



Department of Digital Business

Journal of Artificial Intelligence and Digital Business (RIGGS)

Homepage: <https://journal.ilmudata.co.id/index.php/RIGGS>

Vol. 5 No. 2 (2026) pp: 20764-20771

P-ISSN: 2963-9298, e-ISSN: 2963-914X

Pengaruh Efektivitas Sistem Antrian dan Pengawasan Pelayanan terhadap Kualitas Pelayanan Pelanggan di PT Pegadaian Galeri 24 ITC BSD

Muhammad Ilfanul Hakim, Djoko Hananto

Program Studi Manajemen, Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Muhammadiyah Jakarta

muhammadilfanul@gmail.com, Joko.Hananto@umj.ac.id

Abstrak

Peningkatan minat masyarakat terhadap investasi emas berdampak pada meningkatnya aktivitas transaksi di PT Pegadaian Galeri 24 ITC BSD. Kondisi tersebut menuntut perusahaan untuk memberikan pelayanan yang cepat, tertib, dan berkualitas. Efektivitas sistem antrian dan pengawasan pelayanan menjadi dua faktor penting yang dapat memengaruhi kualitas pelayanan pelanggan. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh efektivitas sistem antrian dan pengawasan pelayanan terhadap kualitas pelayanan pelanggan, baik secara parsial maupun simultan. Menggunakan pendekatan kuantitatif dengan metode penelitian asosiatif. Populasi penelitian adalah seluruh pelanggan, dengan sampel sebanyak 100 responden yang dipilih menggunakan teknik non-probability sampling melalui pendekatan accidental sampling dan purposive sampling. Pengumpulan data dilakukan melalui penyebaran kuesioner, wawancara, dan dokumentasi. Analisis data dilakukan menggunakan uji validitas, uji reliabilitas, uji asumsi klasik, analisis regresi linier berganda, uji koefisien determinasi (R^2), uji t, dan uji F dengan bantuan program SPSS versi 27. Hasil penelitian menunjukkan efektivitas sistem antrian berpengaruh positif dan signifikan terhadap kualitas pelayanan pelanggan. Pengawasan pelayanan juga berpengaruh positif dan signifikan terhadap kualitas pelayanan pelanggan. Secara simultan, efektivitas sistem antrian dan pengawasan pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kualitas pelayanan pelanggan. Nilai koefisien determinasi (R^2) sebesar 43,7% menunjukkan bahwa kualitas pelayanan pelanggan dapat dijelaskan oleh efektivitas sistem antrian dan pengawasan pelayanan, sedangkan 56,3% sisanya dipengaruhi oleh faktor-faktor lain di luar model penelitian. Penerapan sistem antrian yang efektif serta pengawasan pelayanan yang konsisten mampu meningkatkan kualitas pelayanan pelanggan melalui pelayanan yang lebih cepat, tertib, profesional.

Kata kunci: Efektivitas Sistem Antrian, Pengawasan Pelayanan, Kualitas Pelayanan Pelanggan.

1. Latar Belakang

Investasi emas menjadi salah satu pilihan masyarakat Indonesia karena dinilai mampu mempertahankan nilai aset dalam jangka panjang serta relatif lebih stabil dibandingkan instrumen investasi lainnya ketika terjadi ketidakpastian ekonomi. Emas juga dikenal sebagai *safe haven asset*, yaitu aset yang cenderung tetap diminati pada saat kondisi ekonomi bergejolak sehingga permintaan terhadap produk emas terus mengalami peningkatan (World Gold Council, 2024; OJK, 2024). Kondisi tersebut mendorong meningkatnya aktivitas transaksi pembelian maupun penjualan emas di berbagai lembaga penyedia layanan emas. Peningkatan jumlah pelanggan yang melakukan transaksi investasi emas tentunya menuntut perusahaan untuk mampu memberikan pelayanan yang cepat, tertib, dan berkualitas agar kebutuhan pelanggan dapat terpenuhi secara optimal. Fenomena lonjakan permintaan emas pada 2025 memicu antrian membludak di seluruh gerai seperti penjualan lebih dari 250 kg emas batangan dan 6 kg perhiasan pada 8-13 April 2025 akibat FOMO (*fear of missing out*) di tengah kenaikan harga emas, dengan antrean mengular di Jakarta, Madiun, Gorontalo, dan daerah lain yang mencerminkan kekhawatiran kolektif terhadap kondisi ekonomi nasional. Oleh karena itu, membludaknya antrean memunculkan berbagai permasalahan, seperti kualitas pelayanan yang menurun akibat belum siap menghadapi lonjakan nasabah, sistem nomor antrean yang masih dilakukan secara manual, antrean yang kurang tertata, proses pembayaran yang relatif lama, keterbatasan kapasitas ruang tunggu, serta terbatasnya stok emas. Kondisi tersebut menunjukkan bahwa sistem pelayanan pembelian emas belum mampu mengakomodasi tingginya permintaan secara optimal, sehingga berdampak pada menurunnya kualitas pelayanan kepada pelanggan. Fenomena ini menjadi dasar bagi peneliti

