

**ANALISIS SISTEM ANTRIAN PELAYANAN TELLER SEBAGAI UPAYA
MENINGKATKAN KEPUASAN DAN LOYALITAS NASABAH PADA
PEGADAIAN SYARIAH ARJAWINANGUN**

SKRIPSI

Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat
Untuk Memperoleh Gelar Sarjana Ekonomi (S.E)
Pada Jurusan Perbankan Syariah



Disusun Oleh:

Sayid Hasan Ubaidillah
NIM : 1908203106

**JURUSAN PERBANKAN SYARIAH
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SIBER SYEKH NURJATI CIREBON
2026 M/ 1447 H**

**ANALISIS SISTEM ANTRIAN PELAYANAN TELLER SEBAGAI UPAYA
MENINGKATKAN KEPUASAN DAN LOYALITAS NASABAH PADA
PEGADAIAN SYARIAH ARJAWINANGUN**

SKRIPSI

Diajukan sebagai Salah Satu Syarat
Memperoleh Gelar Sarjana Ekonomi (SE)
Program Studi Perbankan Syariah
Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam

Disusun Oleh:

Savid Hasan Ubaidillah
NIM: 1908203106

**KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI (UIN) SIBER SYEKH NURJATI
CIREBON 2026 M/ 1447 H**

UINSSC

ABSTRAK

Sayid Hasan Ubaidillah. NIM: 1908203106, “Analisis Sistem Antrian Pelayanan Teller Sebagai Upaya Meningkatkan Kepuasan Dan Loyalitas Nasabah Pada Pegadaian Syariah” (Studi Kasus Pada Pegadaian Arjawinangun 2025)”, Skripsi 2026

Penelitian ini bertujuan untuk memahami dan mendeskripsikan pelaksanaan sistem antrian pelayanan teller di Pegadaian Syariah Arjawinangun serta maknanya terhadap kepuasan dan loyalitas nasabah. Latar belakang penelitian ini didasarkan pada fenomena antrian panjang yang kerap terjadi pada jam-jam tertentu, terutama di awal bulan dan hari pasaran, yang berdampak pada waktu tunggu nasabah dan kualitas pelayanan yang dirasakan.

Penelitian menggunakan pendekatan **kualitatif** dengan metode **studi kasus**. Data dikumpulkan melalui observasi partisipatif, wawancara mendalam dengan 5 orang teller dan 12 orang nasabah, serta dokumentasi selama satu bulan. Teknik analisis data menggunakan model interaktif **Miles dan Huberman** melalui tahapan reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan. Keabsahan data diuji dengan triangulasi sumber dan teknik.

Hasil penelitian mengungkap empat temuan utama: (1) Antrian panjang pada jam sibuk dimaknai nasabah sebagai bentuk "ketidakpastian waktu" yang menimbulkan rasa cemas dan tidak nyaman, terutama bagi nasabah lansia dan ibu-ibu; (2) Teller mengalami tekanan kerja karena harus melayani dengan cepat namun tetap sesuai prinsip syariah, sehingga muncul dilema antara kecepatan dan ketelitian; (3) Keramahan dan komunikasi teller selama proses menunggu dimaknai nasabah sebagai faktor penentu kepuasan, melebihi kecepatan layanan itu sendiri; (4) Loyalitas nasabah terbentuk bukan semata-mata karena sistem antrian yang tertib, melainkan karena adanya nilai kepercayaan, transparansi akad, dan perlakuan adil sesuai syariah.

Penelitian ini merekomendasikan perbaikan sistem antrian melalui pendekatan humanistik-syariah, meliputi: (1) penerapan nomor antrian digital dengan ruang tunggu yang nyaman; (2) pelatihan *service excellence* berbasis etika muamalah bagi teller; dan (3) penyediaan jalur prioritas bagi nasabah lansia dan penyandang disabilitas sebagai wujud nilai *rahmatan lil 'alamin*.

Kata Kunci: Sistem Antrian, Pelayanan Teller, Kepuasan Nasabah, Loyalitas, Pegadaian Syariah, Penelitian Kualitatif.

