

**STRATEGI PELAYANAN KARYAWAN PEGADAIAN SYARIAH UNIT
SULTAN ADAM BANJARMASIN DALAM MENINGKATKAN
KUALITAS PRODUK PEMBIAYAAN AMANAH**

SKRIPSI

OLEH

EVA AFIONITA INDRIANI



**UNIVERSITAS ISLAM NEGERI ANTASARI
BANJARMASIN
2020 M/1441 H**

**STRATEGI PELAYANAN KARYAWAN PEGADAIAN SYARIAH UNIT
SULTAN ADAM BANJARMASIN DALAM MENINGKATKAN
KUALITAS PRODUK PEMBIAYAAN AMANAH**

SKRIPSI

**Diajukan kepada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam
untuk Memenuhi Sebagian Syarat**

**Guna Mencapai Gelar Sarjana
dalam Ilmu Ekonomi**

Oleh :

Eva Afionita Indriani

1601160282

**UNIVERSITAS ISLAM NEGERI ANTASARI
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
JURUSAN PERBANKAN SYARIAH
BANJARMASIN
2020 M/1441 H**

PERNYATAAN KEASLIAN TULISAN

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Eva Afionita Indriani
NIM : 1601160282
Tempat/Tgl. Lahir : Anjir Pasar Lama, 24 Januari 1998
Jurusan : Perbankan Syariah
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Antasari
Banjarmasin

Menyatakan dengan sebenarnya bahwa skripsi yang saya tulis ini benar-benar merupakan karya saya sendiri, bukan merupakan pengambilalihan tulisan atau pikiran orang lain yang saya akui sebagai tulisan atau pikiran saya sendiri. Jika di kemudian hari terbukti ia merupakan duplikat, tiruan, plagiat atau dibuat oleh orang lain secara keseluruhan atau sebagian besar, maka skripsi dan gelar yang diperoleh karenanya batal demi hukum.

Banjarmasin, November 2020

Yang membuat pernyataan,

Tanda tangan


METERAI
TEMPEL
EF31FADF130208100
6000
RUPIAH
Afionita Indriani

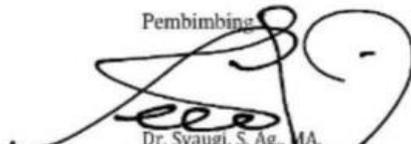
PERSETUJUAN

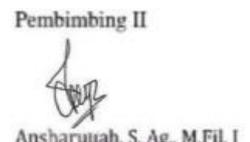
Skripsi yang berjudul : **Strategi Pelayanan Karyawan Pegadaian Syariah Unit Sultan Adam Banjarmasin Dalam Meningkatkan Kualitas Produk Pembiayaan Amanah**

Ditulis oleh : Eva Afionita Indrinani
N I M : 1601160282
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam
Program : Strata Satu (S-1)
Program Studi : Perbankan Syariah
Tahun Akademik : 2019/2020
Tempat dan tanggal lahir : Anjir Pasar Lama/ 24 Januari 1998
Alamat : Anjir Pasar Lama Km 14,5 Rt 002 Kec. Anjir Pasar Kab. Barito Kuala

Setelah diteliti dan diadakan perbaikan seperlunya, kami dapat menyetujuinya untuk dipertahankan di depan Sidang Tim Penguji Skripsi Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Antasari Banjarmasin.

Banjarmasin, September
2020

Pembimbing I

Dr. Syaugi, S. Ag., MA.
NIP 197002062000031002

Pembimbing II

Ansharutah, S. Ag., M.Fil. I
NIP 197506092000031003

Mengetahui,
Ketua Program Studi Perbankan Syariah
Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam
UIN Antasari Banjarmasin,


Haris Faulidi Asnawi, Lc, M.Si
NIP 197904102005011010

PENGESAHAN

Skripsi yang berjudul: “Strategi Pelayanan Karyawan Pegadaian Syariah Unit Sultan Adam Banjarmasin dalam Meningkatkan Kualitas Produk Pembiayaan Amanah”, ditulis oleh Eva Afionita Indriani, telah diujikan dalam Sidang Tim Penguji Skripsi Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Antasari Banjarmasin pada :

Hari : Kamis

Tanggal : 10 Desember 2020

Dinyatakan LULUS dengan predikat: 80 (A)



Dr. H. Fathurrahman Azhari, M. HI

NIP. 196006091988031003

Tim Penguji

Nama	Tanda Tangan
a. Dr Syuagi, S. Ag. , M.A (Ketua)	1. 
b. Ansharullah, S. Ag., M. Fil. I (Anggota)	2. 
c. Annisa Sayyid, M. S. I. (Anggota)	3. 
d. Rimayanti, S. E., M. M. (Anggota)	4. 

