



Department of Digital Business

Journal of Artificial Intelligence and Digital Business (RIGGS)

Homepage: <https://journal.ilmudata.co.id/index.php/RIGGS>

Vol. 4 No. 2 (2025) pp: 5678-5685

P-ISSN: 2963-9298, e-ISSN: 2963-914X

## Analisis Pengembangan Sumber Daya Insani Dalam Meningkatkan Kinerja Karyawan PT. Pegadaian Unit Pelayanan Syariah Batusangkar

<sup>1</sup>Fadel Auliya, <sup>2</sup>Desmi Satriana

<sup>1</sup> UIN Mahmud Yunus Batusangkar

<sup>2</sup> STAI Nurul Falah Airmolek

[fadelauliya@gmail.com](mailto:fadelauliya@gmail.com) · [desmisatriana2512@gmail.com](mailto:desmisatriana2512@gmail.com)

### Abstrak

Pokok permasalahan dalam penelitian ini adalah hasil kerja yang dihasilkan oleh karyawan PT. Pegadaian Unit Pelayanan Syariah Batusangkar belum maksimal dan penerapan pengembangan sumber daya insani yang dilakukan tidak selalu berjalan sesuai dengan yang diharapkan oleh karyawan PT. Pegadaian Unit Pelayanan Syariah Batusangkar. Tujuan penelitian adalah mengetahui kinerja dan pengembangan sumber daya insani pada karyawan PT. Pegadaian Unit Pelayanan Syariah Batusangkar. Jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah field reseach dengan pendekatan kualitatif. Teknik pengumpulan data yaitu wawancara dan dokumentasi. Teknik analisis data penelitian ini adalah analisis model Miles dan Huberman yaitu tahap reduksi data, tahap penyajian data, tahap penarikan kesimpulan. Hasil penelitian ini menunjukkan kinerja pada karyawan PT. Pegadaian Unit Pelayanan Syariah Batusangkar dari aspek kualitas kerja, ketepatan waktu, inisiatif, dalam melaksanakan pekerjaan masih belum optimal, sedangkan dari aspek kemampuan dan komunikasi, karyawan PT. Pegadaian Unit Pelayanan Syariah Batusangkar dalam melaksanakan pekerjaan sudah dikatakan optimal. Pengembangan sumber daya insani yang dilakukan pada karyawan PT. Pegadaian Unit Pelayanan Syariah Batusangkar yaitu pendidikan dan pelatihan yang dilakukan secara berkala 1 kali dalam 6 bulan dalam kurun waktu 7 jam, pendidikan dan pelatihan yang dilakukan insidental secara tidak terjadwal melalui zoom meeting. Pengembangan selanjutnya yaitu diklat on the job yang dilakukan dalam bentuk evaluasi dan perbaikan secara diskusi antara atasan dan bawahan, namun pelaksanaannya belum terstruktur, karena padatnnya tugas dan kegiatan karyawan.

**Kata Kunci:** Kinerja, Pengembangan Sumber Daya Insani, Karyawan, PT. Pegadaian

### 1. Latar Belakang

Dalam organisasi pemerintah maupun swasta, selalu dipimpin oleh sekelompok individu yang secara aktif berpartisipasi dalam mencapai tujuan organisasi. Jika kinerja anggota atau karyawan di bawah standar, tujuan organisasi kemungkinan besar tidak akan tercapai. Kinerja juga merupakan suatu prestasi yang dicapai oleh seseorang dalam melaksanakan pekerjaannya, sesuai dengan standar kriteria yang telah ditetapkan dalam pekerjaan itu, karena kinerja inilah yang akan memberikan suatu hasil bagi perusahaan tersebut (Daulay et al., 2019). Kinerja karyawan merupakan aspek penting dalam sebuah perusahaan dan akan menentukan maju atau mundurnya suatu perusahaan. Apabila para karyawannya berkinerja buruk maka yang terjadi adalah kemerosotan pada perusahaannya (Sembiring & Sofiyon, 2021).

Pencapaian tujuan organisasi jangka pendek maupun jangka panjang sangat bergantung pada peran sumber daya insani, dan harus dikelola secara efisien. Oleh karena itu pengembangan sumber daya insani sangat penting karena merupakan salah satu inisiatif yang diambil untuk meningkatkan kinerja Perusahaan (Rosyid & Khotamin, 2023). Kegiatan pengembangan karyawan harus dapat mencapai keseimbangan antara pengembangan yang harus dilakukan untuk membantu karyawan yang telah menunjukkan keberhasilan yang sangat baik atau potensi serta signifikan untuk memajukan pengetahuan dan kompetensinya (Marlena & Bustami, 2021). Bidang utama yang perlu ditekankan dalam suatu perusahaan adalah sumber daya insaninya, baik secara individu maupun kelompok. Pengaturan aktivitas dan interaksi karyawan adalah fokus utama manajemen sumber daya

insani, dan karyawan diharapkan melakukan yang terbaik dan memajukan pengetahuan teknis mereka untuk memenuhi tujuan perencanaan, tanpa dukungan sumber daya insani yang handal kegiatan perusahaan tidak akan terselesaikan dengan baik. Hal ini menunjukkan bahwa sumber daya insani merupakan kunci pokok yang harus diperhatikan dengan segala kebutuhannya (Arwani, 2020).