UINSSC

ABSTRACT

Sayid Hasan Ubaidillah NIM : 1908203106 “QUEUE SYSTEM ANALYSIS OF TELLER SERVICES TO IMPROVE CUSTOMER SATISFACTION AND LOYALTY IN SHARIA PAWNSHOP (Case Study At Pegadaian Arjawinangun 2025)”, Thesis 2026

This study aims to understand and describe the implementation of the teller service queuing system at Pegadaian Syariah Arjawinangun and its meaning in relation to customer satisfaction and loyalty. The background of this research is based on the phenomenon of long queues that frequently occur at certain hours, especially at the beginning of the month and on market days, which impact customers' waiting time and perceived service quality.

*The study employed a **qualitative** approach with a **case study** method. Data were collected through participatory observation, in-depth interviews with 5 tellers and 12 customers, and documentation over one month. Data analysis used the **Miles and Huberman** interactive model through the stages of data reduction, data presentation, and conclusion drawing. Data validity was tested using source and technique triangulation.*

The research findings revealed four main themes: (1) Long queues during peak hours are perceived by customers as a form of "time uncertainty," causing anxiety and discomfort, particularly for elderly customers and mothers; (2) Tellers experience work pressure as they must serve customers quickly while adhering to sharia principles, creating a dilemma between speed and accuracy; (3) Teller friendliness and communication during the waiting process are perceived by customers as the primary determinant of satisfaction, surpassing the speed of service itself; (4) Customer loyalty is shaped not merely by an orderly queuing system, but by the presence of trust values, transparent contracts, and fair sharia-compliant treatment.

This study recommends improvements to the queuing system through a humanistic-sharia approach, including: (1) the implementation of a digital queue number system with a comfortable waiting area; (2) service excellence training based on muamalah ethics for tellers; and (3) the provision of a priority lane for elderly customers and persons with disabilities as a manifestation of the value of rahmatan lil 'alamin.

Keywords: Queuing System, Teller Service, Customer Satisfaction, Loyalty, Pegadaian Syariah, Qualitative Research.

ملخص

تحليل نظام طوابير خدمة الصراف لزيادة Sayid Hasan Ubaidillah NIM : 1908203106
مؤسسة الرهن الإسلامية (دراسة حالة في فرع 2025). 2026. رضا وولاء العملاء في أطروحة
أرجوينانغون

تهدف هذه الدراسة إلى فهم ووصف تطبيق نظام طابور الخدمة لدى الصراف في مرهن الشريعة أرجاوينانغون، وكذلك أثر ذلك على رضا العملاء وولائهم. وتنطلق خلفية هذا البحث من ظاهرة الطوابير الطويلة التي كثيراً ما تحدث في ساعات معينة، لا سيما في مطلع الشهر وأيام السوق، مما يؤثر على وقت انتظار العملاء وجودة الخدمة التي يتلقونها.

استخدم البحث المنهج النوعي بأسلوب دراسة الحالة. وقد جمعت البيانات عبر الملاحظة التشاركية، والمقابلات المعمقة مع 5 صرافين و12 عميلاً، فضلاً عن التوثيق طوال شهر كامل. واعتمد تحليل البيانات على النموذج التفاعلي لـ **لمايلز وهوبرمان** من خلال مراحل تقليص البيانات وعرضها واستخلاص النتائج. وقد تم التحقق من صحة البيانات بالتثليث المصدري والتقني.

كشفت نتائج الدراسة عن أربعة محاور رئيسية: (1) يُفسّر العملاء الطوابير الطويلة في أوقات الذروة باعتبارها "غموضاً في الوقت" يولد القلق وعدم الارتياح، ولا سيما لدى كبار السن والأمهات؛ (2) يعاني الصرافون من ضغط عمل مزدوج إذ يتعين عليهم تقديم الخدمة بسرعة مع الالتزام بمبادئ الشريعة، مما يُفضي إلى تعارض بين السرعة والدقة؛ (3) يُعدّ لطف الصرافين وحسن تواصلهم أثناء فترة الانتظار عاملاً حاسماً في تحقيق رضا العملاء، إذ يتجاوز في أهميته سرعة الخدمة ذاتها؛ (4) ولاء العملاء لا ينبثق من انتظام نظام الطابور وحده، بل يُغذي الشعور بالثقة والشفافية في العقود والمعاملة العادلة وفق أحكام الشريعة.

