

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

Skripsi

*Diajukan untuk Memenuhi Salah Satu Syarat Guna Memperoleh Gelar Sarjana
Ekonomi (S.E) pada Program Studi Perbankan Syariah Fakultas Ekonomi dan
Bisnis Islam Institut Agama Islam Negeri Palopo*



IAIN PALOPO

Oleh

Sartika

17 0402 0203

**PROGRAM STUDI PERBANKAN SYARIAH
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI PALOPO
2024**

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

Skripsi

*Diajukan untuk Memenuhi Salah Satu Syarat Guna Memperoleh Gelar Sarjana
Ekonomi (S.E) pada Program Studi Perbankan Syariah Fakultas Ekonomi dan
Bisnis Islam Institut Agama Islam Negeri Palopo*



IAIN PALOPO

Oleh

Sartika

17 0402 0203

Pembimbing :

Hendra Safri, S. E., M.M

**PROGRAM STUDI PERBANKAN SYARIAH
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI PALOPO
2024**

HALAMAN PERNYATAAN KEASLIAN

Yang bertanda tangan di bawah ini,

Nama : Nurhanifah
Nim : 20 0101 0021
Fakultas : Ushuluddin, Adab dan Dakwah
Program Studi : Ilmu al-Qur'an dan Tafsir

Menyatakan dengan sebenarnya bahwa:

1. Skripsi ini 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 bagian dari skripsi ini adalah karya saya sendiri selain kutipan yang ditunjukkan sumbernya. Segala kekeliruan atau kesalahan yang ada di dalamnya adalah tanggungjawab saya.

Bilamana kemudian hari pernyataan ini tidak benar, maka saya bersedia menerima sanksi administratif atas perbuatan tersebut dan gelar akademik yang saya peroleh karenanya dibatalkan.

Demikian pernyataan ini dibuat untuk dipergunakan sebagaimana mestinya.

Palopo, 25 Juli 2024

g membuat pernyataan

Nurhanifah

20 0101 0021

HALAMAN PENGESAHAN

Skripsi berjudul "*Ayat Seribu Dinar (Studi Living Qur'an di Media Sosial)*" yang ditulis oleh Nurhanifah Nomor Induk Mahasiswa (NIM) 2001010021, mahasiswa Program Studi Ilmu Al-Qur'an dan Tafsir Fakultas Ushuluddin, Adab, dan Dakwah Institut Agama Islam Negeri Palopo, yang dimunaqasyahkan pada hari Kamis, 23 Agustus 2024 Masehi bertepatan dengan 18 Safar 1446 Hijriyah telah diperbaiki sesuai catatan dan permintaan Tim Penguji, dan diterima sebagai syarat merah gelar Sarjana Agama (S.Ag).

Palopo, 23 Agustus 2024

TIM PENGUJI

- | | | |
|---|---------------|---------|
| 1. Dr. H. Rukman AR Said, Lc., M.Th.I. | Ketua Sidang | (.....) |
| 2. Dr. Kaharuddin, M.Pd.I. | Penguji I | (.....) |
| 3. Dr. H. Rukman AR Said, Lc., M.Th.I. | Penguji II | (.....) |
| 4. Dr. H. M. Zuhri Abu Nawas, Lc., M.A. | Pembimbing I | (.....) |
| 5. Dr. Amrullah Harun, S.Th.I., M.Hum. | Pembimbing II | (.....) |

Mengetahui:

a.n. Rektor IAIN Palopo

Ketua Program Studi

Dekan Fakultas Ushuluddin, Adab, dan Dakwah Ilmu Al-Qur'an dan Tafsir



Dr. Abdain, S.Ag., M.HI.
NIP 19710512 199903 1 002



Dr. M. Ilham, Lc., M.Fil.I.
NIP 19870308 201903 1 001

PRAKATA

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

الْحَمْدُ لِلَّهِ رَبِّ الْعَالَمِينَ وَالصَّلَاةُ وَالسَّلَامُ عَلَى سَيِّدِنَا مُحَمَّدٍ وَعَلَى آلِهِ وَأَصْحَابِهِ أَجْمَعِينَ
(اما بعد)

Puji syukur penulis panjatkan kepada Allah SWT. Yang telah menganugerahkan rahmat, hidayah serta kekuatan lahir dan batin, sehingga penulis dapat menyelesaikan penulisan skripsi ini dengan judul “*Analisis Sistem Antrian Pelayanan Teller Sebagai Upaya Peningkatan Kepuasan Nasabah Pada Pegadaian Syariah Luwu (Studi Kasus Pegadaian Syariah 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 Institut Agama Islam Negeri Palopo.

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 Alm. Ami dan Ibu Muniati, 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. Dr. Abbas Langaji, M.Ag. selaku Rektor IAIN Palopo, Dr. Munir Yusuf, M.Pd. selaku Wakil Rektor Bidang Akademik dan Pengembangan Kelembagaan, Dr. Masruddin, S.S., M.Hum. selaku Wakil Rektor Bidang Administrasi Umum, Perencanaan dan Keuangan, Dr. Mustaming, S.Ag., M.HI. selaku Wakil Rektor Bidang Kemahasiswaan dan Kerjasama.
2. Dr. Hj. Anita Marwing, S.H.I., M.H.I. selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam IAIN Palopo, Dr. Fasiha, S.E.I., M.E.I. selaku Wakil Dekan I Bidang Akademik, Muzayyanah Jabani, S.T., M.M. selaku Wakil Dekan II Bidang Administrasi Umum, Perencanaan dan Keuangan, Muhammad Ilyas, S.Ag., M.A. selaku Wakil Dekan III Bidang Kemahasiswaan dan Kerja Sama.
3. Edi Indra Setiawan, S.E., M.M. selaku Ketua Program Studi Perbankan Syariah IAIN Palopo, Umar, S.E., M.SE. selaku Sekertaris Program Studi Perbankan Syariah beserta para Dosen dan Staf yang telah banyak memberikan arahan dalam menyelesaikan skripsi ini.
4. Hendra Safri, S.E., M.M selaku pembimbing yang telah memberikan arahan

dan masukan kepada penulis dalam menyelesaikan skripsi ini

5. Ilham, S.Ag., M.A. selaku penguji pertama, dan Arsyad L, S.Si., M.Si. selaku penguji kedua yang telah memberikan arahan dan masukan kepada penulis dalam menyelesaikan skripsi ini.
6. Para Bapak/Ibu dosen dan Staf IAIN Palopo yang telah banyak membantu dan memberikan tambahan ilmu, khususnya dalam bidang pendidikan agama Islam.
7. Bapak dan Ibu pimpinan Pegadaian Syariah Luwu dan seluruh karyawan dan nasabah Pegadaian Syariah Luwu yang selama ini banyak membantu proses penelitian dan telah memberi izin untuk meneliti di Pegadaian Syariah Luwu.
8. Kepada Sahabat-sahabat saya, yang telah saya anggap sebagai saudara tapi tak sedarah yang selalu ada untuk saya, menemani suka maupun duka
9. Teman-teman seperjuangan terutama angkatan 2017 Perbankan Syariah yang selama ini selalu memberikan motivasi dan bersedia membantu serta senantiasa memberikan saran sehubungan dengan penyusunan skripsi ini.