untuk melakukan penelitian. Keberadaan antrean yang membludak juga mencerminkan adanya keterbatasan sumber daya dalam melayani permintaan yang datang secara bersamaan. Dalam hal ini antrian terjadi pada saat ada pihak yang harus menunggu untuk mendapatkan pelayanan, sebagai contoh antrian pelayanan di loket pembelian (Lelono & Vikaliana, 2020). 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 (HERNIATI, 2018).

Dalam dunia bisnis modern, kualitas pelayanan menjadi salah satu faktor penting dalam memenangkan persaingan, khususnya pada sektor perdagangan emas batangan dan perhiasan. Tjiptono (2007) dalam (Ibrahim & Thawil, 2019) menyatakan bahwa kualitas pelayanan merupakan upaya untuk memenuhi kebutuhan dan harapan konsumen melalui penyampaian layanan yang tepat. Sejalan dengan itu, (Ronaldo Fajar Mardika, 2024) menyimpulkan bahwa kualitas pelayanan merupakan kemampuan perusahaan dalam memberikan layanan yang mampu memenuhi kebutuhan dan memberikan kepuasan kepada pelanggan. Kualitas pelayanan (*service quality*) dapat diketahui dengan cara membandingkan persepsi para konsumen atas pelayanan yang nyata, yang di terima atau di peroleh dengan pelayanan yang sesungguhnya di harapkan atau di inginkan terhadap atribut-atribut pelayanan suatu perusahaan (Putro, 2014). Pada perusahaan jasa maupun perdagangan yang melibatkan interaksi langsung dengan pelanggan, kualitas pelayanan sangat dipengaruhi oleh sikap, kemampuan, dan profesionalisme karyawan dalam memberikan pelayanan. (Roynaldus A. K. Agung et al., 2023) bahwa tujuan adalah asumsi kepuasan yang disesuaikan dengan tingkat kualitas layanan. Oleh karena itu, perusahaan dituntut untuk memberikan layanan yang cepat, tepat, tertib, dan sesuai dengan standar operasional guna meningkatkan kepuasan serta loyalitas pelanggan. Dalam konteks tersebut, efektivitas sistem antrean dan pengawasan pelayanan menjadi dua faktor penting yang berkontribusi terhadap kualitas pelayanan. Penelitian terdahulu tentang kualitas layanan memiliki pengaruh yang positif dan signifikan terhadap kepuasan konsumen studi kasus di restoran Happy Garden (Putro, 2014). Penelitian lain membuktikan bahwa Teori Antrian berpengaruh terhadap tingkat kepuasan pelayanan pelanggan (Bagas Ilham Lucyantoro & Moch. Rizaldy Rachmansyah, 2022).

Tabel 1. Data kualitas pelayanan PT Pegadaian Galeri 24 ITC BSD

Indikator Kualitas Pelayanan	Ya	Tidak
Pelayanan yang diberikan sesuai harapan	41	4
Petugas melayani dengan ramah dan sopan	36	9
Petugas memberikan pelayanan dengan cepat	36	9
Petugas mampu menyelesaikan transaksi dengan baik	40	5
Petugas memberikan rasa aman dan nyaman	44	1
Waktu pelayanan memuaskan	37	8
Keluhan pelanggan ditangani dengan baik	39	6

Gambar 1 menunjukkan persepsi responden terhadap kualitas pelayanan PT Pegadaian Galeri 24 ITC BSD. Sebagian besar responden memberikan penilaian positif terhadap kualitas pelayanan yang diberikan. Indikator dengan penilaian tertinggi adalah petugas memberikan rasa aman dan nyaman, dengan 44 responden menjawab "Ya", sedangkan indikator dengan penilaian terendah adalah penanganan keluhan pelanggan, dengan 39 responden menjawab "Ya". Secara umum, hasil tersebut menunjukkan bahwa kualitas pelayanan PT Pegadaian Galeri 24 ITC BSD dinilai baik oleh mayoritas pelanggan. Hasil survei pendahuluan, efektivitas sistem antrean dan pengawasan pelayanan di Galeri 24 ITC BSD secara umum dinilai telah berjalan dengan baik. Sistem antrean dinilai mampu mendukung proses pelayanan yang lebih cepat, tertib, dan adil, serta didukung oleh pengawasan petugas yang memadai. Kualitas pelayanan juga memperoleh penilaian yang baik dari pelanggan. Meskipun demikian, peningkatan jumlah pelanggan masih memengaruhi persepsi sebagian responden terhadap kualitas pelayanan, sehingga diperlukan upaya untuk mengelola lonjakan pelanggan agar kualitas pelayanan tetap optimal. Di era modern, pelanggan menuntut pelayanan yang cepat, transparan, dan terorganisir dengan baik.

