

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

2.1 Penelitian Terdahulu Yang Relevan

Penelitian terdahulu ini menjadi salah satu acuan penulis dalam melakukan penelitian sehingga penulis dapat memperkaya teori yang digunakan dalam mengkaji penelitian yang dilakukan. Dari penelitian terdahulu, penulis mengangkat beberapa penelitian sebagai referensi dalam memperkaya bahan kajian pada penelitian penulis. Berikut merupakan penelitian terdahulu berupa beberapa jurnal terkait dengan penelitian yang dilakukan penulis.

1. Devi Gustiawati, Analisis antrian pelayanan nasabah pada PT. Bank Muamalat Indonesia kc. Panyabungan dimana hasil dari penelitian ini adalah dalam melayani nasabah yakni pada proses transaksi PT. Bank Muamalat Indonesia kc. Panyabungan menggunakan model *multti channel single phase*, atau model antrian yang hanya terdapat dua atau lebih jalur antrian pada setiap fasilitas pelayanan, terdapat 1 teller dan 1 *customer servis* yang dapat melayani para nasabah, (Gustiawati, 2022) lamanya waktu yang dibutuhkan oleh setiap *teller* untuk melayani nasabah yang satu dengan yang lainnya 3 sampai 5 menit, terkadang rata-rata waktu tunggu nasabah mencapai 30 menit, dan waktu kedatangan nasabah bersifat *random* (acak), lamanya waktu yang dibutuhkan, tingkat kedatangan nasabahnya, disiplin pelayanan yang dilakukan adalah *First Come First Served* atau *First In First Out* yaitu yang pertama datang yang pertama dilayani atau yang mengambil nomor antrian akan memperoleh pelayanan terlebih dahulu.

Adapun perbedaan penelitian ini dengan penelitian penulis adalah penelitian ini merupakan gabungan dari 2 penelitian terdahulu, selain itu lokasi penelitian juga berbeda dengan penelitian yang dilakukan oleh penulis. Adapun persamaan penelitian ini dengan penelitian yang dilakukan penulis adalah objek penelitiannya sama-sama tentang antrian.

2. Mutmainnah Febi Ufairah, analisis sistem antrian dalam mengoptimalkan pelayanan pada Bank X, yang dimana hasil penelitiannya adalah proses transaksi dalam melayani nasabah pada Bank X menggunakan model antrian *multi channel single phase (M/M/S)* menunjukkan bahwa dengan menggunakan 3 teller terjadi antrian pada periode waktu jam sibuk pelayanan yaitu pukul 08.00-09.00 setiap harinya. Proses transaksi nasabah berjalan lebih optimal ketika dilakukan satu penambahan teller pada jam sibuk yakni 08.00-09.00, oleh karena itu terjadi pengurangan jumlah rata-rata nasabah dalam antrian sebanyak 1 orang menjadi 0 orang, sehingga terjadi pula pengurangan jumlah rata-rata waktu yang dibutuhkan nasabah dalam antrian sebelumnya 1,2 menit menjadi 0,24 menit.

Adapun perbedaan penelitian ini dengan penelitian yang dilakukan penulis adalah penelitian ini merupakan gabungan dari 2 penelitian terdahulu, selain itu lokasi dan waktu penelitiannya berbeda. Adapun persamaan penelitian ini dengan penelitian terdahulu yaitu sama-sama meneliti mengenai sistem antrian.

3. Linda Serlina, Analisis Sistem Antrian Pelanggan Bank Rakyat Indonesia (BRI) Cabang Bandar Lampung Menggunakan Model Antrian Multi Channel Single Phase, dimana hasil dari penelitian ini adalah model antrian yang

diperoleh yaitu tingkat kedatangan berdistribusi poisson, waktu pelayanan tidak berdistribusi eksponensial, melainkan berdistribusi normal, jumlah dan saluran dalam sistem ganda, jumlah satuan pelayanan waktu adalah *first in first out*, jumlah nasabah yang boleh masuk tidak berhingga dalam sistem antrian dan ukuran populasi pada sumber masukan yaitu tidak terhingga.

Adapun perbedaan penelitian ini dengan penelitian yang dilakukan penulis adalah penelitian ini merupakan gabungan dari 2 penelitian terdahulu, selain itu lokasi dan waktu penelitiannya berbeda. Adapun persamaan penelitian ini dengan penelitian terdahulu yaitu sama-sama meneliti mengenai sistem antrian.

4. Petrus lajor ginting, Analisis Sistem Antrian Dan Optimalisasi Layanan Teller kc. Bank X di kota semarang, yang dimana hasil penelitiannya adalah model jenis antrian yang digunakan pada bank x adalah jenis antrian model *multi channel-single phase* dengan menerapkan disiplin antriann yaitu *first come-first serve*.

Adapun perbedaan penelitian ini dengan penelitian yang dilakukan penulis adalah penelitian ini merupakan gabungan dari 2 penelitian terdahulu, selain itu lokasi dan waktu penelitiannya berbeda. Adapun persamaan penelitian ini dengan penelitian terdahulu yaitu sama-sama meneliti mengenai optimalisasi antrin dan pelayanan.

5. Aulia hawardani, Analisis Sistem Antrian Dan Optimalisasi Layanann Teller Untuk Meningkatkan Kepuasan Nasabah Dalam Perspektif Ekonimi Islam, yang dimana hasil dari penelitiannya adalah sistem antrian dimulai dari datangnya nasabah, bank telah menyiapkan kartu antri yang dibuatkan darri

kertas dan masing-masing ditulis sesuai dengan urutan nomor dan teller akan memanggil satu persatu sampai dengan selesai. Pelayanan teller telah sesuai dengan prespektif ekonommi Islam.

Adapun perbedaan penelitian ini dengan penelitian yang dilakukan penulis adalah penelitian ini merupakan gabungan dari 2 penelitian terdahulu, selain itu lokasi dan waktu penelitiannya berbeda. Adapun persamaan penelitian ini dengan penelitian terdaahulu yaitu sama-sama meneliti mengenai optimalisasi antrin dan pelayanan.

6. Yeni Rokhilawati dan Ziyadatul Ni'mah, Analisis Strategi Pelayanan Islam PT. Pengadaian (PERSERO) Unit Pengadaian Syariah Simpang Lima Di Kabupaten Banyuwangi, yang dimana hasil penelitiannya adalah strategi pelayanan islam diterapkan di pengadaian syariah dalam beberapa pelayanan, diantaranya pelayanan secara syariat islam, pelayanan islam.

Adapun perbedaan penelitian ini dengan penelitian yang dilakukan penulis adalah penelitian ini merupakan gabungan dari 2 penelitian terdahulu, selain itu lokasi dan waktu penelitiannya berbeda. Adapun persamaan penelitian ini dengan penelitian terdaahulu yaitu sama-sama meneliti mengenai sistem antrian.

7. Sri Indriyanti Suhartina, Analisis Sistem Antrian Dalam Mengoptimalkan Pelayanan (Studi Kasus: PT.Bank Negara Indonesia (PERSERO) Tbk. Kantor Cabang Veteran Selatan), dimana hasil dari penelitiannya dapat disimpulkan bahwa mengetahui tingkat optimal kinerja sistem antrian pada PT. Bank Negara Indonesia (PERSERO) tbk. Kantor cabang veteran selatan, teori ini akan diaplikasikan pada sistem pelayanan bank. Rata-rata waktu nasabah

dilayani pada sistem 0,5 menit dan waktu rata-rata nasabah menunggu dalam antrian 1,05 menit. Disimpulkan bahwa optimal kinerja sistem antrian teller cukup efektif dan sudah dikatakann optimal.

Adapun perbedaan penelitian ini dengan penelitian yang dilakukan penulis adalah penelitian ini merupakan gabungan dari 2 penelitian terdahulu, selain itu lokasi dan waktu penelitiannya berbeda. Adapun persamaan penelitian ini dengan penelitian terdahulu yaitu sama-sama meneliti mengenai sistem antrian.

8. Farid DKK, Alisis Antrian Nasabah Pada PT Bank Rakyat Indonesia (PERSERO) Unit D ipati Kabupaten Buol, dimana hasil dari penelitian ii dapat disimpulkan bahwa pihak PT. BRI unit dipati kabupaten buol perlu untuk menambah unit layanan sehingga kinerja sistem dalam layanan dapat mengurangi antrian nasabah.

Adapun perbedaan penelitian ini dengan penelitian yang dilakukan penulis adalah penelitian ini merupakan gabungan dari 2 penelitian terdahulu, selain itu lokasi dan waktu penelitiannya berbeda. Adapun persamaan penelitian ini dengan penelitian terdahulu yaitu sama-sama meneliti mengenai sistem antrian.

2.2 Landasan Teori

2.2.1 Analisis

2.2.1.1 Pengertian analisis

Analisis adalah penyelidikan terhadap suatu peristiwa, kerangka, perbuatan, dan sebagainya, untuk mengetahui keadaan yang sebenarnya sebab musabab, duduk perkara dan sebagainya.

Analisis pada dasarnya suatu kegiatan yang banyak menyangkut aktivitas yang berhubungan dengan pekerjaan mulai dari membaca, menafsirkan, merumuskan, menerangkan, menjelaskan, mengolah, hubung-menghubungkan satu dengan yang lain merupakan suatu yang dapat diputuskan.

