

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 (*realibility*), dan jaminan (*assurance*). Adapun kendala yang dihadapi yaitu latar belakang nasabah yang berbeda, kendaraan yang diinginkan biasanya kosong didealler-dealler, dan adanya miss komunikasi antara karyawan pegadaian baik itu tim survei atau karyawan didalam Pegadaian Syariah tersebut dengan nasabah.