توصي هذه الدراسة بتحسين نظام الطابور من خلال مقارنة إنسانية شرعية، تشمل: (1) تطبيق أرقام الانتظار الرقمية مع توفير غرفة انتظار مريحة؛ (2) تدريب الصرافين على **التميز في الخدمة** وفق أخلاقيات المعاملة؛ (3) توفير ممر أولوية لكبار السن وذوي الإعاقة تجسيدا لقيمة **رحمة للعالمين**.

الكلمات المفتاحية: نظام الطابور، خدمة الصراف، رضا العملاء، الولاء، مرهن الشريعة، البحث النوعي.

UINSSC

LEMBAR PENGESAHAN

Skripsi yang berjudul "ANALISIS SISTEM ANTRIAN PELAYANAN TELLER SEBAGAI UPAYA MENINGKATKAN KEPUASAN DAN LOYALITAS NASABAH PADA PEGADAIAN SYARIAH ARJAWINANGUN (Studi Kasus Pada Pegadaian Arjawinangun 2026)", oleh Sayid Hasan Ubaidillah, NIM :1908203106, telah diajukan dalam sidang Munaqasyah Universitas Siber Syekh Nurjati Cirebon (UIN SSC) pada tanggal 12 Mei 2026.

Skripsi telah diterima sebagai salah satu syarat mendapatkan gelar Sarjana Ekonomi (SE) pada jurusan Perbankan Syariah (PS) Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam (FEBI) pada Universitas Siber Syekh Nurjati Cirebon (UIN SSC).

Sidang
Munaqasyah,

Ketua Sidang,



Sekretaris Sidang,

Nining Wahyuningsih, SE. MM
NIP. 197309302007102001

Penguji I,

Diana Djuwita, MM.
NIP. 198003142008012018

Penguji II,

Makmuri Ahdi, M.Ak.
NIP. 199212062020121007

UINSSC

PERSETUJUAN PEMBIMBING

SKRIPSI

ANALISIS SISTEM ANTRIAN PELAYANAN TELLER SEBAGAI UPAYA MENINGKATKAN KEPUASAN DAN LOYALITAS NASABAH PADA PEGADAIAN (STUDI KASUS PADA PEGADAIAN ARJAWINANGUN)

Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat
Untuk Memperoleh Gelar Sarjana Ekonomi (SE)
Pada Jurusan Perbankan Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam

Disusun Oleh:

SAYID HASAN UBAIDILLAH

NIM : 1908203106

Menyetujui,

Pembimbing 1



Dr. Alvien Septian Haerisma, SEI., MSI

NIP. 19800912 200604 1 001

Pembimbing 2



Abdul Ghani, M.A.

NIP. 198410122019031008

Mengetahui,

Kepala Jurusan Perbankan Syariah,



Dr. Widiyanto, M.Si.

NIP. 19830702 201101 1 008

NOTA DINAS

Kepada Yth.

Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam

UIN Siber Syekh Nurjati Cirebon

di

Cirebon

Assalamu'alaikum Wr. Wb.

Setelah melakukan bimbingan, arahan, dan koreksi terhadap penulisan skripsi saudara/i Sayid Hasan UBaidillah, NIM : 1908203106 dengan judul “ANALISIS SISTEM ANTRIAN PELAYANAN TELLER SEBAGAI UPAYA MENINGKATKAN KEPUASAN DAN LOYALITAS NASABAH PADA PEGADAIAN SYARIAH ARJAWINANGUN (Studi Kasus Pada Pegadaian Arjawinangun 2025)”, Kami berpendapat bahwa skripsi tersebut diatas sudah dapat diajukan pada jurusan Perbankan Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam (FEBI) Universitas Siber Syekh Nurjati Cirebon (UIN SSC) untuk di munaqasyahkan.

Wassalamu'alaikum Wr. Wb.

