

DAFTAR PUSTAKA

Buku:

- Adiwarman, A. (2017). *Bank Islam Analisis Fiqih Keuangan*. JAKARTA: Grafindo persada.
- Almahdy . (2016). *Prinsip-Prinsip Riset Operasi*. Jakarta: Erlanngga.
- Aminudin. (2015). *Prinsip-Prinsip Riset Operas*. jakarta: erlangga.
- Bahreisy, S. b. (2004). *Terjemah Singkat Tafsir Ibnu Katsier Jilid 1*. surabaya: PT. Bina Ilmu.
- departemen, p. n. (2014). *kamus besar bahasa indonesia pusat bahasa*. jakarta: gramedia.
- Heizer, J. &. (2017). *Operations Management. Edisi terjemahan*. jakarta: slemba empat.
- Imam Maryanto, &. (2019). *Pratikum Manajemen Operasional Pendekatan Perangkat Lunak Software Approach*. yogyakarta: cv budi utama.
- Kakiay, T. J. (2021). *Dasar Teori Antrian Untuk Kehidupan Nyata*. jakarta: andi..
- Kotler, P. d. (2018). *Manajemen Pemasaran edisi 13 jilid 1*. jakarta: indeks.
- Sholikah. (2018). Analisis Sistem Antrian Pelayanan Nasabah. 64.
- Siswanto. (2007). *Operations Research Jilid II*. jakarta: erlangga.
- Siti Anisa, R. (2014). Analisis Sistem Antrian Pelayanan nasabah DI PT. Bank negara indonesia (Persero) tbk kantor cabang utama USU. *saintia matematika*, 2(3).
- sudjana, n. (1999). *Tuntutan Penyusunan Karya Ilmiah, Makalah, Skripsi, Tesis, Disertasi*. bandung : Sinar Baru Al-gensido Offset.
- sugiyono. (2015). *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*. bandung: alfabeta.
- sugiyono. (2019). *Statistik untuk Pendidikan*. bandung: alfabeta.
- Umar, H. (2013). *Metode Penelitian untuk Skripsi dan Tesis Bisnis*. jakarta: raja grafindo persada

jurnal :

- Alfansyur & mariyani, A. (2020). Seni Mengelola Data : Penerapan Triangulasi Teknik, Sumber Dan Waktu Pada Penelitian Pendidikan Sosial. *Jurnal*

Kajian, Penelitian Dan Pengembangan Pendidikan Sejarah.
<https://journal.ummat.ac.id/index.php/histo>, 5(2), 147.

- Becker, & e. (2015). Data dan Sumber Data Kualitatif. *Syria Studies*
[https://www.researchgate.net/publication/269107473_What_is_governance/link/548173090cf22525dcb61443/download%0Ahttp://www.econ.upf.edu/~reynal/Civil w](https://www.researchgate.net/publication/269107473_What_is_governance/link/548173090cf22525dcb61443/download%0Ahttp://www.econ.upf.edu/~reynal/Civil%20w), 7(1), 37-72.
- Darmawati , H. (2018). Dkad dalam transaksi ekonomi syari'ah. *Sulesana*, 12(2), 158.
- Gusferdiansyah, r. n. (2017). Analisis Sistem Antrian Dan optimalisasi layanan teller studi kasus pada bank bri cabang kantor sumbawa. *jurnal ekonomi dan bisnis*, 14(3).
- Gustiawati, d. (2022). analisis antrian pelayanan nasabah pada PT bank muamalat indonesia kc panyabungan. *skripsi*.
- Hardani , U. (n.d.). buku metode penelitian kualitatif dan kuantitatif. 68.
- Hardani Usriawati, J. (2017). buku metode penelitian kualitatif dan kuantitatif. 68.
- Ichwan, M. C., & Nafik H.R, M. (2017). Faktor-Faktor Yang Berpengaruh Terhadap Likuiditas Bank Syariah. *Jurnal Ekonomi Syariah Teori Dan Terapan*, <https://doi.org/10.20473>, 3(2), 144-157.
- Ilyas, R. (2018). Manajemen Permodalan Bank Syariah. *BISNIS : Jurnal Bisnis Dan Manajemen Islam*, <https://doi.org/10.21043/bisnis.v5i2.3017>, 5(2), 330-331.
- Indriyani, D. D. (2010). Pengoptimalan Pelayanan Nasabah dengan Menggunakan penerapan teori antrian pada pt BNI (PERSERO) Tbk kantor cabang utama KCU melawati raya. *skripsi Fakultas Ekonomi dan ilmu sosial universitas islam negeri syarif hidayatullah jakarta*.
- Khija, R. U. (2015). Teknik Pengambilan Sampel_. *Ekp.*, 13(3), 1576–1580.
- Marimin, A. &. (2017). Perkembangan Bank Syariah Di Indonesia. *Jurnal Ilmiah Ekonomi Islam*, 1(02), 83. <https://doi.org/10.29040/jiei.v1i02.30>, 1(2), 83.
- Mekarisce, A. A. (2020). Teknik Pemeriksaan Keabsahan Data pada Penelitian Kualitatif di Bidang Kesehatan Masyarakat. *Jurnal Ilmiah Kesehatan Masyarakat : Media Komunikasi Komunitas Kesehatan Masyarakat*
<https://doi.org/10.52022/jikm.v12i3>, 12(3), 147-150.
- Nia Puspita Sari, S. B. (2016). Penerapan teori antrian pada pelayanan teller bank X kantor cabang pembantu puri sentra niaga. *jurnal gaussian*, 6(1), 81-90.
- Nilamsari, N. (2014). Memahami Studi Dokumen Dalam Penelitian Kualitatif. *Wacana*, 13(2), 178.

