barang Milik Negara (Simak BMN) Dalam Pengelolah Aset di Pengadilan Tinggi Agama Medan”, <http://repository.usu.ac.id/bitstream/123456789/43227/3/Chapter%2011.pdf> (06 Mei 2024).

⁷ Apriandi, *Teori Sistem*, <http://m7apriandi.blogspot.co.id/2013/12/teori-sistem.html> (16 Mei 2016).

(*input*), pengolah (*process*), keluaran (*output*), dan sasaran (*objective*), atau tujuan (*goals*), berikut adalah penjelasan dari karakteristik sistem:⁸

b. Komponen Sistem

Komponen sistem (*component*) yaitu dari sejumlah komponen yang saling berinteraksi, yang artinya saling bekerja sama membentuk satu kesatuan. Elemen-elemen sistem dapat berupa suatu subsistem atau bagian-bagian dari sistem. Setiap subsistem mempunyai sistem untuk menjalankan suatu fungsi tertentu dan mempengaruhi proses sistem secara keseluruhan, setiap sistem tidak peduli betapa pun kecilnya selalu mengandung subsistem-subsistem.

c. Batas Sistem

Batas sistem (*boundary*), yaitu daerah yang membatasi suatu sistem dengan sistem lainnya atau dengan lingkungan luarnya. Batas sistem ini memungkinkan suatu sistem dipandang.

1) Lingkungan Luar Sistem

Lingkungan luar sistem (*environment*), dari suatu sistem yaitu apapun di luar batas dari sistem yang mempengaruhi operasi sistem, lingkungan luar sistem dapat bersifat menguntungkan dan dapat juga merugikan sistem tersebut.

2) Penghubung

Penghubung sistem (*interface*), merupakan media penghubung antara satu subsistem dengan subsistem lainnya. Melalui penghubung ini

⁸ Harold Situmorang, "Sistem Informasi Pengelolaan Data Alumni Berbasis Web", Jurnal Mahajana Informasi, Vol. 4, No. 1, Juni 2019, hlm. 35.

memungkinkan sumber daya-sumber daya mengalir dari subsistem ke subsistem yang lainnya. Dengan penghubung, satu subsistem dapat berintegrasi dengan subsistem yang lainnya membentuk satu kesatuan.

3) Masukan

Masukan (*input*), merupakan energi yang dimasukkan ke dalam sistem. Masukan dapat berupa masukan perawatan (*maintenance input*) dan masukan sinyal (*signal input*).

4) Keluaran

Keluaran (*output*), merupakan hasil dari energi yang diolah dan diklasifikasikan menjadi keluaran yang berguna dan sisa pembuangan. Keluaran dapat merupakan masukan untuk subsistem yang lain atau kepada supra sistem.

5) Pengelola

Pengelola (*process*), yaitu suatu sistem dapat mempunyai suatu bagian pengolah yang akan mengubah masukan menjadi keluaran.

6) Sasaran (*Objectives*) dan Tujuan (*Goal*)

Suatu sistem dikatakan berhasil apabila mengenai sasaran atau tujuannya. Jika suatu sistem tidak mempunyai sasaran, maka operasi sistem tidak akan ada gunanya.

Kesimpulannya adalah sistem kumpulan bagian-bagian atau subsistem-subsistem yang disatukan dan didesain untuk mencapai suatu tujuan.

3. Kinerja Karyawan

a. Pengertian Kinerja Karyawan

Menurut Kamus Besar Indonesia definisi “kinerja dapat diartikan sebagai sesuatu yang dapat dicapai, prestasi yang dapat diperhatikan dan kemampuan kerja”.⁹ Sedangkan kinerja menurut definisi lain sebagai berikut:

Definisi kinerja menurut Prawiro Sentono dalam buku Edy Sutrisno yang berjudul *Budaya Organisasi* adalah hasil kerja yang dicapai oleh seseorang maupun sekelompok dalam suatu perusahaan dengan wewenang dan tanggung jawab masing-masing, untuk mencapai tujuan perusahaan yang bersangkutan secara legal, tidak melanggar kode etik dan sesuai dengan hukum serta moral.¹⁰

Sedangkan menurut Miner dalam buku Edy Sutrisno yang berjudul *Budaya Organisasi* kinerja adalah bagaimana seseorang diharapkan dapat berfungsi dan berperilaku sesuai dengan tugas yang telah dibedakan kepadanya. Setiap harapan mengenai bagaimana seseorang dalam melaksanakan tugas, berarti menunjukkan suatu peran dalam organisasi.¹¹

Berdasarkan definisi-definisi di atas peneliti menyimpulkan kinerja karyawan adalah hasil kerja dilihat pada aspek kualitas, kuantitas, waktu kerja, dan kerja sama untuk mencapai tujuan yang sudah ditetapkan oleh sebuah organisasi atau perusahaan.

⁹ Departemen Pendidikan dan Kebudayaan, *Kamus Besar Bahasa Indonesia Edisi 3* (Jakarta: Balai Pustaka, 2005), hlm. 570.

¹⁰ Edy Sutrisno, *Budaya Organisasi* (Jakarta: Kencana Prenada Media Group, 2011), hlm. 170.

¹¹ *Ibid*, hlm.171.

b. Penilaian Kinerja

Penilaian kinerja adalah faktor yang penting untuk suksesnya manajemen kinerja. Meskipun penilaian kinerja hanyalah salah satu unsur manajemen kinerja, sistem tersebut penting karena mencerminkan secara langsung rencana strategi organisasi.¹²

Penilaian prestasi kinerja merupakan upaya membandingkan prestasi actual pegawai dengan prestasi kerja yang diharapkan. Untuk menentukan apakah suatu pekerjaan bisa dikerjakan diselesaikan dengan baik maka uraian pekerjaan akan sangat membantu dalam penentuan sasaran pekerjaannya.¹³

Proses penelitian kinerja adalah pengidentifikasian sasaran-sasaran kinerja, sebuah sistem penilaian mungkin tidak dapat secara efektif memenuhi setiap tujuan yang diinginkan, sehingga manajemen harus memilih tujuan-tujuan spesifik yang diyakini paling penting dan secara realistis bisa dicapai.¹⁴ Menurut Mangkunegara ada 4 cara untuk mengukur tingkat prestasi kerja atau pelaksanaan yang mengarah pada pencapaian sasaran yaitu:¹⁵

- 1) Kualitas. Kualitas kerja adalah seberapa baik seorang karyawan mengerjakan apa yang seharusnya dikerjakan.

¹² Wayney Mondy, *Manajemen Sumber Daya Manusia Edisi Kesepuluh Jilid 1* (Jakarta: Erlangga, 2008), hlm. 257.

¹³ Malayu S.P Hasibuan, *Manajemen Sumber Daya Manusia* (Jakarta: PT. Bumi Aksara, 2008), hlm.31.

¹⁴ Wayned Monday, *Op.Cit.*, hlm.206.

¹⁵ Edi Saputra Pakpahan, dkk., "Pengaruh Pendidikan dan Pelatihan Terhadap Kinerja Pegawai Studi pada Badan Kepegawaian Daerah Kota Malang" dalam *Jurnal Administrasi Publik (JAP)*, Vol.2, No.1, hlm.3.

- 2) Kuantitas. Kuantitas kerja adalah seberapa lama seorang pegawai bekerja dalam satu harinya. Kuantitas kerja ini dapat dilihat dari kecepatan kerja setiap pegawai itu masing-masing.
- 3) Keandalan. Keandalan kerja adalah seberapa jauh pegawai mampu melakukan pekerjaannya dengan akurat atau tidak ada kesalahan.
- 4) Sikap. Sikap kerja adalah kemampuan individu untuk dapat melaksanakan pekerjaan yang sedang dilakukannya. Adapun, aspek-aspek psikologis yang termasuk didalamnya adalah:
 - a) Daya tahan kerja, adalah kemampuan individu untuk tetap mempertahankan produktivitasnya tanpa kehilangan motivasi untuk melaksanakan kegiatan kerja tersebut.
 - b) Kecepatan kerja, yaitu kemampuan individu untuk mengerjakan suatu pekerjaan dengan batas waktu tertentu.
 - c) Kecepatan kerja, merupakan kemampuan individu untuk melakukan kegiatan atau menyelesaikan pekerjaannya secara sistematis.

c. Standar Kinerja

Dalam masalah kinerja ini ada beberapa faktor yang menyebabkan kinerja personi/karyawan dibawah standar ini, yaitu mulai dari keterampilan kinerja yang buruk hingga motivasi yang tidak cukup atau lingkungan kerja yang buruk. Seorang karyawan yang mempunyai tingkat keterampilan rendah tetapi memiliki motivasi yang baik mungkin membutuhkan pelatihan. Tetapi seorang personil yang memiliki keterampilan namun tidak mempunyai keinginan perlu adanya strategi motivasi.

Standar kinerja pekerjaan (*Performance Standard*) menentukan tingkat kinerja pekerjaan yang diharapkan dari pemegang pekerjaan tersebut dan criteria terhadap kesuksesan pekerjaan yang diukur. Beberapa persyaratan yang mesti dipenuhi standar kinerja pekerjaan adalah:

- 1) Haruslah mudah diukur
- 2) Standar kinerja haruslah mudah dipahami karyawan
- 3) Standar kinerja haruslah relevan dengan individu dan organisasi
- 4) Standar kinerja haruslah stabil dan dapat diandalkan
- 5) Standar kinerja haruslah membedakan antara pelaksanaan pekerjaan yang baik, sedang atau buruk
- 6) Standar pekerjaan haruslah dinyatakan dalam bentuk angka
- 7) Standar kinerja haruslah memberikan penafsiran yang tidak mendua.¹⁶

d. Kinerja dalam Perspektif Islam

Dalam perspektif Islam bekerja tidak hanya semata kebutuhan, tetapi juga kewajiban dan ibadah, berdosa kalau ditinggalkan. Kerja juga berkaitan dengan martabat manusia. Seorang yang telah bekerja dan bersungguh-sungguh dalam pekerjaannya akan bertambah martabat dan kemuliannya. Jatuhnya harkat dan martabat diri akan menjerumuskan manusia pada perbuatan hina.¹⁷ Firman Allah Surah *An-Nahl* ayat 97 yang berbunyi yaitu:

¹⁶ Simamora, Hendri, *Manajemen Sumber Daya Manusia STIE YKPN* (Jakarta, 2004), hlm,147-148.

¹⁷ Veithzal Rivai Zainal, dkk, *Islamic Human Capital Management* (Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada, 2014), hlm.401.

مَنْ عَمِلَ صَالِحًا مِّنْ ذَكَرٍ أَوْ أُنْثَىٰ وَهُوَ مُؤْمِنٌ فَلَنُحْيِيَنَّهٗ حَيٰوةً طَيِّبَةً
وَلَنَجْزِيَنَّهُمْ أَجْرَهُمْ بِأَحْسَنِ مَا كَانُوا يَعْمَلُونَ

Artinya: Barang siapa yang mengerjakan amal saleh, baik laki-laki maupun perempuan dalam keadaan beriman, maka Sesungguhnya akan Kami berikan kepadanya kehidupan yang baik dan Sesungguhnya akan Kami beri Balasan kepada mereka dengan pahala yang lebih baik dari apa yang telah mereka kerjakan.

Menurut Tafsir Ali Ibnu Abu Talib, bahwa dia menafsirkan dengan pengertian al-qana'ah (puas dengan apa yang diberikan kepadanya). Hal yang sama telah ditafsirkan oleh Ibnu Abbas, Ikrimah, dan Wahb Ibnu Munabbih bahwa makna yang dimaksud ialah kebahagiaan. Dan tidak ada suatu kehidupan pun yang dapat menyenangkan seseorang kecuali kehidupan di dalam surga. Dan makna yang dimaksud ialah rezeki yang halal dan kemampuan beribadah dalam kehidupan di dunia serta mengamalkan ketaatan, dan hati merasa lega dalam mengerjakannya.¹⁸

Dalam ayat ini merupakan janji Allah Ta'ala bagi orang yang bekerja secara professional, baik laki-laki maupun perempuan maka ia berhak diberi upah atau kesejahteraan yang maksimal. Ayat ini memerintahkan memberikan kesejahteraan kepada pekerja sesuai hasil kinerjanya. Kalau pekerja memberikan kinerja yang buruk maka ia bisa diberikan sangsi pengurangan tunjangan.

¹⁸ <http://www.ibnukatsironline.com/2015/06/tafsir-surat-nahl-ayat-97.html?m=1> (diakses pada 18 juni 2015).

e. Kinerja Karyawan dalam Pandangan Islam

Menurut pandangan Islam kerja merupakan suatu ibadah. Artinya, Islam menjadikan dunia kerja bukan hanya sebagai bangunan demi memenuhi kebutuhan tetapi juga sebagai salah satu bentuk ibadah kepada Allah SWT. Jadi, agar suatu pekerjaan memiliki nilai yang sangat tinggi, harusnya dengan cara bersungguh-sungguh sesuai dengan ajaran Islam dalam melakukan suatu pekerjaan.

Apabila seseorang bekerja di suatu perusahaan harusnya memiliki sikap yang tanggung jawab dan memberikan kinerja yang bagus untuk mencapai suatu tujuan dari perusahaan. Dan Allah akan memberikan imbalan pahala kepada setiap orang yang berbuat baik. Seberapa baik, ia dalam beramal, maka sebanding itu pula hasil yang akan dicapai. Sesuai firman Allah SWT dalam kepuasan kerja dalam pandangan islam telah disinggung dalam ayat-ayat Al-quran seperti dalam surat At-taubah ayat 105:

وَقُلْ اَعْمَلُوا فَسَيَرَى اللّٰهُ عَمَلَكُمْ وَرَسُولُهُ وَالْمُؤْمِنُونَ وَسَتُرَدُّونَ اِلَى
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 diberikan-Nya kepada kamu apa yang telah kamu kerjakan.

Dalam surat At-taubah 105 menjelaskan bahwa Allah memerintahkan kita untuk bekerja, dan Allah pasti akan membalas semua

apa yang telah kita kerjakan. Yang paling unik dalam ayat ini adalah penegasan Allah bahwa motivasi atau niat bekerja itu mestilah benar. Sebab kalau motivasi bekerja tidak benar, Allah akan membalas dengan cara memberi azab. Sebaliknya, kalau motivasi ini benar, maka Allah akan memberi pekerjaan itu dengan balasan yang lebih baik dari apa yang kita kerjakan.

Oleh karenanya segala aktifitas hidup dan kehidupan merupakan amal yang diperintahkan dalam Islam. Terwujudnya kepuasan kerja pada diri karyawan sangat berkaitan erat bagaimana manajer perusahaan memperlakukan dengan adil terhadap karyawannya.

f. Konsep Indikator Kinerja

Indikator kerja adalah ukuran kuantitatif dan kualitatif yang menggambarkan tingkat pencapaian suatu tujuan. Indikator kinerja harus merupakan sesuatu yang akan dihitung. Indikator kerja digunakan untuk menyakinkan bahwa kinerja hari dalam rangka tujuan yang telah diterapkan. Secara umum, indikator kinerja memiliki fungsi sebagai berikut:

- 1) Memperjelas tentang apa, berapa dan kapan kegiatan dilaksanakan. Setiap pekerjaan yang dilakukan karyawan harus jelas rencana apa yang akan dilaksanakan, berapa orang karyawan yang terlibat dalam kegiatan tersebut dan kapan waktu kegiatan yang tepat dilaksanakan.
- 2) Menciptakan consensus yang dibangun oleh berbagai pihak untuk menghindari kesalahan. Dimana didalam suatu organisasi perusahaan harus mampu menciptakan sebuah frasa ataupun rencana untuk

menghasilkan atau menjadikan kesepakatan yang disetujui secara bersama-sama guna untuk menghindari terjadinya kesalahan tersebut.

- 3) Membangun dasar bagi pengukuran, analisis, dan evaluasi kinerja organisasi.¹⁹

Merupakan sekumpulan cara untuk mengukur tingkat kinerja pembangunan dengan mengembangkan berbagai ukuran operasional berdasarkan tujuan-tujuan pembangunan.

- 1) Faktor-faktor yang mempengaruhi kinerja karyawan

Menurut William B. Casteter ada tiga faktor yang mempengaruhi pencapaian kinerja karyawan, yaitu:²⁰

- a) Faktor Pendidikan dan Pelatihan

Pendidikan dan pelatihan merupakan suatu kebutuhan dalam perusahaan. Hal ini bertujuan untuk menjadikan karyawan lebih menaruh minat dan perhatian pada bidang kerjanya berfungsi sebagai jembatan untuk mengembangkan pengetahuan kecakapan, pengalaman serta karirnya. Pelatihan juga bermaksud untuk meningkatkan keterampilan dan melaksanakan pekerjaan tertentu serta mengembangkan sikap, tingkah laku dan juga pengetahuan.

Pendidikan merupakan indikator yang mencerminkan kemampuan seseorang untuk dapat menyelesaikan suatu pekerjaan.

Dengan latar belakang pendidikan pada seseorang dianggap akan

¹⁹ Sedarmayanti, *Manajemen Sumber Daya Manusia*, (Bandung: PT. Refika Aditama, 2013), hlm.198.

²⁰ Sedarmayanti, *Sumber Daya dan Produktivitas Kerja*, (CV. Mandar Maju, Bandung, 2011), hlm.52.

mampu membuktikan suatu jabatan tertentu. *Training* adalah suatu kegiatan dari perusahaan atau instansi yang bermaksud untuk dapat mempengaruhi dan mengembangkan sikap, tingkah laku, keterampilan dan pengetahuan dari para karyawannya.

Pelatihan merupakan kegiatan yang harus dilakukan oleh setiap orang pimpinan/manajer untuk memberikan bimbingan, pendidikan dan latihan-latihan bagi karyawan mengenai arti pentingnya setiap bidang yang bersangkutan serta sebagai pengetahuan, kecakapan, pengalaman karir karyawan.²¹

Pada dasarnya ada beberapa manfaat dari pendidikan dan pelatihan, yaitu:

- (1) Membantu stabilitas karyawan
- (2) Mendorong mereka untuk memberikan jasa
- (3) Memperbaiki cara bekerja
- (4) Memperbaiki moral
- (5) Berkembang lebih cepat
- (6) Lebih baik dan lebih efisien

Adapun sasaran yang ingin dicapai dengan mengadakan pendidikan dan pelatihan, yaitu:

- (1) Pekerjaan diharapkan lebih cepat dan lebih baik
- (2) Penggunaan bahan baku lebih hemat
- (3) Penggunaan peralatan dan mesin diharapkan tahan lebih lama

²¹ Vifira Rambe, Analisis Kinerja Karyawan Pada PT.Bank Riau Kepri Cabang Pembantu Duri (Riau: UIN SUSKA RIAU. 2013), hlm. 23.

- (4) Angka kecelakaan lebih kecil
- (5) Tanggung jawab diharapkan lebih besar

b) Faktor Motivasi

Menurut Wijaya motivasi merupakan faktor-faktor yang menyebabkan, menyalurkan dan menopang perilaku individual/anggota-anggota organisasi. Sedangkan menurut Mangkunegara motivasi adalah sebagai suatu kecenderungan untuk beraktivitas, dimulai dari dorongan dalam diri (*Drive*) dan diakhiri dengan penyelesaian diri. Penyesuaian diri dikatakan untuk memuaskan motif.

Menurut George motivasi dapat diartikan sebagai mengusahakan supaya seseorang dapat menyelesaikan pekerjaan dengan semangat karena ia ingin melaksanakannya. Dari beberapa pengertian motivasi maka dapat kita simpulkan bahwa motivasi adalah unsur yang dapat mendorong seseorang sehingga mengakibatkan orang tersebut bertindak sesuai dengan apa yang dikehendaki.²²

Unsur-unsur yang dapat mendorong seseorang untuk bertindak sesuai dengan apa yang dikehendaki dapat kita bagi menjadi dua:

- (1) Kebutuhan materiil, seperti besarnya upah atau gaji dan penerimaan lain yang berupa uang, gula beras dan lain sebagainya.

²² Vifira Rambe, *Analisis Kinerja Karyawan Pada PT.Bank Riau Kepri Cabang Pembantu Duri (Riau: UIN SUSKA RIAU. 2013)*, hlm.21.

- (2) Kebutuhan non material, seperti lingkungan kerja, kesempatan maju, dan memperhatikan rasa harga diri karyawan tersebut dan lain sebagainya.
- (3) Motivasi sebagai proses psikologi dalam diri seseorang akan dipengaruhi oleh beberapa faktor.

Faktor-faktor yang mempengaruhi motivasi tersebut dapat dibedakan atas:

- (1) Faktor Eksternal (yang berasal dari luar diri karyawan) yang dapat mempengaruhi motivasi tersebut mencakup antara lain:
 - (a) Adanya penghargaan atas presentasi
 - (b) Status dan tanggung jawab
 - (c) Peraturan yang berlaku
- (2) Faktor internal (yang berasal dari dalam diri karyawan) yang mempengaruhi pemberian motivasi pada seseorang antara lain:
 - (a) Kematangan pribadi
 - (b) Tingkat pendidikan
 - (c) Keinginan dan harapan pribadi
 - (d) Kebutuhan
 - (e) dan kelelahan

Motivasi yang diberikan kepada karyawan khususnya merupakan dorongan yang sangat berpengaruh kepada peningkatan kemajuan yang akan dicapai sesuai dengan yang diharapkan. Ada

kecenderungan karyawan yang lebih tua merasa puas daripada karyawan yang berumur *relative* lebih muda. Karena karyawan lebih tua lebih berpengalaman menyesuaikan diri dengan lingkungan kerja. Sedangkan karyawan yang berumur muda biasanya mempunyai harapan yang ideal tentang dunia kerjanya, sehingga apabila ada kesengajaan tau ketidaksengajaan antara harapan dan realitas kerja dapat menyebabkan mereka tidak puas.

Dengan adanya perhatian yang diberikan pimpinan kepada bawahan sudah ada nilai tersendiri bagi bawahan bahwa mereka sudah lebih diperhatikan dari dorongan untuk loyal kepada perusahaan.

Oleh karena itulah seorang pemimpin terlebih dahulu harus dapat mengetahui apa yang menjadi dasar yang menyebabkan mereka bersedia bekerja dan memberikan motivasi sesuai dengan apa yang mereka butuhkan.

c) Faktor Fasilitas

Manusia beraktifitas selalu membutuhkan sarana pendukung, baik dukungan internal maupun eksternal. Pendukung internal bagi manusia adalah kemampuan, keterampilan dan penguasaan ilmu pengetahuan dan teknologi. Sedangkan pendukung eksternal adalah lingkungan yang berupa sumber daya yang ada.

