

IMPLEMENTASI KINERJA KARYAWAN DALAM PEMBIAYAAN GADAI EMAS TERHADAP NASABAH DI PEGADAIAN SYARIAH UPS KALI BUTUH

Imam Mawardi ¹, Nurissyarifah ², Surahmah ³, Muchammad Su'eb ⁴

¹ Universitas Sunan Giri Surabaya, imammawardy86@gmail.com

² Universitas Sunan Giri Surabaya, 202105290005

³ Universitas Sunan Giri Surabaya, 202105290001

⁴ Universitas Sunan Giri Surabaya, msueb@yahoo.com

ABSTRAK

Penelitian ini untuk menganalisis implementasi kinerja karyawan dalam pembiayaan gadai emas terhadap nasabah di Pegadaian Syariah UPS Kali Butuh, keberadaan pegadaian menjadi solusi bagi masyarakat yang membutuhkan dana tunai secara cepat dengan menggunakan barang berharga, seperti emas, sebagai jaminan/agunan, Lembaga pegadaian juga menawarkan berbagai produk dan layanan keuangan lainnya, seperti pembiayaan, investasi, dan jasa titip. Metode penelitian yang digunakan adalah kualitatif deskriptif dengan pendekatan studi kasus, pengumpulan data dilakukan melalui wawancara, observasi dan dokumendasi. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kinerja karyawan Pegadaian Syariah UPS Kali Butuh dalam pembiayaan gadai emas sudah cukup baik, karyawan memiliki kompetensi yang memadai, memberikan pelayanan yang ramah dan cepat, serta menjalankan prosedur gadai emas sesuai dengan ketentuan syariah. Namun, masih terdapat beberapa kendala seperti kurangnya sosialisasi produk gadai emas syariah kepada masyarakat dan terbatasnya jumlah karyawan. Implikasi dari penelitian ini adalah perlunya peningkatan kualitas sumber daya manusia, optimalisasi pemanfaatan teknologi, dan penguatan strategi pemasaran untuk meningkatkan kinerja karyawan dan kepuasan nasabah.

Kata Kunci: Kinerja Karyawan, Pembiayaan Gadai Emas, Pegadaian Syariah

PENDAHULUAN

Lembaga keuangan memiliki peran strategis dalam mendorong pertumbuhan ekonomi suatu negara. Sebagai lembaga intermediasi, lembaga keuangan berfungsi menghimpun dana dari masyarakat yang memiliki kelebihan dana dan menyalurkannya kembali kepada masyarakat yang membutuhkan pembiayaan. Melalui peran ini, lembaga keuangan dapat memfasilitasi alokasi sumber daya secara efisien, sehingga terwujud masyarakat yang adil, makmur, dan sejahtera (Ratnawati, 2023). Salah satu lembaga keuangan yang memiliki peran penting di Indonesia adalah pegadaian. Pegadaian merupakan lembaga keuangan non-bank yang menyediakan jasa pembiayaan dengan sistem gadai. Keberadaan pegadaian menjadi solusi bagi masyarakat yang membutuhkan dana tunai secara cepat dengan menggunakan barang berharga, seperti emas, sebagai jaminan/agunan. Selain itu, pegadaian juga menawarkan berbagai produk dan layanan keuangan lainnya, seperti pembiayaan, investasi, dan jasa titip. Pegadaian juga banyak dimanfaatkan oleh masyarakat dan pengusaha golongan kecil dan menengah sebagai alternatif sumber pendanaan selain bank (Pai. et., al, 2023). Melalui perannya sebagai lembaga keuangan, pegadaian dapat berkontribusi dalam meningkatkan akses masyarakat terhadap sumber pembiayaan, mendukung pertumbuhan ekonomi, dan mendorong inklusi keuangan di Indonesia. Dengan demikian, keberadaan pegadaian menjadi penting dalam mewujudkan masyarakat yang sejahtera dan berkeadilan.

