

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Gadai merupakan suatu ikatan dalam sebuah perjanjian dimana ketika seorang nasabah ingin meminjam uang kepada sebuah lembaga keuangan non bank, dan di tempat tersebut barang yang harus di simpan untuk dijadikan jaminan dengan waktu yang telah ditentukan oleh lembaga tersebut. Pada era masa kini kebutuhan akan ekonomi manusia, seiring berjalannya waktu kian hari semakin meningkat. sehingga dari meningkatnya kebutuhan manusia, meningkat pula perkembangan lembaga keuangan non bank¹ yang salah satunya adalah pegadaian. Akan tetapi dalam perkembangan pegadaian di Indonesia yang menjadi sorotan dalam dunia islam, bahwa terdapat beberapa pendapat bahwa Pegadaian menjadi wadah untuk orang-orang melakukan kegiatan riba. Hal tersebut dikarenakan adanya salah satu lembaga pegadaian yang apabila dilihat dari praktik pelaksanaan pada saat nasabah melakukan kegiatan seperti menggadaikan barangnya, maka lembaga pegadaian akan memberikan uang dengan nominal sesuai benda yang nasabah jaminkan. Lalu ketika nasabah membayar utang tersebut, maka lembaga pegadaian meminta tambahan uang atau persentase dengan nominal dari pokok utang tersebut

¹ Soulthan Saladin Batubara, Delyana Rahmawany Pulungan, and Musfa Yenty, "Analisis Determinan Minat Mahasiswa Dalam Menggunakan Lembaga Keuangan Syariah," *Jurnal Riset Akuntansi Dan Bisnis* 20, no. 1 (2020): 23–37, <https://doi.org/10.30596/jrab.v20i1.4757>.

pada nasabah. Sehingga di saat ini di Indonesia sendiri sudah mulai berkembang lembaga-lembaga pegadaian syariah.

Perkembangan pegadaian syariah sendiri didorong oleh perkembangan bank-bank dengan sistem syariah di Indonesia. juga karena mayoritas masyarakat di Indonesia beragama islam dan islam sangat mengharamkan riba. karena dalam pelaksanaan kegiatannya, pegadaian yang bukan syariah di Indonesia baik dalam bentuk prinsip, metode dan pelaksanaannya tidak sesuai syariat islam serta terpandang sebagai "riba".² Disamping itu, para pengguna jasa pegadaian di Indonesia yang mayoritas beragama islam membuat keberadaan pegadaian syariah di Indonesia sangat didukung kalangan masyarakat Indonesia, yang mana, para pengguna jasa tersebut dapat merasakan keamanan dalam melakukan transaksi karena sudah sesuai syariat islam. Perkembangan pegadaian syariah sendiri dimulai dalam hasil kerja sama Bank Muamalah Indonesia (BMI) dengan perum pegadaian pada bulan Mei di tahun 2002. Sampai saat ini pegadaian syariah sendiri telah memiliki kurang lebih 22 kantor cabang di 9 kantor wilayah dalam lingkup jangkauan yang masih terbatas. Dan salah wilayah dengan unit pelayanan syariah yang lumayan banyak dan berkembang pesat berada di wilayah kabupaten Gresik.³

Sampai saat ini, terdapat lebih dari lima jaringan yang terdiri dari kantor cabang dan kantor cabang pembantu yang tersebar di kabupaten Gresik. Kabupaten Gresik merupakan salah satu daerah yang ada di

² Febrianur Ibnu Sukono Putra.dkk Fitroh, "Dinamika Perkembangan Pegadaian Syariah Di Indonesia," *Univesity Research Coloquium*, 2016, 25–26.

³ "Pegadaian," accessed January 18, 2023, <https://www.pegadaian.co.id/lokasi-cabang>.

provinsi Jawa Timur. Kabupaten Gresik sendiri masuk kedalam kategori kabupaten dengan perekonomian terbesar di Jawa Timur selain Kabupaten Sidoarjo dan kota Surabaya.⁴ Geliat perekonomian di daerah Gresik sendiri ditopang oleh sektor industri, jasa, kuliner dan lain sebagainya.⁵ Kabupaten Gresik juga merupakan salah satu daerah yang terkenal agamis. Hal tersebut ditandai dengan adanya dua makam dari sembilan wali di Indonesia yang biasa dikenal dengan wali sanga. Kedua wali tersebut ialah Maulana Malik Ibrahim atau Sunan Gresik dan Sunan Giri.⁶ Keagamisan tersebut juga tercermin dari sebutan Gresik kota santri. Masyarakat di kabupaten Gresik sendiri didominasi oleh penduduk dengan agama islam.⁷ Dengan lingkungan yang terdiri dari unsur pergerakan ekonomi yang besar dan masyarakat yang didominasi oleh pemeluk agama Islam, akan menjadi tempat yang sangat baik untuk pegadaian syariah dalam menjalankan operasionalnya.

