

**EFEKTIVITAS MANAJEMEN KONFLIK DALAM MENGATASI MASALAH ANTARA
KARYAWAN DENGAN NASABAH PADA
PT. PEGADAIAN SYARIAH (PERSERO) CABANG SIDRAP
(ANALISIS MANAJEMEN SYARIAH)**

Arham Djauharuddin
arhambarru777@gmail.com

ABSTRAK

Penelitian ini membahas Analisis Manajemen Syariah Terhadap Manajemen Konflik dalam Mengatasi Masalah antara Karyawan Dengan Nasabah pada Pegadaian Syariah Cabang Sidrap. Jenis penelitian yang dilakukan adalah penelitian lapangan dengan sifat penelitian kualitatif. Teknik pengumpulan data yang yang digunakan adalah observasi, wawancara, dokumentasi dan kepustakaan. Teknik analisis data yang digunakan adalah deskriptif analisis dan analisis deduktif. Hasil penelitian yang menunjukkan bahwa: 1) bentuk konflik pada PT. Pegadaian Syariah (Persero) Cabang Sidrap, seperti nasabah seringkali ganti nomor handphone, nasabah kadang terlena dengan waktu jatuh tempoh pembayaran. Dari hal seperti ini disebabkan oleh kurangnya membaca dan pemahaman nasabah tentang sistem dan konsep-konsep gadai dan dapat dikatan sesuai manajemen syariah karena sistem penaksiran barang gadai tidak terdapat penipuan.2) Sistem manajemen konflik pada PT. Pegadaian Syariah (Persero) Cabang Sidrap, dengan menerapkan sistem pendekatan emosional dan dapat dikatan efektif dan sesuai manajemen syariah karena dapat diatasi dengan baik, benar dan tuntas tanpa ada unsur kekerasan.3) Tinjauan manajemen syariah dalam menyelesaikan konflik pada PT. Pegadaian Syariah (Persero) Cabang Sidrap, dapat dikatakan efektif karena dapat dikelolah dengan baik sesuai dengan prosedur yang ada di pegadaian syariah dan sesuai dengan prosedur syariat Islam.dan mempunyai pengaruh baik bagi pegadaian.

Kata Kunci: Efektivitas, Manajemen Konflik, Manajemen Syariah

ABSTRACT

This study discusses the Analysis of Sharia Management Against Conflict Management in Overcoming Problems between Employees and Customers at the Sidrap Sharia Pawnshop. This type of research is a field research with qualitative research characteristics. Data collection techniques used were observation, interviews, documentation and literature. The data analysis technique used is descriptive analysis and deductive analysis. The results showed that: 1) the form of conflict at PT. Pegadaian Syariah (Persero), Branch Sidrap, as customers often change their cellphone numbers, customers are sometimes complacent about the payment due date. From things like this is caused by a lack of reading and customer understanding of the system and concepts of pawning and can be said according to sharia management because the pawning goods appraisal system does not contain fraud. 2) Conflict management system at PT. Pegadaian Syariah (Persero) Cabang Sidrap, by applying an emotional approach system

and can be said to be effective and in accordance with sharia management because it can be handled properly, correctly and completely without any element of violence. 3) Overview of sharia management in resolving conflicts at PT. Pegadaian Syariah (Persero), Branch of Sidrap, can be said to be effective because it can be managed properly in accordance with existing procedures in sharia pawnshops and in accordance with Islamic sharia procedures. And has a good effect on the pawnshop.

Keywords: Effectiveness, Conflict Management, Sharia Management

PENDAHULUAN

Manajemen sumber daya yang baik dapat membantu perusahaan untuk mendapatkan hasil usaha yang lebih lancar, sumber daya manusia adalah suatu aspek perkembangan perusahaan. Kesadaran akan hal itu membuat peran manajer sumber daya manusia berubah dan berkembang secara kesinambungan. Manajer sumber daya manusia harus dapat menyediakan suatu angkatan kerja yang efektif bagi pegadaian syariah agar perusahaan tetap berjalan sesuai dengan harapan.

Pada landasan Islam tersebut, maka mekanisme operasional pegadaian syariah dapat digambarkan sebagai berikut: Melalui akad *rahn*, nasabah menyerahkan barang bergerak dan kemudian pegadaian syariah menyimpan dan merawatnya ditempat yang telah disediakan oleh pegadaian syariah. Akibat yang timbul dari proses penyimpanan adalah timbulnya biaya-biaya yang meliputi nilai investasi tempat penyimpanan, biaya perawatan dan keseluruhan proses kegiatannya. Atas dasar ini dibenarkan bagi pegadaian syariah mengenakan biaya sewa kepada nasabah sesuai jumlah yang disepakati oleh kedua belah pihak.

Pegadaian syariah akan memperoleh keuntungan hanya dari biaya sewa tempat yang dipungut, bukan tambahan berupa bunga. Akan beda pada pegadaian konvensional, tambahan yang harus dibayar oleh nasabah yang disebut sebagai sewa modal, yang dihitung dari nilai uang pinjaman.¹

¹Nurul Huda, Mohammad Heykal, *Lembaga Keuangan Islam*, (Jakarta: Kencana,2013), h. 276-280.

Suatu perusahaan akan sering kita jumpai yang namanya konflik, ketidakcocokan atau perbedaan-perbedaan yang diakibatkan oleh beberapa faktor. Perbedaan yang terdapat dalam pegadaian syariah atau perusahaan seringkali menyebabkan terjadinya ketidakcocokan yang akhirnya menimbulkan konflik.²

Konsep manajemen konflik yang digunakan pada dasarnya adalah hasil penelitian para sosiolog dengan menggunakan tiga pandangan yaitu pandangan tradisional, hubungan antar manusia dan internasional. Pandangan tradisional beranggapan bahwa semua konflik adalah buruk dan negatif, disinonimkan dengan istilah kekerasan, yang merugikan, tetapi harus dihindari dan diatasi. Hubungan manusia menganggap bahwa konflik merupakan hal wajar dan tidak dapat terelakkan dalam setiap organisasi atau perusahaan. Sedangkan Internasional berkeyakinan bahwa konflik tidak hanya suatu kekuatan positif dalam suatu organisasi atau perusahaan melainkan juga mutlak diperlukan agar dapat bekerja secara efektif.³

Pengelolaan perusahaan pegadaian syariah yang merupakan lembaga keuangan yang menyediakan fasilitas pinjaman dengan jaminan tertentu. Di pegadaian syariah cabang sidrap apabila seseorang ingin meminjam uang, calon peminjam tinggal membawa barang pribadi dan menunjukkannya di loket penaksir. Diloket penaksir tersebut barang akan dinilai petugasnya dan akan diberi tahu mengenai berapa nilai gadai dari barang tersebut. Bila penggadai tidak mampu menebus kembali barang tersebut, pegadaian akan melelang barang tersebut. Dan lelang akan dilakukan dengan sepengetahuan pemiliknya. .

