BAB IV

HASIL PENELITIAN

A. Analisis Implementasi Komitmen Pegawai di Pegadaian Syariah Kantor Cabang Blauran

Sumber daya manusia merupakan sumber kekuatan pokok perusahaan yang merupakan faktor penggerak/pengelola bagi sumber daya lainnya yang ada di perusahaan dalam rangka mencapai tujuan perusahaan. Dengan demikian komitmen merupakan komponen terpenting dalam mendorong pegawai untuk dapat meningkatkan produktivitasnya.

Dalam bekerja pegawai Pegadaian Syariah Kantor Cabang Blauran telah menunjukkan komitmen dengan memenuhi standart pekerjaan yang telah ditetapkan perusahaan melalui *Key Performance Indicators* (KPI). KPI ini meliputi aspek kinerja pegawai dan pemenuhan budaya kerja.

Hal ini sesuai dengan ayat Al-Qur'an yang menunjukkan tentang komitmen bekerja yang terdapat pada Qs. Al-Qashas : 26.

قَالَتْ إِحْدَىٰهُمَا يَٰٓأَبَتِ ٱسْتَـْٔجِرْهُ إِنَّ خَيْرَ مَنِ ٱسْتَـْٔجَرْتَ ٱلْقَوِىُّ ٱلْأَمِينُ ﴿٢٦﴾

Salah seorang dari kedua wanita itu berkata: "Ya bapakku ambillah ia sebagai orang yang bekerja (pada kita), karena Sesungguhnya orang yang paling baik yang kamu ambil untuk bekerja (pada kita) ialah orang yang kuat lagi dapat dipercaya".[1]

Pada ayat diatas karyawan yang baik adalah yang kuat dan dapat dipercaya. Kuat dapat diartikan bahwa mampu secara fisik untuk bekerja

[1] Departemen Agama Repulik Indonesia, *Al-Qur'an dan Terjemahannya*, (Surabaya : Duta Ilmu, 2002) 547

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

secara totalitas dengan menggunakan seluruh potensi yang dimiliki. Dapat dipercaya memiliki makna bahwa karyawan bertanggung jawab terhadap pekerjaan yang telah di bebankan padanya, dan berusaha untuk memenuhinya dengan baik sebab mereka meyakini bahwa Tuhan selalu mengawasi setiap tindakannya. Kedua sifat ini merupakan ciri-ciri karyawan yang memiliki komitmen terhadap perusahaan.

Pegawai Pegadaian Syariah juga sangat aktif dalam berpartisipasi dalam menjual semua produk termasuk produk Arisan Emas. Mereka melakukan promosi dan literasi produk Pegadaian Syariah di setiap acara atau tempat yang potensial. Hal ini menunjukkan bahwa para pegawai mengidentifikasi dirinya dengan berusaha menerapkan budaya INTAN merupakan singkatan dari Inovatif, Nilai Moral Tinggi, Terampil, Adi Layanan dan Nuansa Citra.

Partisipasi lain yaitu loyalitas tanpa uang lembur untuk menawarkan dan melakukan edukasi produk kepada masyarakat sekitar. Pekerjaan di kantor cabang Pegadaian Syariah merupakan sistem pekerjaan operasional pelayanan, sehingga pekerjaan harus diselesaikan saat itu juga tergantung banyaknya nasabah meskipun waktu bekerja mereka telah berakhir. Media sosial juga mereka manfaatkan untuk memperkenalkan dan mengajak relasi untuk ikut arisan emas.

Selain tambahan jam kerja, pegawai Pegadaian Syariah di kantor cabang Blauran juga bekerja di luar peran dan tugasnya, yakni sebagai pemasar. Mulai dari pimpinan cabang hingga *office boy*. Mereka melakukan promosi kepada nasabah baik saat pelayanan maupun diluar jam kerja. Pegawai juga

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

ikut menjadi bagian dari kelompok arisan tersebut sebagai pelengkap agar mereka jadi mendaftar.

Hal ini menunjukkan komitmen dan kontribusi pegawai dengan ikut terlibat dan berusaha bekerja keras agar target perusahaan terpenuhi, terkait dengan firman Allah Swt dalam Qs. ArRad (13): 11 disampaikan

لَهُۥ مُعَقِّبَٰتٞ مِّنۢ بَيۡنِ يَدَيۡهِ وَمِنۡ خَلۡفِهِۦ يَحۡفَظُونَهُۥ مِنۡ أَمۡرِ ٱللَّهِۗ إِنَّ ٱللَّهَ لَا يُغَيِّرُ مَا بِقَوۡمٍ حَتَّىٰ يُغَيِّرُواْ مَا بِأَنفُسِهِمۡۗ وَإِذَآ أَرَادَ ٱللَّهُ بِقَوۡمٖ سُوٓءٗا فَلَا مَرَدَّ لَهُۥۚ وَمَا لَهُم مِّن دُونِهِۦ مِن وَالٍ ١١

