

BAB V

PENUTUP

A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan yang telah diuraikan pada bab-bab sebelumnya, maka dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut:

1. Pelaksanaan sistem antrian pelayanan teller di Pegadaian Syariah Arjawinangun berjalan dalam kondisi transisi nilai. Secara teknis, sistem sudah menggunakan mesin nomor antrian digital dengan model multichannel single phase dan dua loket teller aktif. Namun secara budaya, sistem ini belum sepenuhnya efektif karena masih diwarnai praktik informal seperti “titip nomor”, ketergantungan nasabah lansia pada bantuan petugas, serta kasus pelayanan di luar urutan antrian akibat kedekatan sosial. Sistem antrian juga belum dilengkapi informasi estimasi waktu tunggu sehingga menimbulkan *perceived uncertainty*. Pola kedatangan yang tidak merata dengan lonjakan pada pukul 09.00-11.00, 13.00-14.00, dan hari pasaran Pon Kliwon menciptakan kondisi *transient state* yang melampaui kapasitas pelayanan dan menjadi akar permasalahan antrian panjang.
2. Sistem antrian pelayanan teller berpengaruh terhadap kepuasan nasabah, namun tidak secara linier sebagaimana asumsi teori antrian konvensional. Kepuasan nasabah Pegadaian Syariah Arjawinangun tidak terutama ditentukan oleh kecepatan antrian, melainkan oleh kualitas interaksi personal selama pelayanan berlangsung. Seluruh informan nasabah lebih mengutamakan keramahan, kesabaran, dan empati teller daripada kecepatan semata. Dimensi ihsan dalam bermuamalah berupa sapaan hangat, penjelasan akad yang teliti, dan sikap menghargai nasabah terbukti berfungsi sebagai kompensasi psikologis yang meredakan ketidakpuasan akibat antrian panjang. Namun keadilan antrian tetap menjadi prasyarat minimum: pelanggaran prinsip FIFO yang

disaksikan nasabah menimbulkan negative disconfirmation of expectations dan penurunan kepercayaan secara keseluruhan.

3. Loyalitas nasabah Pegadaian Syariah Arjawinangun tidak terbentuk semata-mata karena efisiensi sistem antrian, melainkan karena kepercayaan yang dibangun melalui nilai-nilai syariah yang dipraktikkan secara konsisten oleh teller. Kepercayaan terhadap kejujuran teller dalam taksasi dan kejelasan akad gadai menjadi faktor utama yang mendorong nasabah tetap memilih Pegadaian Syariah meskipun menghadapi antrian panjang. Nilai amanah, 'adl, dan rahmah yang terinternalisasi pada petugas terbukti menjadi keunggulan kompetitif yang tidak dapat direplikasi oleh kecepatan teknis semata. Loyalitas berbasis kepercayaan dan nilai syariah ini bersifat lebih stabil dan tahan lama dibandingkan loyalitas yang semata bersumber dari kepuasan atas efisiensi sistem.

B. Saran

Berdasarkan kesimpulan di atas, peneliti mengajukan saran kepada beberapa pihak sebagai berikut:

1. Bagi Manajemen Pegadaian Syariah Arjawinangun:

- a. Menambahkan fitur informasi estimasi waktu tunggu pada layar monitor antrian yang sudah ada agar nasabah dapat mengelola waktu mereka dengan lebih baik dan mengurangi perceived uncertainty;
- b. Menetapkan dan menegakkan SOP tertulis yang melarang pelayanan di luar urutan antrian tanpa alasan yang dibenarkan syariah, sebagai wujud komitmen terhadap prinsip 'adl;
- c. Menyediakan jalur prioritas serta kursi khusus yang diberi penanda jelas bagi nasabah lansia dan penyandang disabilitas sebagai implementasi nilai rahmatan lil 'alamin;
- d. Menugaskan satu petugas pendamping pada jam-jam sibuk khusus untuk membantu nasabah lansia mengoperasikan mesin antrian sekaligus memberikan edukasi penggunaan layanan digital;

- e. Menyusun SOP target waktu layanan yang realistis dengan membedakan standar durasi antara transaksi sederhana dan transaksi gadai yang memerlukan taksasi dan penjelasan akad, agar teller tidak terjebak dilema antara kecepatan dan kehalalan.

2. Bagi Petugas Teller

Mempertahankan dan meningkatkan kualitas ihsan dalam pelayanan melalui pelatihan service excellence yang mengintegrasikan etika muamalah syariah secara berkala. Nilai keramahan, kejujuran, dan kesabaran yang sudah menjadi karakter teller perlu dikuatkan agar tidak hanya bergantung pada disposisi personal, melainkan menjadi standar kelembagaan yang diterapkan konsisten oleh seluruh petugas.

3. Bagi Peneliti Selanjutnya

Penelitian ini memiliki keterbatasan pada cakupan satu unit dan durasi observasi satu bulan. Peneliti selanjutnya disarankan:

- a. Memperluas cakupan pada beberapa unit Pegadaian Syariah dengan karakteristik nasabah berbeda untuk hasil yang lebih komprehensif;
- b. menggunakan pendekatan mixed methods yang menggabungkan analisis kualitatif dengan pengukuran kuantitatif parameter antrian seperti rata-rata waktu tunggu dan tingkat utilisasi teller;
- c. mengembangkan model konseptual “Antrian Maslahat” yang mengintegrasikan variabel nilai syariah (amanah, ihsan, ‘adl, rahmah) ke dalam kerangka teori antrian konvensional sebagai kontribusi bagi pengembangan ilmu manajemen lembaga keuangan syariah.