Menyetujui,

Pembimbing 1



Dr. Alvien Septian Haerisma, SEL., MSI
NIP. 19800912 200604 1 001

Pembimbing 2



Abdul Ghoni, M.A.
NIP. 198410122019031008

Mengetahui,

Ketua Jurusan Perbankan Syariah,



Dr. Wartaya, M.Si
NIP. 19830702 201101 1 008

PERNYATAAN OREANTASI SKRIPSI

Bismillahirrahmanirrahim

Saya yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Syaid Hasan Ubaidillah

NIM : 1908203106

Tempat tanggal lahir : Cirebon, 11 November 2000

Alamat : Jalan Melati Blok 05 RT.010 Rw.005 Desa PanguraganWetan
Kecamatan Panguragan Kabupaten Cirebon

Dengan ini saya menyatakan bahwa skripsi dengan “ANALISIS SISTEM ANTRIAN PELAYANAN TELLER SEBAGAI UPAYA MENINGKATKAN KEPUASAN DAN LOYALITAS NASABAH PADA PEGADAIAN SYARIAH ARJAWINANGUN (Studi Kasus Pada Pegadaian Arjawinangun 2025)”, ini beserta isinya adalah benar-benar karya saya sendiri. Seluruh ide, pendapat, atau materi dari sumber lain telah dikutip dengan cara penulisan referensi yang sesuai.

Atas pernyataan ini, saya siap menanggung resiko atau sanksi apapun yang dijatuhkan kepada saya sesuai dengan peraturan yang berlaku, apabila dikemudian hari ditemukan adanya pelanggaran terhadap etika keilmuan atau ada klaim terhadap keaslian karya saya ini.

Cirebon, 30 Maret 2026

Saya Yang Menyatakan,


Syaid Hasan Ubaidillah
NIM. 1908203069

DAFTAR RIWAYAT HIDUP



Peneliti dilahirkan di Cirebon, 11 November 2000
Dengan penuh kasih sayang peneliti dibesarkan dengan di
berinama Sayid Hasan Ubaidillah Peneliti adalah anak
pertama dari dua bersaudara dari pasangan Bapak Kosim
dan IbuYanah Muzayyanatun Naimah. Bertempat tinggal di

Jalan Melati Blok 05 RT.010 Rw.005 Desa PanguraganWetan Kecamatan
Panguragan Kabupaten Cirebon. Berikut merupakan data lengkap penelitian :

Nama : Sayid Hasan Ubaidillah
Tempat Tanggal Lahir : Cirebon, 11 November 2000
Alamat : Jalan Melati Blok 05 RT.010 Rw.005 Desa
PanguraganWetan Kecamatan Panguragan Kabupaten
Cirebon
Agama : Islam
No Hp : 083120595591
Email : hasanubaidillah415@gmail.com

Jenjang pendidikan yang pernah ditempuh adalah:

1. SDN 3 Panguragan Wetan, pada Tahun 2007 – 2013
2. SMPN 1 Panguragan, pada Tahun 2013 – 2016
3. SMAN 1 Arjawinangun, pada Tahun 2016 – 2019

Peneliti mengikuti jenjang S-1 pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam
Program Studi Perbankan Syariah dan mengambil judul “ANALISIS SISTEM
ANTRIAN PELAYANAN TELLER SEBAGAI UPAYA MENINGKATKAN
KEPUASAN DAN LOYALITAS NASABAH PADA PEGADAIAN SYARIAH
ARJAWINANGUN (Studi Kasus Pada Pegadaian Arjawinangun 2025)”, dibawah
bimbingan Bapak Dr. Alvien Septian Haerisma, SEI., MSI., dan Bapak Abdul
Ghoni, M.A.,

MOTO

“ORANG SUKSES ADALAH YANG TIDAK LELAH MEMPERBAIKI DIRI. APA YANG DITAKDIRKAN UNTUKMU TIDAK AKAN PERNAH TERTUKAR. SUKSES BUKAN MILIK YANG PALING HEBAT, TAPI YANG PALING SABAR. SETIAP LANGKAH KECIL DALAM KEBAIKAN ADALAH BAGIAN DARI KESUKSESAN BESAR. JANGAN TAKUT GAGAL, TAKUTLAH JIKA BERHENTI BERUSAHA.”