"Baginya (manusia) ada malaikat-malaikat yang selalu menjaganya bergiliran, dari depan dan belakangnya. Mereka menjaganya atas perintah Allah. Sesungguhnya Allah tidak akan mengubah keadaan suatu kaum sebelum mereka mengubah keadaan diri mereka sendiri. Dan apabila Allah menghendaki keburukan terhadap suatu kaum, maka tidak ada yang dapat menolaknya dan tidak ada pelindung bagi mereka selain Dia."[2]

Anjuran ini berimplikasi pada dorongan setiap Muslim untuk memiliki etos kerja yang baik dan tidak bermalas-malasan. Etos Kerja memiliki keterikatan dengan komitmen terhadap pekerjaan. Orang yang beretos kerja tinggi memiliki komitmen yang juga tinggi terhadap pekerjaan. Berdasarkan hasil wawancara dengan Bapak Farik selaku kasir Pegadaian Syariah kantor cabang Blauran, komitmen pegawai dibangun atas dasar persepsi yang baik terhadap kerjasama sesama rekan kerja, pemimpin yang tidak otoriter dan tingkat kepuasan terhadap imbalan yang diterima. Kompensasi yang diberikan kepada pegawai sangat berpengaruh pada

[2] Ibid., 337

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

tingkat kepuasan kerja dan motivasi kerja, serta hasil kerja.[3] Selain itu, diberlakukan sanksi berupa infaq bagi pegawai menciptakan para karyawannya berkomitmen sehingga cenderung mengurangi absen, menghindar dan pergantian pegawai. Pembentukan komitmen ini sesuai dengan teori kategorisasi diri, dimana komitmen akan bisa dibangun melalui proses similarisasi sifat antar anggota. Oleh karena itu apabila *sense of belongingness* organisasi selalu ditanamkan, maka organisasi akan tercapai.[4]

B. Analisis Peran Komitmen dalam Meningkatkan Penjualan Arisan Emas

Komitmen merupakan faktor penting untuk dimiliki perusahaan agar tujuan dapat dilaksanakan. Termasuk dalam meningkatkan penjualan produk arisan emas yang memiliki kesulitan dalam mencari kelengkapan anggota, semua pegawai berperan aktif dalam menjual kepada konsumen.

Sebagai pegawai yang telah memiliki tugas dan peran masing-masing, mereka juga sekaligus berperan penuh sebagai pemasar produk arisan emas. Para pegawai bertanggung jawab untuk meningkatkan penjualan produk di Pegadaian Syariah termasuk arisan emas, karena penjualan menjadi ujung tombak yang penting setelah barang/jasa diproduksi yang menentukan kelangsungan hidup perusahaan.[5]

---

[3]Anwar P. Mangkunegara, *Manajemen Sumber Daya Manusia*, (Bandung: Rosdakkarya, 2013), 84
[4] Edy Sutrisno, *Budaya Organisasi,* (Jakarta: Kencana, 2011), 303
[5] Zulkarnain, *Ilmu Menjual*, (Yogyakarta:Graha Ilmu, 2012), 15

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

Komitmen pegawai selalu menunjukkan hasil yang positif seperti kinerja tinggi, tingkat pergantian karyawan yang rendah dan tingkat kemangkiran yang rendah. Selain itu juga membentuk persepsi iklim organisasi yang hangat dan mendukung menjadi anggota tim yang baik yang siap membantu. Kondisi seperti itu akan memotivasi para pegawai untuk bekerja dan berusaha meningkatkan produktivitas.

Komitmen yang dimiliki pegawai Pegadaian Syariah ternyata belum dapat menjadi pendorong utama penjualan produk arisan emas di Pegadaian Syariah kantor cabang Blauran. Produk yang di *launching* pada bulan Januari 2015 ini ternyata hanya menyumbang profitabilitas Pegadaian Syariah kurang dari 50%. Angka ini termasuk sangat kecil dan cukup jauh dari target yang telah ditentukan.

Menurut Herzberg, meringkas berbagai penelitian yang dipublikasikan mengenai efek moral kerja atau komitmen terhadap produktivitas sebagai berikut:[6]

> Dari seluruh survey yang dilaporkan, 54% menunjukkan bahwa moral yang tinggi berkaitan dengan produktivitas yang tinggi, sementara 35% lainnya menunjukkan bahwa moral tidak berhubungan dengan produktivitas, dan 11% lainnya menyebutkan moral tinggi berhubungan dengan produktivitas yang rendah. Hubungan itu tidak mutlak, tetapi terdapat cukup banyak data yang mendukung bahwa memberi perhatian pada karyawan berpengaruh terhadap meningkatnya keluaran karyawan. Korelasi yang rendah itu berarti bahwa selain sikap kerja tentu banyak faktor lainnya yang juga mempengaruhi produktivitas.

