

**ANALISIS PENERAPAN SISTEM ANTRIAN PADA
BANK SYARIAH INDONESIA CABANG ABDULLAH SILONDAE 2
KENDARI**



SKRIPSI

Diajukan untuk memenuhi salah satu syarat mendapatkan gelar Sarjana Ekonomi pada Program Studi Perbankan Syariah

OLEH :

SANMAR BOA

18050102013

PRODI PERBANKAN SYARIAH

FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM

INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI KENDARI

2023




KEMENTERIAN AGAMA
INSTITUT AGAMA ISLAM (IAIN) NEGERI KENDARI
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM

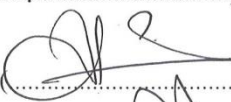
Jl. Sultan Qaimuddin No. 17 Baruga Kendari Telp.(0401)3192081 Fax.3193710
Email: Febi iain@yahoo.co.id - Website: <http://febi.iainkendari.ac.id>


PENGESAHAN SKRIPSI

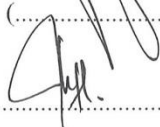
Skripsi dengan Judul “**Analisis Penerapan Sistem Antrian Pada Bank Syariah Indonesia Cabang Bduallah Silondae 2 Kendari**” yang ditulis oleh **Sanmar Boa, NIM. 18050102013** Mahasiswa Program Studi **Perbankan Syariah** Fakultas **Ekonomi dan Bisnis Islam** IAIN Kendari, telah diuji dan dipresentasikan dalam **Skripsi** yang diselenggarakan pada hari **Senin** tanggal **10 Juli 2023** dan dinyatakan telah dapat diterima sebaga salah satu syarat untuk **memperoleh gelar (SE)**.

Dosen Penguji Skripsi

Ketua : **Nurjannah S. Kom, M.Pd,** (.....)

Sekretaris : **Kiki Novita Sari ME** (.....)

Anggota 1 : **Abdul Wahid Mongkito, S. Si., M.EI** (.....)

Anggota 2 : **Muhammad Imran SE, M.Ak** (.....)

Kendari, 17 Juli 2023

& Dekan,



Dr. H. Rusum Muballig, M.EI
NIP. 196310292000031001

PERNYATAAN ORISINALITAS

Dengan ini saya menyatakan bahwa segala informasi dalam skripsi berjudul "*Analisis Penerapan Sistem Antrian Pada Bank Syariah Indonesia Cabang Abdullah Silondae 2 Kendari.*" dibawa bimbingan Rusdin Muhalling M.EI selaku pembimbing I dan Kiki Novita Sari ME selaku pembimbing II telah diperoleh dan disajikan sesuatu dengan peraturan Akademik dan kode etika IAIN Kendari. Saya menyatakan dengan sesungguhnya bahwa dalam penulisan skripsi ini tidak terdapat karya yang pernah diajukan untuk memperoleh gelar kesarjanaan disuatu perguruan tinggi. Semua sumber rujukan yang digunakan dalam skripsi ini telah disebutkan di dalam daftar pustaka. Dengan penuh kesadaran saya menyatakan bahwa skripsi ini adalah hasil karya sendiri. Jika kemudian hari terbukti bahwa skripsi ini merupakan duplikat, tiruan, plagiasi, dibuat oleh orang lain secara keseluruhan atau sebagian, maka skripsi ini dan gelar yang diperoleh karena batal demi hukum.

Kendari, 27 Juni 2023



Sanmar Boa
Nim. 18050102013

**HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI KARYA
ILMIAH UNTUK KEPENTINGAN AKADEMSI**

Sebagai sivitas akademik Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Kendari, saya yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Sanmar Boa

Nim : 18050102013

Program Studi : Perbankan Syariah

Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam

Jenis Karya : Skripsi demi mengembangkan ilmu pengetahuan, menyetujui untuk memberikan kepada Institut Agama Islam Negeri Kendari Hak Bebas Royalti Noneklusif (*Nonexclusine Royalty Free Right*) atas karya ilmiah saya yang berjudul: “Analisis Penerapan Sistem Antrian Pada Bnk Syariah Indonesia Cabang Abdullah Silondae 2 kendari.”

