

## **Efektivitas Manajemen Konflik dalam mengatasi Masalah pada PT Pegadaian (Persero) Cabang Tembung: Analisis Manajemen Syariah**

**Sy Haura Munawwarah**

Universitas Islam Negeri Sumatera Utara, Medan

Jl. William Iskandar Psr. V, Medan Estate, Kec. Percut Sei Tuan, Kab. Deli Serdang, Sumatera Utara  
20371

[hauramunawwarah@gmail.com](mailto:hauramunawwarah@gmail.com)

### *Abstract*

*If anyone wants to borrow money at the Tembung Branch Pawnshop, you can borrow enough to bring personal items and hand them over at the appraisal counter. At the valuation desk, officers appraise the goods and receive information about the safety value of the goods. However, this often creates a conflict between the valuation wishes of the Pegada owner and the debtor. The conflict management system implemented by Islamic pawnshops is a personal emotional approach between employees and customers in the form of guidance and confirmation about the rules that apply to Islamic pawnshops.*

**Keywords:** Pawnshop. Personal and Officer

## **Abstrak**

Jika ada yang ingin meminjam uang di Gadai Cabang Tembung, calon peminjam cukup membawa barang pribadi dan menyerahkannya di loket penilai. Di meja penilaian, petugas menilai barang dan menerima informasi tentang nilai keamanan barang. Namun, hal ini seringkali menimbulkan konflik antara keinginan valuasi pemilik Pegadaian dengan debitur. 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.

Kata Kunci: Pegadaian, Individu dan Kantor.

## **PENDAHULUAN**

Dan pada masa kini setiap organisasi atau perusahaan sudah menyiapkan cara manajemen konflik untuk mengantisipasi adanya potensi-potensi konflik yang mungkin muncul, begitu pula dengan PT. Pegadaian (Persero) Cabang tembung. Dalam pengelolaan perusahaan pegadaian yang merupakan lembaga keuangan yang menyediakan fasilitas pinjaman dengan jaminan tertentu.

Jika ada yang ingin meminjam uang di Gadai Cabang Tembung, calon peminjam cukup membawa barang pribadi dan menyerahkannya di loket penilai. Di meja penilaian, petugas menilai barang dan menerima informasi tentang nilai keamanan barang. Jika pegadaian tidak dapat mengambil barang tersebut, pegadaian akan melelang barang tersebut. Dan pelelangan diselenggarakan dengan sepengetahuan pemiliknya. Seperti namanya, Pegadaian merupakan tempat dimana seseorang dapat meminjam uang dan menitipkan barang-barang pribadi sebagai jaminan.

Motto Pegadaian adalah “Atasi masalah tanpa masalah”. Namun dalam perjalanannya sering terjadi konflik antara keinginan pegadaian dan debitur, misalnya mengenai valuasi. Pertama, saat memeriksa peon (emas) nasabah terhadap karat, dikhawatirkan jika tergores pada batu uji tidak akan mempengaruhi keutuhan emas, dan kedua, saat penilai menentukan jumlah pinjaman, meminjamkan jumlah yang diberikan pegadaian biasanya lebih rendah dari yang diinginkan oleh nasabah.

## **TINJAUAN TEORITIS**

### **Manajemen Konflik**

Manajemen konflik adalah proses pihak yang terlibat konflik atau pihak ketiga menyusun strategi konflik dan menerapkannya untuk mengendalikan konflik agar menghasilkan resolusi yang diinginkan. 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.

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.

