

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

SANMAR BOA

Program Studi Perbankan syariah
Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Islam
Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Kendari
e-mail: sanmarboa110@gmail.com

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui model antrian yang tepat berdasarkan pelayanan nasabah pada bagian customer servis dan teller pada bank syariah indonesia KC. BSI Silondae 2 Kendari serta penerapan sistem antrian menurut prespektif ekonomi islam. Penelitian ini menggunakan metode penelitian kualitatif dengan pendekatan deskriptif. Teknik pengumpulan data dengan menggunakan wawancara, observasi dan dokumentasi. Analisis data melalui tiga tahapan yaitu reduksi data, penyajian data dan penarikan kesimpulan. Hasil penelitian 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 Indonesi cabang abduh 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*

1. Pendahuluan

Pelayanan adalah setiap tindakan untuk membantu atau menolong orang, konsumen atau pelanggan untuk mendapat kepuasan, jadi setiap tindakan yang mengarah kepada pemenuhan kebutuhan orang lain bias disebut sebagai pelayanan. Sama halnya dengan pelayanan pegawai bank kepada nasabah yang melakukan transaksi di bank. (Kotler, 2018) Mengantri menjadi hal yang sering terjadi dalam kehidupan sehari-hari. Banyak orang yang membutuhkan pelayanan secara bersamaan dan jumlah individu yang datang melebihi jumlah fasilitas pelayanan yang tersedia mengakibatkan terjadinya antrian. Namun apabila antrian terlalu lama dan waktu tunggu sangat lama, maka ini mengakibatkan buruknya suatu pelayanan.

Antrian adalah suatu garis tunggu dari nasabah yang memerlukan layanan dari satu atau lebih pelayanan. Teori antrian merupakan ilmu pengetahuan utama tentang bentuk antrian dan bagian terpenting dalam beroperasi. Pada umumnya sistem antrian dapat diklasifikasikan menjadi sistem yang berbeda-beda di mana teori antrian dan model antrian bisa diterapkan secara baik (Kakiay, 2004). Hal yang sangat menyenangkan ketika nasabah mendapat pelayanan tanpa harus menunggu dan mengantri dan jumlah kapasitas pelayanan dan jumlah nasabah yang akan dilayani harus diperhatikan agar tidak terjadi antrian yang panjang. Adanya antrian yang panjang di bank maka kiranya pihak bank memperhatikan model antrian yang tepat dalam setiap aktivitas transaksinya.

Teori antrian merupakan teori yang berkaitan dengan studi matematis dan antrian atau baris-baris penunggu. Teori antrian selalu berkaitan dengan seluruh aspek dari situasi pelanggan

untuk memperoleh suatu layanan (baik jasa maupun barang). (Gusferdiansyah, 2017) Antrian adalah orang-orang atau barang dalam barisan yang sedang menunggu untuk dilayani atau meliputi bagian perusahaan dapat menentukan waktu dan fasilitas yang sebaikbaiknya agar dapat melayani pelanggan dengan efisien.

Sistem Antrian Kedatangan pelanggan untuk mendapatkan pelayanan, menunggu untuk dilayani jika fasilitas pelayanan (server) masih sibuk, mendapatkan pelayanan kemudian meninggalkan system setelah dilayani (Kakiay, 2004). Antrian yang panjang dan terlalu lama menunggu sangat membuang waktu. Rata-rata lamanya waktu menunggu (*Waiting Time*) sangatlah tergantung pada rata-rata tingkat kecepatan pelayanan.

Tujuan Penggunaan teori antrian adalah untuk merancang fasilitas pelayanan, dalam mengatasi permintaan pelayanan yang berfluktuasi secara *random* dan menjaga keseimbangan antara biaya (waktu menganggur) pelayanan dan biaya (waktu) yang diperlukan selama antrian. Terdapat tiga komponen didalam sistem antrian yang meliputi Kedatangan atau masuknya system, Disiplin antrian atau antrian itu sendiri dan fasilitas pelayanan

Bank syariah adalah istilah yang dipakai di Indonesia untuk menyatakan suatu jenis bank yang dalam pelaksanaannya berusaha untuk berdasarkan pada prinsip syariat islam. Namun di dunia perbankan Internasional nama yang digunakan adalah Bank Islam, disamping ada istilah lain untuk menyebut bank islam diantaranya interst free bank, lariba bank, dan shari'a bank.