Layanan operasional merupakan salah satu elemen penting yang perlu diperhatikan dalam suatu perusahaan yang bergerak dibidang jasa. Hal tersebut sejalan dengan dengan kualitas layanan prima pada

⁴ Ida Nuraini, "Kualitas Pertumbuhan Ekonomi Daerah Kabupaten/Kota Di Jawa Timur," *FEB Unikama*, 2017, 79–93.

⁵ Denny Iswanto, "Ketimpangan Pendapatan Antar Kabupaten/Kota Dan Pertumbuhan Ekonomi Di Propinsi Jawa Timur," *Signifikan: Jurnal Ilmu Ekonomi* 4, no. 1 (2015): 41–66, <https://doi.org/10.15408/sjie.v4i1.2293>.

⁶ Eko Budi Leksono, "Perspektif Resiliensi Rantai Pasok Wisata Religi Di Gresik," *Jurnal INTECH Teknik Industri Universitas Serang Raya* 8, no. 1 (2022): 54–60, <https://doi.org/10.30656/intech.v8i1.4620>.

⁷ Muhammad Fahrizal Anwar, Djamhur Hamid, and Topowijono, "Analisis Dampak Pengembangan Wisata Religi Makam Sunan Maulana Malik Ibrahim, Madalam Kehidupann Sosial Dan Ekonomi Masyarakat Sekitar" (Studi Pada Kelurahan Gapurosukolilo Kabupaten Gresik)," *Jurnal Administrasi Bisnis* 44, no. 1 (2017): 186–93, <https://www.neliti.com/publications/87795/analisis-dampak-pengembangan-wisata-religi-makam-sunan-maulana-malik-ibrahimmada>.

perusahaan.⁸ Menurut Tjiptono yang dimaksud dengan kualitas pelayanan merupakan upaya pemenuhan kebutuhan konsumen atau pelanggan dari segi produk maupun jasa yang ditawarkan dan tepatnya proses penyampainya sesuai dengan harapan konsumen. Sebuah perusahaan jasa diharuskan selalu menjaga kualitas jasa yang ditawarkan dan dipastikan selalu ada diatas saingannya. Mungkin banyak yang menyepelekan akan hal pelayanan ini, akan tetapi jika pelayanan sendiri tidak dapat memenuhi paling tidak dimensi-dimensi yang biasa digunakan untuk mengukur kualitas pelayanan tersebut maka akan menimbulkan dampak buruk pada perusahaan atau instansi terkait.⁹ Salah satu tolak ukur atas keberhasilan dalam memberikan jaminan atas kepuasan pelanggan ialah kualitas pelayanan. Bidang usaha yang bergerak dalam bidang jasa di era ini sangat dituntut untuk senantiasa menjaga reputasi yang baik di mata para pelanggan.¹⁰ Kualitas pelayanan sangat penting untuk menjadi perhatian bagi pemilik jasa karena di anggap sebagai suatu strategi yang penting dalam keberhasilan dalam lingkungan yang kompetitif ini.¹¹ Akan tetapi, dalam hal kualitas pelayanan yang khususnya terkait pegadaian syariah di kabupaten Gresik sendiri masih sedikit akan penjabaran secara mendalam. Dalam beberapa ulasan di media internet sendiri juga terdapat beberapa

⁸ Sofia Achnes, "Pelayanan Prima Sebagai Upaya Pelaksanaan Good Government," *Jurnal Kebijakan Publik* 3, no. 55 (2012): 27–37.

⁹ Deka Veronica, "Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan(Studi Pada Salondewidi Kota Jambi)," *STIEMuhammadiyah Jambi* 5, no. 1 (2017): 55–69.

¹⁰ Vito Variano, "Pengaruh Citra Merek, Harga, Dan Kualitas Layanan Terhadap Loyalitas Merek Konsumen Kereta Api," *Agora - Online Graduate Humanities Journal* 5, no. 3 (2017): 1–7.