Perusahaan merupakan sebuah organisasi yang memiliki tujuan berupa pencapaian. Perusahaan sebenarnya membutuhkan sumber daya insani, seperti orang-orang dengan keahlian di industrinya dan prestasi perusahaan yang mempercayakan karyawan sebagai sumber daya untuk menjalankan tugas secara efektif. Sumber daya insani lebih penting dari pada sumber daya lainnya karena melalui ide, penilaian, dan penemuan mereka, organisasi akan memutuskan bagaimana melanjutkan dalam mencapai tujuannya. Pada saat ini, kepercayaan masyarakat terhadap layanan bisnis sangat diharapkan, mengingat masyarakat muslim masih belum memiliki kepercayaan yang cukup terhadap prosedur operasional bisnis syariah, khususnya pegadaian syariah (Rhamadhani, 2017).

Hal tersebut yang mendasari timbulnya pertanyaan khususnya bagi umat muslim, yang mana instansi atau lembaga yang bermunculan sekarang ini yang berlabel syariah, prosedur yang dijalankan sudah sesuai dengan apa yang sebenarnya atau sesuai dengan syariat islam. Mereka percaya bahwa walaupun namanya berbeda, beberapa organisasi keuangan islam dan konvensional menggunakan aplikasi yang sama. Namun secara umum, produk berbasis syariah memiliki ciri-ciri seperti tidak memungut bunga dalam berbagai bentuk karena riba, menggunakan uang sebagai alat tukar bukan sebagai komoditas yang diperdagangkan, dan menjalankan usaha untuk mendapatkan imbalan jasa dan bagi hasil (Hasyim, 2018).

PT. Pegadaian UPS (Unit Pelayanan Syariah) Batusangkar adalah Badan Usaha Milik Negara (BUMN) yang berkontribusi pada pertumbuhan ekonomi dengan menawarkan pinjaman berbasis dasar gadai kepada masyarakat umum, terutama untuk individu kelas menengah ke bawah, usaha mikro, dan menengah. Kinerja dan pengembangan yang ada di PT. Pegadaian Unit Pelayanan Syariah Batusangkar sangat dibutuhkan bagi setiap karyawan yang tentunya harus memiliki keahlian atau kompetensi dalam bidangnya agar bisa melaksanakan kegiatan operasi dengan baik, baik individu maupun kelompok. Hubungan karyawan dalam hal ini harus mampu menunjukkan kinerja yang optimal dan meningkatkan keahlian dalam menjalankan tugas yang diberikan. Berdasarkan penelitian yang relevan menjelaskan : Luluk Mutiara (2022) dalam penelitiannya yang berjudul “Analisis Pengembangan Sumber Daya Insani Dalam Meningkatkan Kinerja Karyawan (Study Kasus Pada PT. Pegadaian Syariah Cabang Probolinggo)” menyebutkan: bahwa penelitian ini menunjukkan PT. cabang Syariah Pegadaian Cabang Probolinggo untuk meningkatkan kinerja karyawan melalui pengembangan kapasitas sumber daya insani telah berhasil dilakukan. Ini termasuk pelatihan, pengembangan pengetahuan, dan pengembangan kemampuan pemasaran (Mutiara et al., 2022).

Sri Rahayu Wandira (2016) “Analisis Sistem Kinerja PT. Pegadaian Syariah (Persero) Tbk. Cabang Pangkajene” menyebutkan : hasil penelitian ini menunjukkan bahwa dalam upaya meningkatkan sistem kinerja para pegawai, pegadaian menerapkan beberapa sistem terhadap para karyawan seperti pendidikan dan pelatihan, etos kerja yang baik dan hubungan industrial antara karyawan dan Perusahaan (Wandira, 2016).

Muhammad Ikhsan Romadhon (2021), “Analisis pengembangan SDM dalam meningkatkan jumlah nasabah di PT. Pegadaian Syariah Cabang Ahmad Yani Pekanbaru” menyebutkan: hasil penelitian ini menunjukkan bahwa menerapkan metode pengembangan SDM kepada seluruh anggota baik itu bagian manajerial maupun operasional untuk meningkatkan petensi kepemimpinan, menambah pengetahuan, keahlian dan keterampilan seluruh karyawan dalam melakukan pelayanan terhadap nasabah (Wijaya et al., 2019).

Dede Waqin (2022) “Kerja Terhadap Kinerja Karyawan di PT Pegadaian Syariah Cabang Metro Boulevard Cikarang” menyebutkan hasil penelitian ini menunjukkan bahwa tingkat pendidikan berpengaruh terhadap kinerja karyawan pada PT Pegadaian Syariah Metro Boulevard Cabang Cikarang . Persamaan dari pembahasan yang dilakukan oleh Dede Waqin dengan pembahasan penulis lakukan adalah sama- sama membahas tentang kinerja karyawan dan perbedaan dari pembahasan yang dilakukan adalah pengaruh Tingkat Pendidikan dan Pengalaman Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Di PT Pegadaian Syariah Cabang Metro Boulevard Cikarang sedangkan penulis membahas tentang kinerja pada karyawan PT. Pegadaian Unit Pelayanan Syariah Batusangkar (Findiana et al., 2022).

Oleh karena itu, perlu dilakukan analisis mendalam terhadap strategi dan implementasi pengembangan sumber daya insani di PT. Pegadaian Unit Pelayanan Syariah Batusangkar, guna mengetahui sejauh mana pengaruhnya terhadap kinerja karyawan. Melalui analisis ini diharapkan dapat dirumuskan rekomendasi yang tepat untuk meningkatkan kualitas SDI sekaligus mendorong pencapaian tujuan perusahaan secara efektif dan berlandaskan prinsip syariah

## 2. Metode Penelitian

Jenis penelitian ini adalah *field research* dengan pendekatan kualitatif. Pendekatan kualitatif dapat juga disebut dengan pendekatan sebagai pengumpulan data kualitatif (Sahir, 2022). Penelitian ini dilakukan dengan cara mengumpulkan informasi dari informan yang bertugas di Pegadaian Unit Pelayanan Syariah Batusangkar. Teknik pengumpulan data yaitu wawancara dan dokumentasi. Teknik analisis data penelitian ini adalah analisis model Miles dan Huberman yaitu tahap reduksi data, tahap penyajian data, tahap penarikan kesimpulan.

