

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Globalisasi dunia merupakan salah satu ciri utama dalam era tahun 2000 an. Salah satu ciri era globalisasi adalah makin menipisnya batas-batas antara negara, karena kemajuan dibidang komunikasi dan informasi. Di bidang ekonomi era globalisasi ditandai oleh terjadinya perdagangan bebas, khususnya dinegara-negara asia tenggara (ASEAN) pada tahun 2003 (AFTA) dan pada negara-negara asia pasifik (APEC) pada tahun 2010 untuk negara maju dan tahun 2020 untuk negara berkembang. Perdagangan bebas berarti barang atau jasa yang dihasilkan salah satu negara yang tergabung dalam ASEAN dan asia pasifik, akan bebas di pasarkan dan bersaing di masing-masing negara. (Resmi, 2011, hal. 133)

Dilihat dari kepentingan konsumen, era perdagangan bebas ini sangat menguntungkan karena konsumen memiliki berbagai alternatif dalam memenuhi kebutuhan akan barang dan jasa. Konsumen tentu akan memilih barang dan jasa yang berkualitas dengan harga yang relatif murah. Hal ini selanjutnya akan memicu tingkat persaingan yang semakin tinggi. (Resmi, 2011, hal. 133)

Dalam era persaingan bisnis yang semakin ketat dewasa ini, suatu lembaga keuangan akan memenangkan persaingan jika dapat menciptakan nilai dan memberikan kepuasan kepada nasabah melalui penyampaian barang atau jasa yang berkualitas. Pemenuhan kebutuhan dan keinginan serta nilai kualitas jasa sangat ditentukan oleh kepuasan nasabah. Pelayanan yang kurang memuaskan

akan menyebabkan berkurangnya nasabah atau bahkan hilang karena nasabah berpindah ke lembaga keuangan lain. Hal ini menjadi tantangan besar bagi lembaga keuangan dalam membangun citra lembaga keuangan dalam memberikan pelayanan yang memuaskan. (Agustiningtyas, 2018, hal. 1)

Oleh karena itu lembaga keuangan perlu mengetahui perilaku nasabah dalam membeli, menggunakan, dan mengevaluasi jasa dalam rangka pemenuhan kebutuhan dan kepuasan nasabah. Kualitas pelayanan merupakan titik utama bagi lembaga pegadaian karena akan mempengaruhi kepuasan nasabah. Hal ini dimaksudkan agar seluruh barang atau jasa yang ditawarkan akan mendapat tempat yang baik dimata masyarakat, kepuasan pelanggan akan muncul apabila kualitas pelayanan baik. Terciptanya kepuasan pelanggan dapat memberikan beberapa manfaat diantaranya hubungan yang baik antara lembaga keuangan dengan nasabah, memungkinkan pembelian ulang, dan tercipta loyalitas nasabah. (Agustiningtyas, 2018, hal. 1-2)

Meningkatnya jenis produk dipasar, disamping konsumen akan banyak pilihan, juga konsumen akan cepat bosan dengan produk karena banyaknya bermunculan produk-produk baru. Oleh karena itu diperlukan kejelian dan kejeniusan dalam memenuhi keinginan nasabah sehingga produk mendapat perhatian, dibeli, digunakan yang dapat memuaskan kebutuhan konsumen. Dengan demikian lembaga keuangan harus mampu menciptakan daya saing yang berkelanjutan, salah satunya melalui peningkatan kualitas produk. (Resmi, 2011, hal. 133)