Bank Syariah Indonesia (BSI) adalah lembaga perbankan syariah. Bank ini berdiri Pada tanggal 1 Februari

2021, tiga Bank anak perusahaan BUMN itu merger secara nasional di bawah Kementerian BUMN. BNI Syariah, BRI Syariah dan Mandiri Syariah, dari ketiga bank tersebut merger menjadi Bank Syariah Indonesia. (Yulistia, 2021) Dari februari sampai bulan juni hampir akan menginjak setengah tahun. Untuk sistemnya sendiri sudah terpisah dari masing-masing induk, yang awalnya BNI Syariah induknya dari BNI, BRI Syariah dari BRI, Bank Mandiri Syariah dari Bank Mandiri sudah terpisah dan sudah menjadi sendiri, Bank syariah yang besar di Indonesia.

Diharapkan kedepannya proses migrasi dan roll out nya berjalan lancar karena sekarang ini masih di jadwalkan untuk proses migrasi nasabahnya karena nasabah masing-masing bank banyak, jadi dari Februari sampai 31 Oktober 2021 itu proses migrasi nanti setelah bulan Oktober, di bulan November itu semua tidak ada lagi BNI Syariah, BRI Syariah, dan Bank Mandiri Syariah. Karena semuanya sudah terkumpul dan sudah menjadi legasi Bank Syariah Indonesia (BSI).

Penelitian ini perlu dilakukan karena selain untuk mendapatkan informasi mengenai penyebab terjadinya antrian panjang juga merupakan suatu keberuntungan bagi peneliti dapat mengetahui tentang antrian lebih dalam lagi, selain itu, ada beberapa alasan yang mendasari peneliti sehingga memungkinkan penulis melakukan penelitian, diantaranya secara objektif antrian merupakan masalah yang selalu dijumpai hampir disemua kegiatan yang dilakukan oleh manusia, secara subjektif judul tersebut sangat relevan dengan disiplin ilmu yang diteliti penulis di FEBI prodi perbankan syariah dan tersedianya literature menunjang seperti jurnal, artikel, dan data.

Untuk itu penting untuk mengkaji “Analisis Penerapan Sistem Antrian Pada Bank syariah Indonesia cabang Abdullah silondae 2 kendari”.

2. Landasan Teori

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). 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.

Ada beberapa tujuan dari perbankan syariah. 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

memaksimumkan keuntungannya sebagaimana halnya dengan sistem perbankan yang berdasarkan bunga, tetapi lebih kepada memberikan keuntungan-keuntungan sosio-ekonomis bagi orang-orang Muslim. 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.

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: (1) modal inti adalah modal yang berasal dari para pemilik bank, yang terdiri dari modal yang disetor oleh para pemegang saham, cadangan dan laba ditahan; (2) Kuasi Ekuitas (Mudharabah Account), di mana, bank menyediakan jasa bagi investor berupa rekening investasi umum (mudharabah mutlaqah), rekening investasi khusus (mudharabah muqayyadah), dan rekening tabungan mudharabah; (3) Titipan/Simpanan Tanpa Imbalan (Wadiah/Non Remunerated Deposit).

Merupakan dana pihak ketiga yang dititipkan pada bank yang umumnya berupa giro dan tabungan (Ilyas, 2018).

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.

Sistem Antrian

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 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 Haris 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 (kakiyai, 2021) Faktor-faktor yang

Mempengaruhi Analisis Antrian meliputi pola kedatangan, perilaku konsumen, aturan antrian, system pelayanan dan tertib 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.

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 lohis dapat ditinjau dari dua bagian, yakni: (1) Berapa lama pelanggan harus menunggu, dalam hal ini diuraikan melalui waktu rata-rata yang dibutuhkan oleh pelanggan untuk menunggu sampai layanan diperoleh; dan (2) 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.

Sistem Antrian dalam Islam

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 Allah SWT. Serta senantiasa membimbing dan saling menolong dengan penuh kesabaran.

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 Umarradhiyallahu, beliau berkata bahwa Rasulullah shallallahu alaihi wasallam bersabda;

لَا يُقِيمُ الرَّجُلُ الرَّجُلَ مَجْلِسَهُ ثُمَّ يَجْلِسُ فِيهِ
وَلَكِنْ تَفْسَحُوا تَوْسَعُوا

Artinya : "Janganlah seseorang mengusir orang lain dari tempat duduknya, kemudian ia 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.

Pelayanan

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.

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: Shiddiq, Istiqomah, Fathanah, Tabligh, dan Amanah. Bekerja dan berusaha merupakan fitrah manusia untuk mewujudkan kehidupan yang baik, dan makmur dimuka bumi ini. Karena budaya Islam bertumpu dan akhlakul karimah, ummat islam akan menjadikan akhlak sebagai energi batin yang terus menyala dan mendorong setiap langkah kehidupannya di jalan yang lurus. Semangat dirinya adalah minallah fisabilillah, (dari Allah, di jalan Allah, dan untuk Allah).