¹¹ Riska Suci Ramdhani, "The The effect of service quality and marketing mix on customer satisfaction and loyalty in grab application service users in makassar ",(Tesis: Universitas Hasanudin Makassar Tahun 2018).

ulasan yang berbeda dan lebih condong kearah yang negatif, meski juga ulasan tersebut tidak dapat di jadikan patokan masyarakat untuk menilai kualitas pelayanan yang diberikan oleh pihak pegadaian syariah khususnya di kabupaten Gresik. Masih minimnya penjelasan secara lengkap terkait kualitas pelayanan serta penjabaran dari tiap-tiap dimensi yang ada di dalamnya merupakan sebuah gap atau hal yang belum jelas di kalangan publik. Sehingga dapat membuat simpang siur informasi yang dapat mengarah pada hal merugikan lembaga keuangan syariah dalam hal ini instansi pegadaian syariah tersebut. Maka, seyogyanya hal yang bias dan abu-abu tersebut dapat dihilangkan agar tidak mengakibatkan kesalahpahaman informasi yang mengarah pada kerugian baik bagi masyarakat maupun bagi instansi pegadaian syariah sendiri.

Dalam tubuh organisasi instansi pegadaian syariah sendiri terdapat elemen penting yang berkaitan erat dengan pelayanan kepada konsumen. Dimana dalam koorporasi atau perusahaan yang sektor bisnisnya ialah jasa, pelayanan merupakan hal yang vital. Elemen tersebut ialah sumber daya manusia di pegadaian syariah Kebomas. Sumber daya manusia sebagai salah satu faktor internal yang memegang peranan penting berhasil tidaknya suatu organisasi dalam mencapai tujuan, sehingga perlu diarahkan melalui pengelolaan sumber daya baik.¹² Pengelolaan sumber daya manusia yang dimaksudkan adalah organisasi harus mampu untuk

¹² Dian Sugiarti dan Any Meilani, "Dimensi Carter Kualitas Layanan Bank Syariah Indonesia: Studi Komparatif Sebelum Dan Setelah Merger," *Jurnal Ilmiah Ekonomi Islam* 7, no. 03 (2021): 1696–1704, <http://jurnal.stie-aas.ac.id/index.php/jiedoi:http://dx.doi.org/10.29040/jiei.v7i3.3660>.

menyatukan persepsi atau cara pandang pegawai dan pimpinan organisasi dalam rangka mencapai tujuan organisasi antara lain melalui pembentukan mental bekerja baik, memberikan motivasi kerja, bimbingan, pengarahan dan koordinasi yang baik dalam bekerja oleh seorang pemimpin kepada para pegawainya. Yang mana fungsi-fungsi utama dari pemimpin dalam pegadaian syariah kebomas sendiri terdistribusikan kepada manajemen sumber daya insani. Terdapat empat fungsi utama yang umumnya dilakukan manajemen sumber daya insani dalam meningkatkan kualitas dari staf atau pegawai yang terdiri dari *Planning* (penjadwalan), *Organizing* (pengaturan), *actuating* (menggerakkan) dan *Controlling* (mengendalikan). Dengan harapan apabila empat fungsi utama tersebut dapat dilaksanakan dengan baik maka dapat menghasilkan peningkatan kualitas dari staf atau pegawai yang berimbas pada meningkatnya kualitas pelayanan yang diberikan karena pelayanan merupakan hal yang vital pada usaha yang berbasis pada sektor jasa.¹³

Oleh karenanya, dengan adanya uraian tersebut penulis berkeinginan melakukan penelitian untuk menjawab kekhawatiran yang disampaikan penelitian sebelumnya, khususnya pada model kualitas pelayanan publik yang diperuntukan kepada stake holder seperti nasabah, investor dan lainnya. Agar alur penelitian ini mendapatkan hasil yang detail dan jelas, peneliti menggunakan konsep 10 dimensi yang telah

¹³ Yohannes Dakhi, "Implementasi POAC Terhadap Kegiatan Organisasi Dalam Mencapai Tujuan Tertentu," *Jurnal Warta* 53, no. 9 (2016): 1679–99, <https://media.neliti.com/media/publications/290701-implementasi-poac-terhadap-kegiatan-orga-bdca8ea0.pdf>.