Salah satu aspek penting yang berpengaruh terhadap kualitas pelayanan adalah efektivitas sistem antrean. Menurut Krajewski, Lerry dan Manoj (2010) mengutip dari (Yayu Meida Putri R, 2020) antrian (*waiting line*) adalah satu atau lebih customers atau klien yang menunggu dalam suatu sistem untuk mendapatkan pelayanan. Sistem antrian yang baik tidak hanya berfungsi untuk mengatur aliran pelanggan, tetapi juga mencerminkan profesionalisme perusahaan dalam mengelola waktu dan kenyamanan pelanggan saat menunggu pelayanan. Selain sistem antrian,

faktor pengawasan pelayanan juga memiliki peranan penting dalam menjaga konsistensi mutu layanan. Pengawasan yang efektif dapat memastikan bahwa standar pelayanan yang telah ditetapkan perusahaan dapat dijalankan dengan baik oleh karyawan di lapangan. Menurut (Malony Ompusunggu & Tua Ricky Freddy Simanjuntak, 2024) Pengawasan adalah proses penetapan standar kinerja dan pengambilan tindakan guna mewujudkan tujuan yang telah ditetapkan dan direncanakan dengan tujuan memenuhi keinginan yang ingin dicapai, serta kinerja yang dicapai sejalan dengan hasil yang diharapkan. Seperti yang dikatakan (Putro, 2014) menyatakan bahwa loyalitas sebagai kondisi dimana pelanggan mempunyai sikap positif terhadap suatu merk, mempunyai komitmen pada merk tersebut, dan bermaksud meneruskan pembeliannya di masa mendatang. Pengawasan pelayanan merupakan proses memastikan bahwa pelaksanaan layanan berjalan sesuai standar, prosedur, dan tujuan yang telah ditetapkan, sehingga kualitas interaksi dan hasil pelayanan dapat dijaga serta ditingkatkan. Sebagai unit usaha yang bergerak di bidang jual beli emas dan logam mulia kualitas pelayanan menjadi salah satu faktor kunci yang memengaruhi tingkat kepercayaan dan loyalitas pelanggan. Oleh karena itu, efektivitas sistem antrian dan pengawasan pelayanan menjadi dua aspek yang perlu diteliti secara mendalam.

Kondisi empiris/kenyataan, meskipun telah menerapkan sistem antrian untuk mengatur alur pelanggan di lapangan menunjukkan adanya perbedaan antara harapan dan kenyataan. Masih sering ditemui permasalahan seperti antrian yang panjang, waktu tunggu yang melebihi standar pelayanan, serta kurangnya konsistensi pegawai dalam melayani pelanggan. Bahkan beberapa pelanggan mengeluhkan bahwa sistem antrian belum sepenuhnya berjalan efektif, karena kadang terjadi ketidakteraturan dalam penomoran antrian maupun prioritas pelayanan. Hal ini dapat menurunkan persepsi pelanggan terhadap kualitas pelayanan, bahkan berpotensi mengurangi kepercayaan terhadap perusahaan. Antrian yang efektif namun tanpa pengawasan bisa tetap menimbulkan ketidakpuasan (misalnya petugas lamban atau tidak ramah). Sebaliknya, pengawasan yang baik tanpa sistem antrian yang tertib juga membuat pelayanan terkesan tidak profesional. Maka, gabungan keduanya dapat secara signifikan meningkatkan kualitas pelayanan.

Berdasarkan hasil penelitian terdahulu, masih terdapat *research gap* mengenai pengaruh efektivitas sistem antrian dan pengawasan pelayanan terhadap kualitas pelayanan pelanggan. Pada variabel efektivitas sistem antrian, (Lelono & Vikaliana, 2020) serta (Jonathan Aditya Rajagukguk & Mariana Simanjuntak, 2024) menyatakan bahwa efektivitas sistem antrian berpengaruh terhadap kualitas pelayanan pelanggan. Namun, hasil tersebut berbeda dengan penelitian (Sihombing, 2017) yang menyatakan bahwa efektivitas sistem antrian tidak berpengaruh terhadap kualitas pelayanan pelanggan. Selanjutnya, pada variabel pengawasan pelayanan, (Kusumah & Nurdiaman, 2013) menyatakan bahwa pengawasan pelayanan berpengaruh terhadap kualitas pelayanan pelanggan. Sebaliknya, (Ekonomi et al., 2025) serta (Wulandari, 2016) menemukan bahwa pengawasan pelayanan tidak berpengaruh terhadap kualitas pelayanan pelanggan.