Pegadaian memiliki tugas pokok untuk menjembatani kebutuhan dana masyarakat dengan memberikan pinjaman uang berdasarkan hukum gadai. Kehadiran Pegadaian Syariah di Indonesia menandai upaya lembaga ini untuk menyediakan layanan pembiayaan gadai yang sesuai dengan prinsip-prinsip syariah Islam. Pegadaian Syariah didirikan dengan

membentuk unit-unit gadai syariah di berbagai kota di Indonesia. Dalam menjalankan operasionalnya, Pegadaian Syariah berpegang teguh pada prinsip-prinsip syariah yang menjadi landasan hukumnya. (Ratnawati, 2023). Payung hukum gadai syariah di Indonesia berpedoman pada Fatwa Dewan Syariah Nasional Majelis Ulama Indonesia (DSN-MUI) Nomor 25/DSN-MUI/III/2002 tanggal 26 Juni 2002 tentang Rahn. Fatwa tersebut menyatakan bahwa pinjaman dengan menggadaikan barang sebagai jaminan utang dalam bentuk Rahn diperbolehkan menurut hukum Islam. Selain itu, Pegadaian Syariah juga berpedoman pada Fatwa DSN-MUI Nomor 26/DSN-MUI/III/2002 tentang Gadai Emas, yang mengatur ketentuan gadai emas berdasarkan prinsip syariah. Dengan berpedoman pada fatwa-fatwa DSN-MUI tersebut, Pegadaian Syariah dapat menjalankan kegiatan pinjam-meminjam uang dengan jaminan barang sesuai dengan prinsip-prinsip syariah Islam yang menjunjung tinggi keadilan, transparansi, dan kemaslahatan bagi masyarakat. (Bahari. A, 2023). Dalam Praktik pembiayaan gadai emas syariah (rahn) biasanya dilakukan oleh Rahin (pemilik barang) dan Al-Murtahin (penerima barang) dengan tujuan untuk memenuhi kebutuhan pemilik barang melalui penggadaian barang sesuai prinsip syariah. Pembiayaan gadai emas syariah (rahn) memiliki prosedur yang harus dilalui hingga barang gadai tersebut kembali dimiliki oleh pemiliknya atau tidak. Peraturan Pemerintah Nomor 10 Tahun 1990 menegaskan bahwa misi utama yang harus diemban oleh Pegadaian adalah untuk mencegah praktik riba di masyarakat (Ratnawati 2023). Misi mulia ini menjadi pedoman bagi Pegadaian dalam menjalankan kegiatan operasionalnya, sehingga lembaga ini dapat berperan sebagai alternatif pembiayaan yang lebih sesuai dengan prinsip-prinsip syariah dan menjauhkan masyarakat dari praktik riba yang dilarang dalam ajaran agama.

Persaingan yang semakin ketat di industri lembaga keuangan syariah, baik bank maupun non-bank, di Indonesia telah menciptakan tantangan yang harus dihadapi oleh Pegadaian Syariah. Untuk dapat bersaing secara efektif, Pegadaian Syariah harus memiliki sumber daya manusia (SDM) yang memenuhi kriteria dan standar perusahaan. Hal ini penting agar Pegadaian Syariah dapat menciptakan SDM yang memiliki kinerja maksimal dan mampu mencapai target yang telah ditetapkan. (Aini, 2020). Kinerja karyawan merupakan faktor penting dalam menentukan keberhasilan suatu organisasi atau perusahaan, termasuk di Pegadaian Syariah. Kinerja karyawan yang baik akan berdampak positif pada kepuasan dan loyalitas nasabah, serta pada pencapaian tujuan perusahaan secara keseluruhan. Karyawan merupakan asset utama yang mempunyai peran yang strategis didalam organisasi.

Pada Pegadaian Syariah UPS Kali Butuh, kinerja karyawan dalam melayani nasabah pembiayaan gadai emas menjadi sorotan penting. Gadai emas merupakan salah satu produk unggulan Pegadaian Syariah yang banyak diminati masyarakat. Kualitas layanan yang diberikan karyawan kepada nasabah gadai emas akan mempengaruhi persepsi dan kepuasan nasabah terhadap Pegadaian Syariah. Kinerja karyawan dalam pembiayaan gadai emas dapat dilihat dari berbagai aspek, seperti kecepatan dan ketepatan dalam melayani nasabah, kemampuan komunikasi dan pemahaman produk, serta sikap profesional dan responsif dalam menangani kebutuhan nasabah. Karyawan yang memiliki kinerja baik akan mampu memberikan pengalaman positif bagi nasabah, sehingga dapat meningkatkan kepuasan dan loyalitas nasabah terhadap Pegadaian Syariah. Peneliti melakukan observasi dan wawancara kepada pengelola dan juga kepada karyawan lainnya. Hasil dari observasi dan wawancara bahwa Pegadaian syariah di UPS kali butuh, untuk kinerja karyawan harus relensif,

dimana para karyawan harus bisa terpercaya, amanah, dan juga cepat dalam melakukan suatu transaksi. Kinerja karyawan dipegadaian syariah kali butuh sangat produktif pada kinerjanya masing-masing, dari beberapa karyawan di UPS ada yang menjadi penaksir, kasir, menyimpan barang nasabah, dan juga securty.