Menurut Sedarmayanti, fasilitas kerja adalah keseluruhan alat perkakas dan bahan yang dihadapi, lingkungan sekitarnya dimana seseorang bekerja, metode kerjanya, serta pengaturan kerjanya baik

sebagai perseorangan maupun sebagai kelompok. Menurut Siagian bahwa lingkungan kerja adakah segala sesuatu yang ada di sekitar para pegawai yang mempengaruhi tugas-tugas yang di bebaskan, secara umum pengertian lingkungan kerja adalah merupakan lingkungan dimana para karyawan tersebut melaksanakan tugas dan pekerjaannya.

Setiap perusahaan selalu berusaha untuk menciptakan lingkungan kerja yang menyenangkan, karena akan berpengaruh terhadap kegiatannya selalu memperhatikan faktor-faktor yang ada dalam perusahaan, juga harus memperlihatkan faktor-faktor yang ada diluar lingkungan sekitarnya. Lingkungan kerja merupakan hubungan antar pegawai/karyawan yang harus kondusif keadaan fisik seseorang sangat mempengaruhi seperti kesehatan pegawai, keadaan fasilitas kerja harus optimal misalnya penerangan yang harus bagus karena berpengaruh dengan penglihatan, terlalu banyak orang mengakibatkan suhu ruangan tinggi dan suhu terdingin dari AC sangat mengganggu kesehatan badan pegawai itu sendiri dengan keadaan lingkungan yang baik maka kinerja akan baik juga.

Fasilitas kerja pada suatu kantor penting untuk diperhatikan oleh manajemen kantor yang akan mendirikan suatu kantor tersebut. Penyusunan suatu sistem produk yang baik tidak akan di laksanakan dengan efektif apabila tidak di dukung dengan fasilitas kerja yang memuaskan di dalam kantor tersebut. Seperti gedung kantor dan

peralatan kantor meliputi: meja, kursi, lemari kayu, lemari besi, computer, laptop, printer, filing cabinet, mesin penghancur kertas, overbal, AC, berangkas uang dan peralatan lainnya. Untuk mendukung kinerja pegawai di kantor tersebut.

Fasilitas kerja atau peralatan yang ada dipergunakan di dalam kantor tersebut tidak akan banyak berarti, apabila para pegawai tidak dapat bekerja dengan baik disebabkan, kurang memahami cara kerja alat tersebut, oleh karena itu perlu adanya pelatihan/training bagi para pegawai tentang masalah cara pemakaian fasilitas kerja seperti laptop dan computer. Pelatihan tersebut dapat berupa pelatihan/training cara pemrograman dan teknik komputer jaringan.²³

4. Pegadaian Syariah

a. Pengertian Pegadaian Syariah

Pegadaian syariah merupakan salah satu unit usaha yang secara resmi mempunyai izin untuk melaksanakan kegiatan lembaga keuangan dalam bentuk penyaluran dana kepada masyarakat atas dasar hukum gadai syariah. Saat ini munculnya pegadaian yang berlabel syariah memberikan keuntungan tersendiri bagi para nasabah khususnya nasabah muslim, karena dengan adanya pegadaian syariah nasabah bisa melakukan transaksi di pegadaian syariah sesuai dengan hukum islam yang berlaku. Selain itu pegadaian syariah bisa menjadi lembaga keuangan alternative bagi masyarakat guna menetapkan pilihan dalam pembiayaan. Biasanya

²³Adhie Fasha Nurhadian, "Pengaruh Fasilitas Kerja Terhadap Kinerja Pegawai", *Jurnal Bisnis dan Iptek*, (Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Pasundan Bandung), hlm. 3.

masyarakat yang berhubungan dengan pegadaian adalah masyarakat menengah ke bawah yang membutuhkan pembiayaan jangka pendek dengan *margin* yang rendah. Oleh karena itu, barang jaminan pegadaian dari masyarakat ini memiliki karakteristik barang sehari-hari yang mempunyai nilai.²⁴

b. Ketentuan Hukum Gadai Syariah

Gadai dalam istilah Bahasa Arab, di istilahkan *rāhn* yang berarti tetap dan lama. *Rāhn* adalah harta yang dijadikan pemiliknya sebagai jaminan uang yang bersifat mengikat. *Rāhn* dapat diartikan juga menjadi suatu (barang) sebagai jaminan terhadap hak (piutang) yang mungkin dijadikan sebagai pembayar hak (piutang) tersebut, baik seluruhnya maupun sebagiannya.

Gadai adalah suatu hak yang diperoleh seorang yang berpiutang atas suatu barang yang bergerak, yang diserahkan kepadanya oleh seorang berhutang atau oleh orang lain atas namanya, dan yang memberikan kekuasaan kepada orang yang berpiutang itu untuk mengambil pelunasan dari barang tersebut secara didahulukan dari pada orang yang berpiutang lainnya, dengan pengecualian biaya untuk melarang barang tersebut dan biaya yang telah dikeluarkan untuk menyelamatkan setelah barang itu digadaikan, biaya-biaya mana harus didahulukan.

Jadi gadai (*rāhn*) adalah suatu hak untuk menahan barang jaminan orang yang berhutang yang memiliki nilai ekonomis untuk barang jaminan

²⁴ Hanisiswa, *Pegadaian Syariah*. repository.unand.ac.id/17162/1/skripsi_hanisiswa.pdf (6 Mei 2016).

dari pinjamannya, sebagai apabila yang berhutang tidak mampu untuk membayar utang pada saat waktu pembayaran maka barang jaminannya dapat diambil sebagian atau seluruhnya untuk mengganti utangnya.²⁵

c. Rukun Gadai

Tidak akan sah suatu akad jika adanya unsur-unsur serta syarat sahnya. Adapun rukun gadai yaitu:²⁶

- 1) Orang yang berakad, yaitu dua orang yang berakad (*rāhin*) dan pemilik piutang yang menguasai harta gadai sebagai jaminan hutangnya (*murtāhin*).
- 2) *Mā'qud alahî*, yaitu harta benda yang menjadi barang jaminan serta hutang sebagai pinjaman *rahin*.
- 3) *Sighāt*, yaitu lafadz yang terdiri dari ijab dan qabul dari kedua pihak yang melakukan transaksi gadai.
- 4) Utang
- 5) Akad

d. Syarat Gadai

- 1) Penerimaan dan pemberian gadai haruslah memiliki kecakapan hukum. Oleh karena itu tidak sah jika pemberi gadai tidak memiliki kecakapan hukum seperti gila, anak-anak, dan yang lainnya.
- 2) Akad gadai sempurna bila harta gadai telah dikuasai oleh penerima gadai.

²⁵ Randi Syaputra dan Kasyipul Mahalli, "Analisis Potensi dan Kendala Pengembangan Pegadaian Syariah di Kota Medan, *Jurnal Ekonomi dan Keuangan*, Vol.2, No.4, hlm.222.

²⁶ Asna Febriana, "Pengaruh Kualitas Layanan Pegadaian Syariah Terhadap Loyalitas Nasabah Di Kota Makassar", Skripsi Universitas Muhammadiyah Makassar, 2022, hlm.14.

- 3) Akad gadai harus dinyatakan oleh para pihak secara lisan, tulisan, atau isyarat.
- 4) Harta gadai harus bernilai dan dapat diserahkan.
- 5) Harta gadai harus ada ketika akad dibuat.²⁷

Industri pegadaian syariah sekarang ini menerapkan berbagai strategi bisnis seperti pelayanan, perkembangan teknologi, dan variasi produk. Di pegadaian syariah saat ini tidak hanya menjalankan produk gadai semata. Banyak hal-hal baru yang dikeluarkan oleh pihak pegadaian syariah seperti nabung emas, tabungan haji, serta pembiayaan mikro lainnya yang tentunya sesuai dengan prinsip Islam.

5. Analisis Sistem Kinerja Karyawan

Masyarakat di sibuhuan masih kurang meminati pegadaian syariah dikarenakan masih banyak yang kurang memahami prosesnya dan di pegadaian syariah sendiri mungkin masih kurang menjelaskan bagaimana sistem kinerja pegadaian tersebut.

Menurut Wibowo, menyebutkan bahwa kinerja itu berasal dari kata *performance* yang berarti hasil pekerjaan atau prestasi kerja. Namun perlu pula dipahami bahwa *kinerja* itu bukan sekedar hasil pekerjaan atau prestasi kerja, tetapi juga mencakup bagaimana proses pekerjaan itu berlangsung.²⁸

Menurut Moeheriono, *kinerja* atau *performance* merupakan gambaran mengenai tingkat pencapaian pelaksanaan suatu program kegiatan atau

²⁷ Asna Febriana, “Pengaruh Kualitas Layanan Pegadaian Terhadap Loyalitas Nasabah Di Kota Makassar”, Skripsi Universitas Muhammadiyah Makassar, 2022, hlm.17.

²⁸ Wibowo, *Manajemen Kinerja Raja Grafindo Persada*, (Jakarta: 2009), hlm.1.

kebijakan dalam mewujudkan sasaran, tujuan, visi dan misi organisasi yang dituangkan melalui perencanaan strategis suatu organisasi.²⁹

Menurut Abdullah, dilihat dari asal katanya, kinerja itu adalah terjemahan dari *performmance* yang berarti hasil kerja atau prestasi kerja. Dan dalam pengertian yang simple *kinerja* adalah hasil dari pekerjaan organisasi yang dikerjakan oleh karyawan dengan sebaik-baiknya sesuai dengan petunjuk (manual), arahan yang diberikan oleh pimpinan (manajer), kompetensi dan kemampun karyawan mengembangkan nalarnya dalam bekerja.³⁰

Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa *kinerja* adalah prestasi kerja yang merupakan hasil dari implementasi rencana kerja yang dibuat oleh suatu institusi yang dilaksanakan oleh pimpinan dan karyawan (SDM) yang bekerja di institusi itu baik pemerintahan maupun perusahaan (bisnis) untuk mencapai tujuan organisasi.³¹

Menurut penelitian dari Ami Radianti, dkk, dalam jurnal yang berjudul “*Analisis Sistem Penilaian Kinerja Karyawan Dalam Meningkatkan Kualitas Sumber Daya Manusia Di PT.Jasa Raharja Cabang Sumatera Utara*” menyatakan bahwa:

Gejala masalah yang timbul di perusahaan yang berkaitan dengan disiplin karyawan adalah masih adanya kendala di mana beberapa karyawan terlambat hadir jam kerja. Kemudian masih terdapat beberapa karyawan tidak berada di ruang kerja pada sat jam kerja dan masih terdapat beberapa karyawan yang kurang disiplin terhadap waktu kerja, seperti telat dalam menyelesaikan tugas pekerjaan yang diberikan oleh perusahaan. Keterlambatan masuk jam kerja termasuk pelanggaran

²⁹ Moeheriono, *Pengukuran Kinerja Berbasis Kompetensi*, (Jakarta: Grafindo Persada, 2012), hlm. 95.

³⁰ M.Maruf Abdullah, *Manajemen Bisnis Syariah*, ASWAJA, Yogyakarta, 2013, hlm.331.

³¹ Aswaja Pressindo, *Manajemen dan Evaluasi Kinerja Karyawan*, (Yogyakarta: 2014), hlm. 3.

karyawan terhadap peraturan yang telah dibuat oleh perusahaan dan karyawan sering melakukan kesalahan dalam melakukan pekerjaan.³²

Menurut penelitian dari Gadis Ayu Putri Gayatri, dkk, dalam jurnal yang berjudul “*Analisis Kinerja Karyawan Pada PT. Bank Mandiri (PERSERO) Tbk. Cabang Cendrawasih Makassar*” menyatakan bahwa:

Kinerja karyawan ditinjau dari aspek jumlah pekerjaan terlihat bahwa karyawan dalam menyelesaikan pekerjaan rata-rata sudah bekerja sesuai dengan yang ditargetkan dan selain itu jumlah karyawan bagian marketing sudah mampu meningkatkan pencapaian kredit karena didukung oleh pengetahuan, keahlian, dan masa kerja yang dimiliki oleh setiap pegawai dalam menyelesaikan pekerjaan.³³

Menurut penelitian dari Ridan Muhtadi, dkk, dalam jurnal yang berjudul “*Analisis Sistem Rekrutmen Dan Pelatihan Dalam Meningkatkan Kinerja Karyawan*” menyatakan bahwa:

Dinyatakan bahwa hasil yang diperoleh dalam pelaksanaan sistem rekrutmen, penempatan dan pelatihan dalam meningkatkan kinerja karyawan BMT Permata Jatim dapat dikatakan cukup baik dengan menggunakan sistem rekrutmen internal serta eksternal. Dan mengenai penempatan karyawan sudah cukup baik juga dalam penerapan yang dilakukan dengan benar. Adapun mengenai sistem pelatihan yang digunakannya yaitu pelatihan tingkat mikro serta makro. Adapun dari keseluruhan sistem rekrutmen, penempatan serta pelatihan dalam BMT Permata Jatim berdampak baik pada kinerja karyawan yang mana dapat dilihat dari peningkatan penilaian kinerja karyawan dari tahun 2016 sampai pada tahun 2018.³⁴

³² Ami Radianti, dkk, “Analisis Sistem Penilaian Kinerja Karyawan Dalam Meningkatkan Kualitas Sumber Daya Manusia Di PT.Jasa Raharja Cabang Sumatera Utara”, *Jurnal Of Management and Creative Business*, Vol. 1, No. 1, (Januari 2023), hlm. 36.

³³ Gadis Ayu Putri Gayatri, dkk, “Analisis Kinerja Karyawan Pada PT.Bank Mandiri (PERSERO), Tbk. Cabang Cendrawasih Makassar Branch”, *Jurnal Administrasi Negara*, Vol. 24, No. 3, (Desember 2018), hlm.189.

³⁴ Ridan Muhtadi, dkk, “Analisis Sistem Rekrutmen dan Pelatihan Dalam Meningkatkan Kinerja Karyawan”, *Jurnal Manajemen Ekonomi dan Keuangan Syariah*, Vol. 1, No. 2, (April-Desember 2020), hlm.190.

Menurut penelitian dari Armediana Sukmawati, dkk, dalam jurnal yang berjudul “*Analisis Kinerja Pegawai Di Kecamatan Gunung Pati Kota Semarang*” menyatakan bahwa:

Permasalahan kinerja pegawai dapat dilihat dari masih adanya pegawai yang keluar kantor di waktu jam kerja dengan kepentingan pribadi. Rendahnya disiplin pegawai dari hasil pengamatan awal lapangan menunjukkan bahwa di kecamatan gunung pati kota semarang masih ada beberapa pegawai yang datang tidak tepat waktu,, yang menyebabkan tertundanya pekerjaan yang seharusnya diselesaikan tepat pada hari itu juga. Selain itu ada pula pegawai yang tidak dapat mengerjakan pekerjaan sesuai dengan target yang telah ditentukan. Ketika seorang pegawai tidak bisa menyelesaikan pekerjaan dengan benar dan mengandalkan tugas yang dibebankan kepada pegawai lain ini menunjukkan bahwa kinerja pegawai di Kecamatan Gunung Pati belum optimal. Rendahnya tingkat kedisiplinan pegawai terlihat dari pegawai yang masuk kerja (jam 08.00 WIB) dan pulanginya awal (sebelum jam 14.15 WIB) dari ketentuan masuk kerja jam 07.15 WIB dan pulang jam 15.15 WIB. Menurunnya disiplin pegawai yang ditandai dengan kehadiran apel pagi dan siang yang mengikuti hanya sedikit dan orang-orang tertentu, ketentuan tersebut sudah diatur dalam PP No 53 tentang disiplin pegawai.³⁵

Menurut penelitian dari Bixon Natanael dan Herry Mulyono dalam jurnal yang berjudul “*Analisis dan Perancangan Sistem Informasi Penilaian Kinerja Karyawan Pada PT. BPR Universal Sentosa*” menyatakan bahwa:

Berdasarkan analisis dan perancangan yang dilakukan sistem informasi penilaian kinerja karyawan ini dapat mengelola data karyawan dengan baik agar mengefektifkan dan mengefisienkan proses penilaian kinerja di PT BPR Universal Sentosa Jambi mempercepat waktu dalam pencarian data tiap karyawan serta meminimalisasi tingkat kesalahan dalam memasukkan data, Dengan adanya sistem informasi penilaian kinerja karyawan dapat lebih cepat dan mudah melihat perkembangan dan mengambil keputusan untuk mendapat reward, pelatihan atau sanksi atas penilaian kinerja.³⁶

³⁵ Armediana Sukmarwati, dkk, “Analisis Kinerja Pegawai Di Kecamatan Gunung Pati Kota Semarang”, *Jurnal Of Public Policy And Management Review*, Vol. 2, No. 4, (Juli 2013), hlm. 27.

³⁶ Bixon Natanael, dkk, “Analisis Dan Perancangan Sistem Informasi Penilaian Kinerja Karyawan Pada PT. BPR Universal Sentosa”, *Jurnal Manajemen Sistem Informasi*, Vol. 2, No. 1, (Maret 2017), hlm. 295.

Berdasarkan dari penjelasan teori dan penelitian terdahulu dapat disimpulkan bahwa kinerja itu sangat penting dalam perusahaan karena kinerja itu yang menunjang suksesnya atau berjalannya sebuah perusahaan tersebut.

B. Penelitian Terdahulu

Untuk memperkuat penelitian ini, maka peneliti mengambil penelitian terdahulu yang berhubungan dengan judul: Analisis Sistem Kinerja Karyawan PT. Unit Pegadaian Syariah Sibuhuan Kabupaten Padang Lawas.

Tabel II.1 Penelitian Terdahulu

No	Nama Peneliti	Judul Penelitian	Hasil Penelitian
1.	Budi Gautama Siregar (Jurnal <i>Yurisprudencia</i> Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam IAIN Padangsidimpuan 2016). ³⁷	Peranan <i>Quality Of Work Life</i> Dalam Meningkatkan Kinerja	Pada kenyataannya kinerja pegawai sering dinilai kurang memuaskan karena terkadang citra dan budaya yang terbangun dalam organisasi tersebut. Maka banyak terjadi perilaku-perilaku seperti tidak disiplin, bekerja asal-asalan dan sebagainya.
2.	Mujibul Hakim, M. Rudi Fanani (Jurnal <i>Dinamika Ekonomi dan Bisnis</i> Program Studi Teknologi Informasi Institut Teknologi Dan Sains Nahdlatul Ulama Pekalongan 2019). ³⁸	Analisis Kinerja Karyawan Studi Kasus PT.REYCOM DOKUMEN SOLUSI.	PT.Reycom dokumen solusi belum maksimal, karena dalam hal penempatan sdm sesuai keahlian, disiplin kerja, kepuasan kerja, sistem manajemen, motivasi dan kompensasi masih kurang tepat karna kurangnya motivasi untuk meningkatkan kualitas kinerja karyawan.
3.	Riky Septiadi, Akhmad Samhudi, Syahrani (Jurnal <i>Ekonomi dan Bisnis Islam</i> ,	Analisis Sistem Reward Dan Punishment Terhadap Kinerja Karyawan Pada	Masalah umum yang sering muncul agar mencapainya tujuan perusahaan adalah kinerja karyawan yang buruk, kinerja sebagai suatu

³⁷ Budi Gautama Siregar, "Peranan *Quality Of Work Life* Dalam Meningkatkan Kinerja", *Jurnal Yurisprudencia*, Vol. 2, Vol. 1, (Juni 2016).

³⁸ Mujibul Hakim dan M. Rudi Fanani, "Analisis Kinerja Karyawan Studi Kasus PT. Reycom Dokumen Solusi", *Jurnal Dinamika Ekonomi & Bisnis*, Vol. 16, No. 01, (Maret 2019).

	Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Islam Kalimantan Muhammad Arsyad Al Banjari 2020). ³⁹	PT. Daya Anugrah Mandiri Divisi Service Banjbaru.	gambaran mengenai tingkat pencapaian pelaksanaan suatu kegiatan, program, dan kebijakan dalam mewujudkan sasaran, tujuan, misi, dan visi organisasi yang tertuang dalam perencanaan strategi suatu organisasi. Agar organisasi berfungsi seacara efektif dan sesuai dengan sasaran organisasi, maka organisasi harus memiliki kinerja karyawan yang baik yaitu dengan melaksanakan tugas-tugasnya dengan cara yang handal.
4.	Jessica Olga Verby Soesanto dan Sesilya Kempa (Jurnal Agora Program Manajemen Bisnis, Program Studi Manajemen Universitas Kristen Petra 2016). ⁴⁰	Analisis Sistem Penilaian Kinerja Karyawan Di PT.X	Pada kenyataannya penilaian kinerja masih memiliki keterbatasan SDM di departemen ini, penilaian kinerja tidak dapat dikelola sendiri, karena keterbatasan tersebut adalah kurangnya karyawan yang mampu mengelolah penilaian kinerja (hanya dikerjakan oleh satu orang), beban pekerjaan regular departemen HRGA yang terlalu banyak, dan kurangnya kemampuan untuk memperoleh sumber data secara objektif.
5.	Eko Setiobudi (Jurnal of Applied Business and Economic Dosen Sekolah Tinggi Ilmu	Analisis Sistem Penilaian Kinerja Karyawan Studi Pada PT. Tridharma Kencana .	Dengan menggunakan sistem penilaian kinerja di PT. Tridharma Kencana sudah cukup tepat, yakni menggunakan sistem penilaian KPI, sebagai alat

³⁹ Riky Septiadi, dkk, "Analisis Sistem Reward dan Punishment Terhadap Kinerja Karyawan Pada PT. Daya Anugrah Mandiri Divisi Service Banjbaru", *Jurnal Ekonomi dan Bisnis Islam*, Vol. 11, No. 3, (Maret 2020).

⁴⁰ Jessica Olga Verby Soesanto dan Sesilya Kempa, "Analisis Sistem Penilaian Kinerja Karyawan Di PT.X", *Jurnal Agora*, Vol. 4, No. 1, (2016).

