

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. Perkembangan produk-produk layanan berbasis syariah yang kian marak di Indonesia berpengaruh juga pada perkembangan bisnis PT Pegadaian (Persero) (Iman *et al.*, 2023; Iskandar *et al.*, 2023; Setiawan *et al.*, 2020; Sobana *et al.*, 2020).

Perkembangan perekonomian di era globalisasi sangatlah pesat, salah satunya adalah pertumbuhan dari sector perbankan. Perbankan memberikan kontribusi cukup besar bagi pertumbuhan perekonomian di Indonesia. Dengan menyalurkan berbagai aktivitas perekonomian seperti penyaluran kredit, penyimpanan tabungan dan peranan perbankan yang lainnya. Adanya berbagai aktivitas yang dilakukan perbankan haruslah memberikan pelayanan yang prima dan optimal untuk para nasabahnya dalam rangka melaksanakan aktivitas perbankan di Indonesia. Menurut undang-undang No.7 tahun 1992 yang disempurnakan menjadi undang undang No.10 tahun 1998, “Bank adalah badan usaha yang menghimpun dana dari masyarakat dalam bentuk simpanan dana dan menyalurkan kepada masyarakat dalam bentuk kredit atau bentuk-bentuk lainnya dalam rangka meningkatkan taraf hidup masyarakat banyak” (Rodoni, 2006:21). Sejalan dengan semakin ketatnya tingkat persaingan antar bank, maka setiap bank harus meningkatkan kemampuan daya saingnya (Botutihe, Sumarauw, & Karuntu, 2018).

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 biayasekolah dan biaya kesehatan. Pegadaian syariah memiliki perusahaan keuangan yang mampu menjalankan amanahnya serta professional dengan layanan keterampilan dalam mengembangkan citra bisnis berbasis syariah. Dalam memenuhi kebutuhan nasabah pegadaian harus memberikan hasil yang baik secara syariat islam dan harus memberikan kenyamanan kepada nasabah (Rokhilawati & Ni'mah, 2020).

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. Menunggu dapat di identikkan dengan suatu proses antrian yang tentunya memiliki permasalahan yang dapat dipecahkan. 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. Apabila pelayanan bertambah maka bank pun mengeluarkan biaya tambahan, disisi lain bila tidak ada antrian hingga tenaga kerja bagian fasilitas pelayanan (teller) banyak yang menganggur maka akan menyebabkan kerugian secara implisit bagi perusahaan. 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 pada 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 kriteria kualitas pelayanan.

Perkembangan industri jasa keuangan syariah di Indonesia mengalami peningkatan yang cukup signifikan dalam beberapa tahun terakhir. Hal tersebut dipengaruhi oleh meningkatnya kesadaran masyarakat muslim terhadap penggunaan layanan keuangan yang sesuai dengan prinsip syariah Islam. Tidak hanya pada sektor perbankan syariah, perkembangan juga terjadi pada lembaga keuangan non-bank syariah seperti Pegadaian Syariah. Kehadiran Pegadaian Syariah menjadi salah satu alternatif solusi keuangan bagi masyarakat yang membutuhkan dana cepat, aman, dan terbebas dari praktik riba. Pegadaian Syariah hadir dengan konsep rahn yang memberikan kemudahan kepada masyarakat dalam memperoleh pembiayaan dengan tetap mengedepankan prinsip keadilan, transparansi, dan kemaslahatan.

Menurut data Otoritas Jasa Keuangan (OJK), perkembangan lembaga keuangan syariah di Indonesia menunjukkan pertumbuhan positif seiring dengan meningkatnya kebutuhan masyarakat terhadap layanan keuangan berbasis syariah. Kondisi tersebut menunjukkan bahwa masyarakat tidak hanya mempertimbangkan aspek kecepatan pelayanan, tetapi juga memperhatikan kualitas pelayanan dan nilai-nilai syariah yang diterapkan oleh lembaga keuangan. Oleh karena itu, Pegadaian Syariah dituntut untuk

mampu memberikan pelayanan yang optimal agar dapat mempertahankan kepercayaan dan loyalitas nasabah.

