

**ANALISIS SISTEM ANTRIAN PELAYANAN TELLER  
SEBAGAI UPAYA MENINGKATKAN KEPUASAN NASABAH  
PADA PEGADAIAN SYARIAH CABANG LUWU  
(STUDI KASUS PEGADAIAN SYARIAH CABANG LUWU)**

*Skripsi*

*Diajukan kepada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam IAIN Palopo Untuk  
Melakukan Penelitian Skripsi Dalam Rangka Penyelesaian Studi Jenjang Sarjana  
pada Program Studi Perbankan Syariah*



**Oleh**

**Chrisnawati.S.N**  
17 0402 0148

**PROGRAM STUDI PERBANKAN SYARIAH  
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM  
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI PALOPO  
2022**

**ANALISIS SISTEM ANTRIAN PELAYANAN TELLER  
SEBAGAI UPAYA MENINGKATKAN KEPUASAN NASABAH  
PADA PEGADAIAN SYARIAH CABANG LUWU  
(STUDI KASUS PEGADAIAN SYARIAH CABANG LUWU)**

*Skripsi*

*Diajukan kepada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam IAIN Palopo Untuk  
Melakukan Penelitian Skripsi Dalam Rangka Penyelesaian Studi Jenjang Sarjana  
pada Program Studi Perbankan Syariah*



**Oleh**

**Chrisnawati.S.N**  
17 0402 0148

**Pembimbing :**  
**Hendra Safri, S. E., M.M**



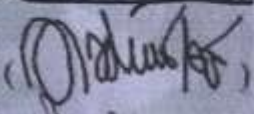
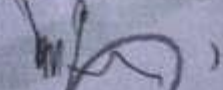
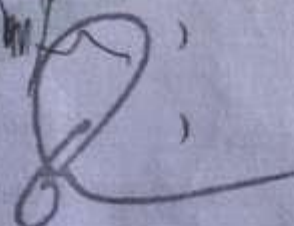
**PROGRAM STUDI PERBANKAN SYARIAH  
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM  
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI PALOPO  
2022**

## HALAMAN PENGESAHAN

Skripsi berjudul Analisis Sistem Antrian Pelayanan Teller sebagai Upaya Meningkatkan Kepuasan Nasabah pada Pegadaian Syariah Cabang Luwu (Studi Kasus Pegadaian Syariah Cabang Luwu) yang ditulis oleh Chrisnawati SN, Nomor Induk Mahasiswa (NIM) 17 0402 0148, mahasiswa Program Studi Perbankan Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Institut Agama Islam Negeri Palopo yang dimunafasyahkan pada hari Senin, tanggal 28 November 2022 Miladiyah bertepatan dengan 04 Jumadil Awal 1444 Hijriyah telah diperbaiki sesuai catatan dan permintaan Tim Penguji, dan diterima sebagai syarat meraih gelar Sarjana Ekonomi (S.E.).

Palopo, 23 Juni 2023

### TIM PENGUJI

- |  |                   |   |
|--|-------------------|---|
| 1. Dr. Takdir, S.H., M.H.                | Ketua Sidang      | (  ) |
| 2. Dr. Muh. Ruslan Abdullah, S.EI., M.A. | Sekretaris Sidang | (  ) |
| 3. Nurdin Batjo, S.Pt., M.M.             | Penguji I         | (  ) |
| 4. Ishak, S.EI., M.EI.                   | Penguji II        | (  ) |
| 5. Hendra Safri, S.E., M.M.              | Pembimbing        | (  ) |

### Mengetahui:

a.n. Rektor IAIN Palopo  
Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam

Program Studi  
Perbankan Syariah



Takdir, S.H., M.H.  
NIP. 19600724 200312 1 002



Hendra Safri, S.E., M.M.  
NIP. 19861020 201503 1 001

## PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Chrisnawati.S.N  
NIM : 17 0402 0148  
Fakultas : Ekonomi Dan Bisnis Islam  
Program Studi : Perbankan Syariah

Menyatakan dengan sebenarnya, bahwa:

1. Skripsi ini benar-benar merupakan hasil karya saya sendiri, bukan plagiasi atau duplikasi dari tulisan/karya orang lain, yang saya akui sebagai tulisan atau pikiran saya sendiri.
2. Seluruh dari bagian skripsi, adalah karya saya sendiri, kecuali kutipan yang ditunjukkan sumbernya, segala kekeliruan yang ada didalamnya adalah tanggung jawab saya.

Demikian pernyataan ini dibuat sebagaimana mestinya. Bilamana kemudian hari ternyata pernyataan saya tidak benar. Maka saya bersedia menerima sanksi atas perbuatan tersebut.

Palopo, 08 Juni 2023

Yang Membuat Pernyataan

  
  
Chrisnawati.S.N  
NIM 17 0402/0148

## PRAKATA

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

Alhamdulillah, Puji dan Syukur kita panjatkan kepada Allah Subhanahu Wata'ala. Dzat yang hanya kepada-Nya memohon pertolongan. Alhamdulillah atas segala pertolongan, rahmat, dan kasih sayang-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul “Analisis Sistem Antrian Pelayanan Teller Sebagai Upaya Meningkatkan Kepuasan Nasabah Pada Pegadaian Syariah Cabang Luwu (Studi Kasus Pegadaian Syariah Cabang Luwu)”, setelah melalui proses yang panjang.

Shalawat dan salam atas Nabi Muhammad Saw, beserta keluarga dan para sahabat yang telah berhasil menaburkan mutiara-mutiara hidayah di atas puing-puing kejahiliah, yang telah membebaskan umat manusia dari segala kebodohan menuju ke jalan terang menderang yang di ridhoi Allah Swt, demi mewujudkan *Rahmatan lil 'alamin*. Penulis skripsi ini disusun untuk memenuhi salah satu syarat guna memperoleh gelar sarjana ekonomi pada Program Studi Perbankan Syariah Institute Agama Islam Negeri Palopo (IAIN).

Penulisan skripsi ini dapat terselesaikan berkat dukungan dari berbagai pihak, dan bimbingan dari dosen pembimbing, walaupun skripsi ini masih jauh dari kata sempurna. Oleh karena itu pada kesempatan ini juga dengan rasa tawadhu dan keikhlasan penulis menyampaikan ucapan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada:

Kepada kedua orang tuaku tercinta ayahanda Sanali dan Ibu Nahida, yang telah mengasuh membesarkan dengan penuh cinta dan kasih sayang, memberikan

doa, motivasi, semangat, dukungan dan berjuang hingga penulis mencapai perguruan tinggi.

Selanjutnya penulis mengucapkan terima kasih dan penghargaan yang setinggi-tingginya kepada semua pihak yang telah membantu dalam proses penulisan skripsi ini diantaranya adalah:

1. Prof. Dr. Abdul Pirol, M.Ag. selaku Rektor IAIN Palopo, Dr. H. Muammar Arafat, S.H., M.H. selaku Wakil Rektor I Bidang Akademik dan Pengembangan Kelembagaan, Dr. Ahmad Syarief Iskandar, S.E., M.M selaku Wakil Rektor II Bidang Administrasi Umum, Perencanaan dan Keuangan, Dr. Muhaemin, M.A. selaku Wakil Rektor III Bidang Kemahasiswaan dan Kerjasama.
2. Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam IAIN Palopo, dalam hal ini bapak Dr. Takdir, S.H., M.H. Dr., Muh. Ruslan Abdullah, S.EI.,M.A. selaku Wakil Dekan Bidang Akademik, Tadjuddin, S.E.,M. Ak., CA. selaku Wakil Dekan Bidang Administrasi Umum, Perencanaan dan keuangan, Ilham, S.Ag., M.A selaku Wakil Dekan Bidang Kemahasiswaan dan Kerjasama. Ketua Program Studi Perbankan Syariah Bapak Hendra Safri, S.E.,M.M yang telah banyak memberikan motivasi serta mencurahkan perhatiannya dalam membimbing dan memberikan petunjuk sehingga skripsi ini dapat terselesaikan.
3. Nurdin Batjo, S.Pt., M.M selaku penguji pertama, dan Ishak, S.EI., M.EI. selaku penguji kedua yang telah memberikan arahan dan masukan kepada penulis dalam menyelesaikan skripsi ini.

4. Para Bapak/Ibu dosen dan Staf IAIN Palopo yang telah banyak membantu dan memberikan tambahan ilmu, khususnya dalam bidang pendidikan agama Islam.
5. Bapak dan Ibu pimpinan Pegadaian Syariah Cabang Luwu dan seluruh karyawan dan nasabah Pegadaian Syariah Cabang Luwu yang selama ini banyak membantu proses penelitian dan telah memberi izin untuk meneliti di Pegadaian Syariah Cabang Luwu.
6. Kepada Sahabat-sabahat saya, yang telah saya anggap sebagai saudara tapi tak sedarah Hastitin, Aprianti.AR, A. Nur Chofifa Indah, Nurul Pratiwi, Nurul Utami Hamid, Eka Harianti, Mahniar Anwar, Juman Hidayat, Bagus Kuncoroe yang selalu ada untuk saya, menemani suka maupun duka
7. Teman-teman seperjuangan terutama angkatan 2017 Perbankan Syariah (khususnya kelas D) yang selama ini selalu memberikan motivasi dan bersedia membantu serta senantiasa memberikan saran sehubungan dengan penyusunan skripsi ini.
8. Kepada saudara-saudariku Ilman dan Siska Wulandari dan seluruh keluarga yang tak sempat penulis sebutkan yang telah banyak memberikan motivasi kepada penulis selama penyusunan skripsi ini.

Semoga Allah selalu melimpahkan rahmat, berkah dan barokah-Nya kepada kita semua. Penulis berharap semoga skripsi ini dapat memberikan manfaat dalam rangka kemajuan sistem ekonomi Islam dan semoga usaha penulis bernilai ibadah di sisi Allah Swt. Penulis menyadari bahwa dalam penulisan skripsi ini masih banyak kekurangan dan kekeliruan serta masih jauh dari

kesempurnaan. Oleh karena itu segala saran dan kritik yang membangun akan menyempurnakan penulisan skripsi ini serta bermanfaat bagi penulis dan para pembaca.

Palopo, September 2022

Chrisnawati.SN



## PEDOMAN TRANSLITERASI ARAB -LATIN DAN SINGKATAN

### A. Transliterasi Arab-Latin

Daftar huruf bahasa Arab dan transliterasinya ke dalam huruf Latin dapat dilihat pada tabel berikut:

#### 1. Konsonan

Huruf Arab	Nama	Huruf Latin	Nama
ا	Alif	Tidak dilambangkan	Tidak dilambangkan
ب	Ba	B	Be
ت	Ta	T	Te
ث	„sa	„s	es (dengan titik atas)
ج	Jim	J	Je
ح	Ha	H	ha (dengan titik bawah)
خ	Kha	Kh	ka dan ha
د	Dal	D	De
ذ	„zal	„z	zet (dengan titik atas)
ر	Ra	R	Er
ز	Zai	Z	Zet
س	Sin	S	Es
ش	Syin	Sy	es dan ye
ص	Sad	.s	es (dengan titik bawah)
ض	,dad	.d	de (dengan titik bawah)
ط	.ta	.t	te (dengan titik bawah)
ظ	.za	.z	zet (dengan titik bawah)
ع	„ain	„	apostrof terbaik
غ	Gain	G	Ge
ف	Fa	F	Ef
ق	Qaf	Q	Qi
ك	Kaf	K	Ka
ل	Lam	L	El
م	Mim	M	Em
ن	Nun	N	En
و	Wau	W	We
ه	Ha	H	Ha
ء	Hamzah	„	Apostrof
ي	Ya	Y	Ye

Hamzah (ء) yang terletak diawal kata mengikuti vokalnya tanpa diberi tanda apa pun. Jika ia terletak di tengah atau di akhir, maka ditulis dengan tanda (,).

## 2. Vokal

Vokal bahasa Arab, seperti vokal bahasa Indonesia, terdiri atas vokal tunggal atau monotong dan vokal rangkap atau diftong.

Vokal tunggal Arab yang lambangnya berupa tanda atau harakat, transliterasinya sebagai berikut:

Tanda	Nama	Huruf latin	Nama
̣	<i>Fathah</i>	A	A
̣	<i>Kasrah</i>	I	I
̣	<i>Dammah</i>	U	U

Vokal rangkap bahasa Arab yang lambangnya berupa gabungan antara harakat dan huruf, transliterasinya berupa gabungan huruf, yaitu:

Tanda	Nama	Huruf Latin	Nama
̣ ̣ ̣	<i>Fathah dan wau</i>	Ai	a dan i
̣ ̣ ̣	<i>Fathah dan wau</i>	Au	a dan u

Contoh:

اِيفَ *kaifa:*

هَاولَ *hauila:*

## 3. Maddah

*Maddah* atau vokal panjang yang lambangnya berupa harakat dan huruf, transliterasinya berupa huruf dan tanda, yaitu:

Harakat dan Huruf	Nama	Huruf dan Tanda	Nama
اِ...  ̣...  ̣...	<i>fathah dan alif atau yā'</i>	ā	a dan garis di atas
اِ...  ̣...  ̣...	<i>kasrah dan yā'</i>	ī	i dan garis di atas
اِ...  ̣...  ̣...	<i>dammah dan wau</i>	ū	u dan garis di atas

مَاتَ : mata  
 رَمَى : rama  
 قَيْلَ : qila  
 يَمُوتُ :yamūtu

#### 4. *Tā marbūtah*

Transliterasi untuk *tā'' marbūtah* ada dua, yaitu *tā'' marbūtah* yang hidup atau mendapat harakat *fathah*, *kasrah*, dan *dammah*, transliterasinya adalah [t].sedangkantā'' *marbūtah* yang mati atau mendapat harakat sukun, transliterasinya adalah [h].

Kalau pada kata yang berakhir dengan *tā'' marbūtah* diikuti oleh kata yang menggunakan kata sandang *al-* serta bacaan kedua kata itu terpisah, maka *tā'' marbūtah* itu ditransliterasikan dengan ha [h].

Contoh:

رَوْضَةُ الْأَطْفَالِ : *raudah al-atfāl*  
الْمَدِينَةُ الْفَائِضِلَةُ : *al-madīnah al-fādilah*  
الْحِكْمَةُ : *al-hikmah*

#### 5. Syaddah (*Tasydīd*)

Syaddah atau *tasydīd* yang dalam sistem tulisan Arab dilambangkan dengan sebuah tanda *tasydīd* ( ّ ), dalam transliterasi ini dilambangkan dengan perulangan huruf (konsonan ganda) yang diberi tanda *syaddah*.

Contoh:

رَبَّنَا : *rabbānā*  
نَجَّيْنَا : *najjainā*  
الْحَقُّ : *al-haqq*  
نُعَمُّ : *nu''ima*  
عَدُوُّ : *„aduwwun*

Jika huruf ber-*tasydid* di akhir sebuah kata dan didahului oleh huruf *kasrah* ( ِ ), maka ia ditransliterasi seperti huruf *maddah* menjadi ī.

Contoh:

عَلِيٌّ : „Alī (bukan „Aliyy atau A'ly)  
عَرَبِيٌّ : „Arabī (bukan A'rabiyy atau „Arabiy)

#### 6. Kata Sandang

Kata sandang dalam sistem tulisan Arab dilambangkan dengan huruf *al*(*alif lam ma''rifah*). Dalam pedoman transliterasi ini, kata sandang ditransliterasi seperti biasa , al-, baik ketika ia diikuti oleh huruf *syamsiyah* maupun huruf *qamariyah*. Kata sandang tidak mengikuti bunyi huruf langsung yang

mengikutinya. Kata sandang ditulis terpisah dari kata yang mengikutinya dan dihubungkan dengan garis mendatar (-).

Contoh:

الشمس : *al-syamsu* (bukan *asy-syamsu*)  
الزَّلْزَلَةُ : *al-zalzalāh* (bukan *az-zalzalāh*)  
الْفَلْسَفَةُ : *al-falsafah*  
الْبِلَادُ : *al-bilādu*

#### 7. Hamzah

Aturan transliterasi huruf hamzah menjadi apostrof (") hanya berlaku bagi hamzah yang terletak di tengah dan akhir kata. Namun, bila hamzah terletak di awal kata, ia tidak dilambangkan, karena dalam tulisan Arab ia berupa alif.

Contoh:

تَأْمُرُونَ : *ta"murūna*  
النَّوْءُ : *al-nau"*  
شَيْءٌ : *syai"un*  
أَمْرٌ : *umirtu*

#### 8. Penulisan Kata Arab yang Lazim Digunakan dalam Bahasa Indonesia

Kata, istilah atau kalimat Arab yang ditransliterasi adalah kata, istilah atau kalimat yang belum dibakukan dalam bahasa Indonesia. Kata, istilah atau kalimat yang sudah lazim dan menjadi bagian dari perbendaharaan bahasa Indonesia, atau sering ditulis dalam tulisan bahasa Indonesia, atau lazim digunakan dalam dunia akademik tertentu, tidak lagi ditulis menurut cara transliterasi di atas. Misalnya, kata *al-Qur"an* (dari *al-Qur"ān*), *alhamdulillah*, dan *munaqasyah*. Namun, bila kata-kata tersebut menjadi bagian dari satu rangkaian teks Arab, maka harus ditransliterasi secara utuh.

Contoh:

*Syarh al-Arba"īn al-Nawāwī*  
*Risālah fī Ri"āyah al-Maslahah*

#### 9. Lafaz al-Jalālah

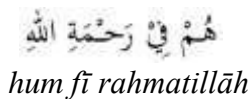
Kata “Allah” yang didahului partikel seperti huruf jar dan huruf lainnya atau berkedudukan sebagai *mudāfilaih* (frasa nominal), ditransliterasi tanpa huruf hamzah.

Contoh:

  
*dīnillāh*

  
*billāh*

Adapun *tā”marbūtah* di akhir kata yang disandarkan kepada *lafadz al-jalālah*, di transliterasi dengan huruf [t]. Contoh:

  
*hum fī rahmatillāh*

#### 10. Huruf Kapital

Walau sistem tulisan Arab tidak mengenal huruf kapital (*All Caps*), dalam transliterasinya huruf-huruf tersebut dikenai ketentuan tentang penggunaan huruf kapital berdasarkan pedoman ejaan Bahasa Indonesia yang berlaku (EYD). Huruf kapital, misalnya, digunakan untuk menuliskan huruf awal nama diri (orang, tempat, bulan) dan huruf pertama pada permulaan kalimat. Bila nama diri didahului oleh kata sandang (al-), maka yang ditulis dengan huruf kapital tetap huruf awal nama diri tersebut, bukan huruf awal kata sandangnya. Jika terletak pada awal kalimat, maka huruf A dari kata sandang tersebut menggunakan huruf kapital (al-). Ketentuan yang sama juga berlaku untuk huruf awal dari judul referensi yang didahului oleh kata sandang al-, baik ketika ia ditulis dalam teks maupun dalam catatan rujukan (CK, DP, CDK, dan DR).