Beserta perangkat yang ada (jika diperlukan). Dengan Hak Bebas Royalty Noneklusif ini Institut Agama Islam Negeri Kendari berhak menyimpan, mengalih media/formatkan, mengelola dalam bentuk pengkal data (database), merawat dan mempublikasikan tugas akhir saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis pencipta dan sebagai pemilik hak cipta. Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Kendari, 27 Juni 2023
Yang Menyatakan,



Sanmar Boa

Nim. 18050102013

KATA PENGANTAR



Alhamdulillah, Puji syukur kita panjatkan atas kehadiran Allah SWT, yang selalu mencurahkan rahmat dan hidayah-nya, dan kepada-nya kami memohon bantuan atas segala urusan duniawi dan agama, sholawat dan salam peneliti panjatkan kepada junjungan kita Nabi Muhammad SAW, sebagai tokoh revolusioner yang telah merubah tatanan kehidupan dari kejahiliah menjadi hikmah dan tentram.

Penulisan Skripsi yang berjudul *“Analisis Penerapan Sistem Antrian Pada Bank syariah cabang Abdullah silondae 2 kendari”* ini diajukan untuk memenuhi salah satu syarat Mendapatkan Gelar Sarjana Pada Program Studi Perbankan Syariah, Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Islam, Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Kendari.

Dalam penyusunan skripsi ini terdapat berbagai kendala yang dihadapi. Namun segala proses tersebut dapat dijalani dengan bimbingan, arahan, dan dukungan dari berbagai pihak. Oleh karena itu, peneliti sangat mengharapkan partisipasi aktif dari semua pihak berupa saran dan kritik yang bersifat membangun demi penyempurnaannya.

Alhamdulillah, puji syukur penulis panjatkan atas kehadiran Allah swt. Karna berkat limpahan rahmat, dan karunia kesehatan kepada penulis sehingga penulis dapat menyusun proposal ini. Salawat serta salam tak lupa juga penulis hantarkan kepada nabi besar Allah Muhammad saw. Dimana berkat perjuangan beliau dan pengorbanan beliau sehingga kita bisa sampai pada kehidupan yang insya allah terang benderang seperti saat ini.

Kepada kedua orang tua tercinta, Bapak La Kaola dan Ibu Wa Tuna yang tak pernah henti selalu memberikan doa, nasihat dan dukungan untuk setiap langkah yang penulis jalani. Terima kasih atas cinta dan kasih sayang tulusnya. Semoga penulis bisa selalu mengabdikan diri dan memberikan yang terbaik untuk mereka.

Merupakan suatu kebahagiaan tersendiri bagi penulis, dapat mempelajari teori-teori mengenai sistem antrian. Berbekal sedikit pengetahuan tentang sistem antrian dan pelayanan nasabah, penulis memberanikan diri untuk membuat penelitian deskriptif mengenai analisis penerapan sistem antrian pada bank syariah terhadap nasabah (studi kasus BSI Abdullah silondae kendari).

Dalam penyusunan proposal penelitian ini terdapat berbagai kendala yang dihadapi. Namun segala proses tersebut dapat dijalani dengan bimbingan, arahan, dan dukungan dari berbagai pihak. Oleh karena itu, penulis sangat mengharapkan partisipasi aktif dari semua pihak berupa saran dan kritik yang bersifat membangun demi penyempurnaannya.

Dengan segala ketulusan hati penulis mengucapkan terimakasih dan penghargaan yang setinggi-tingginya kepada:

1. Rektor IAIN Kendari Dr. Huain Insawan, M. Ag. yang telah memberikan dukungan sarana dan fassilita serta kebijakann yang mendukung penyelesaian studi penulis.
2. Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Institut Agama Islam Negeri Kendari Dr. Rusdin Muhalling, M.EI
3. Nurjannah S.Kom, M.Pd, selaku ketua Program Studi Perbankan Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Negeri (IAIN) Kendari yang senantiasa memberikan Motivasi, nasehat serta saran kepada penulis.
4. Pembimbing I Dr. Rusdin Muhaling, M.EI, yang telah meluangkan waktu dan pikirannya untuk memberikan bimbingan dan arahan bagi penulis dalam menyusun Proposal ini.
5. Pembimbing II Kiki Novita Sari ME, dalam penulisan dan penyelesaian Proposal penulis yang telah banyak memberikan masukan, kritik dan saran yang membangun.
6. Penguji proposal Abdul Wahid Mungkito S.Si M.E.I, yang telah memberikan saran dan kritik dalam menyelesaikan Proposal.
7. Seluruh dosen dan tenaga kerja kependidikan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam IAIN Kendari yang ramah dan cekatan dalam melayani setiap keluhan penulis dalam menyelesaikan Proposal.
8. Saudara-saudara saya terutama kakak sanfar beserta istri, kaka satria beserta suami, kaka santri beserta suami serta adik adik saya san fitri dan sannila, yang selalu menjadi penyemangat saya untuk menyelesaikan perkuliahan. Terimakasih atas dukungan dan pengorbanananya.
9. Teman-teman program studi Perbankan Syariah angkatan 2018 dan terutama kepada sahabat-sahabatku kepada Mutmaina, Nur Afni, Suci Wulandari K, Ria Feris, Nurhalisa, Marlina wati , Siska, Sasmira, dan Nur Hasana. yang selama ini sudah menerima saya dengan sangat baik hingga terbentuklah friends wacana. Terima kasih telah menjadi sahabat yang baik dan motivator sekaligus kritikus terbaik dalam hidup peneliti, dan juga telah memberikan pelajaran untuk terus berusaha menjadi lebih baik. Semoga persahabatan ini terus terjalin hari ini, esok dan selamanya. Thank you friend wacana.
10. Muh. Idham saputra yang selalu menemani, mendukung, dan memotifasi penulis bahkan menjadi teman diskusi yang baik dalam proses penulisan skripsi ini. Terimakasih atas support dan dukunganya.
11. Oma, opa, ayah, bunda, kaka aida, om aan, terimakasih suda memberikan saya tumpangann tempat tinggal selama 3 tahun. Semua pihak yang baik secara langsung maupun tidak langsung telah mendukung dan membantu dalam menyelesaikan skripsi ini yang tidak bisa saya sebutkan namanya.

Peneliti menyadari bahwa masih banyak kekurangan dalam penulisan hasil ini, dikarenakan keterbatasan pengetahuan peneliti. Untuk itu, saran, pendapat, kritik konstruktif, sangat penulis harapkan demi perbaikan dan pengembangan penulisan ini.

Semoga Allah SWT memberikan Rahmat, rezeki dan Inayah-Nya kepada orang-orang yang berjasa kepada peneliti telah mendo'akan dan membatu peneliti. Semoga diberikan balasan yang berlipat ganda dan mendapat balasan yang lebih baik di sisi Allah'Azza wa jalla. Amin.

Kendari, 23 Juli 2023

Penulis,



Sanmar Boa

Nim. 18050102013

ABSTRAK

Sanmar Boa ,NIM 18050102013. “Analisis penerapan sistem antrian pada bank syariah Indonesia cabang BSI silondae 2 kendari” Fakultas Ekonomi Islam, Institut Agama Islam Negri IAIN Kendari melalui pembimbing 1 Rusdin Muhalling dan pembimbing II Kiki Novita Sari

Penelitian ini dilatarbelakangi karena suda adanya model antrian yang ditetapkan di Bank Syariah Indonesia KC. BSI Silondae 2 Kendari yaitu *multi chanel single phase* dan disiplin pelayanan siapa yang datang lebih awal dia yang pertama dilayani atau biasa disebut *first-in first-out*. Tapi tetap terjadinya antrian dan banyak nasabah yang mengeluh karna menunggu lama dan membuang-buang waktu. Penelitian ini merupakan penelitian membahas tentang analisis penerapan sistem antrian pada bank syariah indonesia kc. BSI Silondae 2 Kendari.

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui 1) Bagaimana model antrian yang tepat berdasarkan pelayanan nasabah pada bagian customer servis dan teller pada bank syariah indonesia KC. BSI Silondae 2 Kendari, 2) Bagaimana penerapan sistem antrian menurut prespektif ekonomi islam.

Penelitian ini menggunakan metode penelitian kualitatif dengan pendekatan deskriptif.