Kualitas produk sebagai salah satu faktor dari promosi, dapat pula mempengaruhi dalam melakukan keputusan pengambilan pembiayaan. Salah satu tujuan dari pelaksanaan kualitas produk adalah untuk mempengaruhi nasabah dalam menentukan pilihan menggunakan produk sehingga memudahkan nasabah dalam menentukan pengambilan keputusan pembelian. Bauran pemasaran yang terdiri dari harga, promosi, tempat, dan produk yang didalamnya termasuk kualitas produk yang berfungsi untuk mempengaruhi keputusan pembelian, salah satu tujuan dari pelaksanaan kualitas produk adalah untuk mempengaruhi konsumen dalam pengambilan keputusan pembelian. Pemahaman perilaku konsumen tentang kualitas produk dapat dijadikan dasar terhadap proses keputusan pembelian konsumen. Sehingga jika semakin tinggi kualitas produk pembiayaan Pegadaian Syariah maka semakin besar kemungkinan seseorang untuk mengambil keputusan menjadi nasabah Pegadaian Syariah. (Kurniawati, 2019, hal. 2-3)

Oleh karena itu lembaga keuangan perlu mengetahui perilaku nasabah dalam menggunakan produk dan jasa dalam rangka pemenuhan kebutuhan dan kepuasan nasabah. Kualitas produk merupakan titik utama bagi lembaga keuangan karena akan mempengaruhi minat nasabah. Dengan semakin ketatnya persaingan usaha dalam pemenuhan kebutuhan konsumen menyebabkan setiap lembaga keuangan harus menempatkan orientasi pada kepuasan pelanggan sebagai tujuan utama. Hal ini dilihat dari semakin banyaknya lembaga keuangan yang menyertakan komitmennya terhadap kepuasan pelanggan dalam penyertaan misinya. Dewasa ini semakin diyakini bahwa memberikan nilai kepuasan kepada

nasabah melalui penyampaian produk maupun jasa yang berkualitas dengan harga pesaing merupakan kunci utama memenangkan persaingan. (Tjiptono, 2008, hal. 24)

Dunia bisnis yang tumbuh dengan pesat menjadi tantangan maupun ancaman bagi para pelaku usaha agar dapat memenangkan persaingan dan mempertahankan kelangsungan usahanya. Usaha yang ingin berkembang dan ingin mendapatkan keunggulan bersaing harus dapat menyediakan produk yang berkualitas, harga yang murah dibandingkan pesaing, waktu penyerahan lebih cepat, dan pelayanan yang lebih baik dibandingkan pesaingnya. Dalam rangka memenangkan persaingan bisnis, mempertahankan pasar yang dimiliki, dan merebut pasar yang sudah ada maka suatu bisnis dituntut untuk mempunyai kemampuan mengadaptasi strategi usahanya dan lingkungan yang terus menerus berubah. Setiap pelaku bisnis dituntut untuk mempunyai kepekaan terhadap setiap lembaga keuangan yang terjadi, serta mampu memenuhi dan menanggapi setiap tuntutan nasabah yang semakin beraneka ragam dan terus berubah. Nabi Muhammad sangat menganjurkan umatnya untuk berbisnis (berdagang), karena berbisnis dapat menimbulkan kemandirian dan kesejahteraan bagi keluarga, tanpa tergantung atau menjadi beban orang lain (Agustiningtyas, 2018, hal. 2-3). Beliau pernah bersabda, “berdaganglah kamu, sebab 10 bagian dari perhimpunan, 9 diantaranya dihasilkan dari berdagang.” Allah berfirman :

وَجَعَلْنَا الْيَوْمَ مَعَاشًا ۙ ۱۱

Artinya: “Dan Kami jadikan siang untuk mencari penghidupan” (QS. An naba: 11)

Pada prinsipnya setiap usaha ketika menjual produk-produknya pastinya akan dihadapkan pada strategi maupun teknik penjualan yang bagus, sehingga komoditas yang dihasilkan dapat ditawarkan dan terjual dengan baik. Adapun salah satu teknik penjualan yang dimaksudkan terkait dengan bagaimana etika bisnis islam memandang strategi yang diterapkan untuk meningkatkan kepuasan nasabah. (Agustiningtyas, 2018, hal. 5)