dikemukakan oleh Zeithaml dalam Hardiyansyah yaitu *Tangibles, Reliability, Responsiveness, Competence, Courtesy, Credibility, Security, Access, Communication, Understanding the customer*.¹⁴ Serta di tambah dengan dimensi *Compliance* atau kepatuhan, yang berarti kemampuan untuk memenuhi dengan hukum Islam dan beroperasi di bawah prinsip-prinsip Islam dan ekonomi karena yang akan diteliti ialah lembaga keuangan syariah. Sehingga dalam penelitian ini diharapkan hasil deskripsi yang jelas dan gamblang akan kualitas layanan yang ada di lembaga keuangan syariah yang dituju dan dapat menjadi informasi yang valid bagi khalayak umum demi menghilangkan semu atau bias yang terjadi akibat isu kekhawatiran yang ada tersebut. dengan judul penelitian yakni **“Manajemen Sumber Daya Insani dalam Meningkatkan Kualitas Layanan Pegadaian Syariah (Studi di Pegadaian Syariah Indonesia Kabupaten Gresik)”** yang diharapkan juga, hasil penelitian ini dapat menjadi bahan perbaikan bagi pihak instansi sendiri untuk meningkatkan kualitas pelayanan yang sudah ada tersebut.

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian latar belakang yang telah dijelaskan di atas, maka permasalahan yang akan diteliti ialah:

1. Bagaimanakah kualitas pelayanan publik pegadaian syariah Indonesia kabupaten Gresik ?

¹⁴ Hardiansyah, *Kualitas Pelayanan Publik*, 1st ed. (Yogyakarta: Gava Media, 2018). hal. 43

2. Bagaimanakah langkah-langkah manajemen sumber daya insani dalam pengembangan kualitas pelayanan tersebut ?

C. Tujuan dan Manfaat Penelitian

Adapun tujuan dari dilakukannya penelitian ini ialah untuk menghilangkan bias atau semu tentang kenyataan dari kualitas pelayanan yang diberikan oleh pegadaian syariah indonesia kabupaten Gresik khususnya di daerah kabupaten gresik dengan menjelaskan atau mendeskripsikan secara gamblang kualitas pelayanan tersebut dan juga strategi yang akan diambil oleh pihak pegadaian dalam mengembangkan kualitas pelayanan yang sudah ada. Adapun manfaat penelitian ini antara lain:

- a. Bagi peneliti

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan pengalaman dan menambah wawasan pengetahuan tentang bagaimana penerapan kualitas layanan yang ada di pegadaian syariah indonesia kabupaten Gresik dan strategi yang diambil oleh sumber daya insaninya dalam rangka mengembangkan kualitas layanan tersebut.

- b. Bagi akademisi

Penelitian ini diharapkan dapat dijadikan bahan kajian untuk penelitian-penelitian selanjutnya yang khususnya meneliti dalam ranah yang sama atau memiliki keterkaitan dengan topik yang diteliti dan rujukan bagi kalangan pelajar, mahasiswa,

akademisi lainnya yang lebih khusus sebagai pelaku ekonomi syariah.

c. Bagi instansi

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan hasil observasi yang lengkap tentang kualitas pelayanan yang ada, sehingga dapat dijadikan acuan atau referensi bagi sumber daya insani untuk mengetahui kekurangan dan hal-hal yang dapat ditingkatkan lagi.

d. Bagi masyarakat

Penelitian ini diharapkan dapat dijadikan pegangan bagi masyarakat ditengah kekhawatiran terkait layanan operasional pegadaian syariah indonesia kabupaten Gresik.

D. Kajian Pustaka

Sebuah penelitian dikatakan baik apabila mampu memberikan sesuatu hal yang baru seperti informasi kepada khalayak umum. Maka dari itu, seyogyanya penelitian yang akan dilakukan dibuat dengan seunik mungkin agar memberikan atau menciptakan sudut pandang yang baru. Sebenarnya, cukup sulit untuk menemukan penelitian yang memiliki latar belakang yang sama, obyek yang sama, cara dalam meneliti yang sama, atau penyajian hasil penelitian yang sama dengan penelitian yang akan dilakukan oleh peneliti ini. Akan tetapi, Sebagai pembeda dan wujud orisinalitas dari penelitian ini, dan agar penelitian yang dilakukan ini dapat

memberikan manfaat yang maksimal, peneliti akan menuliskan penelitian-penelitian yang sudah ada atau telah di publish. berikut pembahasannya :

