



Upaya Meningkatkan Kualitas Sumber Daya Manusia melalui Strategi Persaingan Usaha Ekonomi Kreatif Menuju New Normal (Studi Kasus Pegadaian Cabang Pelayanan Syariah (CPS) Bangkalan)

Ismawati¹, Mochammad Isa Anshori²

^{1,2} Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Trunojoyo Madura

INFO ARTIKEL

Abstract

Sejarah Artikel:
Diterima
Diperbaiki
Disetujui

Keywords:

new normal; quality of human resources; competition strategy

The objectives of this study include knowing how to develop the quality of human resources, the extent to which the competitive strategy in improving the quality of services will be applied towards the new normal, how to improve the quality of human resources and performance competition strategies in the new normal era. The method used in this research is descriptive qualitative research method. The results showed that CPS Bangkalan Pegadaian to improve or develop the quality of human resources through increasing creative economic strategies by means of improving several products and CPS Bangkalan Pegadaian systems, including the Digital Sharia Pawnshop Application (PSD), Amanah Financing, Gold Savings and Arrum. The product and system of the CPS Bangkalan Pegadaian that is in great demand by customers is gold savings. This product is in great demand because it is easy to access, the process is fast, and there are fewer requirements to fulfill. The obstacles faced are the lack of socialization to customers, the many requirements.

✉ Penulis Korespondensi*
Mochammad Isa Anshori

Email:
isaanshori70@yahoo.co.id

P-ISSN: 2775-3093
E-ISSN:

DOI : <https://doi.org/10.21107/jkim.v1i1.10598>

Citation : *Ismawati dan Mochammad Isa Anshori, (2021), Upaya Meningkatkan Kualitas Sumber Daya Manusia melalui Strategi Persaingan Usaha Ekonomi Kreatif Menuju New Normal (Studi Kasus Pegadaian Cabang Pelayanan Syariah (CPS) Bangkalan) Jurnal Kajian Ilmu Manajemen, Vol. 1(1), hlm. 56-62*

PENDAHULUAN

Masa Pasca pandemi Covid-19 memberikan dampak yang luar biasa pada berbagai aspek kehidupan seperti ekonomi politik, kehidupan sosial dan kebiasaan sehari-hari dimasyarakat. Menurut Siti Rahayu, dkk., (2020) menyatakan bahwa Covid_19 merupakan singkatan dari Coronavirus disease 2019 adalah penyakit jenis baru yang disebabkan oleh virus Severe Acute Respiratory Syndrome Coronavirus-2 (SARS-Cov-2) yang sebelumnya disebut Novel Coronavirus (2019-nCov). Oleh karena itu harus ada pencegahan penyebaran covid dari berbagai sumber, misal dari hal yang sederhana seperti pemakaian masker, mencuci tangan setiap menyentuh sesuatu. Hal ini berdampak terhadap perekonomian, yang menjadi masalah terkadang kebutuhan yang ingin dibeli tidak dapat dicukupi dengan uang yang dimilikinya.

Keterbatasan pengetahuan terhadap bencana khususnya bencana akibat covid-19 membuat sebahagian masyarakat khususnya pelaku usaha yang bergerak di bidang pinjaman seperti "Pengadaian Syariah" menjadi panik atau tidak mampu bertindak dan beradaptasi dengan cepat. "Strategi bisnis adalah kemampuan pengusaha atau perusahaan dalam analisis lingkungan

eksternal dan *internal* perusahaan, perumusan (formulasi) strategi, pelaksanaan (implementasi) rencana-rencana yang dirancang untuk mencapai sasaran-sasaran perusahaan, serta melakukan evaluasi untuk mendapatkan umpan balik dalam merumuskan strategi yang akan datang”, (Rahayu Puji Suci, 2009). Hal ini membutuhkan strategi usaha yang kreatif dan tepat, program pelayanan serta kinerja yang baik untuk memberikan kepuasan tersendiri atau menyakinkan masyarakat agar percaya bahwa di perusahaan memberikan pelayanan yang terbaik untuk nasabah.