### **Pengelolaan Konflik**

Tujuan manajemen konflik adalah untuk membatasi dan menghindari kekerasan dengan mempromosikan perubahan positif dalam perilaku para pihak. Konflik dapat dicegah atau diselesaikan dengan:

1. Disiplin Dengan memelihara disiplin, konflik dapat dikendalikan dan dicegah. Manajer keperawatan harus mengetahui dan memahami aturan yang mengatur organisasi. Jika tidak jelas, mereka harus mencari bantuan untuk mengerti.
2. Mempertimbangkan pengalaman. Konflik dalam tahapan kehidupan dapat dikelola dengan membantu perawat mencapai tujuan yang sesuai dengan pengalaman dan tahapan kehidupan mereka. Misalnya; Perawat muda yang unggul dapat dipromosikan ke pendidikan yang lebih tinggi, sedangkan perawat yang unggul dapat dipromosikan ke posisi yang lebih tinggi.
3. Komunikasi Komunikasi yang baik menciptakan lingkungan yang terapeutik dan mendukung. Upaya manajer untuk menghindari konflik adalah dengan menerapkan komunikasi yang efektif dalam operasional sehari-hari, yang pada akhirnya dapat dijadikan sebagai pedoman hidup.
4. Mendengarkan secara aktif Mendengarkan secara aktif penting dalam manajemen konflik. Untuk memastikan bahwa penerimaan dipahami dengan benar, manajer keperawatan dapat membingkai ulang kekhawatiran staf sebagai tanda bahwa mereka telah didengarkan.

### **Metode Penanganan Konflik Dalam Organisasi**

Proses pengembangan strategi konflik menjadi rencana pengelolaan konflik. Metode umum resolusi konflik adalah:

1. Metode pengurangan konflik Cara yang sering kali efektif untuk mengurangi konflik adalah dengan pendinginan terlebih dahulu. Manajer biasanya lebih mementingkan pengurangan konflik daripada merangsangnya.

Metode pengurangan konflik menekan antagonisme yang dihasilkan oleh konflik. Jadi metode ini mengatur ruang lingkup konflik dengan “mendinginkan suasana” tetapi tidak secara langsung mengatasi masalah yang menyebabkan konflik asli. Ada dua metode yang terbukti dapat mengurangi konflik. Pendekatan efektif pertama adalah mengganti tujuan yang bersaing dengan tujuan yang dapat diterima oleh kelompok yang ada. Pendekatan lain yang efektif adalah menyatukan kelompok-kelompok yang berkonflik dengan mengarahkan perhatian mereka untuk menghadapi "ancaman" atau "musuh" organisasi mereka.

2. Metode penyelesaian konflik Metode penyelesaian konflik yang paling sering digunakan adalah dominasi atau penekanan, kompromi.

1. Pemerintahan (prioritas) Cara-cara pemerintahan yaitu adanya ancaman terhadap pihak-pihak yang berkonflik. Ketika orang-orang yang terlibat dalam konflik mencoba memaksa konflik untuk diselesaikan dan menerima keinginan mereka. 2. Pemaksaan Yang kami maksud dengan pemaksaan adalah orang-orang yang terlibat dalam suatu konflik dan berusaha untuk mengalahkan lawannya dan memaksanya untuk menerima solusi dari konflik tersebut. Ketika figur otoritas pada dasarnya berkata, "Oke, jangan terlalu banyak bicara, saya bos di sini, Anda harus mengikuti perintah saya," semua argumen berakhir.

### **Langkah-Langkah Manajemen Untuk Menangani Konflik**

1. Terima dan tentukan masalah utama yang menyebabkan ketidakpuasan. Langkah ini sangat penting karena kesalahan dalam mengetahui masalah yang sebenarnya juga menyebabkan kesalahan dalam merumuskan jalan penyelesaiannya.

2. Kumpulkan fakta yang lengkap dan akurat. Seseorang juga harus menghindari pencampuran fakta dengan opini atau pendapat. Opini atau opini terkandung dalam unsur subyektif. Oleh karena itu, pencarian fakta harus dilakukan dengan hati-hati.

3. Menganalisis dan Memutuskan Dengan pengetahuan tentang masalah dan pengumpulan informasi, manajemen harus mulai menilai situasi. Solusi alternatif yang berbeda seringkali dapat diturunkan

dari hasil analisis. 4. Berikan jawaban, meskipun diputuskan nanti, keputusan harus dikomunikasikan kepada anggota asosiasi.