Nugrahani,, F. (2014). dalam Penelitian Pendidikan Bahasa. *Universitas Normal Xinyang*, 1(1), 125.

Rahman, M. (2015). uji ketahanan krisis terhadap perbankan syariah di indonesia dengan ukurann IBC(indeks banking crisis) periode 2006-2012. 1(1), 80.

Syukron, A. (2013). Dinamika Perkembangan Perbankan Syariah Di Indonesia. *Jurnal Ekonomi Dan Hukum Islam*, 3(2), 28,31,53., 28,31,53.

Taga, A. (2019). Perkembangan Perbankan Syariah Sebelum dan Sesudah Spin-Off. Tafaqquh. *Jurnal Hukum Ekonomi Syariah Dan Ahwal Syahsiah*, 4(1), 86-89.

Ustiawati, H. (2017). *buku metode penelitian kualitatif dan kuantitatif*, 68.

Wafa, M. (2017). Hukum Perbankan Dalam Sistem Operasional Bank Konvensional Dan Bank Syariah. *Kordinat: Jurnal Komunikasi Antar Perguruan Tinggi Agama Islam*, 16(2), 262.

website:

Anggaraini, T. (2021). *Buku ajar desain akad perbankan syariah* . (C. M. Group, Editor) Retrieved 09 22, 2022, from Google Books (Maliyah (Ed.); 1st ed.):

Bambang , a. (2020). *Budayakan Antri*. Retrieved 09 24, 2022, from abuubaidillah: <https://abuubaidillah.com/budayakan-antri>.

cermati.com. (2021). *Sejarah dan Perkembangan Bank Syariah di Indonesia* . Retrieved 09 22, 2022, from Cermati.com. 5 April.: <https://www.cermati.com/artikel/sejarah-dan-perkembangan-bank-syariah-di-indonesia>

https://www.google.co.id/books/edition/Buku_Ajar_Desain_Akad_Perbankan_Syariah/3212EAAAQBAJ?hl=id&gbpv=1&dq=akad&pg=PA34&print

Jenis-Jenis Transaksi Haram Dalam Islam BSI OTO. (2022). <https://doi.org/https://bsioto.muf.co.id/news/jenis-jenis-transaksi-haram-dalam-islam>.

Mahmudah, F. (2021). *Analisis Data Penelitian Kualitatif Manajemen Pendidikan Berbantuan Software ... - Dr. Fitri Nur Mahmudah, M.Pd*. Retrieved 09 21, 2022, from Google Buku (B. Asyhari (Ed.)). UAD PRESS.: <https://books.google.co.id/books?hl=id&lr=&id=ODY0EAAAQBAJ&oi=fnd&pg=PR1&d>

Nu, O. (2020). *Menyerobot Antrian adalah Laku Maksiat*. Retrieved 09 24, 2022, from Nu online: <https://islam.nu.or.id/post/read>