Ekonomi kreatif sebagai industri yang berasal dari pemanfaatan kreativitas, keterampilan serta bakat individu untuk menciptakan kesejahteraan serta lapangan pekerjaan melalui penciptaan dan pemanfaatan daya kreasi dan daya cipta individu tersebut. Ciri-ciri ekonomi kreatif adalah sebuah kreativitas dan keahlian yang dimiliki oleh seseorang untuk menciptakan sebuah produk baik barang maupun jasa dengan tujuan untuk mencapai target yang telah ditentukan serta memiliki ciri khas tersendiri pada produknya baik dari segi harga, pelayanan kinerja, kualitas pelayanan yang di tawarkan kepada nasabahnya. (Zul Asfi Arroyhan Daulay, 2018).

“*Persaingan usaha merupakan sebuah proses dimana para usaha dipaksa menjadi perusahaan yang efisien. Dengan menawarkan pilihan-pilihan produk dan jasa dalam harga yang lebih rendah. Persaingan hanya dimungkinkan jika ada dua pelaku usaha atau lebih menawarkan produk dan jasa kepada pelanggan dalam sebuah pasar*”, (Dr. Hj. Azizah, S. H., M. H. 2020). Dalam menghadapi persaingan yang ketat dalam dunia bisnis. Manajemen pengadaian syariah harus merumuskan suatu strategi secara akurat dan kreatif sehingga mampu memenangkan persaingan. Semakin majunya perekonomian disuatu negara maka secara tidak langsung akan semakin meningkatkan kebutuhan dari masyarakat, baik itu untuk kebutuhan konsumtif ataupun produktif. Sehingga mengharuskan pemerintah mengikuti situasi dan kondisi tertentu yang sedang dan akan terjadi. Hal ini juga berdampak terhadap perusahaan yang ingin bersaing di era serba digital saat ini.

Beberapa lembaga keuangan yang pemberi pinjaman dana selain pengadaian syariah. sehingga menjadi pesaing pengadaian syariah diantaranya adalah pemberi pinjaman dana yang berbasis fintech yang telah diakui dan terdaftar di OJK lebih dari satu tahun. Danamas, Asetku, Koinworks, Amartha, Modalku, Dana Cepat, Awai tunai, Crowdown. Sedangkan yang berbasis Pinjaman dana Syariah, salah satunya seperti Investree Syariah, Dana Syariah, Duha Syariah, Qazwa, Bsalam, Pipitupi Syariah, Alamia Sharia, Ethis Indonesia, Berkah Fintek Syariah dll. Hal ini menjadi tolak ukur untuk pengadaian syariah agar bisa lebih bersaing dengan perusahaan lainnya baik dari segi *internal* dan *eksternal*. Dibawah ini data jumlah nasabah di “Pegadaian CPS Bangkalan” sebelum dan berjalannya covid sampai saat ini.

Tabel 1 Data Jumlah Nasabah Tahun 2018-2020

BULAN	TAHUN		
	2018	2019	2020
Jan	0	2.854	4.704
Feb	0	3.006	4.807
Mar	0	3.147	4.971
Apr	0	3.265	5.037
Mei	0	3.265	5.082
Jun	0	3.456	5.174
Jul	985	3.603	5.260
Ags	1.525	3.737	5.379
Sep	1.999	3.865	5.470
Okt	2.388	4.076	5.653
Nov	2.575	4.344	5.975
Des	2.800	4.585	6.233

Sumber: Pegadaian Syariah CPS Bangkalan

Tabel 1 diatas menunjukkan bahwa data jumlah nasabah pengadaian mengalami kenaikan pada saat ketidakpastian ekonomi seperti pada masa covid_19, sedangkan pada tahun 2018

jumlah nasabah tidak terlalu meningkat seperti tahun 2020. Hal ini disebabkan masyarakat memilih untuk menggadaikan barang berharganya ke pegadaian syariah pada masa-masa tertentu seperti pada saat ini prekonomian yang tidak stabil sehingga banyaknya masyarakat yang kekurangan biaya untuk memenuhi kebutuhan sehari-hari yang mengakibatkan masyarakat untuk menggadaikan barang berharganya seperti emas, surat tanah dll. Tujuannya untuk memperoleh pinjaman dana yang dibutuhkan. Sehingga hal ini mengakibatkan ketidakpastian ekonomi kreatif dalam meningkatkan sumberdaya manusia yang berkualitas dalam perusahaan. Hal tersebut membutuhkan strategi ekonomi yang benar agar kualitas yang ada di “Pegadaian CPS Bangkalan” stabil tidak harus menunggu ketidakpastian dari turunnya prekonomian khususnya di Indonesia. Apalagi banyaknya pesaing yang menawarkan hal sama yang lebih menjanjikan.