5. Tindak lanjut. Langkah ini diperlukan untuk memeriksa konsekuensi dari keputusan yang dibuat. 6. Konflik disiplin dalam organisasi, jika tidak diselesaikan secara memadai, dapat mengakibatkan pelecehan yang bertentangan dengan aturan main yang disepakati bersama.

Oleh karena itu, pelecehan atau pelanggaran Peraturan Game (Peraturan Organisasi) harus dikenai tindakan disipliner agar Peraturan ini dapat diterapkan. Tindakan disipliner dapat dibagi menjadi dua bidang: tindakan disipliner positif dan negatif. Positif berarti memberi nasihat untuk masa depan yang cerah, sedangkan kebiasaan negatif berkisar dari ringan hingga berat.

### **Manajemen Syariah**

Kepemimpinan disebut *iarah* dalam bahasa Arab. *Idara* berasal dari *Adartasy-Syai'a* atau '*Adarta Bihi* mungkin juga berdasarkan *Ad-Dauran*. Beberapa pengamat mengartikannya sebagai alat untuk mencapai tujuan bersama. Oleh karena itu, mereka mengatakan bahwa manajemen adalah kegiatan terpisah yang berkaitan dengan manajemen, kepemimpinan, pengembangan pribadi, perencanaan dan pengarahan pekerjaan yang terkait dengan elemen utama proyek.

Tujuannya agar hasil yang diinginkan dapat tercapai secara efektif dan efisien. Manajemen syariah dapat diartikan sebagai seperangkat seni dan proses terkait sistem yang bertujuan untuk memudahkan tercapainya tujuan melalui prinsip-prinsip yang berdaya guna dan berhasil guna serta berpegang teguh pada kaidah-kaidah Syariat Islam yaitu Al-Qur'an, Hadits dan Ijma, Qiyas. . dan sumber ajaran lainnya. Manajemen syariah pada hakekatnya mengikuti model manajemen Nabi Muhammad yang kemudian dikembangkan lebih lanjut dan diperluas ke semua aspek ekonomi.

Sebagaimana dibahas di atas, peran Syariat Islam adalah dari perspektif pelaksanaan pemerintahan. Ketika standar yang dianut di setiap jabatan pimpinan terikat dengan hukum syara (hukum Islam). Ada tiga aspek penting dalam konsep tata kelola syariah, yaitu:

Perilaku, struktur organisasi dan sistem. Aturan syariah telah ada sejak adanya kehidupan ini, yaitu dari zaman Nabi Adam sampai Nabi Muhammad. Berdakwah dinginnya siang dan malam pada masa Nabi dan Rasul Allah.

### **Konflik**

Konflik adalah kesenjangan atau kontradiksi antara pihak yang berbeda dari suatu organisasi dan organisasi lain. Konflik internal adalah ketidaksesuaian dalam hubungan normal antara dua atau

lebih kelompok atau unit dalam suatu organisasi dimana dua kelompok yang sebelumnya dapat bekerja sama secara harmonis sekarang mengalami kesulitan untuk bekerja sama. Konflik organisasi umumnya dapat timbul antara bagian-bagian yang berbeda dari organisasi dalam keadaan yang berbeda. Efek konflik pada organisasi

1. Konflik dapat melemahkan kelompok kerja dan melalaikan berbagai tugas organisasi atau perusahaan.
2. Konflik dapat menimbulkan masalah pribadi antar individu dalam organisasi. Ketika konflik telah menimbulkan masalah pribadi, cukup sulit bagi perusahaan untuk bertindak secara profesional dan memisahkan masalah organisasi dan pribadi, tetapi jelas bahwa operasi organisasi terganggu.
3. Konflik bermanfaat ketika manajer atau pemimpin dapat mengubah konflik menjadi persaingan sehat antar individu yang benar-benar dapat meningkatkan kinerja organisasi. Namun, prasyarat agar konflik memiliki efek positif adalah peran yang kuat bagi manajer dan supervisor dalam organisasi.
4. Konflik menimbulkan berbagai persoalan yang tidak berkaitan langsung dengan tujuan organisasi.