	Ekonomi Tribuana Bekasi 2017). ⁴¹		pengukuran kinerja karyawan yang paling konperhensif dan terukur. Sehingga kesan penilaian secara subyektif berdasarkan pada hasil kerja dapat dihindari. Sistem penilaian kinerja karyawan di PT, Tridharma Kencana terus mengalami perubahan menuju kea rah perbaikan. Jika sebelumnya menggunakan form penilaian sederhana, sekarang sudah menggunakan sistem penilaian kinerja melalui sistem KPI dengan mengacu pada implementasi pelaksanaan ISO 9001.
6.	Ami Radianti, Azizah Rahmah, Gita Aulyia Utami, Zainarti (Jurnal of Management and Creative Business Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Universitas Islam Negeri Sumatera Utara 2023). ⁴²	Analisis Sistem Penilaian Kinerja Karyawan Dalam Meningkatkan Kualitas Sumber Daya Manusia Di PT.Jasa Raharja Cabang Sumatera Utara.	Dalam penerapan sistem penilaian kinerja pegawai pada PT. Jasa Raharja (Persero) Cabang Sumatera Utara sesuai dengan teori yang digunakan untuk penetapan imbalan, program pendidikan dan pelatihan, pembinaan karir. Pada PT. Jasa Raharja (Persero) Cabang Sumatera Utara melakukan penilaian kinerja pegawai dengan menggunakan beberapa formulr yang telah ditetapkan ebagai acuan untuk menilai pegaewai dalam melaksanakan pekerjaannya, pihak-pihak yang melaksanakan penilaian pada PT. Jasa Raharja (Persero) Cabang Sumatera Utara yaitu atasan langsung menilai

⁴¹ Eko Setiobudi, "Analisis Sistem Penilaian Kinerja Karyawan Studi Pada PT. Tridharma Kencana", *Jurnal Of Applied Business and Economics*, Vol. 3, No. 3, (Maret 2017).

⁴² Ami Radianti, dkk, "Analisis Sistem Penilaian Kinerja Karyawan Dalam Meningkatkan Kualitas Sumber Daya Manusia Di PT. Jasa Raharja Cabang Sumatera Utara", *Jurnal Of Management and Creative Business*, Vol. 1, No. 1, (Januari 2023).

			kinerja bawahannya. Penerapan penilaian kinerja merupakan faktor penting suksesnya manajemen kinerja. Oleh karena itu, sistem penilaian kinerja penting karena mencerminkan secara langsung rencana strategi organisasional pada perusahaan.
7.	Gadis Ayu Putri Gayatri, Amir Imbaruddin, Muttaqin (Jurnal Administrasi Negara 2018).⁴³	Analisis Kinerja Karyawan Pada PT. Bank Mandiri (PERSERO) Tbk. Cabang Cendrawasih Makasar.	Kinerja karyawan ditinjau dari aspek jumlah pekerjaan terlihat bahwa karyawan dalam menyelesaikan pekerjaan rata-rata sudah bekerja sesuai dengan yang ditargetkan dan selain itu jumlah karyawan bagian marketing sudah mampu meningkatkan pencapaian kredit karena didukung oleh pengetahuan, keahlian, dan masa kerja yang dimiliki oleh setiap pegawai dalam menyelesaikan pekerjaan. Hasil analisis mengenai kinerja karyawan pada PT. Bank Mandiri (persero) Tbk. Cabang Cendrawasih ditinjau dari aspek ketepatan waktu, waktu dan lebih meningkatkan pemanfaatan waktu dalam menyelesaikan pekerjaan. Hasil analisis ditinjau dari aspek kehadiran, dimana dari hasil analisis yang telah dilakukan menunjukkan bahwa tingkat kehadiran tepat waktu yang relatif tinggi karena karyawan masuk tepat waktu.

⁴³ Gadis Ayu Putri Gayatri, dkk, "Analisis Kinerja Karyawan Pada PT. Bank Mandiri (PERSERO) Tbk. Cabang Cendrawasih Makassar Branch", *Jurnal Administrasi Negara*, Vol. 24, No. 3, (Desember 2018).

8.	Siyah, Mansur, Ridan Muhtadi (Jurnal Manajemen Ekonomi dan Keuangan Syariah Program Studi Ekonomi Syariah, STAI Miftahul Ulum, Pamekasan 2020). ⁴⁴	Analisis Sistem Rekrutmen Dan Pelatihan Dalam Meningkatkan Kinerja Karyawan.	Dinyatakan bahwa hasil yang diperoleh dalam pelaksanaan sistem rekrutmen, penempatan dan pelatihan dalam meningkatkan kinerja karyawan BMT Permata Jatim dapat dikatakan cukup baik dengan menggunakan sistem rekrutmen internal serta eksternal. Dan mengenai penempatan karyawan sudah cukup baik juga dalam penerapan yang dilakukan dengan benar. Adapun mengenai sistem pelatihan yang digunakannya yaitu pelatihan tingkat mikro serta makro. Adapun dari keseluruhan sistem rekrutmen, penempatan serta pelatihan dalam BMT Permata Jatim berdampak baik pada kinerja karyawan yang mana dapat dilihat dari peningkatan penilaian kinerja karyawan dari tahun 2016 sampai pada tahun 2018.
9.	Armediana, Sukmawati, Margarerha Suryaningsih, (Jurnal Of Public Policy And Management Review Jurusan Administrasi Publik Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu	Analisis Kinerja Pegawai Di Kecamatan Gunung Pati Kota Semarang.	Dilihat dari faktor kinerja yaitu individual memiliki keahlian yang cukup baik, namun pada kemampuan latar belakang dan demografi sudah baik. Begitu juga dengan faktor psikologi yaitu persepsi, personality, pembelajaran dan motivasi yang sangat baik, meskipun begitu attitude pegawai di kecamatan baik selain itu terdapat faktor

⁴⁴ Siyah, dkk, "Analisis Sistem Rekrutmen dan Pelatihan Dalam Meningkatkan Kinerja Karyawan", *Jurnal Manajemen Ekonomi dan Keuangan Syariah*, Vol. 1, No. 2, (April-Desember 2020).

	Politik Universitas Diponegoro 2013). ⁴⁵		organisasi dengan sumber daya, kepemimpinan, penghargaan, dan struktur sudah baik, begitu juga dengan job design yang sangat baik pula, hal ini dikarenakan masing-masing pegawai saling membantu satu sama lain. Dilihat dari faktor yang menghambat ada beberapa karyawan yang diberikan pekerjaan kadang-kadang mereka menyelesaikannya tidak tepat waktu, hal ini akan berdampak pada penurunan kinerja, tetapi mereka mengatakan bahwa tidak selesainya pekerjaan tepat waktu disebabkan karena atasan memberikan pekerjaan lain diluar yang harus diselesaikan lebih dulu, sehingga beberapa pekerjaan yang sudah dikerjakan tertunda. Padahal standart kinerja salah satunya diukur dari penyelesaian pekerjaan tepat waktu.
10.	Bixon Natanael, Herry Mulyono (Jurnal Managemen Sistem Informasi Program Studi Magister Sistem Informatika, STIKOM Dinamika Bangsa. Jambi 2017). ⁴⁶	Analisis dan Perancangan Sistem Informasi Penilaian Kinerja Karyawan Pada PT. BPR Universal Sentosa.	Berdasarkan analisis dan perancangan yang dilakukan sistem informasi penilaian kinerja karyawan ini dapat mengelola data karyawan dengan baik agar mengefektifkan dan mengefisienkan proses penilaian kinerja di PT BPR Universal Sentosa Jambi mempercepat waktu dalam pencarian data tiap karyawan

⁴⁵ Armediana Sukmarwati, dkk, "Analisis Kinerja Pegawai Di Kecamatan Gunung Pati Kota Semarang", *Jurnal Of Public Policy and Management Review*, Vol. 2, No. 4, (2013).

⁴⁶ Bixon Natanael, dkk, "Analisis dan Perancangan Sistem Informasi Penilaian Kinerja Karyawan pada PT. BPR Universal Sentosa", *Jurnal Manajemen Sistem Informasi*, Vol. 2, No. 1, (Maret 2017).

			serta meminimalisasi tingkat kesalahan dalam memasukkan data, Dengan adanya sistem informasi penilaian kinerja karyawan dapat lebih cepat dan mudah melihat perkembangan dan mengambil keputusan untuk mendapat reward, pelatihan atau sanksi atas penilaian kinerja.
--	--	--	---

Adapun perbedaan dan persamaan penelitian terdahulu dengan peneliti antara lain:

1. Budi Gautama Siregar (2019) persamaannya adalah memiliki kesamaan dengan peneliti yang dilakukan yaitu memiliki kesamaan yang diteliti mengenai kinerja. Sedangkan yang membedakannya adalah penelitian Budi Gautama Siregar adalah lokasi dan subjek yang diteliti.
2. Mujibul Hakim dan M. Rudi Fanani (2019) persamaannya adalah memiliki kesamaan dengan peneliti yang dilakukan yaitu memiliki kesamaan yang diteliti mengenai kinerja. Sedangkan yang membedakannya adalah penelitian Mujibul Hakim dan M. Rudi Fanani adalah lokasi dan subjek yang diteliti.
3. Riky Septiadi, dkk, (2020) persamaannya adalah memiliki kesamaan yaitu menggunakan penelitian kualitatif deskriptif. Sedangkan yang membedakannya adalah penelitian Riky Septiadi, dkk, lebih membahas tentang sistem reward dan punishment terhadap kinerja karyawan sedangkan saya membahas tentang analisis sistem kinerja karyawan.
4. Jessica Olga Verby Soesanto dan Sesilya Kempa (2016) persamaannya adalah memiliki kesamaan yaitu menggunakan penelitian kualitatif deskriptif.

Sedangkan yang membedakannya adalah penelitian Jessica Olga Verby Soeanto dan Sesilya Kempa yaitu hanya membahas tentang analisis sistem penilaian kinerja karyawan saja sedangkan penelitian saya membahas tentang bagaimana kinerja karyawan.

5. Eko Setiobudi (2017) persamaannya adalah memiliki kesamaan yaitu menggunakan penelitian kualitatif deskriptif. Sedangkan yang membedakannya adalah penelitian Eko Setiobudi yaitu lokasi yang diteliti.
6. Ami Radianti, dkk, (2023) persamaannya adalah memiliki kesamaan dengan penelitian yang dilakukan yaitu memiliki kesamaan yang diteliti mengenai kinerja. Sedangkan yang membedakannya adalah penelitian Ami Radianti, dkk, membahas tentang kinerja karyawan dalam meningkatkan kualitas sumber daya manusia sedangkan saya meneliti tentang sistem kinerja karyawan.
7. Gadis Ayu Putri Gayatri, dkk, (2018) persamaannya adalah memiliki kesamaan dengan peneliti yang dilakukan yaitu memiliki kesamaan yang diteliti mengenai kinerja. Sedangkan yang membedakannya adalah penelitian Gadis Ayu Putri Gayatri, dkk, adalah lokasinya.
8. Siyah, dkk, (2020) persamaannya adalah memiliki kesamaan yaitu menggunakan penelitian kualitatif deskriptif. Sedangkan yang membedakannya adalah penelitian Siyah, dkk, membahas tentang analisis sistem rekrutmen dan pelatihan dalam meningkatkan kinerja karyawan sedangkan saya meneliti tentang analisis sistem kinerja karyawan.
9. Armediana Sukmawati, dkk, (2013) persamaannya adalah memiliki kesamaan dengan penelitian yang dilakukan yaitu memiliki kesamaan yang diteliti

mengenai kinerja karyawan. Sedangkan yang membedakannya adalah penelitian Armediana, dkk, adalah lokasi dan subjek yang diteliti.

10. Bixon Natanael dan Herry Mulyono (2017) persamaannya adalah memiliki kesamaan yaitu menggunakan penelitian kualitatif deskriptif. Sedangkan yang membedakannya adalah penelitian Bixon Natanael dan Herry Mulyono lebih membahas tentang analisis dan perancangan sistem informasi penilaian kinerja karyawan sedangkan saya membahas tentang analisis sistem kinerja karyawan.

BAB III

METODE PENELITIAN

A. Lokasi dan Waktu Penelitian

Lokasi penelitian ini dilakukan di PT. Unit Pegadaian Syariah Sibuhuan Jl. Kihajar Dewantara, Pasar Sibuhuan, Kecamatan Barumun, Kabupaten Padang Lawas, Sumatera Utara. Untuk waktu penelitiannya dilaksanakan pada bulan Mei 2023 sampai dengan Juni 2024.

B. Jenis Penelitian

Pendekatan penelitian yang digunakan adalah penelitian kualitatif dengan metode deskriptif. Penelitian kualitatif adalah metode penelitian yang digunakan untuk meneliti pada kondisi objek yang alamiah, (sebagai lawannya adalah eksperimen) di mana peneliti adalah sebagai instrumen kunci, teknik pengumpulan data, dilakukan secara triangulasi (gabungan), analisis dua bersifat induktif, dan hasil penelitian kualitatif lebih menekankan makna daripada generalisasi.¹ Adapun metode deskriptif adalah suatu metode dalam meneliti status kelompok manusia, suatu objek, suatu set kondisi, suatu sistem pemikiran, ataupun suatu kelas peristiwa pada masa sekarang.

C. Subjek Penelitian

Subjek penelitian adalah orang yang memberikan informasi tentang masalah atau keadaan yang sebenarnya. Untuk memperoleh data dan informasi maka dibutuhkan adanya subjek penelitian. Adapun yang menjadi subjek penelitian ini adalah 2 orang karyawan, 3 orang nasabah dari PT. Unit Pegadaian

¹ Beni Ahmad Saebani, dkk, *Metode Penelitian*, (Bandung: CV Pustaka Setia, 2018), hlm. 122.

Syariah Sibuhuan Kabupaten Padang Lawas untuk mendiskripsikan permasalahan penelitian mengenai Analisis Sistem Kinerja Karyawan PT. Unit Pegadaian Syariah Sibuhuan Kabupaten Padang Lawas.

D. Sumber Data Penelitian

Sumber data penelitian ini terdiri dari dua macam yaitu sumber data primer dan sumber data skunder.

1. Data primer adalah pelaku dan pihak-pihak yang terlibat langsung dengan objek penelitian.
2. Data skunder adalah pihak-pihak yang mengetahui tentang keberadaan subjek dan objek penelitian atau yang terlibat secara tidak langsung dengan masalah penelitian.

E. Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data adalah cara mengumpulkan data yang dibutuhkan dari lapangan dengan menggunakan instrument-instrumen yang diperlukan dalam penelitian. Disamping menggunakan instrument dapat pula dilakukan dengan mempelajari dokumentasi-dokumentasi atau catatan-catatan yang menunjang penelitian. Sebelum melakukan pengumpulan data maka hal yang terpenting adalah melakukan observasi (pengamatan langsung) kelapangan supaya tidak terkendala pada saat pelaksanaan penelitian.²

1. Observasi

Observasi adalah pengamatan dan pencatatan secara sistematis terhadap unsur-unsur yang tampak dalam suatu gejala atau ragam gejala dalam

² Mardalis, *Metode Pendekatan Penelitian Suatu Pendekatan Profosal* (Jakarta: PT. Bumi Aksara, 2007), hlm.73-74.

objek penelitian. Observasi dibutuhkan untuk dapat memahami proses terjadinya wawancara sehingga hasil wawancara dapat dipahami dalam konteksnya.³ Observasi dilakukan dengan pengamatan langsung ke lapangan dengan mendatangi narasumber yaitu pengelola, kasir, dan nasabah PT. Unit Pegadaian Syariah.

2. Wawancara

Wawancara adalah bentuk komunikasi antara dua orang, melibatkan seseorang yang ingin memperoleh informasi dari seseorang lainnya dengan mengajukan pertanyaan-pertanyaan, berdasarkan tujuan tertentu.⁴ Yang merupakan pengumpulan data berbentuk pertanyaan secara lisan maupun tulisan dan pertanyaan yang diajukan dalam wawancara yang telah dipersiapkan dan dilengkapi dengan instrumennya. Wawancara mulai dilakukan pada Agustus 2023.

Adapun indikator dalam penelitian ini untuk menjawab yang tercantum dalam rumusan masalah bagaimana peranan pelatihan dalam meningkatkan kinerja karyawan di PT. Unit Pegadaian Syariah Sibuhuan sebagai berikut:

- a. Kualitas pelatihan untuk meningkatkan kinerja karyawan di PT. Unit Pegadaian Syariah Sibuhuan.
- b. Tingkat kepuasan nasabah terhadap kinerja yang dilakukan oleh PT. Unit Pegadaian Syariah Sibuhuan.

³ Anhar, *Metodologi penelitian Kualitatif Untuk Skripsi*, (Padangsidempuan: PSAF Press, 2015), hlm.405.

⁴ Joko Subagyo, *Metode Penelitian dalam Teori dan Praktek* (Jakarta: Rineka Cipta, 2004), hlm.3.

Adapun indikator dalam penelitian ini untuk menjawab yang tercantum dalam rumusan masalah bagaimana peranan fasilitas yang lengkap dalam meningkatkan kinerja karyawan di PT. Unit Pegadaian Syariah Sibuhuan sebagai berikut:

- a. Tingkat kepuasan karyawan terhadap fasilitas yang disediakan oleh PT. Unit Pegadaian Syariah Sibuhuan.
- b. Evaluasi ketersediaan fasilitas di PT. Unit Pegadaian Syariah Sibuhuan.

Adapun indikator dalam penelitian ini untuk menjawab yang tercantum dalam rumusan masalah bagaimana peranan motivasi dalam meningkatkan kinerja karyawan di PT. Unit Pegadaian Syariah Sibuhuan sebagai berikut:

- a. Tingkat motivasi karyawan dalam mencapai tujuan kerja di PT. Unit Pegadaian Syariah Sibuhuan.
- b. Evaluasi motivasi yang diterapkan oleh PT. Unit Pegadaian Syariah Sibuhuan.

3. Dokumentasi

Dokumentasi merupakan suatu catatan kejadian yang diperoleh dari lokasi penelitian dapat berbentuk lisan dan tulisan. Dokumentasi diperoleh sebagai data pelengkap dalam data penelitian.⁵ Dokumentasi pada penelitian ini sangat dibutuhkan guna memperkuat hasil data penelitian yang akurat berupa foto, rekaman suara, kegiatan wawancara dan lain-lain.

⁵ Albi Anggito, dan Johan Setiawan, *Metodologi Penelitian Kualitatif*, (Bojong:CV Jejak, 2018), hlm.145.

F. Teknik Pengecekan Keabsahan Data

Untuk menghindari kesalahan atau kekeliruan data yang telah terkumpul, perlu dilakukan pengecekan keabsahan data.⁶ Hal-hal yang harus dilakukan peneliti untuk mendapatkan data yang akurat adalah pengecekan keabsahan data menggunakan triangulasi.

Triangulasi merupakan teknik pengambilan data yang dilakukan dengan cara mengecek ulang crosscheck dengan subjek lain. Dalam penelitian ini, triangulasi data dilakukan dengan dua cara yaitu:

1. Triangulasi Sumber

Triangulasi sumber, berarti membandingkan dan mengecek balik derajat kepercayaan suatu informasi yang diperoleh melalui alat yang berbeda dalam penelitian kualitatif.⁷ Seperti membandingkan data dengan hasil pengamatan melalui wawancara, yakni membandingkan data dengan apa yang dilakukan dengan apa yang dilakukan secara pribadi atau secara umum.

2. Triangulasi Metode

Triangulasi metode adalah proses uji keabsahan data dengan cara mengonfirmasi data penelitian yang sudah diperoleh dengan metode yang berbeda. Tujuannya adalah untuk memberikan keyakinan pada penelitian bahwa data yang diperoleh sudah sah atau layak untuk terus menjadi data penelitian yang akan di analisis.⁸

⁶ Abdul Rahman Rahim, *Cara Praktik Penulisan Karya Ilmiah* (Yogyakarta: Zahir Publishing, 2020), hlm.113.

⁷ Rusdiana dan Nasihudin, *Sistem Informasi Manajemen Pendidikan Tinggi* (Bandung: Pustaka Tresna Bhakti Press, 2016), hlm.59-60.

⁸ Sigit Hermawan dan Amirullah, *Metode Penelitian Bisnis Pendekatan Kuantitatif & Kualitatif*, hlm.226.

Untuk memperoleh data yang sah atau layak, maka peneliti bisa menggunakan metode wawancara atau observasi atau pengamatan untuk mengecek kebenarannya. Selain itu, peneliti juga bisa menggunakan informan yang berbeda untuk mengecek kebenaran informasi tersebut melalui berbagai pandangan yang diharapkan diperoleh hasil yang mendekati kebenaran.

G. Teknik Pengelolaan dan Analisis Data

Dengan melihat landasan penelitian teoritis, maka teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah analisis kualitatif deskriptif. Aktivitas dalam analisis data yaitu:

1. Reduksi Data (*Data Reduction*)

Reduksi data adalah merangkum, memilih hal-hal yang pokok, memfokuskan pada hal-hal yang penting, dicari tema dan polanya. Dengan kata lain, peneliti merangkum kembali data-data untuk memilih dan memfokuskan pada bagian yang penting dan memberikan gambaran yang jelas lebih mudah dipahami oleh si peneliti untuk mengumpulkan data yang diperlukan.⁹

2. Penyajian Data (*Display Data*)

Dalam penelitian kualitatif, di dalam penyajian data dilakukan dalam bentuk uraian singkat, bagus, dan sejenisnya yang paling sering digunakan adalah dengan teks yang bersifat naratif. Dilakukan dengan menyajikan sekumpulan informasi yang tersusun yang memberikan kemungkinan adanya penarikan kesimpulan. Hal ini dilakukan dengan alasan data-data yang

⁹ Nuning, Indah Pratiwi, "Penggunaan Media Video Call Dalam Teknologi Komunikasi," *Jurnal Ilmiah Dinamika Sosial*, (1) 2 hlm.215-216.

diperoleh selama proses penelitian biasanya berbentuk naratif, sehingga memerlukan penyederhanaan tanpa mengurangi isinya.¹⁰

3. Analisis Data Nvivo

Penelitian ini menggunakan analisis data Nvivo untuk membantu penelitian kualitatif dengan melakukan koding terhadap data dari berbagai sumber dan sekaligus memisahkan data yang bersumber dari informan, peneliti, serta sumber data sekunder. Teknik-teknik memasukkan berbagai sumber data kualitatif untuk di analisis dalam Nvivo dengan memasukkan dokumen ke dalam Nvivo, PDF ke dalam Nvivo, dokumen ke dalam Nvivo, data dari database ke dalam Nvivo, dan website jejaring media sosial ke Nvivo.¹¹

4. Kesimpulan (*Conclusion*)

Kesimpulan adalah langkah terakhir dari suatu periode penelitian yang berupa jawaban terhadap rumusan masalah. Pada bagian ini peneliti mengutarakan kesimpulan atas data-data yang telah diperoleh dari hasil wawancara dan observasi, sehingga menjadi penelitian yang dapat menjawab permasalahan yang ada.

¹⁰ Beni Seabai Ahmad, *Metode Penelitian*, (Bandung:CV Pustaka Setia, 2018), hlm.200.