Manajemen sumber daya manusia, disingkat MSDM, adalah suatu ilmu atau cara bagaimana mengatur hubungan dan peranan sumber daya (tenaga kerja) yang dimiliki oleh individu secara efisien dan efektif serta dapat digunakan secara maksimal sehingga tercapai tujuan bersama perusahaan, karyawan dan masyarakat menjadi maksimal, Bintoro dan Daryanto (2017). Produktivitas kerja merupakan tuntutan utama bagi perusahaan agar kelangsungan hidup atau operasionalnya dapat terjamin. Sehingga Strategi yang diharapkan oleh peneliti untuk mengembangkan perusahaan “PT. Pegadaian Syariah” dengan cara memenangkan persaingan pasar salah satunya meningkatkan pelayanan yang berkualitas dan kuantitas kinerja secara efektif dari segi sumber daya manusianya. Hal ini membutuhkan strategi usaha yang kreatif dan tepat, program pelayanan, produk yang berkualitas serta kinerja yang baik untuk memberikan kepuasan tersendiri atau menyakinkan masyarakat agar percaya bahwa diperusahaan memberikan pelayanan yang terbaik untuk nasabah.

Maka hal ini melalui strategi peningkatan sumber daya manusia, diharapkan dapat memberikan dampak yang besar yakni peningkatan kualitas sumber daya manusia di pegadaian syariah. Menjadi sumber daya manusia yang kreatif dan mempunyai keunggulan kompetitif sehingga pegadaian Syariah Bangkalan, mampu memberikan pelayanan yang unggul baik dari segi kualitas sumberdaya manusia dan kualitas pelayanan secara efektif.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini dilakukan dengan menggunakan metode penelitian kualitatif deskriptif, sumber data penelitian ini adalah data primer dan skunder. Data primer yaitu data mentah yang di peroleh dari hasil wawancara dengan pimpinan, karyawan dan nasabah perusahaan Pegadaian CPS Bangkalan. sedangkan data skunder yaitu data informasi yang di peroleh secara tidak langsung, biasanya di peroleh dari jurnal, buku atau artikel yang diakses dari internet. Teknik pengumpulan data yang digunakan adalah *interview*, observasi, dokumentasi, studi literature.

HASIL

Pada penelitian ini yang dilakukan oleh Usep Deden Suherman (2019). Memaparkan “hasil penelitian bahwa Mengingat kinerja pegawai sangat berpengaruh terhadap keberlangsungan perusahaan dan meningkatkan daya saing perusahaan, maka orientasi menjadi salah satu pilihan pihak pegadaian dalam usaha meningkatkan kinerja pegawainya. Program training dilaksanakan oleh perusahaan telah direncanakan, diarahkan dan bersifat dinamis diupayakan bisa mengembangkan kompetensi, *skill*, dedikasi dan komitmen yang kuat dari karyawan pada perusahaan dalam mengembangkan kinerja karyawan pada saat sekarang maupun di masa depan. Pengembangan SDM bisa ditinjau dari dua segi, yaitu kuantitas yang berkaitan dengan jumlah SDM, dan kualitas yang berkaitan dengan mutu atau tingkat baik buruknya sesuatu dan kualitas. Jumlah SDM tanpa disertai dengan mutu SDM yang baik akan menjadi beban bagi perusahaan”.

Sedangkan penelitian yang dilakukan Herlan Maulana Muhammad (2020) menyatakan bahwa “upaya meningkatkan strategi sumber daya manusia dengan membagi 4 fase “yaitu:

- a. Memberdayakan karyawan untuk meningkatkan kinerja
- b. Mengembangkan sumber daya manusia menggunakan sistem SDM

- c. Mengimplementasikan manajemen sumber daya manusia sebagai modal perusahaan
- d. Penyelesaian dengan memastikan strategi pengembangan SDM digital”.