UPS kali butuh merupakan salah satu UPS yang banyak pengunjung nasabah gadai emas, sehingga para karyawan sangat kewalahan dalam bekerja dengan banyaknya nasabah di UPS kali butuh. Permasalahan yang ditakuti oleh para pengelola bahwa nasabah tidak sabar dalam pengantrian. Sehingga nasabah akan beralih ke UPS lainnya. Dengan permasalahan ini tentunya menjadi tantangan UPS kali butuh untuk meningkatkan kinerja karyawan kepada para nasabah. Peneliti tertarik melakukan penelitian mengenalisis kinerja karyawan pada pegadaian syariah UPS kali butuh Surabaya dalam pembiayaan gadai emas terhadap nasabah. Oleh karena itu, studi tentang implementasi kinerja karyawan dalam pembiayaan gadai emas terhadap nasabah di Pegadaian Syariah UPS Kali Butuh menjadi penting untuk dilakukan. Hal ini dapat memberikan wawasan dan masukan bagi pihak manajemen Pegadaian Syariah dalam meningkatkan kualitas layanan dan kinerja karyawan, sehingga dapat memberikan dampak positif pada kepuasan dan loyalitas nasabah.

KAJIAN LITERATUR

Bagian ini berisi kajian-kajian terhadap penelitian sebelumnya serta teori-teori yang relevan.

Kinerja Karyawan

Menurut Sutrisno, (2010) dalam Waqin & Andriyana, (2022) Kinerja merupakan gambaran mengenai tingkat pencapaian suatu program, kegiatan, atau kebijakan dalam mewujudkan sasaran, tujuan, visi, dan misi organisasi. Kinerja dapat dilihat dari aspek kualitas, kuantitas, waktu kerja, dan kerja sama karyawan untuk

mencapai tujuan organisasi. Menurut Mathis dan Jackson, (2002) Dalam (Prang, V., et Al, 2022) Kinerja karyawan adalah seberapa banyak para karyawan memberi kontribusi kepada perusahaan, seberapa efektif dan efisien seorang karyawan dalam melaksanakan tugas dan tanggung jawabnya di dalam organisasi.

Terdapat dua faktor utama yang mempengaruhi kinerja pegawai, yaitu faktor kemampuan dan faktor motivasi. Faktor kemampuan terdiri dari kemampuan potensi (IQ) dan kemampuan pengetahuan (knowledge) yang dimiliki oleh pegawai. Semakin tinggi tingkat kecerdasan intelektual (IQ) dan pengetahuan yang dimiliki oleh seorang pegawai, maka semakin tinggi pula potensi untuk menyelesaikan tugas-tugas dengan baik. Di sisi lain, faktor motivasi juga berperan penting dalam mendorong pegawai untuk bekerja secara optimal. Motivasi dapat berasal dari dalam diri pegawai (motivasi intrinsik) maupun dari luar (motivasi ekstrinsik), seperti adanya penghargaan, pengakuan, dan dukungan dari atasan atau organisasi. (Prang, V., et Al, 2022).

Gadai Emas

Gadai emas syariah adalah penyerahan emas secara fisik dari nasabah kepada pihak pemberi gadai untuk dikelola dengan prinsip Ar-Rahn yaitu sebagai jaminan atas pinjaman utang. (Bahari, 2022).

Pegadaian Syariah

Pegadaian syariah merupakan pegadaian yang berlandaskan pada prinsip-prinsip syariah dalam operasionalnya. (Rusydi, et, al, 2022). Dalam istilah bahasa Arab, gadai diistilahkan dengan rahn. Rahn merupakan suatu perjanjian penyerahan barang yang digunakan sebagai agunan untuk mendapatkan fasilitas pembiayaan. Beberapa ulama mendefinisikan rahn sebagai harta yang oleh pemiliknya digunakan sebagai jaminan utang yang bersifat mengikat (Bahari, 2023).