Berdasarkan hasil penelitian ini menunjukkan bahwa BSI Silondae 2 Kendari menggunakan model antrian *Multi Channel Single Phase*. ada satu pemberi pelayanan yang melayani nasabah dan pada banyak jalur pelayanan, dengan disiplin pelayanan *first in first out*. Dengan rata-rata waktu tunggu pelayanan pernasabah 30 menit. Bank Syariah Indonesia cabang silondae 2 kendari menerapkan model antrian yang sesuai dengan kaidah dalam al-Qur'an dan juga kaidah fikih yang memberikan pelayanan bagi yang datang lebih awal dan bersabar bagi orang yang datang setelahnya.

Kata kunci: sistem antrian, pelayanan, nasabah, Ekonomi Islam.

ABSTRACT

Sanmar Boa, NIM 18050102013. "Analysis of the application of the queuing system at Indonesian Islamic banks Kc. BSI silondae 2 kendari" Faculty of Islamic Economics, State Islamic Institute of IAIN Kendari through supervisor I Rusdin Muhalling and supervisor II Kiki Novita Sari

The background of this research is because there is already a queuing model that has been set at the Indonesian Sharia Bank KC. BSI Silondae 2 Kendari is a multi-channel single phase and a first-in first-out service discipline. But there are still queues and many customers complain because the wait is long and it's a waste of time.

This research is a study discussing the analysis of the application of the queuing system at the Indonesian Sharia Bank KC. BSI Silondae 2 Kendari. This study aims to find out 1) What is the right queuing model based on customer service at the customer service and teller departments at Indonesian Islamic banks KC. BSI Silondae 2 Kendari, 2) How is the application of the queuing system according to the perspective of Islamic economics. This study used a qualitative research method with a descriptive approach.

Based on the results of this study, it shows that BSI Silondae 2 Kendari uses the Multi Channel Single Phase queuing model. there is one service provider serving customers and on many service lines, with first in first out service discipline. With an average customer service waiting time of 30 minutes. Bank Syariah Indonesia, the abdullah silondae 2 Kendari branch, applies a queuing model that is in accordance with the rules in the Qur'an and also the rules of fiqh which provide services for those who arrive earlier and be patient for those who come later.

Keywords: queuing system, service, customers, Islamic Economics.

DAFTAR ISI

HALAMAN SAMPUL	i
PENGESAHAN.....	ii
PERNYATAAN ORISINALITAS	iii
PERNYATAAN PUBLUKASI	iv
KATA PENGANTAR	v
ABSTRAK	viii
ABSTRACK.....	ix
DAFTAR ISI	x
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1.Latar Belakang Masalah	1
1.2.Fokus Penelitan	5
1.3. Rumusan Masalah	5
1.4.Tujuan Penelitian	5
1.5.Manfaat Penelitian	6
1.6. Definisi Operasional	6
1.7. Sistematika Pembahasan	8
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	9
2.1. Penelitian Terdahulu Yang Relevan	9
2.2. Landasan Teori	14
2.1.1. Analisis	14
2.1.2. Bank syariah	16
2.1.3. Sistem Antrian	36
2.1.4. Pelayanan	46
2.3. KerangkaPikir	50
BAB III METODOLOGI PENELITIAN	52
3.1.Jenis Dan Pendekatan Penelitian	52
3.2.Waktu Dan Tempat Penelitian	52
3.3.Data Dan Sumber Data	53
3.4.Teknik Pengumpulan Data	55
3.5.Teknik Analisis Data	58
3.6.Teknik Pemeriksaan Keabsahan Data	60

BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	64
4.1. Profil Lokasi Penelitian	64
4.2. Hasil Penelitian	69
4.1.1. Model antrian yang tepat berdasarkan pelayanan nasabah pada bagian customer servis dan teller pada Bank Syariah Indonesia cabang Abdullah silondae 2 kendari	69
4.1.2. Penerapan sistem antrian prespektif Ekonomi Islam	73
4.2. PEMBAHASAN PENELITIAN	76
4.2.1. Model antrian yang tepat berdasarkan pelayanan nasabah pada bagian customer servis dan teller pada Bank Syariah Indonesia cabang Abdullah silondae 2 kendari	76
4.2.2. Penerapan sistem antrian prespektif Ekonomi Islam	77
BAB V PENUTUP	80
5.1. KESIMPULAN	80
5.2. SARAN	80
DAFTAR PUSTAKA	82
LAMPIRAN.....	86