Analisis Menurut kamus umum bahasa Indonesia (departemen, 2014) analisis adalah “penyelidikan terhadap suatu peristiwa” (karangan, perbuatan dan sebagainya, untuk mengetahui keadaan yang sebenarnya sebab musabab, duduk perkara dan sebagainya).

2.2.1.2 Teknik Analisis

Teknik analisis dalam mengukur kinerja antrian menggunakan alat analisis *POM for windows*, (Imam Maryanto, 2019) yaitu perangkat lunak yang membantu pengambilan keputusan dalam bidang manajemen operasional.

2.2.1.3 Langkah-Langkah Analisis

Proses pemecahan masalah yang perlu dilakukan adalah sebagai berikut:

1. Definisi Masalah

Pada langkah ini terdapat tiga unsur utama yang harus diidentifikasi:

- a) Fungsi penempatan tujuan untuk membantu mengarahkan upaya memenuhi tujuan yang akan dicapai.
- b) Fungsi batasan/kendala adalah suatu batasan-batasan yang memengaruhi persoalan terhadap tujuan yang dicapai.
- c) Variabel keputusan variabel-variabel yang memengaruhi persoalan dalam pengambilan keputusan.

2. Pengembangan Model

Mengumpulkan data untuk menaksir besaran parameter yang berpengaruh terhadap persoalan yang dihadapi, taksiran ini digunakan untuk membangun dan mengevaluasi model matematis dari persoalannya.

3. Pemecahan Model

Dalam memformulasikan persoalan ini biasanya digunakan model analisis yaitu model matematis yang menghasilkan persamaan, sehingga dicapai pemecahan pemasalahannya.

4. Pengujian Keabsahan Model

Menentukan apakah model yang dibangun telah menggambarkan keadaan nyata secara akurat, jika belum perbaiki atau buat model baru.

5. Implementasi Hasil Akhir

Menurut (Aminudin, 2015) Menerjemahkan hasil studi atau perhitungan kedalam bahasa sehari-hari agar mudah dimengerti.

2.2.2 Bank syariah

2.2.2.1 Pengertian Bank Syariah

Bank syariah merupakan bank secara operasionalnya berdasarkan konsep muamalah secara islam yang sesuai dengan garis-garis yang telah ditentukan dalam Al-Qur'an dan As-Sunnah. Adapun pengertian bank syariah adalah bank yang beroperasi sesuai dengan prinsip syariah islam, dengan kata lain bank yang sistem operasinya mengacu pada ketentuan-ketentuan yang telah ditentukan oleh Al-Qur'an dan hadits rasul. (Wafa, 2017) Ada juga yang mengartikan bahwa bank syariah itu adalah lembaga keuangan yang usaha pokoknya memberikan kredit

dan jasa-jasa di dalam pembayaran serta pengedaran uang yang pengoperasiannya disesuaikan dengan prinsip syariat islam.

Undang-undang No. 72 Tahun 1992 dalam peraturan Republik Indonesia yang berisi tentang bahwa bank yang berdasarkan sistem bagi hasil dan berdasarkan pada syariat yang dipergunakan oleh suatu bank. Pertama, menetapkan imbalan yang akan diberikan kepada masyarakat. Sehubungan dengan penggunaan dana masyarakat yang dipercayakan kepadanya. Kedua, menetapkan imbalan yang akan diberinya sehubungan dengan penyediaan dana kepada masyarakat dalam bentuk pembiayaan baik untuk keperluan investasi maupun untuk keperluan modal kerja.

Bank syariah merupakan lembaga intermediasi dan penyedia jasa keuangan yang bekerja berdasarkan nilai-nilai islam. (Yusmad, 2018) Sistem ekonomi berdasarkan syariah memiliki prinsip yang jelas dalam aktifitas usahanya yaitu melarang Pratik spekulatif (*maisir*), ketidakjelasan (*gharar*) dan melipat gandakan keuntungan secara halal (*riba*) apapun bentuknya.

Bank syariah merupakan lembaga keuangan yang menghimpun dan menyalurkan dana dari masyarakat kepada masyarakat. (ichwan m.c, 2017) Bank Indonesia menyatakan bahwa bank syariah adalah bank yang menggunakan sistem dan operasi perbankan berdasarkan prinsip syariah Islam, yaitu mengikuti tata cara berusaha dan perjanjian berusaha yang dituntun oleh Al-quran dan Al-hadist, dan mengikuti tata cara berusaha dan perjanjian berusaha yang tidak dilarang oleh Al-quran dan Al-hadist.

Berdasarkan UU No. 21 Tahun 2008 tentang perbankan syariah, Bank Syariah adalah Bank yang menjalankan kegiatan usahanya berdasarkan prinsip

syariah dan menurut jenisnya terdiri atas Bank Umum Syariah dan Bank Pembiayaan Rakyat Syariah. Adapun Prinsip adalah prinsip hukum islam dalam kegiatan perbankan berdasarkan fatwa yang dikeluarkan oleh lembaga yang memiliki kewenangan dalam penetapan fatwa di bidang syariah.

Kemudian Undang-Undang yang sama juga mendefenisikan tentang Perbankan Syariah tersebut sebagai berikut:

- 1) Pasal 1 ayat 2 dalam UU No. 10 Tahun 1998 tentang perubahan UU No. 7 Tahun 1997 tentang perbankan adalah badan usaha yang menghimpun dana dari masyarakat dalam bentuk kredit ataupun dalam bentuk lainnya, dalam rangka meningkatkan taraf hidup rakyat banyak.
- 2) Bab 1 pasal 1 dalam UU No.21 Tahun 2008 tentang Bank Umum Syariah dan Bank Pembiayaan Rakyat Syariah. Menjelaskan Bahwa BUS adalah bank syariah yang dalam kegiatannya memberikan jasa dalam lalu lintas pembayaran, sedangkan Bank Pembiayaan Rakyat Syariah adalah bank syariah yang dalam kegiatannya tidak memberikan jasa dalam lalu lintas pembayaran.
- 3) UUS adalah unit kerja dari kantor pusat Bank Umum Konvensional yang berfungsi sebagai kantor induk dari kantor atau unit yang melaksanakan kegiatan usaha berdasarkan Prinsip Syariah, atau unit kerja di kantor cabang dari suatu Bank yang berkedudukan di luar negeri yang melaksanakan kegiatan usaha secara konvensional yang berfungsi sebagai kantor induk dari kantor cabang pembantu syariah dan unit syariah.
- 4) Kantor Cabang adalah kantor cabang Bank Syariah yang bertanggung jawab kepada kantor pusat Bank yang bersangkutan dengan alamat tempat usaha yang jelas sesuai dengan lokasi kantor cabang tersebut melakukan usahanya.

Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa bank syariah adalah badan usaha yang menjalankan fungsi sebagai intermediasi berdasarkan prinsip syariah atau dengan kata lain bank yang dalam aktivitasnya, baik berupa simpana dan menyalurkan dana kepada masyarakat dalam bentuk kredit/pembiayaan di jalankan berdasarkan hukum islam yang tertuang dalam Al-Qur'an dan hadist.

Pada dasarnya antara Bank Syariah dan Bank Konvensional memiliki tujuan yang sama, yaitu agar lembaga bank dapat menghasilkan keuntungan dengan cara menyalurkan/meminjamkan dana, membiayi kegiatan usaha maupun kegiatan lainnya yang sesuai. Prinsip hukum islam melarang adanya unsur transaksi terlarang dalam perbankan, yaitu sebagai berikut:

- 1) Transaksi pinja-meminjam uang dengan bunga (*Riba*)
- 2) Transaksi yang memberikan sesuatu tidak sesuai ketentuan. Seperti Bank Syariah mengurangi nisbah bagi hasil nasabah penabung tanpa sepengetahuan nasabah yang bersangkutan (*Dzulm*)
- 3) Transaksi yang bersifat spekulatif dan tidak berkaitan dengan produktifitas serta bersifat perjudian (*Maysir*)
- 4) Transaksi yang mengandung unsur ketidakjelasan atau manipulative (*Gharar*)
- 5) Perniagaan atas barang-barang yang tidak diperbolehkan (Jenis-Jenis Transaksi Haram Dalam Islam BSI OTO, 2022)

Bank dalam menjalankan usahanya menghimpun dana dari masyarakat dan menyalurkannya kembali dalam berbagai alternative investasi. Sehubungan dengan fungsi penghimpunan dana tersebut, bank sering pula disebut sebagai lembaga kepercayaan. (Yusmad, 2018) Sejalan dengan karakteristik usahnya tersebut, maka

bank merupakan suatu segmen usaha yang kegiatannya banyak diatur oleh pemerintah.

Menurut undang-undang republic Indonesia No.7 tahun 1992 yang disempurnakan menjadi undang-undang No.10 tahun 1998 pengertian bank adalah badan usaha yang menghimpun dana dari masyarakat dalam bentuk kredit dan atau bentuk-bentuk lainnya dalam rangka meningkatkan taraf hidup masyarakat banyak.