Dalam dunia jasa, kualitas pelayanan menjadi salah satu faktor utama yang menentukan tingkat kepuasan nasabah. Pelayanan yang baik akan menciptakan pengalaman positif bagi nasabah sehingga dapat meningkatkan loyalitas terhadap lembaga keuangan tersebut. Sebaliknya, pelayanan yang lambat dan kurang efektif dapat menimbulkan ketidakpuasan bahkan menyebabkan nasabah beralih ke lembaga lain. Salah satu aspek pelayanan yang sering menjadi perhatian nasabah adalah sistem antrian pelayanan teller. Sistem antrian yang tidak tertata dengan baik dapat menyebabkan waktu tunggu yang lama, ketidaknyamanan, serta menurunkan kualitas pelayanan yang dirasakan oleh nasabah.

Menurut Kotler dan Keller (2016), kepuasan pelanggan merupakan perasaan senang atau kecewa seseorang yang muncul setelah membandingkan antara persepsi terhadap kinerja suatu produk atau jasa dengan harapan yang dimiliki. Dalam konteks pelayanan Pegadaian Syariah, nasabah akan merasa puas apabila pelayanan yang diberikan cepat, tepat, ramah, dan sesuai dengan harapan mereka. Oleh sebab itu, sistem antrian pelayanan teller memiliki peran penting dalam menciptakan pelayanan yang efektif dan efisien.

Sistem antrian merupakan suatu mekanisme pelayanan yang digunakan untuk mengatur alur pelayanan kepada nasabah agar proses pelayanan berjalan tertib dan terorganisir. Teori antrian menjelaskan bahwa antrian terjadi karena adanya ketidakseimbangan antara jumlah kedatangan nasabah dengan kemampuan pelayanan yang tersedia. Apabila jumlah nasabah yang datang lebih besar dibandingkan kemampuan teller dalam melayani, maka akan terjadi penumpukan antrian yang menyebabkan waktu tunggu menjadi lebih lama. Kondisi tersebut dapat mempengaruhi persepsi nasabah terhadap kualitas pelayanan yang diberikan oleh Pegadaian Syariah.

Pada praktiknya, pelayanan teller di Pegadaian Syariah memiliki peranan yang sangat penting karena teller merupakan bagian yang berhubungan langsung dengan nasabah dalam melakukan transaksi keuangan. Teller tidak hanya bertugas melayani transaksi, tetapi juga memberikan informasi,

membangun komunikasi, dan menciptakan kenyamanan bagi nasabah. Oleh karena itu, teller dituntut untuk mampu memberikan pelayanan secara profesional, cepat, ramah, dan sesuai dengan prinsip syariah.

Pegadaian Syariah Arjawinangun sebagai salah satu lembaga keuangan syariah yang melayani masyarakat di wilayah Kabupaten Cirebon juga menghadapi berbagai tantangan dalam memberikan pelayanan kepada nasabah. Berdasarkan hasil observasi awal, masih ditemukan adanya antrian panjang pada jam-jam tertentu, terutama pada awal bulan dan hari pasaran. Kondisi tersebut menyebabkan sebagian nasabah harus menunggu cukup lama untuk memperoleh pelayanan. Selain itu, sistem antrian yang masih dilakukan secara manual dinilai kurang efektif dalam mengatur alur pelayanan nasabah.

Lamanya waktu tunggu dalam proses pelayanan dapat mempengaruhi tingkat kepuasan nasabah. Nasabah yang merasa tidak nyaman akibat antrian panjang cenderung memberikan penilaian negatif terhadap kualitas pelayanan Pegadaian Syariah. Sebaliknya, apabila pelayanan dilakukan dengan cepat, tertib, dan didukung oleh sikap teller yang ramah, maka nasabah akan merasa lebih nyaman dan puas. Kepuasan tersebut pada akhirnya dapat membentuk loyalitas nasabah terhadap Pegadaian Syariah.