[6] Waluyo Minto, *Psikologi Industri,…* 67-68

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

Komitmen pegawai memang sangat diperlukan untuk menghasilkan kinerja yang tinggi, namun dalam mencapai target penjualan unsur *People* (Orang) dalam bauran pemasaran tidak cukup untuk mencapai target tersebut. Apalagi dalam prakteknya satu unsur yang sangat mendominasi dalam penjualan arisan emas ini memiliki beberapa kekurangan seperti para pegawai memiliki peran ganda sebagai *marketing*.. Dalam Al-Qur'an surat Al-Insyirah ayat 7 yang berbunyi:

فَإِذَا فَرَغْتَ فَٱنصَبْ ۝٧

"Maka apabila kamu telah selesai (dari sesuatu urusan), kerjakanlah dengan sungguh-sungguh (urusan) yang lain.[7]

Dari ayat diatas menjelaskan bahwa seseorang lebih baik fokus terhadap pekerjaannya, setelah itu mengerjakan hal lain dengan baik agar mendapatkan hasil yang diinginkan. Peran ganda yang dimiliki pegawai Pegadaian Syariah akan menyebabkan kinerja pegawai dalam menjalankan salah satu tugasnya tidak optimal dan hasil yang dicapai juga tidak dapat maksimal karena mereka harus konsentrasi untuk mengerjakan dua tugas sekaligus.

Perusahaan tidak bisa lagi mengandalkan aspek nonpemasaran seperti modal, produksi, dan teknologi. Perkembangan pasar yang semakin kompetitif dan rumit menyebabkan perusahaan perlu membentuk

[7] Departemen Agama Repulik Indonesia, *Al-Qur'an dan Terjemahannya*, (Surabaya : Duta Ilmu, 2002) 902

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

organisasi/divisi khusus yang menjalankan fungsi khusus pemasaran secara efektif, termasuk pemantauan perubahan-perubahan lingkungan perusahaan.[8]

Selain itu, faktor lain yang menyebabkan promosi yang susah payah dilakukan ternyata tidak mencapai hasil maksimal adalah penjualan yang berorientasi terhadap produk (*product centric*). Pegawai juga harus memiliki *customer knowledge* dan *competitor knowledge.*[9] Selain itu pegawai juga harus mampu "menasihati" pembeli dalam memilih solusi bagi kebutuhannya dinamakan sebagai *customer-oriented selling* atau juga dikenal dengan *Consultative Sales.* Strategi penjualan seperti ini akan memberikan kontribusi yang lebih besar bagi perusahaan tersebut. [10]

Hal inilah yang terjadi pada pegawai Pegadaian Syariah, meskipun mereka memiliki peran sebagai pemasar dan dibekali pelatihan tentang *produck knowledge* oleh perusahaan, hal itu belum cukup untuk mendukung penjualan produk arisan emas.

Selain unsur *people* (orang), terdapat 6 unsur lain yang harus dioptimalkan penggunaanya. Unsur ini yakni *product* (produk) dimana kualitas harus sangat dijaga untuk bersaing dengan produk lain, *price* (harga) sesuai dengan segmen yang dituju untuk menentukan laku tidaknya produk/jasa, *promotion* (promosi) harus dilakukan seluas mungkin ke nasabah, *place* (tempat/saluran distribusi) memfasilitasi nasabah agar mudah mendapatkan produk, *physical evidence* (bukti fisik) atau atribut yang diciptakan Pegadaian Syariah harus dibuat semenarik mungkin untuk

---

[8]Ronald Nangol, *Menentukan Strategi Pemasaran dalam Menghadapi Persaingan*, (Jakarta: PT RajaGrafindo Persada, 1996), 110-111.
[9] Hermawan Kertajaya, *On Selling*, (Bandung : PT Mizan Pustaka, 2006), 98-100
[10] Ibid., 100-102

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

menampilkan citra baik perusahaan, *process* (proses) standar pelayanan yang di buat harus baik dan tinggi.

Faktor lain yang menyebabkan penjualan arisan emas kurang optimal adalah bukan merupakan *core* bisnis utama di Pegadaian Syariah. Dalam operasionalnya *core* bisnis yang dijalankan Pegadaian Syariah memang 95% adalah gadai. Produk selain gadai, merupakan produk pendukung yang berfungsi sebagai penunjang produk utama ini. Pegadaian Syariah sendiri merupakan kantor cabang yang unggul dalam produk gadainya, namun produk lain seperti arisan emas juga memiliki potensi yang sangat besar di Pegadaian Syariah dengan jam operasional yang lebih panjang dan berada di lokasi strategis sehingga seharusnya lebih mudah dijangkau oleh masyarakat.

Adanya produk baru yakni Tabungan Emas yang lebih terjangkau dan segmennya lebih sesuai dengan masyarakat serta tidak dipersulit dengan mencari anggota dulu menggeser minat masyarakat terhadap produk arisan emas. Secara teori inti pemasaran menurut kotler terdiri dari delapan komponen yaitu kebutuhan keingingan permintaan, produk/jasa, nilai budaya & kepuasan, pertukaran dan transaksi, hubungan dengan jaringan, pasar, pemasar dan prospek, oleh karena itu sebenarnya produk arisan emas akan tetap eksis karena memiliki segmen, target dan posisi pasar tersendiri.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id