## 3. Hasil dan Diskusi

### a. Hasil

Berikut Data karyawan PT. Pegadaian Unit Pelayanan Syariah Batusangkar sebagai berikut :

**Tabel 1. 1 Data Kerja Karyawan PT. Pegadaian Unit Pelayanan Syariah Batusangkar**

No	Jabatan	Nama	Latar Belakang Pendidikan	Kriteria Kerja
1	Pengelola	Trisna Putri	S-1 Ekonomi Bisnis	Memimpin, mengkoordinasi seluruh kegiatan perusahaan dan juga menetapkan biaya taksiran pinjaman
2	Kasir	Felycia Ertanto	D.3-Keuangan	Melayani semua transaksi dan melakukan pembukuan
3	Tim Survey	Fiki Yulanda	S-1 Perbankan Syariah	Memverifikasi serta menganalisa kelayakan usaha, maupun jaminan ke lokasi usaha atau rumah nasabah
		Ravici Yuli	S-1 Ekonomi	

Sumber : Pegadaian Unit Pelayanan Syariah Batusangkar

Berdasarkan tabel 1.1 dijelaskan bahwa masing-masing jabatan telah mempunyai kriteria kerja yang sudah ditentukan oleh perusahaan. Maka dari itu setiap karyawan harus melakukan tugasnya dengan baik. Namun berdasarkan survey yang penulis lakukan terdapat fenomena yang berkaitan dengan kinerja dan pengembangan sumber daya insani pada karyawan PT. Pegadaian Unit Pelayan Syariah Batusangkar. Berikut data tabel presentase kinerja karyawan pada PT. Pegadaian Unit Pelayanan Syariah Batusangkar :

**Tabel 1. 2 Presentase Kinerja Karyawan PT. Pegadaian Unit Pelayanan Syariah Batusangkar**

Kriteria	2020	2021	2022	Rata-rata	Bobot
Kinerja	84,1%	83,4%	83,1%	<b>83,5%</b>	<b>90%</b>
Pengembangan SDI	8,5%	8,2%	8,1%	<b>8,2%</b>	<b>10%</b>
<b>Total</b>				<b>91.7%</b>	<b>100%</b>

Ket : (Sangat Baik : 85% - 90%) . (Baik : 80% - 85%) . (Cukup : 75% - 80%)

Sumber : Pegadaian Unit Pelayanan Syariah Batusangkar

Berdasarkan tabel 1.2, menunjukan bahwa kinerja karyawan PT. Pegadaian Unit Pelayanan Syariah Batusangkar pada kolom kinerja dengan indikator hasil kerja yang berupa kualitas kerja, ketepatan waktu, inisiatif, kemampuan, dan komunikasi pada karyawan memiliki bobot 90%, dan pada kolom pengembangan sumber daya insani dengan indikator pendidikan dan pelatihan dan on the job training pada karyawan memiliki bobot 10%, pada kolom kinerja dari tahun 2020 sampai 2022 rata-rata kinerja yang diperoleh karyawan sebesar 83,5% dari bobot 90%, yang mana nilai tersebut masih dalam kategori baik, dan pada kolom pengembangan sumber daya insani rata-rata yang diperoleh sebesar sebesar 8,2% dari bobot 10%, dan masih dalam kategori baik. Dari hasil persentase kinerja karyawan PT. Pegadaian Unit Pelayan Syariah Batusangkar dari tahun 2020 sampai 2022 hanya memperoleh nilai rata-rata sebesar 91,7% dari 100% nilai bobot, dan masih belum mencapai hasil yang maksimal. Berikut adalah tabel kinerja karyawan pada PT. Pegadaian Unit Pelayanan Syariah Batusangkar :

**Tabel 1. 3 Kinerja Karyawan PT. Pegadaian Unit Pelayanan Syariah Batusangkar**

No	Nama	Jabatan	Kriteria	
			Hasil Kerja	Pengembangan SDI
			2020-2022	2020-2022
1	Trisna	Pengelola	Baik	Baik
2	Felycia	Kasir	Baik	Baik
3	Fiki	Tim	Baik	Cukup
	Ravici	Survey	Baik	Cukup

Sumber : Pegadaian Unit Pelayanan Syariah Batusangkar

Berdasarkan tabel 1.3, bahwa hasil kerja dan pengembangan sumber daya insani yang ada pada PT. Unit Pelayanan Syariah Batusangkar penulis menunjukkan bahwa telah terdapat kinerja yang belum memuaskan pada kelompok tim survei dan demikian juga dari aspek pengembangan sumber daya masih belum mencapai maksimal seperti harapan perusahaan sedangkan dari aspek latar belakang pendidikan karyawan sudah cukup bagus yaitu sarjana S1 bidang ekonomi syariah dan ekonomi. Hal ini disebabkan karena ada beberapa fenomena yang terjadi di PT. Pegadaian Unit Pelayanan Syariah Batusangkar, diantaranya ada karyawan yang melakukan rangkap tugas dimana karyawan tersebut bekerja pada dua unit perusahaan yaitu pegadaian syariah dan pagadaian konvensional. Hal ini temuan pada saat melakukan survey awal. Pada saat dilakukannya proses kegiatan transaksi gadai, karyawan yang seharusnya melaksanakan tugas di pegadaian syariah, namun pekerjaan tersebut juga dilakukan di pegadaian konvensional. Seharusnya setiap unit perusahaan memiliki masing-masing karyawan yang sudah ditugaskan dalam melaksanakan tugas dan tanggung jawabnya, namun disini penulis menemukan bahwa karyawan tersebut melakukan rangkap tugas, maka dari itu hasil kerja yang dihasilkan oleh karyawan tentunya belum maksimal.