Hal ini tentu saja menjadi masalah yang dapat merugikan pegadaian itu sendiri, berdasarkan pengamatan tersebut diatas, maka penyusun merasa tertarik untuk mengadakan penelitian tentang Efektivitas Manajemen Konflik

²Hani Handoko, *Manajemen Personalia Dan Sumber Daya Manusia*, (Yogyakarta : BPFE,2001), h. 107.

³Veithal Rivai, Deddy Mulyadi, *Kepemimpinan dan Perilaku Organisasi* (Jakarta: Rajawali Pers, 2010),h. 279.

Dalam Mengatasi Masalah Antara Karyawan dengan Nasabah Pada PT. Pegadaian Syariah (Persero) Cabang Sidrap (Analisis Manajemen Syariah)”

KAJIAN TEORI

Pegadaian Syariah

Pegadaian adalah tempat dimana masyarakat yang membutuhkan uang tunai bisa datang meminjam uang dengan membawa barang-barang pribadi sebagai jaminannya. Menurut kitab Undang-undang Hakum perdata pasal 1150, gadai adalah suatu hak yang diperoleh seseorang yang mempunyai piutang atas suatu barang bergerak. Barang bergerak tersebut diserahkan kepada orang yang berpiutang oleh seseorang yang mempunyai utang.

Gadai dalam fiqh disebut *Rahn* yang menurut bahasa adalah nama barang yang dijadikan sebagai jaminan kepercayaan. Sedangkan menurut *Syara* artinya menyandera sejumlah harta yang di serahkan sebagai jaminan secara hak, tetapi dapat diambil kembali sebagai tebusan.

Perkembangan produk-produk berbasis syariah kian marak di Indonesia, tidak tekecuali pegadaian. Perusahaan umum pegadaian mengeluarkan produk berbasis syariah yang disebut dengan pegadaian syariah. Pada dasarnya, produk-produk berbasis syariah memiliki karakteristik seperti, tidak memungut bunga dalam berbagai bentuk karena riba, menetapkan uang sebagai alat tukar buka sebagai komoditas yang diperdagangkan, dan melakukan bisnis untuk memperoleh imbalan atas jasa dan atau bagi hasil. Pegadaian syariah atau dikenal dengan istilah *Rahn*, dalam pengoperasiannya menggunakan metode *Fee Based Income* (FBI).⁴

Konsep operasi Pegadaian Syariah mengacu pada sistem administrasi modern yaitu asas rasionalitas, efisiensi, dan efektivitas yang diselaraskan dengan nilai Islam. Fungsi operasi pegadaian syariah itu sendiri dijalankan oleh kantor-kantor cabang pegadaian syariah atau unit layanan gadai syariah sebagai

⁴Sigit Triandaru, *Bank dan Lembaga Keuangan Lainnya*, (Jakarta:Salemba Empat,2006), h. 223.

satu unit organisasi dibawa binaan devisi usaha lain perusahaan umum pegadaian.⁵

Sebagai penerima gadai atau disebut *Mutahim*, penggadai akan mendapatkan surat bukti *Rahn* (gadai) berikut dengan akad pinjam-meminjam yang disebut Akad Gadai Syariah dan Akad Sewa Tempat (*ijarah*). Dalam akad gadai syariah disebutkan bila jangka waktu akad tidak diperpanjang maka penggadai menyetujui agunan (*marhun*) miliknya dijual oleh *murtahin* guna melunasi pinjaman. Sedangkan Akad Sewa Tempat (*ijarah*) merupakan kesepakatan antara penggadai dengan penerima gadai untuk menyewa tempat untuk penyimpanan dan penerima gadai akan mengenakan jasa simpan.⁶

Efektivitas

Kata efektif mempunyai arti efek, pengaruh, akibat atau dapat membawa hasil. Jadi, efektivitas adalah keaktifan, daya guna, adanya kesesuaian dalam suatu kegiatan orang yang melaksanakan tugas dengan sasaran yang dituju. Efektivitas pada dasarnya menunjukkan pada taraf tercapainya hasil, sering atau senantiasa dikaitkan dengan pengertian efisien, meskipun sebenarnya ada perbedaan diantara keduanya. Efektivitas menekankan pada hasil yang dicapai, sedangkan efisiensi lebih melihat pada bagaiman cara mencapai hasil yang dicapai itu dengan membandingkan antara input dan outputnya.

Pada pendapat di atas dapat disimpulkan pengertian efektivitas, yaitu keberhasilan suatu aktivitas atau kegiatan dalam mencapai tujuan (sasaran) yang telah ditentukan sebelumnya. Dapat pula disimpulkan bahwa efektivitas adalah suatu ukuran yang menyatakan seberapa jauh target (kuantitas, kualitas dan waktu) yang telah dicapai oleh manajemen, yang mana target tersebut sudah ditentukan terlebih dahulu. Hal ini sesuai dengan pendapat yang dikemukakan oleh Hidayat yang menjelaskan bahwa efektivitas adalah suatu ukuran yang

⁵Nurul Huda, Mohammad Heykal, *Lembaga Keuangan Islam*, (Jakarta: Kencana,2013), h. 276.

⁶Sigit Triandaru, *Bank dan Lembaga Keuangan Lainnya*, h.223.

menyatakan seberapa jauh target (kuantitas, kualitas dan waktu) telah tercapai. Dimana makin besar persentase target yang dicapai, makin tinggi efektivitasnya.

Suatu kegiatan dikatakan efisien apabila dikerjakan dengan benar dan sesuai dengan prosedur sedangkan dikatakan efektif bila kegiatan tersebut dilaksanakan dengan benar dan memberikan hasil yang bermanfaat. Mengukur efektivitas organisasi bukanlah suatu hal yang sangat sederhana, karena efektivitas dapat dikaji dari berbagai sudut pandang dan tergantung pada siapa yang menilai serta menginterpretasikannya. Bila dipandang dari sudut produktivitas, maka seorang manajer produksi memberikan pemahaman bahwa efektivitas berarti kualitas dan kuantitas (output) barang dan jasa. Tingkat efektivitas juga dapat diukur dengan membandingkan antara rencana yang telah ditentukan dengan hasil nyata yang telah diwujudkan. Namun, jika usaha atau hasil pekerjaan dan tindakan yang dilakukan tidak tepat sehingga menyebabkan tujuan tidak tercapai atau sasaran yang diharapkan, maka hal itu dikatakan tidak efektif.