Contoh:

*Wa mā Muhammadun illā rasūl*

*Inna awwala baitin wudi”a linnāsi lallazī bi Bakkata mubārakan*

*Syahrū Ramadān al-lazī unzila fīhi al-Qurān*

*Nasīr al-Dīn al-Tūsī*

*Nasr Hāmid Abū Zayd*

*Al-Tūfī*

*Al-Maslahah fī al-Tasyrī” al-Islāmī*

Jika nama resmi seseorang menggunakan kata Ibnu (anak dari) dan Abū (bapak dari) sebagai nama kedua terakhirnya, maka kedua nama terakhir harus disebutkan sebagai nama akhir dalam daftar pustaka atau daftar referensi.

Contoh:

Abū al-Walīd Muhammad ibn Rusyd, ditulis menjadi: Ibnu Rusyd, Abū al-Walīd Muhammad (bukan: Rusyd, Abū al-Walīd Muhammad Ibnu)

Nasr Hāmid Abū Zaīd, ditulis menjadi: Abū Zaīd, Nasr Hāmid (bukan, Zaīd Nasr Hāmid Abū)

## **B. Daftar Singkatan**

Beberapa singkatan yang dibakukan adalah:

SWT.	= Subhanahu Wa Ta,,ala
SAW.	= Shallallahu ,,Alaihi Wasallam
AS	= ,,Alaihi Al-Salam
H	= Hijrah
M	= Masehi
SM	= Sebelum Masehi
l	= Lahir Tahun (untuk orang yang masih hidup saja)
W	= Wafat Tahun
QS .../...	= QS Ali ,,Imran/3: 179
HR	= Hadis Riwayat

## DAFTAR ISI

PRAKATA .....	xv
PEDOMAN TRANSLITERASI ARAB DAN SINGKATAN .....	xxi
DAFTAR ISI .....	xxvii
DAFTAR KUTIPAN AYAT .....	xxix
DAFTAR TABEL.....	xxx
DAFTAR GAMBAR .....	xxxix
ABSTRAK .....	xxxii
BAB I .....	1
PENDAHULUAN .....	1
A. Latar Belakang .....	1
B. Rumusan Masalah .....	5
C. Tujuan Penelitian .....	6
D. Manfaat Penelitian .....	6
BAB II.....	7
KAJIAN PUSTAKA.....	7
A. Penelitian Terdahulu Yang Relevan.....	7
B. Kajian Pustaka.....	13
1. Sistem Antrian .....	13
2. Pelayanan. ....	18
3. Teller.....	21
4. Kepuasan Nasabah.....	22
C. Kerangka Pikir .....	25
BAB III.....	27
METODE PENELITIAN .....	27
A. Jenis Penelitian.....	27
B. Waktu Dan Lokasi Penelitian .....	27
C. Definisi Operasional.....	27
D. Populasi dan Sampel .....	28
E. Instrument Penelitian.....	28
F. Teknik Pengumpulan Data .....	29

G. Teknik Analisis Data .....	32
BAB IV .....	34
HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN .....	34
A. Gambaran Umum Pegadaian Syariah Cabang Luwu .....	34
B. Analisis Data .....	38
C. Pembahasan .....	53
BAB V .....	56
PENUTUP .....	56
A. Kesimpulan .....	56
B. Saran .....	57
DAFTAR PUSTAKA .....	58
LAMPIRAN .....	60



## DAFTAR KUTIPAN AYAT

Ayat 1 QS Al-Imran: 159 .....	18
-------------------------------	----

## DAFTAR TABEL

Tabel 4. 1 Distribusi Kedatangan Nasabah Per Hari Bagian Teller .....	39
Tabel 4. 2 Durasa waktu peayanan nasabah.....	41
Tabel 4. 3 Karakteristik Responden berdasarkan jenis kelamin.....	44
Tabel 4. 4 Karateristik responden berdasarkan umur .....	45
Tabel 4. 5 Karateristik responden berdasarkan profesi.....	46
Tabel 4. 6 Karateristik Responden Berdasarkan Tingkat Pendapatan .....	46

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 1 Kerangka Pikir.....	25
Gambar 2 Struktur Organisasi Pegadaian Syariah.....	37

## ABSTRAK

**Chrisnawati S.N 2022:** “Analisis Sistem Antrian Pelayanan Teller Sebagai upaya Meningkatkan Kepuasan Nasabah Pada Pegadaian Syariah Cabang Luwu (Studi Kasus Pegadaian Syariah Cabang Luwu) Program Studi Perbankan Syariah Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Islam Institut Agama Islam Negeri Palopo. Dibimbing oleh Hendra Safri, S. E., M.M

Skripsi ini membahas mengenai, Analisis Sistem Antrian Pelayanan Teller Sebagai upaya Meningkatkan Kepuasan Nasabah Pada Pegadaian Syariah Cabang Luwu (Studi Kasus Pegadaian Syariah Cabang Luwu). Dalam penelitian ini mengangkat permasalahan yakni: 1. Bagaimana penerapan sistem antrian pelayanan teller di Pegadaian Syariah Cabang Luwu? Bagaimana sistem antrian pelayanan teller dalam meningkatkan kepuasan nasabah Pegadaian Syariah Cabang Luwu?. Penelitian ini merupakan penelitian kuantitatif dengan jenis penelitian studi kasus mengambil lokasi di Pegadaian Syariah Cabang Luwu Kota Palopo. Pengumpulan data dilakukan melalui wawancara, observasi dan dokumentasi. Analisis data dilakukan dengan menggunakan reduksi data, sajian data dan penarikan kesimpulan. Adapun hasil penelitian ini adalah Rata-rata jumlah nasabah yang berada dalam sistem (L) yaitu 1.2489 orang / jam, rata-rata jumlah nasabah yang berada dalam antrian (Lq) 0.694 orang per jam, rata-rata waktu nasabah berada dalam sistem (W) 6.3 menit. Rata-rata waktu nasabah berada dalam antrian (Wq) 3.5 menit dan tingkat kegunaan system (P) 0,555 atau 55.5% berarti waktu nasabah untuk mendapatkan pelayanan di Pegadaian Syariah cabang Luwu sudah berjalan dengan baik. Yang paling sesuai dengan model antrian di Pegadaian Syariah cabang Luwu adalah model *Single Channel – Multi Phase*. Sistem antrian yang diterapkan di Pegadaian Syariah cabang Luwu berdasarkan hasil wawancara sudah sangat baik tapi dari sisi pelayanan terhadap satu nasabah dirasa masih terlalu lama. Pelayanan yang diberikan oleh *teller* juga kurang cepat dan efisien. Hal ini jelas terlihat utamanya dalam proses pelayanan transaksi yang cukup lama. Menimbulkan kejenuhan bagi nasabah, yang tentunya akan berpengaruh terhadap kepuasan nasabah.

**Kata Kunci :** Sistem Antrian, Pelayanan, Kepuasan Nasabah

# BAB I

## PENDAHULUAN

### A. Latar Belakang

Indonesia merupakan negara dengan mayoritas umat muslim terbesar di dunia. Berdasarkan laporan *The Royal Islamic Strategic Studies Centre (RISSC)* tahun 2022, ada 231,06 juta penduduk Indonesia yang beragama Islam. Jumlah itu setara dengan 86,7% dari total penduduk di Indonesia. Banyaknya penduduk muslim di Indonesia, menjadikan Indonesia memiliki prospek yang bagus bagi pengembangan layanan syariah di masa yang akan datang.<sup>1</sup> Perkembangan produk-produk layanan berbasis syariah yang kian marak di Indonesia berpengaruh juga pada perkembangan bisnis PT Pegadaian (Persero) (Iman *et al.*, 2023; Iskandar *et al.*, 2023; Setiawan *et al.*, 2020; Sobana *et al.*, 2020).

Pegadaian syariah merupakan lembaga keuangan non bank syariah yang mempunyai visi dan misi sebagai perusahaan mengatasi masalah tanpa masalah, berfungsi untuk membantu ekonomi masyarakat menengah kebawah dan membutuhkan dana yang sifatnya mendesak, seperti biaya sekolah dan biaya kesehatan. Pegadaian syariah memiliki perusahaan keuangan yang mampu menjalankan amanahnya serta profesional dengan layanan keterampilan dalam mengembangkan citra bisnis berbasis syariah. Dalam memenuhi kebutuhan

---

<sup>1</sup>Intan Kamila. “Pengaruh Kualitas Produk Dan Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Nasabah Tahun 2017:1

nasabah pegadaian harus memberikan hasil yang baik secara syariat islam dan harus memberikan kenyamanan kepada nasabah.<sup>2</sup>

Landasan hukum berdirinya pegadaian syariah adalah PP nomor 103 tanggal 10 November 2000 serta fatwa DSN No 25/DSN-MUI/III/2002 tentang rahn. Keberadaan pegadaian syariah pada awalnya didorong oleh perkembangan dan keberhasilan lembaga-lembaga keuangan seperti bank syariah, asuransi syariah, dan lain-lain. Disamping, itu juga dilandasi oleh kebutuhan masyarakat Indonesia terhadap hadirnya sebuah institusi pegadaian berprinsip syariah.

Lembaga keuangan non bank dalam kaitannya dengan proses pembiayaan dan transaksi, hal yang paling umum dilakukan adalah mengenai antrian, yang mana antrian merupakan suatu sistem yang dirancang untuk mengefektifkan suatu proses agar teratur dan tertata berdasarkan pada siapa yang datang terlebih dahulu. Namun antrian yang sangat panjang dan terlalu lama untuk memperoleh giliran pelayanan sangatlah menjengkelkan. Rata-rata lamanya menunggu (*waiting time*) sangat tergantung kepada rata-rata tingkat kecepatan pelayanan (*rate of services*). Inti dari analisis antrian adalah antri itu sendiri. Timbulnya antrian terutama tergantung dari sifat kedatangan dan proses pelayanan. Jika tidak ada antrian berarti terdapat pelayanan yang menganggur atau kelebihan fasilitas pelayanan (Alam *et al.*, 2023; Arno *et al.*, 2021; Fasiha *et al.*, 2022; Ishak, 2022; SIRRULLAHA *et al.*, 2020).

Suatu lembaga keuangan erat kaitannya dengan sebuah sistem antrian. Sebuah sistem antrian adalah suatu himpunan nasabah, pelayanan, dan suatu aturan yang mengatur kedatangan pada nasabah dan pemrosesan masalahnya.

---

<sup>2</sup>Yeni Rokhilawati dan Ziyadatun Ni'mah "Analisis Strategi pelayanan Islami PT

*Pegadaian Syariah (PERSERO) Unit Pegadaian Syariah Simpang Lima di Kabupaten Banyuwangi” Tahun 2020.*

Menunggu dapat diidentikkan dengan suatu proses antrian yang tentunya memiliki permasalahan yang dapat dipecahkan.

Persaingan antarlembaga keuangan non bank juga tidak bisa dihindari sehingga masing-masing berlomba-lomba untuk berinovasi dalam meningkatkan kualitas layanan. Salah satu bagian yang paling penting adalah teller, lamanya antrian akan mengakibatkan kualitas layanan kurang memuaskan. Peranan teller dalam suatu pegadaian berperan besar karena teller berinteraksi langsung pada nasabah yang hendak melakukan transaksi. Teller adalah petugas yang secara langsung bertanggung jawab untuk melakukan serangkaian proses transaksi seperti penyaluran uang pinjaman dan lain-lain serta memberikan kepuasan pelayanan berupa jasa pegadaian kepada para nasabah.

Kepuasan dan ketidakpuasan nasabah adalah hasil penilaian nasabah terhadap apa yang diharapkan dengan membeli dan menggunakan suatu produk jasa non bank. Nasabah memang harus diberikan pelayanan yang baik dan cepat yang berkaitan dengan transaksi bank. Kualitas pelayanan yang baik kepada nasabah akan mampu meningkatkan kepercayaan terhadap bank. Pemberian pelayanan yang baik juga akan menumbuhkan citra yang baik pada nasabah. Hasil pengukuran tingkat kepuasan nasabah dapat menunjukkan karakteristik atau atribut apa dari produk atau jasa yang membuat nasabah tidak puas. Tujuan dari pengukuran tingkat kepuasan nasabah adalah untuk dapat segera mengetahui faktor-faktor yang membuat para nasabah tidak puas untuk segera diperbaiki, sehingga nasabah tidak kecewa. Dalam memberikan pelayanan, setidaknya perusahaan harus memenuhi 5 kriteria kualitas pelayanan.



yananyangseringdisebutRATERsehinggadapatmenciptakanpeserta/nasabahyangloyal,yaitureability(kehandalan),assurance(jaminan), tangible (bukti fisik), empathy (komunikasi), dan responsiveness(cepattanggap) (Anita Marwing, 2017; Hamida et al., 2023; S et al., 2023; Sarie et al., 2023).

Pada kehidupan sehari-hari sering terjadi keadian-kejadian yang berkaitan dengan antrian, misalnya antrian ada teller di pegadaian . Setiap pegadaian memiliki pelayanan teller yang merupakan bagian penting karena setiap nasabah pegadaian yang akan melakukan transaksi di pegadaian dilayani melalui teller. Pada umumnya, setiap jasa non bank memiliki teller yang berbeda-beda minimal satu sesuai kebutuhan pelayanan kepada nasabah. Pada pegadaian dengan jumlah teller yang sedikit atau tingkat pelayanan yang rendah seringkali mengakibatkan antrian yang panjang didepan teller, apabila pada waktu yang bersamaan atau selang beberapa saat terdapat beberapa nasabah yang ingin melakukan transaksi pada teller tersebut. Terjadinya peningkatan jumlah kedatangan nasabah yang menggunakan fasilitas pelayanan pegadaian sangat mempengaruhi kenyamanan dari nasabah itu sendiri. Tingginya arus kedatangan nasabah pada waktu-waktu tertentu menyebabkan antrian yang panjang dan lama.

Standar operasional Prosedur (SOP) yang telah ditetapkan untuk pelayanan teller yaitu: sikap, sikap teller saat melayani nasabah dari waktu tunggu 30 detik, waktu antri 5 menit saat nomor antrian dipanggil, berdiri dan memanggil nomor antrian, tersenyum, mengucapkan salam, memperkenalkan diri, menawarkan bantuan, meminta nomor antrian, menanyakan nama nasabah, berdiri dan duduk saat melakukan penginputan, nada bicara ramah, sopan dan antusias, fokus terhadap nasabah, dan transaksi, menggunakan nama nasabah, mengucapkan

terima kasih diaksir melayani, mengucapkan salam setelah melayani nasabah, dan berdiri.

Pada standar operasional pegadaian yang telah penulis observasi, waktu yang digunakan oleh teller pegadaian untuk melayani nasabah adalah rata-rata 5 menit per nasabah, sehingga waktu yang digunakan itu kurang efektif dan efisien, dan membuat pelayanan yang diberikan oleh teller kepada nasabah itu terkesan lambat dan kurang memuaskan. Maka dari itu penulis ingin menganalisis bagaimana sistem antrian pelayanan teller sebagai upaya meningkatkan kepuasan nasabah di pegadaian syariah.

Berdasarkan uraian di atas maka penulis tertarik untuk meneliti tentang **“Analisis Sistem Antrian Pelayanan Teller Sebagai Upaya Meningkatkan Kepuasan Pada Nasabah Pegadaian Syariah Cabang Luwu (Studi Kasus Pegadaian Syariah Cabang Luwu)”**.

## **B. Rumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang di atas maka rumusan masalah pada penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Bagaimana penerapan sistem antrian pelayanan teller di Pegadaian Syariah Cabang Luwu?
2. Bagaimana sistem antrian pelayanan teller dalam meningkatkan kepuasan nasabah Pegadaian Syariah Cabang Luwu?

### **C. Tujuan Penelitian**

1. Untuk mengetahui penerapan sistem antrian pelayanan teller di Pegadaian Syariah Cabang Luwu.
2. Untuk mengetahui sistem antrian pelayanan teller dalam meningkatkan kepuasan nasabah di Pegadaian Syariah cabang Luwu.

### **D. Manfaat Penelitian**

1. Secara Teoritis
  - a. Penelitian ini dilakukan untuk menambah khazanah ilmu pengetahuan sehingga dapat memberikan kontribusi bagi para praktisi pegadaian atau pembiayaan keuangan syariah khususnya yang berkaitan dengan layanan pada sistem antrian teller di Pegadaian Syariah.
  - b. Sebagai penjasas atau memperkuat atas hasil penelitian-penelitian yang dilakukan oleh peneliti sebelumnya.
2. Secara Praktis

Untuk Pegadaian Syariah Cabang Luwu, penelitian ini diharapkan dapat menjadi bahan evaluasi kinerja pegadaian syariah dan menjadi pertimbangan dalam mengambil suatu kebijakan khususnya terkait pelayanan pada sistem antrian teller pegadaian syariah.

## **BAB II**

### **KAJIAN PUSTAKA**

#### **A. Penelitian Terdahulu Yang Relevan**

Penelitian terdahulu adalah sesuatu yang digunakan sebagai bahan perbandingan serta menghindari hal-hal yang menimbulkan asumsi tentang kesamaan dengan penelitian ini, oleh karena itu peneliti mencantumkan hasil penelitian terdahulu.