Pada penelitian yang dilakukan oleh Inka Janita Sembiring Suharyono Andriani Kusumawati (2014), menyatakan bahwa “program Hasil penelitian menunjukkan kualitas produk berpengaruh terhadap kepuasan konsumen, kualitas pelayanan berpengaruh langsung loyalitas pelanggan”. Sehingga dihapkan untuk meningkatkan Kualitas Pelayanan dan Kualitas Produk untuk meningkatkan sumberdaya manusia yang produktivitas dan berkualitas.

Pada penelitian yang dilakukan oleh Alfiah Hidayati (2015), menyatakan bahwa “pengembangan kualitas SDM Bank Syariah Mandiri sangat diperhatikan dengan memberikan pelatihan berkelanjutan kepada seluruh pegawai demi mengembangkan kompetensi dan meningkatkan kualitas sumber daya manusia yang dimiliki”.

PEMBAHASAN

Temuan di Lapangan

Berdasarkan data dan hasil yang di peroleh serta dikumpulkan di lapangan, maka selanjutnya peneliti akan menguraikan hasil temuan penelitian yang diperoleh dari hasil wawancara dalam penelitian ini bahwa upaya Pegadaian CPS Bangkalan, untuk meningkatkan atau mengembangkan kualitas Sumber daya manusia melalui beberapa indikator yaitu “rekrutmen, *training*, pengembangan potensi, penilaian kinerja” melalui beberapa penerapan dengan cara meningkatkan strategi ekonomi kreatif, yaitu melalui peningkatan beberapa produk dan sistem Pegadaian CPS Bangkalan yang di antaranya Aplikasi Pegadaian Syariah Digital (PSD), Pembiayaan Amanah, Tabungan Emas, Arrum BPKB.

1. Aplikasi Pegadaian Syariah Digital (PSD)

Secara umum seluruh prosedur dan proses penerapan produk pada Pegadaian Syariah Digital (PSD) yaitu nasabah harus melakukan pengisian data diri atau data barang yang sudah disiapkan oleh pihak pegadaian secara online, kemudian pihak bank memverifikasi data dan permintaan nasabah secara online. Selanjutnya nasabah wajib mendatangi cabang atau outlet agen terdekat untuk melakukan nilai perkiraan uang pinjaman dan pencairan pinjaman, melakukan penandatanganan perjanjian, menyerahkan emas atau barang gadai, atau mengambil buku tabungan. Penerapan aplikasi PSD di Pegadaian Syariah CPS Bangkalan sudah sesuai dengan tujuan dibuatnya aplikasi PSD, tetapi ada beberapa orang awam masi kesulitan dalam menggunakan aplikasi ini, adapun kesimpulan peneliti ambil dari penggunaan aplikasi ini yaitu: (1) kualitas layanan digital, yang dimana aplikasi PSD tergolong cepat dan memberikan banyak informasi yang dibutuhkan. (2) kemudahan bertransaksi, dimana nasabah yang tidak memiliki banyak waktu ataupun nasabah yang tidak mau ribet datang ke outlet sehingga nasabah merasa di mudahkan dalam menggunakan aplikasi ini (3) Namun ada sebagian nasabah merasa kesulitan untuk bertransaksi lewat aplikasi Pegadaian Syariah Digital, yaitu mayoritas orang awam atau para ibu-ibu yang tidak mengerti media online dan ada sebagian yang menyatakan bahwa fitur-fitur di aplikasi PSD sulit dimengerti dan ada pula yang menyakan terlalu banyak menu. Dari beberapa nara sumber yang peneli teliti dari penggunaanya ada yang menggunakan aplikasi tersebut namun ada beberapa pula yang menggunakan akan tetapi tidak mengerti cara penggunaannya, dari segi fitur yang di tampilkan. Sehingga aplikasi ini kurangnya penyederhanaan fitur aplikasi dan kurangnya sosialisasi penggunaan aplikasi dan perkenalan dari pihak Pegadaian Syariah kepada nasabah tentang adanya aplikasi tersebut. Sehingga dari fitur dan sistem aplikasi Pegadaian Syariah Digital masih banyak kekurangan membuat pihak Pegadaian Syariah pihak Pegadaian Syariah bertahap dalam memperkenalkan pelayanan secara online ini. Agar nantinya para nasabah yang menggunakan aplikasi Pegadaian Syariah Digital ini tidak mengeluhkan tentang sistem dan cara penggunaannya. “Selaras dengan tujuan penelitian yang dilakukan oleh Dana Syahputra, dkk (2020) yang menyatakan tujuan dari strategi pengembangan” yaitu :