Oleh karena itu, sangat mungkin waktu, uang, dan sumber daya lainnya akan terbuang sia-sia. Sumber Konflik Konflik yang timbul biasanya disebabkan oleh beberapa faktor, antara lain

1. Faktor komunikasi (Communication factor) Faktor komunikasi dapat menjadi penyebab konflik apabila anggota dalam suatu organisasi atau antar organisasi tidak dapat atau tidak mau saling memahami dan tidak dapat memahami satu sama lain. dengan cara yang berbeda dalam organisasi. Terjadinya kesalahpahaman dalam komunikasi juga dapat menimbulkan konflik.
2. Faktor struktur tugas dan struktur organisasi (work structure atau struktur organisasi) Struktur tugas dapat menimbulkan konflik ketika beberapa anggota tidak memahami pekerjaannya dari struktur tugas yang ada atau terdapat konflik prosedur dalam pembagian kerja atau pembagian kerja tersebut. tidak dipahami. Struktur organisasi dapat menimbulkan konflik ketika beberapa anggota merasa tidak cocok untuk menjadi bagian dari organisasi, atau dapat juga merupakan upaya untuk mendapatkan posisi tertentu atau berbagai hal lain yang berkaitan dengan posisi atau bagian dari organisasi yang ingin dicapai. .

Dan ketika beberapa bagian organisasi saling bergantung, terutama karena saling ketergantungan yang berurutan, penawaran pekerjaan dan imbalan yang tidak seimbang antar bagian akan mendorong munculnya ketidakpuasan, yang pada akhirnya dapat menimbulkan konflik di antara mereka.

### **Fungsi Manajemen**

1. Perencanaan (Planning) Perencanaan adalah usaha sadar dan pengambilan keputusan yang diperhitungkan secara matang tentang masa depan dan hal-hal yang akan dilakukan organisasi untuk

mencapai tujuan yang telah ditetapkan.

Dalam bentuknya yang paling sederhana, perencanaan berarti menetapkan tujuan organisasi dan memikirkan cara terbaik untuk mencapainya. Pengambilan keputusan yang merupakan bagian dari proses perencanaan adalah pemilihan tindakan dari alternatif. Perencanaan dan pengambilan keputusan membantu menjaga keefektifan manajemen dengan memberikan arahan untuk kegiatan di masa depan. Proses perencanaan itu sendiri dapat dilihat sebagai kegiatan umum. Jika para pemimpin tidak memahami konteksnya, mereka tidak dapat mengembangkan rencana yang efektif. Oleh karena itu, memahami lingkungan pada intinya adalah langkah pertama dalam perencanaan.

2. Pengorganisasian Pengorganisasian adalah keseluruhan proses pengelompokan orang, alat, tugas dan wewenang serta tanggung jawab ke dalam suatu organisasi yang dapat dipimpin sebagai satu kesatuan yang utuh dan dengan suara bulat mencapai tujuan yang diberikan. Lebih khusus lagi, pengorganisasian adalah memutuskan cara terbaik untuk mengelompokkan aktivitas dan sumber daya organisasi. Cara lain untuk menjalankan fungsi organisasi adalah dengan mengetahui dan menerapkan prinsip-prinsip organisasi.

3. Kepemimpinan adalah penggunaan pengaruh tanpa paksaan (non-coercion) untuk membentuk tujuan kelompok atau organisasi, mendorong perilaku untuk mencapai tujuan tersebut, dan menentukan budaya kelompok atau organisasi. Sebagai sifat, kepemimpinan mengacu pada seperangkat kualitas yang dimiliki oleh individu yang dianggap pemimpin. Oleh karena itu, seorang pemimpin adalah seorang individu yang mampu mempengaruhi perilaku orang lain tanpa menggunakan kekerasan; Manajer adalah orang yang diterima orang lain sebagai manajer.