Loyalitas nasabah merupakan aset penting bagi lembaga keuangan syariah. Nasabah yang loyal tidak hanya akan terus menggunakan layanan Pegadaian Syariah, tetapi juga berpotensi merekomendasikan layanan tersebut kepada orang lain. Menurut Griffin (2021), loyalitas pelanggan merupakan komitmen pelanggan untuk melakukan pembelian ulang secara konsisten terhadap suatu produk atau jasa di masa mendatang. Dengan demikian, peningkatan kualitas pelayanan melalui sistem antrian yang baik menjadi salah satu strategi penting dalam mempertahankan loyalitas nasabah.

Selain aspek pelayanan, penerapan sistem antrian dalam perspektif syariah juga harus memperhatikan nilai-nilai keadilan, keteraturan, dan kenyamanan bagi seluruh nasabah. Dalam Islam, pelayanan yang baik merupakan bagian dari akhlak dan bentuk tanggung jawab lembaga terhadap masyarakat. Oleh karena itu, pelayanan yang dilakukan oleh Pegadaian

Syariah tidak hanya berorientasi pada keuntungan semata, tetapi juga harus mencerminkan nilai-nilai syariah dalam setiap aktivitas pelayanan.

Berdasarkan uraian tersebut, dapat dipahami bahwa sistem antrian pelayanan teller memiliki pengaruh penting terhadap kepuasan dan loyalitas nasabah pada Pegadaian Syariah. Sistem pelayanan yang baik akan menciptakan kenyamanan dan meningkatkan kepercayaan nasabah terhadap lembaga. Sebaliknya, sistem antrian yang kurang efektif dapat menurunkan kualitas pelayanan serta mengurangi tingkat kepuasan nasabah. Oleh karena itu, penelitian mengenai analisis sistem antrian pelayanan teller sebagai upaya meningkatkan kepuasan dan loyalitas nasabah pada Pegadaian Syariah Arjawinangun menjadi penting untuk dilakukan.

Pada kehidupan sehari-hari sering terjadi kejadian-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.

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, focus terhadap nasabah, dan transaksi, menggunakan nama nasabah, mengucapkan (Sartika, 2024).

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

meningkatkan kepuasan nasabah di pegadaian syariah. Berdasarkan uraian di atas maka penulis tertarik untuk meneliti tentang “Analisis Sistem Antrian Pelayanan Teller Sebagai Upaya Meningkatkan Kepuasan dan Loyalitas Nasabah Pada Pegadaian Syariah”.

B. Identifikasi Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan, maka dapat diidentifikasi beberapa permasalahan sebagai berikut:

1. Terjadinya antrian panjang pada jam-jam tertentu (jam sibuk) di Pegadaian Syariah Arjawinangun.
2. Waktu tunggu nasabah yang relatif lama sehingga menimbulkan ketidaknyamanan.
3. Sistem antrian yang masih manual sehingga kurang efektif dan efisien dalam mengatur alur pelayanan.
4. Keterbatasan jumlah teller dibandingkan dengan jumlah nasabah yang datang pada waktu tertentu.
5. Belum adanya informasi estimasi waktu tunggu yang jelas bagi nasabah.
6. Tekanan kerja yang dialami teller dalam melayani nasabah secara cepat namun tetap sesuai prinsip syariah.
7. Tingkat kepuasan nasabah yang dipengaruhi oleh lamanya waktu antrian dan kualitas pelayanan teller.
8. Loyalitas nasabah yang belum optimal akibat pengalaman pelayanan yang kurang memuaskan.

C. Pembatasan Masalah

Agar penelitian lebih terarah dan tidak meluas, maka penulis membatasi masalah dalam penelitian ini sebagai berikut:

1. Penelitian hanya difokuskan pada sistem antrian pelayanan teller di Pegadaian Syariah Cabang Arjawinangun.
2. Aspek yang dikaji terbatas pada hubungan antara sistem antrian dengan kepuasan dan loyalitas nasabah.
3. Penelitian tidak membahas secara mendalam aspek keuangan, profitabilitas, atau manajemen internal perusahaan secara keseluruhan.

4. Data penelitian diperoleh dari hasil observasi, wawancara dengan teller dan nasabah, serta dokumentasi selama periode penelitian.
5. Subjek penelitian terbatas pada nasabah yang pernah mengalami proses antrian di teller Pegadaian Syariah Arjawinangun.
6. Penelitian menggunakan pendekatan kualitatif sehingga hasil penelitian bersifat deskriptif dan tidak digeneralisasikan secara luas.