Semoga allah selalu melimpahkan rahmat, berkah dan barokah-Nya kepada kita semua.. Penulis menyadari bahwa dalam penulisan skripsi ini masih banyak kekurangan dan kekeliruan serta masih jauh dari kesempurnaan.

Palopo, 08 Desember 2023

Sartika

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
أَ	<i>Fathah</i>	A	A
إِ	<i>Kasrah</i>	I	I
أُ	<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
أَي	<i>Fathah dan wau</i>	Ai	a dan i
أُو	<i>Fathah dan wau</i>	Au	a dan u

Contoh:

كَيْفَ *kaifa:*

هَوْلَ *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
أَ... آ... ي	<i>fathah dan alif atau yā'</i>	ā	a dan garis di atas
إِ... ي	<i>kasrah dan yā'</i>	ī	i dan garis di atas
أُ... ي	<i>ḍammah dan wau</i>	ū	u dan garis di atas

مَاتَ : mata
 رَمَى : rama
 قَيْلٌ : 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*
نُعِمْ : *nu'ima*
عُدُّوْ : *'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 *alif lam ma'rifah* (ال). Dalam pedoman transliterasi ini, kata sandang ditransliterasi seperti biasa , al-, baik ketika ia diikuti oleh huruf *syamsi yah* 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:

الشَّمْسُ : *al-syamsu* (bukan *asy-syamsu*)
الزَّلْزَلَةُ : *al-zalzalah* (bukan *az-zalzalah*)
الفَلْسَفَةُ : *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'*
سَيِّئٌ : *syai'un*
أُمِرْتُ : *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'in al-Nawāwī
Risālah fi 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:

دِينُ اللَّهِ بِاللَّهِ
dīnullāh *billāh*

Adapun *tā' marbūtah* di akhir kata yang disandarkan kepada *lafadz al-jalālah*, di transliterasi dengan huruf [t]. Contoh:

هُمُ فِي رَحْمَةِ اللَّهِ
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

HALAMAN SAMPUL	i
HALAMAN JUDUL	ii
HALAMAN PERNYATAAN KEASLIAN	iii
PRAKATA	iii
PEDOMAN TRANSLITERASI ARAB DAN SINGKATAN	vi
DAFTAR ISI	xii
DAFTAR KUTIPAN AYAT	xiv
DAFTAR TABEL	xv
DAFTAR GAMBAR	xvi
ABSTRAK	xvii
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	26
BAB III	28
METODE PENELITIAN	28
A. Jenis Penelitian.....	28
B. Waktu Dan Lokasi Penelitian.....	28
C. Definisi Operasional.....	28

D. Populasi dan Sampel	29
E. Instrument Penelitian	29
F. Teknik Pengumpulan Data.....	30
G. Teknik Analisis Data.....	32
BAB IV	35
HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	35
A. Gambaran Umum Pegadaian Syariah Cabang Luwu.....	35
B. Analisis Data	42
C. Pembahasan.....	47
BAB V.....	61
PENUTUP.....	61
A. Kesimpulan	61
B. Saran.....	62
DAFTAR PUSTAKA	
LAMPIRAN	

DAFTAR KUTIPAN AYAT

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

DAFTAR TABEL

Tabel 4. 1 Distribusi Kedatangan Nasabah Per Hari Bagian Teller.....	44
Tabel 4. 2 Durasa waktu peayanan nasabah.....	45
Tabel 4. 3 Karakteristik Responden berdasarkan jenis kelamin	40
Tabel 4. 4 Karateristik responden berdasarkan umur	40
Tabel 4. 5 Karateristik responden berdasarkan profesi.....	41

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1 Kerangka Pikir.....	26
Gambar 2 Struktur Organisasi Pegadaian Syariah	38

ABSTRAK

Sartika 2024: “*Analisis Sistem Antrian Pelayanan Teller Sebagai Upaya Peningkatan Kepuasan Nasabah pada Pegadaian Syariah Luwu (Studi Kasus Pegadaian Syariah Luwu)* Program Studi Perbankan Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Institut Agama Islam Negeri Palopo. Dibimbing oleh Hendra Safri

Skripsi ini membahas tentang Analisis Sistem Antrian Pelayanan Teller Sebagai Upaya Peningkatan Kepuasan Nasabah Pada Pegadaian Syariah Luwu (Studi Kasus Pegadaian Syariah Luwu). Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui Berapa sistem antrian pelayanan teller dalam peningkatan kepuasan nasabah di Pegadaian Syariah Luwu dan bagaimana persepsi nasabah mengenai kepuasan nasabah pada sistem antrian di Pegadaian Syariah Luwu.

Penelitian ini merupakan penelitian yang menggunakan metode kuantitatif deskriptif dengan jenis penelitian studi kasus mengambil lokasi di Pegadaian Syariah Luwu Kota Palopo. Dengan menggunakan tehnik wawancara, observasi dan dokumentasi. Analisis data dilakukan dengan menggunakan reduksi data, sajian data dan penarikan kesimpulan.

Hasil menunjukkan bahwa Rata-rata jumlah nasabah yang berada dalam sistem (L) yaitu 2,23 orang per jam, rata-rata jumlah nasabah yang berada dalam antrian (Lq) 1,54 orang per jam, rata-rata waktu nasabah berada dalam sistem (W) 0,30 menit. Rata-rata waktu nasabah berada dalam antrian (Wq) 0,21 menit dan tingkat kegunaan system (P) 0,69 atau 69% berarti waktu nasabah untuk mendapatkan pelayanan di Pegadaian Syariah Luwu sudah berjalan dengan baik. Yang paling sesuai dengan model antrian di Pegadaian Syariah cabang Luwu adalah model single channel, single phase dengan ciri-ciriya adalah terdapat satu jalur antrian untuk memasuki system pelayanan yang di laksanakan secara berurutan (dalam *phase-phase*). Dapat disimpulkan bahwa standar kepuasan nasabah terukur dari kemudahan nasabah dalam bertransaksi pada Pegadaian Syariah. Nasabah pada Pegadaian Syariah secara garis besar merasakan kepuasan terhadap pelayanan yang diberikan dengan alasan bahwa karyawan pegadaian syariah ramah, sopan santun, dan baik terhadap 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.¹ Perkembangan produk-produk layanan berbasis syariah yang kian marak di Indonesia berpengaruh juga pada perkembangan bisnis PT Pegadaian (Persero).