- Sandu Siyoto &, A. S. (2015). *Dasar Metodologi Penelitian*. Retrieved 09 21, 2022, from Google Books (Ayup (Ed.) Literasi media publishing: https://www.google.co.id/books/edition/DASAR_METODOLOGI_PENELITIAN/QPhFDwAAQBAJ?hl=id&gbpv=1&dq=sumber+data+kualitatif&printsec=frontco
- Syar'i, M. H. (2018). *Bagaimana Seorang Muslim Mengantre?* Retrieved 09 24, 2022, from <https://muslim.or.id/22418-bagaimana-seorang-muslim-mengantre.html>
- Wiroso. (2011). *Produk perbankan syariah (Cetakan 2). LPFE Usakti*. Retrieved 09,22,2022,from LPFE Usakti: [http://iaiglobal.or.id/v03/files/file_publicasi/E-BOOK - PRODUK PERBANKAN SYARIAH \(Wiroso, LPFE Usakti, 2011 \).pdf](http://iaiglobal.or.id/v03/files/file_publicasi/E-BOOK_PRODUK_PERBANKAN_SYARIAH_(Wiroso,_LPFE_Usakti,_2011).pdf)
- Yusmad, M. (2018). *Aspek Hukum Perbankan Syariah dari Teori ke Praktik*. Retrieved 09 22, 2022, from Google Books . In M. Nuryasin (Ed.), Deepublish(1sted.).Deepublish.:https://www.google.co.id/books/edition/Aspek_Hukum_Perbankan_Syariah_dari_Teori/4oBJDwAAQBAJ?hl=id&gbpv=1&dq=

LAMPIRAN
PEDOMAN WAWANCARA UNTUK SUBJEK PENELITIAN DARI
PEGAWAI BANK SYARIAH INDONESIA KC. BSI SILONDAE 2
KENDARI

Identitas Informan

Nama :
Jenis Kelamin :
Usia :
Pendidikan :
Pekerjaan/Jabatan :
Alamat :

Pertanyaan Untuk Informan

1. Bagaimana BSI Silondae 2 Kendari melayani nasabahnya ?
2. Bagaimana proses antrian yang ada di BSI Silondae 2 Kendari?
3. Model antrian apa yang digunakan di BSI Silondae 2 Kendari?
4. Bagaimana sistem antrian yang digunakan apakah menggunakan elektrik atau manual?
5. Bagaimana model antrian yang ditetapkan pada bagian customer service dan teller pada BSI Silondae 2 Kendari?
6. Berapa rata-Rta waktu tunggu pelayanan pernasabahh pada bagian customer service dan teller pada BSI Silondae 2 Kendari?
7. Bagaimana proses penerapan model antrian pada BSI Silonddae 2 Kendari?
8. Bagaimana sistem antrian yang diterapkan berdasarkan prespektif ekonomi islam?
9. Apakah pelayanan yang diberikan suda sesuai dengan prespektif ekonommi islam?

Identitas Informan 1

Nama : Sulfahmi I
Jenis Kelamin : Laki-laki
Usia : 26 Thn
Pendidikan : S1
Pekerjaan/Jabatan : Mikro staff
Alamat :

No	Pertanyaan	Jawaban
1	Bagaimana BSI Silondae 2 kendari melayani nasabahnya ?	Model antrian sesuai dengan nomor urutan yang pertama datang dia yang pertama dilayani (<i>first in first out</i>)
2	Bagaimana proses antrian yang ada di BSI silondae 2 kendari?	Prosesnya suda ditentukan berdasarkan nomor antrian yang sudah diperoleh olehh masing-masing nasabah pada saat memasuki lobi bank.
3	Model antrian apa yang digunakan di BSI silondae 2 kendari?	Model antrian <i>multi chanel single phase</i> satu pemberi pelayanan dalam banyak jalur pelayanan.
4	Bagaimana sistem antrian yang digunakan apakah menggunakan elektrik atau manual?	Untuk sistem antriannya menurut saya suda menggunakan sistem, tetapi ada kalanya menggunakan manual. Seperti misalnya para mahasiswa yang mau membayar SPP merea menggggunakan manual, karna diberikan langsung pleh satpamnya.
5	Bagaimana model antrian yang ditetrapkan pada bagian customer service dan bagian teller pada BSI silondae 2 kendari?	model antrian <i>multi chanel simgle phase</i> pada sistem ini terdapat 1 teller yang melayani dan 1 customer service sesuai dengan SOP (standar operasional prosedur)dengan satu pemberi pelayanan dalam banyak jalur pelayanan, antriannya sesuai dengan nomor antrian yang suda diterpkan yang pertsma datang dia yang pertama dilayani.
6	Berapa rata-rata waktu tunggu pada bagian customer service dan teller pada BSI silondae 2 kendari?	Waktu tunggu rata-rata sekitar 20-40 menit jika padat nasabbah dan 7-15 me it jika sepih nasabah. Untuk layanan stor tunai pernasabah kurang lebih 3 menit terkkadang sampai 5 mennit arna setorannya banyak dan tellernya hanya satu jadi memerlukan hitungan banyak dan memakan waktu dan untuk tarik tunai paling cepat 2 menit paling lambat 3