Dari pengertian diatas dapat disimpulkan bahwa bank adalah sebuah lembaga keuangan yang mana kegiatan utamanya adalah menghimpun dana dari masyarakat yang kelebihan dana (masyarakat yang surplus dana) dan menyalurkan kembali ke masyarakat yang membutuhkan (masyarakat yang defisit pendapatan) baik dalam bentuk pinjaman atau kredit maupun pembiayaan.

Bank adalah lembaga keuangan yang kegiatan utamanya adalah menghimpun dana dari masyarakat dan menyalurkannya kembali dana tersebut ke masyarakat serta memberikan jasa bank lainnya. (Kasmir, 2016) Jadi dapat disimpulkan bank merupakan lembaga keuangan yang memberikan pelayanan jasa transaksi keuangan dan dalam proses usaha bank membutuhkan kepercayaan dari masyarakat untuk menghimpun dana mereka dan menyalurkannya dalam bentuk pinjaman.

2.2.2.2 Tujuan Perbankan Syariah

Ada beberapa tujuan dari perbankan syariah. Diantara para ilmuwan dan para professional muslim berbeda pendapat mengenai tujuan tersebut (Kazarina,1993:54 dalam Sutan Remy Sjahdeini, 2014)

Menurut Kazarian di dalam bukunya yang berjudul *Handbook of Islamic Banking* (Kazarian, 1993: 51 dalam Sutan Remy Sjahdeini, 2014), tujuan dasar dari perbankan syariah ialah menyediakan fasilitas keuangan dengan cara mengupayakan instrumen-instrumen keuangan (*financial instruments*) yang sesuai dengan ketentuan-ketentuan dan norma-norma syariah. Menurut Kazarian, bank syariah berbeda dengan bank tradisional dilihat dari segi partisipasinya yang aktif di dalam proses pengembangan sosio-ekonomis dari negara-negara Islam. Dikemukakan dalam buku itu, tujuan utama dari perbankan syariah bukan untuk memaksimalkan keuntungannya sebagaimana halnya dengan sistem perbankan yang berdasarkan bunga, tetapi lebih kepada memberikan keuntungan-keuntungan sosio-ekonomis bagi orang-orang Muslim.

Dalam bukunya yang berjudul *Towards a just Monetary System*, M. Umer Chapra mengemukakan bahwa suatu dimensi kesejahteraan sosial dapat diperkenalkan pada semua pembiayaan bank. Pembiayaan perbankan syariah harus disediakan untuk meningkatkan kesempatan kerja dan kesejahteraan ekonomi sesuai dengan nilai-nilai Islam. Usaha yang sungguh-sungguh harus dilakukan untuk memastikan bahwa pembiayaan yang disediakan oleh bank-bank syariah tidak akan meningkatkan konsentrasi kekayaan atau meningkatkan konsumsi meskipun sistem Islam telah memiliki di dalamnya pencegah untuk menangani masalah ini. Pembiayaan tersebut harus dapat dinikmati oleh sebanyak-banyaknya pengusaha yang bergerak di bidang industri, pertanian, dan perdagangan untuk menunjang kesempatan kerja dan menunjang produksi dan distribusi barang-barang dan jasa-jasa dalam rangka memenuhi kebutuhan dalam negeri maupun untuk ekspor. Tujuan dari pembiayaan perbankan syariah adalah

agar pembiayaan mudarabah dan syirkah tersedia dalam jumlah yang cukup bagi sebanyak-banyaknya pengusaha. Perbankan syariah bagaimanapun juga jangan sampai menciptakan ketimpangan pendapatan dan kekayaan atau meningkatkan konsumsi atau investasi yang tidak dikehendaki (Chapra, 1985: 173 dalam Sutan Remy Sjahdeini, 2014)

Sementara itu para banker Muslim beranggapan bahwa peranan dari perbankan syariah adalah semata-mata komersial, dengan mendasarkan pada instrumen-instrumen keuangan yang bebas bunga dan ditujukan untuk menghasilkan keuntungan finansial, Dengan kata lain, para banker Muslim tidak beranggapan bahwa suatu bank syariah adalah suatu lembaga sosial. Dalam suatu wawancara yang dilakukan oleh Kazarian, Dr. Abdul Halim Ismail dari Bank Syariah Malaysia Berhad, mengemukakan bahwa “sebagai seorang bisnis Muslim yang patuh, tujuan saya sebagai manajer dari bank tersebut (Bank Syariah Malaysia Berhad) adalah semata-mata mengupayakan setinggi mungkin keuntungan tanpa menggunakan instrumen-instrumen keuangan yang berdasarkan bunga “ (Kazarian, 1993: 55 dalam Sutan Remy Sjahdeini, 2014)

Sementara itu, dalam Pasal 3 Undang-Undang No. 21 Tahun 2008 tentang Perbankan Syariah menentukan tujuan dari perbankan syariah. Menurut Pasal 3 undang-undang tersebut, perbankan syariah bertujuan menunjang pelaksanaan pembangunan nasional dalam rangka meningkatkan keadilan, kebersamaan, dan pemerataan kesejahteraan rakyat.

2.2.2.3 Sumber-Sumber Dana Bank Syariah

Sumber-sumber dana Bank Syariah. Tiga sumber dana bank syariah berdasarkan prinsip, yaitu modal, kuasi ekuitas dan titipan atau simpanan tanpa

imbalan dana adalah uang tunai yang dimiliki oleh bank bank dalam bentuk tunai, atau aktiva lain yang dapat segera di ubah menjadi uang tunai. Berasal dari pemilik bank itu sendiri, juga berasal dari titipan atau penyertaan orang lain/pihak ke tiga yang sewaktu-waktu akan ditarik kembali baik sekaligus maupun secara berangsur-angsur.

Dalam pandangan syariah, uang bukan merupakan alat komoditi untuk mencapai pertumbuhan ekonomi. Uang harus dikaitkan dengan kegiatan ekonomi dasar(primary economic activities) baik manufaktur sewa-menyewa maupun hal lainnya. Dan secara tidak langsung melalui penyertaan modal guna melakukan salah satu kegiatan tersebut.

Sumber dana yang terbesar bersumber dari dana masyarakat/ dana dari pihak ke tiga, disamping sumber dana lainnya yang berasal dari pinjaman dan modal sendiri. Sumber dana pihak ketiga seperti giro, tabungan dan deposito juga lazim disebut sebagai sumber dana tradisional. Pada dasarnya, dilihat dari sumbernya, dana bank syariah terdiri atas: (Ilyas, 2018)

1) Modal inti

Sumber utama dana bank syariah adalah modal inti (core capital). modal inti adalah modal yang berasal dari para pemilik bank, yang terdiri dari modal yang disetor oleh para pemegang saham, cadangan dan laba ditahan. Modal inilah yang berfungsi sebagai penyangga dan penyerap kegagalan para pemegang rekening titipan (wadiah) atau pinjaman (qard), terutama atas aktiva yang didanai oleh modal sendiri dan dana-dana wadiah atau qard (Muhammad, 2002:247 dalam Ilyas, 2018)

2) Kuasi Ekuitas (Mudharabah Account)

Bank menghimpun dana atas dasar prinsip mudharabah. Di mana, bank menyediakan jasa bagi investor berupa rekening investasi umum (mudharabah mutlaqah), rekening investasi khusus (mudharabah muqayyadah), dan rekening tabungan mudharabah.

3) Titipan

Titipan/Simpanan Tanpa Imbalan (Wadiah/Non Remunerated Deposit). Merupakan dana pihak ketiga yang dititipkan pada bank yang umumnya berupa giro dan tabungan.

Dengan demikian sumber dana bank syariah terdiri dari tiga sumber yaitu:

1) Sumber dana syariah pertama (modal inti)

- a. Modal yang disetor oleh para pemegang saham, sumber utama modal perusahaan adalah saham,
- b. Cadangan yaitu sebagian laba bank yang tidak dibagi, yang disisihkan untuk menutup timbulnya resiko kerugian dikemudian hari, dan
- c. Laba ditahan, yaitu sebagian yang seharusnya dibagikan kepada para pemegang saham, tetapi oleh para pemegang saham sendiri (melalui rapat umum pemegang saham) diputuskan untuk di tanam kembali ke bank.

2) Sumber dana bank kedua (kuasi ekuitas)

Bank menghimpun dana bagi hasil atas dasar prinsip mudharabah yaitu akad kerja sama antara pemilik dana (shibibul maal) dengan pengusaha (mudharib) untuk melakukan suatu usaha bersama dan pemilik dana tidak mencapuri pengelolaan bisnis sehari-hari.

Berdasarkan keterangan diatas, maka kedudukannya sebagai mudharib, bank menjadi jasa bagi para investor berupa:

- a. Rekening investasi umum dimana bank menerima simpanan dari nasabah yang mencari kesempatan investasi atas dana mereka dalam bentuk investasi bersarkan mudharabah mutaqoh
 - b. Rekening investasi khusus, dimana bank bertindak sebagai manejer investasi bagi nasabah koporasi untuk menginvestasikan dana mereka pada unit-unit usaha atau proyek yang mereka setuju, dan
 - c. Rekening tabungan mudhorabah, digunakan untuk jasa pengelolaan rekening tabungan. Bank syariah melayani tabungan mudhorabah dalam bentuk targeted saving dimaksudkan untuk suatu pencapaian target kebutuhan dalam jumlah atau dalam jangka waktu tertentu, rekening ini tidak bisa diberikan fasilitas ATM.
- 3) Sumber dana bank syariah ketiga (wadia'ah)/simpanan tanpa imbalan (non remunerated deposit)

Dana titipan adalah dana pihak ketiga pada pihak bank, yang umumnya berupa giro atau tabungan. Pada umumnya motivasi utama orang menitipkan dana pada bank adalah untuk keamanan mereka dan memperoleh keluasan untuk menarik dananya kembali.