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. Kepuasan pelanggan adalah kunci utama dari konsep pemasaran dan marketing strategy.²

¹Intan Kamila. “*Pengaruh Kualitas Produk Dan Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Nasabah* Tahun 2017:1

² Haque, Marissa Grace and Iskandar, Ahmad Syarief and Erlangga, Heri and Nurjaya, - and Sunarsi, Denok (2022) "STRATEGI PEMASARAN: Konsep, Teori dan Implementasi".

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.

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. 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 pula 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 yang sering disebut RATER sehingga dapat menciptakan peserta/nasabah yang loyal, yaitu

reability (kehandalan), *assurance* (jaminan), *tangible* (bukti fisik), *empathy* (komunikasi), dan *responsiveness* (cepat tanggap).

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 pergadaian 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 Peningkatan Kepuasan Nasabah Pada Pegadaian Syariah Luwu (Studi Kasus Pegadaian Syariah Luwu).**

B. Rumusan Masalah

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

1. Berapa sistem antrian pelayanan teller dalam meningkatkan kepuasan nasabah di Pegadaian Syariah Luwu?
2. Bagaimana Persepsi Nasabah Mengenai Kepuasan Nasabah pada Sistem Antrian di Pegadaian Syariah Luwu?

C. Tujuan Penelitian

1. Untuk mengetahui berapa antrian pelayanan teller dalam meningkatkan kepuasan nasabah di Pegadaian Syariah Luwu.
2. Untuk mengetahui Persepsi Nasabah Mengenai Kepuasan Nasabah pada Sistem Antrian di Pegadaian Syariah 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 penjelas atau memperkuat atas hasil penelitian-penelitian yang dilakukan oleh peneliti sebelumnya.
2. Secara Praktis

Untuk Pegadaian Syariah 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.³

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

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

diperoleh dari penyebaran angket kepada 100 responden yang kemudian diukur menggunakan skala likert. Terlebih dahulu angket diuji validitas dan reliabilitasnya, kemudian data dianalisis menggunakan analisis regresi linear berganda.⁴

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.⁵
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

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

⁵ 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.

Phase antrian maka diperlukan data waktu kedatangan dan waktu pelayanan 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 (W_q) 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 (W_q) yaitu 8 menit pada pelayanan pertama, 27 menit pada pelayanan kedua.⁶

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 responden. 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.⁷

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

⁷ 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 2019. 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.⁸
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

⁸ Dyah Rini Chaerunisa “*Analisis Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Dan Loyalitas Nasabah Pada Pegadaian Syariah Di Yogyakarta*” tahun 2019

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 reliabilitasnya, 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.⁹

8. 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 kurang maksimal disebabkan banyaknya nasabah yang menggadai barang jaminan di waktu-waktu tertentu seperti mendekati hari raya natal atau idul fitri dan apabila kebutuhan mendadak.¹⁰

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

⁹ 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.

¹⁰ Saldin Papatungan “*Pengaruh Jasa Layanan Terhadap Kepuasan Nasabah Pada Pt. Pegadaian Syariah Kotamobagu*” tahun 2020.

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.¹¹

B. Kajian Pustaka

1. Sistem Antrian

a. Pengertian Sistem Antrian

Menurut Heizer dan Render 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 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 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

¹¹ Sri Indriyanti Suhartina “*Analisis Sistem Antrian Dalam Meningkatkan Pelayanan*” tahun 2018.

jumlah pelanggan yang datang ke fasilitas layanan, sedangkan ukuran populasi adalah jumlah pelanggan yang membutuhkan layanan (*server*).¹²

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, 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.¹³

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.

¹² 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

¹³ Taylor R, "Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan

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).¹⁴

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 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 atau pola kedatangan (permintaan pelayanan) berubah. Adapun model-model antrian sebagai berikut:¹⁵

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.

¹⁴Samsir, Ranti Mustika, “Analisis Sistem Antrian Teller Pada PT Pegadaian Syariah Riau Cabang Utama Pekanbaru”, (Tahun 2020): 2

¹⁵ Nikenasih Binatari “Teori Antrian” (Tahun 2016).

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, multiphasee*)

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 Kakiy indikator sistem antrian adalah sebagai berikut:¹⁶

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

¹⁶ Kakiy, Thomas J. 2019. *Pengantar Sistem Simulasi*. Yogyakarta : Andi

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.¹⁷

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 pelayan yang diberikan oleh pihak pegadaian untuk memenuhi kebutuhan nasabah sesuai yang diharapkan. Seperti dijelaskan dalam Ayat 1 QS Al-Imran: 159:

فَبِمَا رَحْمَةٍ مِّنَ اللَّهِ لِنْتَ لَهُمْ وَلَوْ كُنْتَ فَظًّا غَلِيظَ الْقَلْبِ لَانْفَضُّوا مِنْ حَوْلِكَ فَاعْفُ عَنْهُمْ
وَاسْتَغْفِرْ لَهُمْ وَشَاوِرْهُمْ فِي الْأَمْرِ فَإِذَا عَزَمْتَ فَتَوَكَّلْ عَلَى اللَّهِ إِنَّ اللَّهَ يُحِبُّ الْمُتَوَكِّلِينَ

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 memberikan pelayanan kepada nasabah. Pelayanan yang baik sangat diperlukan dalam berjalannya suatu kegiatan organisasional khususnya di pegadaian yang

¹⁷ NU Online. Menyerobot Antrian Adalah Laku Maksiat <https://islam.nu.or.id/post/read>. Di akses 16 November 2023

dalam menjalankan usahanya tidak lepas dari pemberian pelayanan jasa yang terbaik untuk nasabah agar nasabah mereka merasa dihargai.¹⁸

b. Karakteristik Pelayanan

Perusahaan hendaknya mengetahui tentang karakteristik pelayanan dalam memenuhi kebutuhan konsumen melalui pelayanan. Karakteristik pelayanan meliputi:

1) Tak Berwujud

Pelayanan memiliki sifat tidak dapat dilihat wujudnya, tidak dapat dirasakan atau dinikmati sebelum 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.¹⁹

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 dikonsumsi. Jika seseorang memberikan pelayanan, maka penyediannya

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

¹⁹ Kotler, Manajemen Pemasaran, (Jakarta:Erlangga, 2002), h. 488.

merupakan bagian dari jasa itu. Baik penyedia maupun klien mempengaruhi hasil jasa.²⁰

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 mengonsumsi barang atau jasa. Konsumen cenderung lebih suka dengan pelayanan yang memiliki kualitas yang baik.