1. Nurul Sakinah, dengan Judul “Tingkat Kepuasan Nasabah Terhadap Pelayanan Pembiayaan Mikro Pada Pegadaian Syariah Kabupaten Pinrang” tahun 2019. Penelitian ini bertujuan untuk mengkaji lebih jauh bagaimana tingkat kepuasan nasabah terhadap pelayanan pada Pegadaian Syariah Kabupaten Pinrang. Penelitian ini merupakan jenis deskriptif kuantitatif. Pendekatan yang digunakan adalah pendekatan fenomenologis. Teknik pengumpulan data dilakukan dengan metode wawancara, observasi dan dokumentasi . Adapun teknik analisis data dalam penelitian ini adalah reduksi data (*data reduction*), penyajian data (*data display*), penarikan kesimpulan (*conclusion*) atau verifikasi. Hasil penelitian menunjukkan bahwa: 1. Tingkat kualitas layanan pembiayaan mikro pada Pegadaian Syariah Pinrang membawa kita kepada kesimpulan bahwa kualitas layanan pada Pegadaian Syariah baik. Pegadaian Syariah dalam menjalin hubungan dengan nasabah merupakan sistem kekeluargaan yang didalamnya terdapat unsure reabilitas yang baik, daya tanggap yang baik, sikap empati yang tinggi terhadap nasabah. 2. Standarisasi kepuasan nasabah di Pegadaian Syariah Pinrang dapat disimpulkan bahwa

standar kepuasan nasabah terukur dari kemudahan nasabah dalam berinteraksi pada Pegadaian Syariah. Nasabah pada Pegadaian Syariah secara garis besar merasakan kepuasan terhadap pelayanan yang diberikan dengan alasan bahwa karyawan Pegadaian Syariah Pinrang ramah, sopan santun, dan baik terhadap nasabah. Namun yang menjadi saran kepada pelosok. 3. Prinsip etika islam terhadap pelayanan pada Pegadaian Syariah Pinrang membawa kita kepada kesimpulan bahwa karyawan Pegadaian Syariah Pinrang sudah menerapkan dengan baik dan benar prinsip etika islam dalam memberikan pelayanan kepada nasabah yang di dalamnya terdapat Prinsip Tauhid, keseimbangan, kehendak bebas, tanggung jawab dan kebenaran yang sesuai dengan syariat islam sehingga mampu mengamalkan seluruh pelayanan yang diberikan untuk dunia akhirat.<sup>3</sup>

2. Anang Windarwanto, dengan judul “ Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah (Studi Kasus Pada PT Pegadaian (Persero KCP Sentul Yogyakarta)” tahun 2018. Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan nasabah PT Pegadaian (Persero) KCP Sentul Yogyakarta. Dimensi kualitas pelayanan terdiri dari Bukti Fisik, Keandalan, Daya Tanggap, jaminan, dan Kepedulian. Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan metode survey sampel untuk mengumpulkan data. Teknik yang dipakai dalam penelitian adalah metode non probability yaitu metode purposive sampling. Data diperoleh dari penyebaran angket kepada 100 responden yang kemudian diukur

---

<sup>3</sup>Nurul Sakinah“*Tingkat Kepuasan Nasabah Terhadap Pelayanan Pembiayaan Mikro Pada Pegadaian Syariah Kabupaten Pinrang*” tahun 2019.

menggunakan skala likert. Terlebih dahulu angket diuji validitas dan reliabilitasnya, kemudian data dianalisis menggunakan analisis regresi linear berganda.<sup>4</sup>

3. Ariyani Rossalia, dengan judul “Analisis Penerapan Sistem Antrian Pada Loker PT. Pegadaian (Persero) Kantor Cabang Sumedang Guna Mengoptimalkan Kinerja Pelayanan Menggunakan Metode Multi Channel – Multi Phase” tahun 2018. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui penerapan sistem antrian yang dilakukan serta untuk meningkatkan kinerja pelayanan pada loket di PT. Pegadaian (Persero) Kantor Cabang Sumedang. Metode penelitian ini menggunakan metode penelitian deskriptif analisis dengan pendekatan kuantitatif. Data yang digunakan adalah data hasil observasi selama 7 hari kerja operasional pada bulan Februari 2018. Pengumpulan data yang dilakukan dengan cara manual menggunakan model Multi Channel – Multi Phase.<sup>5</sup>
4. W. Tamara, Nurviana dan Amelia, dengan judul “Analisis sistem antrian pada pegadaian syariah kantor cabang langsa” tahun 2021. Hasil penelitian ini menunjukkan untuk melihat rata-rata waktu pelayanan, untuk mengetahui kinerja sistem antrian dan untuk menganalisis model antrian yang diterapkan. Model struktur antrian yang digunakan pada pegadaian syariah cabang langsa adalah Single Channel – Single Phase dan single dengan karakteristik antrian First In Frist Out (FIFO). Untuk menentukan pemodelan Channel – Multi Phase antrian maka diperlukan data waktu kedatangan dan waktu pelayanan

---

<sup>4</sup>Anang Windarwanto “Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah (Studi Kasus Pada PT Pegadaian (Persero) KCP Sentul Yogyakarta)” tahun 2018.

<sup>5</sup>Ariyani Rossalia “Analisis Penerapan Sistem Antrian Pada Loker PT. Pegadaian (Persero) Kantor Cabang Sumedang Guna Mengoptimalkan Kinerja Pelayanan Menggunakan Metode Multi Channel – Multi Phase” tahun 2018.

pada Pegadaian Syariah Kantor Cabang Langsa. Pada hasil analisis struktur antrian Single Channel Phase model yang diperoleh di pegadaian syariah kantor cabang langsa adalah (M/G/1);(FIFO/=/=) dengan waktu terpanjang nasabah untuk menunggu dalam antrian (Wq) yaitu 5 Menit dan struktur antrian Single Channel Multi Phase model yang diperoleh di Pegadaian Syariah Kantor Cabang Langsa adalah (M/G/2);(FIFO/=/=) waktu terpanjang nasabah untuk menunggu dalam antrian (Wq) yaitu 8 menit pada pelayanan pertama, 27 menit pada pelayanan kedua.<sup>6</sup>

5. Nindiani, dengan judul “Analisis Pengaruh Pelayanan Terhadap Tingkat Kepuasan Nasabah Di Masa Pandemi Pada Pegadaian Syariah Kota Palopo” tahun 2021. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh pelayanan terhadap tingkat kepuasan nasabah di masa pandemi pada Pegadaian Syariah Cabang Luwu. Jenis penelitian ini menggunakan metode kuantitatif dengan pendekatan deksriptif. Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh nasabah yang melakukan transaksi pada tahun 2021. Sedangkan teknik pengamnilan sampel dalam penelitian ini menggunakan teknik pengambilan sampel secara kebetulan/incidental, sampel dalam penelitian ini sebanyak 99 respoden. Teknik pengumpulan data observasi dan kuesioner sedangkan teknik analisis data terdiri uji normalitas dan uji linearitas, uji analisis regresi seedrhana, uji hipotesis yang terdiri dari uji t dan uji r.<sup>7</sup>

---

<sup>6</sup>W. Tamara, Nurviana dan Amelia “Analisis sistem antrian pada pegadaian syariah kantor cabang langsa” tahun 2021.

<sup>7</sup>Nindiani “Analisis Pengaruh Pelayanan Terhadap Tingkat Kepuasan Nasabah Di Masa Pandemi Pada Pegadaian Syariah Kota Palopo” tahun 2021.

6. Dyah Rini Chaerunisa, dengan judul “Analisis Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Dan Loyalitas Nasabah Pada Pegadaian Syariah Di Yogyakarta” tahun 2011. Penelitian ini bertujuan untuk menguji apakah faktor layanan (service) dapat mempengaruhi kepuasan (satisfaction) serta membangun loyalitas (loyalty) nasabah pegadaian syariah di Yogyakarta. Penelitian ini fokus terhadap variable layanan yang bertujuan untuk mengetahui pengaruhnya terhadap kepuasan dan loyalitas nasabah pegadaian syariah. Penelitian ini mengambil sampel para nasabah yang menggunakan jasa syariah dalam melakukan transaksi. Sampel responden diambil dengan menggunakan sampling aksidental didasarkan pada kemudahan. Dari seluruh kuesioner yang tersebar diperoleh sejumlah 100 kuesioner yang dapat diolah. Pengujian dilakukan menggunakan program AMOS 6. Dari tiga hipotesis yang diujikan pada penelitian ini semua terbukti. Hipotesis yang terbukti tersebut menunjukkan bahwa kualitas layanan (service quality) mempengaruhi kepuasan dan loyalitas. Serta kepuasan mempengaruhi terbentuknya loyalitas nasabah.<sup>8</sup>
7. Muh. Rusli Junaid, Firmansyah dan Ade Cahyaprandy Saputra, dengan judul “Analisis Sistem Antrian Terhadap Kepuasan Nasabah Pada PT. Bank Central Asia Tbk Kantor Cabang Ahmad Yani Makassar” tahun 2020. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui apakah sistem antrian berpengaruh terhadap kepuasan nasabah pada PT. bank Central Asia Tbk Kantor Cabang Ahmad Yani Makassar. Pengumpulan data menggunakan data primer yang diperoleh

---

<sup>8</sup>Dyah Rini Chaerunisa “*Analisis Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Dan Loyalitas Nasabah Pada Pegadaian Syariah Di Yogyakarta*” tahun 2011.



dari kuesioner dengan menggunakan teknik purposive sampling. Populasinya adalah seluruh nasabah PT. Bank Central Asia TBK Kantor Cabang Ahmad Yani Makassar yang jumlahnya 5.970 nasabah sedangkan sampel yang diambil berjumlah 100 responden berdasarkan rumus. Hasil kuesioner tersebut telah diuji validitas dan reabilitasnya, juga telah diuji asumsi klasik berupa asumsi normalitas. Metode analisis data menggunakan teknik regresi sederhana. Hasil penelitian menunjukkan bahwa hipotesis yang diajukan diterima karena menunjukkan hasil uji hipotesis yang positif dan signifikan.<sup>9</sup>

8. Aulia Hawadini, dengan judul “analisis sistem antrian dan optimalisasi layanan teller untuk meningkatkan kepuasan nasabah dalam prespektif lembaga keuangan islam” tahun 2020. Tujuan penelitian ini adalah untuk menjelaskan sistem antrian dalam meningkatkan kepuasan nasabah, pelayanan teller yang diberikan mampu meningkatkan kepuasan nasabah dan menjelaskan sistem antrian dan optimalisasi layanan teller untuk meningkatkan kepuasan nasabah dalam prespektif lembaga keuangan islam.<sup>10</sup>
9. Saldin Papatungan, dengan judul “pengaruh jasa layanan terhadap kepuasan nasabah pada PT. Pegadaian Syariah Kotamobagu” tahun 2020. Penelitian ini bertujuan kepuasan nasabah merupakan kunci kesuksesan bagi PT. Pegadaian Syariah Kotamobagu yang mempengaruhi keberhasilan dari waktu ke waktu oleh sebab itu pelayanan yang baik membantu perusahaan dalam meningkatkan usaha. Permasalahan yang ada ditempat penelitian yaitu jasa layanan yang

---

<sup>9</sup>Muh. Rusli Junaid, Firmansyah dan Ade Cahyaprandy Saputra “*Analisis Sistem Antrian Terhadap Kepuasan Nasabah Pada PT. Bank Central Asia TBK Kantor Cabang Ahmad Yani Makassar*” tahun 2020.

<sup>10</sup>Aulia Hawadini “*analisis sistem antrian dan optimalisasi layanan teller untuk meningkatkan kepuasan nasabah dalam prespektif lembaga keuangan islam*” tahun 2020.

kurang maksimal disebabkan banyaknya nasabah yang menggadai barang jaminan diwaktu-waktu tertentu seperti mendekati hari rayanatal atau idul fitri dan apabila kebutuhan mendadakan.<sup>11</sup>

10. Sri Indriyanti Suhartina, dengan judul “Analisis Sistem Antrian Dalam Meningkatkan Pelayanan” tahun 2018. Tujuan penelitian untuk mengetahui tingkat optimal kerja sistem antrian. Teori ini akan diaplikasikan pada sistem pelayanan. Adapun hasil penelitian rata-rata waktu nasabah dilayani dalam sistem sebesar 5 menit dan waktu rata-rata nasabah menunggu dalam antrian sebesar 10 menit. Berdasarkan analisis model antrian, dapat disimpulkan bahwa tingkat optimal kinerja model sistem antrian teller.<sup>12</sup>

## **B. Kajian Pustaka**

### **1. Sistem Antrian**

#### **a. Pengertian Sistem Antrian**

Menurut Heizer dan Render (2011:5) teori antrian adalah ilmu yang mempelajari suatu antrian dimana antrian merupakan kejadian yang biasa terjadi dalam kehidupan sehari-hari dan berguna baik bagi perusahaan manufaktur atau jasa. Antrian (*waiting line*) adalah satu atau lebih *customers* atau klien yang menunggu dalam suatu sistem untuk mendapatkan pelayanan (Krajewski, Lerry dan Manoj 2010:263) Dalam jangka panjang antrian yang terbentuk semakin panjang dan berkurang (bahkan kadang kala kosong) akan mendekati suatu tingkat kedatangan rata-rata dan tingkat pelayanan rata-rata (Bernard, 2005:200).

---

<sup>11</sup>Saldin Papatungan “*Pengaruh Jasa Layanan Terhadap Kepuasan Nasabah Pada Pt. Pegadaian Syariah Kotamobagu*” tahun 2020.

<sup>12</sup>Sri Indriyanti Suhartina “*Analisis Sistem Antrian Dalam Meningkatkan Pelayanan*” tahun 2018.

Peristiwa antrian merupakan masalah umum yang sering terjadi di masyarakat, antrian ini biasanya terjadi di tempat-tempat pelayanan umum, dan bisa terjadi pada barang yang menunggu untuk pemrosesan berikutnya. Sistem tahapan berganda, yaitu sebuah sistem dimana pelanggan menerima jasa dari beberapa stasiun sebelum meninggalkan sistem.

Sistem antrian adalah suatu himpunan, pelayanan, dan aturan yang mengatur kedatangan para nasabah. Keadaan sistem mengacu pada jumlah pelanggan dalam fasilitas layanan, termasuk dalam antrian. Populasi adalah jumlah pelanggan yang datang ke fasilitas layanan, sedangkan ukuran populasi adalah jumlah pelanggan yang membutuhkan layanan (*server*).<sup>13</sup>

Sistem antrian merupakan salah satu momen kritis dalam layanan. Dalam banyak kasus pelanggan merasa sangat kecewa dan bahkan mencoba pindah ke penyedia lain jika antrian tidak dikelola dengan benar. Agar dapat memberikan kepuasan kepada pelanggan, sehingga dapat terwujud pelayanan prima, antrian harus dikelola dengan mempertahankan prinsip. Ini berarti bahwa pelanggan yang datang terlebih dahulu harus dilayani terlebih dahulu sehingga bisnis selesai terlebih dahulu. Ketika hal ini dapat direalisasikan, berarti dapat dipenuhi prinsip keadilan layanan.

Menurut Taylor, (2005:200) dilihat dari desain fasilitas pelayanan, dikenal empat (4) struktur antrian, yaitu saluran tunggal fase tunggal, saluran banyak fase tunggal, saluran tunggal fase banyak dan saluran banyak fase banyak.<sup>14</sup>

---

<sup>13</sup> Siti Anisa R. H dkk, "Analisis Sistem Antrian Pelayanan Nasabah Di PT. Pegadaian Indonesia Tbk. Kantor Cabang Utama USU". Vo. 02 No. 03 2014, h. 278

<sup>14</sup> Taylor R, "Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan

Pegadaian sebagai salah satu lembaga yang menerapkan sistem antrian, maka pegadaian tidak dapat dipisahkan dari masalah sistem antrian itu sendiri. Disinilah pihak pegadaian dituntut untuk lebih jeli melihat ketidakpuasan nasabah. Untuk menghindari hal tersebut, maka pihak pegadaian harus benar-benar memperhatikan waktu pelanggan yang terbuang percuma saat mereka menunggu (mengantri) sebelum mendapatkan pelayanan. Namun, tak dapat dipungkiri pengurangan waktu tunggu dan mempercepat pelayanan akan mendatangkan biaya ekstra.

Satu cara untuk mengevaluasi sebuah fasilitas pelayanan adalah dengan melihat biaya total yang diharapkan. Biaya menunggu dapat mencerminkan produktivitas para pekerja yang hilang selagi mesin atau perkakas menunggu pekerjaan perbaikan, atau bisa juga merupakan perkiraan biaya kehilangan pelanggan oleh karena pelayanan yang buruk dan antrian yang panjang. (Heizer dan Render, 2005:665).<sup>15</sup>

#### **b. Model-Model Antrian**

Model-model antrian didasarkan atas asumsi-asumsi probabilitas matematikal tentang beberapa banyak langganan yang membutuhkan untuk dilayani dan bagaimana, kapan mereka akan datang untuk di layani pada suatu fasilitas pelayanan. Model-model ini dirancang untuk memperkirakan berapa banyak langganan menunggu dalam garis, kepanjangan garis tunggu, seberapa sibuk fasilitas-fasilitas pelayanan, dan apa yang akan terjadi bila waktu pelayanan

---

<sup>15</sup>Samsir, Ranti Mustika, “Analisis Sistem Antrian Teller Pada PT Pegadaian Syariah Riau Cabang Utama Pekanbaru”, (Tahun 2020): 2

atau pola kedatangan (permintaan pelayanan) berubah. Adapun model-model antrian sebagai berikut:<sup>16</sup>

1) Satu Saluran atau Satu Tahap (*single channel, single phase*)

Single Channel berarti bahwa hanya ada satu jalur untuk memasuki sistem pelayanan atau ada satu pelayanan. Single phase menunjukkan bahwa hanya ada satu stasiun pelayanan sehingga yang telah menerima pelayanan dapat langsung keluar dari sistem antrian.

2) Satu Saluran, Banyak tahap (*single channel, multiphase*)

Model ini memiliki satu jalur pelayanan sehingga disebut single channel. Istilah multi phase menunjukkan ada dua atau lebih pelayanan yang dilaksanakan secara berurutan. Setelah menerima pelayanan maka individu tidak bisa meninggalkan area pelayanan karena masih ada pelayanan lain yang harus dilakukan agar sempurna. Setelah pelayanan yang diberikan sempurna baru dapat meninggalkan area pelayanan.

3) Banyak Saluran, Satu Tahap (*multichannel, single phase*)

Sistem multi channel single phase terjadi ketika dua atau lebih fasilitas pelayanan dilayani oleh antrian tunggal. Sistem ini memiliki lebih dari satu jalur pelayanan atau fasilitas pelayanan sedangkan sistem pelayanannya hanya ada satu phase.

4) Banyak Saluran, Banyak tahap (*multichannel, multiphase*)

---

<sup>16</sup>Nikenasih Binatari “*Teori Antrian*” (Tahun 2016).

Setiap sistem ini mempunyai beberapa fasilitas pelayanan pada setiap tahap, sehingga lebih dari satu individu dapat dilayani pada suatu waktu. Pada umumnya jaringan ini terlalu kompleks untuk dianalisis dengan teori antrian.