2.2.2.4 Akad-akad Bank Syariah

Akad adalah kesepakatan tertulis antara Bank Syariah atau Unit Usaha Syariah (UUS) dan pihak lain yang memuat adanya hak dan kewajiban bagi masing-masing pihak sesuai dengan prinsip syariah (UU No. 21 Tahun 2008 tentang perbankan syariah).

Akad menurut bahasa berasal dari kata al;’aqad, bentuk masdar adalah kata ‘Aqada dan jamaknya adalah al;’Uqud yang berarti perjanjian (yang tercatat) atau kontrak. Sedangkan dalam Ensiklopedia Hukum Islam bahwa kata al;Aqd’ yang berarti perikatan, perjanjian, dan permufakatan (al-ittifaq). Dari pengertian akad secara bahasa ini, maka akad secara bahasa adalah pertalian yang mengikat. Dengan demikian, persoalan antar pihak yang sedang menjalin ikatan. Untuk itu yang perlu diperhatikan dalam menjalankan akad adalah terpenuhinya hak dan kewajiban masing-masing pihak tanpa ada pihak yang melanggar haknya. Oleh karena itu, maka penting untuk membuat batasan-batasan yang menjamin tidak terjadinya pelanggaran hak antar pihak yang sedang melaksanakan akad tersebut (Anggaraini, 2021)

Akad atau transaksi yang digunakan bank syariah dalam operasinya terutama diturunkan dari kegiatan mencari keuntungan (tijarah) dan sebagian dari kegiatan tolong menolong (tabarru). Tujuan dari tijarah adalah perniagaan (al-ba’i) yang berbentuk kontrak pertukaran dan kontrak bagi hasil dengan segala variasinya. Cangkupan yang akan menjadi pembahasan dalam perbankan syariah adalah meliputi akad perniagaan (al-ba’i) yang umum digunakan untuk produk bank syariah. Dari segi ada atau tidaknya kompensasi, fikih muamalat membagi akad menjadi dua bagian yakni akad akad Tabarru dan akad Tijarah atau Mu’awadah.

Berikut ini akan dijelaskan bentuk-bentuk akad dalam fikih Mu’amalah, dapat dibagi menjadi dua bagian: (Adiwarman, A. Karim, 2007 dalam Darmawati H, 2018)

1) Akad Tijarah atau mu'awadah

Akad tijarah adalah segala macam perjanjian yang menyangkut for profit transaction. Akad-akad ini dilakukan untuk mencari keuntungan, karena akad ini bersifat komersial. Adapun contoh akad tijarah sebagai berikut:

- a. Murabaha, adalah jual beli barang pada harga asal dengan tambahan keuntungan yang disepakati. dengan cara penjual harus memberitahukan harga produk dia beli dan menentukan suatu tingkat margin sebagai tambahan.
- b. Salam, adalah pembelian suatu barang dengan cara melakukan pembayaran terlebih dahulu atau dalam arti lain membeli barang dengan pembayaran dimuka
- c. Istisna, adalah kontrak antara mustashn (pembelian akhir) san shani (supplier) pembelian dengan pesanan.
- d. Ijarah, adalah akad penyediaan dana dalam hal memindahkan hak guna atau manfaat dari suatu barang/jasa berdasarkan transaksi sewa, tanpa adanya pemindahan hak kepemilikan dari barang tersebut.
- e. Musyarakah, adalah akad kerja sama modal. Yaitu akad kerja sama antara dua belah pihak atau lebih untuk suatu usaha tertentu. Dimana masing – masing pihak akan memberikan porsi dana dengan ketentuan keuntungan dan resiko ditanggung bersama sesuai dengan kesepakatan yang telah dibuat sebelumnya.
- f. Muzara'ah, adalah kontrak bagi hasil yang diterapkan pada tanaman pertanian. Dimana akad ini memiliki ketidakpastian pembayaran upah,

sebab pekerja akan dibayar dengan hasil pertanian yang belum tentu adanya atau tidak pasti jumlahnya.

- g. *Musaqah*, adalah bentuk kontrak bagi hasil yang diterapkan pada tanaman pertanian untuk mendapatkn hasilnya. Satu pihak adalah pemilik dan pihak lainnya adalah pekerja yang mengerjakan dan hasilnya dibagi berdasarkan perbandingan yang telah disepakati.

2) Akad Tabarru

Akad tabarru adalah akad segala macam perjanjian ang menyangkut non-for profit transaction (transaksi nirlaba). Transaksi ini pada hakekatnya bukan transaksi bisnis melainkan untuk mencari keuntungan komersil. Contoh akad tabarru adalah sebagai berikut:

- a. *Qard*, adalah akad pinjaman dana kepada nasabah dengan ketentuan nasabah wajib mengembalikan dan yang diterimanya pada waktu yang telah disepakati diawal.
- b. *Wadi'ah*, adalah akad penitipan barang atau uang antara pihak yang mempunyai barang atau uang dan pihak yang diberi kepercayaan dengan tujuan untuk menjaga keselamatan, keamanan, serta keutuhan barang tersebut.
- c. *Wakalah*, adalah akad pemberian kuasa (*muwakkil*) kepada penerima kuasa (*wakil*) untuk melaksanakan suatu tugas atas nama pemberian kuasa.
- d. *Kafalah*, adalah variasi lain dari akad wakalah/wakalah bersyarat. Dalam hal ini bersedia memberikan jasa kepada seseorang untuk melakukan sesuatu atas nama orang tersebut, jika sesuatu terjadi. Misalkan seorang

dosen memberitahukan kepada asistennya untuk menggantikannya mengajar, karena dosen tersebut memiliki halangan untuk mengajar.

- e. Rahn, adalah menjadikan barang sebagai jaminan yang memiliki nilai harta menurut pandangan islam sebagai jaminan uang yang sehingga orang yang bersangkutan boleh mengambil manfaat sebagian dari barang tersebut.
- f. Hiwalah, adalah akad yang mengharuskan pemindahan uang dari yang bertanggung jawab kepada penanggung jawab yang lain atau mengambil piutang dari pihak lain.

2.2.2.5 Prinsip Operasional Perbankan Syariah

Dalam menjalankan perbankan syariah minimal mempunyai 5 prinsip operasional yang terdiri dari sistem simpanan, bagi hasil, margin keuntungan, sewa, dan fee.

1) Prinsip Simpanan Murni

Prinsip ini merupakan fasilitas yang diberikan oleh bank islam untuk memberikan kesempatan kepada pihak yang mempunyai kelebihan dana untuk menyimpan dananya dalam bentuk wadi'ah. Fasilitas wadi'ah biasa diberikan untuk tujuan investasi guna mendapatkan keuntungan seperti halnya tabungan dan deposito. Dalam perbankan konvensional wadi'ah identik dengan giro.

2) Bagi Hasil (Syirkah)

Syirkah merupakan suatu sistem yang meliputi tata cara pembagian hasil antara penyedia dan dengan pengelola dana. pembagian hasil usaha inilah antara dengan penyimpan dana, maupun antara bank dengan nasabah penerima dana. adapun produk yang berdasarkan prinsip ini yaitu Mudharabah dan Musyarakah.

Lebih jauh prinsip mudharabah dapat dipergunakan sebagai dasar, baik untuk produk pendanaan (tabungan dan deposito) maupun pembiayaan. Sementara musyarakah lebih banyak untuk pembiayaan.

3) Jual Beli dan Margin Keuntungan

Prinsip ini merupakan suatu sistem yang menerapkan tata cara jual beli, dimana bank akan membeli terlebih dahulu barang yang dibutuhkan atau mengangkat nasabah sebagai agen bank melakukan pembelian barang atas nama bank kemudian bank menjual barang tersebut kepada nasabah dengan ketentuan bahwa harga sejumlah harga beli ditambah keuntungan.

4) Sewa

Secara garis besar prinsip sewa terbagi menjadi dua jenis, yaitu:

- a. Ijarah (Sewa Murni), seperti halnya penyewaan traktor dan alat-alat produk lainnya. Dalam teknis perbankan, bank dapat membeli dahulu equipment yang dibutuhkan nasabah kemudian menyewakan dalam waktu yang telah disepati nasabah.
- b. Ijarah al muntahiya bit tamlik merupakan penggabungan sewa dan beli, dimana penyewa mempunyai hak untuk memiliki barang pada akhir masa sewa yang telah ditentukan.

5) Prinsip fee/jasa

Prinsip ini meliputi seluruh layanan non-pembiayaan yang diberikan bank. Bentuk produk yang berdasarkan prinsip ini antara lain Bank Garansi, Kliring, Inkaso, Jasa Transfer.