¹¹ Agustinus Bandur, *Penelitian Kualitatif Metodologi, Desain, dan Teknik Analisis Data Dengan Nvivo 11 Plus*, (Jakarta: Mitra Wacana Media, 2016), hlm.111.

BAB IV

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Gambaran Umum PT. Unit Pegadaian Syariah Sibuhuan

1. Sejarah Berdirinya PT. Unit Pegadaian Syariah Sibuhuan

Pegadaian merupakan lembaga perkreditan dengan sistem gadai untuk pertama kalinya hadir di Indonesia pada abad ke-17 yang dibawa dan dikembangkan oleh maskapai perdagangan dari Negara belanda yaitu VOC (*Vereenigde Oost Indische Compagnie*). Berdasarkan catatan sejarah yang ada, lembaga pegadaian dikenal di Indonesia sejak tahun 1746 yang ditandai dengan Gubernur Jenderal VOC Van Imhoff mendirikan Bank Van Leening. Namun diyakini oleh bangsa Indonesia bahwa jauh sebelum itu, masyarakat Indonesia telah mengenal transaksi gadai dengan menjalankan praktik utang piutang dengan jaminan barang bergerak. Oleh karena itu, perum pegadaian merupakan sarana alternatif pertama dan sudah ada sejak lama serta sudah banyak dikenal masyarakat Indonesia.¹

Latar belakang didirikannya Pegadaian Syariah yaitu untuk mencegah ijon, rentenir, dan pinjaman tidak wajar lainnya. Untuk meningkatkan kesejahteraan rakyat kecil dan untuk mendukung program pemerintah dibidang ekonomi dan pembangunan nasional. Pada tanggal 15 November 2005 PT. Pegadaian (Persero) Unit Pegadaian Syariah Sibuhuan berdiri. Tujuannya untuk lebih memudahkan masyarakat mendapatkan dana yang cepat, mudah dan aman.

¹ Zainuddin Ali, *Hukum Gadai Syariah*, (Jakarta: Sinar Grafika, 2008), hlm. 9.

Menyikapi tentang hal itu para ekonomi sudah banyak berinvestasi di daerah Sibuhuan Padang Lawas. Terbukti banyak kita jumpai lembaga bank yang berada di Kabupaten Padang Lawas. Bahkan lembaga non bank juga banyak yang muncul untuk ikut bersaing dengan lembaga keuangan lainnya termasuk Pegadaian Syariah, Asuransi Syariah, Koperasi dan lain-lain.²²

Bermula ada kebijakan jajaran Direksi Pegadaian Syariah, bahwa akan memudahkan masyarakat untuk membuka transaksi pada kantor Pegadaian Syariah. Maka pada tahun 2005 mulai merintis membuka Pegadaian Syariah di Kabupaten Padang Lawas Sibuhuan sehingga tepat pada tahun 2005 diresmikan pembukaan Cabang Syariah Sibuhuan yang tempatnya di Jln. Ki Hajar Dewantara Lik. VI Sibuhuan, Kecamatan Barumon, Kabupaten Padang Lawas.

Setelah PT. Pegadaian (Persero) Unit Pegadaian Syariah Sibuhuan didirikan, banyak sekali nasabah yang berminat untuk melakukan transaksi gadai di Pegadaian Syariah tersebut. sehingga nasabah PT. Pegadaian (Persero) Unit Pegadaian Syariah Sibuhuan setiap tahunnya mengalami peningkatan karena banyaknya nasabah yang membutuhkan jasa Pegadaian Syariah.

2. Visi dan Misi PT. Unit Pegadaian Syariah Sibuhuan

a. Visi PT. Unit Pegadaian Syariah Sibuhuan

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

²² Ahmad Kali Ansori Nasution, Selaku Pihak PT. Pegadaian (Persero) Unit Pegadaian Syariah Sibuhuan, pada Tanggal 08 Desember 2023.

b. Misi PT. Unit Pegadaian Syariah Sibuhuan

Dalam menjalankan kegiatannya pegadaian memiliki misi yang ingin dicapai yaitu:

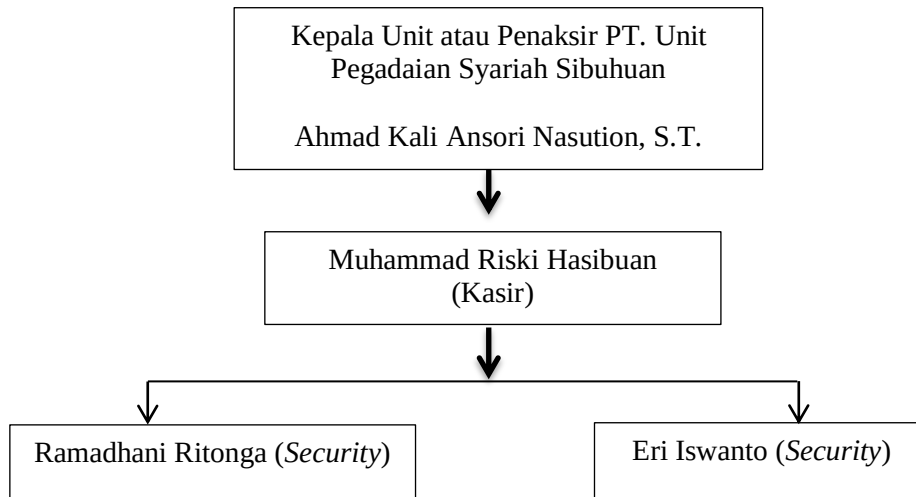
- 1) Memberikan pembiayaan yang tercapai, termudah, aman dan selalu memberikan pembinaan terhadap usaha golongan menengah kebawah untuk mendorong pertumbuhan ekonomi.
- 2) Memastikan pemerataan pelayanan dan infrastruktur yang memberikan kemudahan dan kenyamanan di seluruh pegadaian dalam mempersiapkan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

3. Struktur Organisasi

Struktur organisasi merupakan gambaran suatu perusahaan secara sederhana memperlihatkan wewenang dan tanggung jawab baik secara vertikal maupun horizontal serta memberikan gambaran tentang satuan-satuan kerja dalam suatu organisasi dan menjelaskan hubungan-hubungan yang ada untuk membentuk pemimpin atau ketua umum dalam mengidentifikasi, mengkoordinir tingkatan dan seluruh fungsi yang ada dalam suatu organisasi maupun perusahaan. Berikut adalah gambaran struktur organisasi dari PT. Pegadaian Unit Pegadaian Syariah Sibuhuan.

³ Visi dan Misi Perusahaan, www.pegadaian.com., Diakses Pada Tanggal 14 Maret 2024 Pukul 12.30 WIB.

Gambar IV.1
Struktur Organisasi PT. Unit Pegadaian Syariah Sibuhuan



Sumber: Pegadaian Syariah PT. Unit Pegadaian Syariah Sibuhuan

B. Hasil Penelitian Wawancara dengan Karyawan dan Nasabah PT. Unit Pegadaian Syariah Sibuhuan

Tidak ada pelatihan menimbulkan masalah bagi karyawan karena persaingan yang semakin tinggi di dunia bisnis terutama jasa dalam meningkatkan kualitas kerja. Dalam hal ini perusahaan harus mempertimbangkan dalam memberikan pelatihan, fasilitas dan motivasi terhadap karyawan.

Pelatihan memiliki manfaat untuk dapat meningkatkan kuantitas dan kualitas produktivitas karyawan, mengurangi waktu belajar yang diperlukan karyawan agar mencapai standar kinerja yang dapat diterima, menciptakan sikap loyalitas dan kerja sama yang lebih menguntungkan, memenuhi kebutuhan-kebutuhan perencanaan sumber daya manusia, mengurangi jumlah dan biaya kecelakaan kerja dan membantu karyawan dalam peningkatan dan pengembangan pribadi mereka.

Motivasi kerja adalah suatu proses dimana kebutuhan mendorong seseorang untuk melakukan serangkaian kegiatan yang mengarah tercapainya tujuan tertentu. Tujuan yang jika berhasil dicapai maka akan memuaskan atau memenuhi kebutuhan-kebutuhan tersebut. Semakin tepat usaha pemberian motivasi, produktivitas tenaga kerja semakin tinggi, alhasil menguntungkan kedua belah pihak baik perusahaan maupun karyawan.

1. Peranan Pelatihan dalam Meningkatkan Kinerja Karyawan di PT. Unit Pegadaian Syariah Sibuhuan

Pelatihan dapat didefinisikan sebagai proses dalam meningkatkan keterampilan dan pengetahuan sehingga dapat melakukan pekerjaannya dengan lebih efektif.⁴ Pelatihan merupakan suatu proses pembelajaran dimana karyawan akan memperoleh pengetahuan, keterampilan, pengalaman, dan sikap yang diperlukan perusahaan untuk melakukan pekerjaannya dengan baik sehingga dapat mencapai tujuan organisasi.

Pelatihan yang dilakukan oleh perusahaan memiliki tujuan untuk memperbaiki keterampilan dan teknik dalam melaksanakan pekerjaan tertentu sehingga kualitas karyawan meningkat. Pelatihan meliputi perubahan sikap sehingga karyawan dapat melakukan pekerjaannya lebih efektif serta upaya yang berkaitan dengan peningkatan kemampuan atau keterampilan karyawan yang sudah menduduki suatu pekerjaan atau tugas tertentu.⁵

⁴ Andayani, Herawati, "Pengaruh Pelatihan dan Pengembangan SDM Terhadap Kinerja Karyawan PT POS Indonesia Cabang Kota Magelang", *Jurnal Ilmiah Manajemen Ubhara*, Vol. 3, No. 2, 2021, hlm. 11.

⁵ Rohida, "Pengaruh Era Revolusi Industri 4.0 terhadap Kompetensi Sumber Daya Manusia", *Jurnal Manajemen dan Bisnis Indonesia*, Vol. 6, No. 1, 2018, hlm. 118.

Berdasarkan hasil wawancara yang telah peneliti lakukan dengan Penaksir PT. Pegadaian Unit Pegadaian Syariah Sibuhuan menyatakan bahwa:

Pelatihan itu penting untuk meningkatkan kualitas kinerja karyawan. Pelatihan yang dilakukan oleh pegadaian ini seperti produk kur dan pelatihan literasi. Pengadaan pelatihan dilakukan dalam 1 bulan itu 2 kali pelatihan.⁶

Kemudian berdasarkan hasil wawancara dengan Kasir PT. Unit Pegadaian Syariah Sibuhuan menyatakan bahwa:

Pegadaian ini perlu untuk meningkatkan kualitas kinerja karyawan. Pelatihan yang sering dilakukan mengenai pelatihan produk kur dan pelatihan literasi dan dilakukan 1 bulan 2 kali pelatihan.⁷

Kemudian berdasarkan hasil wawancara dengan salah satu nasabah PT. Unit Pegadaian Syariah Sibuhuan menyatakan bahwa:

Kualitas kinerja karyawan Pegadaian Syariah Sibuhuan Alhamdulillah bagus. Karyawan Pegadaian Syariah Sibuhuan tidak memiliki kelemahan dalam menjelaskan produk-produknya. Kemudian pengadaan seminar untuk pihak pegadaian syariah juga penting.⁸

Selanjutnya berdasarkan hasil wawancara dengan salah satu nasabah PT. Unit Pegadaian Syariah Sibuhuan menyatakan hal yang sama bahwa:

Kualitas kinerja karyawan Pegadaian Syariah Sibuhuan sudah bagus. Karyawan Pegadaian Syariah Sibuhuan tidak kesulitan dalam menjelaskan produk-produknya. Sangat penting diadakannya pelatihan untuk karyawan pegadaian seperti melkakukan pengadaan seminar.⁹

Selanjutnya berdasarkan hasil wawancara dengan salah satu nasabah PT. Unit Pegadaian Syariah Sibuhuan menyatakan hal yang sama juga bahwa:

⁶ Hasil Wawancara dengan Bapak Ahmad Kali Ansori Nasution, Selaku Penaksir PT. Unit Pegadaian Syariah Sibuhuan, Pada Tanggal 08 Maret 2024 Pukul 09.41 WIB.

⁷ Hasil Wawancara dengan Bapak Muhammad Rizki Hasibuan, Selaku Kasir PT. Unit Pegadaian Syariah Sibuhuan, Pada Tanggal 14 Maret 2024 Pukul 11.58 WIB.

⁸ Hasil Wawancara dengan Ibu Yetty Mahayani Harahap, Selaku Nasabah PT. Unit Pegadaian Syariah Sibuhuan, Pada Tanggal 08 Maret 2024 Pukul 10.35 WIB.

⁹ Hasil Wawancara dengan Bapak Muhammad Abdi Hasibuan, Selaku Nasabah PT. Unit Pegadaian Syariah Sibuhuan, Pada Tanggal 14 Maret 2024 Pukul 12.02 WIB.

Kualitas kinerja karyawan Pegadaian Syariah Sibuhuan alhamdulillah bagus. Sejauh ini tidak pernah karyawan Pegadaian Syariah Sibuhuan memiliki kelemahan dalam menjelaskan produk-produknya. Diadakannya pelatihan karyawan oleh perusahaan itu juga penting seperti seminar.¹⁰

Dari hasil wawancara tersebut maka peneliti dapat menyimpulkan bahwa pada hakekatnya pelaksanaan pelatihan sumber daya manusia sudah berjalan dengan baik dan sesuai dengan kebutuhan pegadaian syariah. Pelaksanaan pelatihan di PT. Unit Pegadaian Syariah Sibuhuan dilakukan dalam 1 bulan 2 kali pelatihan.

Namun, disamping itu juga masih perlu evaluasi yang harus dilakukan guna untuk peningkatan kinerja karyawan. Karena elemen penting dan yang menjadi pusat perhatian selain dari adanya kebijakan di masyarakat luas yang terlebih dahulu dipandang dalam suatu perusahaan ialah sumber daya manusia dalam hal ini ialah karyawan.

2. Peranan Fasilitas Yang Lengkap dalam Meningkatkan Kinerja Karyawan di PT. Unit Pegadaian Syariah Sibuhuan

Fasilitas kerja yang disediakan oleh Pegadaian Syariah Sibuhuan tentu dalam rangka untuk meningkatkan semangat kerja karyawan. Pihak Pegadaian sendiri mengupayakan agar dapat memberikan fasilitas yang terbaik untuk karyawan. Tujuan pemberian fasilitas tentu untuk meningkatkan semangat kerja sebagai sebuah kepedulian dan usaha perusahaan dalam meningkatkan pekerjaan.

¹⁰ Hasil Wawancara dengan Ibu Nia Hasibuan, Selaku Nasabah PT. Unit Pegadaian Syariah Sibuhuan, Pada Tanggal 14 Maret 2024 Pukul 09.35 WIB.

Berdasarkan hasil wawancara yang telah peneliti lakukan dengan Penaksir PT. Pegadaian Unit Pegadaian Syariah Sibuhuan menyatakan bahwa:

Fasilitas yang diberikan oleh perusahaan sudah dapat meningkatkan kinerja karyawan agar lebih efisien. Fasilitas lahan parkir sudah cukup luas untuk area parkir karyawan. Kemudian dengan adanya fasilitas komputer memberikan spesifikasi tinggi dalam menunjang karyawan menjadi lebih efisien. Kemudian strategi yang dilakukan oleh perusahaan terhadap karyawan agar tetap mempertahankan kepuasan karyawan terhadap kinerja yang dilakukan dengan sering diadakannya promo kepada para nasabah.¹¹

Kemudian berdasarkan hasil wawancara dengan Kasir PT. Unit Pegadaian Syariah Sibuhuan menyatakan bahwa:

Fasilitas yang diberikan oleh perusahaan sudah dapat meningkatkan kinerja karyawan. Kemudian fasilitas halaman khusus parkir karyawan sudah ada disediakan oleh perusahaan sudah cukup luas. Fasilitas komputer memberikan spesifikasi tinggi dalam menunjang karyawan. Sering diadakan promo kepada para nasabah.¹²

Kemudian berdasarkan hasil wawancara dengan salah satu nasabah PT. Unit Pegadaian Syariah Sibuhuan terkait fasilitas yang disediakan oleh PT. Unit Pegadaian Syariah Sibuhuan menyatakan bahwa:

Fasilitas kursi di ruang tunggu tidak cukup karena terkadang saya pernah berdiri untuk menunggu antrian. Ketersediaan AC di Kantor Pegadaian Syariah Sibuhuan ini sudah cukup memadai pada saat nasabah menunggu antrian. Strategi yang dilakukan oleh karyawan terhadap nasabah untuk mempertahankan kepuasan nasabah seperti memberikan bonus atau undian hadiah kepada nasabah.¹³

¹¹ Hasil Wawancara dengan Bapak Ahmad Kali Ansori Nasution, Selaku Penaksir PT. Unit Pegadaian Syariah Sibuhuan, Pada Tanggal 08 Maret 2024 Pukul 09.41 WIB.

¹² Hasil Wawancara dengan Bapak Muhammad Rizki Hasibuan, Selaku Kasir PT. Unit Pegadaian Syariah Sibuhuan, Pada Tanggal 14 Maret 2024 Pukul 11.58 WIB.

¹³ Hasil Wawancara dengan Ibu Yetty Mahayani Harahap, Selaku Nasabah PT. Unit Pegadaian Syariah Sibuhuan, Pada Tanggal 08 Maret 2024 Pukul 10.35 WIB.

Kemudian berdasarkan hasil wawancara dengan salah satu nasabah PT. Unit Pegadaian Syariah Sibuhuan terkait fasilitas yang disediakan oleh PT. Unit Pegadaian Syariah Sibuhuan menyatakan bahwa:

Fasilitas kursi diruang tunggu tidak cukup memadai pada saat nasabah sedang menunggu atau antri. AC di Kantor Pegadaian Syariah Sibuhuan ini sudah cukup memadai pada saat nasabah menunggu atau antri.¹⁴

Selanjutnya berdasarkan hasil wawancara dengan salah satu nasabah PT. Unit Pegadaian Syariah Sibuhuan menyatakan hal yang sama juga bahwa:

Fasilitas kursi diruang tunggu tidak cukup memadai pada saat nasabah sedang menunggu, terkadang saya duduk di luar untuk menunggu antrian. Ketersediaan AC di kantor pegadaian syariah sibuhuan ini masih kurang memadai pada saat nasabah menunggu. Strategi yang dilakukan oleh karyawan terhadap nasabah untuk mempertahankan kepuasan nasabah terhadap kinerja karyawan sering memberikan bonus.¹⁵

Terkait evaluasi ketersediaan fasilitas di PT. Unit Pegadaian Syariah Sibuhuan, berdasarkan hasil wawancara yang telah peneliti lakukan dengan Penaksir PT. Pegadaian Unit Pegadaian Syariah Sibuhuan menyatakan bahwa:

Sejauh ini di pegadaian syariah belum diadakan sarana untuk beribadah. Tetapi setiap karyawan sudah memiliki ruangan kerja yang nyaman, bersih dan sehat. Untuk fasilitas yang disediakan oleh perusahaan jika karyawan lagi dinas di luar kota tergantung jarak jauh dinasnya.¹⁶

Kemudian berdasarkan hasil wawancara dengan Kasir PT. Unit Pegadaian Syariah Sibuhuan menyatakan bahwa:

Sampai sekarang di pegadaian syariah belum diadakan sarana untuk beribadah. Ssetiap karyawan sudah memiliki ruangan kerja yang nyaman, bersih dan sehat supaya dapat meningkatkan kinerja.

¹⁴ Hasil Wawancara dengan Bapak Muhammad Abdi Hasibuan, Selaku Nasabah PT. Unit Pegadaian Syariah Sibuhuan, Pada Tanggal 14 Maret 2024 Pukul 12.02 WIB.

¹⁵ Hasil Wawancara dengan Ibu Nia Hasibuan, Selaku Nasabah PT. Unit Pegadaian Syariah Sibuhuan, Pada Tanggal 14 Maret 2024 Pukul 09.35 WIB.

¹⁶ Hasil Wawancara dengan Bapak Ahmad Kali Ansori Nasution, Selaku Penaksir PT. Unit Pegadaian Syariah Sibuhuan, Pada Tanggal 08 Maret 2024 Pukul 09.41 WIB.

Kemudian fasilitas apa saja yang disediakan oleh perusahaan jika karyawan lagi dinas di luar kota tergantung jarak jauh dinasnya. Dan setiap karyawan diberikan kebebasan untuk menggunakan atau mengakses internet demi menunjang kinerja karyawan.¹⁷

Selanjutnya berdasarkan hasil wawancara dengan salah satu nasabah

PT. Unit Pegadaian Syariah Sibuhuan menyatakan hal yang sama juga bahwa:

Parkir halaman pada di Pegadaian Syariah Sibuhuan sudah cukup luas, Alhamdulillah sudah cukup luas. Ada juga fasilitas wifi atau internet di kantor pegadaian syariah.¹⁸

Selanjutnya berdasarkan hasil wawancara dengan salah satu nasabah

PT. Unit Pegadaian Syariah Sibuhuan menyatakan bahwa:

Parkir halaman pada saat datang berkunjung ke pegadaian syariah sibuhuan sudah cukup luas dan ada wifi nya juga.¹⁹

Selanjutnya berdasarkan hasil wawancara dengan salah satu nasabah

PT. Unit Pegadaian Syariah Sibuhuan menyatakan hal yang sama juga bahwa:

Parkir halaman pada saat datang berkunjung ke pegadaian syariah sibuhuan sudah cukup luas dan boleh memakai fasilitas wifi atau internet di Kantor Pegadaian Syariah diperbolehkan untuk para nasabah Pegadaian Syariah Sibuhuan.²⁰

Dari penjelasan di atas bahwa fasilitas kerja nampak memiliki peranan penting bagi karyawan untuk melaksanakan kinerja guna lebih baik lagi. Hal ini juga akan berpengaruh kepada kepuasan kerja oleh karyawan, oleh karena itulah fasilitas juga berperan dalam meningkatkan kepuasan kerja karyawan. Sebagaimana dijelaskan oleh salah satu Karyawan Pegadaian Syariah Sibuhuan

¹⁷ Hasil Wawancara dengan Bapak Muhammad Rizki Hasibuan, Selaku Kasir PT. Unit Pegadaian Syariah Sibuhuan, Pada Tanggal 14 Maret 2024 Pukul 11.58 WIB.

¹⁸ Hasil Wawancara dengan Ibu Nia Hasibuan, Selaku Nasabah PT. Unit Pegadaian Syariah Sibuhuan, Pada Tanggal 14 Maret 2024 Pukul 09.35 WIB.