Berdasarkan fenomena tersebut, efektivitas sistem antrian dan pengawasan pelayanan diduga menjadi faktor yang memengaruhi kualitas pelayanan pelanggan di PT Pegadaian Galeri 24 ITC BSD. Namun, pengaruh kedua variabel tersebut terhadap kualitas pelayanan pelanggan masih perlu dibuktikan secara empiris. Oleh karena itu, penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh efektivitas sistem antrian dan pengawasan pelayanan, baik secara parsial maupun simultan, terhadap kualitas pelayanan pelanggan di PT Pegadaian Galeri 24 ITC BSD. Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi terhadap pengembangan kajian manajemen operasional dan manajemen pelayanan, khususnya mengenai efektivitas sistem antrian, pengawasan pelayanan, dan kualitas pelayanan pelanggan. Selain itu, temuan penelitian ini diharapkan menjadi masukan bagi PT Pegadaian Galeri 24 ITC BSD dalam mengevaluasi sistem antrian dan pengawasan pelayanan guna meningkatkan kualitas pelayanan kepada pelanggan.

2. Metode Penelitian

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan jenis penelitian asosiatif, sumber data primer yang diperoleh melalui penyebaran kuesioner kepada pelanggan PT Pegadaian Galeri 24 ITC BSD. Data sekunder digunakan sebagai data pendukung yang diperoleh dari dokumen internal perusahaan, seperti standar operasional prosedur (SOP) pelayanan dan laporan operasional (jika tersedia), serta literatur ilmiah dan penelitian terdahulu yang relevan. Penelitian dilaksanakan di PT Pegadaian Galeri 24 ITC BSD pada periode Juli hingga Desember

2025. Populasi penelitian adalah seluruh pelanggan yang pernah melakukan transaksi di PT Pegadaian Galeri 24 ITC BSD. Karena jumlah populasi tidak dapat diketahui secara pasti dan bersifat dinamis, teknik pengambilan sampel menggunakan *nonprobability sampling* dengan pendekatan *purposive sampling*. Kriteria responden meliputi pelanggan yang berusia minimal 18 tahun, pernah melakukan transaksi setidaknya satu kali di PT Pegadaian Galeri 24 ITC BSD, dan bersedia mengisi kuesioner. Jumlah sampel sebanyak 100 responden. Pengumpulan data dilakukan melalui kuesioner sebagai instrumen utama, yang didukung oleh wawancara dan dokumentasi untuk memperoleh informasi yang lebih komprehensif mengenai efektivitas sistem antrian, pengawasan pelayanan, dan kualitas pelayanan pelanggan. Data yang diperoleh kemudian dianalisis menggunakan analisis regresi linier berganda dengan bantuan perangkat lunak IBM SPSS.

3. Hasil dan Diskusi

Hasil Karakteristik Responden

Karakteristik Responden. Penelitian ini melibatkan 100 responden. Berdasarkan jenis kelamin, mayoritas responden adalah laki-laki sebanyak 55 orang (55%), sedangkan perempuan sebanyak 45 orang (45%). Berdasarkan usia, sebagian besar responden berada pada rentang usia 25–45 tahun sebanyak 43 orang (42,6%). Berdasarkan domisili, mayoritas responden berasal dari Tangerang Selatan sebanyak 35 orang (34,7%). Berdasarkan pekerjaan, sebagian besar responden bekerja sebagai karyawan sebanyak 50 orang (49,5%). Sementara itu, berdasarkan tingkat penghasilan, mayoritas responden memiliki penghasilan sebesar Rp4.000.000–Rp6.000.000 per bulan sebanyak 38 orang (37,6%).

Hasil Uji Validitas

Tabel 2. Hasil Uji Validitas

Variabel	Jumlah Instrumen	R Hitung	R Tabel	Keterangan
Efektivitas Sistem Antrian (X1)	8	0,574-0,829	0,1966	VALID
Pengawasan Pelayanan (X2)	8	0,695-0,792	0,1966	VALID
Kualitas Pelayanan Pelanggan (Y)	11	0,573-0,751	0,1966	VALID

Hasil menunjukkan bahwa nilai *r* hitung pada seluruh item kuesioner atau indikator berada di atas nilai *r* tabel sebesar 0,1966. Dengan demikian, seluruh indikator dinyatakan valid karena telah memenuhi kriteria uji validitas, sehingga layak digunakan untuk mengukur variabel Kualitas Pelayanan Pelanggan.

