

ABSTRAK

Indonesia dengan mayoritas warga yang beragama muslim membuat perkembangan industri bisnis syariah berkembang pesat. Salah satu lembaga keuangan yang tengah berkembang dengan pesat adalah pegadaian. Akan tetapi dengan perkembangan usaha pegadaian yang semakin pesat tersebut masih ada kesalahpahaman dan bias akan kualitas pelayanan yang diberikan. Hal tersebut dipicu kurangnya penjabaran secara mendalam akan deskripsi kualitas pelayanan yang diberikan dan ditambah narasi-narasi di internet yang menjurus kearah yang negatif. Hal tersebut jika dibiarkan akan berdampak pada kelangsungan usaha dari pegadaian sendiri yang notabene memiliki inti bisnis dibidang pelayanan jasa. Karena itulah, peneliti merasa tertarik untuk mencari tahu dan menganalisis kualitas pelayanan yang ada dilapangan dan fungsi manajemen sumber daya insaninya dalam meningkatkan kualitas pelayanan yang sudah ada tersebut agar gap yang terjadi karena biasanya informasi dapat hilang. Penelitian ini bertujuan untuk menjawab pertanyaan 1. Bagaimanakah kualitas pelayanan publik pegadaian syariah Indonesia kabupaten Gresik ?, 2. Bagaimanakah langkah-langkah manajemen sumber daya insani dalam pengembangan kualitas pelayanan tersebut ?

Jenis penelitian ialah penelitian lapangan atau field research dengan pendekatan deskriptif kualitatif. Sumber data primer yang digunakan adalah hasil observasi lapangan, wawancara informan, dokumentasi di lapangan, sedangkan sumber data sekunder didapat dari beberapa literatur terkait penelitian serta dokumen-dokumen dari instansi.

Hasil penelitian ini adalah: 1. Dilihat dari potret dimensi-dimensi karakteristik yang digunakan bahwa dari dimensi Tangibles/Tangibility masih terus ditingkatkan dan jumlah dari gedung penyimpanan, tempat duduk dan layanan lainnya tidak ada catatan pasti karena terus berganti jumlahnya seiring berjalannya waktu. Dimensi Reliable/Reliability tergambar bahwa para pegawai telah memberikan pelayanan yang tepat tetapi terkadang ada kendala yang memang berasal dari pusat. Dimensi Responsiveness/Responsibility, Assurance, empathy sendiri sudah sesuai prosedur dari pusat dalam arti pegawai sudah melakukan pekerjaan dan memberikan layanan dengan baik pada masyarakat. 2. Pihak Manajemen Sumber Daya Insani Pegadaian Syariah Kebomas, kantor wilayah Jawa Timur dan pusat terus berkoordinasi memantapkan fungsi perencanaan, pengawasan dan evaluasi. Sedangkan pada poin pengorganisasian sendiri terdapat kekurangan yakni pelatihan dan sarana prasarana fisik yang diberikan pada pegawai.

Kata Kunci : Pegadaian Syariah, Manajemen Sumber Daya Insani, Kualitas Layanan,

ABSTRACT

Indonesia with a majority of citizens who are Muslim has made the development of the sharia business industry grow rapidly. One of the financial institutions that is growing rapidly is the pawnshop. However, with the rapid development of the pawnshop business, there are still misunderstandings and biases about the quality of services provided. This was triggered by the lack of in-depth elaboration of the description of the quality of services provided and added narratives on the internet which lead to a negative direction. This, if left unchecked, will have an impact on the business continuity of the pawnshop itself, which in fact has a core business in the field of services. For this reason, researchers are interested in finding out and analyzing the quality of existing services in the field and the function of human resource management in improving the quality of existing services so that gaps that occur due to information bias can be lost. This research aims to answer the questions 1. How is the quality of the public services of Indonesian sharia pawnshops in the Gresik district?, 2. What are the steps of human resource management in developing the quality of these services?

this type of research is field research or field research with a qualitative descriptive approach. The primary data sources used are the results of field observations, interviews with informants, documentation in the field, while the secondary data sources are obtained from several literature related to research and documents from agencies.

. The results of this study are: 1. Judging from the portrait of the characteristic dimensions used, the Tangibles/Tangibility dimensions are still being improved and the number of storage buildings, seats and other services is not exactly recorded because the numbers keep changing over time. The Reliable/Reliability dimension illustrates that employees have provided the right service but sometimes there are obstacles that come from the center. The dimensions of Responsiveness/Responsibility, Assurance, Empathy are in accordance with procedures from the center, meaning that employees have done their jobs and provided good service to the community. 2. The Kebomas Syariah Pegadaian Human Resource Management, East Java regional offices and the central office continue to coordinate to strengthen the functions of planning, monitoring and evaluation. Meanwhile, at the point of organizing itself, there are deficiencies, namely training and physical infrastructure provided to employees.

Keywords: Lound syariah departement, insani resource management, Service Quality