ABSTRAK

Eva Afionita Indriani. 2020. *Strategi Pelayanan Karyawan Pegadaian Syariah Unit Sultan Adam Banjarmasin Dalam Meningkatkan Kualitas Produk Pembiayaan Amanah.* Skripsi, Program Studi Perbankan Syariah, Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Pembimbing: (I) Dr. Syaugi Mubarak seff, M.A. (II) Ansharullah, S.Ag., M. Fil. I.

Kata Kunci: Strategi, Pelayanan Karyawan, Kualitas Produk

Penelitian ini berlatar belakang bahwa suatu lembaga keuangan akan memenangkan persaingan jika dapat menciptakan nilai dan memberikan kepuasan kepada nasabah melalui barang atau jasa yang berkualitas. Hal ini menjadi tantangan besar bagi lembaga keuangan dalam membangun citra memberikan pelayanan yang memuaskan. Tujuan penelitian yaitu mengetahui strategi pelayanan karyawan pegadaian syariah Unit Sultan Adam Banjarmasin dalam meningkatkan kualitas produk Pembiayaan Amanah dan mengetahui kendala strategi pelayanan karyawan Pegadaian Syariah Unit Sultan Adam Banjarmasin dalam meningkatkan kualitas produk Pembiayaan Amanah.

Metode penelitian yang digunakan adalah penelitian lapangan (*field research*), dengan pendekatan kualitatif. Subjek penelitian karyawan dan nasabah Pegadaian Syariah Unit Sultan Adam Banjarmasin. Objek penelitian ini adalah Strategi Karyawan Dalam Meningkatkan Kualitas Produk Pembiayaan Amanah. Teknik pengumpulan data dengan observasi, wawancara, dan dokumentasi.

Hasil penelitian ini adalah Pegadaian Syariah Unit Sultan Adam Banjarmasin dalam meningkatkan kualitas produk pembiayaan Amanah dilihat dari pelayanan yang menggunakan 3S senyum, sapa, dan salam. Selain itu Pegadaian Syariah Unit Sultan Adam Banjarmasin juga menjalankan kualitas pelayanan yang telah dikembangkan oleh Parasuraman, Zaithaml dan Berry walaupun ada beberapa kualitas pelayanan yang harus diperhatikan lagi yaitu bukti langsung (*tangible*), keandalan (*reliability*), dan jaminan (*assurance*). Adapun kendala yang dihadapi yaitu latar belakang nasabah yang berbeda, kendaraan yang diinginkan biasanya kosong didealer-dealer, dan adanya miss komunikasi antara karyawan pegadaian baik itu tim survei atau karyawan didalam Pegadaian Syariah tersebut dengan nasabah.

MOTTO

**Doakan apa yang kamu kerjakan
dan
kerjakan apa yang kamu doakan**

PERSEMBAHAN

Mama dan Abah tercinta sebagai tanda bakti, hormat dan rasa terima kasih yang tidak terhingga. Saya persembahkan karya kecil ini kepada Mama dan Abah yang telah memberikan kasih sayang, doa'a, dukungan serta cinta yang tidak terhingga sampai saat ini. Saya berharap melalui langkah ini kebahagiaan akan kita rasakan bersama-sama.

Dosen pembimbing tugas akhir, Bapak Dr. Syaugi, S.Ag., MA. Dan Bapak Ansharullah, S.Ag., M.Fil. I. Terimakasih atas segala bimbingan, arahan, motivasi dan semangat yang telah kalian berikan kepada saya selama ini. Begitu banyak ilmu yang saya dapatkan selama ini melalui kesabaran dan bantuan yang senantiasa kalian berikan.

Seluruh Dosen di Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam, terima kasih atas segala ilmu yang telah kalian berikan serta pengalaman yang sangat berharga kepada kami semua.

Teman-teman kelas Lokal G dan C perbankan Syariah 2016. Serta sahabat-sahabat saya Nor Hikmah dan Dwi Ratna Prastiwi serta lelaki yang selama ini telah memberikan bantuan dan saling berbagi semangat untuk sama-sama bisa menyelesaikan tugas akhir ini.