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Dari hasil penelitian yang dilakukan peneliti melalui proses wawancara dengan beberapa informasi di UPS pegadaian syariah Kalibutih Surabaya. Peneliti menemukan bahwa implementasi di UPS pegadaian syariah kalibutih telah diterapkan dan kepercayaan nasabah untuk menggadai barangnya terus meningkat. Adanya peningkatan dan perkembangan transformasi pada fasilitas untuk kebutuhan nasabah sangat bermanfaat. Nasabah yang semula mengetahui fitur pegadaian syariah hanya menerima gadai emas, sekarang dengan perkembangan zaman pegadaian syariah melakukan inovasi-inovasi yang brilliant sehingga di pegadaian syariah memberikan produk-produk yang relatif dan bisa membantu kebutuhan masyarakat.

1. Kinerja Karyawan

Pengelolaan dan pengembangan kinerja karyawan di pegadaian syariah UPS kali butuh Surabaya merupakan bagian penting dalam kelancaran operasi perusahaan yang termasuk pembiayaan gadai emas. Pada struktur di pegadaian syariah ada beberapa struktur yaitu pimpinan cabang, penaksir, costumer service, kasir, keamanan (security), pramu saji (Office boy), dan Driver (supir). Dari beberapa bagian struktur kinerja karyawan harus diarahkan pada tugas-tugas yang telah ditetapkan dalam struktur organisasi perusahaan. Dalam pembiayaan gadai emas. Karyawan harus memiliki pemahaman dan pengalaman yang cukup dalam bidang hukum, finansial dan ekonomi.

Hasil wawancara pada salah satu karyawan UPS kali butuh menyatakan bahwa, Kinerja karyawan yang baik di bidang pembiayaan gadai emas memerlukan kualifikasi dan pengalaman yang tepat. Karyawan harus memiliki pengetahuan yang solid mengenai hukum perdata, ekonomi, dan bisnis. Pengalaman yang diperlukan dapat ditemukan melalui

tugas-tugas sebelumnya di bidang pembiayaan atau sektor yang terkait. Kinerja karyawan yang berhasil di bidang pembiayaan gadai emas dapat diukur dengan beberapa kompetensi, seperti pengembangan strategi pembiayaan yang efektif, pengambilan keputusan yang akurat, dan pengelolaan ris.

Implementasi kinerja karyawan dipegadaian syariah UPS kalibutih Surabaya telah diterapkan. Penerapan manajemen pegadaian syariah UPS kalibutih ada dua akad yaitu akad rahn dan akad mu'nah. Dimana isi kesepakatan tertulis jelas dan persetujuan antara rahin dan murtahin. Begitu pula dengan produk tabungan emas dengan persetujuan antara rahin dan murtahin dengan perjanjian tulisan yang jelas dan disepakati bersama.

Menurut karyawan UPS kalibutih Surabaya jika nasabah tidak memenuhi perjanjian untuk mengembalikan uang pinjaman maka barang gadai emas yang sebagai jaminan bisa digunakan untuk menutup kewajiban konsumen. dan jika kelebihan hasil penjualan gadai emas dan tidak diambil konsumen dalam waktu 1 tahun, maka dana tersebut akan dialokasikan oleh pihak murtahin kepada dinas sosial yang ditunjuk PT Pegadaian Syariah Kartini sebagai Dinas yang mengelola dana tersebut. Sedangkan kewajiban konsumen yang tidak terpenuhi, apabila nilai gadaian emas rahin tidak cukup menutup kewajiban gadaian emasnya, murtahin tetap harus mengembalikan kepada PT Pegadaian Syariah Kartini.

2. Kepercayaan Nasabah

pada umumnya masyarakat indonesia mengenal emas sebagai salah satu investasi untuk masa depan. Setiap tahun harga emas selalu naik, sehingga nasabah berminat untuk berinvestasi emas sebagai modal di masa depan. Jika nasabah memerlukan financial dan mudah dalam meminjam, dapat menggunakan emas sebagai solusi untuk digadai emasnya. Walaupun sangat dilihat kecil, tetapi emas memiliki harga yang stabil dan tinggi. Nasabah tetap dapat memiliki emas

tanpa harus kehilangan dengan menggadaikan emasnya di UPS pegadaian kalibutih Surabaya, dan sangat aman serta pinjaman yang diberikan UPS pegadaian syariah cukup tinggi. Nilai pinjaman yang di berikan oleh UPS pegadaian kalibutih Surabaya untuk menggadaikan emas dalam taksiran emas mencapai 90% dengan tempo 4 bulan dan tidak ada bunga karena pegadaian syariah tidak mengenal namanya riba. Nasabah dapat dicicil gadai emasnya dalam mencicil uang pinjaman dan jasa titip serta dana yang telah disepakati antara rahin dan murtahin.