Dalam hal ini perusahaan harus melakukan pengembangan terhadap karyawan agar mampu melaksanakan tugas dan tanggung jawabnya dan sesuai dengan standar yang telah ditetapkan oleh perusahaan. Namun penulis menemukan bahwa PT. Pegadaian Unit Pelayanan Syariah Batusangkar belum banyak menerapkan pengembangan sumber daya insani yang mana proses pengembangan yang dilakukan tidak selalu berjalan sesuai dengan yang diharapkan, baik itu dalam pelatihan maupun pendidikan (wawancara dengan Ibuk Trina sebagai pengelola 10 November 2024). Dalam hal ini tentunya karyawan harus mampu menunjukkan kinerja yang optimal baik individu maupun kelompok. Pengembangan diperlukan bagi setiap karyawan agar sumber daya insani bisa berpegang pada prinsip dan norma yang telah ditetapkan oleh perusahaan. Berdasarkan fenomena kinerja dan pengembangan sumber daya insani pada PT. Pegadaian Unit Pelayanan Syariah Batusangkar menghadapi dua permasalahan yaitu karyawan tersebut melakukan rangkap tugas dalam melaksanakan pelayanan kepada nasabah, selanjutnya program pengembangan sumber daya insani yang dilaksanakan belum sesuai dengan tujuan perusahaan untuk meningkatkan kinerja organisasi.

## b. Pembahasan

### 1. Kinerja Karyawan PT. Pegadaian Unit Pelayanan Syariah Batusangkar

Sebagaimana telah dijelaskan sebelumnya, bahwa penelitian ini menggunakan indikator kinerja yang dikemukakan oleh (Chairunnisah et al., 2021) sebagai panduan penelitian. Menurut (Silaen et al., 2020), bahwa dalam teori kinerja ini pada hakekatnya kinerja karyawan dapat diukur dari aspek kualitas kerja, ketepatan waktu, inisiatif, kemampuan, dan komunikasi.

Teori pertama menurut T.R Mitchell (1978:34) dalam Sedarmayanti (2001:51), pertama tentang kualitas kerja bahwa kualitas kerja adalah kontribusi karyawan terhadap organisasi yang dilihat dari hasil kerja karyawan dan ketelitian serta kecermatan dalam penyelesaian atau pelaksanaan tugas, tingkat komitmen terhadap penyelesaian tugas, dan peningkatan atau perbaikan mutu hasil kerja.

Menurut (Wau, 2022) kualitas kerja merupakan tingkat yang dicapai dari proses atau hasil yang diperoleh pada suatu kegiatan mendekati kesempurnaan, dalam bentuk yang dapat menyesuaikan dengan suatu cara yang ideal dalam melakukan kegiatan yang sesuai dengan tujuan. Hal ini bisa kita ketahui bahwa terlihat adanya ketidaksesuaian atau belum optimalnya kualitas kerja pada PT. Pegadaian Unit Pelayanan Syariah bila dibandingkan dengan teori yang ada.

Terlihat bahwa beberapa karyawan PT. Pegadaian Unit Pelayanan Syariah belum memiliki komitmen atau tanggung jawab terhadap penyelesaian perkerjaan seperti melakukan rangkap tugas pada unit perusahaan yang lain, sehingga terjadinya pekerjaan yang menumpuk dan beban kerja pada karyawan tentunya tidak kondusif, sehingga belum adanya komitmen dan tanggung jawab terhadap pekerjaan yang sudah ditetapkan. Steward (1994) menjelaskan bahwa salah satu aspek yang menentukan berdaya atau tidaknya karyawan dalam melaksanakan tugas. Berdasarkan hal itu kualitas kerja pada PT. Pegadaian Unit Pelayanan Syariah masih belum optimal. Selanjutnya setiap tugas yang diberikan oleh pimpinan sudah sesuai dengan arahan akan tetapi dengan menumpuknya beban kerja sehingga tugas yang dilakukan oleh karyawan masih ada yang belum terselesaikan. Menurut analisa peneliti bahwa hal tersebut terjadi karena jumlah beban kerja tidak seimbang dengan jumlah tenaga kerja yang tersedia kurangnya jumlah karyawan yang bertugas sebagai tim survey dan tidak terbagi secara merata yang seharusnya dibedakan tiap-tiap unit perusahaan, agar tidak terjadinya beban kerja yang menumpuk, sehingga akan ada hal-hal yang mungkin disarankan agar mutu kualitas kerja karyawan pada PT. Pegadaian Unit Pelayanan Syariah semakin membaik.