Pegadaian yang telah beroperasi secara syariah yaitu lembaga Pegadaian Syariah Unit Sultan Adam yang bertempat Jl. Sultan Adam No.4, Surgi Mufti, Kecamatan Banjarmasin Utara Kota Banjarmasin Kalimantan Selatan. Keberadaan Pegadaian Syariah Unit Sultan Adam terus berkembang dan terus diminati masyarakat. Pegadaian Syariah berperan sebagai lembaga keuangan alternative bagi masyarakat untuk menetapkan pilihan dalam pembiayaan. Biasanya masyarakat yang berhubungan dengan pembiayaan adalah masyarakat kalangan kebawah dan menengah yang membutuhkan pembiayaan jangka pendek dengan margin yang rendah. Oleh karena itu, barang jaminan pegadaian dari masyarakat ini memilih karakteristik barang sehari-hari yang mempunyai nilai.

Dengan demikian, kualitas produk suatu tingkatan dimana kebutuhan, keinginan, dan harapan dari nasabah dapat terpenuhi yang mengakibatkan terjadinya pembelian ulang atau kesetiaan yang berlanjut dari nasabah. Faktor yang penting untuk menciptakan kualitas produk, adalah kinerja dan kualitas produk yang diberikan oleh lembaga pegadaian.

Kepuasan nasabah terhadap perusahaan diartikan sebagai suatu keadaan dimana harapan nasabah terhadap suatu pelayanan sesuai dengan kenyataan yang

diterima tentang pelayanan yang diberikan kepada nasabah. Jika pelayanan suatu perusahaan jauh dibawah harapan nasabah maka nasabah akan kecewa. Sebaliknya, jika pelayanan yang diberikan memenuhi harapan nasabah , maka nasabah akan senang. Harapan nasabah dapat diketahui dari pengalaman mereka sendiri saat menggunakan pelayanan suatu perusahaan dan omongan orang lain. Nasabah yang merasa kecewa terhadap kualitas produk yang diberikan, dengan sendirinya akan menceritakan kepada orang lain sebagai komplain atau ketidak puasannya, jadi dengan adanya pelayanan yang baik maka otomatis akan meningkatkan kualitas produk itu sendiri (Panjaitan & Yulianti, 2016).

Produk pembiayaan yang ada di Pegadaian Syariah Unit Sultan Adam Banjarmasin ini salah satunya yaitu pembiayaan amanah. Pembiayaan amanah ini merupakan pembiayaan khusus bagi pengusaha mikro dan nasabah yang berprofesi sebagai pegawai negeri sipil maupun pegawai tetap swasta, yang sudah terakui kualitasnya untuk melakukan pembiayaan berkendaraan seperti membeli sepeda motor dan mobil dengan ketentuan yang berlaku. Pemberian pinjaman ini diberikan dalam jangka waktu tertentu yang pengembaliaannya dilakukan secara angsuran. Proses transaksi berprinsip syariah yang adil dan menentramkan sesuai Fatwa MUI 92/DSN-MUI/IV/2014. (Riskiyah, 2017, hal. 5)

Hasil observasi awal yang peneliti lakukan, data yang diperoleh di Pegadaian Syariah Unit Sultan Adam Banjarmasin, bahwa yang masih aktif melakukan pembiayaan amanah dari tahun 2016 sampai tahun 2019 adalah

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

Tahun	Jumlah Nasabah
2016	3
2017	12
2018	44
2019	46

Dari setiap tahunnya jumlah nasabah yang melakukan pembiayaan amanah meningkat tapi dilihat dari peningkatannya dari tahun 2016 ke tahun 2017 hanya mengalami peningkatan 9 orang nasabah, dari tahun 2017 ke tahun 2018 hanya mengalami peningkatan 32 orang nasabah, dari tahun 2018 ke tahun 2019 hanya mengalami peningkatan 2 orang nasabah. Jadi, data yang diperoleh di Pegadaian Syariah Unit Sultan Adam Banjarmasin, bahwa dari tahun 2016 sampai dengan 2019 memiliki nasabah pembiayaan amanah sebanyak 159 terdiri dari 54 nasabah yang melakukan pelunasan dan ada 105 nasabah yang masih aktif. Padahal dalam pembiayaan amanah setiap tahunnya memiliki target jumlah nasabah yaitu 20-30% setiap tahunnya yang harus dicapai, tapi target itu bisa tidak tercapai sehingga menyebabkan karyawan tidak memperoleh bonusnya. (Saputra, Wawancara dengan pihak pegadaian, 2019)