### **c. Indikator Sistem Antrian**

Menurut Kakiay (2009:36) indikator sistem antrian adalah sebagai berikut:

#### 1) Pola kedatangan

Pola kedatangan adalah dengan cara bagaimana individu-individu dari populasi memasuki sistem. Untuk pola kedatangan menggunakan asumsi distribusi probabilitas poisson, yaitu salah satu dari pola-pola kedatangan yang paling umum bila kedatangan didistribusikan secara random. Ini terjadi karena distribusi poisson menggambarkan jumlah kedatangan per unit waktu bila sejumlah besar variabel-variabel random mempengaruhi tingkat kedatangan.

#### 2) Perilaku konsumen

Tindakan-tindakan individu yang melibatkan pembelian penggunaan barang dan jasa termasuk proses pengambilan keputusan yang mendahului dan menentukan tindakan-tindakan tersebut sebagai pengalaman dengan produk pelayanan dari sumber lainnya.

#### 3) Aturan antrian

Aturan keputusan yang menjelaskan cara melayani pengantri terbagi menjadi empat yaitu datang awal dilayani terlebih dahulu, datang terakhir dilayani pertama kali, berdasarkan prioritas dan secara acak.

#### 4) Sistem pelayanan

Pelayanan atau mekanisme pelayanan dapat terdiri dari satu atau lebih pelayan, atau satu atau lebih fasilitas pelayanan. pelayanan dapat hanya terdiri dari satu pelayan dalam satu fasilitas pelayanan yang ditemui pada loket.

#### 5) Tertib

Aturan dimana para pelanggan dilayani, atau disiplin pelayanan (*service discipline*) yang memuat urutan (*order*) para pelanggan menerima layanan.

## 2. Pelayanan.

### a. Pengertian pelayanan

Pelayanan adalah setiap tindakan atau kegiatan yang dapat ditawarkan oleh suatu pihak kepada pihak lain, yang pada dasarnya tidak berwujud dan tidak mengakibatkan kepemilikan apapun.<sup>17</sup>

Berdasarkan pengertian diatas, pelayanan adalah segala bentuk aktivitas yang diberikan perusahaan secara ikhlas guna memenuhi harapan dan kebutuhan konsumen. Dalam istilah pegadaian, kualitas pelayanan adalah segala pelayanan yang diberikan oleh pihak pegadaian untuk memenuhi kebutuhan nasabah sesuai yang diharapkan. Seperti dijelaskan dalam Ayat 1QS Al-Imran: 159

:

مَا رَجَعْتُمْ بِهِ خَالِئًا وَلَا لِيٍّ وَلَا لِوَلَدٍ ۗ مَا رَجَعْتُمْ بِهِ خَالِئًا وَلَا لِيٍّ وَلَا لِوَلَدٍ ۗ مَا رَجَعْتُمْ بِهِ خَالِئًا وَلَا لِيٍّ وَلَا لِوَلَدٍ ۗ مَا رَجَعْتُمْ بِهِ خَالِئًا وَلَا لِيٍّ وَلَا لِوَلَدٍ ۗ

عَنْهُم مَّا رَجَعْتُمْ بِهِ خَالِئًا وَلَا لِيٍّ وَلَا لِوَلَدٍ ۗ مَا رَجَعْتُمْ بِهِ خَالِئًا وَلَا لِيٍّ وَلَا لِوَلَدٍ ۗ مَا رَجَعْتُمْ بِهِ خَالِئًا وَلَا لِيٍّ وَلَا لِوَلَدٍ ۗ مَا رَجَعْتُمْ بِهِ خَالِئًا وَلَا لِيٍّ وَلَا لِوَلَدٍ ۗ

أَنْ تَعْلَمَ مَا رَجَعْتُمْ بِهِ خَالِئًا وَلَا لِيٍّ وَلَا لِوَلَدٍ ۗ مَا رَجَعْتُمْ بِهِ خَالِئًا وَلَا لِيٍّ وَلَا لِوَلَدٍ ۗ مَا رَجَعْتُمْ بِهِ خَالِئًا وَلَا لِيٍّ وَلَا لِوَلَدٍ ۗ مَا رَجَعْتُمْ بِهِ خَالِئًا وَلَا لِيٍّ وَلَا لِوَلَدٍ ۗ

أَنْ تَعْلَمَ مَا رَجَعْتُمْ بِهِ خَالِئًا وَلَا لِيٍّ وَلَا لِوَلَدٍ ۗ مَا رَجَعْتُمْ بِهِ خَالِئًا وَلَا لِيٍّ وَلَا لِوَلَدٍ ۗ مَا رَجَعْتُمْ بِهِ خَالِئًا وَلَا لِيٍّ وَلَا لِوَلَدٍ ۗ مَا رَجَعْتُمْ بِهِ خَالِئًا وَلَا لِيٍّ وَلَا لِوَلَدٍ ۗ

أَنْ تَعْلَمَ مَا رَجَعْتُمْ بِهِ خَالِئًا وَلَا لِيٍّ وَلَا لِوَلَدٍ ۗ مَا رَجَعْتُمْ بِهِ خَالِئًا وَلَا لِيٍّ وَلَا لِوَلَدٍ ۗ مَا رَجَعْتُمْ بِهِ خَالِئًا وَلَا لِيٍّ وَلَا لِوَلَدٍ ۗ مَا رَجَعْتُمْ بِهِ خَالِئًا وَلَا لِيٍّ وَلَا لِوَلَدٍ ۗ

أَنْ تَعْلَمَ مَا رَجَعْتُمْ بِهِ خَالِئًا وَلَا لِيٍّ وَلَا لِوَلَدٍ ۗ مَا رَجَعْتُمْ بِهِ خَالِئًا وَلَا لِيٍّ وَلَا لِوَلَدٍ ۗ مَا رَجَعْتُمْ بِهِ خَالِئًا وَلَا لِيٍّ وَلَا لِوَلَدٍ ۗ مَا رَجَعْتُمْ بِهِ خَالِئًا وَلَا لِيٍّ وَلَا لِوَلَدٍ ۗ

أَنْ تَعْلَمَ مَا رَجَعْتُمْ بِهِ خَالِئًا وَلَا لِيٍّ وَلَا لِوَلَدٍ ۗ مَا رَجَعْتُمْ بِهِ خَالِئًا وَلَا لِيٍّ وَلَا لِوَلَدٍ ۗ مَا رَجَعْتُمْ بِهِ خَالِئًا وَلَا لِيٍّ وَلَا لِوَلَدٍ ۗ مَا رَجَعْتُمْ بِهِ خَالِئًا وَلَا لِيٍّ وَلَا لِوَلَدٍ ۗ

Terjemahnya :

“Maka berkat rahmat Allah engkau (Muhammad) berlaku lemah lembut terhadap mereka. Sekiranya engkau bersikap keras dan berhati kasar, tentulah mereka menjauhkan diri dari sekitarmu. Karena itu maafkanlah mereka dan mohonkanlah mereka ampunan untuk mereka, dan bermusyawarahlah dengan mereka dalam urusan itu. Kemudian apabila engkau telah membulatkan tekad maka bertawakallah kepada Allah. Sungguh, Allah mencintai orang yang bertawakal.”

Sesuai ayat di atas, kita di ajarkan untuk selalu berlemah lembut atau selalu berbuat baik dengan orang lain. Jika dikaitkan dengan pelayanan, ayat tersebut mengajarkan kita hendaknya bersikap baik dan ramah tamah dalam

---

<sup>17</sup> NUonline.Menyerobot Antrian Adalah Laku Maksiat <https://islam.nu.or.id/post/read>.  
Di akses 23 feb 2020.



memberikan pelayanan kepada nasabah. Pelayanan yang baik sangat diperlukan dalam berjalannya suatu kegiatan organisasional khususnya di pegadaian yang dalam menjalankanusahanya tidak lepas dari pemberian pelayanan jasa yang terbaik untuknasabah agar nasabah mereka merasa dihargai.<sup>18</sup>

## **b. Karakteristik Pelayanan**

Perusahaan hendaknya mengetahui tentang karateristik pelayanan dalam memenuhi kebutuhan konsumen melalui pelayanan. Karateristik pelayanan meliputi:

### 1) Tak Berwujud

Pelayanan memiliki sifat tidak dapat dilihat wujudnya, tidak dapat dirasakan atau dinikmati sesbelum konsumen memilikinya. Sifat ini menunjukkan bahwa jasa tidak dapat dilihat, diraba, dirasa dan didengar. Menurut kotler, karena jasa tidak berwujud maka untuk mengurangi ketidakpastian, para pembeli akan mencari tanda atau bukti dari mutu jasa. Mereka akan menarik kesimpulan mengenai mutu jasa dari empat, orang, peralatan, alat komunikasi, symbol dan harga yang mereka lihat.<sup>19</sup>

### 2) Tidak Dapat Dipisahkan

Pelayanan pada dasarnya dapat dihasilkan dan dirasakan pada waktu yang bersamaan, seandainya ingin diserahkan pada orang lain, maka akan tetap merupakan bagian dari pelayanan. jasa dihasilkan dan dikonsumsi secara bersamaan. Tidak seperti barang fisik yang diproduksi, disimpan dalam persediaan, didistribusikan melewati berbagai penjual dan kemudian baru

---

<sup>18</sup>Anita Rahmawati. “*Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Pada Sistem Antrian Teller (Studi Kasus Pegadaian Tanjung Karang)*” (Tahun 2020):13

<sup>19</sup> Kotler, Manajemen Pemasaran, (Jakarta:Erlangga, 2002), h. 488.

dikonsumsi. Jika seseorang memberikan pelayanan, maka penyediannya merupakan bagian dari jasa itu. Baik penyedia maupun klien mempengaruhi hasil jasa.<sup>20</sup>

### 3) Bervariasi

Pelayanan dapat menyesuaikan diri dengan kondisi atau keadaan yang sedang terjadi. Pelayanan bersifat fleksibel, di mana pelayanan dapat menyesuaikan kondisi berkaitan dengan siapa penyedia pelayanan, siapa penerima pelayanan dan dalam kondisi yang bagaimana pelayanan tersebut diberikan, sehingga pelayanan dapat terdiri atas banyak macam jenis didasarkan atas faktor kondisi.

### 4) Tidak Tahan Lama

Pelayanan memiliki sifat yang tidak dapat tahan lama, dalam pengertian bahwa pelayanan hanya berlaku dalam waktu yang terbatas. Daya tahan lama pelayanan yang diberikan tergantung pada situasi atau kondisi dari berbagai faktor. Jasa memiliki daya tahan yang sangat rendah, sehingga jasa tidak dapat bertahan secara lama dan mudah hilang serta tidak dapat disimpan. Sifat jasa itu mudah lenyap tidak menjadi masalah bila permintaan tetap. Jika permintaan tidak berfluktuasi, perusahaan jasa menghadapi masalah yang sulit.

### 5) Mutu / Kualitas Pelayanan

Konsumen sangat memperhatikan kualitas dalam mengkonsumsi barang atau jasa. Konsumen cenderung lebih suka dengan pelayanan yang memiliki kualitas yang baik.

---

<sup>20</sup> Ibid, h. 490

### **3. Teller**

#### **a. Pengertian Teller**

Sistem teller adalah suatu rangkaian kerja pelayanan kepada nasabah di *counter* yang sebagian besar dari proses kerjanya diselesaikan sendiri oleh teller yang bersangkutan tanpa melalui prosedur kerja yang biasanya ditempuh dalam sistem kasir. Teller adalah karyawan yang bertanggung jawab terhadap lalu lintas uang tunai. Teller disebut juga kuasa kas terbatas karena dalam jumlah uang terbatas karyawan pegadaian tersebut dapat bertindak secara langsung untuk melakukan transaksi.

Teller adalah untuk mempertahankan dan meningkatkan nasabahnya maka pegadaian perlu menjaga citra positif di mata nasabahnya. Tugas seorang Teller secara umum yaitu melayani nasabah, membantu, dan memberikan *service* uang tunai dan non tunai. Teller merupakan seorang petugas dari yang berfungsi untuk melayani nasabah dalam hal transaksi keuangan kepada semua nasabahnya. Teller merupakan karyawan yang bertanggung jawab atas transaksi uang yang beredar dan juga untuk mempertahankan dan meningkatkan citra terhadap nasabah. Petugas pegadaian harus melayani seluruh nasabah dan membantu nasabah jika terdapat kesulitan dalam bertransaksi.

#### **b. Jenis jenis Teller**

Menurut Malayu, Di industri perbankan teller memiliki beberapa jenis, jenis-jenis teller berikut dengan tugasnya masing-masing, antara lain:

- 1) *Corporate Teller* adalah teller yang hanya melaksanakan tugas untuk menerima setoran dan pembayaran dengan uang tunai kepada nasabah pegadaian.

- 2) *Individual Account Teller* adalah teller yang bertugas menerima setoran dan pembayaran uang tunai dari nasabah pegadaian perorangan saja.
- 3) *Local Currency Teller* adalah teller yang hanya bertugas untuk menerima setoran dan pembayaran dengan uang tunai valuta sendiri (rupiah).
- 4) *Foreign Currency Teller* adalah teller yang bertugas menerima setoran dan pembayaran dengan uang tunai valuta asing (valas).
- 5) *Express Teller* adalah teller yang otoritasnya hanya melakukan pembayaran dengan uang tunai dibawah nilai tertentu dan saldo konkret rekening korannya mencukupi.
- 6) *Mixed Transaction Teller* adalah teller yang dapat melaksanakan penerimaan setoran dan pembayaran dengan uang tunai, baik dengan valuta sendiri atau valuta asing, dalam semua jenis teller, *Special Teller* adalah teller yang bertugas untuk menerima setoran dan pembayaran dengan uang tunai dalam jumlah yang relatif sangat banyak.

#### **4. Kepuasan Nasabah**

##### **a. Pengertian Kepuasan Nasabah**

Menurut Husein Umar mendefinisikan kepuasan pelanggan adalah tingkat perasaan konsumen setelah membandingkan antara apa yang dia terima dan harapannya.<sup>21</sup> Seorang pelanggan, jika merasa puas dengan nilai atau pelayanan yang diberikan oleh produk atau jasa, sangat besar kemungkinannya menjadi pelanggan dalam waktu yang lama. Tjiptono mengatakan kepuasan pelanggan adalah tanggapan emosional pada evaluasi terhadap pengalaman konsumsi suatu produk atau jasa.

Kotler menyatakan bahwa kepuasan nasabah adalah tingkatan dimana anggapan kerja (*perceived performance*) produk akan sesuai dengan harapan seorang pelanggan. Bila kinerja jauh lebih rendah dari harapan pelanggan maka

---

<sup>21</sup> Husein Umar., *Kepuasan Pelanggan.*, (Jakarta, Salemba Empat, 2005), h. 349

pembelinya tidak puas. Sebaliknya bila kinerja sesuai dengan harapan atau melebihi harapan, pembelinya merasa puas atau merasa amat gembira. Menurut Durianto, istilah kepuasan pelanggan merupakan label yang digunakan oleh pelanggan untuk meringkas suatu himpunan aksi atau tindakan yang terlihat, terkait dengan produk atau jasa.

Dari definisi yang ada di atas, maka dapat disimpulkan bahwa kepuasan nasabah adalah perasaan positif yang disertai dengan sikap oleh konsumen setelah mereka mengalami suatu situasi atau kondisi pada saat mereka menggunakan produk atau jasa tersebut. Wilkie dikutip oleh Kuncoro, membagi kepuasan pelanggan ke dalam lima tahapan yaitu:

1) *Expectations*(Pengharapan)

Sebelum melakukan pembelian terhadap suatu produk atau jasa, dalam benak konsumen sudah terdapat suatu ekspektasi bahwa jika nanti dia membeli produk atau jasa ini maka dia mengharapkan akan menerima suatu tingkatan nilai yang didefinisikan oleh konsumen itu sendiri. Selanjutnya adalah kegiatan pengambilan keputusan membeli.

2) *Performance* (Kinerja)

Setelah membeli maka kemudian konsumen merasakan atau mengalami suatu situasi atau kondisi yang disebabkan oleh kinerja dari produk atau jasa yang telah dibelinya.

3) *Comparison* (Membandingkan)

Ditahap ini konsumen kemudian mulai membandingkan antara harapan yang dia inginkan sebelum membeli produk atau jasa tersebut dengan perasaan atau pengalaman yang diterima dari kinerja produk atau jasa tersebut.

4) *Confirmation/Disconfirmation* (Konfirmasi/Diskonfirmasi)

Ditahap ini konsumen memperoleh suatu hasil dari perbandingan antara harapan konsumen dan kinerja produk atau jasa yang dibelinya. Apabila kinerja produk atau jasa tersebut sama dengan yang diharapkan, maka

konsumen mengalami *confirmation of expectations*. Sedangkan apabila kinerja produk atau jasa tersebut lebih atau kurang dari yang diharapkan, maka konsumen mengalami *disconfirmation of expectations*. *Disconfirmation of expectations* itu sendiri terbagi dua yaitu *positive* dan *negative disconfirmation of expectations*.

5) *Discrepancy* (Ketidaksesuaian)

Pada tahap ini konsumen akan mulai mengalami ketidakpuasan karena kinerja dari produk atau jasa tersebut tidak sesuai atau tidak cocok dengan apa yang diharapkan. Hal ini akan mendorong pada pengambilan keputusan untuk berpindah pada produk atau jasa pesaing.<sup>22</sup>

**b. Tujuan Kepuasan Nasabah**

Tujuan utama strategi pemasaran yang dijalankan adalah untuk meningkatkan jumlah nasabahnya baik secara kuantitas maupun kualitas. Secara kuantitas artinya jumlah nasabah bertambah cukup signifikan dari waktu ke waktu, sedangkan secara kualitas artinya nasabah yang didapat merupakan nasabah yang produktif yang mampu memberikan laba bagi perusahaan (Muhammad Nur Alam *et al.*, 2023).

Mencapai tujuan tersebut, dapat dilakukan dengan berbagai cara dan salah satunya adalah melalui memberikan kepuasan nasabah. Kepuasan nasabah menjadi sangat bernilai bagi perusahaan, sehingga tidak heran selalu ada slogan “nasabah adalah raja”, yang perlu dilayani dengan sebaik-baiknya.