2.2.2.6 Perbedaan Bank Syariah dan Bank Konvensional

Dalam beberapa hal, bank konvensional dan bank syariah memiliki persamaan, terutama dalam sisi teknis penerimaan uang, mekanisme transfer, teknologi computer yang digunakan, syarat-syarat umum memperoleh pembiayaan seperti KTP, NPWP, proposal, laporan keuangan, dan sebagainya. Akan tetapi, terdapat banyak perbedaan mendasar di antara keduanya perbedaan itu menyangkut aspek legal, struktur organisasi, usaha yang dibiayai, dan lingkungan kerja.(Taga et al., 2019)

1) Akad dan Aspek Legalitas

Akad yang dilakukan dalam bank islam memiliki konsekuensi dunia dan akhirat karena akad yang dilakukan berdasarkan ketentuan hukum islam. Nasabah sering mengabaikan atau berani melanggar kesepakatan yang telah dilakukan bila hukum itu hanya berdasarkan pada hukum positif belaka, akan tetapi bila perjanjian itu memiliki pertanggung jawaban sampai yaumul qiyamah nanti. Setiap akad dalam perbankan syariah baik dalam hal barang, pelaku transaksi, maupun ketentuan lainnya harus memenuhi ketentuan akad.

2) Lembaga Penyelesain Sengketa

Penyelesaian problem antara bank islam dan bank konvensional terhadap pihak bank dan nasabahnya berbeda. Kedua belah pihak pada bank islam tidak menyelesaikan pada peradilan negeri, melainkan diselesaikan dengan tata cara dan hukum materi syariah. Adapun lembaga yang mengatur hukum materi syariah di Indonesia dikenal dengan nama Badan Arbitrase Muamalah Indonesia (BAMUI) yang didirikan secara bersamaan oleh Kejaksaan Agung Republik Indonesia dan Majelis Ulama Indonesia (MUI)

3) Struktur Organisasi

Bank syariah dapat memiliki struktur yang sama dengan bank konvensional, misalnya dalam hal komisaris dan direksi, tetapi ada unsur yang membedakan antara bank syariah dan bank konvensional adalah keharusan adanya Dewan Pengawas Syariah (DPS) yang berfungsi sebagai pengawas operasional bank dan produk-produknya agar sesuai dengan syariat Islam. DPS biasanya diletakkan pada posisi setingkat dewan komisaris pada setiap bank. Hal ini untuk menjamin efektivitas setiap opini yang diberikan oleh DPS. Dan karena itu, biasanya dalam penetapan anggota DPS dilakukan oleh rapat umum pemegang saham setelah para DPS mendapatkan rekomendasi dari Dewan Syariah Nasional (DSN).

4) Bisnis dan Usaha yang Dibiayai

Bisnis dan usaha yang dilaksanakan tidak terlepas dari kriteria syariah. Hal ini menyebabkan bank syariah tidak mungkin membiayai usaha yang didalamnya mengandung unsur-unsur yang diharamkan.

5) Lingkungan Kerja dan Budaya Kerja

Bank syariah selayaknya memiliki lingkungan kerja yang sesuai dengan syariah. Dalam hal ini, memiliki etika misalnya amanah dan jujur dan profesional serta integritas dalam bekerja. Selain itu, cara berpakaian dan tingkah laku dari karyawan mencerminkan bahwa mereka bekerja dalam sebuah lembaga keuangan yang membawa nama besar Islam. Demikian pula ketika menghadapi nasabah, akhlak harus senantiasa terjaga.

2.2.2.7 Produk dan Jasa Perbankan Syariah

Dalam sistem operasi Bank Syariah, pemilik dana menanamkan uangnya di bank tidak dengan motif mendapatkan bunga, tapi dalam rangka mendapatkan keuntungan bagi hasil dana Nasabah dimana dana tersebut akan disalurkan kembali kepada mereka yang membutuhkan bantuan modal, dengan perjanjian pembagian keuntungan sesuai kesepakatan.

Produk Bank Syariah ada dua yaitu produk penyaluran dana dan produk penghimpunan dana, sebagai berikut:

1) Produk Penyaluran Dana

- a. Ba'i Al Murabahah, jual beli barang pada harga asal dengan tambahan keuntungan yang disepakati. dalam bai'murabahah, penjual harus memberitahukan harga produk yang ia beli dan menentukan suatu tingkat keuntungan sebagai tambahannya.
- b. Ba'i Assalam, jual beli barang yang diserahkan dikemuadian hari sementara pembayaran dilakukan dimuka, dengan syarat-syarat tertentu.
- c. Ba'i Al Istishna, kontrak penjual antara pembeli dan pembuat barang, menurut spesifikasi yang telah disepakati dan menjualnya kepada pembeli akhir. Kedua belah pihak bersepakat atas harga serta sistem pembayaran, apakah pembayaran dilakukan dimuka, melalui cicilan, atau ditangguhkan sampai suatu waktu pada masa yang akan datang. (Wiroso, 2011)

2) Produk Penghimpunan Dana

- a. Prinsip Wadiah, penerapan prinsip wadiah yang dilakukan adalah yad dhamanah yang diterapkan pada rekening produk giro. Berbeda dengan wadiah amanah, dimana pihak bank bertanggung jawab atas keutuhan

harta titipan sehingga ia boleh memanfaatkan harta titipan tersebut. Sedangkan pada wadiah amanah harta titipan tidak boleh dimanfaatkan oleh yang dititipin. Prinsip yang sering digunakan adalah wadiah yad dhamanah, dapat diterapkan pada kegiatan penghimpunan dana berupa giro dan tabungan.

- b. Prinsip Mudharabah, dalam prinsip mudharabah penyimpan atau deposan yaitu yang bertindak sebagai pemilik modal sedangkan bank bertindak sebagai pengelola. Dana yang tersimpan kemudian digunakan oleh bank untuk melakukan pembiayaan, dalam hal ini apabila bank menggunakannya untuk pembiayaan mudharabah, maka bank akan bertanggung jawab atas kerugian yang mungkin terjadi. Mudharabah terbagi menjadi tiga yaitu Mudharabah Mutlaqah adalah salah satu jenis mudharabah yang memberi kuasa kepada pemilik modal secara penuh untuk menjalankan usaha tanpa batasan apapun yang berkaitan dengan usaha tersebut. Mudharabah Muqayyadah merupakan salah satu jenis mudharabah dimana pemilik modal memberikan batasan kepada pengelola dalam pengelolaan berupa jenis usaha, tempat, pemasok, maupun konsumen. Adapun Mudharabah Musyarakah merupakan penyaluran dana langsung kepada pelaksana usaha dan bank sebagai perantara pemilik dana dengan pelaksana usaha. Pelaksana usaha juga dapat mengajukan syarat-syarat tertentu yang harus dipatuhi bank untuk menentukan jenis usaha dan pelaksanaan usahanya.

Selain menjalankan fungsi sebagai intermediasi antara pihak yang membutuhkan dana dengan pihak yang kelebihan dana, bank syariah juga dapat

menjalankan berbagai pelayanan jasa perbankan kepada nasabah dengan mendapat imbalan. Jasa perbankan tersebut antara lain:

- a. Sharf, adalah jual beli mata uang asing. Jual beli mata uang yang tidak sejenis namun harus dilakukan pada waktu yang sama (spot). Bank mengambil keuntungan untuk jasa jual beli tersebut.
- b. Kafalah (Jaminan), yang dimaksud dengan jaminan adalah bertanggung jawab atas hak yang wajib bagi orang lain atau menghadirkan seseorang yang mempunyai sesuatu tanggung jawab untuk diambil tindakan atau mendapatkan suatu barang pengganti dari pihak yang berhak. Dengan ini, jaminan dapat diartikan sebagai menempatkan tanggung jawab seseorang kepada tanggung jawab lain.
- c. Wakalah memiliki arti penyerahan atau pemberian mandat. Wakalah merupakan salah satu perjanjian yang memberikan kuasa orang yang mewakili pada wakil untuk menjalankan suatu kerja bagi pihak diwakili, dalam arti lain yaitu pihak pertama mewakilkan suatu urusan kepada pihak kedua untuk bertindak atas nama pihak pertama. Contoh seorang nasabah bank syariah mewakilkan untuk membeli sejumlah saham dari sebuah perusahaan tertentu bagi pihaknya dengan membuat bayaran yang disetujui. Setelah pembelian selesai, maka pihak bank menyerahkan saham tersebut kepada nasabah yang telah memesan saham itu, dengan itulah selesailah transaksi hubungan wakalah antara nasabah dengan bank.
- d. Hawalah adalah akad pengalihan hutang dari pihak yang berutang kepada pihak lain yang wajib membayar/menanggung hutang tersebut. Secara sederhana, hal ini dapat dijelaskan bahwa bank memberikan pinjaman

kepada Pak Azka, sedangkan Pak Azka memiliki piutang kepada pak Didi. Begitu Pak Azka tidak mampu membayar hutangnya kepada bank lalu pak Azka mengalihkan utangnya kepada Pak Didi. Dengan demikian Pak Didi membayar utang pak Azka yang ada di bank, sedangkan utang Pak Didi kepada Pak Azka dianggap selesai.

