

BAB V

PENUTUP

5.1. Kesimpulan

1. Model antrian yang tepat berdasarkan pelayanan nasabah pada bagian customer servis dan teller pada Bank Syariah Indonesia cabang abdullah silondae 2 kendari, BSI Silondae 2 Kendari telah menerapkan model antrian berdasarkan pelayanan nasabah pada bagian customer service dan teller model antrian yang digunakan adalah model antrian *multi chanel single phase*. Ada satu pemberi pelayanan yang melayani yang melayani nasabah dan pada banyak jalur pelayanan, dengan disiplin pelayanan *first in first out* yang pertama datang yang pertama dilayani sesuai dengan nomor nomor urutan. Pada sistem antrian ini terdapat satu teller yang melayani nasabah dan rata-rata waktu tunggu pelayanan pernasabah 30 menit.
2. Penerapan sistem antrian menurut prespektif ekonomi islam Bank Syariah Indonesi cabang abdullah silondae 2 kendari menerapkan model antrian yang sesuai dengan kaidah dalam al-Qur'an, hadits dan juga kaidah fikih yang memberikan pelayanan bagi yang datang lebih awal dan bersabar bagi orang yang datang setelahnya. Menurut hasil penelitian yang penulis lakukan penulis melihat bahwa sebagian besar nasabah suda menerapkan sistem antrian yang tepat dan juga mematuhi SOP yang berlku.

5.2. Saran

1. Bagi BSI Silondae 2 Kendari

Berdasarkan dari uraian diatas maka peneliti menyarankan kepada BSI cabang abdullah silondae 2 kendari untuk dapat meningkatkan layanan :

- A. Diharapkan untuk pimpinan agar menambah jumlah *teller* yang ada agar dapat mengefisienkan antrian yang ada, dan agar karyawan lebih cepat dalam melayani nasabah dan menggunakan model antrian yang tepat dengan menggunakan system antrian Banyak Jalur, Banyak Tahap (*Multi Channel, Multi Phase*).
- B. Sistem antrian banyak saluran banyak tahap adalah sistem antrian di mana terdapat lebih dari satu jenis layanan dan terdapat lebih dari satu pemberi layanan dalam setiap jenis layanan agar meminimalkan jumlah antrian.
- C. Bagi nasabah diharapkan bisa mengantri sesuai dengan model antrian yang ditetapkan guna terlaksananya sistem antrian yang tepat.

2. Bagi akademisi IAIN Kendari

Penelitian ini diharapkan dapat menjadi salah satu bahan referensi untuk peneliti selanjutnya terkait analisis Penerapan Sistem Antrian Pada Bank Syariah Indonesia (Studi Kasus: BSI Cabang Abdullah Silondae 2 Kendari), tidak hanya sampai disini saja tetapi dapat lebih mengembangkan lagi terkait penelitian ini. Penulis juga berharap bagi peneliti yang akan mendatang hendaknya dapat digunakan sebagai acuan penelitian selanjutnya serta memberi kontribusi bagi upaya peningkatan mutu dan kualitas bank.