Apabila nasabah puas atas pelayanan yang diberikan dari pihak pegadaian, ada dua keuntungan yang diterima pegadaian yaitu sebagai berikut:

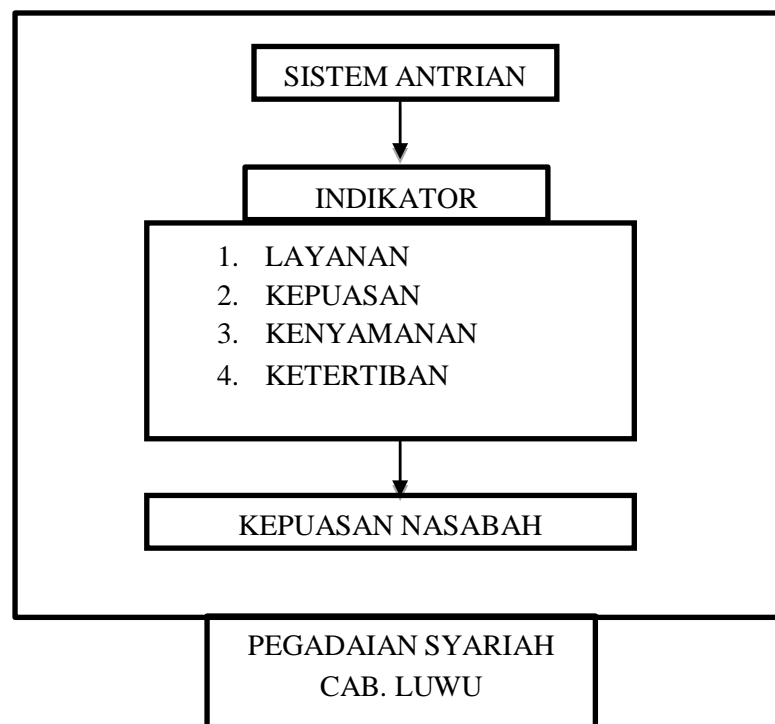
---

<sup>22</sup>Conny Sondakh. “Kualitas Layanan Dan Pengaruhnya Terhadap Kepuasan Nasabah

*Dan Loyalitas Nasabah. Tahun 2014*

- 1) Nasabah yang lama akan tetap dipertahankan (tidak lari ke pegadaian lain). Hal ini sama seperti dikemukakan oleh Derek dan Rao yang mengatakan kepuasan konsumen secara keseluruhan akan menimbulkan loyalitas nasabah.
- 2) Kepuasan nasabah akan menular kepada nasabah baru dengan berbagai cara, sehingga mampu meningkatkan jumlah nasabah. Seperti yang dikemukakan oleh Richan bahwa kepuasan nasabah dengan cara memberikan rekomendasi atau memberi tahu akan pengalamannya yang menyenangkan tersebut dan merupakan iklan dari mulut kemulut. Artinya nasabah tersebut akan dengan cepat menular ke nasabah lain dan berpotensi menambah nasabah baru.<sup>23</sup>

### C. Kerangka Pikir



**Gambar 1 Kerangka Pikir**

Dari alur kerangka pikir diatas, dapat diketahui bahwa sistem antrian adalah kedatangan pelanggan untuk mendapatkan pelayanan, menunggu untuk

<sup>23</sup> Ibid.,h.,.54



dilayani jika fasilitas pelayanan masih sibuk, mendapatkan pelayanan dan kemudian meninggalkan sistem setelah dilayani. Adapun indikator yang menjadi penilaian dalam system antrian adalah layanan pegawai dalam pegadaian syariah cabang luwu, kepuasan,kenyamanan menjadi tolak ukur utama dalam pegadaian syariah. konsumen Lamanya menunggu dapat menimbulkan masalah serius pada pihak perusahaan serta dapat membantu manajemen pegadaian dalam merancang sistem antrian. Antrian dan kepuasan nasabah pada *teller* dalam Pegadaian Syariah Indonesia Cabang Luwu dijadikan bahan yang diteliti untuk mengetahui bagaimana tingkat kepuasan pada nasabah Pegadaian Syariah Cabang Luwu.

## **BAB III**

### **METODE PENELITIAN**

#### **A. Jenis Penelitian**

Metode penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah penelitian kuantitatif, yaitu penelitian yang menggunakan banyak angka, dimulai dengan pengumpulan data, interpretasi data, dan hasil. Demikian juga, pada akhir pencarian, sebaiknya disertai dengan gambar, tabel, grafik, atau representasi lainnya.<sup>24</sup>

#### **B. Waktu Dan Lokasi Penelitian**

##### 1. Waktu

Waktu yang akan digunakan dalam penelitian ini dilakukan dalam kurun waktu dua bulan yaitu mulai bulan Februari 2022 hingga Maret 2022.

##### 2. Lokasi

Lokasi penelitian yang akan menjadi tempat penelitian ini dilakukan adalah di Pegadaian Syariah Cabang Luwu.

#### **C. Definisi Operasional**

##### 1. Sistem antrian

Sistem antrian adalah suatu himpunan, pelayanan, dan aturan yang mengatur kedatangan para nasabah. Keadaan sistem mengacu pada jumlah pelanggan dalam fasilitas layanan, termasuk dalam antrian. Populasi adalah jumlah pelanggan yang datang ke fasilitas layanan, sedangkan ukuran populasi adalah jumlah pelanggan yang membutuhkan layanan (server).

---

<sup>24</sup>Zuhairi, Et. Al: *Pedoman Penelitian Karya Ilmia*, (Jakarta: Rajawali Pers, 2016), h. 24.

## 2. Kepuasan Nasabah

kepuasan nasabah adalah perasaan positif yang disertai dengan sikap oleh konsumen setelah mereka mengalami situasi atau kondisi pada saat mereka menggunakan produk atau jasa tersebut

### **D. Populasi dan Sampel**

#### **1. Populasi**

Populasi adalah seluruh dari objek atau subjek yang mempunyai karakteristik yang ditetapkan penelitian untuk dipelajari dan di uji serta disimpulkan, adapun populasi dalam penelitian ini adalah Pegadaian Syariah Cabang Luwu.

#### **2. Sampel**

Sampel adalah sebagian atau wakil populasi yang akan dipilih. Penarikan sampel dalam penelitian ini menggunakan teknik purposive sampling. Menurut Sugiyono teknik purposive sampling yaitu cara mengambil sampel dengan secara sengaja yang telah sesuai dan memenuhi segala persyaratan melalui sifat, karakteristik, cirri dan kriteria sampel tertentu. Adapun sampel dalam penelitian ini yaitu nasabah dan karyawan pada Pegadaian Syariah Cabang Luwu terkhusus kepada teller.

### **E. Instrument Penelitian**

Pengumpulan data pada sebuah penelitian yang dilakukan dengan berbagai metode-metode penelitian seperti:

### 1. Pedoman Observasi

Observasi yang digunakan dengan cara terjun langsung dalam lapangan penelitian, fungsi yang diharapkan dari teknik ini ialah mendapatkan data-data penelitian yang bisa dipertanggung jawabkan, baik secara ilmiah ataupun non ilmiah.

### 2. Pedoman Wawancara

Wawancara merupakan pedoman peneliti dalam mewawancarai subjek penelitian untuk menggali sebanyak-banyaknya tentang apa, mengapa, dan bagaimana masalah yang diberikan oleh peneliti. Pedoman ini merupakan garis besar pertanyaan-pertanyaan yang akan diberikan peneliti kepada subjek sehingga itu akan lebih jelas untuk dipahami oleh peneliti.

### 3. Dokumentasi

Dokumentasi adalah alat bantu yang digunakan untuk mengumpulkan data-data yang berupa dokumen seperti foto-foto kegiatan dan transkrip wawancara sebagaimana terlampir pada lampirannya.

### 4. Alat Rekam

Alat rekam digunakan sebagai pelengkap bentuk riset yang ada di lapangan. Alat perekam atau dokumen bisa dalam audio atau video, seperti menggunakan handphone, kamera, dan lain sebagainya.

## **F. Teknik Pengumpulan Data**

Teknik pengumpulan data merupakan langkah yang strategis dalam penelitian karena tujuan utama dalam penelitian adalah mendapatkan data.

Tanpa mengetahui teknik pengumpulan data, maka peneliti tidak akan mendapatkan data yang memenuhi standar data yang ditetapkan.<sup>25</sup>

Teknik yang digunakan untuk mengumpulkan data dapat dilakukan dengan menggunakan teknik sesuai dengan kondisi yang dialami oleh peneliti meliputi wawancara, observasi, dokumentasi dan questioner.

### 1. Observasi

Menurut Nasution yang dikutip oleh Sugiyono menyatakan bahwa, observasi adalah dasar semua ilmu pengetahuan, dimana peneliti belajar tentang perilaku, dan makna dari perilaku tersebut.<sup>26</sup>

Observasi dalam sebuah penelitian diartikan sebagai pemusatan perhatian terhadap suatu objek dengan melihat seluruh indra untuk mendapatkan data. Jadi, observasi merupakan pengamatan langsung dengan menggunakan penglihatan, penciuman, pendengaran, perabaan, ataupun dengan pengecap.

Metode observasi perlu dilakukan karena selain melalui wawancara, peneliti juga harus melihat suatu peristiwa yang sebenarnya dengan menggunakan indranya sendiri.

### 2. Dokumentasi

Metode dokumentasi adalah cara mengumpulkan data melalui benda-benda tertulis seperti buku-buku, majalah, dokumen, peraturan-peraturan, notulen rapat, catatan harian dan sebagainya.

Dengan menggunakan metode ini dapat diketahui berbagai macam keterangan misalnya gambaran umum Perusahaan Umum Pegadaian Syariah

---

<sup>25</sup>Zuhairi, Et.Al:*Pedoman Penelitian Karya Ilmia*, (Jakarta:Rajawali Pers, 2016), h. 24.

<sup>26</sup>Zuhairi, Et.Al:*Pedoman Penelitian Karya Ilmia*, (Jakarta:Rajawali Pers, 2016), h. 24.

Cabang Luwu. Metode ini juga digunakan untuk memperoleh data-data yang terdokumentasi, seperti data-data yang meliputi sejarah berdirinya, visi, misi dan tujuan, struktur organisasi, serta keadaan sarana dan prasarana.

### 3. Wawancara

Peneliti menggunakan metode wawancara untuk mendapatkan informasi yang *up to date* dari narasumber. Metode wawancara diperlukan karena dengan metode ini peneliti akan memperoleh data berupa informasi yang memiliki versi berbeda dari beberapa narasumber dalam satu lingkup pertanyaan yang sama. Sehingga hasil dari metode wawancara ini akan sangat mendukung validnya informasi yang didapatkan oleh peneliti.

Adapun dalam pelaksanaannya penulis menggunakan wawancara bebas dan terpimpin, artinya dalam melaksanakan wawancara, pewawancara membawa pedoman yang hanya merupakan garis besar tentang hal-hal yang akan ditanyakan sehingga dalam pelaksanaan wawancara merasa lebih mudah, tenang dan dekat dengan yang di wawancarai.

### 4. Kuesioner

Kuesioner adalah salah satu metode survei dalam melakukan penelitian yang dipakai untuk mengumpulkan data dari responden. Kuesioner berisi pertanyaan-pertanyaan untuk dijawab responden. Jawaban tersebut kemudian dikumpulkan, diolah dan dijadikan sebuah teori atau kesimpulan

Adapun dalam pelaksanaannya penulis menggunakan kuesioner tertutup jawaban yang diberikan oleh responden dibatasi sesuai dengan pilihan jawaban yang ada (jawabannya hanya berupa checklist). Hasil kuesioner tertutup mudah

diolah, tidak memakan banyak waktu, dan responden tidak perlu menjelaskan dan menulis jawaban secara panjang lebar.

### **G. Teknik Analisis Data**

Data yang diperoleh dan diolah dalam penulisan, akan dianalisa dengan menggunakan teknik analisis data model interaktif, dikemukakan oleh Miles dan Huberman. Analisis data model interaktif ini memiliki tiga komponen, yaitu: (1) reduksi data, (2) sajian data, dan (3) penarikan kesimpulan/verifikasi.

#### **1. Reduksi Data**

Komponen pertama dalam analisis data kuantitatif adalah reduksi data. Dalam reduksi data peneliti melakukan proses pemilihan atau seleksi, pemusatan perhatian atau pemfokusan, penyederhanaan, dan pengabstraksian dari semua jenis informasi yang mendukung data penelitian yang diperoleh dan dicatat selama proses penggalian data di lapangan. Proses reduksi ini dilakukan secara terus-menerus sepanjang penelitian masih berlangsung, dan pelaksanaannya dimulai sejak peneliti memilih kasus yang akan dikaji.

#### **2. Sajian Data**

Komponen kedua dalam analisis kuantitatif adalah sajian data. Sajian data adalah sekumpulan informasi yang memberi kemungkinan kepada peneliti untuk menarik simpulan dan pengambilan tindakan. Sajian data ini merupakan suatu rakitan organisasi informasi, dalam bentuk deskripsi dan narasi yang lengkap, yang disusun berdasarkan pokok-pokok temuan yang terdapat dalam reduksi data, dan disajikan menggunakan bahasa peneliti yang logis, dan sistematis, sehingga mudah dipahami.

### 3. Penarikan Kesimpulan/verifikasi

Penarikan simpulan merupakan kegiatan penafsiran terhadap hasil analisis dan interpretasi data. Penarikan simpulan ini hanyalah salah satu kegiatan dalam konfigurasi yang utuh. Analisis penelitian kuantitatif dapat dilakukan dengan pendekatan analisis kuantitatif secara deskriptif dan secara inferensial. Sesuai dengan namanya analisis deskriptif adalah analisis yang hanya mendeskripsikan keadaan suatu gejala yang telah direkam melalui alat ukur kemudian dioleh sesuai dengan fungsinya. Hasil pengolahan tersebut selanjutnya dipaparkan dalam bentuk angka-angka sehingga memberi suatu kesan lebih mudah dipahami maknanya oleh siapapun yang membutuhkan informasi terhadap gejala yang diamati. Statistik deskriptif adalah statistic yang mempunyai tugas mengorganisasi data angka, agar dapat memberikan gambaran secara teratur, ringkas dan jelas mengenai suatu gejala peristiwa atau keadaan, sehingga dapat ditarik pengertian atau makna tertentu..<sup>27</sup>

---

<sup>27</sup>Farida Nugrahani. "Metode Penelitian Kuantitatif Dalam Penelitian Pendidikan Bahasa" Tahun 2019: 174-176



## **BAB IV**

### **HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN**

#### **A. Gambaran Umum Pegadaian Syariah Cabang Luwu**

##### **1. Sejarah Berdirinya Pegadaian Syariah**

Pegadaian Syariah pertama kali berdiri di Jakarta dengan nama Unit Layanan Gadai Syariah (ULGS) Cabang Dewi Sartika pada bulan Januari 2003. Kemudian berdiri beberapa Pegadaian Syariah di berbagai daerah, salah satu cabangnya berada di jalan Andi Tendriadjeng Kota Palopo.

Sejak awal kemerdekaan, Pegadaian Syariah dikelola Pemerintah dan sudah beberapa kali berubah situs, yaitu sebagai Perusahaan Negara (PN) sejak 1 Januari tahun 1961 No. 178 kemudian berdasarkan PP No 100/1990 yang di perbaharui dengan PP No. 103/2000 berubah menjadi Perusahaan Umum (PU) hingga sekarang.

Pada saat itu, kegiatan perusahaan terus berjalan dan aset atau kekayaannya bertambah. Namun seiring dengan perubahan zaman Pegadaian Syariah dihadapkan pada tuntutan kebutuhan untuk berubah pula dalam arti untuk meningkatkan kinerjanya tumbuh lebih besar, lebih besar lagi dan lebih profesional didalam memberikan layanan. Oleh karena itu untuk lebih memberikan keleluasan pengelola manajemen dalam mengembangkan usahanya pemerintah meningkatkan status Pegadaian Syariah dari perusahaan jabatan (PERJAN) menjadi perusahaan umum (PERUM) yang dituangkan dalam

peraturan pemerintah No. 10/1990 tanggal 10 April 1990, perubahan dari PERJAN ke PERUM.<sup>28</sup>

Tujuan PT. Pegadaian syariah kembali dipertegas dalam peraturan pemerintah RI No. 103 tahun 2000 yakni meningkatkan kesejahteraan masyarakat, terutama golongan menengah kebawah, melalui penyediaan dana atas dasar hukum gadai juga menjadi penyedia jasa dibidang keuangan lainnya.

Pegadaian Syariah Cabang Luwu berdiri pada tanggal 3 April 2010. Keberadaan Pegadaian Syariah Cabang Luwu merupakan tempat pegadaian yang strategis, mudah dijangkau karena alat transportasi mudah ditemui, dan letaknya yang berada di jalan Andi Tenriadjeng yang merupakan pusat keramaian kota, Pegadaian Syariah Cabang Luwu sangat dikenal masyarakat luas. Pegadaian Syariah Cabang Luwu memiliki ahli taksir yang dengan cepat menaksir, beberapa nilai riil barang jaminan tersebut. Biasanya nilai taksiran lebih rendah dari nilai pasar. Hal ini dimaksud apabila terjadi kemacetan terhadap pembayaran pinjaman, maka dengan mudah pihak pegadaian melelang jaminan yang diberikan nasabah dibawah harga pasar.

## **2. Visi-Misi Pegadaian Syariah**

### **a. Visi Pegadaian**

Pada tahun 2013 pegadaian menjadi “champion” dalam pembiayaan mikro dan kecil berbasis gadai dan fidusia bagi masyarakat menengah ke bawah.

---

<sup>28</sup> Pegadaian Syariah, “*sejarah*” . Artikel diakses tanggal 13 Mei 2017.

## **b. Misi Pegadaian**

Membantu program pemerintah dalam meningkatkan kesejahteraan rakyat khususnya golongan menengah ke bawah dan memberikan solusi keuangan yang terbaik melalui penyaluran pinjaman kepada usaha mikro dan kecil.