Teori kedua menurut T.R Mitchell (1978:34) dalam Sedarmayanti (2001:51) tentang ketepatan waktu bahwa bagaimana cara bertindak para karyawan dalam melaksanakan perkerjaannya, menekan kepada para karyawan bagaimana suatu perkerjaan dapat selesai tepat pada waktunya dengan sedikit kesalahan atau kekeliruan. Makmur (2001) Ketepatan waktu merupakan sesuatu yang dapat menentukan keberhasilan sesuatu kegiatan yang dilakukan dalam sebuah organisasi tetapi juga dapat berakibat terhadap kegagalan suatu aktivitas organisasi. Penggunaan waktu yang tepat akan menciptakan efektivitas pencapaian tujuan yang telah ditentukan sebelumnya. Pengelolaan waktu dikenal juga dengan istilah manajemen waktu. Alat yang efektif untuk mencapai tujuannya, untuk itu dibutuhkan pemahaman yang tepat untuk mengamalkan ilmu manajemen waktu tersebut, agar waktu yang tersedia dapat dimanfaatkan dengan sebaik mungkin.

Hal ini bisa kita ketahui bahwa seharusnya karyawan mampu menyelesaikan perkerjaan tepat pada waktunya (jam kerja), tapi karena adanya pengurangan waktu pelayanan di dalam kantor yang seharusnya 7-8 jam pelayanan, pada masa itu hanya 5 jam pelayanan, itu terjadi karena adanya wabah covid-19, disamping itu karyawan yang berada dalam kantor yaitu pengelola dan kasir bisa mengatasi hal tersebut, dan keberadaan karyawan ditempat kerja atau didalam kantor tidak selalu ada di jam kerja dan selalu terlambat datang pada saat selesai jam istirahat, terutama pada karyawan yang bekerja dibagian lapangan, sehingga mengakibatkan proses pelayanan kepada calon nasabah tertunda, maka dari itu proses pelayanan tidak semuanya terselesaikan dan mengharuskan mereka melanjutkannya di hari berikutnya sehingga mengakibatkan banyaknya perkerjaan yang menumpuk karena waktu yang tidak memungkinkan.

Berdasarkan hal itu untuk ketepatan waktu pada PT. Pegadaian Unit Pelayanan Syariah masih belum dikatakan optimal, karena keadaan pengurangan jam pelayanan yang diakibatkan wabah Covid-19, dan ketidak disiplinnya karyawan yang berada ditempat kerja pada waktu kerja yang telah ditentukan yang menjadikan ketepatan waktu pada kantor PT. Pegadaian Unit Pelayanan Syariah perlu ditingkatkan lagi adanya kesadaran diri dalam hal disiplinnya para karyawan dalam menaati jam kerja sehingga tidak menunda-nunda pekerjaan yang seharusnya bisa diselesaikan dengan cepat.

Teori ketiga menurut T.R Mitchell (1978:34) dalam Sedarmayanti (2001:51) tentang inisiatif merupakan kemampuan untuk bertindak tidak bergantung pada orang lain, dapat mengembangkan serangkaian kegiatan dan menemukan cara-cara baru yang bersifat inovasi, dapat bertanggung jawab dan berani menghadapi resiko atas keputusan yang telah diambil.

Menurut Prawirosentono (2008) inisiatif berkaitan dengan daya pikir, kreatifitas dalam bentuk suatu ide yang berkaitan tujuan perusahaan. Sifat inisiatif sebaiknya mendapat perhatian atau tanggapan perusahaan dan atasan yang baik. Dengan perkataan lain inisiatif karyawan merupakan daya dorong kemajuan yang akhirnya akan mempengaruhi kinerja karyawan.

Hal ini dapat kita ketahui bahwa inisiatif pada karyawan sudah memberikan inisiatif untuk melakukan perbaikan terhadap tugas yang diberikan tetapi masih bersifat stagnan dan tidak mengalami perkembangan, karena ide-ide dari karyawan harus disetujui oleh pimpinan agar bisa dijalankan, walaupun sudah berusaha dalam meningkatkan kemampuan tetapi terhambat oleh persetujuan atau perintah dari pimpinan, sehingga ide- ide yang ada menjadi tidak terealisasikan. Menurut Miner (1998) menyebutkan bahwa kriteria yang digunakan untuk menilai kinerja karyawan salah satunya adalah dengan melihat Creativeness (kreativitas) yakni keaslian gagasan-gagasan yang dimunculkan dan tindakan-tindakan untuk menyelesaikan persoalan-persoalan yang timbul, dengan memberikan solusi terhadap masalah yang ada, namun karyawan yang memberikan solusi terhadap masalah yang dihadapi masih minim dikarenakan beban kerja yang masih menumpuk yang mengakibatkan karyawan tidak ikut berpartisipasi dalam memberikan solusi dan hanya mengikuti intuksi dari pimpinan.

Dilihat dari teori yang ada dapat disimpulkan bahwa inisiatif karyawan pada PT. Pegadaian Unit Pelayanan Syariah Batusangkar masih belum ada perkembangan, berdasarkan dari hasil penelitian dikatakan bahwa hanya sedikit karyawan yang mampu berinisiatif dan masih banyak karyawan yang mengandalkan solusi dari pimpinan untuk mengatasi permasalahan yang dihadapi perusahaan.