²⁰ Ibid, h. 490

3. Teller

a. Pengertian Teller

Sistem teler adalah suatu rangkaian kerja pelayanan kepada nasabah di *counter* yang sebagian besar dari proses kerjanya diselesaikan sendiri oleh teller yang bersangkutan tanpa melalui pro 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.²¹ Seorang pelanggan, jika merasa puas dengan nilai atau pelayanan

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

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 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.²²

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.

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.

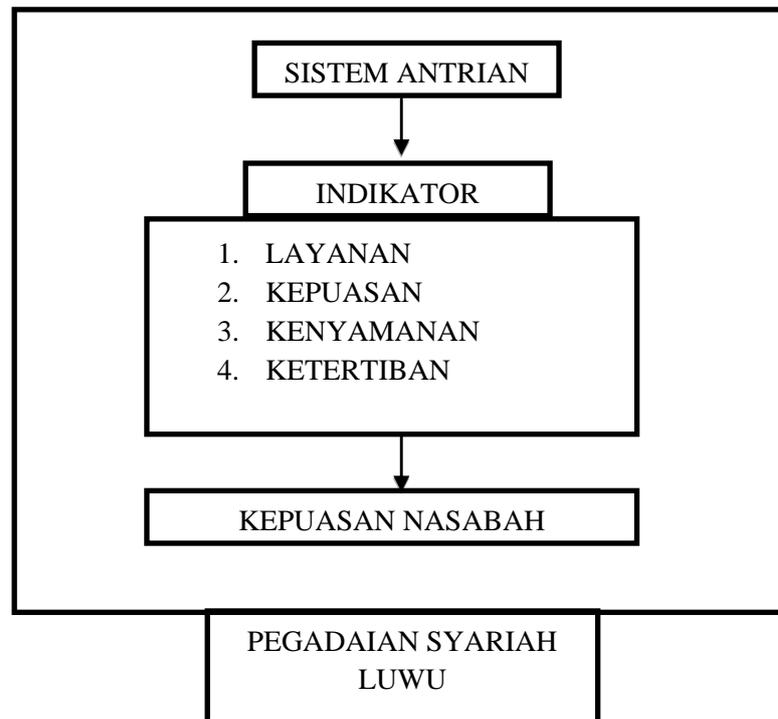
Apabila nasabah puas atas pelayanan yang diberikan dari pihak pegadaian, ada dua keuntungan yang diterima pegadaian yaitu sebagai berikut:

- 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

²²Conny Sondakh. “*Kualitas Layanan Dan Pengaruhnya Terhadap Kepuasan Nasabah Dan Loyalitas Nasabah*. Tahun 2014

merupakan iklan dari mulut kemulut. Artinya nasabah tersebut akan dengan cepat menular ke nasabah lain dan berpotensi menambah nasabah baru.²³

C. Kerangka Pikir



Gambar 2.1 Kerangka Pikir

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

²³ Ibid.,h,,.54

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 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.²⁴

B. Waktu dan Lokasi Penelitian

1. Waktu

Waktu yang akan digunakan dalam penelitian ini dilakukan dalam kurun waktu dua bulan yaitu mulai bulan Oktober 2023 hingga November 2023.

2. Lokasi

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

²⁴Zuhairi, 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 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.

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.²⁵

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

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.

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 pengecapan.

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 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.

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 diolah 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 statistik 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..²⁶

²⁶Farida Nugrahani. *“Metode Penelitian Kuantitatif Dalam Penelitian Pendidikan Bahasa”* Tahun 2019: 174-176

BAB IV

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Gambaran Umum Pegadaian Syariah 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.²⁷

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 Luwu berdiri pada tanggal 3 April 2010. Keberadaan Pegadaian Syariah 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 Luwu sangat dikenal masyarakat luas. Pegadaian Syariah Luwu memiliki ahli taksir yang dengan cepat menaksir, bebarapa 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.

²⁷ Pegadaian Syariah, “*sejarah*” . Artikel diakses tanggal 16 November 2023.

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.²⁸

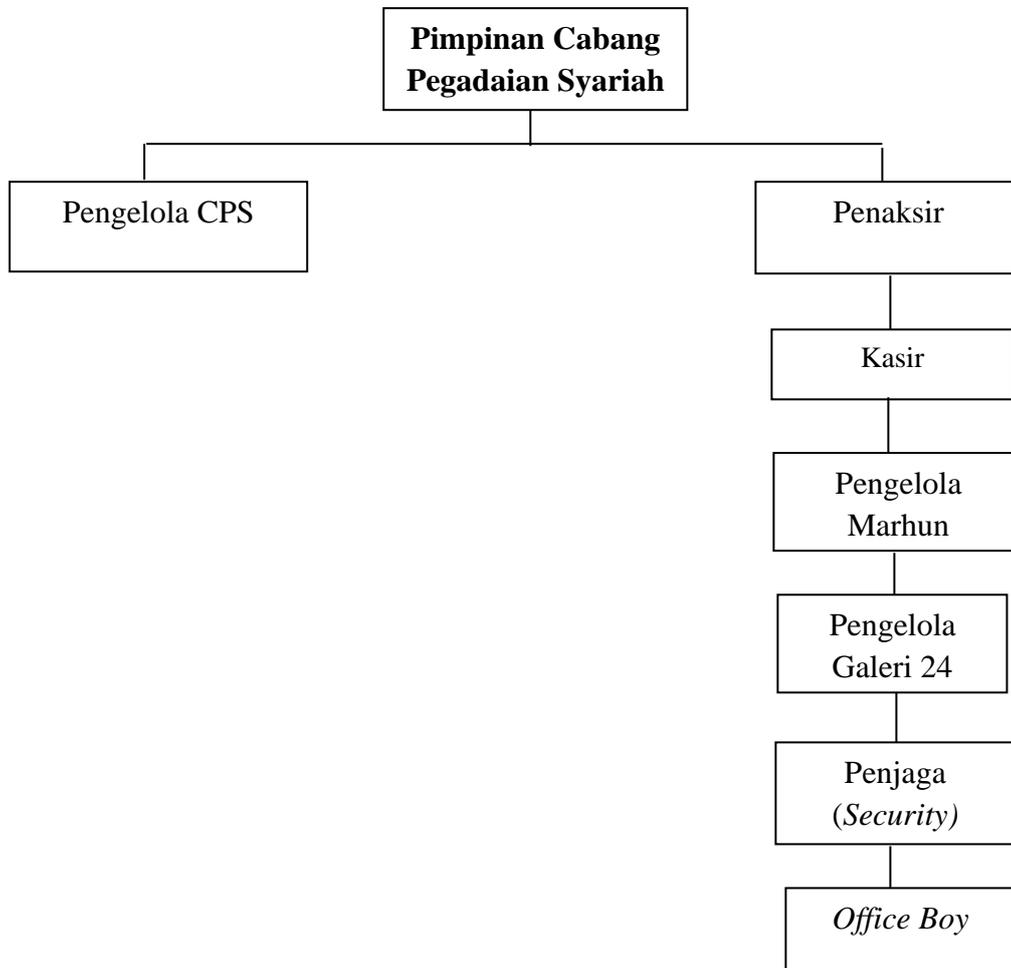
3. Struktur Organisasi Pegadaian Syariah

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 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.