		menit.
7	Bagaimana proses penerapan model antrian pada BSI silondae 2 kendari?	Model antrian sesuai dengan standar operasional prosedur seperti biasanya siapa yang duluan datang dia yang terlebih dahulu dilayani (<i>first in first out</i>) agar nasabah tidak complain.
8	Bagaimana sistem antrian yang ditetapkan berdasarkan perspektif ekonomi islam?	Sebagai umat beragama kita pasti diajarkan mengenai adab, salah satunya untuk tidak menyerobot antrian, dimana menyerobot antrian itu sama saja dengan kiits menjolimi orang lain hanya untuk memenuhi keinginan kita agar cepat menyelesaikan pekerjaan kita sementara tidak menutup kemungkinan orang-orang yang kita langkahi antriannya tadi tidak memiliki kepentingan sehingga kita bisa seenaknya mengambil haknya dan juga dengan menerobos antrian sama saja kita mengambil hak orang lain.
9	Apakah pelayanan yang diberikan sudah sesuai dengan perspektif ekonomi islam?	Sejauh ini pelayanan yang diberikan sudah sesuai dengan perspektif ekonomi islam karena sudah mendahulukan komponen dalam antrian yaitu kedstngan, disiplin antrian, fasilitas pelayanan. dimana kkita ketrrahui bahwa sikap disiplin itu juga termasuk dengan adab.

Identitas Informan 2

Nama : MUH. Salim
 Jenis Kelamin : Laki-laki
 Usia : 26 Thn
 Pendidikan : S1
 Pekerjaan/Jabatan : Mikro staff
 Alamat :

No	Pertanyaan	Jawaban
1	Bagaimana BSI Silondae 2 kendari melayani nasabahnya ?	Pelayanannya sesuai dengan nomor antrian yang pertama datang itu yang dilayani duluan
2	Bagaimana proses antrian yang ada di BSI silondae 2 kendari?	Prosesnya sudah diperoleh berdasarkan nommor antrian yang telaah diperoleh bagi masing-masing naasabaah
3	Model antrian apa yang digunakan di BSI silondae 2	Untuk model antriannya menggunakan model <i>chanel single phase</i>

	kendari?	
4	Bagaimana sistem antrian yang digunakan apakah menggunakan elektrik atau manual?	Kadang menggunakan sistem ada kalanya juga menggunakan manual.
5	Bagaimana model antrian yang ditetapkan pada bagian customer service dan bagian teller pada BSI silondae 2 kendari?	Untuk model antriannya kami menggunakan model antrian multi chanel single phase dimana satu pemberi pelayanan dalam banyak jalur pelayanan.
6	Berapa rata-rata waktu tunggu pada bagian customer service dan teller pada BSI silondae 2 kendari?	Rata-rata waktu tunggu yang diperlukan sekitar 7-15 menit jika sepi nasabah, dan 20-40 menit waktu tunggu jika padat nasabah, untuk waktu transaksi sekitar kurang lebih 3 menit untuk setor tunai sementara setor tunai hanya memerlukan waktu kurang lebih 2 menit saja.
7	Bagaimana proses penerapan model antrian pada BSI silondae 2 kendari?	Proses penerapan sistem antrian sesuai dengan poila kedatangan, dimana nasabah yang datang lebih awal dilayani
8	Bagaimana sistem antrian yang ditetapkan berdasarkan prespektif ekonomi islam?	Antrian yang ditetapkan berdasarkan ekonomi islam yang diterapkan di BSI ini yaitu dengan mendahulukan siapa yang datang lebih awal dan tidak membiarkan seseorang memperoleh pelayanan jika belum saatnya untuk memperoleh pelayanan. disini kami selalu menerapkan sikap ramah kami kepada siapapun nasabah yang berkunjung mulai dari mendaopat sambutan hangat dari security sampai memperoleh pelayanaana, dan disaat nasabah mengalami kesusahan maka kami dengan sigap untuk menjelaskan kepada para nasabah kami sehingga mereka merasa nyaman disaat bertransaksi, karna kami mengyakini bahwa selain peelayanan yang cepat nasabah juga membutuhkan perlakuan yang ramah.
9	Apakah pelayanan yang diberikan suda sesuai dengan prespektif ekonomi islam?	Untuk itu kami masi berusaha sebisa mungkin untuk menerapkan pelayanan kami sesuaai dengan kaidah al-Qur''an, hadits, dan fiqh dimana diharuskan untuk memprioritaskan siapaa yang lebih dulu datang maka dia yang seharusnya memperoleh pelayanan lebih awal, kami juga berusaha untkk memberikan kenyamanan kepada setiap nasabah kami

		disaat melakukan antrian.
--	--	---------------------------

Identitas Informan 3

Nama : Ayu Andini
 Jenis Kelamin : Perempuan
 Usia : 25 Thn
 Pendidikan : S1
 Pekerjaan/Jabatan : Customer service
 Alamat :