## **HASIL DAN PEMBAHASAN**

Manajemen Konflik Dalam Mengatasi Masalah Pada PT. Pegadaian (Persero) Cabang Tembung, Untuk mendorong semangat kerja menghadapi permasalahan yang timbul pasca kasus, pegadaian harus melakukan berbagai kegiatan yang mengedepankan toleransi dan kebersamaan, seperti: lebih menitikberatkan pada tanggung jawab masing-masing, fungsi kekeluargaan atau kebersamaan. Menghadapi masalah meningkatkan rasa kebersamaan, melatih mendengar dan memahami perbedaan, memperkecil perbedaan pegadaian dengan nasabah atau masyarakat. Sistem informasi tidak hanya mendukung pengambilan keputusan, koordinasi dan kontrol, tetapi juga dapat membantu manajer menganalisis masalah yang kompleks dan mengembangkan produk baru. Dimana terdapat sistem informasi yang mendukung pengawasan, pemantauan, pengambilan keputusan dan pengelolaan eksekutif tingkat menengah.

Prasyarat keberadaan manajemen adalah bahwa setiap perusahaan harus memiliki visi dan misi untuk keberadaannya. Tentu saja, operasi yang terencana dan terprogram dengan baik dapat dicapai

dengan sistem manajemen yang baik. Selain itu pegadaian harus menjalin kerjasama yang baik dan solid dengan berbagai pihak, terutama dengan seluruh karyawan dan nasabah. Mengetahui prinsip-prinsip yang berlaku umum ini, perusahaan harus dapat hidup berkelanjutan dan menghasilkan manfaat bagi pemangku kepentingannya. Menurut keyakinan Islam, segala sesuatu harus dilakukan dengan rapi, benar, berurutan dan dalam urutan yang benar.

Proses harus diikuti dengan benar. Tidak ada yang harus dilakukan dengan ringan. Inilah prinsip utama ajaran Islam. Rasulullah saw. Dalam hadits yang diriwayatkan oleh Imam Thabran, arah kerja yang jelas, landasan yang kokoh dan cara yang transparan untuk menuju kesana merupakan amalan yang dicintai Allah SWT. Padahal, manajemen dalam arti mengatur segala sesuatu agar dilakukan dengan benar, cepat dan tuntas, disyariatkan dalam ajaran Islam. Konsep syariah menunjukkan fungsi-fungsi manajemen seperti pengarahan, pengendalian, pengembangan diri, perencanaan dan pengelolaan kerja, yang terkait dengan unsur-unsur utama perusahaan. Jika tujuannya adalah untuk mencapai hasil yang diinginkan, maka hal ini dapat dicapai secara efektif dan efisien.

## **KESIMPULAN DAN SARAN**

### **Kesimpulan**

Keberadaan manajemen menuntut bahwa setiap perusahaan harus memiliki visi dan misi untuk keberadaannya. Tentu saja, operasi yang terencana dan terprogram dengan baik dapat dicapai dengan sistem manajemen yang baik. Selain itu pegadaian harus menjalin kerjasama yang baik dan solid dengan berbagai pihak, terutama dengan seluruh karyawan dan nasabah. Mengetahui prinsip-prinsip yang berlaku umum ini, perusahaan harus dapat hidup berkelanjutan dan menghasilkan manfaat bagi pemangku kepentingannya. Menurut keyakinan Islam, segala sesuatu harus dilakukan dengan rapi, benar, berurutan dan dalam urutan yang benar. Sistem manajemen konflik yang diterapkan oleh pegadaian syariah merupakan pendekatan emosional personal antara karyawan dan nasabah yang memandu dan memperkuat aturan-aturan yang berlaku di pegadaian syariah. Dalam konsep syariah, fungsi-fungsi manajemen seperti kepemimpinan, pengendalian, pengembangan diri, perencanaan dan pengawasan kerja, terkait dengan unsur-unsur utama perusahaan. Jika tujuannya adalah untuk mencapai hasil yang diinginkan, maka hal ini dapat dicapai secara efektif dan efisien.