- a. “Untuk melihat perkembangan UMKM berbasis Digital
- b. Dengan tujuan:

1. Untuk melihat perkembangan UMKM berbasis Digital;
 2. Untuk melihat konsep Pentahelix dalam peran masing-masing pihak dalam pengelolaan UMKM berbasis Digital
- c. Untuk melihat strategi pengembangan Digital *Entrepreneurship* Usaha Mikro Kecil Menengah (UMKM) dengan menggunakan pendekatan Pentahelix”.

2. Pembiayaan Amanah

Amanah adalah pemberian pinjaman berprinsip syariah kepada pengusaha mikro, kepada karyawan *internal* maupun *eksternal*. “Tujuan dari produk amanah ini yaitu untuk membantu mewujudkan impian nasabah memiliki kendaraan melalui pembiayaan syariah untuk kendaraan bermotor. Namun berdasarkan hasil pembahasan di atas dan hasil wawancara terhadap nasabah kurangnya peningkatan dalam pengenalan produk atau kurangnya sosialisasi kepada masyarakat untuk pengenalan produk dan banyaknya prosedur karena banyaknya persyaratan-persyaratan yang dilakukan. Sehingga sebagian masyarakat terkendala dengan persyaratan dari perusahaan.

3. Tabungan Emas

Tabungan Emas adalah layanan jual beli emas dengan fasilitas titipan dengan harga terjangkau. Layanan ini memberikan fasilitas kepada masyarakat untuk berinvestasi emas. Pembelian emas pada pegadaian syariah juga terjangkau mulai dari 0.01 gram dan melalui beberapa penerapan atau persyaratan dalam pembuatan tabungan emas, serta keunggulannya yaitu pembuatannya mudah, murah, aman”. Berdasarkan hasil wawancara kepada nasabah untuk penggunaan tabungan emas sudah sesuai dengan keunggungan dari produk tersebut, sehingga penggunaannya merasa dimudahkan dengan adanya produk ini meskipun produk ini tergolong masi baru di relis atau di gunakan pada tahun 2015.

4. Arrum BPKB

Arrum BPKB yaitu adalah pembiayaan syariah untuk pengembangan usaha mikro atau kecil dan menengah (UMKM) dengan jaminan BPKB kendaraan bermotor “Pemberian pembiayaan ARRUM dikhususkan kepada UKM dengan menyalurkan dana pinjaman kepada nasabah untuk penambahan modal kerja dengan menyerahkan barang jaminan berupa surat berharga berupa BPKB motor atau mobil dengan sesuai peraturan yang berlaku di Pegadaian Syariah. Setelah calon nasabah memenuhi beberapa persyaratan diatas, maka prosedur selanjutnya adalah pada tahap persetujuan Pembiayaan ARRUM, yang sebelumnya didakan proses pengecekan atan survey terhadap tempat tinggal nasabah dan kondisi usaha yang dijalankan calon nasabah, dari survey inilah yang akan menentukan Pembiayaan ARRUM disetujui atau ditolak pengajuan pembiayaannya karena itu, calon nasabah harus benar-benar dinyatakan lolos uji persyaratan formal dan lolos dari analisis kelayakan usaha yang dijalankan Pegadaian Syariah”.