No	Pertanyaan	Jawaban
1	Bagaimana BSI Silondae 2 kendari melayani nasabahnya ?	Pelayanan yang kami berikan sesuai dengan SOP yang berlakku dan juga sesuai dengan nomor antrian yang suda diperoleh bagi masing-masing nasababh yang memerlukan pelayanan.
2	Bagaimana proses antrian yang ada di BSI silondae 2 kendari?	Proses antriannya diberlakukan sesuai nomor antrian
3	Model antrian apa yang digunakan di BSI silondae 2 kendari?	Multi chanel single phase, dimana sering disebut dengan satu penyedia pelayanan dengan bannyak jalur pelayanan.
4	Bagaimana sistem antrian yang digunakan apakah menggunakan elektrik atau manual?	sistem dan juga manual
5	Bagaimana model antrian yang ditetrapkan pada bagian customer service dan bagian teller pada BSI silondae 2 kendari?	Untuk model antriannya kami menggunakan model antrian multi chanel single phase dimana satu pemberi pelayanan dalam banyak jalur pelayanan.
6	Berapa rata-rata waktu tunggu pada bagian customer service dan teller pada BSI silondae 2 kendari?	Biasanya nasabah menunggu memakan waktu sekitar kurang lebih 30 menit. Paling cepat nasabah menunggu sekkitar 7-15 menit dan 20-40 menit jika padat nasabah, selain itu nasabah juga biisa menunnggu lebih lama lagi bahkan bisa memakan waktu berjam-jam apabila datangnya tekkahir dan pada saat banyak nasabah yang memerlukan pelayanan. apalagi pada bagian teller karna banyaknya nasabah yang mengantri untuk mendapatkan pelayanan sementara teller

		yang bertugas hanya 2 orang saja.
7	Bagaimana proses penerapan model antrian pada BSI silondae 2 kendari?	Proses penerapan antriannya kami mmemberlakkukan sesuai dengan pola kedatangan nasabah dan juga nomor antrian tentunya.
8	Bagaimana sistem antrian yang ditetapkan berdasar prespektif ekonnomi islam?	Lebih mendahulukan siapa yang datang lebih awal dan memprioritaskannya tentunya, selain itu kami juga melayani nasabah kami dengan sangat ramah sehingga memberikan kenyamanan kepada nasabaah, kana kenyamanan nasabah lebih utama dalam pelayannan.
9	Apakah pelayanan yang diberikan suda sesuai dengan prespektif ekonomi islam?	Menurut kami sendiri kami tidak bisa menyimpulkan apakah suda sesuai atau belum, akan tetapi kami selalu berusaha memberikan pelayanann terbaik kami buat paa nasabah dan kami tetap bberpatokan pada syariat agama tentunya.

Identitas Informan 4

Nama : Aditya aulia

Jenis Kelamin : Perempuan

Usia : 28 Thn

Pendidikan : S1

Pekerjaan/Jabatan : Teller

Alamat :

No	Pertanyaan	Jawaban
1	Bagaimana BSI Silondae 2 kendari melayani nasabahnya ?	Prosesnya sama saja dengann yang lainnya dimana nasabah yang lebihh awal datang maka itu yang kami prioritaskan teledi dahulu
2	Bagaimana proses antrian yang ada di BSI silondae 2 kendari?	Antriannya sudah sesuai dengan nomor antrian yang pertama datang dia yang pertama dilayani (<i>first in first out</i>)
3	Model antrian apa yang digunakan di BSI silondae 2 kendari?	<i>Multi chanel single phase</i> atauyang biasa disebut satu pemberi pelayanan dengan banyak jalur pelayanan
4	Bagaimana sistem antrian yang digunakan apakah menggunakan elektrik atau manual?	Kadang elektrik kadanng manual, seperti misalnya pada saat pembayaran SPP mahasiswa maka kami memberikan pelayanan manual kepadda mahasiswa supaya bisa diwakilkan oleh satu orang