Struktur Organisasi Pegadaian Syariah Luwu yang berlokasi di Jalan Andi Tendriadjeng Kota Palopo:

²⁸ Visi-misi Pegadaian Syariah

Gambar 4.1 Struktur Organisasi Pegadaian Syariah



Sumber : Pegadaian syariah cabang Luwu, 2023

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 jawab untuk menerima, menyimpan, membayar dan memelihara operasional kantor cabang.

d. Pemegang anggunan

Pemegang jaminan melakukan pemeriksaan, penyimpanan, pemeliharaan, pengeluaran dan pembukuan *mahrhun*. Menerima *mahrhun* selain barang kantor untuk disimpan di gudang dan secara berkala memeriksa keadaan gudang penyimpanan *mahrhun*, 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.

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. 1 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 Luwu.

b. Karakteristik Responden Berdasarkan Umur

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

Tabel 4. 2 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.

b. Karateristik Responden Berdasarkan Profesi

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

Tabel 4. 3 Karateristik Responden Berdasarkan Profesi

Profesi	Jumlah Responden	Persentase
Pedagang	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.

B. Analisis Data

1. Sistem Antrian Pelayanan Teller dalam Peningkatkan Kepuasan Nasabah Pegadaian Syariah Luwu

Peneliti melakukan pengamatan dan analisis terhadap penerapan sistem antrian di Pegadaian Syariah Luwu berdasarkan karakteristik sistem pelayanan di loket gadai diperoleh hasil pengamatan terhadap ukuran kedatangannya, populasi nasabah di Pegadaian Syariah 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 menggadaikan 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 Luwu belum tentu pada saat berikutnya menggadaikan lagi di tempat tersebut.

Berdasarkan pengamatan langsung batasan ukuran antrian yang terjadi di Pegadaian Syariah 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 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 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.

Jumlah teller di PT. Pegadaian Syariah Luwu adalah 1 teller, yang menunjukkan saluran yang digunakan adalah ganda (*single 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 Luwu adalah *single 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 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 Luwu menerapkan sistem *phase* dilayani secara berurutan sesuai nomor antrian.

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. 4 Distribusi Kedatangan Nasabah Per Hari Bagian Teller

Tanggal	Hari Kerja	Jumlah Kedatangan Nasabah	Jam Kerja	Perhitungan	Rata-rata Tingkat Kedatangan
17/11/2023	Jumat	49	7 Jam	$74 : 7 = 10,6$	10,6 org per jam
20/11/2023	Senin	55	7 Jam	$62 : 7 = 8,9$	8,9 org per jam
21/11/2023	Selasa	40	7 Jam	$90 : 7 = 12,9$	12,9 org per jam
22/4/2023	Rabu	50	7 Jam	$81 : 7 = 11,6$	11,6 org per jam
23/11/2023	Kamis	48	7 Jam	$79 : 7 = 11,3$	11,3 org per jam
24/11/2023	Jumat	50	7 Jam	$86 : 7 = 12,3$	12,3 org per jam
27/11/2023	Senin	60	7 Jam	$95 : 7 = 13,6$	13,6 org per jam
28/11/2023	Selasa	53	7 Jam	$87 : 7 = 12,5$	12,5 org per jam
29/11/2023	Rabu	61	7 Jam	$93 : 7 = 13,3$	13,3 org per jam
30/11/2023	Kamis	55	7 Jam	$75 : 7 = 10,8$	10,8 org per jam
1/12/2023	Jumat	49	7 Jam	$77 : 7 = 11$	11 org per jam
4/12/2023	Senin	52	7 Jam	$69 : 7 = 9,9$	9,9 org per jam
5/12/2023	Selasa	60	7 Jam	$80 : 7 = 11,5$	11,5 org per jam
6/12/2023	Rabu	51	7 Jam	$89 : 7 = 12,8$	12,8 org per jam
7/12/2023	Kamis	40	7 Jam	$106 : 7 = 15,1$	15,1 org per jam
Jumlah		773			

Sumber: Data primer diolah

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

$$\begin{aligned}\lambda &= \frac{\text{jumlah nasabah yang datang}}{\text{jam} \times \text{hari}} \\ &= \frac{773}{7 \times 15} \\ &= 7,36 \text{ nasabah perjam}\end{aligned}$$

Rata-rata kedatangan nasabah (λ) adalah 7,36 orang per jam.

Data waktu pelayanan nasabah didapat dari hasil observasi terhadap 100 nasabah dari 773 yang datang di Pegadaian Syariah 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 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 (μ).

Tabel 4. 5 Durasi Waktu Pelayanan Nasabah

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 ke tingkat pelayanan perjam.

$$\text{jadi } \mu = \frac{1}{5,6301} (60)$$

= 10,65 nasabah perjam

Jadi rata-rata tingkat pelayanan adalah 10,65 nasabah per jam.

