

ABSTRACT

The New Normal period had a tremendous impact on various aspects of life such as political economy, social life and daily habits in society. Limited knowledge of New Normal makes business actors engaged in the loan sector such as “Sharia Adjudication” unable to act and adapt quickly. The sharia pawnshop business in an effort to improve human resources in the new normal is by offering several flagship programs. The objectives of this study include knowing how to develop the quality of human resources, the extent to which the competitive strategy in improving the quality of services will be applied towards the new normal, how to improve the quality of human resources and performance competition strategies in the new normal era. The method used in this research is descriptive qualitative research method. The author obtains data that comes from documents and oral statements from company leaders, employees and Sharia Adjudication customers.

The results obtained in the field of indicators that the author studied include indicators of the quality of human resources and the creative economy strategies applied in the CPS Bangkalan Pegadaian. The results showed that CPS Bangkalan Pegadaian to improve or develop the quality of human resources through increasing creative economic strategies by means of improving several products and CPS Bangkalan Pegadaian systems, including the Digital Sharia Pawnshop Application (PSD), Amanah Financing, Gold Savings and Arrum. The product and system of the CPS Bangkalan Pegadaian that is in great demand by customers is gold savings. This product is in great demand because it is easy to access, the process is fast, and there are fewer requirements to fulfill. The obstacles faced are the lack of socialization to customers, the many requirements

Keywords: New Normal, Quality of Human Resources, Competition Strategy

ABSTRAK

Masa New Normal memberikan dampak yang luar biasa pada berbagai aspek kehidupan seperti ekonomi politik, kehidupan sosial dan kebiasaan sehari-hari dimasyarakat. Keterbatasan pengetahuan terhadap New Normal membuat pelaku usaha yang bergerak di bidang pinjaman seperti "Pengadaian Syariah" menjadi tidak mampu bertindak dan beradaptasi dengan cepat. Usaha pegadaian syariah dalam upaya meningkatkan SDM di masa new normal adalah dengan menawarkan beberapa program andalan. Tujuan dari penelitian ini diantaranya yaitu mengetahui cara mengembangkan kualitas sumber daya manusia, sejauh mana strategi persaingan dalam meningkatkan kualitas Pelayanan yang akan diterapkan menuju *new normal*, cara meningkatkan kualitas sumber daya manusia dan strategi persaingan kinerja di era new normal. Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode penelitian kualitatif deskriptif. Penulis memperoleh data yang berasal dari dokumen maupun pernyataan lisan dari pemimpin perusahaan, karyawan dan nasabah Pengadaian Syariah.

Hasil yang diperoleh di lapangan indikator yang penulis teliti meliputi indikator kualitas sumber daya manusia dan strategi ekonomi kreatif yang diterapkan di Pegadaian CPS Bangkalan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa Pegadaian CPS Bangkalan untuk meningkatkan atau mengembangkan kualitas Sumber daya manusia melalui peningkatan strategi ekonomi kreatif dengan cara melalui peningkatan beberapa produk dan sistem Pegadaian CPS Bangkalan yang di antaranya Aplikasi Pegadaian Syariah Digital (PSD), Pembiayaan Amanah, Tabungan Emas dan Arrum. Produk dan sistem Pegadaian CPS Bangkalan yang banyak diminati oleh nasabah adalah tabungan emas. Produk ini banyak diminati karena mudah di akses, proses cepat, dan persyaratan yang harus dipenuhi lebih sedikit. Kendala yang dihadapi yaitu kurangnya sosialisasi kepada nasabah, banyaknya persyaratan.

Kata Kunci : New Normal, Kualitas Sumber Daya Manusia, Strategi Persaingan.