		saja jika datang bersama teman-temannya sehingga lebih mengirit waktu.
5	Bagaimana model antrian yang ditetapkan pada bagian customer service dan bagian teller pada BSI silondae 2 kendari?	Model antrian pada bagian teller dan customer service adalah model antrian multi chanel single phase pada sistem ini terdapat satu teller yang melayani nasabah dan satu customer service sesuai dengan standar operasional prosedur (SOP) dengan satu pemberi pelayanan dalam banyak jalur pelayanan, antriannya sudah sesuai dengan nomor antrian yang sudah diterapkan yang pertama datang dia yang pertama dilayani <i>first in first out</i>
6	Berapa rata-rata waktu tunggu pada bagian customer service dan teller pada BSI silondae 2 kendari?	Biasanya untuk waktu tunggu sekitar kurang lebih dari 7-15 hingga dengan 20-40 menit, sehingga bisa ditarik rata-rata 30 menit.
7	Bagaimana proses penerapan model antrian pada BSI silondae 2 kendari?	Penerapannya sesuai dengan apa yang sudah menjadi standar operasional prosedur dimana setiap nasabah berhak memperoleh pelayanannya sesuai dengan jadwal kedatangannya terkecuali nasabah prioritas maa dia memiliki jalur khusus untuk memperoleh pelayanannya,
8	Bagaimana sistem antrian yang ditetapkan berdasarkan perspektif ekonomi islam?	Sistem yang diterapkan sesuai dengan kaidah-kaidah yang berlaku, sebagai perusahaan berlabel syariah kami tentunya berjalan sesuai dengan syariat agama yang berpegang pada –AL-Quran dan hadits. Sebagai perusahaan berlabel syariah tentunya kami juga mengerti mana yang baik dan tidak buat keberlangsungan perusahaan kami. Sehingga kami menjalankannya sesuai dengan aturan dimana siapa yang datang lebih awal maka dia yang pertama dilayani
9	Apakah pelayanan yang diberikan sudah sesuai dengan perspektif ekonomi islam?	Insha allah sudah sesuai karena sejauh ini nasabah yang memperoleh pelayanan selalu menaati tata tertib yang sudah diterapkan.

Identitas Informan 5

Nama : Indah arumi
 Jenis Kelamin : Perempuan
 Usia : 39 Thn
 Pendidikan : S1

Pekerjaan/Jabatan : IRT

Alamat :

No	Pertanyaan	Jawaban
1	Bagaimana BSI Silondae 2 kendari melayani nasabahnya ?	Kkami dilayani sesuai dengan nomor antrian yang kami suda dapatkan pas masuk di lobi bank
2	Bagaimana proses antrian yang ada di BSI silondae 2 kendari?	Proses antriannya adalahh satu pemberi pelayanan yang melayani nasabah pada banyak jalur.
3	Model antrian apa yang digunakan di BSI silondae 2 kendari?	<i>Multi chanel single phase</i>
4	Bagaimana sistem antrian yang digunakan apakah menggunakan elektrik atau manual?	Sistem
5	Bagaimana model antrian yang ditetapkan pada bagian customer service dan bagian teller pada BSI silondae 2 kendari?	BSI silondae 2 kendari ini melayani nasabahnya sesuai dengan nomor urut atau yang datang lebih awal maka itu yang terlebih dahulu mendapat pelayanan
6	Berapa rata-rata waktu tunggu pada bagian customer service dan teller pada BSI silondae 2 kendari?	Kurang lebih setengah jam
7	Mengapa sampai terjadi antrian?	Antrian ini terjadi karna jumlah tellernya hanya ada dua sementara nasabah yang butuh pelayanan banyak.
8	Bagaimana proses penerapan model antrian pada BSI silondae 2 kendari?	Prosesnya sesuai dengan SOP yang berlakku dimana jika suda memperoleh nomor antriann maka nasabahh tinggal menunggu giliran kapan akan memperoleh pelaayanan.
9	Bagaimana sistem antrian yang ditetapkan berdasaran prespektif ekonnomi islam?	Semua nasabah memperoleh pelyanan sesuai dengan sistem kedatangan, dan juga tidak boleh saling mengambil nomor antrian. Setiap nasabah harus bersabar dalam menunggu
10	Apakah pelayanan yang diberikan suda sesuai dengan prespektif ekonomi islam?	Iya

Identitas Informan 6

Nama : Aprilia Jayanti

Jenis Kelamin : Perempuan

Usia : 19 Thn
 Pendidikan : S1 (Mahasiswa)
 Pekerjaan/Jabatan : Mahasiswa
 Alamat :