- 1) Memberikan manfaat kepada pemangku kepentingan dan melaksanakan tata kelola perusahaan yang baik secara konsisten.
- 2) Melakukan usaha lain dalam rangka optimalisasi sumber daya.<sup>29</sup>

## **3. Struktur organisasi pegadaian syariah**

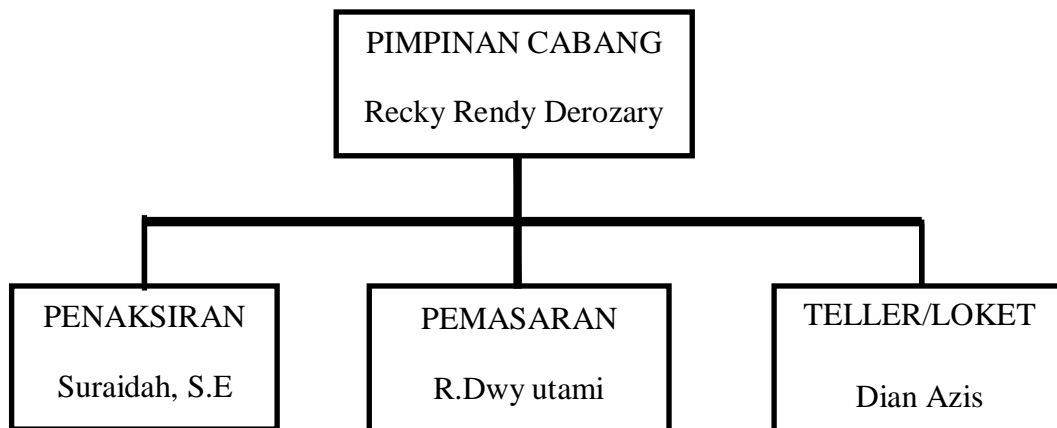
Organisasi dalam pengertian statis merupakan suatu wadah atau tempat kerjasama untuk melaksanakan tugas-tugas sesuai dengan rencana yang telah ditetapkan sedangkan dalam pengertian Dinamis adalah suatu proses kerja sama antara dua orang atau lebih dalam mencapai tujuan yang telah ditetapkan terlebih dahulu. Secara umum suatu organisasi dapat digambarkan dalam bentuk departemen tertentu, sehingga dari bagian ini menjadi jelas bahwa tugas dan kedudukan masing-masing organisasi di Perum Pegadaian Syariah cabang Luwu juga terbagi dalam golongan dan tingkatan dalam menentukannya. tingkat Perum Pegadaian Syariah yang ada. Di daerah, yaitu setiap struktur organisasi di pegadaian tergantung pada kebutuhan perusahaan ini untuk mencapai tujuan yang ditetapkan dan memberikan pelayanan yang maksimal.

---

<sup>29</sup>Visi-misi Pegadaian Syariah

Struktur Organisasi Pegadaian Syariah Cabang Luwu yang berlokasi di Jalan Andi Tada kota Palopo:

**Gambar 2 Struktur Organisasi Pegadaian Syariah**



Sumber : Pegadaiam syariah cabang Luwu,2021

#### **4. Tugas dan tanggung jawab**

##### **a. Pimpinan Cabang**

Pimpinan cabang, sebagai pimpinan pelaksana teknis perusahaan yang bersentuhan langsung dengan masyarakat dan sebagai penanggung jawab seluruh kegiatan operasional di perusahaan, memiliki peran strategis dalam perkembangan pelayanan dan kinerja perusahaan.

##### **b. Penaksir**

Bertugas memperkirakan *marhun* (jaminan barang) untuk menetapkan kualitas dan harga barang sesuai dengan peraturan yang berjalan untuk mencapai penilaian yang adil dan pinjaman uang serta citra baik perusahaan.

##### **c. Teller / Loker**

Teller atau Loker, bertanggung awab untuk menerima, menyimpan, membayar dan memelihara operasional kantor cabang.

d. Pemegang anggunan

Pemegang jaminan melakukan pemeriksaan, penyimpanan, pemeliharaan, pengeluaran dan pembukuan *mahrnun*. Menerima *mahrnun* selain barang kantor untuk disimpan di gudang dan secara berkala memeriksa keadaan gudang penyimpanan *mahrnun*, selain juga menata sesuai urutan nomor Surat Bukri Rahn (SBR).

e. Keamanan

Tugas Pengamanan adalah Mengamankan aset perusahaan dan keselamatan di dalam dan di sekitar lingkungan kantor.

## **B. Analisis Data**

### 1. Hasil Observasi Penelitian

Jumlah teller di PT. Pegadain Syariah Cabang Luwu adalah 2 teller, yang menunjukkan saluran yang digunakan adalah ganda (multi channel), sedangkan proses nasabah yang akan melakukan transaksi pada teller menunjukkan hanya ada satu tahap (single phase). Jadi struktur model antrian yang terjadi di PT. Pegadaian Syariah Cabang Luwu adalah multi channel – single phase. Pola tingkat kedatangannya adalah bersifat acak, dinyatakan dalam beberapa banyak nasabah dalam periode tertentu. Analisis riset operasi telah mendapati bahwa kedatangan acak paling cocok diuraikan menurut distribusi poisson.

Lamanya waktu pelayanan tergantung pada jenis transaksi, namun dalam upaya untuk melayani nasabah sebaik mungkin maka PT. Pegadaian Syariah Cabang Luwu menentukan standar waktu pelayanan yaitu maksimal 15 menit untuk setiap transaksinya, dan waktu tunggu normal nasabah adalah 30 menit.

Disiplin antrian atau aturan yang digunakan oleh PT. Pegadaian Syariah Cabang Luwu menerapkan sistem *First Come First Serve* (FCFS), yakni dimana nasabah yang datang pertama maka akan dilayani terlebih dahulu.

Kedatangan terbanyak nasabah adalah antara pukul 10.00 sampai pukul 12 yang ditandai dengan kondisi teller yang paling sibuk. Agar hasil analisis dalam penelitian ini dapat berlaku, maka analisis didasarkan pada kondisi diatas.

**Tabel 4. 1 Distribusi Kedatangan Nasabah Per Hari Bagian Teller**

Tanggal	Hari Keria	Jumlah Kedatangan Nasabah	Jam Keria	Perhitungan	Rata-rata Tingkat Kedatangan
7/4/2022	Kamis	74	7 Jam	$74 : 7 = 10,6$	10,6 org per jam
8/4/2022	Jumat	62	7 Jam	$62 : 7 = 8,9$	8,9 org per jam
11/4/2022	Senin	90	7 Jam	$90 : 7 = 12,9$	12,9 org per jam
12/4/2022	Selasa	81	7 Jam	$81 : 7 = 11,6$	11,6 org per jam
13/4/2022	Rabu	79	7 Jam	$79 : 7 = 11,3$	11,3 org per jam
14/4/2022	Kamis	86	7 Jam	$86 : 7 = 12,3$	12,3 org per jam
18/4/2022	Senin	95	7 Jam	$95 : 7 = 13,6$	13,6 org per jam
19/4/2022	Selasa	87	7 Jam	$87 : 7 = 12,5$	12,5 org per jam
20/4/2022	Rabu	93	7 Jam	$93 : 7 = 13,3$	13,3 org per jam
21/4/2022	Kamis	75	7 Jam	$75 : 7 = 10,8$	10,8 org per jam
22/4/2022	Jumat	77	7 Jam	$77 : 7 = 11$	11 org per jam
25/4/2022	Senin	69	7 Jam	$69 : 7 = 9,9$	9,9 org per jam
26/4/2022	Selasa	80	7 Jam	$80 : 7 = 11,5$	11,5 org per jam
27/4/2022	Rabu	89	7 Jam	$89 : 7 = 12,8$	12,8 org per jam
28/4/2022	Kamis	106	7 Jam	$106 : 7 = 15,1$	15,1 org per jam
<b>Jumlah</b>		<b>1243</b>			

Sumber: Data primer diolah

Dari tabel 4.1 dapat diketahui bahwa rata-rata tingkat kedatangan nasabah diselesaikan dengan rumus:

$$\begin{aligned}\lambda &= \frac{\text{jumlah nasabah yang datang}}{\text{jam} \times \text{hari}} \\ &= \frac{1243}{7 \times 15} \\ &= 11,84 \text{ nasabah perjam}\end{aligned}$$

Jadi, besarnya rata-rata kedatangan nasabah ( $\lambda$ ) adalah 11,84 orang per jam.

Data waktu pelayanan nasabah didapat dari hasil observasi terhadap 100 nasabah dari 1243 yang datang di Pegadaian Syariah Cabang Luwu dengan mengambil sampel sebanyak 6 sampai 7 orang perhari selama 15 hari pengamatan. Sampel perhari nasabah di ambil terhadap nasabah yang sebelumnya sudah pernah menggadaikan di Pegadaian Syariah Cabang Luwu yang pada saat itu sudah melengkapi diri dengan persyaratan untuk melakukan transaksi gadai, bersedia untuk menjadi responden dan mudah untuk dihubungi. Data tentang waktu pelayanan akan diolah untuk mencari rata-rata waktu pelayanan. Setelah rata-rata waktu pelayanan diketahui kemudian dicari tingkat pelayanan perjam ( $\mu$ ).

**Tabel 4. 2 Durasa waktu peayanan nasabah**

No	Waktu Pelayanan	No	Waktu Pelayanan	No	Waktu Pelayanan	No	Waktu Pelayanan
1	07:08	26	05:37	51	04:12	76	04:12
2	05:55	27	05:40	52	05:45	77	05:45
3	05:45	28	05:44	53	05:11	78	05:11
4	6:17	29	06:17	54	06:28	79	06:09
5	05:32	30	05:29	55	06:09	80	06:28
6	05:23	31	06:36	56	05:15	81	05:15
7	05:41	32	04:10	57	04:41	82	04:41
8	05:29	33	05:50	58	07:26	83	06:29
9	06:36	34	07:55	59	06:29	84	05:43
10	07:05	35	06:52	60	05:43	85	06:56
11	05:29	36	06:37	61	04:22	86	04:45
12	05:33	37	05:54	62	05:18	87	05:36
13	04:20	38	05:57	63	04:25	88	05:47
14	05:35	39	05:30	64	04:25	89	08:47
15	06:22	40	04:24	65	08:48	90	04:21
16	04:59	41	05:50	66	05:36	91	05:21
17	06:14	42	04:25	67	05:47	92	05:15
18	07:50	43	04:24	68	05:49	93	08:48
19	05:45	44	07:14	69	05:21	94	04:25
20	06:32	45	04:11	70	06:39	95	07:26
21	04:49	46	05:43	71	08:47	96	05:37
22	06:10	47	05:20	72	05:47	97	05:18
23	04:17	48	06:35	73	04:21	98	06:39
24	05:22	49	05:37	74	05:18	99	05:47
25	07:18	50	06:13	75	06:27	100	04:22
Jumlah 100 Nasabah							563,01

Sumber : Hasil observasi terhadap 100 nasabah dari jumlah kedatangan 1243 nasabah

Hasil pengamatan terhadap 100 nasabah diketahui bahwa waktu pelayanan adalah 563,01 menit.

Rata-rata waktu pelayanan dihitung sebagai berikut

$$\frac{563,01}{100} = 5,6301 \text{ menit}$$



Kemudian waktu rata-rata pelayanan per unit tersebut dikonversi ketinggian pelayanan perjam.

$$\begin{aligned} \text{jadi } \mu &= \frac{1}{5,6301} (60) \\ &= 10,66 \text{ nasabah perjam} \end{aligned}$$

Jadi rata-rata tingkat pelayanan adalah 10,66 nasabah per jam.

Adapun analisis data yang digunakan untuk membuktikan system antrian di Pegadaian Syariah Cabang Luwu :

Metode analisis data yang digunakan pada Pegadaian Syariag Cabang Luwu berdasarkan perhitungan sebelumnya dapat di ketahui ;

$\lambda$  = Rata-rata jumlah nasabah sebanyak 11,84 nasabah per jam

$\mu$  = Rata-rata tingkat nasabah sebanyak 10,66 nasabah per jam

$c$  = Jumlah fasilitas nasabah sebanyak 2 fasilitas pelayanan

Ada beberapa rumus yang digunakan yaitu :

a. Rata-rata jumlah nasabah yang berada dalam system

$$\begin{aligned} L &= \frac{\lambda}{\mu c - \lambda} \\ L &= \frac{11,84}{10,66(2) - 11,84} \end{aligned}$$

$$L = \frac{11,84}{9,48}$$

$$L = 1,2489 \text{ orang per jam}$$

b. Rata-rata jumlah nasabah yang berada dalam antrian

$$Lq = \frac{\lambda^2}{\mu c (\mu c - \lambda)}$$

$$Lq = \frac{11,84^2}{10,66(2)[10,66(2)-11,84]}$$

$$Lq = \frac{140,1856}{202,1136}$$

$$Lq = 0,694 \text{ orang per jam}$$

c. Rata-rata nasabah berada dalam system

$$W = \frac{1}{\mu c - \lambda}$$

$$W = \frac{1}{10,66(2) - 11,84}$$

$$W = \frac{1}{9,48}$$

$$W = 6,3 \text{ menit}$$

d. Rata-rata waktu nasabah berada dalam antrian

$$Wq = \frac{\lambda}{\mu c (\mu c - \lambda)}$$

$$Wq = \frac{11,84}{10,66(2)[10,66(2) - 11,84]}$$

$$Wq = \frac{11,84}{202,1136}$$

$$Wq = 0,058$$

$$Wq = 3,5 \text{ menit}$$

e. Tingkat kegunaan system

$$p = \frac{\lambda}{\mu c}$$

$$W = \frac{11,84}{21,32}$$

$$W = 0,555 \text{ atau } 55,5 \%$$

Berdasarkan pengamatan dan analisis yang dilakukan peneliti terhadap struktur model antrian di PT. Pegadaian Syariah Cabang Luwu maka model antrian yang paling sesuai dengan struktur antrian di PT. Pegadaian Syariah Cabang Luwu adalah model *Single Channel – Multi Phase* dengan ciri-ciriya adalah terdapat satu jalur antrian untuk memasuki system pelayanan yang di laksanakan secara berurutan (dalam phase-phase).

## 2. Analisis Identitas Responden

Metode ini digunakan untuk menganalisa data yang berhubungan dengan responden. Dalam analisis kuantitatif akan disajikan gambaran responden yang diperoleh melalui kuesioner. Analisis kuantitatif adalah analisis jawaban dari kuesioner yang diberikan kepada 100 responden yang menggunakan jasa gadai guna mendapatkan pinjaman uang di PT. Pegadaian Syariah Cabang Luwu. Pada pertanyaan ini, pertanyaan yang diajukan tentang jenis kelamin, umur, profesi, dan pendapatan atau uang saku perbulan.

### a. Karakteristik responden berdasarkan jenis kelamin

Berdasarkan pengumpulan data melalui kuesioner, karakteristik responden menurut jenis kelamin dapat dilihat pada tabel sebagai berikut.

**Tabel 4. 3 Karakteristik Responden berdasarkan jenis kelamin**

Jenis Kelamin	Jumlah Responden	Persentase
Pria (Laki-Laki)	20	20%
Wanita (Perempuan)	80	80%
	100	100%

Sumber : Data Primer

Berdasarkan tabel 4.3, dapat diketahui bahwa dari 100 responden yang dijadikan sampel penelitian, sebagian besar adalah perempuan sebanyak 80 responden atau sebanyak 80% dari total jumlah responden sedangkan responden laki-laki sebanyak 20 responden atau sebanyak 20% dari total responden. Hal ini dapat disimpulkan bahwa responden perempuan lebih banyak dari laki-laki yang menggadaikan barangnya untuk mendapatkan pinjaman uang di PT. Pegadaian Syariah Cabang Luwu.

b. Karakteristik Responden Berdasarkan Umur

Berdasarkan pengumpulan data melalui kuesioner, karakteristik responden menurut umur dapat dilihat pada tabel sebagai berikut.

**Tabel 4. 4**Karakteristik responden berdasarkan umur

Umur	Jumlah Responden	Persentase
Di bawah 20 tahun	12	2%
Antara 20-30 tahun	35	35%
Antara 31-40 tahun	43	43%
41 tahun ke atas	10	10%
Jumlah	100	100%

Sumber : Data Diolah

Berdasarkan tabel diatas dapat diketahui bahwa 100 responden yang dijadikan sampel penelitian, terdapat 12 responden atau 14% responden berumur dibawah 20 tahun dari jumlah keseluruhan responden, 35 responden 35% responden berumur 20 tahun sampai 30 tahun dari jumlah keseluruhan responden, 43 responden atau 43% responden berumur antara 31 sampai 40 tahun dari jumlah keseluruhan responden, dan 10 responden atau 10% responden berumur di atas 41 tahun dari jumlah keseluruhan responden.

c. Karakteristik Responden Berdasarkan Profesi

Berdasarkan pengumpulan data kuesioner, karakteristik responden menurut profesi dapat dilihat pada tabel sebagai berikut:

Tabel 4. 5 Karakteristik responden berdasarkan profesi

Profesi	Jumlah Responden	Persentase
Pedagog	53	53%
Karyawan	24	24%
Pelajar dan Mahasiswa	10	10%
Lain – lain	13	13%
	100	100%

Sumber : Data Diolah

Berdasarkan tabel diatas dapat diketahui bahwa dari 100 responden yang dijadikan sampel penelitian, terdapat responden berstatus pelajar dan mahasiswa yaitu sebanyak 10 atau 10% responden. Responden yang berprofesi sebagai karyawan sebanyak 24 atau 24% dan terakhir sebanyak 13 orang berprofesi diluar yang telah disebutkan sebelumnya. Berdasarkan data tersebut, dapat disimpulkan bahwa responden yang menjadi sampel didominasi responden yang berprofesi sebagai pedagang yaitu sebanyak 53 responden.

#### d. Karakteristik Responden Berdasarkan Tingkat Pendapatan

Berdasarkan pengumpulan data melalui kuesioner, karakteristik responden menurut tingkat pendapatan dapat dilihat pada tabel sebagai berikut.

Tabel 4. 6 Karakteristik Responden Berdasarkan Tingkat Pendapatan

Tingkat Pendapatan	Jumlah Responden	Persentase
Dibawah Rp. 1.500.000	12	12%
Rp. 1.500.000 – Rp. 2.500.000	42	42%
Rp. 2.500.000 – Rp. 3.500.000	29	29%
Rp. 3.500.000,- keatas	17	17%
Jumlah	100	100%

Sumber : Data Diolah

Berdasarkan tabel diatas dapat diketahui bahwa dari 100 respnden yang dijadikan sampel penelitian, terdapat responden memiliki pendapatan dibawah Rp. 1.500.000 yaitu sebanyak 12 responden, sedangkan responden yang memiliki pendapatan Rp. 1.500.000 – Rp. 2.500.000 yaitu sebanyak 42 responden. Kategori responden yang mempunyai pendapatan antara Rp. 2.500.000 – Rp. 3.500.000 sebanyak 29 responden, dan responden yang memiliki pendapatan diatas Rp. 3.500.000 sebanyak 17 responden. Maka dapat disimpulkan bahwa responden yang dijadikan sampel didominasi responden yang memiliki tingkat pendapatan Rp. 1.500.000 – Rp. 2.500.000 sebesar 42 atau 42% responden.

Dari analisis identitas responden, peneliti menarik kesimpulan bahwa nasabah PT. Pegadaian Syariah Cabang Luwu didominasi oleh pedagang yang berumur 31 tahun sampai 40 tahun dengan tingkat pendapatan Rp. 1.500.000 hingga Rp. 2.500.000.