UINSSC

KATA PENGANTAR

Segala puji dan syukur penulis panjatkan kehadiran Allah SWT yang telah melimpahkan rahmat, karunia dan hidayah-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul “Analisis Sistem Antrian Pelayanan Teller Sebagai Upaya Meningkatkan Kepuasan dan Loyalitas pada Pegadaian Syariah Arjawinangun” yang dapat terselesaikan.

Shalawat serta salam tidak lupa kami haturkan kepada Nabi Muhammad SAW, kepada semua keluarganya, para sahabat-sahabatnya, dan tidak lupa pula kepada kita selaku umatnya yang Insya Allah senantiasa patuh dan taat pada semua ajaranNya sampai akhir zaman. Aamiin

Penulisan skripsi ini disusun untuk memenuhi salah satu syarat untuk mendapatkan gelar Sarjana Ekonomi (SE) pada jurusan Perbankan Syariah, Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam (FEBI), Universitas Islam Negeri (UIN) Siber Syekh Nurjati Cirebon. Pelaksanaan penelitian dan penyusunan skripsi ini dapat berjalan dengan baik berkat Kedua orang tua penulis yang selalu memberikan yang terbaik yaitu dukungan tiada henti sehingga mampu menyelesaikan tugas akhir ini. Serta dukungan dan kerjasama dari berbagai pihak, untuk itu tidak lupa kami ucapkan terimakasih kepada :

1. Bapak Dr. H. Aan Jaelani, M.Ag, Rektor Universitas Islam Negeri (UIN) Siber Syekh Nurjati Cirebon.
2. Bapak Dr. H. Didi Sukardi, M.H, Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Siber Syekh Nurjati Cirebon.
3. Bapak Dr. Wartoyo, MSI, Ketua Jurusan Perbankan Syariah, Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Siber Syekh Nurjati Cirebon.
4. Ibu Hj. Nining Wahyuningsih, MM, Sekretariat Jurusan Perbankan Syariah, Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Siber Syekh Nurjati Cirebon.
5. Bapak Dr. Alvien Septian Haerisma, SEI., MSI., MCE., CPPS dan Bapak Abdul Ghoni, M.A., selaku pembimbing skripsi yang selalu member arahan dan bimbingan serta ilmu yang bermanfaat selama penulis menyusun skripsi. Seluruh

Dosen Jurusan Perbankan Syariah, terimakasih atas ilmu yang telah diberikan kepada penulis selama masa perkuliahan di UIN Siber Syekh Nurjati Cirebon.

6. Untuk respon dan Karyawan Pegadaian Arjawinangun yang telah membantu untuk meluangkan waktunya dalam mengisi kuesioner penelitian.
7. Kedua orang tua penulis yaitu Bapak Kosim dan Ibu Yanah Muzayyanatun Naimah yang selalu memberikan doa, motivasi, dan memberikan semangat tanpa henti sehingga penulis mampu menyelesaikan tugas akhir ini.
8. Untuk sahabat-sahabatku yang telah memberikan motivasi dan dukungan selama penulis menempuh studi di Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Siber Syekh Nurjati Cirebon.
9. Seluruh teman-teman Jurusan Perbankan Syariah angkatan 2019 yang telah banyak memberikan informasi, motivasi selama penulis menempuh studi di Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Siber Syekh Nurjati Cirebon.
10. Seluruh teman Perbankan Syariah C angkatan 2019, terimakasih karena sudah menjadi keluarga baru serta menemani perjuangan penulis selama penulis menempuh studi di Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Siber Syekh Nurjati Cirebon.

Serta kepada para pihak yang tidak bisa penyusun sebutkan satu persatu, terimakasih dan semoga amal baiknya diterima dan mendapatkan balasan dari Allah SWT, Aamiin.