D. Perumusan Masalah

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

E. Tujuan Penelitian

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

F. 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 Cabang Arjawinangun, 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.

G. Penelitian Terdahulu

1. Penelitian yang dilakukan oleh Zulkifli (2018) dengan judul “Pengaruh Pelayanan Karyawan terhadap Kepuasan Nasabah pada PT. Pegadaian (Persero) Syariah Unit Tanah Merah Cabang Pegadaian Soebrantas”. Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif kausalitas. Hasil penelitian menunjukkan bahwa pelayanan karyawan berpengaruh positif terhadap kepuasan nasabah Pegadaian Syariah. Persamaan penelitian ini dengan penelitian penulis terletak pada fokus pembahasan mengenai pelayanan terhadap kepuasan nasabah di Pegadaian Syariah. Perbedaannya terletak pada objek penelitian dan variabel yang digunakan, dimana penelitian penulis lebih memfokuskan pada sistem antrian pelayanan teller.
2. Penelitian oleh Anna Fijriatul Latifah dan Mohammad Bashri Asy’ari (2021) berjudul “Pengaruh Kualitas Pelayanan Multy Payment Online (MPO) terhadap Kepuasan Nasabah Pegadaian Syariah Cabang Jokotole Pamekasan”. Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dan memperoleh hasil bahwa kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah. Persamaan penelitian ini dengan penelitian penulis yaitu sama-sama membahas kepuasan nasabah pada Pegadaian Syariah. Perbedaannya terdapat pada fokus penelitian, yaitu penelitian terdahulu membahas layanan digital MPO sedangkan penelitian ini membahas sistem antrian teller.
3. Penelitian oleh Elsita Mayaranti Radja dkk. (2022) dengan judul “Analisis Kepuasan Nasabah Pegadaian Syariah: Bukti Empiris dari Shopping Center Manado”. Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif deskriptif dan menunjukkan bahwa kualitas pelayanan memiliki pengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah. Persamaan penelitian ini dengan penelitian penulis adalah sama-sama membahas kualitas pelayanan dan kepuasan nasabah Pegadaian Syariah. Perbedaannya terletak pada variabel penelitian dimana penelitian penulis lebih menitikberatkan pada sistem antrian pelayanan teller.
4. Penelitian oleh Nurazizah dan Dewi Shinta Wulandari (2021) berjudul “Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Produk terhadap Kepuasan Nasabah di PT Pegadaian Syariah Cabang Kuala Simpang”. Penelitian ini menggunakan

metode kuantitatif dengan analisis regresi linear berganda. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan dan produk secara simultan berpengaruh terhadap kepuasan nasabah. Persamaan penelitian ini dengan penelitian penulis adalah sama-sama mengkaji kepuasan nasabah pada Pegadaian Syariah. Perbedaannya terletak pada variabel produk yang tidak dibahas dalam penelitian penulis.

5. Penelitian oleh Hermawan, Puji Ariyani, dan Harisna Rais (2022) dengan judul “Analisis Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Tingkat Kepuasan Nasabah di PT. Pegadaian Syariah Cabang Banda Aceh”. Penelitian ini menunjukkan bahwa pelayanan dan produk berpengaruh positif terhadap kepuasan nasabah. Persamaan penelitian ini dengan penelitian penulis yaitu sama-sama meneliti faktor yang mempengaruhi kepuasan nasabah Pegadaian Syariah. Perbedaannya terletak pada fokus penelitian, dimana penelitian penulis lebih spesifik membahas sistem antrian pelayanan teller.
6. Penelitian oleh Nurul Zahra, Mhd. Irwan Padli Nasution, dan M. Lathief Ilhamy Nasution (2023) berjudul “Pengaruh Sistem Antrian, Optimalisasi Layanan Teller dan Banking Hall terhadap Kepuasan Nasabah dalam Perspektif Lembaga Keuangan Islam”*. Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif dan menunjukkan bahwa sistem antrian serta optimalisasi layanan teller berpengaruh terhadap kepuasan nasabah. Persamaan penelitian ini dengan penelitian penulis sangat relevan karena sama-sama membahas sistem antrian pelayanan teller dan kepuasan nasabah. Perbedaannya terdapat pada lokasi penelitian dan pendekatan penelitian yang digunakan.
7. Penelitian oleh Nabila Annisa Rahmadhani Siregar dan Muhammad Irwan Padli Nasution (2023) dengan judul “Penerapan Layanan Aplikasi Pegadaian Digital Service terhadap Kepuasan Nasabah di PT. Pegadaian CP. Medan Utama”. Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif deskriptif dan menunjukkan bahwa layanan digital mampu meningkatkan kepuasan nasabah. Persamaan penelitian ini dengan penelitian penulis yaitu sama-sama membahas pelayanan Pegadaian terhadap kepuasan nasabah.