Hasil Uji Reliabilitas

Tabel 3. Hasil Uji Reliabilitas

Variabel	Cronbach's Alpha	Standar	Keterangan
Efektivitas Sistem Antrian (X1)	0.871	0.7	Reliabel
Pengawasan Pelayanan (X2)	0.866	0.7	Reliabel
Kualitas Pelayanan Pelanggan (Y)	0.892	0.7	Reliabel

Berdasarkan hasil, diperoleh nilai *Cronbach's Alpha* untuk masing-masing variabel sebesar 0.871, 0.866, dan 0.892. Seluruh nilai tersebut berada di atas batas minimum reliabilitas yang ditetapkan, yaitu 0.70. Dengan demikian, seluruh item pernyataan pada variabel Efektivitas Sistem Antrian, Pengawasan Pelayanan, dan Kualitas Pelayanan Pelanggan dinyatakan reliabel sehingga layak digunakan sebagai instrumen penelitian.

Hasil Uji Normalitas

Tabel 4. Hasil Uji Normalitas

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test		
		Unstandardized Residual
N		100
Normal Parameters	Mean	0.0000000
	.Std. Deviation	4.30603770
Most Extreme Differences	Absolute	0.057
	Positive	0.042
	Negative	0.057
Kolmogorov-Smirnov Z		0.057
Asymp. Sig. (2-tailed)		0.200

Berdasarkan hasil pengujian normalitas, diperoleh nilai Asymp. Sig. (2-tailed) sebesar 0,200, yang nilainya lebih besar dibandingkan tingkat signifikansi (α) sebesar 0,050. Hasil tersebut menunjukkan bahwa data yang telah diolah dan diuji memiliki distribusi normal, sehingga asumsi normalitas dalam penelitian ini dapat dinyatakan terpenuhi.

Hasil Uji Multikolinearitas

Tabel 5. Hasil Uji Multikolinearitas

Model	Collinearity Statistics	
	Tolerance	VIF
(Constant)		
Efektivitas Sistem Antrian	0.635	1.575
Pengawasan Pelayanan	0.635	1.575

Hasil menunjukkan seluruh variabel penelitian memiliki nilai *Variance Inflation Factor* (VIF) sebesar $1,575 < 10$ serta nilai *Tolerance* sebesar $0,635 > 0,10$. Hasil tersebut mengindikasikan bahwa antarvariabel independen tidak terdapat hubungan linear yang sempurna maupun mendekati sempurna. Dengan demikian, model regresi yang digunakan terbebas dari gejala multikolinearitas sehingga telah memenuhi salah satu asumsi yang diperlukan dalam model regresi yang baik.

Hasil Uji Heteroskedastisitas

Hasil uji heteroskedastisitas menunjukkan bahwa sebaran titik-titik pada grafik scatterplot tidak menunjukkan pola yang teratur dan tersebar secara acak di sekitar garis nol pada sumbu Y, baik di bagian atas maupun di bagian bawah. Keadaan tersebut mengindikasikan bahwa residual memiliki varians yang relatif konstan atau memenuhi asumsi homoskedastisitas. Dengan demikian, model regresi yang digunakan tidak mengalami masalah heteroskedastisitas dan dapat digunakan untuk tahap analisis selanjutnya.

Hasil Uji Regresi Linear Berganda

Tabel 5. Hasil Uji Regresi Linear Berganda

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients Beta	t	Sig.
	B	Std. Error			
(Constant)	19.105	3.559		5.368	<0.001
Efektivitas Sistem Antrian	0.532	0.117	0.434	4.538	<0.001
Pengawasan Pelayanan	0.373	0.119	0.301	3.148	0.002

$$Y = 19.105 - 0.532 - 0.373 + \varepsilon$$

Berdasarkan persamaan regresi, diperoleh nilai konstanta sebesar 19,105, yang menunjukkan bahwa apabila variabel Efektivitas Sistem Antrian dan Pengawasan Pelayanan dianggap konstan, maka nilai Kualitas Pelayanan Pelanggan sebesar 19,105. Koefisien regresi Efektivitas Sistem Antrian sebesar 0,532, yang berarti setiap kenaikan satu satuan pada efektivitas sistem antrian akan meningkatkan kualitas pelayanan pelanggan sebesar 0,532, dengan asumsi variabel lain tetap. Sementara itu, koefisien regresi Pengawasan Pelayanan sebesar 0,373, yang menunjukkan bahwa setiap kenaikan satu satuan pada pengawasan pelayanan akan meningkatkan kualitas pelayanan pelanggan sebesar 0,373, dengan asumsi variabel lain konstan.