Sepintas penulis melihat gambaran mengenai sistem pelayanan yang diberikan kepada nasabah. Pelayanan dengan menggunakan 3S yaitu senyum, salam, sapa. Dari sedikitnya nasabah pembiayaan amanah dalam empat tahun terakhir maka perlunya ditingkatkannya lagi pelayanan pada produk amanah yaitu dengan memakai lima indikator bukti langsung (*tangible*), keandalan (*Reliability*), daya tangkap (*responsiveness*), jaminan (*assurance*), empati (*empathy*) karena

dengan memakai lima indikator itu dapat mengevaluasi kualitas pelayanan dalam riset Parasuraman, Zeithaml, dan Berry. (Tjiptono, Fandy, 2012, hal. 174-175)

Mengingat pentingnya aspek pelayanan terhadap kepuasan pelanggan, maka suatu lembaga keuangan harus memberikan pelayanan yang optimal kepada pelanggan. Oleh sebab itu, lembaga keuangan harus memperhatikan kebutuhan dan keinginan pelanggan. Kepuasan pelanggan merupakan alat untuk mengoptimalkan pencapaian target penjualan. Oleh sebab itu, kepuasan pelanggan menjadi unsur yang sangat penting.

Disini peneliti tertarik untuk meneliti Strategi Pelayanan Karyawan Pegadaian Syariah Unit Sultan Adam Banjarmasin dalam Meningkatkan Kualitas Produk Pembiayaan Amanah, agar tujuan pelayanan sukses dan mencapai target yang dicapai maka perlu adanya suatu strategi baik yaitu strategi di bidang pelayanan, pemasaran ataupun dibidang lainnya. Sehingga perusahaan atau lembaga keuangan *survive*, tumbuh, dan berkembang dalam bisnisnya

Berdasarkan deskripsi diatas peneliti ingin lebih lanjut melakukan penelitian mengenai **Strategi Pelayanan Karyawan Pegadaian Syariah Unit Sultan Adam Banjarmasin Dalam Meningkatkan Kualitas Produk Pembiayaan Amanah** dan dalam penelitian ini mengambil objek dilembaga keuangan syariah yaitu Pegadaian Syariah Unit Sultan Adam Banjarmasin.

B. Rumusan Masalah

Dari latar belakang diatas, maka permasalahan dapat dirumuskan sebagai berikut:

1. Bagaimana strategi pelayanan karyawan pegadaian syariah Unit Sultan Adam Banjarmasin dalam meningkatkan kualitas produk pembiayaan amanah ?
2. Apa saja yang menjadi kendala strategi pelayanan karyawan pegadaian syariah Unit Sultan Adam Banjarmasin dalam meningkatkan kualitas produk pembiayaan amanah ?

C. Tujuan Penelitian

Tujuan uraian perumusan masalah yang telah tersebut diatas, maka tujuan penelitian ini adalah:

1. Untuk mengetahui strategi pelayanan karyawan pegadaian syariah Unit Sultan Adam Banjarmasin dalam meningkatkan kualitas produk pembiayaan amanah
2. Untuk mengetahui kendala strategi pelayanan karyawan pegadaian syariah Unit Sultan Adam Banjarmasin dalam meningkatkan kualitas produk pembiayaan amanah

D. Signifikansi Penelitian

Melalui penelitian yang dilakukan, diharapkan hasilnya akan berguna sebagai:

1. Kepentingan studi ilmiah, kajian dan terapan dalam bidang ekonomi atau sebagai disiplin ilmu keuangan.
2. Menambah wawasan dan ilmu pengetahuan penelitian pada khususnya dan pembaca pada umumnya tentang masalah ini maupun dari sudut pandang yang berbeda.
3. Sebagai bahan rujukan maupun bahan acuan bagi peneliti yang ingin meneliti masalah seputar hal ini dari segi aspek yang lain dan bahan referensi bagi kalangan civitas akademik Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam khususnya, serta UIN Antasari pada umumnya.
4. Bahan masukan kepada peneliti untuk meningkatkan pengetahuan tentang lembaga keuangan.
5. Bahan masukan bagi pegadaian syariah Unit Sultan Adam Banjarmasin dan sebagai bahan perbandingan dalam mengadakan penelitian lebih lanjut tentang masalah ini.
6. Dapat dijadikan bahan referensi untuk perpustakaan UIN Antasari Banjarmasin, khususnya Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam.

E. Definisi Operasional

Untuk memberikan pemahaman yang jelas dari penelitian ini, perlu dijelaskan beberapa definisi sebagai berikut:

1. Strategi adalah suatu rencana kegiatan yang harus di tempuh untuk mencapai visi misi dan tujuan organisasi dengan menggunakan sumber daya untuk menanggapi lingkungan dan berorientasi ke masa yang akan

datang dan mempertimbangkan faktor eksternal dan internal yang akan di hadapi perusahaan (David, 2009, hal. 18). Strategi yang dimaksud dalam penelitian ini ialah cara-cara, teknik-teknik atau kiat-kiat tertentu yang digunakan untuk meraih, mengejar target dan mendapatkan sesuatu yang diinginkan di pegadaian syariah Unit Sultan Adam Banjarmasin.

2. Pelayanan yaitu cara melayani, menolong menyediakan segala apa yang diperlukan orang lain seperti tamu atau pembeli. Pelayanan yang dimaksud dalam penelitian ini ialah perilaku atau kativitas yang dilakukan pegawai kepada nasabahnya.
3. Kualitas Produk Pembiayaan Amanah yaitu kualitas merupakan istilah yang digunakan sebagai tingkat ukuran/level/mutu baik atau buruknya sesuatu, baik itu sesuatu hal yang berwujud maupun yang tidak berwujud. Kualitas dalam penelitian ini yaitu tingkatan ukuran/level/mutu atau baik atau buruknya suatu pelayanan dalam produk pembiayaan amanah. Sedangkan produk adalah segala sesuatu yang dapat ditawarkan kepada pasar untuk diperhatikan, dimiliki, digunkana atau di konsumsi sehingga dapat memuaskan keinginan dan kebutuhan (Arif, 2010, hal. 8). Produk yang dimaksud dalam penelitian ini yaitu produk pembiayaan amanah yang ada di pegadaian syariah Unit Sultan Adam Banjarmasin Dan pembiayaan Amanah sendiri merupakan pembiayaan khusus bagi pengusaha mikro dan nasbah yang berpropesi sebagai pegawai negri sipil maupun pegawai tetap swasta,

yang sudah terakui kualitasnya untuk melalukan pembiayaan berkendara seperti membeli sepeda motor dan mobil dengan ketentuanyang berlaku. Pemberian pinjaman ini diberikan dalam jangka waktu tertentu yang pengembaliaannya dilakukan secara angsuran. (Riskiyah, 2017, hal. 5)

F. Kajian Pustaka

Untuk menghindari plagiatisme dan kesamaan, maka berikut ini penulis sampaikan beberapa penelitian sebelumnya yang memiliki relevansi dengan penelitian ini, antara lain penelitian yang dilakukan oleh Rezki Febriani (10200113149), Jurusan Ekonomi Islam Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Universitas Islam Negeri Alauddin Makassar 2017. “ Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Koran Harian Fajardi Kota Makassar (Ditinjau dari perspektif Ekonomi Islam)”. Penelitian ini dilatar belakangi karena beberapa fenomena yang terjadi dalam pengantaran koran /pendistribusiannya dan banyaknya persaingan dalam memberikan pelayanan dibidang jasa. Permasalahan yang diangkat yaitu Apakah kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan Koran harian Fajar di Kota Makassar. Adapun tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui apakah kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan Koran Harian Fajar di Kota Makassar.