3. Metode Penelitian

Penelitian ini menggunakan jenis penelitian lapangan (*field reserch*) dengan menggunakan metode penelitian deskriptif kualitatif yaitu penelitian yang bermaksud untuk memahami fenomena tentang apa yang dialami oleh subjek penelitian yaitu pihak Bank Syariah Indonesia Cabang Abdullaah Silondae 2 Kendari dan nasabah BSI. Lokasi penelitian ini dilakukan pada

salah satu bank yang berlabel syariah yang ada di kota Kendari yaitu; Bank Syariah Indonesia (BSI) cabang Abdullah Silondae 2 Kendari. Data yang dipergunakan dalam penelitian berupa data primer dan data sekunder. Sumber data yang digunakan oleh peneliti adalah data-data dan dokumen-dokumen yang terkait dengan penelitian ini. Penentuan subjek penelitian dengan menggunakan *purpose sapling* yaitu teknik pengambilan sampel sumber data dengan pertimbangan tertentu. Pertimbangan tertentu ini misalnya orang tersebut yang dianggap paling tahu tentang apa yang kita harapkan, sehingga akan memudahkan peneliti menjelajahi objek atau situasi sosial yang akan diteliti. Adapun subjek dalam penelitian ini sebanyak 7 orang dengan rincian sebanyak 4 orang dari pihak Bank syariah Indonesia silondae 2 Kendari dan pihak nasabahnya 3 orang. Teknik pengumpulan data dengan menggunakan wawancara, observasi dan dokumentasi. Analisis data melalui tiga tahapan yaitu reduksi data, penyajian data dan penarikan kesimpulan. Pemeriksaan keabsahan data dengan menggunakan triangulasi yang meliputi triangulasi teknik, waktu, dan triangulasi sumber.

4. Hasil Penelitian dan Pembahasan

Model Antrian yang Tepat Berdasarkan Pelayanan Nasabah Pada Bagian Customer Servis Dan Teller Pada Bank Syariah Indonesia Cabang Abdullah Silondae 2 Kendari

Antrian adalah aktifitas dimana pelanggan menunggu untuk memperoleh sebuah pelayanan. Situasi dalam menunggu juga merupakan bagian dari keadaan yang terjadi dalam rangkaian kegiatan operasional yang bersifat acak atau tidak beraturan dalam fasilitas pelayanan. Dalam kehidupan

bermasyarakat antrian sering dijumpai dimana-mana, seperti halnya saat kita melakukan transaksi di bank kita harus mengantri sesuai dengan jenis antrian pelayanan yang diterapkan di bank tersebut. Antrian pelayanan nasabah yang sudah ada model antrian tetapi banyak nasabah yang mengeluh karena harus mengantri dan dapat membuang waktu mereka, apalagi sebagian besar nasabah BSI silondae 2 Kendari adalah wirasaha yang setiap harinya mengejar waktu. Selain itu juga disaat mahasiswa hendak membayarkan spp kuliah atau bahkan pengambilan gaji karyawan. Hal ini didukung dengan pernyataan ibu Ayu Andini yang menyatakan bahwa:

“Antrian pelayanan nasabah pada BSI silondae 2 sesuai dengan nomor urut yang telah ditetapkan, beliau mengatakan bahwa waktu tunggu rata-rata 20-40 menit jika padat nasabah, dan 7-15 menit jika sedikit nasabah. Mengantri yang terlalu lama membuat pengunjung merasa bosan, apalagi bagi orang-orang pekerja yang masi ada jam kerja, sehingga mereka merasa membuang waktu kerja mereka untuk menunggu antrian. Apalagi tidak jarang pada saat pembayaran spp mahasiswa maka tempat duduk dalam ruangan tersebut penuh, sehingga mereka yang berkunjung hanya mengambil nomor antrian dan menunggu sampai tiba nomor mereka dipanggil dengan berada diluar ruangan. Apalagi jumlah tellernya hanya 2 orang dan customer servis hanya terdapat 3 orang sehingga pelayannya cukup terhambat.”

Kemudian juga informan Muh. Salim menyatakan bahwa :

“antrian pelayanan nasabah pada BSI dilakukan sesuai dengan SOP yang berlaku ditempat ini. Dimana

siapa yang datang lebih awal itulah yang ditangani pertama, kemudian bagi nasabah yang datang belakangan maka akan ditangani diakhir. Untuk pelayanannya sendiri masing-masing nasabah memakan waktu kurang lebih 5 menit untuk melakukan transaksi, beda halnya dengan nasabah yang baru akan membuka rekening, itu akan memakan waktu agak lama untuk berurusan dengan customer service.”