Hasil Uji Koefisien Determinasi

Tabel 6. Hasil Uji Koefisien Determinasi

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	0.661	0.437	0.425	4.35020

Hasil pengujian koefisien determinasi menunjukkan bahwa nilai R Square (R^2) sebesar 0,437, yang berarti 43,7% variasi pada Kualitas Pelayanan Pelanggan dapat dijelaskan oleh variabel Efektivitas Sistem Antrian dan Pengawasan Pelayanan. Adapun 56,3% sisanya dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak dimasukkan ke dalam model penelitian ini.

Hasil Uji T

Tabel 7. Hasil Uji T

Model	t hitung	Sig.
(Constant)	5.368	0.000
Efektivitas Sistem Antrian	4.538	0.000
Pengawasan Pelayanan	3.148	0.002

Berdasarkan uji t pada tingkat signifikansi 5% dengan nilai t tabel sebesar 1,984, diperoleh hasil bahwa variabel Efektivitas Sistem Antrian memiliki nilai t hitung sebesar 4,538 dengan nilai signifikansi 0,000 ($< 0,05$), sehingga Efektivitas Sistem Antrian berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kualitas Pelayanan Pelanggan. Hasil ini menunjukkan bahwa semakin efektif sistem antrian yang diterapkan, semakin baik kualitas pelayanan yang dirasakan pelanggan. Selanjutnya, variabel Pengawasan Pelayanan memiliki nilai t hitung sebesar 3,148 dengan nilai signifikansi 0,002 ($< 0,05$), sehingga Pengawasan Pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kualitas Pelayanan Pelanggan. Temuan ini menunjukkan bahwa semakin baik pengawasan terhadap proses pelayanan, semakin tinggi kualitas pelayanan yang diberikan kepada pelanggan.

Hasil Uji F

Tabel 8. Hasil Uji F

Model	Sum of Squares	df	Mean Square	F hitung	Sig.
Regression	1.424.056	2	712.028	37.625	0.000
Residual	1.835.654	97	18.924		
Total	3259710	99			

Berdasarkan hasil uji F pada tingkat signifikansi 5% dengan nilai F tabel sebesar 3,09, diperoleh nilai F hitung sebesar 37,625 dengan nilai signifikansi 0,001 ($< 0,05$). Hasil tersebut menunjukkan bahwa F hitung lebih besar daripada F tabel ($37,625 > 3,09$), sehingga dapat disimpulkan bahwa Efektivitas Sistem Antrian dan Pengawasan Pelayanan secara simultan berpengaruh signifikan terhadap Kualitas Pelayanan Pelanggan. Temuan ini juga menunjukkan bahwa model regresi yang digunakan layak untuk menjelaskan hubungan antara variabel independen dan variabel dependen.

Diskusi

Pengaruh Efektivitas Sistem Antrian terhadap Kualitas Pelayanan Pelanggan (X1)

Berdasarkan hasil analisis, Efektivitas Sistem Antrian berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kualitas Pelayanan Pelanggan. Hasil ini menunjukkan bahwa semakin efektif sistem antrian yang diterapkan, semakin baik kualitas pelayanan yang diterima pelanggan. Sistem antrian yang terkelola dengan baik mampu mempersingkat waktu tunggu, menciptakan ketertiban proses pelayanan, serta meningkatkan kenyamanan pelanggan. Temuan ini sejalan dengan penelitian Erwin Rasyid dan Clara Fransiska (2021) yang menyatakan bahwa sistem antrian berpengaruh positif dan signifikan terhadap kualitas layanan konsumen. Hasil penelitian ini juga didukung oleh Jevan Saputra dan Prihantoro Syahdu Sutopo (2025) yang menjelaskan bahwa optimalisasi sistem antrian mampu meningkatkan efisiensi pelayanan dan mengurangi waktu tunggu sehingga kualitas layanan menjadi lebih baik. Selain itu, Prayogo, Pondaag, dan Tumewu (2017) juga menemukan bahwa penerapan sistem antrian yang optimal dapat memperlancar proses pelayanan dan meningkatkan kualitas pelayanan pelanggan. Sebaliknya, hasil penelitian ini berbeda dengan Lumunon, Kindangen, dan Tumewu (2022) yang menyimpulkan bahwa efektivitas sistem antrian belum mampu meningkatkan kualitas pelayanan karena waktu tunggu pelanggan masih melebihi standar pelayanan. Perbedaan hasil tersebut diduga dipengaruhi oleh karakteristik objek penelitian, jumlah pelanggan, kapasitas pelayanan, dan mekanisme operasional yang berbeda. Secara keseluruhan, hasil penelitian ini menunjukkan bahwa efektivitas sistem antrian merupakan salah satu faktor penting dalam meningkatkan kualitas pelayanan pelanggan, sehingga perusahaan perlu terus mengoptimalkan pengelolaan antrian agar pelayanan dapat berlangsung lebih cepat, tertib, dan efisien.