Perbedaannya adalah penelitian terdahulu berfokus pada layanan digital sedangkan penelitian penulis fokus pada pelayanan teller dan sistem antrian.

8. Penelitian oleh Nadiva Amelia Baetisalamah dan Umdah Aulia Rohmah (2025) berjudul “Kualitas Sistem Pelayanan Nasabah di Pegadaian Syariah Cabang Pasar Wage Purwokerto Selatan”. Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dan menemukan bahwa kualitas pelayanan sudah cukup baik, namun masih terdapat kendala berupa waktu tunggu yang lama pada jam sibuk. Persamaan penelitian ini dengan penelitian penulis adalah sama-sama membahas kualitas pelayanan dan antrian nasabah di Pegadaian Syariah. Perbedaannya terletak pada fokus penelitian dimana penelitian penulis lebih mendalami sistem antrian teller sebagai upaya meningkatkan kepuasan dan loyalitas nasabah.
9. Penelitian oleh Syaiful Syahputra dkk. (2025) dengan judul “Pengaruh Manfaat, Kepercayaan, dan Kemudahan Layanan Pegadaian Syariah terhadap Loyalitas Nasabah”. Penelitian ini menunjukkan bahwa manfaat, kepercayaan, dan kemudahan layanan berpengaruh signifikan terhadap loyalitas nasabah Pegadaian Syariah. Persamaan penelitian ini dengan penelitian penulis yaitu sama-sama membahas loyalitas nasabah. Perbedaannya terletak pada variabel yang digunakan, dimana penelitian penulis menghubungkan sistem antrian pelayanan teller dengan loyalitas nasabah.
10. Penelitian oleh M. Fuad Munawirsyah Nasution, Nuri Aslami, dan Kusmilawaty (2025) berjudul “Digital Innovation Strategy to Foster Customer Satisfaction Growth at Pegadaian Syariah”. Penelitian ini membahas strategi inovasi digital dalam meningkatkan kepuasan pelanggan Pegadaian Syariah melalui analisis SWOT. Hasil penelitian menunjukkan bahwa inovasi pelayanan dapat meningkatkan kepuasan pelanggan. Persamaan penelitian ini dengan penelitian penulis yaitu sama-sama membahas upaya peningkatan kepuasan nasabah Pegadaian Syariah. Perbedaannya terletak pada fokus penelitian, dimana penelitian terdahulu berorientasi pada inovasi digital sedangkan penelitian penulis berfokus pada sistem antrian pelayanan teller.

H. Metodologi Penelitian

1. Objek/ Lokasi Penelitian

Lokasi penelitian adalah tempat dilakukanya penelitian dan pengumpulam data yang di perlukan terkait dengan penelitian. Dalam studi ini peneliti melakukan survey di Pegadaian Syariah cabang arjawinangun.

2. Jenis dan Pendekatan Penelitian

a. Jenis Penelitian

Jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah penelitian lapangan (field Research). Penelitian lapangan yaitu penelitian yang mengkaji dan menganalisa data-data lapangan, dan observasi lapangan untuk mengamati secara langsung dan berusaha secara maksimal mengungkapkan fakta, lapangan secara kualitatif melalui metode ilmiah dengan teknik pengumpulan data maupun analisis data yang jelas pula. Penelitian ini akan diambil dari hasil wawancara dan observasi. Selain itu dalam penelitian ini juga mengambil data dari buku-buku, hasil penelitian, majalah dan seluruh data yang kerkait dengan tema penelitian. Penelitian ini dilakukan pada Pegadaian Syariah cabang Arjawinangun.

b. Pendekatan Penelitian

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif, karena fokus penelitian bukan pada pengujian hipotesis atau perhitungan statistic, tetapi pada pemahaman mendalam terhadap fenomena sistem antrian pelayanan teller yang berhubungan dengan kepuasan dan loyalitas nasabah.