1. Skripsi yang ditulis Putri Dwi Ramadani yang berjudul “manajemen sumber daya insani dalam meningkatkan kualitas layanan (studi di kantor kementerian agama provinsi Bengkulu)”. Hasil penelitian ini menjelaskan bahwa kualitas layanan yang diberikan sudah sudah memenuhi dimensi-dimensi pelayanan yang digunakan seperti *Tangibles, Reliability, Responsive, Assurance, dan Empathy*. Dan dapat dikatakan sudah baik. kantor kementerian agama provinsi Bengkulu bisa dikatakan berkualitas yang memiliki arti bahwa para pegawai sudah melakukan pekerjaan dan memberikan layanan dengan baik pada masyarakat. Dan jika ada komplain dari masyarakat bahwa proses pelayanannya lama maka itu sudah menjadi aturan yang di atas, dan pegawai hanya mengikuti alurnya saja. Juga dibahas tentang langkah atau hal yang dilakukan sumber daya insaninya dalam meningkatkan kualitas pelayanan tersebut dengan terus memantapkan fungsi perencanaan, pengorganisasian, pengawasan, dan evaluasi. Akan tetapi masih terdapat hal yang kurang seperti pelatihan untuk para pegawainya.¹⁵ Persamaan penelitian ini dengan penelitian yang akan dilakukan oleh peneliti terletak pada hal yang coba di gali dan dideskripsikan. Seperti kualitas pelayanannya dan strategi atau hal apa yang dilakukan sumber daya insaninya dalam meningkatkan

¹⁵ Putri Dwi Ramdani, “Manajemen Sumber Daya Insani Dalam Meningkatkan Kualitas Layanan (Studi di Kantor Kementerian Agama Provinsi Bengkulu), (Skripsi:IAIN Bengkulu tahun 2019).

kualitas pelayanan yang sudah ada tersebut. dan untuk perbedaan dari penelitian yang akan dilakukan oleh peneliti ialah obyek yang akan diteliti. Jika penelitian ini memilih obyeknya adalah kantor kementerian agama yang mana merupakan instansi pelayanan masyarakat, maka penelitian yang akan dilakukan oleh peneliti ini memilih obyek instansi lembaga keuangan non bank yaitu pegadaian syariah. Serta dimensi yang akan digunakan untuk meneliti lebih banyak sejumlah sebelas dimensi.

2. Skripsi yang ditulis oleh Nirmala Herawati yang berjudul “pengembangan sumber daya manusia dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik (studi deskriptif kualitatif di badan kepegawaian, pendidikan, dan pelatihan pemerintah kota yogyakarta)”. Penelitian ini mencoba meneliti tentang pelaksanaan pengembangan sumber daya manusia dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik dan faktor-faktor yang menghambat pelaksanaan pengembangan sumber daya manusia di BKKPP kota Yogyakarta. Hasil yang didapatkan ialah pelaksanaan pengembangan sumber daya manusia di BKKPP Pemkot Yogyakarta dilaksanakan secara rutin dalam bentuk program diklat bagi karyawan dengan tujuan meningkatkan kualitas pelayanan dan kinerja pegawai dalam melaksanakan pekerjaan dan peningkatan produktivitas.¹⁶ Persamaan dengan penelitian yang akan dilakukan

¹⁶ Nirmala Herawati, “Pengembangan Sumber Daya Manusia Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik (Studi Deskriptif Kualitatif di Badan Kepegawaian, Pendidikan, dan Pelatihan Pemerintah Kota Yogyakarta)”, (Skripsi: Sekolah Tinggi Pembangunan Masyarakat Desa "APMD" Yogyakarta pada tahun 2019).

oleh peneliti terletak pada hal yang akan diteliti yaitu langkah atau strategi manajemen sumber daya manusianya dalam meningkatkan kualitas pelayanan yang sudah ada. Untuk perbedaannya sendiri terletak pada tempat atau ranah yang akan diteliti dimana pada penelitian ini dilakukan di instansi pemerintahan sedangkan penelitian yang akan dilakukan peneliti dilakukan di instansi lembaga keuangan non bank yaitu pegadaian syariah dan Serta dimensi yang digunakan dalam meneliti lebih banyak.