### 3. Hasil Analisis Penerapan Sistem Antrian Pelayanan Teller di Pegadaian Syariah Cabang Luwu

Peneliti melakukan pengamatan dan analisis terhadap penerapan sistem antrian di Pegadaian Syariah Cabang Luwu berdasarkan karatersitik system pelayanan di loket gadai diperoleh hasil pengamatan terhadap ukuran kedatangannya, populasi nasabah di Pegadaian Syariah Cabang Luwu adalah tidak terbatas karena nasabah yang datang untuk mengadaikan barangnya tidak dapat diketahui secara pasti banyaknya masing-masing jam, hari, bulan dan tahun. Nasabah yang datang untuk menggadaian barangnya berasal dari seluruh lapisan masyarakat umum yang berasal dari mana saja dan berbagai profesi. Pada kasus

Pegadaian Syariah nasabah bebas melakukan kredit gadai di semua pegadaian, sehingga pelanggan menggadaikan di Pegadaian Syariah Cabang Luwu belum tentu pada saat berikutnya menggadaikan lagi di tempat tersebut.

Berdasarkan pengamatan langsung batasan ukuran antrian yang terjadi di Pegadaian Syariah Cabang Luwu terbatas pada jam-jam kerja yaitu pukul 08.00 – 12:00 dan pukul 14:00 – 15:00. Pada pukul 12:00 – 13:00 setiap harinya digunakan sebagai waktu istirahat sehingga tidak ada antrian yang terjadi. Menurut pengamatan antrian paling panjang terjadi antara pukul 10:00 – 12:00 dan nasabah disediakan tempat duduk dan ruangan yang nyaman. Antrian yang terjadi di Pegadaian Syariah tidak dibatasi untuk jumlah orang yang mengantri saat jam-jam kerja tersebut, tetapi selama pengamatan pada jam sibuk semua nasabah yang datang dapat dilayani dengan baik dan kapasitas ruang yang memadai sehingga tidak mengakibatkan antrian yang sangat panjang.

Berdasarkan banyaknya garis antrian yang terjadi, garis antrian untuk masuk ke dalam system pelayanan di Pegadaian Syariah Cabang Luwu adalah *single line* yaitu nasabah dilayani satu per satu secara berurutan sesuai dengan antrian melalui satu jalur loket kasir. Selama dalam pengamatan di Pegadaian Syariah cabang Luwu melayani nasabah berdasarkan pada aturan *first come first served* artinya nasabah yang lebih dahulu datang adalah nasabah yang akan mendapatkan pelayanan lebih dulu, selama dalam pengamatan tidak terjadi penyerobotan terhadap antrian yang terjadi, nasabah dengan tertib antri menurut kedatangannya masing-masing.

#### 4. Hasil Wawancara Sistem Antrian Pelayanan Teller Dalam Meningkatkan Kepuasan Nasabah di Pegadaian Syariah cabang Luwu

Untuk mengetahui tingkat kepuasan nasabah terhadap sistem antrian pelayanan teller di Pegadaian Syariah cabang Luwu, maka peneliti melakukan wawancara terhadap beberapa informan yang menjadi sampel dalam penelitian ini. Informan dipilih secara acak setiap harinya guna membandingkan tingkat kepuasan yang dirasakan informan terhadap sistem antrian pelayanan teller di Pegadaian Syariah cabang Luwu.

Sistem antrian pada Pegadaian Syariah Cabang Luwu sebenarnya sama saja dengan sistem yang digunakan pada instansi pelayanan yang lain pada umumnya, yang sesuai dengan Standar Operasional Prosedur (SOP) yang telah ditetapkan untuk pelayanan teller yaitu: sikap, sikap teller saat melayani nasabah dari waktu tunggu 30 detik, waktu antri 5 menit, berdiri dan memanggil nomor antrian, tersenyum, mengucapkan salam, memperkenalkan diri, menawarkan bantuan, meminta nomor antrian, menanyakan nama nasabah, berdiri dan duduk pada saat melakukan penginputan, nada bicara ramah, sopan, dan antusias, fokus terhadap nasabah, dan transaksi, menggunakan nama nasabah, mengucapkan terimakasih diakhirmelayani, mengucapkan salam setelah melayani nasabah, dan berdiri.

Pada situasi mengantri seseorang diharuskan untuk menunggu, padahal menunggu adalah suatu aktivitas yang memerlukan waktu dan kurang menyenangkan, terlebih antrian yang sangat panjang dan terlalu lama untuk mendapatkan pelayanan. Berdasarkan hasil wawancara dengan nasabah, biasanya



waktu yang digunakan oleh teller bank untuk melayani nasabah itu rata-rata lima menit per nasabah, akan tetapi pada kenyataannya tidak jarang teller melayani nasabah itu lebih dari lima menit, sehingga waktu yang digunakan itu kurang efektif dan efisien, sehingga membuat pelayanan yang diberikan oleh teller kepada nasabah itu terkesan lambat dan kurang memuaskan. Hal tersebut menjadi salah satu yang menyebabkan pelayanan menjadi lebih lama karena akan memakan waktu yang tidak sebentar dan menyebabkan waktu pelayanan tidak dapat optimal sebagaimana waktu yang telah ditetapkan dalam Standar Operasional Prosedur (SOP) Pegadaian Syariah Cabang Luwu.

Dari penjelasan diatas telah dijabarkan beberapa penyebab yang menyebabkan pelayanan menjadi lama dan mengakibatkan nasabah yang menunggu menjadi lama berada didalam baris antrian. Dari beberapa faktor penyebab pelayanan menjadi lebih lama yang paling sering terjadi yaitu server yang digunakan mengalami gangguan sehingga membuat nasabah menunggu. Kebutuhan nasabah yang berbeda-beda dan tidak bisa diperkirakan menjadi penyebab kondisi pelayanan selalu berubah-ubah, hal ini berkaitan dengan waktu tunggu yang didapatkan oleh setiap nasabah satu dengan yang lain yaitu berbeda-beda.<sup>30</sup>

Seorang teller pada saat melakukan pelayanan kepada nasabah tidak terlepas dari komplain yang diberikan nasabah. Komplain nasabah adalah sebuah ungkapan ketidakpuasan dari nasabah yang disebabkan adanya potensi kerugian finansial maupun nonfinansial. Keluhan atau pun komplain dapat terjadi karena

---

<sup>30</sup>*ibid.*,

beberapa faktor antara lain adalah karena karyawan yang tidak profesional, pelayanan yang lambat, kurangnya pengetahuan dari karyawan atas produk dan jasa, cara berkomunikasi yang buruk, ketidakramahan petugas, dan lain sebagainya.<sup>31</sup>

Untuk mencapai kualitas pelayanan yang baik, ada beberapa hal yang harus diperhatikan oleh teller antara lain pelanggan/nasabah adalah raja, teller adalah cerminan citra perusahaan, menciptakan kesan positif kepada nasabah. Menjaga penampilan seorang teller, menjaga keramahan dan kesopanan selama berinteraksi dan prinsip melayani dengan hati, dan meningkatkan lagi skill yang dimiliki teller seperti kesigapan/kecakapan kerja agar nasabah merasa puas.<sup>32</sup>

Mengenai pelayanan yang diberikan oleh Pegadaian Syariah, juga menimbulkan puas dan ketidakpuasan terhadap nasabah. Dari hasil wawancara peneliti dengan nasabah, enam dari sepuluh nasabah mengatakan bahwa puas dengan pelayanan yang diberikan Pegadaian Syariah dalam hal sikap yang diberikan sudah cukup puas karena karyawan yang murah senyum, juga ramah dalam melayani nasabah. Tanpa terkecuali baik itu teller ataupun satpamnya, tidak lupa juga mengucapkan salam pada saat memulai suatu pelayanan.<sup>33</sup>

Sedangkan bagi nasabah yang kurang puas dengan pelayanan yang diberikan pegadaian syariah, berpendapat adanya pemberian pelayanan yang kurang memuaskan. Berdasarkan hasil wawancara dengan nasabah Pegadaian Syariah Cabang Luwu, bahwa Sistem pelayanan antian teller yang ada

---

<sup>31</sup>*Ibid.*,

<sup>32</sup>*Ibid.*,

<sup>33</sup>Wawancara dengan Informan, Nasabah Pegadaian Syariah Cabang Luwu, pada tanggal 08 April 2022, Pukul 11.00 WITA.

di Pegadaian Syariah Cabang Luwu sebenarnya sudah cukup baik, hanya saja terkadang pelayanan teller yang terkesan lambat mengakibatkan banyak nasabah yang harus menunggu antrian dalam waktu yang relatif lama.<sup>34</sup>

Sistem antrian yang diterapkan di Pegadaian Syariah cabang Luwu berdasarkan hasil wawancara sudah sangat baik tapi dari sisi pelayanan terhadap satu nasabah dirasa masih terlalu lama. Pelayanan yang diberikan oleh teller juga kurang cepat dan efisien. Hal ini jelas terlihat utamanya dalam proses pelayanan transaksi yang cukup lama. Menimbulkan kejenuhan bagi nasabah, yang tentunya akan berpengaruh terhadap kepuasan nasabah. Kurang cekatannya karyawan dalam memproses transaksi yang dilakukan nasabah yang juga berpengaruh terhadap efisiensi waktu bagi nasabah ataupun bagi pihak pegadaian sendiri.<sup>35</sup>

Hal tersebut tidak sesuai dengan teori etika teller yang ada yaitu kurang cekatannya karyawan dalam memproses transaksi yang dilakukans sedangkan dalam teori bahwa seorang teller harus melakukukan pelayanan dengan dengan cepat dan tepat sehingga dapat memuaskan para nasabah. Secara konsep sebagai *front officer* yang berhubungan langsung dengan nasabah, teller perlu mempunyai suatu etika untuk memuaskan para nasabah. Etika tersebut antara lain: Penampilan, Kepribadian, yaitu para teller harus mempunyai sikap yang ramah, bersahabat, dan hormat terhadap nasabah. Kecepatan pelayanan dari teller sehingga dapat memuaskan para nasabah. Menjaga kerahasiaan, yaitu teller harus menjaga kerahasiaan nasabah maupun kerahasiaan kantor.

---

<sup>34</sup>Wawancara dengan Informan, Nasabah Pegadaian Syariah Cabang Luwu, pada tanggal 11 April 2022

<sup>35</sup>Kasmir, *Etika Costumer Service* (Jakarta: PT Raja Grafindo Persada, 2005) hal 24

Kurang sesuai antara keadaan di lapangan dengan teori yang ada mengenai pelayanan, yang memang semestinya pegadaian syariah haruslah memiliki dan menerapkan aturan berdasarkan teori yang ada seperti di dalamnya melakukan pelayanan dengan dimensi keandalan (*Reliability*), yang cakupannya mengenai kemampuan dalam memberikan pelayanan yang tepat waktu atau efisien, dan juga pemberian pelayanan dari segi ketanggapan (*Responsiveness*) yang kaitannya dalam hal kecepatan para karyawan dalam menanggapi kemauan dari nasabah.

Sedangkan secara teoritis terdapat lima dimensi pelayanan yang mempengaruhi kepuasan nasabah yaitu: Bukti Fisik (*Tangibles*) berfokus pada representasi pelayanan secara fisik yang meliputi fasilitas fisik, lokasi, perlengkapan, serta penampilan pegawainya. Keandalan (*Reliability*) berfokus pada ketepatan waktu, pelayanan yang sama untuk semua pelanggan, sikap simpatik dan akurasi yang tinggi. Ketanggapan (*Responsiveness*) pelayanan yang cepat dan tepat. Jaminan (*Assurance*) kemampuan untuk melahirkan pelanggan. Empati (*Empathy*) Peduli, pengertian, dan pengetahuan tentang pelanggan.<sup>36</sup>

### **C. Pembahasan**

Berdasarkan analisis sistem antrian pelayanan teller terhadap kepuasan nasabah di Pegadaian Syariah Cabang Luwu dapat diketahui berdasarkan hasil pengamatan terhadap nasabah dan didukung dengan teori yang ada. Waktu nasabah untuk mendapatkan pelayanan di Pegadaian Syariah cabang Luwu sudah

---

<sup>36</sup>Fandy Tjiptono, *Strategi Pemasaran* (Yogyakarta : CV Andi Offset, 2012) Hal 23-24

baik hal ini dibuktikan dengan adanya hasil analisis data yaitu rata-rata jumlah nasabah yang berada dalam sistem (L) yaitu 1.2489 orang / jam, rata-rata jumlah nasabah yang berada dalam antrian ( $L_q$ ) 0.694 orang per jam, rata-rata waktu nasabah berada dalam sistem (W) 6.3 menit. Rata-rata waktu nasabah berada dalam antrian ( $W_q$ ) 3.5 menit dan tingkat kegunaan system (P) 0,555 atau 55.5% berarti waktu nasabah untuk mendapatkan pelayanan di Pegadaian Syariah cabang Luwu sudah berjalan dengan baik. Yang paling sesuai dengan model antrian di Pegadaian Syariah cabang Luwu adalah model *Single Channel – Multi Phase* dengan ciri-cirinya adalah terdapat satu jalur antrian untuk memasuki system pelayanan yang di laksanakan secara berurutan (dalam *phase-phase*).

Berdasarkan pengamatan langsung batasan ukuran antrian yang terjadi di Pegadaian Syariah Cabang Luwu terbatas pada jam-jam kerja yaitu pukul 08:00 – 12:00 dan pukul 14:00 – 15:00. Pada pukul 12:00 – 13:00 setiap harinya digunakan sebagai waktu istirahat sehingga tidak ada antrian yang terjadi. Menurut pengamatan antrian paling panjang terjadi antara pukul 10:00 – 12:00 dan nasabah disediakan tempat duduk dan ruangan yang nyaman. Antrian yang terjadi di Pegadaian Syariah tidak dibatasi untuk jumlah orang yang mengantri saat jam-jam kerja tersebut, tetapi selama pengamatan pada jam sibuk semua nasabah yang datang dapat dilayani dengan baik dan kapasitas ruang yang memadai sehingga tidak mengakibatkan antrian yang sangat panjang.

Berdasarkan banyaknya garis antrian yang terjadi, garis antrian untuk masuk ke dalam system pelayanan di Pegadaian Syariah Cabang Luwu adalah *single line* yaitu nasabah dilayani satu per satu secara berurutan sesuai dengan

antrian melalui satu jalur loket kasir. Selama dalam pengamatan di Pegadaian Syariah cabang Luwu melayani nasabah berdasarkan pada aturan *first come first served* artinya nasabah yang lebih dahulu datang adalah nasabah yang akan mendapatkan pelayanan lebih dulu, selama dalam pengamatan tidak terjadi penyerobotan terhadap antrian yang terjadi, nasabah dengan tertib antri menurut kedatangannya masing-masing.

Dari hasil wawancara yang dilakukan peneliti kepada nasabah selama dua minggu di Pegadaian Syariah cabang Luwu. Untuk mengetahui tingkat kepuasan nasabah terhadap sistem antrian pelayanan teller di Pegadaian Syariah cabang Luwu, sistem antrian yang diterapkan di Pegadaian Syariah cabang Luwu berdasarkan hasil wawancara sudah sangat baik tapi dari sisi pelayanan terhadap satu nasabah dirasa masih terlalu lama. Pelayanan yang diberikan oleh teller juga kurang cepat dan efisien. Hal ini jelas terlihat utamanya dalam proses pelayanan transaksi yang cukup lama. Menimbulkan kejenuhan bagi nasabah, yang tentunya akan berpengaruh terhadap kepuasan nasabah. Kurang cekatannya karyawan dalam memproses transaksi yang dilakukan nasabah yang juga berpengaruh terhadap efisiensi waktu bagi nasabah ataupun bagi pihak pegadaian sendiri.

## **BAB V**

### **PENUTUP**

#### **A. Kesimpulan**

Berdasarkan hasil pembahasan dan penelitian sebelumnya maka penulis menarik kesimpulan bahwa ;

1. Rata-rata jumlah nasabah yang berada dalam sistem (L) yaitu 1.2489 orang / jam, rata-rata jumlah nasabah yang berada dalam antrian (Lq) 0.694 orang per jam, rata-rata waktu nasabah berada dalam sistem (W) 6.3 menit. Rata-rata waktu nasabah berada dalam antrian (Wq) 3.5 menit dan tingkat kegunaan system (P) 0,555 atau 55.5% berarti waktu nasabah untuk mendapatkan pelayanan di Pegadaian Syariah cabang Luwu sudah berjalan dengan baik. Yang paling sesuai dengan model antrian di Pegadaian Syariah cabang Luwu adalah model *Single Channel – Multi Phase*.
2. Sistem antrian yang diterapkan di Pegadaian Syariah cabang Luwu berdasarkan hasil wawancara sudah sangat baik tapi dari sisi pelayanan terhadap satu nasabah dirasa masih terlalu lama. Pelayanan yang diberikan oleh teller juga kurang cepat dan efisien. Hal ini jelas terlihat utamanya dalam proses pelayanan transaksi yang cukup lama. Menimbulkan kejenuhan bagi nasabah, yang tentunya akan berpengaruh terhadap kepuasan nasabah. Sistem antrian pelayanan teller yang diterapkan di Pegadaian Syariah cabang Luwu dalam meningkatkan kepuasan nasabah sudah cukup baik tapi dari sisi pelayanan masih dirasa cukup lama.

## **B. Saran**

Pihak pegadaian sebaiknya lebih memperhatikan kembali mengenai pengukuran kepuasan nasabah dengan cara lebih meningkatkan kembali pelayanan yang diberikan kepada nasabah, agar terciptanya pelayanan yang cepat dan juga efisien. Peningkatan pelayanan tersebut baik dari sumber daya manusia ataupun teknologi yang digunakannya.

Meningkatkan pelayanan pada saat proses transaksi teller dengan mengoptimalkan kecepatan waktu pelayanan agar sesuai dengan standar yang telah dijadikan pedoman, sehingga waktu pelayanan yang digunakan akan lebih cepat dan nasabah yang akan melakukan transaksi lebih cepat mendapatkan pelayanan dan tidak mengalami antrian yang terlalu lama yang mengakibatkan banyak nasabah yang mengeluh, sehingga kemampuan pelayanan akan menjadi lebih optimal serta dapat meningkatkan kepuasan nasabah terhadap pelayanan yang diberikan.