PEDOMAN TRANSLITERASI ARAB-INDONESIA

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

Transliterasi kata Arab ke dalam huruf Latin dalam skripsi ini berpedoman pada Surat Keputusan Bersama Menteri Agama dan Menteri Pendidikan dan Kebudayaan Republik Indonesia Tanggal 22 Januari 1988 Nomor 157/1987 dan 0593/1987.

I. Konsonan tunggal

Huruf Arab	Nama	Huruf Latin	Nama
ا	Alif	tidak dilambangkan	tidak dilambangkan
ب	Ba	B	Be
ت	ta'	T	Te
ث	s\`a'	s\`	es (dengan titik di atas)
ج	Jim	J	Je
ح	h}a'	h}	ha (dengan titik di bawah)
خ	kha'	Kh	ka dan ha
د	Dal	D	De
ذ	z\`al	z\`	zet (dengan titik di atas)
ر	ra'	R	Er
ز	Zai	Z	Zet
س	Sin	S	Es
ش	Syin	Sy	es dan ye
ص	s}ad	s}	es (dengan titik di bawah)
ض	d}ad}	d}	de (dengan titik di bawah)
ط	t}a'	t}	te (dengan titik di bawah)
ظ	z}a'	z}	zet (dengan titik di bawah)
ع	'ain	'	koma terbalik di atas

غ	Gain	G	Ge
فا	fa'	F	Ef
ق	Qaf	Q	Qi
ك	Kaf	K	Ka
ل	Lam	L	'el
م	Mim	M	'em
ن	Nun	N	'en
و	Waw	W	We
ه	ha'	H	Ha
ء	Hamzah	`	Apostrof
ي	ya'	Y	Ye

II. Konsonan rangkap karena syaddah ditulis rangkap

متكبر	Ditulis	<i>Mutakabbir</i>
القدوس	Ditulis	<i>al-qudu>s</i>

III. Ta' marbutah di akhir kata

- a. Bila dimatikan ditulis *h*

جامعة	Ditulis	<i>ja>mi'ah</i>
مكتبة	Ditulis	<i>Maktabah</i>

(ketentuan ini tidak diperlukan untuk kata-kata Arab yang sudah terserap dalam bahasa Indonesia, seperti salat, surat, ayat, zakat dan zebagainya, kecuali bila dikehendaki lafal aslinya).

- b. Bila diikuti dengan kata sandang 'al' serta bacaan kedua terpisah, maka ditulis dengan *h*

المكتبة الجميلة	Ditulis	<i>al-maktabah al-jami>lah</i>
-----------------	---------	-----------------------------------

IV. Vokal pendek

◌َ	Fathah	ditulis	A
◌ِ	Kasrah	ditulis	I
◌ُ	Dammah	ditulis	U
شكر	Fathah	ditulis	Syakara
قرأ	Kasrah	ditulis	quri'a
ينطق	Dammah	ditulis	yant}iqu

V. Vokal panjang

1	fathah + alif كاملة	ditulis ditulis	<i>a></i> <i>ka>milah</i>
2	fathah + ya mati صلى	ditulis ditulis	<i>a></i> <i>s}alla></i>
3	kasrah + ya mati شديد	ditulis ditulis	<i>i></i> <i>syadi>d</i>
4	dammah + wawu mati صدر	ditulis ditulis	<i>u></i> <i>s}udu>r</i>

VI. Vokal rangkap

1	fathah + ya mati رويد	ditulis ditulis	Ai <i>Ruwaidun</i>
2	fathah + wawu mati وفرعون ذي الأوتاد	Ditulis Ditulis	Au <i>wa fir'auna z}i al-auta>d</i>

VII. Vokal pendek yang berurutan dalam satu kata dipisahkan dengan apostrof

أَنْتُمْ أَشَدُّ خُلُقًا	Ditulis	<i>a'antum asyaddu khalqan</i>
--------------------------	---------	--------------------------------

VIII. Kata sandang alif+lam

a. Bila diikuti huruf *Qamariyyah*

القران	Ditulis	<i>al-Qur'a>n</i>
الكتاب	Ditulis	<i>al-kita>b</i>

b. Bila diikuti huruf *Syamsiyyah* ditulis dengan *diidgamkan*

الصبح	Ditulis	<i>as}-s}ubh}u</i>
الساهرة	Ditulis	<i>as-sa>hirah</i>

IX. Penulisan Kata-Kata Dalam Rangkaian Kalimat

Ditulis menurut bunyi atau pengucapannya dengan menulis penulisannya

بر الوالدين	Ditulis	<i>birru al-wa>lidaini</i>
إذا الشمس	Ditulis	<i>Iz\}a asy-syamsu</i>