Pengaruh Pengawasan Pelayanan terhadap Kualitas Pelayanan Pelanggan (X2)

Berdasarkan hasil analisis, Pengawasan Pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kualitas Pelayanan Pelanggan. Hasil ini menunjukkan bahwa semakin baik pengawasan yang dilakukan terhadap proses pelayanan, semakin tinggi kualitas pelayanan yang diterima pelanggan. Pengawasan yang efektif memastikan setiap prosedur pelayanan berjalan sesuai standar operasional, sehingga kesalahan pelayanan dapat diminimalkan dan kepuasan pelanggan dapat ditingkatkan. Temuan ini sejalan dengan penelitian Asti Rahayu et al. (2025) yang menyatakan bahwa pengawasan petugas berpengaruh positif dan signifikan terhadap kualitas pelayanan. Hasil penelitian ini juga didukung oleh Fransiska Daiman dan Heru Tjahjono (2021) yang menemukan bahwa pengawasan berpengaruh signifikan terhadap keberhasilan pelaksanaan pelayanan, serta penelitian Sembiring dan Sofa (2025) yang menyimpulkan bahwa pengawasan internal berperan penting dalam menjaga dan meningkatkan kualitas pelayanan publik. Sebaliknya, hasil penelitian ini berbeda dengan Ketut Gede Sri Dwiya (2019) yang menunjukkan bahwa kualitas pelayanan tidak berpengaruh signifikan terhadap kepercayaan pelanggan, sedangkan penanganan komplain menjadi faktor yang lebih dominan. Perbedaan hasil tersebut diduga dipengaruhi oleh perbedaan objek penelitian, karakteristik responden, dan variabel dependen yang digunakan. Secara keseluruhan, hasil penelitian ini menunjukkan bahwa pengawasan pelayanan merupakan faktor penting dalam meningkatkan kualitas pelayanan pelanggan. Oleh karena itu, perusahaan perlu mempertahankan dan meningkatkan sistem pengawasan agar pelayanan tetap berjalan sesuai standar, lebih efektif, dan mampu memberikan kepuasan yang optimal kepada pelanggan.

4. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian, dapat disimpulkan bahwa Efektivitas Sistem Antrian berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kualitas Pelayanan Pelanggan, yang menunjukkan bahwa sistem antrian yang tertib, waktu tunggu yang lebih singkat, dan proses pelayanan yang terorganisir mampu meningkatkan kualitas pelayanan yang dirasakan pelanggan. Pengawasan Pelayanan juga berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kualitas Pelayanan Pelanggan, sehingga pengawasan yang dilakukan secara konsisten dapat memastikan pelayanan berjalan sesuai standar operasional dan meningkatkan kualitas pelayanan yang diberikan. Hasil analisis koefisien determinasi menunjukkan bahwa Efektivitas Sistem Antrian dan Pengawasan Pelayanan secara bersama-sama mampu menjelaskan 43,7% variasi Kualitas Pelayanan Pelanggan, sedangkan 56,3% sisanya dipengaruhi oleh faktor lain yang tidak diteliti dalam penelitian ini. Dengan demikian, efektivitas sistem antrian dan pengawasan pelayanan merupakan faktor penting yang perlu menjadi perhatian perusahaan dalam upaya meningkatkan kualitas pelayanan kepada pelanggan.

Referensi

- [1] Bagas Ilham Lucyantoro, & Moch. Rizaldy Rachmansyah. (2022). Penerapan Strategi Digital Marketing, Teori Antrian Terhadap Tingkat Kepuasan Pelanggan (Studi Kasus di MyBCA Ciputra World Surabaya). *Jurnal Pelayanan Dan Pengabdian Masyarakat Indonesia*, 1(3), 38–57. <https://doi.org/10.55606/jppmi.v1i3.44>

DOI: <https://doi.org/10.31004/riggs.v5i2.12505>

Lisensi: Creative Commons Attribution 4.0 International (CC BY 4.0)