Di era saat ini masyarakat masih belum paham tentang PT pegadaian syariah. bahwa PT pegadaian syariah merupakan Badan Usaha Milik Negara (BUMN) yang merupakan lembaga perbankan syariah yang dimiliki negara, karena itu nasabah over thinking terhadap PT pegadaian syariah. adanya PT pegadaian syariah yang memiliki produk syariah dan status BUMN membuat nasabah yakin bahwa perhiasan yang telah dititipkan di UPS pegadaian syariah kalibutih Surabaya dengan aman dan terjamin. Di UPS pegadaian syariah cukup meningkat karena memiliki nasabah cukup banyak dalam menggadai emas dengan mencapai 3,145 nasabah. Layanan di UPS pegadaian Kalibutih Surabaya berpengaruh terhadap kepercayaan nasabah dengan pengelola yang produktif, dan responsif kepada nasabah dan juga security yang ramah dan baik membuat nasabah nyaman dalam bertransaksi

UPS Pegadaian Syariah Surabaya juga memiliki beberapa produk dengan pembelian emas secara Angsuran pada emas Antam, Ubs dan produk emas Ultimate. Produk emas ultimate merupakan salah satu emas batangan untuk berinvestasi dengan mu'nah yang sangat kecil mencapai 15%. Beberapa produk di UPS pegadaian syariah nasabah lebih berminat dalam bertransaksi. Hasil wawancara bersama nasabah, dengan bertambah produk-produk di UPS

pegadaian syariah selain gadai maupun tabungan emas, ada juga pegadaian syariah menerima pembayaran seperti pembayaran asuransi, PDAM, listrik dan pengiriman melalui fitur remitten. Top up, pembiayaan bermotor, arrum emas dimulai pada saldo 0,01 dengan dimulai 10.000 rupiah.

Tabungan emas di pegadaian syariah juga memfalisasi dimulai dari usia dini, dengan mengenalkan anak pelajar dalam menabung emas dan pembiayaan tabungan haji, dimana dari UPS pegadaian syariah memberikan produk tabungan haji kepada nasabah dengan memberikan dana talangan yang mau berangkat haji. UPS pegadaian syariah bekerja sama dengan perbankan syariah untuk melakukan pendaftaran nasabah kepada departemen agama. pegadaian syariah juga memberikan produk arum safar kepada nasabah dengan mun'ah 10% dan jaminan emas 5 gram dapat mendaftar untuk pergi umroh serta angsuran setelah umroh selesai.

UPS pegadaian syariah Kalibutih Surabaya memberikan kemudahan kepada nasabah terhadap perkembangan zaman sekarang dengan melakukan transaksi lewat online dalam aplikasi pegadaian syariah digital(PSD). Aplikasi PSD terdapat beberapa layanan seperti perpanjang gadai emas, pembukaan tabungan emas, pembiayaan listrik, PDAM, dan bisa mengetahui naik turunnya emas. Aplikasi Pegadaian syariah memiliki banyak manfaat nya. Tetapi dari beberapa nasabah masih belum mengetahui aplikasi tersebut sehingga di UPS pegadaian syariah sangat antri dalam melakukan gadai maupun transaksi. Karena itu sangat penting untuk memberikan pengetahuan pada nasabah agar nasabah tetap tertarik dala bertransaksi di pegadaian syariah dengan adanya aplikasi PSD.

METODE PENELITIAN

Jenis penelitian ini adalah kualitatif deskriptif yaitu penelitian yang menggambarkan objek penelitian berdasarkan fakta-fakta yang ada.

Dalam penelitian ini penulis menggambarkan bagaimana pengimplementasi kinerja karyawan dalam pembiayaan gadai emas terhadap nasabah di pegadaian syariah UPS kali butuh. Dengan menggunakan metode observasi yaitu pengumpulan data dengan cara melakukan pengamatan langsung pada objek yang diteliti, metode wawancara yaitu teknik langsung dalam mendapatkan informasi data dengan cara melakukan tanya jawab pada pengelola dan karyawan yang bersangkutan. Dan analisa data dilakukan dengan berpedoman pada data yang diperoleh dari penelitian lapangan dengan menggunakan data kualitatif, dengan membandingkan data-data yang diperoleh dilapangan dengan teori-teori khususnya pada kinerja karyawan.