Berdasarkan hasil wawancara yang didapat menjelaskan bahwa banyaknya masyarakat merasa terbebani dengan persyaratan yang diterapkan terhadap produk arrum BPKB. Sehingga kurangnya penyederhanaan dalam persyaratan-persyaran yang ada dan kurangnya sosialisasi untuk peningkatan penggunaan produk ini. Adapun hasil penelitian yang dilakukan oleh Mayang Rosana (2019), menyatakan bahwa “cara upaya peningkatan perekonomian UMKM” melalui Pegadaian Syariah. Berdasarkan Hasil penelitian yang dilakukan dapat diuraikan sebagai berikut:

- a. produk Arrum BPKB di Pegadaian Syariah memberikan kesempatan untuk meningkatkan perekonomian UMKM, hal ini bisa dilihat dari pengertian dan sistem pembiayaan produk Arrum BPKB.
- b. Pentingnya sosialisasi pegadaian syariah kepada pelaku UMKM dalam upaya meningkatkan perekonomian.
- c. keberadaan pegadaian syariah dapat dijadikan salah satu alternatif dalam mengatasi keterbatasan modal yang dirasakan pelaku UMKM.

Dan keterjangkau kredit finansial dengan jumlah yang relatif terjangkau, mudah, dan tepat waktu syarat dan prosedur”.

Tabel 4.6 Perbedaan Tabel Nasabah Aktif Dan Tidak Aktif

Perbedaan Jumlah Nasabah	PSD	Tabungan Emas	Arrum BPKB	Pembiayaan Amanah
Jumlah Aktif	1.016	3.842	62	25
Jumlah Tidak Aktif	0	0	57	11

Sumber : Pegadaian CPS Bangkalan

Berdasarkan data diatas dapat disimpulkan bahwa jumlah nasabah pembiayaan amanah lebih sedikit masyarakat yang menggunakan produk tersebut. Sedangkan produk yang paling diminati yaitu tabungan emas sehingga hal ini menjadi acuan perusahaan untuk lebih meningkatkan kualitas SDM di Pegadaian CPS Bangkalan, dan meningkatkan kreativitas untuk mengedepankan kuantitas dari produk tersebut agar lebih banyak lagi yang menggunakan produk pegadaian, sehingga hal ini membutuhkan pengembangan strategi SDM yang berkualitas untuk mengembangkan minat nasabah terhadap pegadaian agar bisa bersaing dengan perusahaan lain yang menawarkan hal yang sama dengan pegadaian dan lebih meningkatkan output yang dihasilkan serta meningkatkan kualitas pelayanan dan kreativitas dari produk dan sistem pelayanan yang diterapkan perusahaan.

SIMPULAN

Hasil wawancara dalam penelitian didapatkan informasi bahwa upaya Pegadaian CPS Bangkalan untuk meningkatkan atau mengembangk n kualitas Sumber daya manusia melalui beberapa indikator yaitu *rekrutmen*, *training*, pengembangan potensi, penilaian kinerja. Penerapannya dengan cara meningkatkan strategi ekonomi kreatif, yaitu melalui peningkatan beberapa produk dan sistem Pegadaian CPS Bangkalan yang di antaranya Aplikasi Pegadaian Syariah Digital (PSD), Pembiayaan Amanah, Tabungan Emas, Arrum BPKB.

Data hasil wawancara sebanyak 5 orang dari berbagai profesi yang berasal nasabah di Pegadaian CPS Bangkalan menunjukkan ketertarikan pada produk tabungan emas. Jumlah nasabah yang berminat menggunakan produk pembiayaan amanah lebih sedikit sedangkan produk yang paling diminati yaitu tabungan emas. Produk tabungan emas mendapat resp on yang sangat baik di kalangan masyarakat sehingga produk ini menjadi acuan perusahaan dalam meningkatkan kualitas SDM, dan meningkatkan kreativitas untuk mengedepankan kuantitas dari produk tersebut agar lebih banyak lagi yang menggunakan produk pegadaian CPS Bangkalan.

Pengembangan strategi SDM yang berkualitas untuk mengembangkan minat nasabah terhadap pegadaian agar bisa bersaing dengan perusahaan lain yang menawarkan hal yang sama dengan pegadaian dan lebih meningkatkan output yang dihasilkan serta meningkatkan kualitas pelayanan dan kreativitas dari produk dan sistem pelayanan yang diterapkan perusahaan.