2.2.3 Sistem antrian

2.2.3.1 Pengertian sistem antrian

Teori antrian merupakan teori-teori yang berkaitan dengan studi matematis dan antrian atau garis antrian. Teori antrian selalu berkaitan dengan semua aspek situasi pelanggan untuk mendapatkan layanan (baik layanan maupun barang). Antrian adalah orang atau barang dalam baris yang sedang menunggu untuk dilayani atau meliputi jajaran perusahaan dapat menentukan waktu dan fasilitas yang paling nyaman untuk melayani pelanggan secara efektif dan efisien.

Teori tentang antrian ditemukan dan dikembangkan oleh A. K. Erlang, seorang insinyur dan Denmark yang bekerja pada perusahaan telepon di Kopenhagen pada tahun 1910. Erlang melakukan eksperimen tentang fluktuasi permintaan fasilitas telepon yang berhubungan dengan automatic dialing equipment, yaitu peralatan penyambungan telepon secara otomatis. Dalam waktu waktu yang sibuk operator sangat kewalahan untuk melayani para penelepon secepatnya, sehingga para penelepon harus antri menunggu giliran, mungkin cukup lama. Rata-rata lamanya waktu menunggu (waiting time) sangat tergantung kepada rata-rata tingkat kecepatan pelayanan (rate of services).

Sistem antrian adalah suatu himpunan nasabah, pelayan, dan aturan yang mengatur kedatangan para nasabah. Keadaan sistem mengacu pada jumlah

pelanggan dalam fasilitas layanan, termasuk dalam antrian. Populasi adalah jumlah pelanggan yang datang ke fasilitas layanan, sedangkan ukuran populasi adalah jumlah pelanggan yang membutuhkan layanan (server).

Sistem antrian adalah merupakan Salah satu momen kritis dalam layanan. Dalam banyak kasus pelanggan merasa sangat kecewa dan bahkan mencoba pindah ke penyedia lain jika antrian tidak dikelola dengan benar. Agar dapat memberikan kepuasan kepada pelanggan, sehingga dapat terwujud pelayanan prima, antrian harus dikelola dengan memperhatikan prinsip) First in First Out (FIFO). Ini berarti bahwa pelanggan yang datang terlebih dahulu harus dilayani terlebih dahulu sehingga bisnis selesai terlebih dahulu. Ketika hal ini dapat direalisasikan, berarti dapat dipenuhi prinsip keadilan layanan.

Sistem antrian adalah seperangkat pelanggan, pelayan dan aturan yang mengatur kedatangan pelanggan. Status sistem mengacu pada jumlah pelanggan di fasilitas layanan, termasuk antrian. Populasi adalah jumlah pelanggan (pelanggan) yang menggunakan fasilitas layanan, dan ukuran populasi adalah jumlah pelanggan yang perlu dilayani.

Menurut Gross dan Harris sistem antrian adalah kedatangan pelanggan untuk mendapatkan pelayanan, menunggu untuk dilayani jika fasilitas pelayanan (server) masih sibuk, mendapatkan pelayanan dan kemudian meninggalkan sistem yang berbeda-beda di mana teori antrian dan simulasi sering diterapkan secara luas. Menurut (Kakiyari, 2021) Faktor-faktor yang Mempengaruhi Analisis Antrian adalah:

1) Pola kedatangan

Pola kedatangan adalah dengan cara bagaimana individu-individu dari populasi memasuki sistem. Untuk pola kedatangan menggunakan asumsi distribusi probabilitas poisson, yaitu salah satu dari pola-pola kedatangan perunit waktu bila sejumlah besar variable-variabel random mempengaruhi tingkat kedatangan.

2) Perilaku konsumen

Tindakan-tindakan individu yang melibatkan pembelian penggunaan barang dan jasa termasuk proses pengambilan keputusan yang mendahului dan menentukan tindakan-tindakan tersebut sebagai pengalaman dengan produk.

3) Aturan antrian

Aturan keputusan yang menjelaskan cara melayani pengantri, misalnya, datang awal dilayani dulu, datang terakhir dilayani dulu, berdasarkan prioritas, dan secara random.

4) Sistem pelayanan

Pelayanan atau mekanisme pelayanan dapat terdiri dari satu atau lebih pelayanan, atau satu atau lebih fasilitas pelayanan. Pelayanan hanya terdiri dari satu pelayan dalam satu fasilitas pelayanan yang ditemui pada loket.

5) Tertib

Aturan di mana para pelanggan dilayani, atau disiplin pelayan (service discipline) yang memuat uraian (order) para pelanggan menerima layanan.

Sistem antrian dapat diklasifikasikan menjadi sistem yang berbeda-beda dimana teori antrian dan simulasi sering diterapkan secara luas. (Gusferdiansyah, 2017) Disimpulkan bahwa sistem antrian adalah sebuah sistem yang menjadi

fasilitas untuk mencapai kinerja yang efektif dan efisien dengan mengerjakan secara berurutan sesuai kedatangan.

Sistem antrian terdiri dari satu atau lebih pelayanan dimana penyediaan pelayanan tersebut digunakan untuk melayani berbagai macam jenis antar kedatangan pelanggan. Jika pelanggan yang datang mendapatkan leadan pelayanan yang sedang sibuk maka pelanggan tersebut akan bergabung dengan antrian dalam satu barisan yang terdekat siap untuk masuk pada pelayanan berikutnya. Pelakuan seperti inilah yang disebut sistem antrian. Sedangkan jika ketika masuk antrian pelanggan mendapatkan kondisi pelayanan sedang kosong maka pelanggan tersebut dapat langsung masuk untuk dilayani dan tidak perlu untuk mengatri.

Sistem antrian adalah suatu himpunan nasabah, pelayan, dan aturan yang mengatur kedatangan para nasabah. (Siti Anisa, 2014) Keadaan sistem mengacu pada jumlah pelanggan dalam fasilitas layanan, termasuk dalam antrian. Populasi adalah jumlah pelanggan yang datang ke fasilitas layanan, sedangkan ukuran populasi adalah jumlah pelanggan yang membutuhkan layanan (server).

Proses antrian adalah suatu tahapan yang berhubungan dengan kedatangan customer dalam suatu sistem antrian, kemudian menunggu dalam antrian hingga pelayanan memilih customer sesuai dengan disiplin pelayanan, dan akhirnya customer meninggalkan sistem antrian setelah selesai pelayanan. Sistem antrian adalah himpunan customer, pelayanan, dan suatu aturan yang mengatur kedatangan para customer dan pelayannya. Karena permintaan layanan melebihi kapasitas atau fasilitas layanan, maka pengguna fasilitas yang berkunjung tidak bisa langsung mendapatkan layanan karena adanya aktivitas

layanan. Pelayanan terbaik antara lain memberikan pelayanan yang cepat agar pelanggan tidak menunggu terlalu lama (antrian). Pelanggan tiba di fasilitas layanan dengan harga tetap atau tidak teratur. Jika pelanggan masuk dapat memasuki fasilitas layanan, pelanggan akan segera melakukannya. (Arina, 2014) Namun, jika harus menunggu, pelanggan akan mengantri untuk dilayani. Apakah itu akan memberikan layanan kepada pelanggan dengan harga tetap. Setelah selesai pelanggan meninggalkan tempat pelayanan Struktur dasar model antrian

Menurut (Sholikah, 2018). Tujuan dari model-model antrian adalah meminimumkan sekaligus dua jenis biaya, yaitu biaya langsung untuk menyediakan pelayanan dan biaya individu yang menunggu untuk memperoleh pelayanan dan kemampuan fasilitas untuk melayani menimbulkan dua konsekuensi logis, yaitu timbulnya antrian dan timbulnya pengangguran kapasitas.

Proses antrian menurut bronson adalah suatu proses yang berhubungan dengan kedatangan seorang pelanggan(customer) ke suatu sistem antrian, kemudian menunggu dalam antrian hingga pelayan memilih customer sesuai dengan disiplin pelayanan, dan akhirnya customer. meninggalkan sistem antrian setelah selesai pelayanan. (nia puspita sari, 2016) Sistem antrian adalah himpunan *customer*, pelayan, dan suatu aturan yang mengatur kedatangan para *customer* dan pelayanannya.

Disiplin antrian adalah aturan dalam mana pelanggan di layani, atau disiplin pelayanan (*service discipline*) yang memuat aturan (*order*) para pelanggan menerima layanan. (kakiyai, 2021) Aturan pelayanan menurut urutan kedatangan ini dapat didasarkan pada:

- a. First come first served (FCFS) atau first in first out (FIFO), adalah aturan bahwa layanan diberikan kepada nasabah yang datang terlebih dulu. Misalnya antrian di kasir bioskop.
- b. Service in random order (SIRO) atau pelayanan dalam urutan acak atau biasa disebut random selection for services (RSS), artinya layanan atau panggilan tersebut berdasarkan kebetulan, tidak peduli siapa yang datang lebih dulu tiba.
- c. Last come first served (LCFS) atau last in first out (LIFO) merupakan antrian kedatangan terakhir adalah antrian kedatangan paling awal atau pertama.
- d. Shortest Operation Times (SOT) merupakan sistem pelayanan ketika pelanggan yang membutuhkan waktu pelayanan tersingkat mendapatkan pelayanan pertama.
- e. Waktu Pelayanan merupakan waktu yang dibutuhkan dari awal hingga selesai layanan. Seperti halnya kedatangan pelanggan, waktu layanan juga memiliki distribusi probabilitas berdasarkan pengambilan sampel situasi aktual. Waktu layanan dapat dibagi menjadi waktu tetap dan waktu acak. Waktu layanan konstan, jika waktu yang dibutuhkan untuk memberikan layanan yang sama kepada setiap pelanggan. Pada saat yang sama, jika waktu layanan yang dibutuhkan oleh setiap pelanggan berbeda waktu pelayanan tersebut bersifat acak.
- f. pelayanan berdasarkan prioritas (PRI) pelayanan ini didasarkan pada prioritas khusus.