Manajemen Konflik

Konflik akan timbul bila terjadi ketidakharmonisan antara seseorang dalam satu sekelompok dan orang lain dari kelompok yang lain. Konflik berbeda dengan perbedaan pendapat yang tidak diakomodasikan dengan baik dapat melahirkan konflik dan pertentangan yang berbahaya akan kemudian mengakibatkan hilangnya kekuatan persatuan. Konflik semacam ini disebut dengan “*tanazu*”, sebagaimana dinyatakan dalam QS. Al-Anfal/7:46.

وَأَطِيعُوا اللَّهَ وَرَسُولَهُ وَلَا تَنَازَعُوا فَتَفْشَلُوا وَتَذْهَبَ رِيحُكُمْ وَأَصْبِرُوا ۚ إِنَّ اللَّهَ مَعَ

الصَّابِرِينَ ﴿٤٦﴾

Terjemahnya:

*”Dan taatlah kepada Allah dan Rasul-Nya dan janganlah kamu berbantah-bantahan, yang menyebabkan kamu menjadi gentar dan hilang kekuatanmu dan bersabarlah. Sesungguhnya Allah beserta orang-orang yang sabar”.*⁷

⁷Mahmud Yunus, *Tafsir Qur'an Karim*, (Jakarta: Tujuh puluh Tiga, 1957), h. 254.

Oleh karena itu, di sini perlu disosialisasikan bahwa perbedaan pendapat tidak dapat dianggap sebagai sebuah konflik. Disadari atau tidak, konflik akan selalu ada⁸.

Manajemen konflik adalah proses pihak yang terlibat konflik atau pihak ketiga menyusun strategi konflik dan menerapkannya untuk mengendalikan konflik agar menghasilkan resolusi yang diinginkan.⁹ Menurut Lynne Irvine, manajemen konflik merupakan suatu strategi dimana organisasi dan karyawan yang bekerja mengidentifikasi dan mengelola perbedaan dengan mengurangi konflik dan memanfaatkan konflik sebagai sumber inovasi dan perbaikan.¹⁰

Berdasarkan uraian diatas dapat disimpulkan bahwa manajemen konflik adalah proses pihak yang terlibat konflik dalam rangka menyelesaikan konflik yang dihadapinya, dengan cara mengelola konflik untuk menciptakan solusi menguntungkan dengan memanfaatkan konflik sebagai sumber inovasi dan perbaikan.

a. Produk-Produk yang Menimbulkan Konflik

1) Logam mulia

Penjualan logam mulia (emas kadar 24 karat) kepada masyarakat dengan cara tunai maupun kredit sistem syariah.

2) Jasa taksiran

Adalah pemberian pelayanan kepada masyarakat yang ingin mengetahui seberapa besar nilai sesungguhnya dari barang dimiliki seperti emas, berlian, batu permata, dan lain-lain.

3) Jasa lelang

Perum pegadaian memiliki satu anak perusahaan PT. Balai Lelang Artha Gasia dan perusahaan ini bergerak di bidang jasa lelang dengan

⁸Didin Hafidhuddin Dan Hendri Tanjung,*Manajemen Syariah: Dalam Praktik*, (Jakarta: Gema Insani, 2003), h. 178.

⁹Wirawan, *Konflik Dan Manajemen Konflik: Teori, Aplikasi Dan Penelitian*, (Jakarta: Salemba Humanika, 2010), h. 129.

¹⁰Wirawan, *Konflik Dan Manajemen Konflik*, h. 131.

maksud menyelenggarakan penjualan di muka umum secara lelang sesuai dengan ketentuan yang berlaku.

b. Metode Penanganan Konflik

Proses penyusunan strategi konflik sebagai rencana untuk memamanajemi konflik. Metode yang sering digunakan untuk menangani konflik adalah :

1) Metode Pengurangan Konflik

Metode pengurangan konflik salah satu cara yang sering efektif adalah dengan mendinginkan persoalan terlebih dahulu (*cooling thing down*). Para manajer biasanya lebih memperhatikan pengurangan konflik dari pada stimulasi konflik. Metode pengurangan konflik menekan terjadinya antagonisme yang di timbulkan oleh konflik. Jadi metode ini mengelola tingkat konflik dengan “pendinginan suasana” tetapi tidak menangani langsung masalah-masalah yang menimbulkan konflik awal.

2) Metode Penyelesaian Konflik

Metode penyelesaian konflik yang sering digunakan adalah dominasi atau penekanan, kompromi. Metode-metode ini berbeda dalam hal efektivitas dan kreativitas penyelsaian konflik serta pencegahan situasi konflik dimasa mendatang.

a) Dominasi (Penekanan)

Metode-metode dominasi yaitu Adanya ancaman kepada pihak-pihak yang berkonflik. Ketika individu yang terlibat konflik berusaha memaksakan konflik tersebut menghilang dan menerima kemauannya. Biasanya memiliki dua macam persamaan, yaitu Mereka menekan konflik, dan bahwa menyelesaikannya dengan jalan memaksakan konflik tersebut menghilang “dibawah tanah”. Mereka menimbulkan suatu situasi menang-kalah, dimana pihak yang kalah terpaksa mangalah karena otoritas lebih tinggi, atau pihak yang lebih

besar kekuasaannya menjadi tidak puas, dan sikap bermusuhan muncul.

c. Langkah-Langkah Manajemen Untuk Menangani Konflik

- 1) Menerima dan mendefinisikan pokok masalah yang menimbulkan ketidakpuasan.

Langkah ini sangat penting karena kekeliruan dalam mengetahui masalah yang sebenarnya akan menimbulkan kekeliruan pula dalam merumuskan cara pemecahannya.

- 2) Mengumpulkan keterangan fakta

Fakta yang lengkap dan akurat, tetapi juga harus dihindari tercampurnya dengan opini atau pendapat. Opini atau pendapat sudah dimasuki unsur subyektif. Oleh karena itu pengumpulan fakta haruslah dilakukan dengan hati-hati.

- 3) Menganalisis dan memutuskan

Dengan diketahuinya masalah dan terkumpulnya data, manajemen haruslah mulai melakukan evaluasi terhadap keadaan. Sering kali dari hasil analisa bisa mendapatkan berbagai alternatif pemecahan.

- 4) Memberikan jawaban meskipun kemudian sudah memutuskan, keputusan ini haruslah diberitahukan kepada anggota organisasi.