## DAFTAR PUSTAKA

- Alam, M.N., Erwin, E., Hamida, H. and Sukran, S. (2023), "The Influence of Islamic Work Ethics on Organizational Commitment and Performance of Halal Restaurant Employees", *Jurnal Ekonomi Kuantitatif Terapan*, Vol. 16 No. 1, p. 97, doi: 10.24843/JEKT.2023.v16.i01.p06.
- Anita Marwing. (2017), "Fatwa Ekonomi Syariah di Indonesia", *Al-Amwal: Journal of Islamic Economic Law*, Vol. 2 No. 2, pp. 148–172.
- Arno, A.K., Ishak, I. and Kamal, F. (2021), "The Performance of Competitiveness of Sharia Banking (Indonesia-Pakistan) Using Porter's Diamond Theory", *FITRAH: Jurnal Kajian Ilmu-Ilmu Keislaman*, Vol. 7 No. 2, pp. 261–284, doi: 10.24952/fitrah.v7i2.4188.
- Fasiha, F., Nurfadilah, N. and Daming, M.P. (2022), "Analysis of Differences in Customer Satisfaction in Courier Service Business in Palopo City", *Dinamis: Journal of Islamic Management and Bussiness*, Vol. 4 No. 1, pp. 70–76, doi: 10.24256/dinamis.v4i2.3419.
- Hamida, A., Nur Alam Muhajir, M., sukran and Paulus, M. (2023), "Does Islamic Financial Inclusion Matter for Household Financial Well Being?", *Keuangan Dan Perbankan, Jurnal*, Vol. 27 No. 1, pp. 2443–2687, doi: 10.26905/jkdp.v27i1.8659.
- Iman, M.A., Gaffar, A.N., Tadjuddin, S, Z., Syah, A., Nurfadilah, Yusuf, H., *et al.* (2023), "Pelatihan Akuntansi Pesantren 'Penguatan Kapasitas SDM Pengelola Keuangan Pesantren pada Wilayah Luwu Raya'", *Room of Civil Society Development*, Vol. 2 No. 2, pp. 219–225, doi: 10.59110/rcsd.v2i2.244.
- Ishak, N.A.A. (2022), "Covid-19 Pandemic: The Effectiveness of Utilizing Micro Business Productive Assistance ( BPUM ) for", *Relevance: Journal of Management and Business*, Vol. 5 No. 1, pp. 33–59.
- Iskandar, A.S., Muhajir, M.N.A., Hamida, A. and Erwin, E. (2023), "The Effects of Institutions on Economic Growth in East Asia", *Jurnal Ekonomi Dan Studi Pembangunan*, Vol. 15 No. 1, p. 87, doi: 10.17977/um002v15i12023p087.
- Muhammad Nur Alam, Erwin, Hamida, A. and Sukran. (2023), *BANK SYARIAH: STRATEGI PENGENTASAN KEMISKINAN DI INDONESIA (Solusi Perekonomian Umat Dalam Memutuskan Rantai Kemiskinan)*, Dot Plus Publisher.
- S, Z., Jafar, E., Muhajir, M.N.A. and Rusli, M. (2023), "ORGANIZATIONAL COMMITMENT, EMPLOYEES PERFORMANCE AND ISLAMIC WORK ETHICS: HALAL RESTAURANT PERSPECTIVE", *Jurnal Ekonomi Dan Bisnis Islam (Journal of Islamic Economics and Business)*, Vol. 9 No. 1, pp. 99–117, doi: 10.20473/jebis.v9i1.38701.
- Sarie, F., Naila, A., Azisah, Q. and Isma, A. (2023), "How does Organizational Communication affect Job Satisfaction among Employees of Automotive Companies?", *Fundamental and Applied Management Journal*, Vol. 1 No. 2, pp. 82–91.
- Setiawan, E.I., Evi Surahman and Rifuddin, B. (2020), "Analisis Faktor-faktor yang Mempengaruhi Loyalitas Pelanggan pada PT. Semen Tonasa, Tbk di Kota Palopo", *Jurnal of Islamic Economic and Bussiness*, Vol. 2 No. 2, pp. 52–56.
- Sirrullaha, T.P., Purwanab, D., Susonoc, J., Rasbid, M. and Yohanae, C. (2020), "Organizational Culture and Job Satisfaction: Its Impact on Organizational Commitments and Employee Performance Tiara", *The International Journal of Social Science World*, Vol. 2 No. 3, pp. 38–50.
- Sobana, D.H., Jajuli, S. and Safri, H. (2020), "Muhammadiyah of West Java and Sharia Rural Financing Bank", *Journal of Al-Islam and Muhammadiyah Studies*, Vol. 1 No. 1, pp. 21–33, doi: 10.32506/jaims.v1i1.542.

- Bolang, V. R., Massie, J. D. ., & Soegoto, A. S. *Peran Pelayanan Teller Dan Costumer Service Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Pegadaian Unit Karombasan* . Ju,3(3), 1126 – 1139,2015.  
<https://Ejournal.Unsrat.Ac.Id/Index.Php/Emba/Article/Viewfile/10118/9704>
- Botutihe, K., Sumarauw, J. S. B., & Karuntu, M. M. *Analisis Sistem Antrian Teller Guna Optimalisasi Pelayanan Pada Pt. Pegadaian Indonesia*. Jurnal Emba, 6(3), 1388–1397.  
<https://Ejournal.Unsrat.Ac.Id/Index.Php/Emba/Article/Download/20223/20469>
- Hawadini, A. *Analisis Sistem Antrian Dan Optimalisasi Layanan Teller Untuk Meningkatkan Kepuasan Nasabah Dalam Perspektif Lembaga Keuangan Islam (Studi Pada Pegadaian Pembiayaan Rakyat Syariah Tanggamus)*.Jurnal Studi Keislaman.2020.  
[Http://Repository.Radenintan.Ac.Id/10977/1/PerpusPusat.Pdf](http://Repository.Radenintan.Ac.Id/10977/1/PerpusPusat.Pdf)
- Ilham, Husein HI. MS, A. *Analisis Sitem Pelayanan Antrian Pada Pegadaian Syariah Syariah Cabang Kota Palu*. Jurnal Ilmu Manajemen Universitas Tadulako, 6(1),20–31.2020.  
<https://jimutuntad.com/index.Php/jimut/article/view/168>
- Kamila, I. *Pengaruh Kualitas Produk Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah (Studi Kasus Pada Pegadaian Syariah Mandiri Cabang Jakarta Simprug)*.Skripsi UIN Syarif Hidayatullah, 2017.
- Kurniawati, P. *Analisis Kualitas Pelayanan Teller Terhadap Kepuasan Nasabah*, 2018.
- Marlina, D. *Strategi Pelayanan Customer Service Dan Teller Dalam Meningkatkan Kepuasan Nasabah Di Pegadaian Indonesia Syariah Metro Tahun 2018*. Skripsi IAIN Metro, 2018.  
[ttps://repository.metrouniv.ac.id/id/eprint/1388/](https://repository.metrouniv.ac.id/id/eprint/1388/)
- Mustika, S. Dan R. *Analisis Sistem Antrian Teller Pada Pt. Pegadaian Riau Cabang Utama Pekanbaru*, 2020.  
<https://Je.Ejournal.Unri.Ac.Id/Index.Php/Je/Article/Download/801/794>
- Perangin-Angin, H. B. *Analisis Sistem Antrian Dan Optimalisasi Layanan Teller Pada Pegadaian syariah Sumut Cabang Kabanjahe*. Jurnal Manajemen Dan Bisnis Indonesia, 6, 1. [Pdf] Universitaspertamina.Ac.Id,2021.

- Putri, N. S. *Analisis Sistem Pelayanan Pegadaian Syariah (Studi Kasus Pada Pt. Pegadaian Syariah Mandiri Kcp Ulee Kareng Banda Aceh)*. Skripsi UIN Ar Raniry, 2020.
- Rahmawati, A. *Kualitas Pelayanan teller Terhadap Kepuasan Nasabah Pada Sistem Antrian Teller Pegadaian (Studi Kasus Pegadaian Syariah Kantor Cabang Tanjung Karang)*, 2020.  
<https://Repository.Metrouniv.Ac.Id/Id/Eprint/2247/1/Anita> Rahmawati Npm 141258410 - Perpustakaan Iain Metro.Pdf.
- Rahmawati, A. *Kualitas Pelayanan Bank Terhadap Kepuasan Nasabah Pada Sistem Antrian Teller (Studi Kasus Pembiayaan Pegadaian Syariah Kantor Cabang Tanjung Karang)*. Skripsi IAIN Metro, 2020.  
<https://repository.metrouniv.ac.id/id/eprint/2247/>.
- Rahmawati, A. *Kualitas Pelayanan Pegadaian Terhadap Kepuasan Nasabah Pada Sistem Antrian Kasir (Studi Kasus Pegadaian Kantor Cabang Tanjung Karang)*. Skripsi IAIN Metro, 2020.  
<https://repository.metrouniv.ac.id/id/eprint/2247/>
- Sugiyono, *Metodologi Penelitian Kombinasi (Mixed Methods)*, (Bandung, :Alfabet ha, cv, 2013), h. 326-327.

**L  
A  
M  
P  
I  
R  
A  
N**

#### Lampiran 1 : Pedoman Wawancara

1. Apakah Pegadaian Syariah Cabang Luwu memiliki mekanisme alur informasi yang menjelaskan tentang proses dalam layanan bagi nasabah?
2. Apakah Pegadaian Syariah Cabang Luwu memiliki standar waktu yang ditetapkan dalam melayani nasabah? Jika ada, berapa waktu yang dibutuhkan oleh petugas dalam melayani nasabah?
3. Setiap hari, berapa petugas teller yang melayani nasabah? Apakah jumlah tersebut sudah sesuai dengan jumlah nasabah yang datang tiap harinya?
4. Apakah Pegadaian Syariah Cabang Luwu memiliki program pengembangan pegawai dalam upaya peningkatan layanan kepada nasabah? Jika ada, dalam bentuk apakah program pengembangan tersebut?
5. Keluhan seperti apa yang sering di keluarkan oleh para nasabah mengenai layanan pada Pegadaian Syariah Cabang Luwu?
6. Apakah ada kendala yang bapak/ibu temui dalam melayani nasabah? jika ada, apa kendala yang bapak/ibu temui?

Lampiran 2 : Pedoman Quesioner

**A. Screening**

1. Apakah saudara pernah berinteraksi di Pegadaian Syariah Cabang Luwu?

- a. Ya b. Tidak

**B. Karakteristik Responden**

1. Nama : \_\_\_\_\_  Pria   
Wanita
2. Usia : \_\_\_\_\_ tahun
3. Pendidikan terakhir :
- Sma  Sarjana S1  
 Akademi (D3)  Lainnya \_\_\_\_\_
4. Pekerjaan saat ini : \_\_\_\_\_ :
5. Memiliki Rek. Tabungan Emas :  Tidak  Ya, sebutkan \_\_\_\_\_
6. Penghasilan per/bulan :  >Rp. 1.500.000,-  
 Rp. 1.500.000,-s.d Rp. 2.500.000,-  
 Rp. 2.500.000,-s.d Rp. 3.500.000,-  
 Rp. Rp. 3.500.000,- keatas

**Petunjuk Pengisian Kuesinoer**

Dalam menjawab pertanyaan cukup dengan memberikan tanda “✓” di tengah-tengah kotak yang disediakan. Jawaban tersebut dianggap yang paling sesuai dengan pendapat atau kondisi Bapak/Ibu/Sdr.

- |     |                        |     |                |
|-----|------------------------|-----|----------------|
| STP | : Sangat Tidak Penting | SB  | : Sangat Buruk |
| TP  | : Tidak Penting        | B   | : Buruk        |
| CP  | : Cukup Penting        | S   | : Sedang       |
| P   | : Penting              | BA  | : Baik         |
| SP  | : Sangat Penting       | SBA | : Sangat Baik  |

- Sangat Tidak Setuju    Tidak Setuju    Cukup Setuju    Setuju    Sangat Setuju
-

## 1. Kinerja Pelayanan

No	Pernyataan	Skala Pengukuran				
	Tingkat Kepentingan	STP	TP	CP	P	SP
1	Kemudahan berinteraksi					
2	Pegawai pegadaian syariah cabang luwu memiliki pengetahuan yang cukup untuk menjawab pertanyaan dan permasalahan nasabah					
3	Petugas pegadaian syariah cabang luwu memberikan solusi yang terbaik terhadap masalah yang nasabah hadapi					
4	Pegawai pegadaian syariah cabang luwu dapat menangani keluhan dan kebutuhan nasabah					
5	Lokasi pegadaian syariah mudah dijangkau					

No	Pernyataan	Skala Pengukuran				
	Tingkat Kinerja	SB	B	S	BA	SBA
1	Petugas teller pegadaian syariah cabang luwu yang bertugas pada jam layanan memberikan respon cepat, saat saya melakukan transaksi					
2	Petugas teller pegadaian syariah cabang luwu bekerja dengan teliti					
3	Teller pegadaian syariah cabang luwu yang bertugas bersifat menyenangkan (ramah, empati, simpati, jujur, dan sopan) saat memberikan pelayanan kepada saya					
4	Petugas pegadaian syariah cabang luwu mampu menyelesaikan pelayanan kepada nasabah dengan tepat waktu					

## 2. Kepuasan

No	Pernyataan	Skala Pengukuran				
		STS	TS	CS	S	SS
1	Saudara merasa puas setiap melakukan transaksi di pegadaian syariah cabang luwu					

2	Saudara merasa puas dengan mutu pelayanan pegadaian syariah cabang luwu					
3	Saudara melakukan transaksi di pegadaian syariah cabang luwu karena dapat mendukung kegiatan transaksi yang saudara butuhkan					
4	Saudara puas dengan pelayanan karyawan di pegadaian syariah cabang luwu selalu menyelesaikan pelayanan tepat waktu					
5	Kepercayaan penuh saudara pada pegadaian syariah cabang luwu selalu terjaga dengan baik sehingga sangat membantu untuk berinteraksi					
6	Saudara merasa permasalahan keuangan saudara dapat teratasi setelah melakukan transaksi di pegadaian syariah cabang luwu					



Lampiran 3 : Surat Izin Penelitian

PEMERINTAH KOTA PALOPO  
DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU  
Alamat : J. K.H.M. Husyri No.5 Kota Palopo - Sulawesi Selatan Telepon : (0471) 326048

ASLI

IZIN PENELITIAN  
NOMOR : 3031/DPMP/PTSP/W/2022

DASAR HUKUM :

- Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 tentang Sistem Nasional Ilmu Pengetahuan dan Teknologi.
- Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2020 tentang Cipta Kerja.
- Peraturan Menteri Nomor 3 Tahun 2020 tentang Peraturan Surat Keterangan Penelitian.
- Peraturan Walikota Palopo Nomor 23 Tahun 2018 tentang Penyelenggaraan Perizinan dan Non-Perizinan di Kota Palopo.
- Peraturan Walikota Palopo Nomor 34 Tahun 2018 tentang Pendataan dan Penyelenggaraan Penyelenggaraan Perizinan dan Non-Perizinan Yang Mengalir Melalui Fasilitas Kota Palopo dan Penyelenggaraan Perizinan dan Non-Perizinan Yang Mengalir Melalui Fasilitas Yang Dibentuk Pemerintah Kecamatan Walikota Palopo Kepada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Palopo.

MEMBERIKAN IZIN KEPADA

Nama	CHRISNAWATI S N
Jenis Kelamin	Perempuan
Alamat	J. Dr. Ratulangi Kota Palopo
Pekerjaan	Mahasiswa
NIM	17 0402 0143

Maksud dan Tujuan mengadakan penelitian dalam rangka penelitian Skripsi dengan Judul :

**ANALISIS SISTEM ANTRIAN PELAYANAN TELLER SEBAGAI UPAYA MENINGKATKAN KEPUASAN PADA NASABAH PEGADAIAN SYARIAH (STUDI KASUS PEGADAIAN SYARIAH CAB. LUWU)**

Lokasi Penelitian : KANTOR PEGADAIAN SYARIAH CABANG LUWU KOTA PALOPO

Lamanya Penelitian : 30 Maret 2022 s.d. 30 April 2022

DENGAN KETENTUAN SEBAGAI BERIKUT :

- Sebelum dan sesudah melaksanakan kegiatan penelitian harus melapor pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Palopo.
- Menaati semua peraturan perundang-undangan yang berlaku, serta menghormati Adab Istiadat setempat.
- Penelitian tidak menyimpang dari maksud izin yang diberikan.
- Menyerahkan 1 (satu) exemplar foto copy hasil penelitian kepada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Palopo.
- Surat Izin Penelitian ini dinyatakan tidak berlaku, bila mana pemegang izin ternyata tidak mematuhi ketentuan-ketentuan tersebut di atas.

Dengan Surat Izin Penelitian ini diberikan untuk dipergunakan sebagaimana mestinya

Dibekas di Kota Palopo  
Pada tanggal 04 April 2022  
di n. Kepala Dinas Penanaman Modal dan PTSP  
Kepala Bidang Pengkajian dan Pemrosesan Perizinan PISP

SUBHAN, SH  
Pangkat : Penata Tk.1  
NoP : 18720215 200004 2 018

Tyempuaga  
1. Kepala Bidang Pengkajian dan PTSP  
2. Kepala Bidang Pengkajian dan PTSP  
3. Kepala Bidang Pengkajian dan PTSP  
4. Kepala Bidang Pengkajian dan PTSP  
5. Kepala Bidang Pengkajian dan PTSP  
6. Kepala Bidang Pengkajian dan PTSP  
7. Kepala Bidang Pengkajian dan PTSP

Lampiran 4 : Dokumentasi





## Lampiran 5 Riwayat Hidup

### DAFTAR RIWAYAT HIDUP



**Chrisnawati. S.N.** Lahirdi Kota Palopo Kecamatan Bara Kelurahan Temmalebba pada tanggal 02 juli 11999. Penulis merupakan anak ke tiga dari 3 bersaudara dari pasangan Ayah bernama Sanali dan Ibu bernama Nahida Siri. Pendidikan Dasar penulis diselesaikan pada 2011 di

SDN 234 Temmalebba, kemudian penulis melanjutkan untuk sekolah menengah pertama di SMP Negeri 8 palopo dan selesai pada tahun 2014. Pada tahun yang sama penulis kemudian melanjutkan pendidikan sekolah menengah atas di SMAN 1 Palopo dan selesai pada tahun 2017. Penulis melanjutkan pendidikan kejenjang perkuliahan di Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Palopo dengan mengambil jurusan Perbankan Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis islam.

Contact Person penulis : Chrisnawati. S.N @gmail.com