No	Pertanyaan	Jawaban
1	Bagaimana BSI Silondae 2 kendari melayani nasabahnya ?	Ramah dan juga pelayanannya sesuai dengan nomor antrian
2	Bagaimana proses antrian yang ada di BSI silondae 2 kendari?	Sesuai dengan nomor antrian yang kita peroleh masing-masing, terserah mau menunggu sambil duduk dalam ruangan atau bisa juga menunggu sambil jalan-dulu sampe sekiranya suda mendekati nomor antriannya kiita
3	Model antrian apa yang digunakan di BSI silondae 2 kendari?	Multi chanel single phase
4	Bagaimana sistem antrian yang digunakan apakah menggunakan elektrik atau manual?	Sistem
5	Bagaimana model antrian yang ditetapkan pada bagian customer service dan bagian teller pada BSI silondae 2 kendari?	Model antriannya adalah multi vchanel soingle phase dimana satu peberi pelayanan dengan banyak jalur pelayanan.
6	Berapa rata-rata waktu tunggu pada bagian customer service dan teller pada BSI silondae 2 kendari?	Kurang lebih 30 menit
7	Bagaimana proses penerapan model antrian pada BSI silondae 2 kendari?	Prosesnya sesuai dengan SOP yang berlakku dimana jika suda memperoleh nomor antriann maka nasabahh tinggal menunggu giliran kapan akan memperoleh pelaayanan.
8	Bagaimana sistem antrian yang ditetapkan berdasar prespektif ekonnomi islam?	Saya rasa pelayanan disisni pasti suda berpatokan pada peraturan karna berpatokan pada syariat
9	Apakah pelayanan yang diberikan suda sesuai dengan prespektif ekonomi islam?	Sudah
10	Mengapa terjadi antrian?	Karena padatnya nasabaah sehingga mengharuskann buat mengantrri, akkan tetapi diwakktu-waktu tertentu kkadang tidak perlu mengantri bisa langsung

	mendapatkkan ppelayanan
--	-------------------------

Identitas Informan 7

Nama : Muh. Idham saputra
 Jenis Kelamin : laki-laki
 Usia : 25 tahun
 Pendidikan : Mahasiswa(S1)
 Pekerjaan/Jabatan : Mahasiwa
 Alamat : Abeli sawa, Konawe

No	Pertanyaan	Jawaban
1	Bagaimana BSI Silondae 2 kendari melayani nasabahnya ?	Selalu bersikap ramah dan melayani sesuai dengan nomor antrian
2	Bagaimana proses antrian yang ada di BSI silondae 2 kendari?	Sesuai dengan nomor antrian siapa yang duluan datang dia yang terlebih dahulu mendapatkan pelayanan tidak ada yang saling berebut utuk mendapatkan pelayanan
3	Model antrian apa yang digunakan di BSI silondae 2 kendari?	Multi chanel single phase
4	Bagaimana sistem antrian yang digunakan apakah menggunakan elektrik atau manual?	Sistem
5	Bagaimana model antrian yang ditetapkan pada bagian customer service dan bagian teller pada BSI silondae 2 kendari?	BSI silondae 2 kendari ini melayani nasabahnya sesuai dengan nomor urut atau yang datang lebih awal maka itu yang terlebih dahulu mendapat pelayanan
6	Berapa rata-rata waktu tunggu pada bagian customer service dan teller pada BSI silondae 2 kendari?	Kurang lebih setengah jam
7	Bagaimana proses penerapan model antrian pada BSI silondae 2 kendari?	Prosesnya sesuai dengan SOP yang berlaku
8	Bagaimana sistem antrian yang ditetapkan berdasar prespektif ekonnomi islam?	Semua nasabah memperoleh pelyanan sesuai dengan sistem kedatangan, dan juga tidak boleh saling mengambil nomor antrian. Setiap nasabah harus bersabar dalam menunggu

9	Apakah pelayanan yang diberikan suda sesuai dengan prespektif ekonomi islam?	Iya
10	Mengapa sampai terjadi aantrian?	<p>Karena banyaknya jumlah nasabah yang menginginkan pelayanan sehingga menyebabkan terjadinya antrian. Dengan antrian menurut saya memudahkan nasabah untuk bertransaksi tanpa adanya desak-desakaan dengan nasabah lain, dan juga dengan adanya antria kkita bisa melatih diri kita untuk bersabar. Sebagai umat beragama kita pasti diajarkan tentang adab, salah satunya mengenai tidak menyerobot antrian. Dikarenkan dengan menyerobot antrian sama saja kita menjolimi orang lain hanya untuk memenuhi keinginan kita agar cepat menyelesaikan peerjaan kita, sementara tidak menutup kemungkinan orang-orang yang kita serobot antriannya tidak memiliki kepentingan sehingga kita bisa seenaknya menyerobot antrian mereka. Selain itu dengan menyerobot antrian sama halnya dengan kita mengambil hakk orang lain.</p>