Analisis Manajemen Syariah

Analisis adalah penyelidikan terhadap suatu peristiwa (karangan, perbuatan, dan sebagainya) untuk mengetahui keadaan yang sebenarnya (sebab musabab, duduk perkaranya dan sebagainya).¹¹

Manajemen dalam bahasa Arab disebut dengan *idarah*. *Idarah* diambil dari perkataan *adartasy-syai'a* atau perkataan *adarta bihi* juga dapat didasarkan pada kata *ad-dauran*. Secara istilah, sebagian pengamat mengartikannya sebagai alat untuk merealisasikan tujuan umum. Oleh karena itu mereka mengatakan bahwa *idarah* (manajemen) itu adalah suatu aktivitas khusus menyangkut

¹¹Hoetomo, *Kamus Lengkap Bahasa Indonesia*, (Surabaya: Mitra Pelajar, 2005), h. 39.

kepemimpinan, pengarahan, pengembangan personal, perencanaan, dan pengawasan terhadap pekerjaan-pekerjaan yang berkenaan dengan unsur-unsur pokok dalam suatu proyek. Tujuannya adalah agar hasil-hasil yang di targetkan dapat tercapai dengan cara yang efektif dan efisien.¹²

Seperti yang telah dikemukakan diatas bahwa peran syariah islam adalah pada cara pandang dalam implementasi manajemen. Dimana standar yang diambil dalam setiap fungsi manajemen terikat dengan hukum-hukum syara' (syariat Islam). Terdapat 4 item penting konsep manajemen syariah yaitu: prilaku, struktur organisasi dan sistem.

a. Perilaku

Pembahasan pertama dalam manajemen syariah adalah perilaku yang terkait dengan nilai-nilai keimanan dan ketauhidan. Jika setiap prilaku orang yang terlibat dalam sebuah kegiatan dilandasi dengan nilai tauhid, maka diharapkan perilakunya akan terkendali dan tidak terjadi perilaku KKN (korupsi, kolusi dan nepotisme) karena menyadari adanya pengawasan dari yang Maha Tinggi, yaitu Allah SAW. Yang akan mencatat setiap amal perbuatan yang baik maupun yang buruk.¹³

b. Struktur Organisasi

Struktur organisasi sangatlah perlu. Adanya struktur dan stratifikasi dalam Islam dijelaskan dalam QS, Al-An'am ayat/6: 165.

وَهُوَ الَّذِي جَعَلَكُمْ خَلَائِفَ الْأَرْضِ وَرَفَعَ بَعْضَكُمْ فَوْقَ بَعْضٍ دَرَجَاتٍ لِّيَبْلُوَكُمْ فِي مَا آتَاكُمْ إِنَّ رَبَّكَ سَرِيعُ الْعِقَابِ وَإِنَّهُ لَغَفُورٌ رَّحِيمٌ ﴿١٦٥﴾

Terjemahnya:

“Dan Dialah yang menjadikanmu penguasa-penguasa dibumi ini dan Dia sebagian kamu atas sebagian (yang lain) beberapa derajat, untuk mengujimu tentang apa yang diberikan-Nya kepadamu. Sesungguhnya

¹²Muhammad, *Manajemen Bank Syariah*, (Yogyakarta, Unit Penerbit Dan Percetakan (UPP) AMP YKPN, 2005), h. 175-179

¹³Didin Hafidhuddin Dan Hendri Tanjung, *Manajemen Syariah: Dalam Praktik*,), h. 5.

*Tuhanmu amat cepat siksaan-Nya dan sesungguhnya Dia Maha Pengampun lagi Maha Penyayang”.*¹⁴

Hal ini menjelaskan bahwa dalam mengatur kehidupan dunia, peranan manusia tidak akan sama. Kepintaran dan jabatan seseorang tidak akan sama. Sesungguhnya struktur itu merupakan sunnatullah.

c. Sistem

Sistem syariah yang disusun harus menjadikan perilaku-perilakunya berjalan dengan baik. Keberhasilan sistem ini dapat dilihat pada saat Umar bin Abdul Aziz sebagai khalifah. Pada zaman beliau *clear governance* dan sistem yang berorientasi kepada rakyat dan masyarakat benar-benar tercipta, hanya saja saat itu belum dilakukan dalam bentuk aturan-aturan.

Manajemen syariah telah ada sejak kehidupan ini ada, yaitu sejak zaman Nabi Adam hingga Nabi Muhammad SAW. Pada zaman Nabi dan Rasul Allah dalam berdakwah siang dan malam dengan cara yang menyejukkan.¹⁵

d. Perdamaian (*Shulh*)

Apabila terjadi konflik antara dua pihak, maka penyelesaiannya menurut Islam ialah perdamaian. Dua pihak yang berkonflik harus menjauhi saling menuntut atau melapor pada penegak hukum. Pihak yang terlibat dalam konflik, harus mengupayakan terjadi perdamaian.

Ayat ini memberikan pemahaman bahwa perlu adanya perdamaian agar terwujud persamaan setelah sebelumnya berselisih dan agar tidak ada lagi per musuhan antara kedua orang yang berkonflik.

METODOLOGI

Jenis penelitian yang digunakan adalah penelitian lapangan (*field research*). Dengan melakukan pendekatan kualitatif, yaitu sebuah pendekatan fenomena yang mengamati dan meneliti masalah atau keadaan tertentu yang

¹⁴Departemen Agama Republik Indonesia, *Al-Qur'an Al-Qarim Dan Terjemahan Bahasa Indonesia*, h. 165.

¹⁵Nana Herdiana Abdurrahman, *Manajemen Bisnis Syariah Dan Kewirausahaan*, (Bandung, Pustaka Setia, 2013), h. 29.

didapatkan langsung dari PT. Pegadaian Syariah (Persero) Cabang Sidrap. Data yang didapatkan disini sangat dibutuhkan untuk menganalisis keefektifitasan manajemen konflik pada PT. Pegadaian Syariah (Persero) Cabang Sidrap. Namun tidak bisa terlepas juga dari penelitian kepustakaan (*library research*) karena dapat menjadi rujukan untuk mencari literatur-literatur dalam mengumpulkan data yang berbicara tentang efektivitas manajemen konflik dan hal-hal lain yang berkaitan dengannya.

Dalam penelitian ada dua sumber data yang digunakan yaitu sumber data primer dan sumber data sekunder. Data primer ialah data yang diperoleh langsung dengan melakukan observasi dan wawancara pada PT. Pegadaian syariah (Persero) Cabang Sidrap. Data sekunder yang dapat diperoleh antara lain berasal dari : Buku-buku yang terkait tentang manajemen, manajemen syariah, manajemen konflik dan Kepustakaan, internet, serta artikel yang terkait dengan penelitian ini.

Teknik analisis yang dipakai dalam penelitian lapangan ini menggunakan deskriptif analisis. Deskripsi ialah penggunaan kata-kata untuk merekreasikan sebuah pengalaman, yang membuat pendengar atau pembaca dapat merasakan pengalaman tersebut. Teknik yang diawali dengan menggambarkan kenyataan yang ada dilapangan mengenai Analisis Manajemen Syariah terhadap Manajemen konflik dalam Mengatasi Masalah pada Pegadaian Syariah Cabang Sidrap. Kemudian di teliti dan dianalisis sehingga hasilnya dapat digunakan untuk memecahkan permasalahan-permasalahan mengenai Analisis Manajemen Syariah terhadap Manajemen konflik dalam Mengatasi Masalah Antara Karyawan dengan Nasabah pada PT. Pegadaian Syariah (Persero) Cabang Sidrap jalan Jenderal ahmad yani, Kabupaten sidrap.