Berdasarkan hasil penelitian dengan analisis regresi sederhana menunjukkan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan

terhadap kepuasan pelanggan koran Harian Fajar di Kota Makassar (Ditinjau dari perspektif ekonomi islam).

Persamaan dengan penelitian Rezki Febriani adalah sama melakukan penelitian tentang pelayanan. Adapun perbedaannya adalah penulis melakukan penelitian tentang strategi pelayanan karyawan sedangkan Rezki Febriani meneliti tentang Pengaruh kualitas pelayanan.

Penelitian selanjutnya yang memiliki relevansi dengan penelitian ini ialah penelitian yang dilakukan oleh Dyah Agustiningtyas (1742143075), Jurusan Ekonomi Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Institut Agama Islam Negeri Tulung Agung 2018. “Strategi Pelayanan Dalam Meningkatkan Kepuasan Pelanggan Ditinjau dari Etika Bisnis Islam (Study Kasus di Perusahaan Batik Usaha Dagang Setia Jaya Karang Trenggalek) Penelitian ini dilatarbelakangi oleh tingkat persaingan usaha yang semakin ketat dan konsumen yang semakin krisis mengharuskan pelaku usaha untuk tetap menjaga kepuasan pelanggan. Sehubungan dengan hal tersebut, penulis memilih UD. Setia Jaya Karang Trenggalek sebagai objek penelitian. Alasannya adalah UD. Setia merupakan salah satu dari sekian perusahaan batik yang ada di Kecamatan Karang Kabupaten Trenggalek yang menempatkan salah satu tujuannya pada kepuasan pelanggan. Fokus penelitian ini adalah bagaimana strategi pelayanan batik dalam meningkatkan kepuasan pelanggan, dan bagaimana etika bisnis Islam memandang strategi pelayanan batik UD. Setia Jaya dalam meningkatkan kepuasan pelanggan?. Tujuan penelitian ini adalah mendeskripsikan strategi pelayanan batik UD. Setia Jaya dalam meningkatkan kepuasan pelanggan, dan mendeskripsikan

etika bisnis Islam memandang strategi pelayanan batik UD. Setia Jaya dalam meningkatkan kepuasan pelanggan.

Hasil penelitian ini dapat diketahui bahwa perusahaan batik UD. Setia Jaya menggunakan strategi pelayanan berupa pemberian produk dengan kualitas terbaik, ketepatan waktu pesanan, cepat tanggap dan siap membantu pelanggan, pemberian jaminan, dan berkomunikasi yang baik dengan pelanggan. Sedangkan pandangan etika bisnis Islam yang sesuai terhadap strategi pelayanan dalam meningkatkan kepuasan pelanggan yang meliputi tidak adanya syarat-syarat khusus bagi karyawan, memberikan produk dengan harga dan kualitas yang sesuai, melakukan inovasi, dan bertanggungjawab terhadap pesanan serta melakukan pencatatan dengan baik.

Persamaan dengan penelitian Dyah Agustiningtyas ialah sama-sama membahas tentang strategi pelayanan. Adapun perbedaannya adalah penulis melakukan penelitian tentang Strategi pelayanan karyawan dalam meningkatkan kualitas produk sedangkan Dyah Agustiningtyas meneliti tentang strategi pelayanan dalam meningkatkan kepuasan pelanggan dan tempat yang diteliti pun berbeda.

Penelitian sebelumnya yang memiliki relevansi dengan penelitian ini yaitu penelitian yang dilakukan oleh Dony Arifin (1301160360), Jurusan Perbankan Syariah Fakultas Syariah dan Ekonomi Islam Universitas Islam Negeri Antasari Banjarmasin 2017. "Strategi Pemasaran Produk Pembiayaan iB Ar-Rahman Dengan Akad Istishna pada Bank Kalsel Kantor Cabang Syariah Banjarmasin".