Teori keempat menurut T.R Mitchell (1978:34) dalam Sedarmayanti (2001:51) tentang kemampuan bahwa kemampuan karyawan untuk berkerjasama dengan orang lain dalam menyelesaikan suatu tugas yang telah ditentukan sehingga mencapai daya guna dan hasil guna yang maksimal. Menurut Ramadhan (2018) kemampuan kerja merupakan kapasitas individu untuk melaksanakan berbagai tugas dalam pekerjaan tertentu. Kemampuan yang di perlukan untuk melaksanakan tugas-tugas yang berkaitan dengan kecekakan, kekuatan dan keterampilan serupa, dengan hal ini setiap karyawan sudah mempunyai kemampuan dalam memberikan pelayanan dan juga menguasai tentang apa yang akan diberikan kepada calon nasabah baik secara langsung maupun melalui teknologi yang disediakan oleh perusahaan, sehingga kemampuan karyawan tersebut akan jadi berguna dan bisa dipahami oleh calon nasabah. Menurut (Rismawati et al., 2021) kemampuan menunjukkan potensi seseorang untuk melaksanakan tugas dan pekerjaan. Hal ini menjelaskan bahwa untuk melakukan pekerjaan dibutuhkan kemampuan kerja yang baik dan kinerja yang maksimal. Maka dengan telaah teori tersebut terlihat sedikit perselisihan yang mana sebuah kerjasama seharusnya dilakukan hingga menghasilkan daya guna, pada kenyataannya hanya bisa berkerjasama pada lingkup atau jam kantor saja, dalam hal ini bisa dikatakan sudah memenuhi standar atau sudah dapat dikatakan optimal dikarenakan pada saat itu terjadi wabah covid-19 dan selepas dari jam kantor karyawan sudah sibuk dengan urusan masing-masing. Sementara minimnya jumlah karyawan yang bertugas dialapangan yang hanya 1 orang sehingga mengakibatkan kemampuan untuk bekerja sama tidak bisa diterapkan diluar kantor. Hal tersebut sangat berpengaruh terhadap penyelesaian kerjasama dan partisipasi dalam penyelesaian perkerjaan yang berakibat pada kualitas kinerja pegawai.

Kemungkinan-kemungkinan lain yang bisa terjadi, menurut analisa peneliti dimungkinkan kurangnya bersosialisasi antar karyawan menjadikan kurangnya informasi antar pegawai, sehingga maksud dan tujuan antar pimpinan dan karyawan masih tidak sama, jika dilihat dari fakta lapangan berkerjasama dalam membantu nasabah dalam hal pelayanan di luar jam kerja sudah tidak dilakukan, belum ada bukti bahwa suatu kerjasama masih dilakukan di luar jam kerja.

Teori kelima menurut T.R Mitchell (1978:34) dalam Sedarmayanti (2001:51) tentang komunikasi, bahwa komunikasi merupakan alat yang digunakan untuk berkomunikasi, terutama pada sistem penyampaian dan penerimaan berita. Dalam suatu organisasi komunikasi sangat berperan dalam pencapaian tujuan karena tanpa adanya komunikasi, organisasi tersebut tidak akan berkembang. Menurut Greenberg dan Baron (2003) dalam Wibowo (2014:166) komunikasi merupakan proses dengan mana orang, kelompok atau organisasi mengirimkan beberapa tipe komunikasi sebagai (the message) kepada orang, kelompok atau organisasi sebagai penerima pesan ( the receiver).

Hal ini dapat diketahui bahwa PT. Pegadaian Unit Pelayanan Syariah Batusangkar juga sudah menggunakan sistem online yaitu alat komunikasi berupa handphone dan juga melalui media sosial, dan juga sistem offline dengan cara mengunjungi alamat nasabah, itu artinya sudah memenuhi standar berdasarkan teori komunikasi yang ada. Namun, setelah peneliti dalam ternyata ada permasalahan saat melakukan komunikasi yaitu sering terjadinya miskomunikasi atau lost kontak dengan nasabah, tetapi dalam hal ini baik karyawan yang bekerja dalam kantor maupun diluar kantor bisa segera mengatasinya dengan cara menelusuri alamat dan juga menghubungi keluarga dari nasabah tersebut. Menurut Mangkunegara (2000) dikutip dari Rensius komunikasi merupakan proses pemindahan suatu informasi, ide, dari seseorang ke orang lain tersebut dapat menginterpretasikannya sesuai dengan tujuan yang dimaksud. Dari hasil kinerja selama ini yang diperkuat oleh kasir unit pegadaian syariah batusangkar bahwa sistem yang digunakan di dalam kantor itu sudah dapat menjamin terjadinya komunikasi dengan baik antara perusahaan dengan nasabah.

Berdasarkan hal itu mengenai komunikasi yang dilakukan PT. Pegadaian Unit Pelayanan Syariah Batusangkar sudah optimal dengan baik antar sesama karyawan dan juga nasabah yang menggunakan sistem online dan offline serta kesigapan mengunjungi alamat nasabah tersebut sehingga dapat diketahui bahwa permasalahan yang terjadi akan bisa cepat teratasi, baik didalam kantor maupun di luar kantor.

## **2. Pengembangan Sumber Daya Insani pada Karyawan PT. Pegadaian Unit Pelayanan Syariah Batusangkar.**

Pengembangan sumber daya manusia pada PT. Pegadaian Unit Pelayanan Syariah Batusangkar sangat diperlukan agar dapat memperbaiki efektivitas dan efisiensi kerja karyawan dalam melaksanakan dan mencapai sasaran program-program kerja yang telah ditetapkan dengan meningkatkan pengetahuan, keterampilan dan sikap karyawan terhadap tugas-tugasnya.

Menurut (Nursam, 2017) pengembangan merupakan suatu proses atau upaya peningkatan kualitas dan pengetahuan karyawan melalui keterampilan sikap untuk memegang tanggung jawab yang lebih besar di masa yang akan datang. Pengembangan ini lebih pada karyawan yang mempelajari pengetahuan kopseptual dan teoritis sehingga ia mampu memahami dan mengatasi masalah-masalah yang akan datang. Mengingat posisi sumber daya manusia sangat penting, maka penting untuk dilakukan pengembangannya sedemikian rupa sehingga dapat optimal dalam melakukan pekerjaannya. Untuk melaksanakan kompetensi pengembangan sumber daya insani, dalam praktiknya akan melalui tahapan yang akan dilaksanakan disesuaikan dengan rencana awal, hal ini sudah disesuaikan dengan kebutuhan organisasi.