HASIL

Bentuk konflik antara karyawan dengan nasabah pada PT. Pegadaian Syariah (Persero) Cabang Sidrap

Konflik pada dasarnya merupakan sesuatu hal yang alami yang terjadi pada sebuah lingkungan organisasi perusahaan, dimana konflik adalah suatu peristiwa yang wajar dalam suatu kelompok organisasi dan apabila konflik tersebut di biarkan belarut-larut yang akhirnya akan menjadi konflik yang berkepanjangan yang tidak ada solusinya justru akan berdampak bagi organisasi perusahaan dan akan merusak hubungan antara perusahaan dan nasabahnya. Konflik yang terjadi merupakan suasana batin yang berisi kegelisahan dan pertentangan antara dua motif yang mendorong seseorang untuk melakukan kegiatan yang saling bertentangan. Seperti pada perusahaan keuangan PT. Pegadaian Syariah (Persero) Cabang Sidrap. Dimana Pegadaian adalah lembaga keuangan non bank milik pemerintah yang memberikan kredit kepada masyarakat dengan corak khusus yaitu secara Hukum Gadai. Hukum gadai pada lembaga ini adalah kewajiban calon peminjam atau nasabah untuk menyerahkan hartanya sebagai agunan kepada kantor pegadaian disertai dengan pemberian hak kepada pegadaian untuk melakukan penjualan (lelang) dalam kondisi yang ditentukan.

Pegadaian telah berubah dengan membangun citra baru. Cukup membawa agunan, seseorang terbuka peluang untuk mendapatkan pinjaman sesuai dengan nilai taksiran barang tersebut. Agunan dapat berbentuk apa saja asal berupa benda dan bernilai ekonomis. Disamping itu, pemohon juga perlu menyerahkan surat atau bukti kepemilikan dan identitas diri untuk mengisi data di form-form yang disediakan pihak pegadaian. Adapun sumber penyebab terjadinya konflik antara karyawan dengan nasabah pada PT Pegadaian Syariah (Persero) Cabang Sidrap.

Dari ungkapan hasil wawancara maka penulis menarik kesimpulan, bahwa dari hal seperti inilah yang menjadi penyebab adanya masalah karena kurangnya membaca dan pemahaman nasabah tentang pegadaian, informasi tentang pegadaian, padahal dalam surat terdapat semua informasi tentang gadai yang berlaku di pegadaian karena rata-rata nasabah pegadaian itu mempunyai ekonomi menengah kebawah yang dimana membuat konsep-konsep pegadaian

itu kurang dipahami oleh masyarakat. Yang membuat nasabah-nasabah itu kurang paham mengenai pegadaian maupun cara bertransaksi di pegadaian itu seperti apa dan bagaimana strukturnya sebelum membuat suatu kesimpulan yang dapat menimbulkan hal-hal atau masalah-masalah yang tidak diinginkan oleh pihak pegadaian. Adapun bentuk konflik yang sering terjadi di PT. Pegadaian Syariah (Persero) Cabang Sidrap.

Berdasarkan permasalahan dari hasil wawancara bahwa terjadinya suatu bentuk konflik yang muncul dalam pegadaian salah satunya yaitu terkadang Nasabah seringkali mengganti nomor handphone mereka tanpa ada laporan sebelumnya kepada pihak pegadaian itu sendiri. Dimana dalam pegadaian itu apabila ada hal-hal yang perlu di ubah atau ada data-data yang ingin di ganti apakah itu karena berganti domisili atau data-data pribadi lainnya yang telah dipakai untuk kelengkapan dalam mengisi form-form yang dibuat oleh pihak pegadaian. Dimana harus melapor terlebih dahulu kepada pihak pegadaian. Karena jika ada hal-hal yang ingin di informasikan, dapat sesuai dengan data yang sebenarnya yang dimiliki oleh pihak nasabah. Dan hal inilah yang menyulitkan pihak pegadaian untuk menghubungi nasabahnya jika ada hal-hal yang perlu di informasikan baik itu terkait jatuh temponya barang gadai nasabah. Agar nasabah segera menebus barang gadainya jika tidak ingin barang gadainya tersebut di jual pada masyarakat umum (lelang) oleh pihak pegadaian.

Nasabah kadang terlena dengan waktu jatuh tempoh pembayaran yang telah disepakati, ini sangat sering menimbulkan konflik atau masalah. Dan juga masalah penaksiran, Ketika penaksiran barang gadainya hal yang diinginkan oleh pihak penggadai atau nasabah tersebut tidak sesuai dengan keinginannya seperti nasabah yang menggadai netbook acer 722 yang belum setengah tahun dimiliki dan masih bergaransi resmi. Penaksir di pegadaian hanya bisa memberi pinjaman Rp. 800.000 padahal barang itu masih terhitung baru dan harganya lebih dari 2x lipat jumlah yang ditaksir. Sepuluh hari kemudian barang sudah di tebus dan jumlah uang yang harus dikembalikan Rp. 802.500 ada penambahan Rp.2.500.

Dari sini benar-benar baru di ketahui bahwa ternyata di pegadaian membebankan bunga juga kepada penggadai dan batas akhir penebusan adalah 4 bulan terhitung sejak barang digadaikan. Disitulah timbul pertanyaan oleh nasabah apakah pegadaian itu benar-benar dapat mengatasi masalah tanpa masalah karena :

- a) Barang yang ditaksir terlalu rendah, sehingga jika tidak dapat di tebus dalam waktu 4 bulan berarti penggadai akan rugi sebab pinjaman yang diberikan sangat tidak sebanding dengan nilai barang sebenarnya.
- b) Pembebanan bunga kepada penggadai yang bertambah setiap 10 hari. Ini sangat memberatkan mereka karena kebanyakan nasabah mengambil pinjaman bukan untuk mendirikan usaha melainkan untuk sebuah kebutuhan mendesak.

Jadi masalah sebenarnya hanya teratasi sementara. Karena sering kali terjadi ketidak serasian keinginan antara pegadaian dengan debitur dalam hal penaksiran dan penambahan bunga.

Maka hal inilah yang menjadi penyebab adanya masalah karena kurangnya membaca dan pemahaman nasabah tentang pegadaian, informasi tentang pegadaian, padahal dalam surat terdapat semua informasi tentang gadai yang berlaku di pegadaian karena rata-rata nasabah pegadaian itu mempunyai ekonomi menengah kebawah yang dimana membuat konsep-konsep pegadaian itu kurang dipahami oleh masyarakat. Yang membuat nasabah-nasabah itu kurang paham mengenai pegadaian maupun cara bertransaksi di pegadaian itu seperti apa dan bagaimana strukturnya sebelum membuat suatu kesimpulan yang dapat menimbulkan hal-hal atau masalah-masalah yang tidak di inginkan oleh pihak pegadaian.