3. Teknik Pengumpulan Data

Metode pengumpulan data merupakan langkah yang paling strategis dalam penelitian, karena tujuan utama dari penelitian adalah mendapatkan data. Tanpa mengetahui suatu teknik pengumpulan data, maka peneliti tidak akan mendapatkan data yang memenuhi standar yang ditetapkan.

Penelitian kualitatif, pengumpul data dilakukan pada natural setting (kondisi yang alamiah), sumber data primer dan teknik pengumpulan

data yang lebih banyak pada observasi berperan serta (participan observation), wawancara mendalam (in depth interview) dan dokumentasi.

a. Observasi

Metode observasi merupakan alat pengumpulan data yang dilakukan dengan mengamati dan mencatat secara sistematis gejala-gejala yang diselidiki dengan menggunakan mata, tanpa ada pertolongan alat standar lain untuk keperluan tersebut. Alasan peneliti melakukan observasi adalah untuk menyajikan gambaran realistik perilaku atau kejadian, untuk menjawab pertanyaan, untuk membantu mengerti perilaku manusia dan untuk evaluasi yaitu melakukan pengukuran tersebut.

b. Wawancara

Wawancara merupakan alat re-checking atau pembuktian terhadap informasi atau keterangan yang diperoleh sebelumnya. Teknik wawancara yang digunakan dalam penelitian kualitatif adalah wawancara mendalam. Wawancara mendalam (in-depth interview) adalah proses memperoleh keterangan untuk tujuan penelitian dengan cara Tanya jawab sambil bertatap muka antara pewawancara dengan informan atau orang yang diwawancarai, dengan atau tanpa menggunakan pedoman (guide) wawancara.

Jenis wawancara yang peneliti gunakan dalam penelitian ini Adalah jenis wawancara terstruktur, dimana dalam melakukan Wawancara peneliti terlebih dahulu menyiapkan instrument penelitian berupa pertanyaan-pertanyaan tertulis yang berkaitan dengan pemenuhan data penelitian, seperti data dari lokasi penelitian tentang analisis sistem antrian dan Optimalisasi Layanan Teller untuk meningkatkan Kepuasan Nasabah Dalam Perspektif Lembaga Keuangan Islam.

c. Dokumentasi

Dokumentasi merupakan catatan peristiwa yang sudah berlalu, dokumentasi biasanya berbentuk lisan, gambar, atau karya -

karya monumental dari seseorang, dokumen yang berbentuk tulisan seperti cerita, biografi, peraturan atau kebijakan.

Penelitian ini metode yang digunakan untuk memperoleh data tentang Analisis sistem antrian dan Optimalisas iLayanan Teller Untuk meningkatkan Kepuasan Nasabah Dalam Perspektif Lembaga keuangan Islam.

4. Teknik Analisis Data

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif deskriptif dengan teknik analisis data model interaktif Miles dan Huberman (2014). Model ini dipilih karena sesuai dengan karakteristik data penelitian yang bersifat naratif dan interpretatif, sehingga mampu mengungkap makna di balik fenomena antrian yang terjadi di Pegadaian Syariah Arjawinangun secara mendalam. Analisis data dalam penelitian ini dilakukan secara bersamaan dengan proses pengumpulan data dan berlanjut setelah pengumpulan data selesai.

a. Reduksi Data (Data Reduction)