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

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

λ = Rata-rata jumlah nasabah sebanyak 7,36 nasabah per jam

μ = tingkat pelayanan sebanyak 10,65 nasabah per jam

c = Jumlah fasilitas nasabah sebanyak 1 fasilitas pelayanan

Ada beberapa rumus yang digunakan yaitu :

i. Rata-rata jumlah nasabah yang berada dalam system

$$L = \frac{\lambda}{\mu c - \lambda}$$

$$L = \frac{7,36}{10,65(1) - 7,36}$$

$$L = \frac{7,36}{3,29}$$

$$L = 2,23 \text{ orang per jam}$$

ii. Rata-rata jumlah nasabah yang berada dalam antrian

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

$$Lq = \frac{7,36^2}{10,65(1)[10,65(1) - 7,36]}$$

$$Lq = \frac{54,1696}{35,0385}$$

$$Lq = 1,54 \text{ orang per jam}$$

iii. Rata-rata nasabah berada dalam system

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

$$W = \frac{1}{10,65(1) - 7,36}$$

$$W = \frac{1}{3,29}$$

$$W = 0,30 \text{ menit}$$

iv. Rata-rata waktu nasabah berada dalam antrian

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

$$W_q = \frac{7,36}{10,65(1)[10,65(1) - 7,36]}$$

$$W_q = \frac{7,36}{35,0385}$$

$$W_q = 0,21 \text{ menit}$$

v. Tingkat kegunaan system

$$p = \frac{\lambda}{\mu 1}$$

$$W = \frac{7,36}{10,65}$$

$$W = 0,69 \text{ atau } 69 \%$$

Berdasarkan pengamatan dan analisis yang dilakukan peneliti terhadap struktur model antrian di PT. Pegadaian Syariah Luwu maka model antrian yang paling sesuai dengan struktur antrian di PT. Pegadaian Syariah Luwu adalah

model *single channel, single phase* dengan ciri-ciriya adalah terdapat satu jalur antrian untuk memasuki system pelayanan yang di laksanakan secara berurutan (dalam *phase-phase*).

2. Persepsi Nasabah Mengenai Kepuasan Nasabah pada Sistem Antrian di Pegadaian Syariah Luwu.

Peneliti melakukan wawancara kepada beberapa nasabah untuk mengetahui persepsi mengenai kepuasan nasabah pada sistem antrian di Pegadaian Syariah Luwu.

Adapun hasil wawancara dengan ibu Fatimah selaku nasabah Pegadaian Syariah Peneliti memberi pertanyaan mengenai bagaimana persepsi anda tentang pelayanan teller di Pegadaian Syariah Luwu beliau mengatakan bahwa

“sikap yang diberikan sudah cukup puas karena karyawan yang murah senyum, juga ramah dalam melayani nasabah.”²⁹

Hal ini dikatakan juga oleh nasabah yang bernama Bapak Akbar mengatakan bahwa

“baik itu teller ataupun satpamnya, tidak lupa juga mengucapkan salam pada saat memulai suatu pelayanan”³⁰

Hasil wawancara dengan Bapak Ridwan Bambi, Hikma dan Murni terkait

Hasil wawancara terhadap pelayanan pada pegadaian syariah terhadap ibu Rezky, yakni sebagai berikut :

Menurut saya, pelayanan oleh karyawan sangat baik. Saya mengamati, proses pelayanan yang diberikan setiap karyawan pegadaian syariah kepada setiap nasabah sudah cukup baik. Hal ini dibuktikan dari setiap pertanyaan yang diajukan nasabah kepada karyawan, selalu

²⁹ Fatimah, Nasabah Pegadaian Syariah Luwu. Wawancara Peneliti, 16 November 2023.

³⁰ Akbar, Nasabah Pegadaian Syariah Luwu. Wawancara Peneliti, 16 November 2023.

mendapat tanggapan yang baik sesuai kondisi nasabah terkait produk pegadaian³¹

Kemudian wawancara bersama Bapak Bagas selaku nasabah Pegadaian Syariah Luwu

Pegadaian Syariah itu menurut saya cukup ramah dan profesional dan karyawan pun dengan sepenuh hati dapat menjawab keluhan nasabah.³²

Ciri utama pelayanan yang baik adalah adanya kesan yang baik pula dari konsumen. Sebuah perusahaan akan mudah berkembang apabila memiliki kualitas pelayanan yang baik, sebab perusahaan akan bergantung kepada kepercayaan konsumen, semakin perusahaan mampu mendapatkan kesan yang baik dari konsumen, maka perusahaan tersebut dapat dikatakan kompeten.

Berdasarkan hasil wawancara di atas, standar kepuasan nasabah dapat diukur dari kepuasannya terhadap pelayanan oleh karyawan pegadaian syariah. Nasabah akan merasa puas hanya ketika nasabah bertanya tentang produk-produk pegadaian syariah lalu kemudian pihak pegadaian mampu menjadi dengan baik sesuai kebutuhan nasabah. Kecekatan dan penguasaan karyawan pegadaian terhadap sistematisa produk pegadaian harus lebih diprioritaskan, sebab kondisi nasabah saat ini masih sedikit awam terhadap pegadaian syariah, sehingga memungkinkan nasabah akan banyak mempertanyakan hal-hal terkait pegadaian syariah.

Konsekuensinya, ketika karyawan tidak mampu memberikan jawaban dan tanggapan dengan baik terkait produk-produk layanan pada pegadaian syariah,

³¹ Rezky, Nasabah Pegadaian Syariah Luwu. Wawancara Peneliti, 16 November 2023.

³² Bagas, Nasabah Pegadaian Syariah Luwu. Wawancara Peneliti, 16 November 2023.

maka nasabah akan merasa bahwa pegadaian syariah tidak kompeten di dalam menjalankan operasionalnya. Begitupula ketika pihak pegadaian syariah mampu memberikan solusi atas masalah yang dihadapi oleh nasabah, maka nasabah pun tentu akan merasa puas dan menaruh pandangan terhadap pegadaian syariah dengan baik.

Berikut hasil wawancara dengan Ibu Abbasiah dan Murni selaku nasabah pada pegadaian syariah Pinrang, mengemukakan bahwa :

Pelayanan pada Pegadaian Syariah sangat baik dan sopan serta para pegawainya yang sangat ramah. Kebiasaan kami para nasabah harus selalu menunggu antrian yang panjang.³³

Confirmation of Expectation merupakan ekspektasi terhadap harapan dengan kualitas pelayanan yang dirasakan nasabah. Semua nasabah tentu berharap mendapatkan pelayanan yang layak dan memuaskan, dan ini merupakan tugas dari lembaga pegadaian syariah dimana mereka harus memberikan kebutuhan nasabahnya. Pada pengaplikasiannya, pegadaian syariah telah memberikan pelayanan yang memuaskan terhadap nasabah. Hal ini dinyatakan oleh narasumber Ibu Nirmaya, berikut :

Sejauh ini, pelayanan pegadaian syariah menurut saya cukup baik. Mereka mampu memberikan pelayanan secara cepat dan tanggap. Sistem nomor antrian merupakan langkah yang baik agar nasabah yang datang tetap teratur dalam mengantri. Harapan saya terkait pegadaian syariah, semoga tetap amanah, semakin berkembang dan eksis ke depannya³⁴

hasil wawancara :

³³ Abbasiah dan Murni, Nasabah Pegadaian Syariah Luwu.Wawancara Peneliti, 16 November 2023.