Dari uraian hasil penelitian oleh Felicia Lucky Yuniata tentang Manajemen Konflik di CIMB Niaga antara Karyawan Bank Lippo dengan Karyawan Bank Niaga, dimana penggabungan dua perusahaan yang memiliki latar belakan budaya yang

berbeda. Dan konflik yang sering terjadi disini seperti perbedaan cara berpikir, cara berkomunikasi dan setiap karyawan yang masih mempertahankan egonya masing-masing, dan sistem manajemen yang di terapkan yaitu setiap devisi untuk sering mengadakan pertemuan guna mengakrabkan karyawan satu sama lain. Hal ini berbeda dari hasil penelitian penulis pada konflik yang ada di PT. Pegadaian Syariah (Persero) Cabang Sidrap, yang dimana konflik yang sering terjadi seperti Nasabah seringkali mengganti nomor handphone mereka tanpa ada laporan sebelumnya, Nasabah kadang terlena dengan waktu jatuh tempoh pembayaran yang telah disepakati pada saat akad, Nasabah kadang tidak menerima dengan harga taksiran barang yang ditetapkan dan juga Nasabah seringkali menghilangkan surat-surat gadai atau surat direksi.

Sistem Manajemen Konflik antara Karyawan dengan Nasabah pada PT. Pegadaian Syariah (Persero) Cabang Sidrap

Sekalipun dinyatakan bahwa sulit untuk merumuskan konflik, dalam kenyataan dapat kita menjumpai gejala bahwa dalam aneka macam “setting” yang berbeda, intisari konflik berkaitan dengan persoalan: ketidaksesuaian pendapat, kontradiksi, atau ketidak selarasan. Maka konflik dirumuskan sebagai sesuatu situasi, dimana terdapat adanya tujuan-tujuan; kognisi-kognisi atau emosi-emosi yang tidak sesuai satu sama lain, pada diri individu-individu atau antara individu-individu yang kemudian menyebabkan timbulnya penentangan atau interaksi yang bersifat antagonistis.

Sebuah perusahaan dalam skala besar ataupun kecil pastinya memiliki beragam masalah di dalamnya. Maka dari situlah PT. Pegadaian Syariah (Persero) Cabang Sidrap memerlukan solusi-solusi yang tepat dalam mengontrol manajemen konflik antara kariawan dengan nasabah agar semua masalah bisa terpecahkan tanpa harus lewat proses hukum.

Berdasarkan hasil wawancara yang penulis lakukan dengan pimpinan Pegadaian Syariah (Persero) Unit Pelayanan Syariah (UPS) Cabang Sidrap bahwa;

“PT. Pegadaian Syariah (Persero) Cabang Sidrap menggunakan sistem manajemen konflik dengan pendekatan emosional dengan cara menerapkan Pendisiplinan, mendengarkan secara aktif hal-hal yang harus dipatuhi, berkomunikasi dengan efektif baik itu dengan sesama karyawan maupun bagi nasabah.”

Dengan berdasarkan ungkapan tersebut maka penulis menyimpulkan bahwa Manajemen konflik sendiri bisa jadi sebuah pendekatan dengan tujuan orientasi sebuah proses untuk memperlihatkan komunikasi yang baik antara karyawan dan nasabah.

Adapun metode yang secara umum dalam memamanajemeni konflik pada PT. Pegadaian Syariah (Persero) Cabang Sidrap. Berdasarkan hasil wawancara dengan pimpinan Pegadaian Syariah (Persero) Unit Pelayanan Syariah (UPS) Cabang Sidrap bahwa;

“Pegadaian cabang ini ketika ada masalah internal yang sulit untuk diselesaikan, maka ditangani langsung oleh LO (*legal officer*). Dan menggunakan metode strategi manajemen konflik konstruktif yaitu *positive problem solving* yang terdiri dari kompromi, negosiasi, memaksa (*forcing*) atau *smoothing* dan rujukan.”¹⁶

Berdasarkan uraian tersebut maka penyusun mengambil kesimpulan bahwa masalah secara internal yang timbul di PT. Pegadaian Syariah (Persero) Cabang Sidrap sepenuhnya ditanggulangi atau dikelola oleh LO (*legal office*) yang berwenang dalam hal hukum pada setiap perusahaan yang berskala besar maupun kecil. Dan dimana pada PT. Pegadaian Syariah (Persero) Cabang Sidrap dalam memamanajemeni masalah secara umum itu dengan menggunakan strategi manajemen konflik konstruktif yaitu *positive problem solving* yang terdiri dari kompromi, negosiasi, memaksa (*forcing*) atau *smoothing* dan rujukan.

a. Metode Kompromi

¹⁶Nuzul Rahmat, Selaku Pimpinan di PT. Pegadaian Syariah (Persero) Unit Pelayanan Syariah (UPS) Sidrap, *Wawancara*, pada tanggal 13 Februari 2019.

Kompromi disini adalah suatu bentuk akomodasi yang dilakukan pihak-pihak yang terlibat mengurangi tuntutananya agar tercapai suatu spiritual suatu penyelesaian terhadap perselisihan yang ada. Dimana Sikap dasar yang di gunakan dalam kompromi yaitu bahwa salah satu pihak bersedia untuk merasakan dan memahami keadaan pihak lainnya

b. Metode Negosiasi

Negosiasi yaitu suatu cara yang digunakan untuk menetapkan keputusan yang dapat di sepakati dan diterima oleh dua belah pihak dan menyetujui apa dan bagaimana tindakan yang akan dilakukan di masa mendatang

c. Metode Memaksa (*forcing*) dan *smoothing*

Dimana itu digunakan oleh pegadaian sidrap apabila nasabah melanggar kewajibannya seperti barang gadainya yang sudah jatuh tempo tidak datang untuk menebus atau memperpanjang barang gadainya dan membujuk nasabah untuk menghindari terjadinya konflik dan menjaga keharmonisan hubungan dengan orang lain.

d. Metode Rujuk

Metode rujuk dimana dilakukan oleh pihak bersengketa kemudian bisa jadi sebuah pendekatan dan hasrat untuk kembali bekerja sama hingga menjalankan sebuah hubungan baik demi kepentingan bersama. Dari metode rujuk ini biasanya diperlukan mediasi hingga manajemen konflik biasa diterapkan dan mengurangi unsur ketegangan di beberapa pihak.

Sudah jelas dari berbagai macam konflik internal maupun external di pegadaian syariah sidrap, maka PT. Pegadaian Syariah (Persero) Cabang Sidrap sudah mengantisipasi dan menggunakan berbagai metode dalam mengatasi konflik yang sering muncul.