- g. Keluar (Exit) Setelah seseorang (individu) menyelesaikan layanan, pelanggan keluar dari sistem. Setelah keluar, pelanggan dapat bergabung dengan salah satu kategori populasi. Pelanggan telah bergabung dengan grup asli dan memiliki kemungkinan yang sama untuk masuk kembali ke sistem, atau pelanggan telah bergabung dengan populasi lain dan tidak mungkin untuk masuk kembali ke layanan.

2.2.3.2 Tujuan Teori Antrian

Tujuan dasar dari model antrian adalah untuk meminimalkan total biaya, yang merupakan biaya langsung dari penyediaan fasilitas layanan dan biaya tidak langsung yang timbul karena individu harus menunggu untuk dilayani. Jika suatu sistem memiliki jumlah fasilitas layanan yang lebih dari optimal, itu berarti ia membutuhkan investasi modal yang berlebihan, tetapi jika jumlahnya kurang optimal maka hasilnya adalah keterlambatan layanan.

Tujuan dari teori antrian adalah untuk menguji aktivitas fasilitas layanan Serangkaian kondisi acak dari sistem antrian yang terjadi. Oleh karena itu, pengukuran loh is dapat ditinjau dari dua bagian:

- a. Berapa lama pelanggan harus menunggu, dalam hal ini diuraikan melalui waktu rata-rata yang dibutuhkan oleh pelanggan untuk menunggu sampai layanan diperoleh.
- b. Berapa banyak waktu yang disediakan untuk menyediakan bahwa fasilitas layanan dalam kondisi siaga. Jika pelanggan membutuhkan waktu tunggu yang lama maka akan ada persentase kecil waktu idle, yang berarti sama sekali tidak ada waktu idle pada layanan. Pengukuran pada kedua kondisi ini

dalam sistem antrian menunjukkan keseimbangan dan harus selalu dibudidayakan agar tetap dalam kondisi yang memadai.

Tujuan dari model model antrian adalah meminimumkan sekaligus 2 jenis biaya yaitu, biaya langsung untuk menyediakan pelayanan dan biaya individu yang menunggu untuk memperoleh pelayanan.

Antrian merupakan sebuah aktifitas dimana pelanggan menunggu untuk memperoleh sebuah layanan. Situasi dalam menunggu juga merupakan bagian dari keadaan yang terjadi dalam rangkaian kegiatan operasional yang bersifat acak atau tidak beraturan dalam fasilitas pelayanan. Dengan mempelajari teori sistem simulasi diharapkan penyedia suatu layanan dapat meningkatkan pelayanan agar pelanggan dapat merasakan nyaman dan adil atas pelayanan tersebut.

Ilmu pengetahuan tentang bentuk antrian dan sering disebut sebagai teori antrian, merupakan sebuah bagian penting dari sebagian kegiatan operasi. Antrian adalah sebuah situasi yang umum sebagai contoh di bank saat nasabah mengantri di teller untuk melakukan transaksi. Adapun Heizer dan Render dalam bukunya *Operation Management* yang diterjemahkan oleh Setyoningsih (Almahdy, 2016) mengemukakan bahwa: “Antrian adalah orang-orang atau barang dalam barisan yang sedang menunggu untuk dilayani”.

Teori antrian atau *queueing theory* adalah bagian utama dari pengetahuan tentang antrian (heizer, 2017). Teori antrian adalah bidang ilmu yang melakukan penelitian untuk mengidentifikasi dan mengukur penyebab-penyebab serta konsekuensi-konsekuensi dari kegiatan mengantri (heizer, 2017). Fenomena antrian adalah hasil langsung dari sifat random dalam operasi pelayanan atau jasa. Pendekatan melalui teori antrian ini mempunyai keuntungan, karena lebih

sederhana dan lebih mudah digunakan. Terdapat empat karakteristik sistem antrian (heizer, 2017), yaitu: pola kedatangan, pola antrian, distribusi pelayanan, dan mekanisme pelayanan. Pola kedatangan menggambarkan bentuk dan ukuran kedatangan konsumen pada fasilitas pelayanan yang kedatangannya mungkin saja tidak merata atau dapat mengikuti pola kedatangan poisson atau pola lain. Ukuran kedatangan konsumen yaitu jumlah total unit yang memerlukan pelayanan dari waktu ke waktu disebut juga total langganan potensial.

2.2.3.3 Sistem Antrian dalam Islam

Salah satu bentuk aktivitas menunggu yang kerap kali kita jumpai dalam rutinitas kehidupan yaitu antre. Ketika kita mengadakan sebuah transaksi di bank, kita mendapati antrean yang panjang. Ketika kita hendak makan malam di ruang makan asrama, ketika masyarakat di perkampungan hendak mengambil beras raskin, ketika ingin membayar di kasir supermarket, ketika ingin membeli tiket di loket, kaum muslimin yang hendak menunaikan ibadah haji, dan yang lainnya, antre selalu menjadi pilihan tunggal. Inilah fenomena masa kini yang setiap saat kita hadapi dalam kehidupan sehari-hari, dan kita senantiasa sabar menanti giliran.

Konsep antrian dan sabar menurut Islam dijelaskan dalam firman Allah SWT QS Al Baqarah ayat 153:

يَا أَيُّهَا الَّذِينَ آمَنُوا اسْتَعِينُوا بِالصَّبْرِ وَالصَّلَاةِ ۗ إِنَّ اللَّهَ مَعَ الصَّابِرِينَ (153)

Terjemahnya: "Hai orang-orang yang beriman, jadikanlah sabar dan shalat sebagai penolongmu, Sesungguhnya Allah beserta orang-orang yang sabar".

Ayat ini menjelaskan dalam menghadapi berbagai musibah hendaknya untuk bersabar, serta bersabar dalam menjalankan ketaatan beribadah serta amalan yang mendekatkan kepada aallah swt. Serta senantiasa membimbing dan saling

menolong dengan penuh kesabaran. Rasulullah saw. Menggambarkan kondisi ini dalam sabdanya :

عَجَبًا لِأَمْرِ، الْمُؤْمِنِ فَإِنَّ أَمْرَهُ كُلَّهُ خَيْرٌ؛ وَلَيْسَ ذَلِكَ إِلَّا لِمُؤْمِنٍ، إِذَا أَصَابَتْهُ سَرَاءٌ شَكَرَ فَكَانَ خَيْرًا لَهُ، وَإِذَا أَصَابَتْهُ ضَرَاءٌ صَبَرَ فَكَانَ خَيْرًا لَهُ

Artinya: “*Sungguh menakjubkan urusan seorang muslim karena semua urusannya baik baginya dan tidaklah hal itu terjadi kecuali pada diri orang mukmin. Apabila ia mendapatkan sebuah kesenangan ia bersyukur dan itu baik baginya. Apabila ia ditimpa kesusahan maka ia bersabar dan kesabaran itu baik pula baginya.*” (HR. Muslim).

Haditz ini mengandung makna seorang muslim dalam kegiatan antrian harus memiliki sikap sabar karena dengan membiasakan diri bersabar, seberat apa pun sebuah pekerjaan, apabila seseorang telah terbiasamenghadapinya maka ia akan terasa begitu ringan untuknya.

Menurut Bambang Abu Ubaidillah al Atsari, salah satu adab Islam dalam menjaga keharmonisan masyarakat adalah tidak melakukan perkara yang bisa menimbulkan permusuhan dan keretakan dalam masyarakat. Diantara adab itu adalah tidak memindahkan orang dari tempat duduknya kemudian mengambil alih tempat duduk tersebut. Dari Ibnu Umar *radhiyallahu ‘anhuma* beliau berkata bahwa Rasulullah shallallahu ‘alaihi wasallam bersabda;

لَا يُقِيمُ الرَّجُلُ الرَّجُلَ مَجْلِسَهُ ثُمَّ يَجْلِسُ فِيهِ وَ لَكِنْ تَفْسَحُوا تَوْسَعُوا

Artinya : “*Janganlah seseorang mengusir orang lain dari tempat duduknya, kemudiana duduk di tempat tersebut, namun hendaklah kalian melonggarkan dan meluaskan majelis kalian*”

Menurut (Bambang, 2020), salah satu adab Islam dalam menjaga keharmonisan masyarakat adalah tidak melakukan perkara yang bisa menimbulkan permusuhan dan keretakan dalam masyarakat.