³⁴ Abbasiah dan Murni, Nasabah Pegadaian Syariah Luwu.Wawancara Peneliti, 16 November 2023.

Cukup memuaskan karena kasir memberikan pengarahan yang cukup baik dan cepat tanggap terhadap nasabah. Selain itu, kasir juga cukup ramah, sopan dan baik. Juga terdapat security yang akan menyambut dengan tersenyum dan menanyakan keperluan setiap nasabah yang datang dan mengarahkan nasabah tersebut berdasarkan kebutuhannya.³⁵

Tanggapan yang sama menurut saudari Hikmah selaku nasabah yang juga merupakan narasumber dalam penelitian ini, yakni sebagai berikut :

Pelayanannya cukup baik. Kasirnya pun kami lihat kerja cepat dalam melakukan pekerjaannya sehingga kami tidak perlu lagi lama mengantri, selain itu, kasirnya pun selalu menyapa dengan ramah.³⁶

C. Pembahasan

1. Sistem Antrian Pelayanan Teller dalam Peningkatkan Kepuasan Nasabah Pegadaian Syariah Luwu

Berdasarkan analisis sistem antrian pelayanan teller terhadap kepuasan nasabah di Pegadaian Syariah Luwu dapat diketahui berdasarkan hasil pengamatan terhadap nasabah dan didukung dengan teori yang ada. Waktu nasabah untuk mendapatkan pelayanan di Pegadaian Syariah Luwu sudah baik hal ini dibuktikan dengan adanya hasil analisis data yaitu rata-rata jumlah nasabah yang berada dalam sistem (L) yaitu 105,6 orang / jam, rata-rata jumlah nasabah yang berada dalam antrian (Lq) 104,609 orang per jam, rata-rata waktu nasabah berada dalam sistem (W) 10 menit. Rata-rata waktu nasabah berada dalam antrian (Wq) 9,90 menit dan tingkat kegunaan system (P) 0,990 atau 99% berarti waktu nasabah untuk mendapatkan pelayanan di Pegadaian Syariah cabang Luwu sudah berjalan dengan baik. Yang paling sesuai dengan model antrian di Pegadaian

³⁵ Abbasiyah dan Murni, Nasabah Pegadaian Syariah Luwu. Wawancara Peneliti, 16 November 2023.

³⁶ Hikma, Nasabah Pegadaian Syariah Luwu. Wawancara Peneliti, 16 November 2023.

Syariah cabang Luwu adalah model *single channel, single phase* dengan ciri-ciriya 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 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 Luwu melayani nasabah secara berurutan (*phase*) 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.

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, mengucap salam setelah melayani nasabah, dan berdiri. Namun dalam upaya untuk melayani nasabah sebaik mungkin maka PT. Pegadaian Syariah Luwu menentukan standar waktu pelayanan yaitu maksimal 15 menit untuk setiap transaksinya, dan waktu tunggu normal nasabah adalah 30 menit

2. Persepsi Nasabah Mengenai Sistem Antrian Di Pegadaian Syariah Luwu

Mengetahui tingkat kepuasan nasabah terhadap sistem antrian pelayanan teller di Pegadaian Syariah 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 Luwu.

Keyakinan dan nilai-nilai mempengaruhi cara-cara seseorang memberikan tanggapan dalam situasi tertentu. Persepsi didefinisikan sebagai suatu proses pemilihan, pengorganisasian, dan penginterpretasian sedangkan masukan informasi merupakan sensasi yang diterima melalui pandangan, cita rasa, pendengaran, penciuman, dan sentuhan.³⁷

³⁷ Hendra Safri, *Pengantar Ilmu Ekonomi*. Palopo, Lembaga Penerbit Kampus IAIN Palopo tahun 2018 Hal.99

Sistem antrian pada Pegadaian Syariah 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 diakhir melayani, mengucapkan salam setelah melayani nasabah, dan berdiri.

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 Luwu.

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.³⁸

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. Hal ini menunjukkan bahwa inklusi keuangan dapat membantu seluruh masyarakat di dunia. Masyarakat merasakan dan memanfaatkan lembaga keuangan dalam meningkatkan perekonomian³⁹

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.⁴⁰

³⁸ *Ibid.*,

³⁹ A Hamida, MNA Muhajir, MP Sukaran, M Paulus. "Does Islamic Financial Inclusion Matter For Household Financial Well Being" *Jurnal Keuangan dan Perbankan* vol 27, no. 1 (2023):11

⁴⁰ *Ibid.*,

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.⁴¹

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 Luwu, bahwa Sistem pelayanan antian teller yang ada di Pegadaian Syariah 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.⁴²

Sistem antrian yang diterapkan di Pegadaian Syariah 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

⁴¹ Wawancara dengan Informan, Nasabah Pegadaian Syariah Luwu, pada tanggal 16 November 2023, Pukul 11.00 WITA.

⁴² Wawancara dengan Informan, Nasabah Pegadaian Syariah Luwu, pada tanggal 16 November 2023

memproses transaksi yang dilakukan nasabah yang juga berpengaruh terhadap efisiensi waktu bagi nasabah ataupun bagi pihak pegadaian sendiri.⁴³

Dari hasil wawancara yang dilakukan peneliti kepada nasabah selama dua minggu di Pegadaian Syariah Luwu. Untuk mengetahui tingkat kepuasan nasabah terhadap sistem antrian pelayanan teller di Pegadaian Syariah Luwu, sistem antrian yang diterapkan di Pegadaian Syariah Luwu berdasarkan hasil wawancara sudah sangat baik lama. Pelayanan yang diberikan oleh teller juga cepat dan efisien. Cekatannya karyawan dalam memproses transaksi yang dilakukan nasabah yang juga berpengaruh terhadap efisiensi waktu bagi nasabah ataupun bagi pihak pegadaian sendiri.

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.

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

⁴³ Kasmir, *Etika Costumer Service* (Jakarta: PT Raja Grafindo Persada, 2005) hal 24

(*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.⁴⁴

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 Luwu, sistem antrian yang diterapkan di Pegadaian Syariah Luwu berdasarkan hasil wawancara sudah sangat baik. Keberhasilan seorang pelayan atau *customer service* adalah ketika ia mampu mengetahui secara pasti tentang masalah nasabahnya, sehingga ia dapat menemukan solusi yang relevan untuk menjawab masalah nasabahnya. Tentu saja kegagalan dalam melayani adalah ketika kita tidak mampu membaca kebutuhan nasabah lalu kemudian diberikan tindakan yang tidak relevan dengan kebutuhan nasabah tersebut. Pada pegadaian syariah,

⁴⁴ Fandy Tjiptono, *Strategi Pemasaran* (Yogyakarta : CV Andi Offset, 2012) Hal 23

semua karyawan terlibat dalam pelayanan. Pelayanan yang baik dalam hal ini harus mampu diterapkan secara adil dan merata.