Berdasarkan hasil tinjauan yang dikemukakan oleh Firdausi Nuzula tentang pelaksanaan Manajemen Konflik yang diterapkan Pondok Pesantren Nurul Ummah Putri. Dimana sistem manajemen konflik yang digunakan yaitu

strategi konflik, penekanan konflik, dan penyelesaian konflik. Dan dalam penerapannya belum sepenuhnya efektif karena masih banyak konflik yang belum teratasi. Sedangkan dari hasil penelitian penulis tentang sistem manajemen konflik pada PT. Pegadaian Syariah (Persero) Cabang Sidrap, Berbeda dengan hasil penelitian diatas, yang dimana sistem manajemen konflik yang di terapkan pada pegadaian syariah cabang sidrap seperti Pendisiplinan, mendengarkan secara aktif hal-hal yang harus dipatuhi, berkomunikasi dengan efektif baik itu dengan sesama karyawan maupun bagi nasabah. Dalam penerapannya sudah bisa dikatakan efektif karena konflik yang terjadi dapat diatasi secara baik, benar dan tuntas tanpa ada unsur kekerasan di dalamnya.

Tinjauan Manajemen Syariah Dalam Penyelesaian Konflik Antara Karyawan dengan Nasabah pada PT. Pegadaian Syariah (Persero) Cabang Sidrap

Konflik pada dasarnya merupakan suatu hal yang biasa yang harus pegadaian siap untuk hadapi dengan cara mengetahui sumbernya. Sumber dapat berasal dari informasi yang salah, persaingan yang tidak sehat, atau rasa hasad dan dengki orang-orang tertentu. Konflik mungkin terjadi pada siapa pun dan pada lembaga mana pun. Akan tetapi, di balik konflik, ada hal yang paling penting dipersiapkan dalam manajemen konflik secara syariah, yaitu pembinaan hati.

Tinjauan berdasarkan al-Qur'an, dalam al-Qur'an dinyatakan bahwa perlu ada *ta'liful qulub* (kesatuan hati) dengan pendekatan spiritual, bahwa seorang karyawan pegadaian dan nasabah merupakan saudara meskipun ruang lingkup yang berbeda. Dengan adanya kesatuan hati ini, maka konflik dapat diminimalisasi

Menghadapi konflik yang timbul pada PT. Pegadaian Syariah (Persero) Cabang Sidrap dengan mengelola konflik yang terjadi, sehingga menjadi sebuah kekuatan yang baru dan berdampak positif bagi pegadaian. PT. Pegadaian Syariah (Persero) Cabang Sidrap itu sendiri sebelumnya telah melakukan identifikasi terhadap kemungkinan-kemungkinan potensial konflik dan sifat

konflik terhadap pencapaian pegadaian. PT. Pegadaian Syariah (Persero) Cabang Sidrap. Dimana manajemen yang di terapkan atau dilakukan oleh Pegadaian Syariah (Persero) Cabang Sidrap yakni cermat dalam menilai tingkat konflik dan hal-hal apa yang akan terjadi untuk menghindari adanya kekerasan dan mendorong adanya perubahan perilaku positif bagi pihak terkait, dengan cara menerapkan Pendisiplinan, mendengarkan hal-hal yang harus dipatuhi, berkomunikasi dengan epektif baik itu dengan sesama karyawan maupun bagi nasabah. Menurut pimpinan PT. Pegadaian Syariah (Persero) Sidrap (UPC) Unit Pelayanan Sidrap menyatakan bahwa;

“Pada pegadaian cabang sidrap ini merupakan dimana perusahaan yang bergerak di bidang jasa, sehingga kinerja perusahaan itu harus diukur pada aspek non financial, seperti kedisiplinan kariawan, kemampuan karyawan yang harus mengikuti prosedur-prosedur yang ditetapkan dalam pegadaian sehingga tidak menghadirkan suatu konflik. Dan selain itu juga bagi para karyawan selalu berupaya mendekati diri kepada nasabah maupun calon nasabah dengan melakukan komunikasi yang baik.”¹⁷

Dalam hal pertimbangan pengalaman, menurut pimpinan PT. Pegadaian Syariah (Persero) Cabang Sidrap:

“Pegadaian menerapkan dengan baik pendidikan dan pelatihan belajar agar setiap karyawan dapat menjalankan tugasnya sebagai mana mestinya dan setiap karyawan ditugaskan sesuai dengan kemampuan yang dimiliki masing-masing.”¹⁸

Berdasarkan uraian tersebut penulis dapat menarik simpulan bahwa dengan adanya operasional yang digunakan dalam mengatur kariawan agar ada hubungan timbal balik supaya dapat menjalankan tugasnya dan saling bekerja

¹⁷Nuzul Rahmat, Selaku Pimpinan di PT. Pegadaian (Persero) Unit Pelayanan Syariah (UPS) Sidrap, *Wawancara*, pada tanggal 10 Maret 2019.

¹⁸Ikhamila, Selaku Pimpinan di PT. Pegadaian (Persero) Cabang Sidrap, *Wawancara*, pada tanggal 15 Maret 2019.

sama atau saling melengkapi kekurangan antara karyawan yang satu dengan karyawan lainnya. Dan selain itu juga bagi para anggota harus ada komunikasi yang baik agar selama menjadi anggota tidak ada keluhan atau ketidakpuasan anggota dan selalu berupaya mendekati diri kepada nasabah maupun calon nasabah dengan melakukan komunikasi yang baik dan dengan persyaratan yang mudah, dimana setiap orang dapat menggunakan jasa yang ditawarkan. Karena melihat masyarakat yang tidak ingin prosedur yang berbeli-belit maka perusahaan hanya memberikan persyaratan kepada masyarakat dengan membawa kartu identitas atau surat kuasa bagi masyarakat yang ingin menggadaikan barangnya.