### **Saran**

Untuk masalah yang timbul harus dapat 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.

## **DAFTAR PUSTAKA**



1. Al-Qawaid Al-Fiqhiyah, Ali Ahmad Al-Nadwi. (1420 H/1998 M) Cet. V. Beirut:Dar alQalam.
2. Azwar, Saifuddin. 2000. Metode Penelitian. Cet.II. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
3. Abdurrahman, Nana Herdiana. 2013. Manajemen Bisnis Syariah dan Kewirausahaan.Bandung: Pustaka Setia.
4. Buku saku pengenalan produk perum, devisi litbang pemasaran kantor pusat perum pegadaian; oktober 2009.
5. Draft, Richard L. 2002. Manajemen. Jakarta: Erlangga.
6. Dewan Syariah Nasional (DSN) Selalu Menggunakan Kaidah Ini Dalam Keputusan-Keputusannya. Lihat Himpunan Fatwa DSN. 2003. Edisi Kedua.
7. Departemen Agama Republik Indonesia. Al-Qur'an al-Qarim dan Terjemah Bahasa Indonesia.
8. Departemen Pendidikan Nasional. 2008. Kamus Besar Bahasa Indonesia Pusat Bahasa. Jakarta : PT Gramedia.
9. Griffin, Ricky W. 2004. Manajemen. Jakarta : Erlangga.
10. Handoko, Hani. 2001. Manajemen Personalia dan Sumber Daya manusia. Yogyakarta : BPFE.
11. Hasibuan, H. Malayu S.P. 2007. Manajemen : Dasar, Pengertian, Dan Masalah. Jakarta : Bumi Aksara.
12. Hoetomo. 2005. Kamus Lengkap Bahasa Indonesia. Surabaya: Mitra Pelajar.
13. Ismanto, Kuat. 2009. Manajemen Syariah: Implementasi TQM Dalam Lembaga Keuangan Syariah cet 1. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
14. Musyawarah M Ahdad. 2013 Efektivitas badan amal zakat (BAZ) Dalam Mengelola Zakat Di Kecamatan Maritengngae kabupaten sidrap, Skripsi. Parepare.
15. Masyhuri dan Zainuddin. Metode Penelitian (Pendekatan Praktis dan Apikatif). Muhammad. 2005. Manajemen Bank Syari'ah. Yogyakarta: AMP YKPN.
16. Pedoman. Operasional PT. Pegadaian (Persero) Cabang Polewali Rusdiana. 2015. Manajemen Konflik. Bandung : Pustaka Setia.
17. Sabardi, Agus. 2001. Manajemen Pengantar. Yogyakarta: Langensari 45 Balapan.
18. Saefullah Kurniawan, Arni Tisnawati sule. 2006. Pengantar Manajemen. Jakarta: Kencana

19. Siagian MPA, Sondang P. 2005. Fungsi-fungsi Manajerial. Jakarta : BumiAksara. Subagyo, Joko. 2006. Metode Penelitian (Dalam teori praktek). Jakarta: Rineka Cipta.
20. Sugiyono. 2002. Statistik Untuk Penelitian. Bandung: CV. Alfabet. Tanjung Hendri, Didin Hafidhuddin. 2003. Manajemen Syariah: Dalam Praktik. Jakarta: Gema Insani.
21. Tim Penyusun. 2013. Pedoman Penulisan Karya Ilmiah (Makalah dan Skripsi) EdisiRevisi parepare; STAIN Parepare.
22. Wirawan. 2010. Konflik Dan Manajemen Konflik; Teori, Aplikasi Dan Penelitian. Jakarta: Salemba Humanika.
23. Winardi. 2007. Manajemen Konflik, (Konflik Perubahan Dan Pengembangan),Cet. Ke-2, Jilid 2. Bandung: Mandar Maju.