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 2,23 orang per jam, rata-rata jumlah nasabah yang berada dalam antrian (L_q) 1,54 orang per jam, rata-rata waktu nasabah berada dalam sistem (W) 0,30 menit. Rata-rata waktu nasabah berada dalam antrian (W_q) 0,21 menit dan tingkat kegunaan system (P) 0,69 atau 69% berarti waktu nasabah untuk mendapatkan pelayanan di Pegadaian Syariah Luwu sudah berjalan dengan baik. Yang paling sesuai dengan model antrian di Pegadaian Syariah Luwu adalah model single channel, single phase dengan ciri-cirinya adalah terdapat satu jalur antrian untuk memasuki system pelayanan yang di laksanakan secara berurutan (dalam *phase-phase*).
2. Sistem antrian yang diterapkan di Pegadaian Syariah Luwu berdasarkan hasil wawancara Hasil penelitian di atas terkait standarisasi kepuasan nasabah di Pegadaian Syariah Luwu dapat disimpulkan bahwa standar kepuasan nasabah terukur dari kemudahan nasabah dalam bertransaksi pada Pegadaian Syariah. Nasabah pada pegadaian syariah secara garis besar merasakan kepuasan terhadap pelayanan yang diberikan dengan alasan bahwa karyawan Pegadaian Syariah ramah, sopan santun, dan baik terhadap nasabah

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

- 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>
- Haque, Marissa Grace and Iskandar, Ahmad Syarief and Erlangga, Heri and Nurjaya, - and Sunarsi, Denok (2022) "STRATEGI PEMASARAN: Konsep, Teori dan Implementasi". Manual. Gramedia e-Book (Pascal Books), Tangerang Selatan.<https://ebooks.gramedia.com/id/buku/strategi-pemasaran-konsep-teori-dan-implementasi>. Hal.12
- 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/Perpus Pusat.Pdf](http://Repository.Radenintan.Ac.Id/10977/1/Perpus%20Pusat.Pdf)
- Hendra Safri, *Pengantar Ilmu Ekonomi*. Palopo, Lembaga Penerbit Kampus IAIN Palopo tahun 2018 Hal.99
- A Hamida, MNA Muhajir, MP Sukaran, M Paulus. "Does Islamic Financial Inclusion Matter For Household Financial Well Being" Jurnal Keuangan dan Perbankan vol 27, no. 1 (2023):11
- 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.
<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](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 Luwu memiliki mekanisme alur informasi yang menjelaskan tentang proses dalam layanan bagi nasabah?
2. Apakah Pegadaian Syariah 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 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 Luwu?
6. Apakah ada kendala yang bapak/ibu temui dalam melayani nasabah? jika ada, apa kendala yang bapak/ibu temui?

Dokumentasi





HALAMAN PERSETUJUAN PEMBIMBING

Setelah menelaah secara seksama naskah penelitian skripsi berjudul:

“Analisis Sistem Antrian Pelayanan teller Sebagai Upaya Peningkatan Kepuasan Nasabah Pada Pegadaian Syariah Luwu (Studi Kasus Pegadaian Syariah Luwu)”.

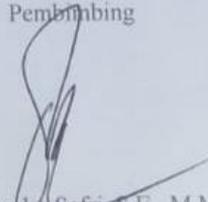
Yang ditulis oleh:

Nama : Sartika
Nim : 17 0402 0203
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam
Program Studi : Perbankan Syariah

Menyatakan bahwa skripsi tersebut telah memenuhi syarat-syarat akademik dan layak untuk di ajukan pada ujian *munaqasyah*

Demikian persetujuan ini dibuat untuk proses selanjutnya.

Pembimbing



Hendra Safri, S.E., M.M.
Tanggal:

HALAMAN PERSETUJUAN TIM PENGUJI

Skripsi Berjudul Analisis Sistem Antrian Pelayanan Teller Sebagai Upaya Peningkatan Kepuasan Nasabah Pada Pegadaian Syariah Luwu (Studi Kasus Pegadaian Syariah Luwu) yang ditulis oleh Sartika Nomor Induk Mahasiswa (NIM) 17 0402 0203, mahasiswa Program Studi Perbankan Syariah Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Islam Institut Agama Islam Negeri Palopo, yang telah diujikan dalam seminar hasil pada hari Kamis, tanggal 01 Februari 2024. Telah diperbaiki sesuai catatan dan permintaan tim penguji, dan dinyatakan layak untuk diajukan pada sidang ujian *munaqasyah*.

TIM PENGUJI

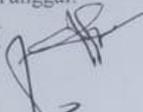
1. Dr. Hj. Anita Marwing, S.H.I., M.H.I.

Ketua sidang/Penguji

()
Tanggal:

2. Dr. Fasiha, S.E.I., M.E.I

Sekretaris sidang/Penguji

()
Tanggal:

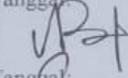
3. Ilham, S. Ag., M. A.

Penguji I

()
Tanggal:

4. Arsyad L, S.Si., M.Si..

Penguji II

()
Tanggal:

5. Hendra Safri, S.E., M.M.

Pembimbing/Penguji

()
Tanggal:

Lampiran : Riwayat Hidup

RIWAYAT HIDUP



Sartika, lahir di Sangtandung pada tanggal 05 Mei 1999.

Penulis merupakan anak ketiga dari tujuh bersaudara dari pasangan seorang ayah yang bernama Alm. Ami dan ibunda yang bernama Muniati. Saat ini bertempat tinggal di Desa Sangtandung, Kecamatan Walenrang Utara Kabupaten Luwu.

Penulis menempuh pendidikan di SDN 332 Padang Durian dan pada tingkat Sekolah Menengah Pertama di SMP Negeri 1 Walenrang Utara, di tingkat Sekolah Menengah Atas di SMA Negeri 9 Luwu. Setelah lulus SMA pada tahun 2017, penulis melanjutkan studinya di Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Palopo, Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam, Program Studi Perbankan Syariah dan Alhamdulillah mampu menyelesaikan ke tahap penelitian. Dalam rangka menyelesaikan studi strata I penulis mengambil judul “**Analisis Sistem Antrian Pelayanan Teller Sebagai Upaya Peningkatan Kepuasan Nasabah Pada Pegadaian Syariah Luwu (Studi Kasus Pegadaian Syariah Luwu)**”

Contact Person Penulis

Sartika0203@iainpalopo.ac.id