Pengembangan Sumber Daya Insani yang dilakukan PT. Pegadaian Unit Pelayanan Syariah Batusangkar dengan menyelenggarakan pendidikan dan pelatihan. (W a u, 2022) mengatakan bahwa pendidikan dan pelatihan merupakan suatu kegiatan dari perusahaan yang bermaksud untuk dapat memperbaiki dan mengembangkan sikap, tingkah laku, keterampilan, dan pengetahuan bagi karyawannya, sesuai dengan keinginan dari perusahaan yang bersangkutan. Pengembangan sumber daya insani perlu dilakukan secara terencana dan berkesinambungan agar proses pengembangan sumber daya insani yang dilaksanakan oleh perusahaan dapat berjalan dengan baik, dengan tujuan untuk meningkatkan kemampuan maupun pengetahuan Sumber Daya Insani yang ada. Dalam hal ini pendidikan dan pelatihan yang telah dilakukan PT. Pegadaian Unit pelayanan Syariah Batusangkar berdasarkan waktu pelaksanaannya belum memberikan kontribusi yang optimal karena hanya 1 kali dalam 6 bulan dan dalam kurun waktu total 7 jam, dalam 2 tahun terakhir diklat yang dilakukan hanya melalui zoom meeting, akibatnya karyawan yang mengikuti pendidikan dan pelatihan belum memperlihatkan peningkatan kinerja, karena waktu yang sedikit kurang bagi mereka untuk mencerna materi.

Menurut (Turere, 2013) menyatakan bahwa pelatihan dan pendidikan membutuhkan banyak waktu untuk benar-benar maksimal dalam pelaksanaannya. Semakin sering karyawan mendapat pelatihan, maka cenderung kemampuan dan keterampilan karyawan tersebut akan meningkat. Selanjutnya setiap karyawan yang mengikuti pelatihan dan pendidikan belum seluruhnya mengikuti program tersebut hanya karyawan yang berada didalam kantor saja sementara karyawan yang bekerja dilapangan tidak diwajibkan mengikuti program pelatihan dan pendidikan baik di unit maupun cabang perusahaan. (Turere, 2013) “peserta pelatihan dan pendidikan hendaknya seluruh karyawan dilatih untuk macam pekerjaan yang disukainya dan cocok untuk pekerjaan, baik itu peserta manajerial maupun operasional sehingga, dapat meningkatkan tentang berbagai manfaat yang berkaitan dengan pribadi dan karir yang akan diterima oleh karyawan sebagai hasil mengikuti sebuah program pelatihan dan pendidikan tersebut. Disamping itu materi yang diberikan kurang lengkap khususnya yang berkaitan dengan jenis atau spesifikasi dengan yang dipersyaratkan dalam pelaksanaan tugas atau kegiatan sehari-hari, maka kegiatan pelatihan yang sudah diselenggarakan masih kurang optimal. Maka akan mengakibatkan tidak optimalnya suatu pendidikan dan pelatihan. Dapat diketahui bahwa pentingnya penentuan materi pendidikan dan pelatihan yang memperhatikan kesesuaian pekerjaan, pendidikan, ketentuan dan alokasi waktu pendidikan dan pelatihan sehingga tujuan pendidikan dan pelatihan pengembangan sumber daya insani di PT. Pegadaian Unit Pelayanan Syariah Batusangkar dapat dicapai.

## **4. Kesimpulan**

Kualitas Kerja pada karyawan Pegadaian Unit Pelayanan Syariah Batusangkar masih adanya pekerjaan yang menumpuk, sehingga tanggung jawab terhadap penyelesaian pekerjaan masih belum optimal, ketepatan waktu yang dilakukan karyawan belum dapat menyelesaikan tugasnya pada waktu jam kerja yang ditentukan, karena adanya pengurangan jam pelayanan, yang biasanya 7-8 jam pada saat itu hanya 5 jam saja, Inisiatif karyawan pada Pegadaian Unit Pelayanan Syariah Batusangkar masih bersifat stagnan dan tidak mengalami perkembangan dalam memajukan pekerjaannya, kerena terkendala oleh kekakuan sistim yang sudah diatur oleh pusat, Kemampuan karyawan Pegadaian Unit Pelayanan Syariah Batusangkar dalam bekerjasama sudah optimal, namun hanya bisa diterapkan pada lingkup atau jam kantor saja, Komunikasi pada Pegadaian Unit Pelayanan Syariah Batusangkar sudah optimal dengan menggunakan sistem online dan kesiapan karyawan dalam mengunjungi alamat nasabah, sehingga masalah yang ada dapat teratasi secara cepat, baik didalam kantor maupun di luar kantor. Pelatihan dan Pendidikan sudah terlaksana secara berkala 1 kali dalam 6 bulan dalam

kurun waktu 7 jam dan pelatihan dan pendidikan yang dilakukan insidental secara tidak terjadwal melalui zoom meeting. Namun karyawan belum merasa puas dikarenakan masih rendahnya intensitas pelatihan dan pendidikan, dengan jumlah waktu pelatihan yang kurang, maka kegiatan pelatihan yang sudah diselenggarakan pegadaian unit pelayanan syariah batusangkar masih kurang optimal. *Diklat on the job* sudah dilaksanakan dalam mendukung pengembangan dalam bentuk evaluasi dan perbaikan secara diskusi antara atasan dan bawahan sehingga permasalahan dengan cepat dapat teratasi. Namun demikian pelaksanaannya belum terstruktur, karena padatnya tugas dan kegiatan karyawan