Cirebon, 26 April 2026

Pemulis,



Savid Hasan Ubaidillah
NIM. 1908203106

UINSSC

DAFTAR ISI

HALAMAN AWAL	i
ABSTRAK.....	ii
ABSTRACT	iii
ملخص.....	iv
LEMBAR PENGESAHAN.....	v
PERSETUJUAN PEMBIMBING	vi
NOTA DINAS	vii
PERNYATAAN OTENTITAS SKRIPSI.....	viii
DAFTAR RIWAYAT HIDUP	xi
MOTO	x
KATA PENGANTAR.....	xii
DAFTAR ISI	xiii
DAFTAR TABEL	xv
PEDOMAN LITERASI.....	xvi
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang	1
B. Identifikasi Masalah	7
C. Pembatasan Masalah	7
D. Perumusan Masalah.....	8
E. Tujuan Penelitian	8
F. Manfaat Penelitian.....	8
G. Metodologi Penelitian	12
H. Sistematika Penulisan	14
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	16
A. Konsep Dasar dan Teori Antrian.....	16
B. Pengertian Pelayanan	19
C. Teller.....	21
D. Kerangka Pemikiran	25

BAB III HASIL DAN PEMBAHASAN	27
A. Gambaran Umum Lokasi Penelitian	27
B. Gambaran Umum Objek Penelitian	29
C. Hasil Penelitian	31
D. Pembahasan Penerapan Sistem Antrian Pelayanan Teller	32
E. Analisis Data	35
F. Pembahasan Sistem Antrian Pelayanan Teller dalam Meningkatkan Kepuasan Nasabah	37
BAB IV GAMBARAN UMUM PEGADAIAN SYARIAH	40
A. Hasil dan Pembahasan Penelitian.....	40
B. Temuan Penelitian.....	43
C. Gambaran Umum Objek Penelitian	45
D. Hasil Penelitian	47
E. Pembahasan	50
BAB V PENUTUP	56
A. Kesimpulan	56
B. Saran.....	57
DAFTAR PUSTAKA.....	59
LAMPIRAN	62

UINSSC

DAFTAR TABEL

Tabel 3.1 Produk-produk	25
Tabel 3.2 Profil Informan Internal.....	26
Tabel 3.3 Profil Infoeman Eksternal.....	26
Tabel 3.4 Sintesis Analisis Data	31
Tabel 4.1 Produk-produk	42
Tabel 4.2 Profil Informan Internal.....	43
Tabel 4.3 Profil Infoeman Eksternal.....	43
Tabel 4.4 Sintesis Analisis Data.....	47

UINSSC

PEDOMAN LITERASI

Pedoman Transliterasi Arab Latin yang merupakan hasil keputusan bersama (SKB) Menteri Agama dan Menteri Pendidikan dan Kebudayaan R.I Nomor: 158 Tahun 1987 dan Nomor:0543b/U/1987

A. Konsonan

Daftar huruf Bahasa Arab dan transliterasinya kedalam huruf latin dapat dilihat pada halaman berikut.

Huruf Arab	Nama	Huruf Latin	Nama
ا	Alif	Tidak dilambangkan	Tidak dilambangkan
ب	Ba	B	Be
ت	Ta	T	Te
ث	Tsa	Ś	Es (dengan titik diatas)
ج	Jim	J	Je
ح	Ha	ḥ	Ha (dengan titik dibawah)
خ	Kha	Kh	Ka dan Ha
د	Dal	D	De
ذ	Zal	Ž	Zet (dengan titik diatas)
ر	Ra	R	Er
ز	Zai	Z	Zet
س	Sin	Ş	Es
ش	Syin	Sy	Es dan Ye
ص	ş ad	Ş	Es (dengan titik dibawah)
ض	ḍ ad	ḍ	De (dengan titik dibawah)
ط	ṭ a	ṭ	Te (dengan titik dibawah)

ظ	z a	z	Zet (dengan titik dibawah)
ع	„ain	„_	Apostrof terbalik
غ	Ghain	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

B. Vokal

Vokal bahasa arab, seperti Bahasa Indonesia terdiri dari vokal tunggal atau monoftong dan vokal rangkap atau diftong.