¹⁹ Hasil Wawancara dengan Bapak Muhammad Abdi Hasibuan, Selaku Nasabah PT. Unit Pegadaian Syariah Sibuhuan, Pada Tanggal 14 Maret 2024 Pukul 12.02 WIB.

²⁰ Hasil Wawancara dengan Ibu Yetty Mahayani Harahap, Selaku Nasabah PT. Unit Pegadaian Syariah Sibuhuan, Pada Tanggal 08 Maret 2024 Pukul 10.35 WIB.

bahwa setiap karyawan memiliki kepuasan kerja masing-masing atas segala pencapaian target kinerja yang sudah dicapai. Dengan kepuasan kerja maka akan timbul sikap positif terhadap suatu pekerjaan yang diembannya, ketika karyawan merasa puas, maka disaat yang lain akan lebih bersemangat untuk menyelesaikan pekerjaannya dengan penuh komitmen dan tanggung jawab.

3. Peranan Motivasi dalam Meningkatkan Kinerja Karyawan di PT. Unit Pegadaian Syariah Sibuhuan

Melihat pentingnya kualitas kinerja bagi karyawan tentu pihak Pegadaian Syariah Sibuhuan akan melakukan berbagai cara guna menciptakan semangat kerja karyawan. Semangat tersebut dilakukan dengan memberikan motivasi oleh pimpinan kepada karyawan. Sebagaimana hasil penelitian yang menunjukkan bahwa pemberian motivasi yang diberikan pimpinan kepada karyawan yang lain dimana dapat membangkitkan, mengarahkan dan mempengaruhi karyawan dalam meningkatkan kinerjanya dan motivasi yang diberikan pimpinan juga dapat meningkatkan kepercayaan diri dalam bekerja sehingga dapat melaksanakan tanggung jawab baik dan benar dalam melaksanakan pekerjaan. Pemberian motivasi sendiri tentu akan meningkatkan

Berdasarkan hasil wawancara yang telah peneliti lakukan dengan Penaksir PT. Pegadaian Unit Pegadaian Syariah Sibuhuan menyatakan bahwa:

Cara perusahaan untuk memotivasi setiap karyawan agar lebih meningkatkan prestasi/kinerja yang baik dengan sering diberikannya *reward* oleh perusahaan kepada karyawan. Seperti pernah diberikan *reward* liburan ke luar negeri oleh perusahaan kepada karyawan agar lebih termotivasi untuk meningkatkan kualitas kerjanya.²¹

²¹ Hasil Wawancara dengan Bapak Ahmad Kali Ansori Nasution, Selaku Penaksir PT. Unit Pegadaian Syariah Sibuhuan, Pada Tanggal 08 Maret 2024 Pukul 09.41 WIB.

Kemudian berdasarkan hasil wawancara dengan Kasir PT. Unit Pegadaian Syariah Sibuhuan menyatakan bahwa:

Cara perusahaan untuk memotivasi setiap karyawan agar lebih meningkatkan prestasi/kinerja yang baik sering-sering diadakan *reward*. Karyawan yang memiliki prestasi/kinerja yang baik mendapatkan bonus atau *reward* dari perusahaan. Jenis *reward* yang diberikan adanya *reward* keliling luar negeri.²²

Selanjutnya berdasarkan hasil wawancara dengan salah satu nasabah PT. Unit Pegadaian Syariah Sibuhuan menyatakan bahwa:

Menurut saya perlu kali karyawan yang memiliki prestasi atau kinerja yang baik perlu mendapatkan bonus/reward. Menurut saya pelayanannya bagus makanya saya bisa tertarik menjadi nasabah di Pegadaian Syariah Sibuhuan. Dengan cara pelayanan karyawan pegadaian yang cukup baik sehingga saya masih menjadi nasabah di Pegadaian Syariah Sibuhuan.²³

Selanjutnya berdasarkan hasil wawancara dengan salah satu nasabah PT. Unit Pegadaian Syariah Sibuhuan menyatakan bahwa:

Karyawan yang memiliki prestasi atau kinerja yang baik perlu mendapatkan bonus/reward. Saya tertarik menjadi nasabah di pegadaian syariah sibuhua karena bagus pelayanannya. Motivasi yang membuat saya tetap menjadi nasabah di pegadaian syariah sibuhuan karena karyawannya ramah.²⁴

Selanjutnya berdasarkan hasil wawancara dengan salah satu nasabah PT. Unit Pegadaian Syariah Sibuhuan menyatakan bahwa:

Menurut saya, karyawan yang memiliki prestasi atau kinerja yang baik perlu mendapatkan bonus/reward. Menurut saya pelayanannya baik. Motivasi yang membuat saya tetap menjadi nasabah di pegadaian syariah sibuhuan karena cara pelayanan karyawan pegadaian yang

²² Hasil Wawancara dengan Bapak Muhammad Rizki Hasibuan, Selaku Kasir PT. Unit Pegadaian Syariah Sibuhuan, Pada Tanggal 14 Maret 2024 Pukul 11.58 WIB.

²³ Hasil Wawancara dengan Ibu Yetty Mahayani Harahap, Selaku Nasabah PT. Unit Pegadaian Syariah Sibuhuan, Pada Tanggal 08 Maret 2024 Pukul 10.35 WIB.

²⁴ Hasil Wawancara dengan Bapak Muhammad Abdi Nasution, Selaku Nasabah PT. Unit Pegadaian Syariah Sibuhuan, Pada Tanggal 14 Maret 2024 Pukul 12.02 WIB.

cukup bagus sehingga saya masih menjadi nasabah di Pegadaian Syariah Sibuhuan.²⁵

Evaluasi motivasi yang diterapkan oleh PT. Unit Pegadaian Syariah Sibuhuan. Berdasarkan hasil wawancara yang telah peneliti lakukan dengan Penaksir PT. Pegadaian Unit Pegadaian Syariah Sibuhuan menyatakan bahwa:

Cuti berkala yang diberikan perusahaan untuk setiap karyawan ada, 12 hari dalam setahun. Untuk meningkatkan kekompakannya diadakannya *Family Getring*. Dengan adanya motivasi oleh perusahaan setiap karyawan sudah disiplin dalam bekerja.²⁶

Kemudian berdasarkan hasil wawancara dengan Kasir PT. Unit Pegadaian Syariah Sibuhuan menyatakan bahwa:

Cuti berkala yang diberikan perusahaan untuk setiap karyawan ada, itu sekitar 12 hari dalam setahun Untuk lebih meningkatkan kekompakan pernah juga diadakan *Family Getring* oleh perusahaan. Dengan adanya motivasi oleh perusahaan setiap karyawan sudah disiplin dalam bekerja.²⁷

Selanjutnya berdasarkan hasil wawancara dengan salah satu nasabah

PT. Unit Pegadaian Syariah Sibuhuan menyatakan bahwa:

Alhamdulillah disini tidak ada riba karena bunganya termasuk yang cukup kecil. Mengenai bagi hasil yang diperoleh sudah sesuai dengan yang diharapkan. Saya sudah menabung di pegadaian syariah ini sekitar 2 tahun.²⁸

Selanjutnya berdasarkan hasil wawancara dengan salah satu nasabah

PT. Unit Pegadaian Syariah Sibuhuan menyatakan bahwa:

²⁵ Hasil Wawancara dengan Ibu Nia Hasibuan, Selaku Nasabah PT. Unit Pegadaian Syariah Sibuhuan, Pada Tanggal 14 Maret 2024 Pukul 09.35 WIB.

²⁶ Hasil Wawancara dengan Bapak Ahmad Kali Ansori Nasution, Selaku Penaksir PT. Unit Pegadaian Syariah Sibuhuan, Pada Tanggal 08 Maret 2024 Pukul 09.41 WIB.

²⁷ Hasil Wawancara dengan Bapak Muhammad Rizki Hasibuan, Selaku Kasir PT. Unit Pegadaian Syariah Sibuhuan, Pada Tanggal 14 Maret 2024 Pukul 11.58 WIB.

²⁸ Hasil Wawancara dengan Ibu Yetty Mahayani Harahap, Selaku Nasabah PT. Unit Pegadaian Syariah Sibuhuan, Pada Tanggal 08 Maret 2024 Pukul 10.35 WIB.

Tentang sistem bagi hasil yang diterapkan oleh pegadaian syariah tidak ada riba dan sudah sesuai dengan yang diharapkan.²⁹

Selanjutnya berdasarkan hasil wawancara dengan salah satu nasabah

PT. Unit Pegadaian Syariah Sibuhuan menyatakan bahwa:

Sistem bagi hasil yang diterapkan oleh pegadaian syariah tidak ada riba dan sesuai dengan yang diharapkan.³⁰

Hasil penelitian dari fakta lapangan menunjukkan bahwa pemberian motivasi sangatlah penting untuk menunjang kinerja karyawan. Adapun motivasi yang diberikan oleh perusahaan PT. Unit Pegadaian Syariah Sibuhuan berupa penghargaan/*reward* dalam upaya untuk memotivasi para karyawan yang berprestasi sebagai bentuk penghargaan dari perusahaan. Pemberian motivasi oleh PT. Unit Pegadaian Syariah Sibuhuan sangatlah berperan terhadap karyawan untuk menunjang kinerjanya.

Beberapa cara untuk meningkatkan kemampuan kinerja karyawan adalah dengan cara melakukan pelatihan sesuai bidangnya, penambahan wawasan seperti mengadakan pertemuan intensif secara rutin dalam pengarahan tentang bagaimana program kerja yang di jalankan serta pemberian gaji yang sepadan, dengan kinerja yang di tunjukkan oleh karyawan. dengan adanya kemampuan kinerja yang baik maka dapat meningkatkan citra perusahaan.

Sebagai hasilnya bahwa karyawan tersebut masuk dalam tingkatan kinerja tertentu sehingga dapat dinilai dari beberapa aspek tertentu sebagai

²⁹ Hasil Wawancara dengan Bapak Muhammad Abdi Hasibuan, Selaku Nasabah PT. Unit Pegadaian Syariah Sibuhuan, Pada Tanggal 14 Maret 2024 Pukul 12.02 WIB.

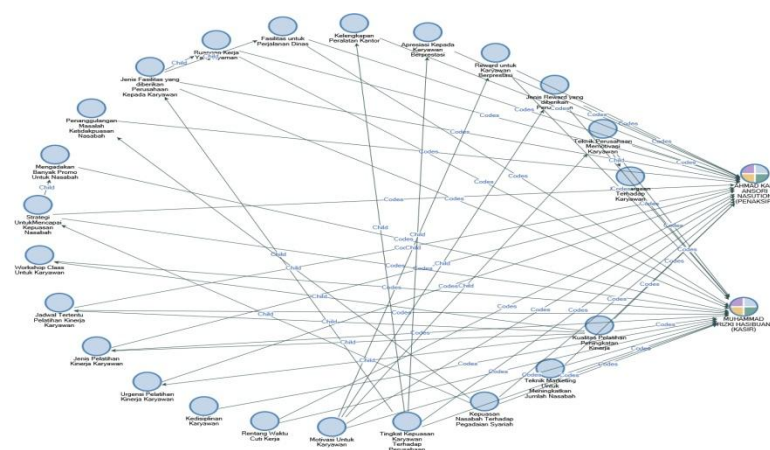
³⁰ Hasil Wawancara dengan Ibu Nia Hasibuan, Selaku Nasabah PT. Unit Pegadaian Syariah Sibuhuan, Pada Tanggal 14 Maret 2024 Pukul 09.35 WIB.

berikut: tingkat efektivitas, efesiensi, keamanan dan kepuasan pelanggan atau pihak yang dilayani. Sehingga penyesuaian pekerjaan juga harus diperhatikan dalam perusahaan karena penyesuaian pekerjaan sangatlah penting bagi para karyawan untuk dapat menjalin hubungan yang baik dengan lingkungan disekitar pekerjaan. Karena lingkungan bisa menjadi nilai-nilai yang bisa digunakan oleh seorang karyawan untuk mencapai suatu keberhasilan.

C. Hasil Pengelolaan dengan Nvivo

1. Hasil Wawancara Dengan Pegawai PT. Unit Pegadaian Syariah Sibuhuan

Gambar IV.2 Hasil Uji Wawancara Pegawai PT. Unit Pegadaian Syariah Sibuhuan



Sumber : Pengolahan data Nvivo 12 Pro

Keterangan gambar IV.1

Tabel IV.1 Hasil Uji Wawancara Pegawai PT. Unit Pegadaian Syariah Sibuhuan

Hasil Wawancara	Informan
Kualitas Pelatihan Peningkatan Kinerja	Penaksir dan Kasir
Teknik Marketing Untuk Meningkatkan Jumlah Nasabah	Penaksir dan Kasir
Kepuasan Nasabah Terhadap Pegadaian Syariah	Penaksir dan Kasir
Tingkat Kepuasan Karyawan Terhadap Perusahaan	Penaksir dan Kasir
Motivasi Untuk Karyawan	Penaksir dan Kasir

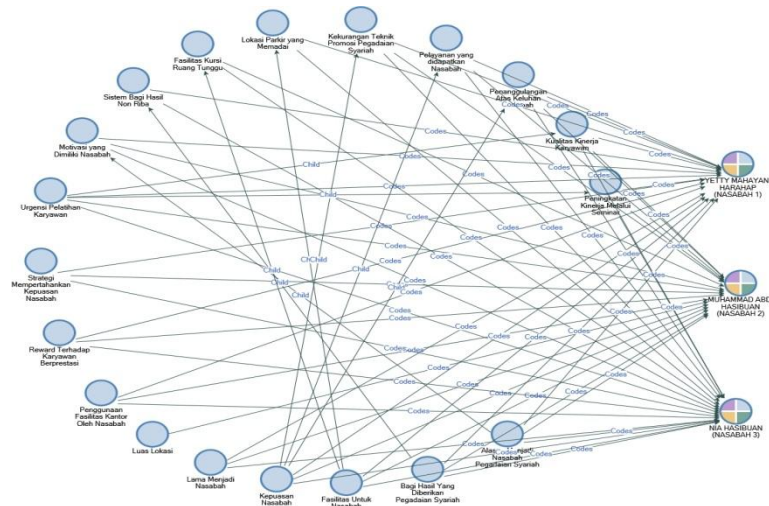
Rentang Waktu Cuti Kerja	
Kedisiplinan Karyawan	Penaksir
Urgensi Pelatihan Kinerja Karyawan	Penaksir dan Kasir
Jenis Pelatihan Kinerja Karyawan	Penaksir dan Kasir
Jadwal Tertentu Pelatihan Kinerja Karyawan	Penaksir dan Kasir
<i>Workshop Class</i> Untuk Karyawan	Penaksir dan Kasir
Strategi Untuk Mencapai Kepuasan Nasabah	Penaksir dan Kasir
Mengadakan Banyak Promo Untuk Nasabah	Kasir
Penanggulangan Masalah Ketidakpuasan Nasabah	Penaksir
Jenis Fasilitas Yang Diberikan Perusahaan Terhadap Karyawan	Penaksir dan Kasir
Ruangan Kerja Yang Nyaman	Penaksir dan Kasir
Fasilitas Untuk Perjalanan Dinas	Penaksir dan Kasir
Kelengkapan Kantor	Penaksir dan Kasir
Apresiasi Kepada Karyawan Berprestasi	Penaksir dan Kasir
<i>Reward</i> Kepada Karyawan Berprestasi	Penaksir dan Kasir
Jenis <i>Reward</i> Yang Diberikan Perusahaan	Penaksir dan Kasir
Teknik Perusahaan Memotivasi Karyawan	Penaksir dan Kasir
Penghargaan Terhadap Karyawan	Penaksir dan Kasir

Sumber : Pengolahan data Nvivo 12 Pro

Berdasarkan tabel diatas dapat dilihat bahwa pelatihan untuk meningkatkan kinerja karyawan sangat diperlukan dalam Perusahaan. Dalam hal ini banyak cara yang dilakukan oleh pihak Pegadaian Syariah Sibuhuan salah satunya dengan cara memberikan waktu khusus untuk setiap karyawan mendapatkan pelatihan guna meningkatkan skill yang dimiliki karyawan. Kemudian memberikan fasilitas yang memadai dan cukup membuat karyawan nyaman dalam bekerja, serta memberikan penghargaan atau hadiah khusus kepada karyawan yang dianggap berprestasi atau mencapai target dalam setiap bidang yang digeluti masing-masing.

2. Hasil Wawancara Dengan Nasabah PT. Unit Pegadaian Syariah Sibuhuan

Gambar IV.3 Hasil Uji Wawancara Nasabah PT. Unit Pegadaian Syariah Sibuhuan



Sumber : Pengolahan data Nvivo 12 Pro

Keterangan gambar IV.2

Tabel IV.2 Hasil Uji Wawancara Nasabah PT. Unit Pegadaian Syariah Sibuhuan

Hasil Wawancara	Informan
Alasan Menjadi Nasabah Pegadaian Syariah	3 Nasabah
Bagi Hasil Yang Diberikan Pegadaian Syariah	2 Nasabah
Fasilitas Untuk Nasabah	3 Nasabah
Kepuasan Nasabah	3 Nasabah
Lama Menjadi Nasabah	3 Nasabah
Luas Lokasi	1 Nasabah
Penggunaan Fasilitas Kantor Oleh Nasabah	3 Nasabah
Reward Terhadap Karyawan Berprestasi	3 Nasabah
Strategi Mempertahankan Kepuasan Nasabah	3 Nasabah
Urgensi Pelatihan Karyawan	3 Nasabah
Motivasi Yang Dimiliki Nasabah	3 Nasabah
Sistem Bagi Hasil Non Riba	2 Nasabah
Fasilitas Kursi Ruang Tunggu	2 Nasabah
Lokasi Parkir Yang Memadai	3 Nasabah
Kekurangan Teknik Promosi Pegadaian Syariah	3 Nasabah
Pelayanan Yang Didapatkan Nasabah	3 Nasabah
Penanggulangan Atas Keluhan Nasabah	3 Nasabah
Kualitas Kinerja Karyawan	3 Nasabah
Peningkatan Kinerja Melalui Seminar	3 Nasabah

Sumber : Pengolahan data Nvivo 12 Pro

Berdasarkan tabel diatas dapat dilihat bahwa strategi Pegadaian Syariah Sibuhuan selama beroperasi memiliki kinerja dan *image* yang cukup baik di masyarakat. Banyak masyarakat yang mengaku terbantu akan hadirnya pegadaian syariah yang menawarkan jasa dengan sistem bagi hasil. Kemudian pelayanan yang diberikan oleh para karyawan pegadaian syariaah juga cukup memuaskan sehingga nasabah mengaku bahwa mereka merasa cukup puas dengan kinerja karyawan di Pegadaian Syariah Sibuhuan. cukup bagus karena perusahaan dapat mempermudah nasabah yang ingin melaksanakan ibadah haji dan bisa menjadi pendorong bagi nasabah dan juga mereka dapat memahami penjelasan dari pihak PT. Unit Pegadaian Syariah Sibuhuan dengan mudah.

D. Hasil Pembahasan

1. Peranan pelatihan dalam meningkatkan kinerja karyawan di PT. Unit Pegadaian Syariah Sibuhuan

Kinerja adalah hasil kerja pegawai yang dilihat dari aspek kualitas, kuantitas, waktu kerja, dan kerjasama untuk mencapai tujuan yang telah ditetapkan oleh organisasi atau perusahaan. Kinerja pegawai tidak akan menghasilkan output atau target yang maksimal jika tidak dilandasi oleh tingkat pendidikan yang tinggi dan pengalaman yang baik. Semakin tinggi tingkat pendidikan maka semakin tinggi pula produktivitas dan kinerja pegawai, begitu juga dengan pengalaman kerja maka pegawai yang berpengalaman akan menduduki jabatan yang lebih tinggi.³¹

³¹ Dede Waqin, Dede Andriyana, “Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Di Pt Pegadaian Syariah Cabang Metro Boulevard Cikarang”, *Jurnal Al-Fatih Global Mulia*, Volume 4, Issue 1, 2022, hlm. 1.

Dari hasil wawancara yang dilakukan oleh peneliti dengan bapak Ahmad Kali Ansori Nasution sebagai Penaksir di PT. Unit Pegadaian Syariah Sibuhuan adalah pelatihan yang dilakukan oleh pihak PT. unit Pegadaian Syariah Sibuhuan yaitu dengan melakukan pelatihan menggunakan produk KUR dimana KUR itu sendiri merupakan pembiayaan modal kerja atau investasi yang disediakan pihak PT. Unit Pegadaian Syariah Sibuhuan yang tidak memiliki agunan atau jaminan.³²

Kemudian dari penelitian yang dilakukan oleh peneliti sejalan dengan penelitian yang dilakukan Ami Rianti Dkk yang dimana dalam menerapkan sistem penilaian kinerja pegawai pada PT. Jasa Raharja (Persero) cabang Sumatera Utara sesuai dengan teori yang digunakan untuk penetapan imbalan, produk pendidikan dan pelatihan, pembinaan karir. Pada PT. Jasa Raharja (Persero) cabang Sumatera Utara Melakukan Penilaian kinerja pegawai dengan menggunakan beberapa formulir yang telah ditetapkan sebagai acuan untuk menilai pegawai dalam melaksanakan pekerjaannya, pihak-pihak yang melaksanakan penilaian pada PT. Jasa Raharja (Persero) Cabang Sumatera Utara yaitu atasan langsung yang menilai kinerja bawahannya. Penerapan penilaian kinerja merupakan faktor penting suksesnya manajemen kinerja. Oleh karena itu, sistem penilaian kinerja penting karena mencerminkan secara langsung rencana strategi organisasional pada perusahaan.³³

³²Hasil Wawancara Dengan Bapak Ahmad Kali Ansori Nasution Sebagai Penaksir Di PT. Unit Pegadaian Syariah Sibuhuan, 08 Maret 2024, Pukul 09.41 WIB

³³Ami Radianti Dkk, 2023, Analisis Sistem Penilaian Kinerja Karyawan dalam Meningkatkan Kualitas Sumber Daya Manusia di PT. Jasa Raharja Cabang Sumatera Utara

Kinerja karyawan ditinjau dari aspek jumlah pekerjaan terlihat bahwa karyawan dalam menyelesaikan pekerjaan rata-rata sudah bekerja sesuai dengan ditargetkan dan selain itu jumlah karyawan bagian marketing sudah mampu meningkatkan pencapaian kredit karena didukung oleh pengetahuan, keahlian, dan masa kerja yang dimiliki oleh setiap pegawai dalam menyelesaikan pekerjaan.³⁴

Pelaksanaan pelatihan kerja bagi karyawan Unit Pegadaian Syariah Sibuhuan sangat perlu diterapkan karena hal tersebut merupakan upaya yang mendukung keberhasilan di perusahaan Unit Pegadaian Syariah Sibuhuan baik dalam hal menambah pengetahuan, mengatur sikap, meningkatkan kinerja, keahlian dan lain sebagainya. Dengan diadakannya pelatihan terhadap karyawan, diharapkan mampu mengurangi masalah yang disebabkan karena pengetahuan yang masih harus terus digali oleh karyawan untuk keberhasilan ke depannya.