- [2] Ekonomi, T. J., Manajemen, A., Aryanti, F., Ayu, R., Susanto, H., & Mulyani, S. (2025). *Analisis Pengaruh Pengawasan dan Kemampuan Kerja terhadap Kinerja Karyawan melalui Kualitas Pelayanan Publik di Kantor Bank Jatim Cabang Sumenep PT Bank Pembangunan Daerah Jawa Timur Tbk (Bank Jatim) didirikan dengan Pemerintah Daerah , maka Pemerintah . 3.*
- [3] HERNIATI. (2018). *Analisis Sistem Antrian Terhadap Efektivitas Pelayanan Pt. Pos Indonesia (PERSERO) MAKASSAR.*
- [4] Ibrahim, Ma., & Thawil, S. M. (2019). *Pengaruh Kualitas Produk Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan.* 4(1). <https://doi.org/10.4324/9780080914947-10>
- [5] Jonathan Aditya Rajagukguk, & Mariana Simanjuntak. (2024). Studi Perbandingan Preferensi Konsumen untuk Pembelian Kebutuhan Bulanan: Kasus Toko Grosir Antoni di Sitoluama. *Jurnal Ekonomi, Manajemen, Akuntansi Dan Keuangan*, 6(1), 1–18. <https://doi.org/10.53697/emak.v6i1.2023>
- [6] Kusumah, A., & Nurdiaman, M. (2013). Pengaruh Pengawasan Terhadap Kualitas Pelayanan Rawat Inap di Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) dr. Slamet Kabupaten Garut. *Jurnal Pembangunan Dan Kebijakan Publik*, 4(01), 20–29.
- [7] Lelono, V. D. A., & Vikaliana, R. (2020). Pengaruh Antrian Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Biznet Home Di Branch Kelapa Gading. *Jurnal Sains Sosio Humaniora*, 4(2), 661–672. <https://doi.org/10.22437/jssh.v4i2.11526>
- [8] Malony Ompusunggu, T., & Tua Ricky Freddy Simanjuntak, H. (2024). *HEMAT: Journal of Humanities Education Management Accounting and Transportation Pengawasan Pelayanan Pelabuhan Penyeberangan Dumai-Tanjung Kapal di Kota Dumai.* 1(2), 350–362.
- [9] Mardiana, N., & Maliki, F. (2020). Analisis Sistem Pelayanan dan Kedatangan Pasien dengan Menggunakan Metode M/M/2 pada Klinik Sukma Anggrek Jakarta Timur. *Jurnal STEI Ekonomi*, XX(Xx), 1–26. <http://repository.stei.ac.id/id/eprint/3399>
- [10] Putro, S. W. (2014). Pengaruh Kualitas Layanan Dan Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Pelanggan Dan Loyalitas Konsumen Restoran Happy Garden Surabaya. *Jurnal Manajemen Pemasaran*, 2(1), 1–9.
- [11] Ronaldo Fajar Mardika. (2024). Pengaruh Kualitas Pelayanan, Kualitas Produk dan Promosi terhadap Kepuasan Konsumen pada Produk “Kopi Dari Hati” di Perumahan Taman Aster Cikarang Barat. *Jurnal Manuhara : Pusat Penelitian Ilmu Manajemen Dan Bisnis*, 2(4), 23–34. <https://doi.org/10.61132/manuhara.v2i4.1154>
- [12] Roynaldus A. K. Agung, Antonius Philipus Kurniawan, & Paulus Juru. (2023). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan PT. Borwita Citra Prima Maumere. *Nian Tana Sikka : Jurnal Ilmiah Mahasiswa*, 1(3), 18–31. <https://doi.org/10.59603/niantanasikka.v1i3.22>
- [13] Sanjaya, T. (2014). Peningkatan pelanan Publik di kantor Sistem Administrasi Manunggal di Bawah Satu Atap Kabupaten Banyuwangi (pp. 1–104).
- [14] Sihombing, S. (2017). Analisis Sistem Antrian Dalam Pelayanan Nasabah Pada Bank Bni Cabang Usu Medan. *Jurnal Manajemen Dan Bisnis*, 75–90. <https://doi.org/10.54367/jmb.v16i2.133>
- [15] Wulandari, A. (2016). Pengaruh Pengawasan Melekat Dan Kemampuan Pegawai Terhadap Kualitas Pelayanan Publik Pada Kantor Kecamatan Muara Ancalong Di Kabupaten Kutai Timur. *EJournal Pemerintahan Integratif*, 4(4), 577–591.
- [16] Yayu Meida Putri R. (2020). *Analisis Sistem Antrian Guna Meningkatkan Efektivitas Waktu Pelayanan Pada Loker Pendaftaran Rawat Jalan Rumah Sakit Umum Jampang Kulon.* 70.