Dengan adanya konflik yang terjadi kita juga dapat menilai efektivitas kepemimpinan seseorang, bagaimana ia mampu mengendalikan dan mengelola konflik dengan menerapkan sistem manajemen konflik di PT. Pegadaian Syariah (Persero) Cabang Sidrap. Menurut Pimpinan Pegadaian Syariah (persero) Cabang Sidrap menyatakan bahwa:

“Kualitas pengawasan, pengendalian dan pelayanan yang baik dapat memenuhi kebutuhan dan tuntutan nasabah jasa gadai. Faktor kepuasan nasabah menjadi suatu sebab keunggulan daya saing perusahaan yang mengakibatkan optimalisasi keuntungan perusahaan, seperti Mendorong semangat kerja dalam menghadapi masalah yang terjadi, meningkatkan fungsi kekeluargaan atau kebersamaan.”¹⁹

Dengan ungkapan tersebut maka penulis menarik kesimpulan bahwa dalam mendorong semangat kerja dalam menghadapi masalah yang terjadi setelah terjadi suatu kejadian pihak pegadaian perlu banyak membuat berbagai macam kegiatan yang menonjolkan toleransi dan kebersamaan seperti perhatian yang lebih terhadap masing-masing tanggung jawab, meningkatkan fungsi kekeluargaan atau kebersamaan. Dengan adanya masalah yang terjadi akan

¹⁹Ikhamila, Selaku Pimpinan di PT. Pegadaian (Persero) Cabang Sidrap, *Wawancara*, pada tanggal 15 Februari 2019.

meningkatkan rasa kebersamaan, melatih diri untuk mendengar dan mempelajari perbedaan, meminimalisasi ketidakcocokan antara pihak perusahaan/pegadaian dengan nasabah atau masyarakat. Selain mendukung pembuatan keputusan, koordinasi dan pengawasan, sistem informasi dapat membantu manajer dalam menganalisa masalah-masalah kompleks dan menciptakan produk-produk baru. Dimana sistem informasi yang mendukung monitoring, pengawasan, pembuatan keputusan dan aktivitas administrative manajer tingkat menengah.

Adanya suatu manajemen, suatu keharusan bagi setiap perusahaan adalah memiliki visi dan misi dari keberadaannya. Tentunya suatu kegiatan yang terencana baik dan terprogram dapat tercapai dengan keberadaan sistem tata kelola perusahaan (*Good Corporate Governance*) yang baik pula. Selain itu, perlu dibentuk kerja sama dalam suatu pegadaian yang baik dan solid dengan berbagai pihak, terutama dari seluruh jajaran karyawan dan bagi nasabah. Dengan mengenal prinsip-prinsip yang berlaku secara universal ini diharapkan perusahaan dapat hidup secara berkelanjutan dan memberikan manfaat bagi para *stakeholdernya*.

Dalam pandangan islam, segala sesuatunya harus dilakukan secara rapi, benar, tertib dan teratur. Proses-prosesnya harus diikuti dengan baik. Sesuatu tidak boleh dilakukan dengan asal-asalan. Hal ini merupakan prinsip utama dalam ajaran Islam. Rasulullah Saw. Bersabda dalam hadis yang diriwayatkan Imam Thabrani,

Arah pekerjaan yang jelas, landasan yang mantap, dan cara mendapatkannya yang transparan merupakan amal perbuatan yang dicintai oleh Allah Swt. Sebenarnya, manajemen dalam arti mengatur segala sesuatu agar dilakukan dengan baik, cepat, dan tuntas merupakan hal yang disyariatkan dalam ajaran islam.

Pada konsep manajemen syariah aktivitas-aktivitas seperti kepemimpinan, pengarahan, pengembangan personal, perencanaan, dan pengawasan terhadap

pekerjaan-pekerjaan yang berkenaan dengan unsur-unsur pokok dalam suatu perusahaan. Dimana tujuannya adalah untuk mencapai hasil-hasil yang di targetkan dapat tercapai dengan cara yang efektif dan efisien.

KESIMPULAN

1. Bentuk konflik antara karyawan dengan nasabah pada PT. Pegadaian Syariah (persero) Cabang Sidrap, disebabkan oleh faktor eksternal yaitu kurangnya membaca dan pemahaman nasabah tentang sistem gadai dan konsep-konsep gadai yang ada pada pegadaian, dan dapat dikatakan sesuai dengan manajemen syariah karena konflik di pegadaian syariah tidak terdapat unsur kekerasan dalam menghadapi konflik dan sistem penaksiran barang gadai tidak terdapat unsur penipuan ataupun saling merugikan.
2. Sistem manajemen konflik yang diterapkan oleh pegadaian syariah yaitu pendekatan emosional secara personal antara karyawan dan nasabah berupa bimbingan dan konfirmasi tentang aturan-aturan yang berlaku di pegadaian syariah
3. Proses manajemen konflik pada PT. Pegadaian Syariah (Persero) Cabang Sidrap dapat dikatakan efektif, karena masalah yang timbul dikelola dengan baik sesuai dengan prosedur yang ada di pegadaian syariah dan sesuai dengan prosedur syariat Islam, sehingga mempunyai pengaruh yang baik bagi pegadaian karena tidak terdapat unsur-unsur kekerasan dalam menyelesaikan masalah.

REFERENSI

Abdurrahman Nana Herdiana, 2013. *Manajemen Bisnis Syariah dan Kewirausahaan*, Bandung: Pustaka Setia.

Azwar, Saifuddin. 2000. *Metode Penelitian*, Cet.II; Yogyakarta: Pustaka Pelajar.

Departemen Agama Republik Indonesi, *Al-Qur'an al-Qarim dan Terjemah Bahasa Indonesia*.

Hoetomo.2005. *Kamus Lengkap Bahasa Indonesia*. Surabaya: Mitra Pelajar.

- Huda Nurul, Heykal Mohamad. 2010, *Lembaga Keuangan Islam, Teori, Tinjauan Teoretis dan Praktis*, Jakarta: Kencana.
- Handoko Hani, 2001, *Manajemen Personalia Dan Sumber Daya Manusia*, Yogyakarta : BPFE.
- Hafidhuddin Didin Dan Tanjung Hedri,2003, *Manajemen Syariah: Dalam Praktik*, Jakarta: Gema Insani.
- Ismail. 2013, *Perbankan Syariah* , Jakarta: Kencana.
- Muhammad, 2005.*Manajemen Bank Syari'ah*, Yogyakarta: AMP YKPN.
- Masyhuri dan Zainuddin. *Metode Penelitian (Pendekatan Praktis dan Apikatif)*.
- Rivai Veithal, Mulyadi Deddy, 2010, *Kepemimpinan dan Perilaku Organisasi* Jakarta: Rajawali Pers.
- Subagyo,Joko. 2006. *Metode Penelitian (Dalam teori praktek)*. Jakarta Rineka Cipta.
- Sugiyono. 2002. *Statistik Untuk Penelitian*. Bandung: CV. Alfabet.
- Saefullah Kurniawan, Erni Tisnawati.2006. *Pengantar Manajemen*. Jakarta: Kencana.
- Sabardi Agus, 2001, *Manajemen Pengantar*, Langensari 45 Balapan, Yogyakarta
- Sofyan Mulazid Ade, *Kedudukan Sistem^{Pegadaian} Syariah*,
- Triandaru Sigit, Budisantoso Totok. 2006, *Bank dan Lembaga Keuangan Lain*, Jakarta: Salemba Empat.
- Wirawan. 2010, *Konflik Dan Manajemen Konflik; Teori, Aplikasi Dan Penelitian*, Jakarta: Salemba Humanika.