Program pelatihan di Unit Pegadaian Syariah Sibuhuan adalah program yang harus diikuti oleh semua karyawan di Unit Pegadaian Syariah Sibuhuan sebagai usaha untuk memberi bekal kepada karyawan baru dan sebagai penambahan wawasan kerja bagi karyawan lama untuk memperoleh hasil atau *output* yang memuaskan. Efektivitas berfokus pada *outcome* (hasil), program, atau kegiatan yang dinilai efektif apabila output yang dihasilkan dapat memenuhi tujuan yang diharapkan.

³⁴Gadis Ayu Putri dan Amir Imbaruddin Muttakin, 2018, Analisis Kinerja Karyawan Pada PT. Bank Mandiri (Persero) Tbk. Cabang Cendrawasi Makassar

2. Peranan fasilitas yang lengkap dalam meningkatkan kinerja karyawan di PT.

Unit Pegadaian Syariah Sibuhuan

Fasilitas kerja nampak memiliki peranan penting bagi karyawan untuk melaksanakan kinerja guna lebih baik lagi. Hal ini juga akan berpengaruh kepada kepuasan kerja oleh karyawan, oleh karena itulah fasilitas juga berperan dalam meningkatkan kepuasan kerja karyawan. Sebagaimana dijelaskan oleh salah satu Karyawan Pegadaian Syariah Sibuhuan yaitu Bapak Muhammad Rizki Hasibuan bahwa setiap karyawan memiliki kepuasan kerja masing-masing atas segala pencapaian target kinerja yang sudah dicapai. Dengan memiliki ruangan kerja yang nyaman, bersih dan sehat membuat pegawai dapat dengan mudah untuk meningkatkan kinerja masing-masing.³⁵ Dengan kepuasan kerja maka akan timbul sikap positif terhadap suatu pekerjaan yang diembannya, ketika karyawan merasa puas, maka disaat yang lain akan lebih bersemangat untuk menyelesaikan pekerjaannya dengan penuh komitmen dan tanggung jawab.

Motivasi adalah daya penggerak yang menciptakan kegairahan kerja seseorang agar mereka mau bekerja sama, bekerja efektif dan terintegrasi dengan segala daya upayanya untuk mencapai kepuasan. Motivasi selalu menjadi perhatian utama dari para manajer, karena berhubungan erat dengan keberhasilan seseorang, organisasi atau masyarakat didalam mencapai tujuan-tujuannya.

³⁵Hasil Wawancara dengan Bapak Muhammad Rizki Hasibuan Sebagai Kasir di PT. Unit Pegadaian Syariah Sibuhuan, 14 Maret 2024, Pukul 11.58 WIB

Pemberian motivasi merupakan pemberian daya perangsang kepada pegawai yang bersangkutan agar pegawai tersebut bekerja dengan segala daya upayanya. Hal ini berarti bahwa pengelolaan SDM dan manajer atau atasan diharapkan mampu memberikan motivasi kepada karyawan untuk dapat bekerja dengan semaksimal mungkin dalam mencapai tujuannya.³⁶

3. Peranan Motivasi dalam Meningkatkan Kinerja Karyawan di PT. Unit Pegadaian Syariah Sibuhuan

Motivasi kerja dapat dipengaruhi oleh lingkungan kerja dari perusahaan, jika lingkungan kerja karyawan kondusif maka karyawan akan termotivasi untuk bekerja dengan baik sehingga kinerja karyawan akan meningkat. Adanya perhatian dari atasan kepada bawahan juga dapat memotivasi karyawan dalam bekerja. Semakin dekat dan semakin sering atasan memberikan perhatian dan melakukan pendekatan kepada bawahan akan membuat semangat kerja karyawan meningkat dan kepuasan kerja dari karyawan juga akan didapatkan.

Hasil penelitian dari fakta lapangan menunjukkan bahwa pemberian motivasi sangatlah penting untuk menunjang kinerja karyawan. Adapun motivasi yang diberikan oleh perusahaan PT. Unit Pegadaian Syariah Sibuhuan berupa penghargaan/*reward* dalam upaya untuk memotivasi para karyawan yang berprestasi sebagai bentuk penghargaan dari perusahaan. Pemberian motivasi oleh PT. Unit Pegadaian Syariah Sibuhuan sangatlah berperan terhadap karyawan untuk menunjang kinerjanya.

³⁶ Melayu S.P Hasibuan, *Manajemen, Dasar Pengertian, dan Masalah*, (Jakarta:Bumi Aksara, 2014),hlm. 219.

Kemudian dari penelitian yang dilakukan oleh peneliti sejalan dengan penelitian yang dilakukan Budi Gautama Siregar yang dimana pada kenyataannya kinerja pegawai sering dinilai kurang memuaskan karena terkadang citra dan budaya yang terbangun dalam organisasi tersebut, maka banyak terjadi perilaku-perilaku seperti tidak disiplin, bekerja asal-asalan dan sebagainya.³⁷

Kemudian dari penelitian yang dilakukan oleh peneliti sejalan dengan penelitian yang dilakukan Mujibul Hakim dan M. Rudi Fanani yang dimana PT. Reycom dokumen solusi belum maksimal, karena dalam hal penempatan SDM sesuai keahlian, disiplin kerja, kepuasan kerja, sistem manajemen, motivasi dan kompensasi masih kurang tepat karena kurangnya motivasi untuk meningkatkan kinerja karyawan.³⁸

E. Keterbatasan Penelitian

Dengan merinci uraian dan hasil yang diperoleh selama pelaksanaan penelitian ini, peneliti telah berupaya untuk melaksanakan penelitian sesuai dengan rencana yang telah disusun. Meskipun demikian, sejumlah kendala muncul selama pelaksanaan penelitian ini. Adapun kendala yang peneliti alami selama pelaksanaan penelitian adalah terkait dengan:

1. Waktu terbatas dan jarak tempuh menjadi kendala dalam pelaksanaan penelitian, di mana penelitian ini dilakukan di PT. Unit Pegadaian Syariah Sibuhuan Kabupaten Padang Lawas.

³⁷Budi Gautama Siregar, 2016, Peranan Quality of Work Life dalam Meningkatkan Kinerja

³⁸Mujibul Hakim dan M. Rudi Fanani, 2019, Analisis Kinerja Karyawan Studi Kasus PT. Reycom Dokumen Solusi

2. Keterbatasan ilmu, pengetahuan, dan wawasan peneliti terkait usaha tahu menjadi tantangan yang masih dihadapi.

BAB V

PENUTUP

A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil pembahasan mengenai analisis sistem kinerja karyawan PT. Unit Pegadaian Syariah Sibuhuan Kabupaten Padang Lawas dapat disimpulkan bahwa:

1. Peranan pelatihan yang telah dilaksanakan oleh Pegadaian Syariah Sibuhuan ini memiliki pengaruh yang sangat nyata terhadap peningkatan kualitas kinerja karyawan, hal ini terbukti dengan meningkatnya hasil kerja yang diberikan oleh karyawan ketika selesai mengikuti pelatihan kualitas karyawan yang mengikuti pelatihan ini benar-benar meningkat.
2. Peranan fasilitas kerja dapat meningkatkan kinerja karyawan. Fasilitas kerja di Pegadaian Syariah Sibuhuan bertujuan untuk memberikan kenyamanan, keamanan serta kepuasan para karyawan dalam menjalankan tugas yang dibebankan kepadanya, selain itu fasilitas kerja merupakan strategi untuk mengembangkan kompetensi kinerja karyawan agar lebih optimal dalam menjalankan tanggung jawabnya. Hal ini, dapat dibuktikan dengan keterangan yang diberikan karyawan.
3. Peranan motivasi sangat penting untuk menunjang kinerja karyawan. Adapun motivasi yang diberikan oleh perusahaan PT. Unit Pegadaian Syariah Sibuhuan berupa penghargaan/*reward* dalam upaya untuk memotivasi para karyawan yang berprestasi sebagai bentuk penghargaan dari perusahaan. Pemberian

motivasi oleh PT. Unit Pegadaian Syariah Sibuhuan dengan pemberian *reward* terhadap karyawan untuk menunjang kinerjanya menjadi meningkat.

B. Saran

1. Bagi PT. Pegadaian Syariah Sibuhuan Kabupaten Padang Lawas harus lebih menindak lanjuti permasalahan tentang perbedaan latar belakang pendidikan setiap karyawan dan juga sistem TI yang sebagian besar karyawan masih belum menguasai dan paham. Dalam hal itu perusahaan agar lebih memaksimalkan waktu untuk mengadakan bimbingan berupa pendidikan dan pelatihan terhadap semua karyawan guna mendapatkankualitas karyawan dalam mengoptimalkan kinerja yang nantinya bisa dihandalkan dan diharapkan oleh perusahaan
2. Bagi UIN Syekh Ali Hasan Ahmad Addary Padangsidimpuan maupun lembaga pendidikan lainnya khususnya untuk adik-adik yang belum mendapatkan judul skripsi semoga setelah membaca skripsi ini, bisa melanjutkan penelitian dengan mengambil teori dari skripsi ini mengenai faktor yang mempengaruhi kualitas kinerja karyawan dalam menunjang hasil kinerja yang maksimal.
3. Bagi karyawan PT. Pegadaian Syariah Sibuhuan Kabupaten Padang Lawas. Peneliti menyarankan agar dalam melaksanakan tugas masing- masing karyawan, para atasan sebaiknya melakukan pengawasan untuk mengetahui kinerja para karyawan atau dibentuknya tim internal audit yang khusus mengontrol kinerja para karyawan.

DAFTAR PUSTAKA

Sumber Buku:

- Abdul Rahman Rahim. (2020). *Cara Praktik Penulisan Karya Ilmiah*. Yogyakarta: Zahir Publishing.
- Agustinus Bandur. (2016). *Penelitian Kualitatif Metodologi, Desain, dan Teknik Analisis Data Dengan Nvivo 11 Plus*. Jakarta: Mitra Wacana Media.
- Albi Anggito, Johan Setiawan. (2018). *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Bojong: CV Jejak.
- Amir, Mohammad Faisal. (2015). *“Memahami Evaluasi Kinerja Karyawan (Konsep dan Penilaian Kinerja di Perusahaan)”*. Jakarta: Mitra Wacana Media.
- Amirullah. (2015). *“Manajemen Strategi”*. Jakarta: Mitra Wacana Media.
- Anhar. (2015). *Metodologi penelitian Kualitatif Untuk Skripsi*. Padangsidimpuan: PSAF Press.
- Anwar Prabu Mangkunegara. (2005). *Manajemen Sumber Daya Manusia Perusahaan*. Bandung: PT. Remaja Rosdakarya.
- Apriandi. *Teori Sistem*, <http://m7apriandi.blogspot.co.id/2013/12/teori-sistem.html> (16 Mei 2016).
- Asna Febriana. (2022). *“Pengaruh Kualitas Layanan Pegadaian Syariah Terhadap Loyalitas Nasabah di Kota Makassar”*. Skripsi. Universitas Muhammadiyah Makassar.
- Aswaja Pressindo. (2014) *Manajemen dan Evaluasi Kinerja Karyawan*. Yogyakarta.
- Departemen Pendidikan dan Kebudayaan. (2005). *Kamus Besar Bahasa Indonesia Edisi 3*. Jakarta: Balai Pustaka.
- Edy Sutrisno. (2011). *Budaya Organisasi*. Jakarta: Kencana Prenada Media Group.
- Hanik Maulidiyah. *Analisis Hukum Islam Terhadap Pelaksanaan Gadai Di Perum Pegadaian Syari'ah Cabang Majapahit Semarang*. library . walisongo.ac.id/digilib/download.php?id=1676 (06 Mei 2024).

Hanisiswa. *Pegadaian Syariah*.
repository,unand.ac.id/17162/1/skripsi_hanisiswa.pdf (6 Mei 2016).

Helidorus Tugil. (2019). “Perancangan Sistem Informasi Manajemen Ekstrakurikuler (SIME) Berbasis WEB Pada Sekolah Menengah Pertama Swasta Muhammadiyah Kupang”. *Skripsi*. Universitas Citra Bangsa Kupang.

<http://www.ibnukatsironline.com/2015/06/tafsir-surat-nahl-ayat-97.html?m=1>
(diakses pada 18 juni 2023).

Ika Nindya Kartika. “Peran dan Mamfaat Sistem Informasi Manajemen Dan Akuntansi Barang Milik Negara (Simak BMN) Dalam Pengelolah Aset di Pengadilan Tinggi Agama Medan”,
[http://repository.usu.ac.id/bitstream/123456789/43227/3/Chapter%2011.p](http://repository.usu.ac.id/bitstream/123456789/43227/3/Chapter%2011.pdf)
df (06 Mei 2024).

Iqbal Hasan. (2004). *Analisis Data Penelitian dengan Statistik*. Jakarta: Bumi Aksara.

Joko Subagyo. (2004). *Metode Penelitian dalam Teori dan Praktek*. Jakarta: Rineka Cipta.

M.Maruf Abdullah. (2013). *Manajemen Bisnis Syariah*. ASWAJA. Yogyakarta.

Malayu S.P Hasibuan. (2008). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta: PT. Bumi Aksara.

Mardalis. (2007). *Metode Pendekatan Penelitian Suatu Pendekatan Profosal*. Jakarta: PT. Bumi Aksara.

Meithiana Indrasari. (2017). “*Kepuasan Kerja Dan Kinerja Karyawan*”. Yogyakarta: Indonesia Pustaka.

Moeheriono. (2012). *Pengukuran Kinerja Berbasis Kompetensi*. Jakarta: Grafindo Persada.

Oemar Hamalik. (2007). *Manajemen Pelatihan Ketenaga Kerjaan Pendekatan Terpadu*. Jakarta: Bumi Aksara.

Rusdiana dan Nasihudin. (2016). *Sistem Informasi Manajemen Pendidikan Tinggi*. Bandung: Pustaka Tresna Bhakti Press.

Sedarmayanti. (2013). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Bandung: PT. Refika Aditama.

Simamora, Hendri. (2004). *Manajemen Sumber Daya Manusia STIE YKPN*. Jakarta.

Sri Mulyani. (2016). *Metode Analisis dan Perancangan Sistem*. Bandung: Abdi Sistematika.

Veithzal Rivai Zainal, dkk. (2014). *Islamic Human Capital Management*. Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada.

Vifira Rambe. (2013). *Analisis Kinerja Karyawan Pada PT.Bank Riau Kepri Cabang Pembantu Duri*. Riau: UIN SUSKA RIAU.

Visi dan Misi Perusahaan, www.pegadaian.com., Diakses Pada Tanggal 14 Maret 2024 Pukul 12.30 WIB.

Wayney Mondy. (2008). *Manajemen Sumber Daya Manusia Edisi Kesepuluh Jilid 1*. Jakarta: Erlangga.

Wibowo. (2009). *Manajemen Kinerja Raja Grafindo Persada*. Jakarta.

Zainuddin Ali. (2008). *Hukum Gadai Syariah*. Jakarta: Sinar Grafika.

Sumber Jurnal:

Adhie Fasha Nurhadian. “Pengaruh Fasilitas Kerja Terhadap Kinerja Pegawai”, *Jurnal Bisnis dan Iptek*. Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Pasundan Bandung.

Amediana Sukmarwati, dkk. (2013). “Analisis Kinerja Pegawai Di Kecamatan Gunung Pati Kota Semarang”. *Jurnal Of Public Policy And Management Review*, 2 (4).

Ami Radianti, dkk. (2023). “Analisis Sistem Penilaian Kinerja Karyawan Dalam Meningkatkan Kualitas Sumber Daya Manusia di PT. Jasa Raharja Cabang Sumatera Utara”. *Jurnal Of Management and Creative Business*, 1 (1).

Andayani, Herawati. (2021). “Pengaruh Pelatihan dan Pengembangan SDM Terhadap Kinerja Karyawan PT POS Indonesia Cabang Kota Magelang”. *Jurnal Ilmiah Manajemen Ubhara*, 3 (2).

Armediana Sukmarwati, dkk. (2013). “Analisis Kinerja Pegawai Di Kecamatan Gunung Pati Kota Semarang”. *Jurnal Of Public Policy and Management Review*, 2 (4).

- Bixon Natanael, dkk. (2017). "Analisis Dan Perancangan Sistem Informasi Penilaian Kinerja Karyawan Pada PT. BPR Universal Sentosa". *Jurnal Manajemen Sistem Informasi*, 2 (1).
- Budi Gautama Siregar. (2016). "Peranan Quality Of Work Life Dalam Meningkatkan Kinerja". *Jurnal Yurisprudencia*, 2 (3).
- Dede Waqin, Dede Andriyana. (2022). "Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Di Pt Pegadaian Syariah Cabang Metro Boulevard Cikarang". *Jurnal Al-Fatih Global Mulia*, 4 (1)
- Edi Saputra Pakpahan, dkk. "Pengaruh Pendidikan dan Pelatihan Terhadap Kinerja Pegawai Studi pada Badan Kepegawaian Daerah Kota Malang" dalam *Jurnal Administrasi Publik (JAP)*, 2 (1).
- Eko Setiobudi. (2017). "Analisis Sistem Penilaian Kinerja Karyawan Studi Pada PT. Tridharma Kencana". *Jurnal Of Applied Business and Economics*, 3 (3).
- Gadis Ayu Putri Gayatri, dkk. (2018). "Analisis Kinerja Karyawan Pada PT.Bank Mandiri (PERSERO), Tbk. Cabang Cendrawasih Makassar Branch". *Jurnal Administrasi Negara*, 24 (3).
- Harold Situmorang. (2019). "Sistem Informasi Pengelolaan Data Alumni Berbasis Web", *Jurnal Mahajana Informasi*, 4 (1).
- Jessica Olga Verby Soesanto dan Sesilya Kempa. (2016). "Analisis Sistem Penilaian Kinerja Karyawan di PT. X". *Jurnal Agora*, 4 (1).
- Mujibul Hakim, M. Rudi Fanani. (2019). "Ananlisis Kinerja Karyawan Studi Kasus PT.Reycom Dokumen Solusi". *Jurnal Dinamika Ekonomi dan Bisnis*, 16 (01).
- Natalia Caroline Mengko. (2013). "Penerapan Akuntansi Pertanggungjawaban Untuk Penilaian Kinerja Nonfinansial Kantor Wilayah VI PT. Pegadaian (PERSERO) Manado". *Jurnal EMBA*, 1 (4).
- Randi Syaputra dan Kasyipul Mahalli. (2022). "Analisis Potensi dan Kendala Pengembangan Pegadaian Syariah di Kota Medan. *Jurnal Ekonomi dan Keuangan*, 2 (4).
- Ridan Muhtadi, dkk. (2020). "Analisis Sistem Rekrutmen dan Pelatihan Dalam Meningkatkan Kinerja Karyawan". *Jurnal Manajemen Ekonomi dan Keuangan Syariah*, 1 (2).

Riky Septiadi, Akhmad Samhudi, Syahrani. (2019). “Analisis Sistem Reward dan Punishment Terhadap Kinerja Karyawan Pada PT. Daya Anugrah Mandiri Divisi Service Banjbaru”. *Jurnal Dinamika Ekonomi dan Bisnis*, 16 (01).

Rohida. (2018). “Pengaruh Era Revolusi Industri 4.0 terhadap Kompetensi Sumber Daya Manusia”. *Jurnal Manajemen dan Bisnis Indonesia*, 6 (1).

Siyah, Mansur, Ridan Muhtadi. (2020). “Analisis Sistem Rekrutmen dan Pelatihan Dalam Meningkatkan Kinerja Karyawan”. *Jurnal Manajemen Ekonomi dan Keuangan Syariah*, 1 (2).

Sumber Lainnya:

Hasil Wawancara dengan Bapak Ahmad Kali Ansori Nasution, Selaku Penaksir PT. Unit Pegadaian Syariah Sibuhuan, Pada Tanggal 08 Maret 2024 Pukul 09.41 WIB.

Hasil Wawancara dengan Bapak Muhammad Abdi Hasibuan, Selaku Nasabah PT. Unit Pegadaian Syariah Sibuhuan, Pada Tanggal 14 Maret 2024 Pukul 12.02 WIB.

Hasil Wawancara dengan Bapak Muhammad Rizki Hasibuan, Selaku Kasir PT. Unit Pegadaian Syariah Sibuhuan, Pada Tanggal 14 Maret 2024 Pukul 11.58 WIB.

Hasil Wawancara dengan Ibu Nia Hasibuan, Selaku Nasabah PT. Unit Pegadaian Syariah Sibuhuan, Pada Tanggal 14 Maret 2024 Pukul 09.35 WIB.

Hasil Wawancara dengan Ibu Yetty Mahayani Harahap, Selaku Nasabah PT. Unit Pegadaian Syariah Sibuhuan, Pada Tanggal 08 Maret 2024 Pukul 10.35 WIB.

Hasil Wawancara dengan Sri Devi Hasibuan Nasabah Kantor Pegadaian Unit Pelayanan Syariah Sibuhuan, (Sibuhuan: 01 Juni 2023, Pukul 11.10 wib).

Hasil Wawancara dengan Suryani Harahap Nasabah Kantor Pegadaian Unit Pelayanan Syariah Sibuhuan, (Sibuhuan: 01 Juni 2023, Pukul 10.30 wib).

Hasil Wawancara dengan Syafarullah Siregar Nasabah Kantor Pegadaian Unit Pelayanan Syariah Sibuhuan, (Sibuhuan: 01 Juni 2023, Pukul 10.00 WIB).