Membahas permasalahan antrian, pandangan Nahdhatul Ulama mengungkapkan bahwa salah satu hal terpenting dalam fiqih kedisiplinan adalah membiasakan budaya antri di segala lini kehidupan. Antri di jalan tol, antri bayar telpon, antri melontar jumrah dan lain sebagainya. Tradisi antri dalam fiqih mungkin tidak begitu dikenal, akan tetapi dalam beberapa hal fiqih telah mengajarkan ketertiban, misalkan dalam hal pemenuhan rukun wudhu yang mengharuskan urut dan tertib. Sehingga membasuh muka harus didahulukan dari pada membasuh kedua tangan. (Nu, 2020) Menyalahi urutan ini bisa menjadikan wudhu tidak sah. Demikianlah fiqih mengajarkan kita untuk senantiasa hidup secara disiplin, bahkan dalam kitab Sulamut Taufiq menyerobot antrian dianggap sebagai sebuah maksiat yang tidak diperbolehkan. Hal ini dikarenakan menyerobot antrian sama halnya dengan merusak ketertiban.

2.2.4 Pelayanan

2.2.4.1 Pengertian Pelayanan

Bank merupakan sector jasa, yang mana sector jasa tersebut sangat sensitive terhadap pelayanan yang diberikan kepada nasabah oleh pihak bank. Oleh karena itu pihak bank harus sebaik dan seoptimal mungkin memberikan pelayanan kepada nasabahnya agar mereka merasa puas. Dan itu akan membuat *image* baik bagi bank, yang mana itu merupakan dampak positif bagi bank yaitu para nasabah tersebut akan tetap menggunakan jasa bank tersebut.

Pelayanan (service) adalah aktifitas ekonomi yang menghasilkan nilai dan manfaat bagi pelanggan pada waktu dan tempat tertentu. Sebagai hasil yang membawa perubahan yang diinginkan oleh penerima jasa atau pelayanan.

Kadang-kadang layanan yang sulit untuk identifikasi karena mereka yang terkait erat dengan baik, seperti kombinasi dan diagnosis dengan pemberian obat. Tidak ada pengalihan kepemilikan atau kepemilikan terjadi ketika jasa yang dijual, dan mereka tidak dapat disimpan atau diangkut, akan segera rusak, dan muncul pada saat dibeli dan dikonsumsi.

Pengertian jasa menurut (Kotler, 2018) menjelaskan bahwa: “jasa adalah setiap tindakan atau kegiatan yang dapat ditawarkan oleh satu pihak kepada pihak lainnya yang pada dasarnya tidak berwujud dan tidak pula berakibat pemilik sesuatu dan produksinya dapat atau tidak dapat dikaitkan dengan suatu produk fisik.

Pelayanan adalah setiap tindakan atau kegiatan yang dapat ditawarkan oleh suatu pihak kepada pihak lain, yang dasarnya tidak berwujud dan tidak mengakibatkan kepemilikan apapun. Pelayanan merupakan proses yang terdiri atas serangkaian aktifitas yang biasa namun harus tidak harus selalu terjadi antara pelanggan dan karyawannya, jasa dan sumber daya, fisik atau barang, dan sistem penyediaan jasa, yang disediakan sebagai solusi atas masalah pelanggan.

Layanan adalah suatu kegiatan yang terjadi dalam interaksi langsung antara seseorang dengan orang lain atau mesin secara fisik dan menyediakan kepuasan pelanggan.

Pelayanan adalah setiap tindakan atau kegiatan yang dapat ditawarkan oleh suatu pihak kepada pihak lain, yang pada dasarnya tidak berwujud dan tidak mengakibatkan kepemilikan apapun.

Definisi yang lain, menjelaskan pelayanan adalah sebagian sebuah proses pemenuhan kebutuhan melalui aktivitas orang lain yang menyangkut segala usaha

yang dilakukan oranglain dalam rangka mencapai tujuan. Menurut Swasta pelayanan adalah kegiatan yang dapat didefiisikan dan bersifat media penghubung antara satu pihak dengan pihak lain dengan maksud dan tujuan tertentu.

Agar pelayanan yang diberikan dapat memuaskan anggota, seorang petugas harus memiliki dasar-dasar pelayanan yang kokoh seperti etiket pelayanan, pengenalan produk dan dasar-dasar pelayanan lainnya. Pelayanan yang diberikan akan berkualitas jika setiap petugas dibekali pengetahuan tentang dasar-dasar pelayanan yang sesuai dengan bidang pekerjaan yang bakal dihadapinya, termasuk kemampuannya menguasai pengetahuan tentang segala sesuatu yang berhubungan dengan perusahaan, dan produk yang ditawarkan.⁵² Dijelaskan dalam Surah Al-Imran ayat 159:

فبما رحمة من الله لنت لهم ولو كنت فظا غليظا لقلب لا نفذوا من حولك فان
نف عنهم واستغفر لهم وشاورهم في الامر فاذا نزل الله ان الله يحب
المتواكفين

Terjemahnya :

“Maka disebabkan rahmat dari Allah-lah kamu Berlaku lemah lembut terhadap mereka. Sekiranya kamu bersikap keras lagi berhati kasar, tentulah mereka menjauhkan diri dari sekelilingmu. karena itu ma'afkanlah mereka, mohonkanlah ampun bagi mereka, dan bermusyawaratlah dengan mereka dalam urusan itu. kemudian apabila kamu telah membulatkan tekad, Maka bertawakkallah kepada Allah. Sesungguhnya Allah menyukai orang-orang yang bertawakkal kepada-Nya”. (QsAl-Imran [03]:159).

Bersikap lemah lembut terhadap sesama dan melakukan bermusyawarah merupakan salah satu cara pendekatan secara emosional yang harus diterapkan sebagai pemimpin, dan bertutur kata yang baik sehingga tidak menyakiti perasaan sesama, artinya jika pemimpin sudah bersikap yang baik dan memiliki etika yang

baik pula maka nasabah tidak akan bertebaran pergi karena merasa dihormati dan dibutuhkan.

2.2.4.2 Pelayanan Dalam Islam

Pelayanan dalam perspektif Islam adalah suatu keharusan yang pengoperasiannya sesuai dengan prinsip syariah. Maka semua pihak tanpa memandang jabatan tertentu harus mempunyai pedoman dan prinsip-prinsip yang dituangkan dalam ajaran Islam. Adapun budaya kerja dalam Islam yang mengacu kepada sifat-sifat Nabi adalah kesuksesan Nabi Muhammad SAW berbisnis dilandasi oleh:

- 1) Shiddiq; berarti memiliki kejujuran, dan selalu melandasi ucapan, keyakinan dan perbuatan berdasarkan ajaran Islam. Dalam dunia kerja dan usaha, kejujuran ditampilkan kesungguhan dan ketepatan, janji, dan pelayanan,
- 2) Istiqomah; berarti konsisten dalam Iman dan nilai-nilai yang baik meskipun menghadapi berbagai godaan dan tantangan. Istiqomah dalam kebaikan ditampilkan dengan keteguhan, kesabaran serta keuletan sehingga menghasilkan sesuatu yang optimal,
- 3) Fathanah; berarti mengerti, memahami, dan menaati secara mendalam segala hal yang menjadi tugas dan kewajiban.
- 4) Tabligh; yaitu mampu berkomunikasi dengan baik, mengajak sekaligus memberikan contoh kepada pihak lain untuk melaksanakan ketentuan-ketentuan ajaran Islam. Tabligh yang disampaikan dengan hikmah, sabar, argumentative dan persuasive akan menumbuhkan hubungan kemanusiaan yang semakin solid dan kuat,

- 5) Amanah; artinya memiliki rasa tanggung jawab dalam melaksanakan setiap tugas dan tanggung jawab. Amanah ditampilkan dalam keterbukaan, kejujuran, pelayanan optimal, dan ihsan (berbuat yang baik) dalam keterbukaan, kejujuran, pelayanan yang optimal, dan ihsan (berbuat baik) dalam segala hal.

Bekerja dan berusaha merupakan fitrah manusia untuk mewujudkan kehidupan yang baik, dan makmur di muka bumi ini. Karena budaya Islam bertumpu dan akhlakul karimah, umat Islam akan menjadikan akhlak sebagai energi batin yang terus menyala dan mendorong setiap langkah kehidupannya di jalan yang lurus. Semangat dirinya adalah *minallah fisisabilillah*, (dari Allah, di jalan Allah, dan untuk Allah).

2.2.5 kerangka pikir

Dalam perekonomian suatu negara salah satu lembaga keuangan yang mempunyai nilai strategis adalah lembaga keuangan bank. Lembaga itu dimaksudkan untuk menjadi perantara pihak-pihak yang mempunyai kelebihan dana dengan pihak-pihak yang kekurangan dana.

Kebangkitan kembali nilai-nilai fundamental telah melahirkan Islamisasi sektor finansial dengan fokus bank bebas bunga atau secara luas dikenal dengan Bank Islam, dimana dalam pengoperasiannya disesuaikan dengan prinsip syariah. Tentunya keberadaan Bank Syariah pada lingkungan Sistem Kapitalis akan banyak faktor yang mempengaruhi kelangsungan hidupnya. Adapun yang menjadi kerangka pikir dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

Bagan Kerangka pikir