3. Skripsi yang ditulis oleh Dian Juniarto Kuncoro yang berjudul “Studi Deskriptif tentang kualitas pelayanan penanganan keluhan pelanggan perusahaan daerah air minum kota Surabaya”. Dalam penelitian ini, terdapat pembahasan perihal bagaimana penanganan keluhan kepada PDAM kota Surabaya dalam memberikan kepuasan dari para pelanggan. Metode penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah deskriptif kualitatif yang bertujuan menggambarkan kualitas pelayanan penanganan keluhan PDAM kota Surabaya dalam meningkatkan kepuasan pelanggan. Diketahui hasil penelitian ini bahwasanya kualitas layanan yang telah dilaksanakan PDAM kota Surabaya dalam meningkatkan kepuasan keluhan pelanggan mengenai keluhan pelanggan yang terdiri dari *tangibles* (bukti fisik), *reliability* (kehandalan), *Responsiveness* (daya tanggap), *Assurance* (jaminan),

dan *empathy* (empati).¹⁷ Persamaan dengan penelitian yang akan dilakukan oleh peneliti terletak pada hal yang akan diteliti dan dideskripsikan, yakni bagaimana kualitas pelayanan yang diberikan oleh instansi terkait. Untuk perbedaannya sendiri terletak pada tempat yang menjadi obyek penelitian, dimana pada penelitian ini memilih obyek lembaga pelayanan publik PDAM sedangkan penelitian yang akan dilakukan oleh peneliti dilakukan di instansi lembaga keuangan non bank yaitu pegadaian syariah. jika penelitian ini hanya menggunakan lima dimensi maka penelitian yang akan dilakukan peneliti menggunakan sebelas dimensi dengan tujuan untuk menggambarkan kualitas pelayanan yang diberikan tersebut lebih jelas dan gamblang.

4. Jurnal yang ditulis Muniaty Aisyah dengan judul “*Islamic Bank Service Quality and It’s Impact on Indonesian Customers’ Satisfaction and Loyalty*”. Penelitian ini membahas tentang rekomendasi strategi yang dapat meningkatkan kualitas layanan dan kepercayaan nasabah akan keunggulan sistem perbankan syariah.¹⁸ Persamaan dengan penelitian yang akan dilakukan oleh peneliti terletak pada topik yang diangkat berupa kualitas pelayanan dan menggunakan objek lembaga keuangan syariah. Sedangkan perbedaan dengan penelitian yang akan dilakukan oleh peneliti terletak dalam penjabaran hasilnya, yakni

¹⁷ Dian Juniarto Kuncoro, “Studi Deskriptif Tentang Kualitas Pelayanan Penanganan Keluhan Pelanggan Perusahaan Daerah Air Minum Kota Surabaya” (Skripsi: Universitas Airlangga pada tahun 2016.).

¹⁸ Muniaty Aisyah, “Islamic Bank Service Quality,” *Al-Iqtishad: Jurnal Ilmu Ekonomi Syariah (Journal of Islamic Economics)* 10, no. 2 (2018): 367–88.

berupa data deskriptif akan kualitas pelayanan yang ada di lembaga keuangan non bank yaitu pegadaian syariah.

E. Sistematika Penulisan

Agar penelitian ini dapat dipahami dan mudah dimengrti maka peneliti menyusun hasil penelitian ini menjadi 5 bagian adapun bagian-bagian tersebut antara lain sebagai berikut :

BAB I : PENDAHULUAN yang berisi tentang latar belakang, rumusan masalah, tujuan dan kegunaan penelitian, kajian pustaka, dan sistematika pembahasan.

BAB II : LANDASAN TEORI berisi tentang pembahasan dari teori-teori yang berkaitan dengan penelitian misalnya: pegadaian syariah indonesia, kualitas pelayanan publik, strategi peningkatan pelayanan, dan peran sumber daya insani dalam kuailtas pelayanan.

BAB III : METODE PENELITIAN pada bab ini berisi pembahasan tentang metode dan pendekatan yang akan digunakan dalam penelitian ini, misalnya: Jenis Penelitian, Lokasi Penelitian, Populasi dan Sampel, Sumber Data, Metode Pengumpulan Data, Analisis Data, dan Keabsahan Data. Di mana teknik tersebut di lakukan agar hasil dari penelitian benar-benar akurat.

BAB IV : HASIL DAN PEMBAHASAN yakni berisi pembahasan tentang obyek penelitian, hasil temuan-temuan di lapangan dan jawaban dari rumusan masalah yang telah ditetapkan.

BAB V : PENUTUP pada bab ini berisi tentang kesimpulan dari penelitian yang telah dilakukan. Dan berisi tentang saran dan masukan yang salah satunya diperuntukan kepada peneliti.