PEDOMAN WAWANCARA
ANALISIS SISTEM KINERJA KARYAWAN PT. UNIT PEGADAIAN
SYARIAH SIBUHUAN KABUPATEN PADANG LAWAS

A. Daftar Informan

1. No. Informan :
2. Nama :
3. Jenis Kelamin :
4. Usia :
5. Jabatan :

B. Daftar Pertanyaan Karyawan Pegadaian Syariah Sibuhuan

- 1) Kualitas pelatihan untuk meningkatkan kinerja karyawan di PT. Unit Pegadaian Syariah Sibuhuan.
 - a. Apakah pelatihan karyawan yang dilakukan oleh perusahaan itu penting untuk meningkatkan kualitas kinerja karyawan?
 - b. Pelatihan seperti apa yang dilakukan oleh perusahaan untuk meningkatkan kualitas kinerja setiap karyawannya?
 - c. Apakah ada jadwal yang ditentukan oleh perusahaan untuk pengadaan pelatihan dalam meningkatkan kinerja karyawan?
 - d. Apakah penting diadakan workshop atau seminar untuk meningkatkan kualitas kinerja karyawan?
 - e. Bagaimana cara paling mudah untuk menjelaskan kepada calon nasabah yang masih kurang mengetahui tentang sistem Pegadaian Syariah Sibuhuan?
- 2) Tingkat kepuasan nasabah terhadap kinerja yang dilakukan oleh PT. Unit Pegadaian Syariah Sibuhuan.
 - a. Apakah nasabah merasa puas terhadap kinerja karyawan Pegadaian Syariah Sibuhuan?
 - b. Bagaimana strategi karyawan untuk tetap mempertahankan kepuasan nasabah terhadap kinerja karyawan?
 - c. Bagaimana cara mengatasi ketidakpuasan nasabah terhadap kinerja yang dilakukan oleh karyawan Pegadaian Syariah Sibuhuan?

- 3) Tingkat kepuasan karyawan terhadap fasilitas yang disediakan oleh PT. Unit Pegadaian Syariah Sibuhuan.
- a. Apakah fasilitas yang diberikan oleh perusahaan sudah dapat meningkatkan kinerja karyawan agar lebih efisien?
 - b. Apakah fasilitas halaman khusus parkir karyawan sudah ada disediakan oleh perusahaan?
 - c. Apakah dengan adanya komputer memberikan spesifikasi tinggi dalam menunjang karyawan agar lebih efisien?
 - d. Bagaimana strategi yang dilakukan oleh perusahaan terhadap karyawan agar tetap mempertahankan kepuasan karyawan terhadap kinerja yang dilakukan?
- 4) Evaluasi ketersediaan fasilitas di PT. Unit Pegadaian Syariah Sibuhuan.
- a. Apakah ada sarana ibadah yang disediakan oleh perusahaan yang lengkap dan nyaman?
 - b. Apakah setiap karyawan sudah memiliki ruangan kerja yang nyaman, bersih dan sehat supaya dapat meningkatkan kinerja yang lebih efisien?
 - c. Fasilitas apa saja yang disediakan oleh perusahaan jika karyawan lagi dinas diluar kota?
 - d. Apakah diberikan kebebasan bagi setiap karyawan untuk menggunakan atau mengakses internet demi menunjang kinerja karyawan?
- 5) Tingkat motivasi karyawan dapat mencapai tujuan kinerja di PT. Unit Pegadaian Syariah Sibuhuan.
- a. Bagaimana cara perusahaan untuk memotivasi setiap karyawan agar lebih meningkatkan prestasi/kinerja yang baik?
 - b. Apakah karyawan yang memiliki prestasi/kinerja yang baik mendapatkan bonus atau reward dari perusahaan?
 - c. Motivasi apa saja yang dilakukan oleh perusahaan terhadap karyawan untuk meningkatkan kinerja karyawannya?

6) Evaluasi motivasi yang diterapkan oleh PT. Unit Pegadaian Syariah Sibuhuan.

- a. Apakah ada cuti berkala yang diberikan perusahaan untuk setiap karyawan agar kualitas kinerjanya tetap terjaga?
- b. Bagaimana cara perusahaan mengatasi kejenuhan setiap karyawan agar kualitas kinerjanya tetap efisien?
- c. Apakah dengan adanya motivasi oleh perusahaan setiap karyawan sudah disiplin dalam bekerja?

Pembimbing Wawancara

Pembimbing Wawancara

Dr. Budi Gautama Siregar, S.Pd., M.M
NIP. 19790720 201101 1 005

H. Ali Hardana, S.Pd., M.Si
NIDN. 2013018301

PEDOMAN WAWANCARA
ANALISIS SISTEM KINERJA KARYAWAN PT. UNIT PEGADAIAN
SYARIAH SIBUHUAN KABUPATEN PADANG LAWAS

A. Daftar Informan

1. No. Informan :
2. Nama :
3. Jenis Kelamin :
4. Usia :
5. Pendidikan :
6. Alamat :

B. Daftar Pertanyaan Nasabah Pegadaian Syariah Sibuhuan

- 1) Kualitas pelatihan untuk meningkatkan kinerja karyawan di PT. Unit Pegadaian Syariah Sibuhuan.
 - a. Bagaimana pendapat bapak/ibu tentang kualitas kinerja karyawan Pegadaian Syariah Sibuhuan?
 - b. Apakah menurut bapak/ibu karyawan Pegadaian Syariah Sibuhuan masih memiliki kelemahan dalam menjelaskan produk-produknya ?
 - c. Menurut bapak/ibu terhadap pelatihan karyawan yang dilakukan oleh perusahaan itu penting?
 - d. Apakah menurut bapak/ibu pengadaan seminar itu penting untuk meningkatkan kualitas kinerja karyawan?
- 2) Tingkat kepuasan nasabah terhadap kinerja yang disediakan oleh PT. Unit Pegadaian Syariah Sibuhuan.
 - a. Apakah bapak/ibu sudah merasa puas terhadap kinerja karyawan Pegadaian Syariah Sibuhuan?
 - b. Bagaimana menurut bapak/ibu sikap karyawan dalam memberikan pelayanan kepada para nasabahnya?
 - c. Bagaimana menurut bapak/ibu cara yang dilakukan oleh karyawan dalam mengatasi ketidakpuasan kinerja mereka terhadap nasabah?
- 3) Tingkat kepuasan karyawan terhadap fasilitas yang disediakan oleh PT. Unit Pegadaian Syariah Sibuhuan?

- a. Menurut bapak/ibu fasilitas kursi diruang tunggu sudah cukup memadai pada saat nasabah sedang menunggu atau antri?
 - b. Apakah menurut bapak/ibu ketersediaan AC di kantor Pegadaian Syariah Sibuhuan ini sudah cukup memadai pada saat nasabah menunggu atau antri?
 - c. Bagaimana menurut bapak/ibu strategi yang dilakukan oleh karyawan terhadap nasabah untuk mempertahankan kepuasan nasabah terhadap kinerja karyawan?
- 4) Evaluasi ketersediaan fasilitas di PT. Unit Pegadaian Syariah Sibuhuan.
- a. Menurut bapak/ibu parkir halaman pada saat datang berkunjung ke Pegadaian Syariah Sibuhuan sudah cukup luas?
 - b. Apakah menurut bapak/ibu pemakaian fasilitas wifi atau internet di kantor Pegadaian Syariah diperbolehkan untuk para nasabah Pegadaian Syariah Sibuhuan?
- 5) Tingkat motivasi karyawan dapat mencapai tujuan kinerja di PT. Unit Pegadaian Syariah Sibuhuan.
- a. Bagaimana menurut bapak/ibu terhadap karyawan yang memiliki prestasi atau kinerja yang baik perlu mendapatkan bonus/reward?
 - b. Apa alasan bapak/ibu sehingga tertarik menjadi nasabah di Pegadaian Syariah Sibuhuan?
 - c. Motivasi apa yang membuat bapak/ibu tetap menjadi nasabah di Pegadaian Syariah Sibuhuan?
- 6) Evaluasi motivasi yang diterapkan oleh pihak PT. Unit Pegadaian Syariah Sibuhuan.
- a. Bagaimana menurut bapak/ibu tentang sistem bagi hasil yang diterapkan oleh Pegadaian Syariah Sibuhuan untuk menghindari riba?
 - b. Bagaimana menurut bapak/ibu mengenai bagi hasil yang diperoleh apakah sudah sesuai dengan yang diharapkan oleh bapak/ibu?
 - c. Sudah berapa lama bapak/ibu menabung di Pegadaian Syariah ini, dan fasilitas apa saja yang sudah bapak/ ibu dapatkan selama ini menjadi nasabah?

Pembimbing Wawancara

Dr. Budi Gautama Siregar, S.Pd., M.M
NIP. 19790720 201101 1 005

Pembimbing Wawancara

H. Ali Hardana, S.Pd., M.Si
NIDN. 2013018301

INSTRUMEN WAWANCARA
ANALISIS SISTEM KINERJA KARYAWAN PT.UNIT PEGADAIAN
SYARIAH SIBUHUAN KABUPATEN PADANG LAWAS

A. Daftar Informan

1. No. Informan : -
2. Nama : Ahmad Kali Ansori Nasution
3. Jenis Kelamin : Laki - Laki
4. Usia : 40 Tahun
5. Jabatan : Penaksir Pegadaian Syariah Sibuhuan.

B. Daftar Pertanyaan Karyawan Pegadaian Syariah Sibuhuan

- 1) Kualitas pelatihan untuk meningkatkan kinerja karyawan di PT.Unit Pegadaian Syariah Sibuhuan.

- a. Pertanyaan: apakah pelatihan karyawan yang dilakukan oleh perusahaan itu penting untuk meningkatkan kualitas kinerja karyawan?

Jawaban: iya, pelatihan itu penting untuk meningkatkan kualitas kinerja karyawan.

- b. Pertanyaan: pelatihan seperti apa yang dilakukan oleh perusahaan untuk meningkatkan kualitas kinerja setiap karyawannya?

Jawaban: pelatihan yang seperti produk kur dan pelatihan literasi.

- c. Pertanyaan: apakah ada jadwal yang ditentukan oleh perusahaan untuk pengadaan pelatihan dalam meningkatkan kinerja karyawan?

Jawaban: ada, dalam 1 bulan itu 2 kali pelatihan.

- d. Pertanyaan: apakah penting diadakan workshop untuk meningkatkan kualitas kinerja karyawan?

Jawaban: iya, itu penting.

- e. Pertanyaan: bagaimana cara paling mudah untuk menjelaskan kepada calon nasabah yang masih kurang mengetahui tentang sistem pegadaian syariah sibuhuan?

Jawaban: itu biasanya kita menjelaskan dengan menunjukkan brosur pegadaian syariah sibuhuan.

2) Tingkat kepuasan nasabah terhadap kinerja yang dilakukan oleh PT. Unit Pegadaian Syariah Sibuhuan.

a. Pertanyaan: apakah nasabah merasa puas terhadap kinerja karyawan pegadaian syariah sibuhuan?

Jawaban: Alhamdulillah sejauh ini merasa puas.

b. Pertanyaan: bagaimana strategi karyawan untuk tetap mempertahankan kepuasan nasabah terhadap kinerja karyawan?

Jawaban: caranya dengan melakukan service exselen, dan lebih sering extra melayani nasabah, terus sering-sering melakukan sebar brosur.

c. Pertanyaan: bagaimana cara mengatasi ketidakpuasan nasabah terhadap kinerja yang dilakukan oleh karyawan pegadaian syariah sibuhuan?

Jawaban: dengan cara lebih sering diadakannya promo kepada para nasabah.

3) Tingkat kepuasan karyawan terhadap fasilitas yang disediakan oleh PT. Unit Pegadaian Syariah Sibuhuan.

a. Pertanyaan: apakah fasilitas yang diberikan oleh perusahaan sudah dapat meningkatkan kinerja karyawan agar lebih efisien?

Jawaban: Alhamdulillah sudah.

b. Pertanyaan: apakah fasilitas halaman khusus parkir karyawan sudah ada disediakan oleh perusahaan?

Jawaban: iya, sudah cukup luas untuk area parkir karyawan.

c. Pertanyaan: apakah dengan adanya komputer memberikan spesifikasi tinggi dalam menunjang karyawan agar lebih efisien?

Jawaban: iya tentu saja.

d. Pertanyaan: bagaimana strategi yang dilakukan oleh perusahaan terhadap karyawan agar tetap mempertahankan kepuasan karyawan terhadap kinerja yang dilakukan?

Jawaban: iya, dengan sering diadakannya promo kepada para nasabah.

4) Evaluasi ketersediaan fasilitas di PT. Unit Pegadaian Syariah Sibuhuan.

- a. Pertanyaan: apakah ada sarana ibadah yang disediakan oleh perusahaan yang lengkap dan nyaman?

Jawaban: sejauh ini dipegadaian syariah sibuhuan sendiri belum ada disediakannya ruangan untuk tempat beribadah.

- b. Pertanyaan: apakah setiap karyawan sudah memiliki ruangan kerja yang nyaman, bersih dan sehat supaya dapat meningkatkan kinerja yang lebih efisien?

Jawaban: iya sudah ada.

- c. Pertanyaan: fasilitas apa saja yang disediakan oleh perusahaan jika karyawan lagi dinas diluar kota?

Jawaban: itu tergantung jarak tempuh jauh dinasnya.

- d. Pertanyaan: apakah diberikan kebebasan bagi setiap karyawan untuk menggunakan atau mengakses internet demi menunjang kinerja karyawan?

Jawaban: iya diberikan.

5) Tingkat motivasi karyawan dapat mencapai tujuan kinerja di PT. Unit Pegadaian Syariah Sibuhuan.

- a. Pertanyaan: bagaimana cara perusahaan untuk memotivasi setiap karyawan agar lebih meningkatkan prestasi/kinerja yang baik?

Jawaban: dengan sering diberikannya reward oleh perusahaan kepada nasabah.

- b. Pertanyaan: apakah karyawan yang memiliki prestasi/kinerja yang baik mendapatkan bonus atau reward dari perusahaan?

Jawaban: Alhamdulillah ada,

- c. Pertanyaan: motivasi apa saja yang dilakukan oleh perusahaan terhadap karyawan untuk meningkatkan kinerja karyawannya?

Jawaban: mungkin seperti pernah diberikan reward liburan ke luar negeri oleh perusahaan kepada karyawan agar lebih termotivasi untuk meningkatkan kualitas kerjanya.

6) Evaluasi motivasi yang diterapkan oleh PT. Unit Pegadaian Syariah Sibuhuan.

a. Pertanyaan: apakah ada cuti berkala yang diberikan perusahaan untuk setiap karyawan agar kualitas kinerjanya tetap terjaga?

Jawaban: ada, itu sekitar 12 hari dalam setahun.

b. Perrtanyaan: bagaimana cara perusahaan mengatasi kejenuhan setiap karyawan agar kualitas kinerjanya tetap efesien?

Jawaban: untuk lebih meningkatkan kekompakan pernah juga diadakan family ketring oleh perusahaan.

c. Pertanyaan: apakah dengan adanya motivasi oleh perusahaan setiap karyawan sudah disiplin dalam bekerja?

Jawaban: iya, Alhamdulillah sudah disiplin.

INSTRUMEN WAWANCARA
ANALISIS SISTEM KINERJA KARYAWAN PT.UNIT PEGADAIAN
SYARIAH SIBUHUAN KABUPATEN PADANG LAWAS

A. Daftar Informan

1. No. Informan : -
2. Nama : Muhammad Rizki Hasibuan
3. Jenis Kelamin : Laki - Laki
4. Usia : 28 Tahun
5. Jabatan : Kasir Pegadaian Syariah Sibuhuan

B. Daftar Pertanyaan Karyawan Pegadaian Syariah Sibuhuan

- 1) Kualitas pelatihan untuk meningkatkan kinerja karyawan di PT. Unit Pegadaian Syariah Sibuhuan.
 - a. Pertanyaan: apakah pelatihan karyawan yang dilakukan oleh perusahaan itu penting untuk meningkatkan kualitas kinerja karyawan?
Jawaban: iya, perlu untuk meningkatkan kualitas kinerja karyawan.
 - b. Pertanyaan: pelatihan seperti apa yang dilakukan oleh perusahaan untuk meningkatkan kualitas kinerja setiap karyawannya?
Jawaban: ada itu pelatihan produk kur dan pelatihan literasi.
 - c. Pertanyaan: apakah ada jadwal yang ditentukan oleh perusahaan untuk pengadaan pelatihan dalam meningkatkan kinerja karyawan?
Jawaban: ada, 1 bulan 2 kali pelatihan.
 - d. Pertanyaan: apakah penting diadakan workshop untuk meningkatkan kualitas kinerja karyawan?
Jawaban: iya, itu penting.
 - e. Pertanyaan: bagaimana cara paling mudah untuk menjelaskan kepada calon nasabah yang masih kurang mengetahui tentang sistem pegadaian syariah sibuhuan?
Jawaban: menjelaskan dengan menunjukkan brosur.

2) Tingkat kepuasan nasabah terhadap kinerja yang dilakukan oleh PT.

Unit Pegadaian Syariah Sibuhuan.

- a. Pertanyaan: apakah nasabah merasa puas terhadap kinerja karyawan pegadaian syariah sibuhuan?

Jawaban: iya sudah.

- b. Pertanyaan: bagaimana strategi karyawan untuk tetap mempertahankan kepuasan nasabah terhadap kinerja karyawan?

Jawaban: sering-sering melakukan sebar brosur kepada nasabah.

- c. Pertanyaan: bagaimana cara mengatasi ketidakpuasan nasabah terhadap kinerja yang dilakukan oleh karyawan pegadaian syariah sibuhuan?

Jawaban: lebih sering diadakan promo kepada nasabah.

3) Tingkat kepuasan karyawan terhadap fasilitas yang disediakan oleh PT.

Unit Pegadaian Syariah Sibuhuan.

- a. Pertanyaan: apakah fasilitas yang diberikan oleh perusahaan sudah dapat meningkatkan kinerja karyawan agar lebih efisien?

Jawaban: iya, sudah.

- b. Pertanyaan: apakah fasilitas halaman khusus parkir karyawan sudah ada disediakan oleh perusahaan?

Jawaban: iya, sudah cukup luas.

- c. Pertanyaan: apakah dengan adanya komputer memberikan spesifikasi tinggi dalam menunjang karyawan agar lebih efisien?

Jawaban: iya

- d. Pertanyaan: bagaimana strategi yang dilakukan oleh perusahaan terhadap karyawan agar tetap mempertahankan kepuasan karyawan terhadap kinerja yang dilakukan?

Jawaban: iya, mungkin sering diadakan promo kepada para nasabah.

4) Evaluasi ketersediaan fasilitas di PT. Unit Pegadaian Syariah Sibuhuan.

- a. Pertanyaan: apakah ada sarana ibadah yang disediakan oleh perusahaan yang lengkap dan nyaman?

Jawaban: sejauh ini dipegadaian syariah belum diadakan sarana untuk beribadah.

- b. Pertanyaan: apakah setiap karyawan sudah memiliki ruangan kerja yang nyaman, bersih dan sehat supaya dapat meningkatkan kinerja yang lebih efisien?

Jawaban: sudah ada.

- c. Pertanyaan: fasilitas apa saja yang disediakan oleh perusahaan jika karyawan lagi dinas diluar kota?

Jawaban: tergantung jarak jauh dinasnya.

- d. Pertanyaan: apakah diberikan kebebasan bagi setiap karyawan untuk menggunakan atau mengakses internet demi menunjang kinerja karyawan?

Jawaban: iya.

- 5) Tingkat motivasi karyawan dapat mencapai tujuan kinerja di PT. Unit Pegadaian Syariah Sibuhuan.

- a. Pertanyaan: bagaimana cara perusahaan untuk memotivasi setiap karyawan agar lebih meningkatkan prestasi/kinerja yang baik?

Jawaban: sering-sering diadakan *reward*.

- b. Pertanyaan: apakah karyawan yang memiliki prestasi/kinerja yang baik mendapatkan bonus atau reward dari perusahaan?

Jawaban: iya diberikan oleh perusahaan.

- c. Pertanyaan: motivasi apa saja yang dilakukan oleh perusahaan terhadap karyawan untuk meningkatkan kinerja karyawannya?

Jawaban: lebih sering adanya reward keliling luar negri.

- 6) Evaluasi motivasi yang diterapkan oleh PT. Unit Pegadaian Syariah Sibuhuan.

- a. Pertanyaan: apakah ada cuti berkala yang diberikan perusahaan untuk setiap karyawan agar kualitas kinerjanya tetap terjaga?

Jawaban: ada, 12 hari dalam setahun.

- b. Pertanyaan: bagaimana cara perusahaan mengatasi kejenuhan setiap karyawan agar kualitas kinerjanya tetap efisien?

Jawaban: untuk meningkatkan kekompakannya diadakannya family ketraining.

- c. Pertanyaan: apakah dengan adanya motivasi oleh perusahaan setiap karyawan sudah disiplin dalam bekerja?

Jawaban: iya, Alhamdulillah ada.

INSTRUMEN WAWANCARA
ANALISIS SISTEM KINERJA KARYAWAN PT.UNIT PEGADAIAN
SYARIAH SIBUHUAN KABUPATEN PADANG LAWAS

A. Daftar Informan

1. No. Informan : -
2. Nama : Yetty Mahayani Harahap
3. Jenis Kelamin : Perempuan
4. Usia : 48 Tahun
5. Pendidikan : SMA
6. Alamat : Desa Siraisan

B. Daftar Pertanyaan Nasabah Pegadaian Syariah Sibuhuan

- 1) Kualitas pelatihan untuk meningkatkan kinerja karyawan di PT. Unit Pegadaian Syariah Sibuhuan.
 - a. Pertanyaan: bagaimana pendapat bapak/ibu tentang kualitas kinerja karyawan Pegadaian Syariah Sibuhuan?
Jawaban: Alhamdulillah bagus.
 - b. Pertanyaan: apakah menurut bapak/ibu karyawan Pegadaian Syariah Sibuhuan masih memiliki kelemahan dalam menjelaskan produk-produknya?
Jawaban: sejauh ini tidak pernah.
 - c. Pertanyaan: apakah menurut bapak/ibu pelatihan karyawan yang diadakan oleh perusahaan itu penting?
Jawaban: iya penting.
 - d. Pertanyaan: apakah menurut bapak/ibu pengadaan seminar itu penting untuk meningkatkan kualitas kinerja karyawan?
Jawaban: iya penting.

2) Tingkat kepuasan nasabah terhadap kinerja yang disediakan oleh PT.

Unit Pegadaian Syariah Sibuhuan.

- a. Pertanyaan: apakah bapak/ibu sudah merasa puas terhadap kinerja karyawan pegadaian syariah sibuhuan?

Jawaban: iya puas.

- b. Pertanyaan: bagaimana menurut bapak/ibu sikap karyawan dalam memberikan pelayanan kepada para nasabahnya?

Jawaban: Alhamdulillah baik.

- c. Pertanyaan: bagaimana menurut bapak/ibu cara yang dilakukan oleh karyawan dalam mengatasi ketidakpuasan kinerja mereka terhadap nasabah?

Jawaban: iya.