DAFTAR PUSTAKA

- Akbar Dwi Yulianto. 2017. Pengaruh Harga, Kualitas Produk Dan Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Kentucky Fried Chicken (KFC) Surabaya. Vol. 3, No.1
- Afandi, P. (2018). Manajemen Sumber Daya Manusia (Teori, Konsep dan Indikator). Riau: Zanafa Publishing.
- Agus Dwiyanto. 2006. Mewujudkan Mewujudkan Good Governance Melalui Pelayanan Publik. Yogyakarta.. Universitas Gajah Mada
- Daulay, Zul Asfi Arroyhan. 2018. Strategi Pengembangan Ekonomi Kreatif Dengan Metode Triple Helix (Studi Pada Umkm Kreatif Di Kota Medan). Tansiq 1.
- Dr. Hj. Azizah, S.H., M.H. 2020. Hukum Persaingan Usaha di Indonesia. Penerbit: malang.
- David, Fred R. 2011. Strategic Management, Consepts and Cases. Edition 13th Pearson Education.

- Herman Sofyandi, 2013. Manajemen Sumber Daya Manusia, Cetakan Kedua, Yogyakarta: Graha Ilmu.
- Habibah, Ummu dan Sumiati. 2016. Pengaruh Kualitas Produk dan harga Keputusan pembelian Produk Kosmetik Wardah di Kota Bangkalan Madura. *Jurnal Ekonomi & Bisnis*, Hal 31-48.
- Handoko, T. Hani, 2008. Manajemen Personaliala Sumber Daya Manusia, Edisi Kedua, Yogyakarta, Penerbit: BPFE.
- Hasibuan, Malayu SP, (2014). Manajemen Sumber Daya Manusia, Cetakan Keempat belas, Jakarta ,Penerbit : Bumi Aksara.
- Hasibuan, Malayu. (2016). Manajemen Sumber Daya Manusia. Jakarta: Penerbit Bumi Aksara.
- Herman Maulana Muhammad. 2020. Strategi Perusahaan Mengelola Sdm Menuju New Normal Studi Kasus Pada Perusahaan Properti Menengah di Jobotabek. *Prosiding Seminar Stiami*. Volume 7, No. 2
- Inka Janita Sembiring Suharyono Andriani Kusumawati, 2014. Pengaruh Kualaitas Produk dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan dalam Membentuk Loyalitas Pelanggan (Studi Pada Mc Donald's MT. Haryono Malang). *Jurnal Administrasi Bisnis (JAB)*,Vol. 15 No. 1
- Mulyadi dan Johny Setiawan, 2001. Sistem Perencanaan dan Pengendalian Manajemen. Jakarta: Salemba Empat.
- Mayang Rosana. 2019. Eksistensi Pegadaian Syariah Dalam Upaya Peningkatan Ekonomi Usaha Mikro Kecil Menengah. Volume 7, Nomor 1
- Randi Saputra, Kasyful Mahalli. 2014. Analisis Potensi Dan Kendala Pengembangan Pengadaian Syariah Di Kota Medan. *Jurnal Ekonomi dan Keuangan Vol.2 No.4*.
- Rahayu Puji Suci, 2009. Peningkatan kinerja melalui orientasi kewirausahaan, kemampuan Manajemen, dan strategi bisnis (studi pada industri kecil menengah bordir di jawa timur). *Jurnal manajemen dan kewirausahaan*, vol.11(1).
- Rangkuti, Freddy. 2013. Teknik Membedah Kasus Bisnis Analisis SWOT Cara Perhitungan Bobot, Rating, dan OCAI. Penerbit PT. Gramedia Pustaka Utama. Jakarta.
- Robbins, Stephen P & Mary Coulter. 2010. Manajemen Jilid 1/ Stephen P Robbins dan Mary Coulter diterjemahkan oleh Bob Sabran, Wibi Hardani. –Ed.10, Cetakan 13. Jakarta: Erlangga.
- Siti Rahayu dkk., 2020. Covid-19: The Nightmare Or Rainbow. Jakarta: Mata Aksara.
- Sedarmayanti.2009. Sumber Daya Manusia dan Produktivitas Kerja. Bandung: CV Mandar Maju.
- Slamet Heri Winarno. 2010. Pengembangan Soft Skill Dan Hard Skill Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan. *Cakrawala*, Vol. X. No. 2