L

A

M

P

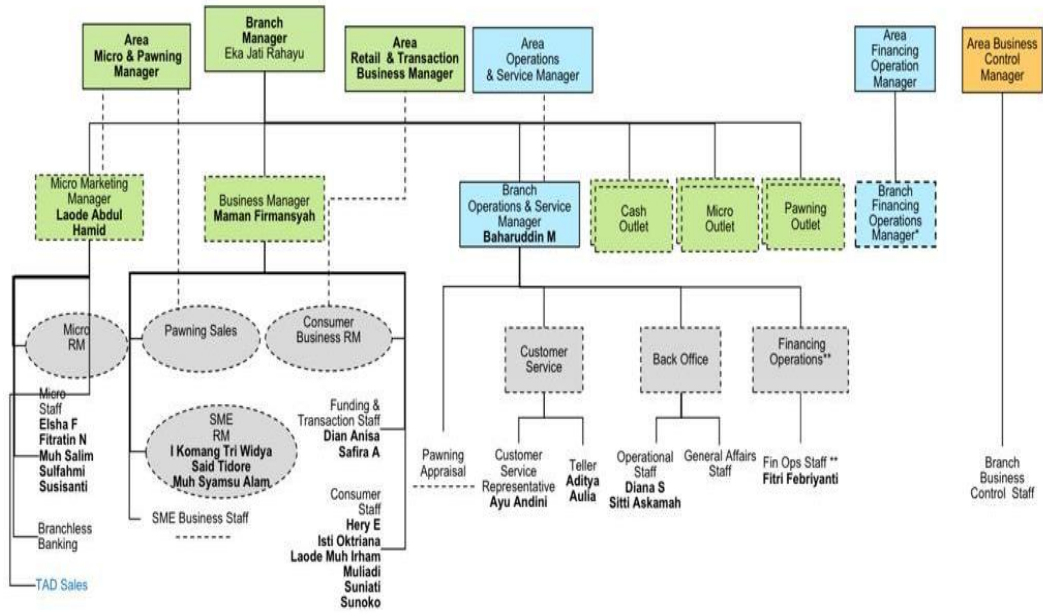
I

R

A

N

DOKUMENTASI



Struktur organisasi BSI



Logo BSI

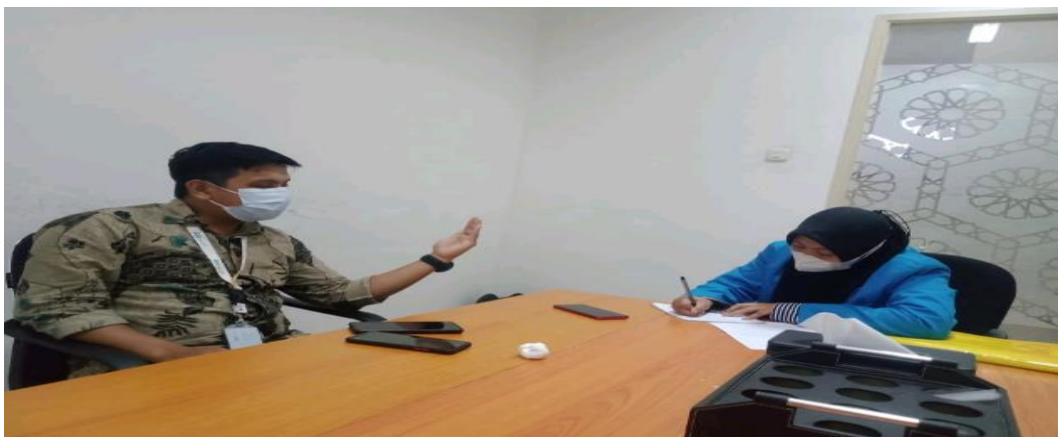


Lobi Bsi Silondae 2



Teller

1. Wawancara dengan pihak bank



Wawancara dengan bapak sulfahmi



Wawancara dengan bapak Muh. Salim



Wawancara dengan ibu Ayu Andini

2. Wawancara dengan nasabah



Wawancara dengan ibu indah



Wawancara dengan saudari aprilia



Wawancara dengan saudara idham

BIODATA PENULIS



A. DATA PRIBADI

Nama : Sanmar Boa
Tempat/Tanggal Lahir : Latompe, 03 juli 2001
Jenis Kelamin : Perempuan
Agama : Islam
Alamat : Desa Latompe, Kec. Lawa, Kab. Muna Barat
No. Telp : 0823-1306-9353
Email : sanmarboa110@gmail.com

B. RIWAYAT PENDIDIKAN

- 2006 – 2012 : SD Negeri 12 Lawa
 - 2012 – 2015 : MTSs Babbul Jannah
 - 2015 – 2018 : SMAN 1 Barangka
- 2018 – Sekarang : Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Kendari