KATA PENGANTAR

Segala puji bagi Allah Swt., atas segala limpahan karunia, nikmat, dan petunjuk-Nya sehingga pada akhirnya skripsi ini dapat terselesaikan. Shalawat serta salam selalu kita turunkan kepada panutan Nabi Muhammad Saw., keluarga, sahabat, dan para pengikut beliau hingga akhir zaman. Lepas dari khilaf dan segala kekurangan, penulis merasa sangat bersyukur telah menyelesaikan skripsi yang berjudul ” **Strategi Pelayanan Karyawan Pegadaian Syariah Unit Sultan Adam Banjarmasin Dalam Meningkatkan Kualitas Produk Pembiayaan Amanah** ”, sebagai salah satu syarat guna memperoleh gelar strata satu Sarjana Ekonomi, pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Antasari Banjarmasin.

Penulis menyadari sepenuhnya, telah banyak mendapatkan dukungan, bimbingan dan dorongan dari berbagai pihak yang telah menyumbangkan pikiran, waktu, tenaga, dan sebagainya. Oleh karena itu, pada kesempatan ini dengan setulus hati penulis mengucapkan terima kasih kepada:

1. Dr. H. Fathurrahman Azhari, MHI, selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Antasari Banjarmasin.
2. H. Haris Faulidi Asnawi, Lc, M.Si, dan Yusuf Asyahri, SE.,ME., selaku ketua dan sekretaris program studi Perbankan Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Antasari Banjarmasin.
3. Dr. Syaugi, S. Ag., MA dan Ansharullah, S. Ag., M. Fil. I selaku dosen pembimbing yang sangat banyak membantu dalam pembuatan skripsi ini.

4. Bapak dan Ibu Tenaga Kependidikan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam.

5. Ibu dan Bapakku, terima kasih atas doa, cinta dan pengorbanan yang tidak pernah ada habisnya, kasih sayangmu yang pernah kulupakan.

Semoga Allah SWT, membalas segala bentuk kebaikan pihak-pihak yang terkait. Akhir kata penulis mengharapkan ampunan dan ridha dari Allah SWT, semoga karya tulis ini dapat memberikan manfaat bagi semua pihak dan menambah khazanah pengetahuan hukum Islam, Amin.

Banjarmasin, Oktober 2020
Penulis

Eva Afionita Indriani

DAFTAR ISI`

HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PERNYATAAN KEASLIAN TULISAN.....	ii
HALAMAN PERSETUJUAN	iii
PENGESAHAN	iv
ABSTRAK	v
MOTTO	vi
KATA PERSEMBAHAN	vii
PEDOMAN TRANSLITERASI ARAB-INDONESIA.....	viii
KATA PENGANTAR.....	xii
DAFTAR ISI.....	xiv
DAFTAR TABLE	xvi
TAFTAR GAMBAR.....	xvii
BAB I PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang.....	1
B. Rumusan Masalah.....	9
C. Tujuan Penelitian	9
D. Signifikansi Penelitian	9
E. Definisi Operasional	10
F. Kajian Pustaka	12
G. Sistematika Penulisan	15
BAB II STRATEGI PELAYANAN KUALITAS PRODUK PEMBIAYAAN AMANAH	
A. Strategi	18
B. Pelayanan	22
C. Kualitas Produk Pembiayaan Amanah.....	29
BAB III METODE PENELITIAN	
A. Jenis dan Pendekatan Penelitian.....	38
B. Lokasi Penelitian	38
C. Subjek Penelitian dan Objek Penelitian	39
D. Data dan Sumber Data.....	40
E. Teknik Pengumpulan Data	41
F. Teknik Pengelolaan Data dan Analisis Data	42
G. Tahapan Penelitian	43
BAB IV LAPORAN HASIL PENELITIAN	
A. Gambaran Umum Lokasi Penelitian	46
B. Penyajian Data	51
C. Analisis Data	56

BAB V PENUTUP

A. Kesimpulan	73
B. Saran.....	74

DAFTAR PUSTAKA	75
LAMPIRAN.....	79
DAFTAR RIWAYAT HIDUP	111

DAFTAR TABEL

Table I Jumlah Nasabah Produk Pembiayaan Amanah Pegadaian Syariah Unit Sultan Adam Banjarmasin Tahun 2016-2019.....	7
---	---

DAFTAR GAMBAR

Gambar II Bagan Struktur Organisasi Pegadaian Syariah Unit Sultan Adam Banjarmasin	50
---	----