1. Vokal Tunggal

Huruf Arab	Nama	Huruf Latin	Nama
اَ	Fathah	A	A
اِ	Kasrah	I	I
اُ	Dhammah	U	U

Contoh :

Kataba : كَتَابَ

2. Tunggal Rangkap

Vokal rangkap Bahasa Arab yang lambangnya berupa gabungan antara harakat dan huruf, transliterasinya berupa gabungan huruf.

Huruf Arab	Nama	Huruf Latin	Nama
اَ يَ	Fathah dan Ya	Ai	A dan I
اَ وَ	Fathah dan Wau	Au	A dan U

3. Vokal Panjang

No	Tanda Vokal	Nama	Huruf Latin	Keterangan
1	اَ	<i>Fathah dan Alif</i>	A	A dan garis panjang di atas
2	يِ	<i>Kasroh dan ya</i>	I	I dan garis panjang di atas
3	وِ	<i>Dammah dan wau</i>	U	U dan garis panjang di atas

C. Tā‘marbūtoh

Tā‘marbūtoh ini diatur dalam tiga kategori:

1. Huruf Tā‘marbūtoh pada kata berdiri sendiri, huruf tersebut ditransliterasikan menjadi /h/, misalnya : حَمْدٌ menjadi mahkamah.
2. Jika huruf Tā‘marbūtoh diikuti oleh kata sifat (na‘at), huruf tersebut ditransliterasikan menjadi /h/ juga, misalnya: يُذِنَا مَنَ اِيْمَقْرُ menjadi almadīnah al-munawwarah.
3. Jika huruf Tā‘marbūtoh diikuti oleh kata benda (isim), huruf tersebut ditransliterasikan menjadi /t/ misalnya: رَاٰ طَلْفٌ menjadi raudat alafāl.

D. Huruf Ganda (Syaddah atau Tasydīd)

Syaddah atau tasydīd yang dalam sistem tulisan Arab dilambangkan dengan tasydīd (‘), dalam transliterasi ini tanda Syaddah tersebut dilambangkan dengan huruf yang sama (Konsonan ganda). Contoh : وَمْ menjadi nazzla.

E. Kata Sandang Alif-Lam (اَلْ)

Kata sandang dalam sistem tulisan Arab dilambangkan dengan huruf yaitu اَلْ. Namun, dalam transliterasi menjadi /al-/ baik yang diikuti oleh huruf syamsiah maupun kata sandang yang diikuti oleh huruf qamariah. Contoh اَلْفِ اِلْ menjadi Al-f īl dan اَلْسَمْسْ menjadi al-syams bukan asy-syams.

F. Hamzah

Dinyatakan didepan bahwa hamzah ditransliterasikan dengan apostrof. Namun, itu hanya berlaku bagi hamzah yang terletak ditengah dan di akhir kata. Bila hamzah itu terletak diawal kata, ia tidak dilambangkan, karena dalam tulisan arab berupa alif. Contoh : تَنوُذْخَاً menjadi ta' khzūna.

G. Penulisan Huruf

Setiap kata, baik kata kerja (fi'il), kata benda (ism), maupun huruf (harf) ditulis secara terpisah. Hanya kata-kata tertentu yang penulisannya dengan huruf Arab sudah lazim dirangkaikan dengan kata-kata lain karena ada huruf atau harakat yang dihilangkan. Maka penulisan kata tersebut dirangkaikan dengan kata lain yang megikutinya. Penulisan dapat digunakan salah satu dari dua pola sebagai berikut Contoh : خ ن ا ز ي ز س ق م ي ه ن ا و ن ن ا ه ي ه menjadi wa innalahā lahuwa khair al-rāziqīn.

H. Lafadz al-jalalah

Kata Allah yang didahului partikel seperti huruf jarr dan huruf lainnya atau berkedudukan sebagai muḍāf ilaih (frasa nominal), ditransliterasi tanpa huruf

hamzah. Contoh : ' dinulāh , - ' ' ' - , billāh ث Adapun ta marbūṭah di akhir kata yang disandarkan kepada lafz al-jalālah, ditransliterasi dengan huruf [t]. Contoh : ' ' ' - ' ' ' - ° raḥmatillā.

UINSSC