Reduksi data merupakan proses pemilihan, pemusatan perhatian pada penyederhanaan, pengabstrakan, dan transformasi data kasar yang diperoleh dari catatan lapangan. Dalam penelitian ini, reduksi data dilakukan dengan cara: (1) membaca dan menelaah seluruh transkrip wawancara mendalam dari 5 informan petugas dan 12 informan nasabah secara berulang; (2) memilah pernyataan-pernyataan yang relevan dengan rumusan masalah penelitian; (3) menandai ungkapan-ungkapan kunci yang berkaitan dengan makna sistem antrian, kepuasan, dan loyalitas nasabah; (4) mengelompokkan data berdasarkan tema-tema awal yang muncul secara induktif dari lapangan. Data yang tidak relevan dengan fokus penelitian dipisahkan namun tetap didokumentasikan sebagai data cadangan.

b. Penyajian Data (Data Display)

Setelah data direduksi, tahap selanjutnya adalah penyajian data. Penyajian data dalam penelitian ini dilakukan dalam bentuk teks naratif

deskriptif yang tersusun secara sistematis berdasarkan tema-tema yang telah diidentifikasi.

c. Penarikan Kesimpulan dan Verifikasi (Conclusion Drawing and Verification)

Penarikan kesimpulan dilakukan secara bertahap sejak awal penelitian dan terus diverifikasi selama proses penelitian berlangsung. Kesimpulan awal yang bersifat tentatif akan terus diperkuat atau direvisi seiring dengan bertambahnya data. Verifikasi dilakukan dengan cara:

- 1) Menelaah kembali catatan lapangan, transkrip wawancara, dan dokumen pendukung;
- 2) melakukan triangulasi sumber dengan membandingkan data dari informan petugas dan nasabah;
- 3) melakukan triangulasi teknik dengan membandingkan hasil wawancara, observasi, dan dokumentasi;
- 4) mendiskusikan temuan dengan pembimbing untuk memastikan konsistensi interpretasi.

5. Keabsahan Data

Analisis data kualitatif proses sistematis mencari dan menyusun data dari wawancara, catatan lapangan dan dokumentasi dengan mengorganisasikan data ke dalam kategori-kategori untuk memudahkan pemahaman. Teknik pengumpulan data kualitatif meliputi observasi, wawancara mendalam, dokumentasi dan triangulasi untuk meningkatkan validitas. Triangulasi dalam pengujian kredibilitas ini diartikan sebagai pengecekan data dari berbagai sumber dengan cara dan berbagai waktu. Dengan demikian terdapat teknik pengumpulan data dan waktu.

a. Triangulasi Sumber

Untuk menguji kredibilitas data dengan cara mengecek data yang telah diperoleh melalui beberapa sumber.

b. Triangulasi Teknik

untuk menguji kredibilitas dilakukan dengan cara mengecek data kepada sumber yang sama dengan teknik yang berbeda.

c. Triangulasi Waktu

Waktu juga sering mempengaruhi kredibilitas data. Data yang dikumpulkan dengan teknik wawancara di pagi hari pada saat narasumber masih segar, belum banyak masalah, akan memberikan data yang lebih valid sehingga lebih kredibel.

I. Sistematika Penulisan

BAB I : Pendahuluan

Menguraikan latar belakang masalah, rumusan masalah, tujuan penelitian, dan manfaat penelitian.

BAB II : Tinjauan Pustaka/Landasan Teori

Mengulas teori-teori relevan, penelitian terdahulu, dan kerangka pemikiran.

BAB III : Metodologi Penelitian

Penjelasan secara detail bagaimana penelitian dilakukan. Diawali dengan pemaparan kondisi objektif dari lokasi atau subjek penelitian. Selanjutnya, dijelaskan data dan sumber data yang digunakan. Menguraikan teknik pengumpulan data yang diterapkan.

BAB IV : Hasil Pembahasan

Inti dari skripsi. Terdapat hasil penelitian yang disajikan berdasarkan data dan dilakukan pembahasan untuk mengupas hasil tersebut. Dimana hasil wawancara dianalisis dihubungkan untuk menjawab rumusan masalah yang ditetapkan pada bab I.

BAB V : Penutup

kesimpulan yang ringkas dari seluruh hasil penelitian dan memberikan saran yang relevan dan konstruktif, baik untuk penelitian selanjutnya maupun untuk pihak-pihak yang terkait dengan hasil penelitian.

UINSSC