PENUTUP

Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan oleh peniliti di UPS Pegadaian Kalibutih Surabaya dan pembahasan di atas dapat disimpulkan bahwa implementasi kinerja karyawan dapat diterapkan sehingga kepercayaan nasabah untuk menggadai tetap meningkat. Dengan adanya pelayanan yang produktif, peningkatan produk dan fasilitas yang sangat dibutuhkan nasabah. Masyarakat yang sebelumnya tidak paham dengan pegadaian syariah kini, masyarakat mengetahui PT pegadaian syariah sangat dibutuhkan dalam melakukan pembiayaan serta tabungan untuk masa depan dengan menggunakan tabunan emas dan PT pegadaian syariah kini berkembang dengan era saat ini.

Impelementasi kinerja karyawan dipegadaian syariah UPS kalibutih Surabaya telah diterapkan. Penerapan manajemen pegadaian syariah UPS kalibutih ada dua akad yaitu akad rahn dan akad mu'nah. Dimana isi kesepakatan tertulis jelas dan persetujuan antara rahin dan murtahin. Begitu pula dengan produk tabungan emas dengan persetujuan antara rahin dan murtahin dengan perjanjian tulisan

yang jelas dan disepakati bersama. UPS pegadaian syariah selain gadai emas ada juga memiliki beberapa produk dengan pembelian emas secara Angsuran pada emas Antam, Ubs dan produk emas Ultimate. Produk emas ultimate merupakan salah satu emas batangan untuk berinvestasi dengan mu'nah yang sangat kecil mencapai 15%. Beberapa produk di UPS pegadaian syariah nasabah lebih berminat dalam bertransaksi.

Hasil wawancara bersama nasabah, dengan bertambah produk-produk di UPS pegadaian syariah selain gadai maupun tabungan emas, ada juga pegadaian syariah menerima pembayaran seperti pembayaran asuransi, PDAM, listrik dan pengiriman melalui fitur remitten. Top up, pembiayaan bermotor, arrum emas dimulai pada saldo 0,01 dengan dimulai 10.000 rupiah. Hasil penelitian ini bagi UPS pegadaian Syariah adalah mengetahui peran nasabah dalam menentukan keputusan untuk tetap bertransaksi di UPS pegadaian Kali Butuh Surabaya sesuai dengan keperluan nasabah sehingga nasabah merasa aman, nyaman dan senang dalam bertransaksi di UPS pegadaian syariah Kalibutih Surabaya.

Saran

PT pegadaian syariah Kalibutih Surabaya sangat penting sekali dalam melakukan transaksi lewat aplikasi PSD. Sehingga nasabah merasa senang dan tidak terburu-buru untuk pergi ke UPS pegadaian dan tidak perlu antri di UPS pegadaian syariah Kalibutih Surabaya. Kinerja karyawan disana sangat produktif dengan pengelola yang responsif terhadap nasabah dan juga securty yang ramah dan baik terhadap nasabah sehingga nasabah tetap percaya, nyaman dan aman dalam bertransaksi.

REFERENSI

- Ratnawati. (2023). Manajemen penerapan sistem gadai emas pada unit pegadain syariah bonder kantor cabang renteng lombok tengah. *Jurnal Manajemen Dakwah* 4 (2): 2985-9409
- Pai. F., S. & Mandey. S., L. & Tawas. H., N. (2023). Strategi pemasaran produk tabungan mas dalam upaya menarik minat nasabah(Studi Kasus Di PT. Pegadaian (Persero) Cabang Syariah Istiqlal Manado) . *Jurnal EMBA* 11(2) : 227-239
- Bahari. A. (2023). Implementasi gadai emas (AR-RAHN) pada bank Aceh syariah dalam perspektif fatwa DSN-MUI. Retrieved from <https://repository.ar-raniry.ac.id/id/eprint/31587/>
- Aini. F., N. (2020). Analisis penilaian kinerja karyawan menggunakan key performance indicator dengan pendekatan balance scorecard di pegadaian syariah A Yani Jember . Retrieved from <https://digilib.uinkhas.ac.id/9386/>
- Waqin. D. & Andriyana. D. (2022). Kerja terhadap kinerja karyawan di PT Pegadaian Syariah cabang metro Boulevard Cikarang. *Jurnal Al-Fatih Global Mulia* 4 (1):2746-7058
- Prang. V. & Manopo. M. & Lumatauw. L. (2022). Pengaruh kinerja karyawan terhadap kepuasan nasabah pada PT. Pegadaian (PERSERO) UPC pasar segar paal dua Manado . *Jurnal manajemen administrasi bisnis dan pemasaran* 4(1): 2720-9504. Retrieved from <https://jurnal.polimdo.ac.id/index.php/mabp/article/view/325>