## Referensi

- Arwani, A. (2020). Strategi Pengembangan Sumberdaya Insani dalam Meningkatkan Kinerja Karyawan di BUMDES Tunas Abadi Desa Waru Kecamatan Lohbener Kabupaten .... *Khulasah: Islamic Studies Journal*, 45–57. <http://ojs.staisdharma.ac.id/index.php/kisj/article/view/137>
- Chairunnisah, R., KM, S., & Mataram, P. M. F. H. (2021). Teori sumber daya manusia. In *Kinerja Karyawan*.
- Daulay, R., Kurnia, E., & Maulana, I. (2019). Analisis Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kinerja Karyawan Pada Perusahaan Daerah di Kota Medan. *Proseding Seminar Nasional Kewirausahaan*, 1(1), 209–218. <https://doi.org/10.30596/snk.v1i1.3612>
- Findiana, F., Sekolah, R., Ekonomi, T., Bisnis, D., Global, I., & Cikarang, M. (2022). *Jurnal Al-Fatih Global Mulia*. 2(2), 2020. <https://baznas.go.id/profil>,
- Hasyim, S. I. (2018). Dosen STAI Miftahul `Ula Nganjuk 139. *Lentera: Jurnal Pendidikan*, 17(2), 139–149.
- Marlena, W., & Bustami, T. (2021). Implementasi Pengembangan Sumber Daya Manusia Upaya Meningkatkan Kinerja Karyawan. (*JEMS*) *Jurnal Entrepreneur Dan Manajemen Sains*, 2(2), 338–359. <https://doi.org/10.36085/jems.v2i2.1613>
- Mutiara, L., Negeri, U. I., Haji, K., Siddiq, A., Ekonomi, F., & Bisnis, D. A. N. (2022). *DALAM MENINGKATKAN KINERJA KARYAWAN ( Study Kasus Pada PT . Pegadaian Syariah Cabang Probolinggo ) SKRIPSI DALAM MENINGKATKAN KINERJA KARYAWAN ( Study Kasus Pada PT . Pegadaian Syariah Cabang Probolinggo ) Disetujui Pembimbing*.
- Nursam, N. (2017). Manajemen Kinerja. *Kelola: Journal of Islamic Education Management*, 2(2), 167–175. <https://doi.org/10.24256/kelola.v2i2.438>
- Rhamadhani, R. F. (2017). Pengaruh Zakat terhadap Kinerja Perusahaan (Studi Empiris pada Bank Umum Syariah di Indonesia). *HUNafa: Jurnal Studia Islamika*, 13(2), 344. <https://doi.org/10.24239/jsi.v13i2.443.344-361>
- Rismawati, D., Hadian, D., Manik, E., & Titi, T. (2021). Pengaruh Kompensasi Dan Motivasi Kerja Terhadap Kinerja Karyawan. *Majalah Bisnis & IPTEK*, 14(2), 83–93. <https://doi.org/10.55208/bistek.v14i2.234>
- Rosyid, G. A., & Khotamin, N. A. (2023). Analisa Kualitas Sumber Daya Insani Dalam Peningkatan Kinerja Karyawan Di Bmt Mitra Mandiri Sejahter Lampung Tahun 2020. *Srikandi ...*, 2(2), 55–66. <http://journal.iaimnumetrolampung.ac.id/index.php/srikandi/article/view/3579>
- Sahir, S. H. (2022). *Metodologi Penelitian*.
- Sembiring, R., & Sofiyani, S. (2021). Analisis Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Budaya Kerja Organisasi Di Perusahaan. *Maker: Jurnal Manajemen*, 7(2), 208–213. <https://doi.org/10.37403/mjm.v7i2.396>
- Silaen, N. R., Syamsuriansyah, & Chaerunnisah, R. (2020). Kinerja Karyawan. In *Suparyanto dan Rosad (2015 (Vol. 5, Issue 3)*.
- Turere, V. N. (2013). Pengaruh Pendidikan Dan Pelatihan Terhadap Peningkatan Kinerja Karyawan Pada Balai Pelatihan Teknis Pertanian Kalasey. *Jurnal Riset Ekonomi, Manajemen, Bisnis Dan Akuntansi*, 1(3), 10–19.
- Wandira, S. R. (2016). *Analisis Sistem Kinerja PT. Pegadaian Syariah (Persero) Tbk. Cabang Pangkajene*.
- Wau, A. (2022). Pengaruh Motivasi Kerja Dan Efektivitas Kerja Terhadap Produktivitas Kerja Dengan Kualitas Kerja Sebagai Variabel Intervening. *Jurnal Akuntansi, Manajemen Dan Ekonomi*, 1(1), 37–47. <https://doi.org/10.56248/jamane.v1i1.11>
- Wijaya, A., Studi, P., Pemerintahan, I., Ilmu, F., Dan, S., & Riau, U. I. (2019). Yayasan Lembaga Pendidikan Islam Riau Universitas Islam Riau. *Peranan Dinas Kesehatan Indragiri Hilir Dalam Pengawasan Depot Air Minum Di Kecamatan Tembilahan Kabupaten Indragiri Hilir*, 1–122. <https://repository.uir.ac.id/11305/1/167310148.pdf>