Penelitian ini dilatarbelakangi penurunan nasabah pembiayaan iB Ar-Rahman dengan akad *istishna* terjadi tahun 2016 yang sangat signifikan.

Berdasarkan penelitian tentang Strategi Pemasaran Produk Pembiayaan iB Ar-Rahman Dengan Akad Istishna pada Bank Kalsel Kantor Cabang Syariah Banjarmasin ditemukan bahwasanya hasil yang diperoleh dalam penelitian ini, strategi pemasaran diterapkan Bank Kalsel KCS Banjarmasin. Pembiayaan dimiliki oleh Bank Kalsel KCS Banjarmasin sangat beragam, Bank Kalsel KCS Banjarmasin tidak memberi harga yang setinggi-tingginya, Bank Kalsel KCS Banjarmasin kegiatan promosinya menerapkan strategi *cross selling*. Kendala Bank Kalsel KCS Banjarmasin dalam memasarkan ada tiga, produk sejenis perbankan lain, supplier atau produsen memiliki pembiayaan sendiri, kurangnya pemahaman masyarakat terhadapat perbankan syariah.

Persamaan dengan peneliti Dony Arifin adalah sama melakukan penelitian tentang strategi. Adapun perbedaannya adalah penulis melakukan penelitian tentang strategi pelayanan karyawan, sedangkan Dony Arifin meneliti tentang strategi pemasaran, dan tempat penelitian berbeda.

G. Sistematika Penulisan

Untuk memperoleh pembahasan yang sistematis, maka penulis perlu menyusun sistematika sedemikian rupa sehingga dapat menunjukkan hasil penelitian yang baik dan mudah dipahami. Adapun sistematika tersebut sebagai berikut:

Bab I adalah pendahuluan, yaitu berisi latar belakang masalah yang memaparkan tentang kerangka dasar pemikiran yang melatarbelakangi permasalahan yang akan diteliti. Permasalahan yang telah tergambarkan dari latar belakang masalah akan diteliti dengan dirumuskannya dalam rumusan masalah. Setelah itu dari rumusan masalah, maka ditetapkan tujuan penelitian dan manfaat penelitian. Supaya tujuan penelitian ini tidak melenceng dari tujuan yang ingin dicapai, maka penulis membuat definisi operasional untuk membatasi istilah-istilah dalam penelitian ini. Untuk memudahkan dalam penelitian ini, maka juga diberikan kajian pustaka, setelah diberi kajian pustaka serta terdapat sistematika penulisan.

Bab II merupakan landasan teori yang menerangkan, menguraikan dan menjabarkan masalah-masalah yang berhubungan dengan objek penelitian melalui teori-teori yang mendukung serta relevan dari buku atau literatur yang berkaitan dengan masalah yang diteliti dan juga memberi informasi dari referensi media lainnya.

Bab III merupakan metode penelitian, yang berisi jenis, sifat, dan lokasi penelitian, data dan sumber daya, teknik pengumpulan data, teknik pengolahan data dan analisis data.

Bab IV berisi tentang hasil penelitian Strategi Pelayanan Karyawan Pegadaian Syariah Unit Sultan Adam Banjarmasin dalam Meningkatkan Kualitas Produk Pembiayaan Amanah. Selanjutnya membahas mengenai analisis data dan hasil serta pembahasan yang disesuaikan dengan metode penelitian pada bab III, sehingga akan memberikan perbandingan hasil penelitian dengan kriteria yang ada

dan pembuktian serta jawaban-jawaban pertanyaan yang disebut dalam rumusan masalah.

Bab V merupakan penutup, terdiri dari simpulan dan saran, simpulan merupakan telaah ringkasan terhadap pembahasan dari analisis sebelumnya. Adapun saran merupakan gagasan penulisan dan kontribusi pemikiran yang diberikan agar hasil penelitian ini berdampak positif bagi semua pihak.