3) Tingkat kepuasan karyawan terhadap fasilitas yang disediakan oleh PT.

Unit Pegadaian Syariah Sibuhuan?

- a. Pertanyaan: menurut bapak/ibu fasilitas kursi diruang tunggu sudah cukup memadai pada saat nasabah sedang menunggu atau antri?

Jawaban: tidak cukup karna kadang saya pernah duduk untuk menunggu antrian.

- b. Pertanyaan: apakah menurut bapak/ibu ketersediaan AC di kantor pegadaian syariah sibuhuan ini sudah cukup memadai pada saat nasabah menunggu atau antri?

Jawaban: iya sudah cukup

- c. Pertanyaan: bagaimana menurut bapak/ibu strategi yang dilakukan oleh karyawan terhadap nasabah untuk mempertahankan kepuasan nasabah terhadap kinerja karyawan?

Jawaban: iya ada seperti bonus atau undian hadiah kepada para nasabah.

4) Evaluasi ketersediaan fasilitas di PT. Unit Pegadaian Syariah Sibuhuan.

- a. Pertanyaan: menurut bapak/ibu parkir halaman pada saat datang berkunjung ke pegadaian syariah sibuhuan sudah cukup luas?

Jawaban: Alhamdulillah sudah cukup luas.

- b. Pertanyaan: apakah menurut bapak/ibu pemakaian fasilitas wifi atau internet di kantor pegadaian syariah diperbolehkan untuk para nasabah pegadaian syariah sibuhuan?

Jawaban: iya boleh.

5) Tingkat motivasi karyawan dapat mencapai tujuan kinerja di PT. Unit Pegadaian Syariah Sibuhuan.

- a. Pertanyaan: bagaimana menurut bapak/ibu terhadap karyawan yang memiliki prestasi atau kinerja yang baik perlu mendapatkan bonus/reward?

Jawaban: iya itu menurut saya perlu kali.

- b. Pertanyaan: apa alasan bapak/ibu sehingga tertarik menjadi nasabah di pegadaian syariah sibuhuan?

Jawaban: iya menurut saya pelayanannya bagus makanya saya bisa tertarik menjadi nasabah di pegadaian syariah sibuhuan.

- c. Pertanyaan: motivasi apa yang membuat bapak/ibu tetap menjadi nasabah di pegadaian syariah sibuhuan?

Jawaban: iya mungkin dengan cara pelayanan karyawan pegadaian yang cukup baik sehingga saya masih menjadi nasabah di Pegadaian Syariah Sibuhuan.

6) Evaluasi motivasi yang diterapkan oleh pihak PT. Unit Pegadaian Syariah Sibuhuan.

- a. Pertanyaan: bagaimana menurut bapak/ibu tentang sistem bagi hasil yang diterapkan oleh pegadaian syariah untuk menghindari riba?

Jawaban: Alhamdulillah disini tidak ada riba karena bunganya termasuk yang cukup kecil.

- b. Pertanyaan: bagaimana menurut bapak/ibu mengenai bagi hasil yang diperoleh apakah sudah sesuai dengan yang diharapkan oleh bapak/ibu?

Jawaban: iya sudah cukup.

c. Pertanyaan: sudah berapa lama bapak/ibu menabung di pegadaian syariah ini, dan fasilitas apa saja yang sudah bapak/ ibu dapatkan selama ini menjadi nasabah?

Jawaban: Alhamdulillah sudah lama sekitar 2 tahun.

INSTRUMEN WAWANCARA
ANALISIS SISTEM KINERJA KARYAWAN PT.UNIT PEGADAIAN
SYARIAH SIBUHUAN KABUPATEN PADANG LAWAS

A. Daftar Informan

1. No. Informan : -
2. Nama : Muhammad Abdi Hasibuan
3. Jenis Kelamin : Laki-Laki
4. Usia : 56 Tahun
5. Pendidikan : SMA
6. Alamat : Desa Wek 1 Pasar Sibuhuan

B. Daftar Pertanyaan Nasabah Pegadaian Syariah Sibuhuan

- 1) Kualitas pelatihan untuk meningkatkan kinerja karyawan di PT. Unit Pegadaian Syariah Sibuhuan.
 - a. Pertanyaan: bagaimana pendapat bapak/ibu tentang kualitas kinerja karyawan Pegadaian Syariah Sibuhuan?
Jawaban: iya bagus.
 - b. Pertanyaan: apakah menurut bapak/ibu karyawan Pegadaian Syariah Sibuhuan masih memiliki kelemahan dalam menjelaskan produk-produknya?
Jawaban: tidak.
 - c. Pertanyaan: apakah menurut bapak/ibu pelatihan karyawan yang diadakan oleh perusahaan itu penting?
Jawaban: iya penting.
 - d. Pertanyaan: apakah menurut bapak/ibu pengadaan seminar itu penting untuk meningkatkan kualitas kinerja karyawan?
Jawaban: iya penting.
- 2) Tingkat kepuasan nasabah terhadap kinerja yang disediakan oleh PT. Unit Pegadaian Syariah Sibuhuan.

- a. Pertanyaan: apakah bapak/ibu sudah merasa puas terhadap kinerja karyawan pegadaian syariah sibuhuan?

Jawaban: iya puas.

- b. Pertanyaan: bagaimana menurut bapak/ibu sikap karyawan dalam memberikan pelayanan kepada para nasabahnya?

Jawaban: Alhamdulillah baik.

- c. Pertanyaan: bagaimana menurut bapak/ibu cara yang dilakukan oleh karyawan dalam mengatasi ketidakpuasan kinerja mereka terhadap nasabah?

- d. Jawaban: iya.

3) Tingkat kepuasan karyawan terhadap fasilitas yang disediakan oleh PT. Unit Pegadaian Syariah Sibuhuan.

- a. Pertanyaan: menurut bapak/ibu fasilitas kursi diruang tunggu sudah cukup memadai pada saat nasabah sedang menunggu atau antri?

Jawaban: tidak cukup.

- b. Pertanyaan: apakah menurut bapak/ibu ketersediaan AC di kantor pegadaian syariah sibuhuan ini sudah cukup memadai pada saat nasabah menunggu atau antri?

Jawaban: iya.

- c. Pertanyaan: bagaimana menurut bapak/ibu strategi yang dilakukan oleh karyawan terhadap nasabah untuk mempertahankan kepuasan nasabah terhadap kinerja karyawan?

Jawaban: iya .

4) Evaluasi ketersediaan fasilitas di PT. Unit Pegadaian Syariah Sibuhuan.

- a. Pertanyaan: menurut bapak/ibu parkir halaman pada saat datang berkunjung ke pegadaian syariah sibuhuan sudah cukup luas?

Jawaban: sudah cukup luas.

- b. Pertanyaan: apakah menurut bapak/ibu pemakaian fasilitas wifi atau internet di kantor pegadaian syariah diperbolehkan untuk para nasabah pegadaian syariah sibuhuan?

Jawaban: iya boleh.

5) Tingkat motivasi karyawan dapat mencapai tujuan kinerja di PT. Unit Pegadaian Syariah Sibuhuan.

a. Pertanyaan: bagaimana menurut bapak/ibu terhadap karyawan yang memiliki prestasi atau kinerja yang baik perlu mendapatkan bonus/reward?

Jawaban: iya perlu.

b. Pertanyaan: apa alasan bapak/ibu sehingga tertarik menjadi nasabah di pegadaian syariah sibuhuan?

Jawaban: iya bagus pelayanannya.

c. Pertanyaan: motivasi apa yang membuat bapak/ibu tetap menjadi nasabah di pegadaian syariah sibuhuan?

Jawaban: iya karna karyawannya ramah.

6) Evaluasi motivasi yang diterapkan oleh pihak PT. Unit Pegadaian Syariah Sibuhuan.

a. Pertanyaan: bagaimana menurut bapak/ibu tentang sistem bagi hasil yang diterapkan oleh pegadaian syariah untuk menghindari riba?

Jawaban: tidak ada.

b. Pertanyaan: bagaimana menurut bapak/ibu mengenai bagi hasil yang diperoleh apakah sudah sesuai dengan yang diharapkan oleh bapak/ibu?

Jawaban: iya sudah cukup.

c. Pertanyaan: sudah berapa lama bapak/ibu menabung di pegadaian syariah ini, dan fasilitas apa saja yang sudah bapak/ibu dapatkan selama ini menjadi nasabah?

Jawaban: sudah cukup lama.

INSTRUMEN WAWANCARA
ANALISIS SISTEM KINERJA KARYAWAN PT.UNIT PEGADAIAN
SYARIAH SIBUHUAN KABUPATEN PADANG LAWAS

A. Daftar Informan

1. No. Informan : -
2. Nama : Nia Hasibuan
3. Jenis Kelamin : Perempuan
4. Usia : 40 Tahun
5. Pendidikan : SMA
6. Alamat : Desa Wek 4 Pasar Sibuhuan

B. Daftar Pertanyaan Nasabah Pegadaian Syariah Sibuhuan

- 1) Kualitas pelatihan untuk meningkatkan kinerja karyawan di PT. Unit Pegadaian Syariah Sibuhuan.
 - a. Pertanyaan: bagaimana pendapat bapak/ibu tentang kualitas kinerja karyawan Pegadaian Syariah Sibuhuan?
Jawaban: Alhamdulillah bagus.
 - b. Pertanyaan: apakah menurut bapak/ibu karyawan Pegadaian Syariah Sibuhuan masih memiliki kelemahan dalam menjelaskan produk-produknya?
Jawaban: sejauh ini tidak pernah.
 - c. Pertanyaan: apakah menurut bapak/ibu pelatihan karyawan yang diadakan oleh perusahaan itu penting?
Jawaban: iya penting.
 - d. Pertanyaan: apakah menurut bapak/ibu pengadaan seminar itu penting untuk meningkatkan kualitas kinerja karyawan?
Jawaban: iya penting.
- 2) Tingkat kepuasan nasabah terhadap kinerja yang disediakan oleh PT. Unit Pegadaian Syariah Sibuhuan.
 - a. Pertanyaan: apakah bapak/ibu sudah merasa puas terhadap kinerja karyawan pegadaian syariah sibuhuan?
Jawaban: iya cukup puas.

- b. Pertanyaan: bagaimana menurut bapak/ibu sikap karyawan dalam memberikan pelayanan kepada para nasabahnya?

Jawaban: Alhamdulillah pelayanannya baik.

- c. Pertanyaan: bagaimana menurut bapak/ibu cara yang dilakukan oleh karyawan dalam mengatasi ketidakpuasan kinerja mereka terhadap nasabah?

Jawaban: iya saya alami mereka bisa sabar untuk membantu setiap nasabah yang kurang mengerti.

3) Tingkat kepuasan karyawan terhadap fasilitas yang disediakan oleh PT. Unit Pegadaian Syariah Sibuhuan.

- a. Pertanyaan: menurut bapak/ibu fasilitas kursi diruang tunggu sudah cukup memadai pada saat nasabah sedang menunggu atau antri?

Jawaban: tidak cukup kadang saya duduk diluar untuk menunggu antrian.

- b. Pertanyaan: apakah menurut bapak/ibu ketersediaan AC di kantor pegadaian syariah sibuhuan ini sudah cukup memadai pada saat nasabah menunggu atau antri?

Jawaban: masih kurang.

- c. Pertanyaan: bagaimana menurut bapak/ibu strategi yang dilakukan oleh karyawan terhadap nasabah untuk mempertahankan kepuasan nasabah terhadap kinerja karyawan?

Jawaban: iya mungkin sering-sering diberikan bonus.

4) Evaluasi ketersediaan fasilitas di PT. Unit Pegadaian Syariah Sibuhuan.

- a. Pertanyaan: menurut bapak/ibu parkir halaman pada saat datang berkunjung ke pegadaian syariah sibuhuan sudah cukup luas?

Jawaban: Alhamdulillah sudah cukup luas.

- b. Pertanyaan: apakah menurut bapak/ibu pemakaian fasilitas wifi atau internet di kantor pegadaian syariah diperbolehkan untuk para nasabah pegadaian syariah sibuhuan?

Jawaban: iya boleh.

5) Tingkat motivasi karyawan dapat mencapai tujuan kinerja di PT. Unit Pegadaian Syariah Sibuhuan.

a. Pertanyaan: bagaimana menurut bapak/ibu terhadap karyawan yang memiliki prestasi atau kinerja yang baik perlu mendapatkan bonus/*reward*?

Jawaban: iya itu menurut saya perlu.

b. Pertanyaan: apa alasan bapak/ibu sehingga tertarik menjadi nasabah di Pegadaian Syariah Sibuhuan?

Jawaban: iya menurut saya pelayanannya baik.

c. Pertanyaan: motivasi apa yang membuat bapak/ibu tetap menjadi nasabah di Pegadaian Syariah Sibuhuan?

Jawaban: iya mungkin dengan cara pelayanan karyawan pegadaian yang cukup bagus sehingga saya masih menjadi nasabah di Pegadaian Syariah Sibuhuan.

6) Evaluasi motivasi yang diterapkan oleh pihak PT. Unit Pegadaian Syariah Sibuhuan.

a. Pertanyaan: bagaimana menurut bapak/ibu tentang sistem bagi hasil yang diterapkan oleh pegadaian syariah untuk menghindari riba?

Jawaban: tidak ada.

b. Pertanyaan: bagaimana menurut bapak/ibu mengenai bagi hasil yang diperoleh apakah sudah sesuai dengan yang diharapkan oleh bapak/ibu?

Jawaban: iya cukup.

c. Pertanyaan: sudah berapa lama bapak/ibu menabung di pegadaian syariah ini, dan fasilitas apa saja yang sudah bapak/ ibu dapatkan selama ini menjadi nasabah?

Jawaban: sudah cukup lama.

LAMPIRAN DOKUMENTASI



Gambar 1. Wawancara dengan Bapak Muhammad Kali Ansori Nasution selaku Penaksir PT. Unit Pegadaian Syariah Sibuhuan, Jum'at 08 Maret 2024. Pukul 09.41 WIB.



Gambar 2. Wawancara dengan Bapak Muhammad Rizky Hasibuan selaku Kasir PT. Unit Pegadaian Syariah Sibuhuan, Kamis 14 Maret 2024. Pukul 11.58 WIB..



Gambar 3. Wawancara dengan Ibu Yetty Mahayani Harahap selaku Nasabah PT. Unit Pegadaian Syariah Sibuhuan, Jum'at 08 Maret 2024. Pukul 10.35 WIB.



Gambar 4. Wawancara dengan Ibu Nia Hasibuan selaku Nasabah PT. Unit Pegadaian Syariah Sibuhuan, Kamis 14 Maret 2024. Pukul 09.35 WIB.



Gambar 5. Wawancara dengan Bapak Muhammad Abdi Hasibuan selaku Nasabah PT. Unit Pegadaian Syariah Sibuhuan, Kamis 14 Maret 2024. Pukul 12.02 WIB.



**KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI PADANGSIDIMPUAN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM**

Jalan T. Rizal Nurdin Km. 4,5 Sihitang 22733
Telepon (0634) 22080 Faximile (0634) 24022

Nomor : 215 /In.14/G.1/G.4c/PP.00.9/09/2021
Lampiran : -
Hal : **Penunjukan Pembimbing Skripsi**

17 September 2021

Yth. Bapak:

1. Budi Gautama Siregar : Pembimbing I
2. Ali Hardana : Pembimbing II

Dengan hormat, bersama ini disampaikan kepada Bapak bahwa, berdasarkan hasil sidang tim pengkajian kelayakan judul skripsi, telah ditetapkan judul skripsi mahasiswa tersebut di bawah ini :

Nama : Siti Eka Fatimah Sibarani
NIM : 1740100150
Program Studi : Perbankan Syariah
Judul Skripsi : Analisis Sistem Kinerja Karyawan PT. Unit Pegadaian Syariah Sibuhuan Kabupaten Padang Lawas.

Untuk itu, diharapkan kepada Bapak bersedia sebagai pembimbing mahasiswa tersebut dalam penyelesaian skripsi dan sekaligus penyempurnaan judul bila diperlukan.

Demikian disampaikan, atas perhatiannya diucapkan terima kasih.

an. Dekan,
Wakil Dekan Bidang Akademik

Abdul Nasser Hasibuan

Tembusan :
Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam.



**KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI PADANGSIDIMPUAN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM**

Jalan T. Rizal Nurdin Km. 4,5 Sihitang 22733
Telepon (0634) 22080 Faximile (0634) 24022

Nomor : 2469/In.14/G.1/G.4c/TL.00/10/2021
Hal : Mohon Izin Pra Riset

22 Oktober 2021

Yth. Pimpinan PT. Unit Pegadaian Syariah Sibuhuan Kabupaten Padang Lawas

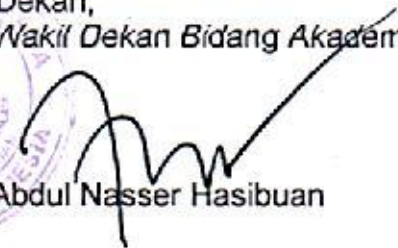
Dengan hormat, Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam IAIN Padangsidimpuan menerangkan bahwa:

Nama : Siti Eka Patimah Sibarani
NIM : 1740100150
Semester : IX (Sembilan)
Program Studi : Perbankan Syariah
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam

adalah benar Mahasiswa Program Studi Perbankan Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam IAIN Padangsidimpuan yang sedang menyelesaikan Skripsi dengan Judul: "Analisis Sistem Kinerja Karyawan PT. Unit Pegadaian Syariah Sibuhuan Kabupaten Padang Lawas".

Sehubungan dengan itu, kami mohon bantuan Bapak/Ibu dalam memberikan izin riset dan data sesuai dengan maksud judul di atas.

Demikian surat ini kami sampaikan, atas kerjasama yang baik diucapkan terima kasih.

a.n Dekan,
Wakil Dekan Bidang Akademik

Abdul Nasser Hasibuan

Tembusan:
Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam.

Sibuhuan, 01 Nopember 2021

No : 068/60071.11/2021
Lampiran : -
Urgensi : Biasa

Kepada Yth.
Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam IAIN
Padangsidempuan
Di
Padangsidempuan

Hal : Pemberian Izin Pra Riset

Assalamualaikum Wr. Wb.

Sehubungan dengan Surat Saudara Nomor : 2469/In.14/G.1/G.4c/TL.00/10/2021, tanggal 22 Oktober 2021 tentang Permohonan Izin Pra Riset. Dengan ini kami dari pihak PT.Pegadaian UPS Sibuhuan memberikan izin sesuai dengan pokok surat diatas untuk melaksanakan Riset/Studi eksplorasi tentang : "**Analisis Sistem Kinerja Karyawan PT. Unit Pegadaian Syariah Sibuhuan Kabupaten Padang Lawas**". Adapun daftar nama Mahasiswa/i sebagai berikut:

Nama : Siti Eka Patimah Sibarani
NIM : 1740100150
Semester : IX (Sembilan)
Program Studi: Perbankan Syariah
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam

Demikian disampaikan dan atas kepercayaan serta kerjasama yang baik, diucapkan terimakasih.


Manajer UPS Sibuhuan
Pegadaian

Ahmad K. Satori Nasution. ST.
NIK. P86273

Tembusan:

Yth. Pimpinan PT. Pegadaian Cabang Alaman Bolak di Padangsidempuan

PT Pegadaian Cabang UPS Sibuhuan

Jl. Kh Dewantara Lk VI Kel. Pasar Sibuhuan Kec. Barumun Kab. Padanglawas Sumut 22763

Telp. 0636.421259

www.pegadaian.co.id



KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
SYEKH ALI HASAN AHMAD ADDARY PADANGSIDIMPUAN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM

Jalan T. Rizal Nurdin Km 4,5 Sihitang Kota Padang Sidempuan 22733

Telepon (0634) 22080 Faximili (0634) 24022

Website: uinsyahada.ac.id

-Nomor : 708 /Un.28/G.1/G.4c/TL.00/03/2024
Sifat : Biasa
Lamp : 1 berkas
Hal : Mohon Izin Riset

Maret 2024

Yth; Pimpinan PT. Unit Pegadaian Syariah Sibuhuan

Dengan hormat, bersama ini kami sampaikan kepada Bapak/Ibu bahwa nama yang tersebut dibawah ini:

Nama : Siti Eka Fatimah Sibarani
NIM : 1740100150
Program Studi : Perbankan Syariah
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam

adalah benar Mahasiswa UIN Syekh Ali Hasan Ahmad Addary Padangsidempuan yang sedang menyelesaikan Skripsi dengan Judul "**Analisis Sistem Kkinerja Karyawan PT. Unit Pegadaian Syariah Sibuhuan Kabupaten Padang Lawas**". Dengan ini kami mohon kepada Bapak/Ibu untuk memberikan izin riset dan data pendukung sesuai dengan judul di atas.

Demikian disampaikan, atas kerjasamanya diucapkan terima kasih.

an. Dekan

Wakil Dekan Bidang Akademik
dan Kelembagaan



Dr. Abdul Nasser Hasibuan, M.Si
NIP.19790525200604 1 004

Tembusan:

1. Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam.

Sibuhuan, 08 Maret 2024

No : 012/60071.03/2024
Lampiran : -
Urgensi : Biasa

Kepada Yth.
Dekan Bidang Akademik
Fakultas Sekonomi dan Bisnis Islam
Univeristas Islam Negeri (UIN) Syekh Ali Hasan Ahmad Addary
Di
Padangsidempuan

Hal : Pemberian Izin Riset

Assalamualaikum Wr. Wb.

Sehubungan dengan Surat Saudara Nomor : 708/Un.28/G.1/G.4c/TL.00/03/2024 Tanggal 08 Maret 2024 tentang Permohonan Izin Riset. Dengan ini kami dari pihak PT.Pegadaian Syariah UPS Sibuhuan menyatakan sesuai dengan pokok surat diatas bahwasanya memberikan izin terkait dengan riset tersebut. Adapun judul penelitian tersebut adalah **"Analisis Sistem Kinerja Karyawan PT. Unit Pegadaian Syariah Sibuhuan Kabupaten Padanglawas."**

Adapun daftar nama mahasiswa tersebut sebagai berikut:

Nama : Siti Eka Fatimah Sibarani
NIM : 1740100150
Program Studi : Perbankan Syariah
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam

Demikian disampaikan dan atas kepercayaan serta kerjasama yang baik, diucapkan terimakasih.

Pengelola UPS Sibuhuan

Pegadaian
Ahmad Rafi Ansori Nasution
NIK. P88273 Syariah

Tembusan:

Yth. Pimpinan PT. Pegadaian Cabang Alaman Bolak di Padangsidempuan