Model antrian pelayanan nasabah pada bagian customer servis dan teller sesuai dengan nomor urutan dan yang pertama datang yang pertama dilayani. Hal ini didukung dengan pernyataan dari Aditya Auliya selaku teller di BSI silondae 2 kendari yang menyatakan bahwa :

“model antrian pada bagian teller dan customer servis adalah model antrian multi channel single phase pada sistem ini terdapat satu teller yang melayani nasabah dan ada satu customer servis sesuai dengan SOP (standar operasional prosedur) dengan satu pemberi pelayanan dalam banyak jalur pelayanan, antriannya sesuai dengan nomor antrian yang sudah diterapkan yang pertama datang dia yang pertama dilayani (first in first out) sesuai dengan SOP yang berlaku di bank, waktu antrian pelayanan untuk setor tunai adalah 3 menit pernasabah dan tarik tunai 2 menit pernasabah, nasabah prioritas dilayani pada satu jalur khusus.”

Kemudian juga informan Sul Fahmi menyatakan bahwa:

“model antrian yang digunakan BSI silondae 2 kendari ini menggunakan model multi channel single phase dimana struktur antriannya memiliki lebih dari satu jalur untuk masuk ke

sistem pelayanan dan memiliki satu fasilitas pelayanan. selain itu pelayanan yang diberikan berdasarkan waktu datang nasabah yaitu siapa yang datang lebih awal maka itu yang dilayani terlebih dahulu atau biasa disebut dengan first in first out.

Model antrian yang digunakan BSI silondae 2 kendari adalah multi channel single phase. Pada sistem antrian ini terdapat satu teller dan satu customer servis sesuai dengan SOP, sedangkan tingkat kedatangan nasabah bersifat acak (random) berarti pola kedatangan nasabah ini diuraikan sesuai dengan kedatangan nasabah lain tidak tergantung pada waktu atau tidak terbatas. Selain itu disiplin pelayanan yang dilakukan BSI silondae 2 kendari adalah first-in-first-out artinya yang akan dilayani nasabah yang datang lebih dulu, menurut peneliti lamanya pelayanan pada antrian dikarenakan hanya ada dua teller tiga customer servis yang melayani dan waktu pelayanan pernasabah lumayan lama. Sehingga perlu adanya bantuan dari pegawai yang lainnya.

Pelayanan nasabah adalah suatu kegiatan yang terjadi dalam interaksi langsung antara seseorang dengan orang lain atau mesin secara fisik, dan menyediakan kepuasan pelanggan. Pelayanan sebagai upaya melayani kebutuhan orang lain. Sedangkan melayani adalah membantu menyiapkan, mengurus, apa yang diperlukan seseorang. Strategi pelayanan adalah suatu proses atau rencana yang terjadi adanya interaksi antara karyawan dengan nasabah untuk memberikan layanan untuk memecahkan permasalahan antara nasabah dengan karyawan. Hal ini didukung dengan pernyataan kak indah menyatakan bahwa:

“BSI silondae 2 kendari melayani nasabahnya sesuai dengan nomor urut atau yang datang lebih dahulu itulah yang dilayani dahulu. Antrian ini terjadi karena jumlah tellernya yang hanya ada dua dan nasabah yang dilayani terlalu banyak, model antrian ini digunakan pada bagian teller dan customer servis di BSI silondae 2 kendari. Proses antriannya adalah ada satu pemberi pelayanan yang melayani nasabah dan pada banyak jalur pelayanan atau biasa disebut multi chanel single phase, sistem antrian yang digunakan masih dengan sistem manual seperti dengan memanggil satu persatu nasabahnya. Kendala pada proses pelayanan yaitu waktu tunggu terlalu lama, hanya saja banyak nasabah yang mengeluh karna waktu tunggunya terlalu lama, nasabah yang dilayani sesuai dengan nomor urutan antrian yang ditetapkan.”

Jumlah nasabah tidak bisa diketahui karena pihak BSI tidak memberikan data nasabah, karena itu bersifat priivasi, peneliti sudah beberapa kali mencoba meminta data tersebut tetapi pihak perusahaan enggan untuk memberikannya.

Dari hasil observasi, penulis menemukan bahwa pelayanan yang diberikan dari pihak bank belum sesuai karena masih belum sesuai dengan SOP dimana yang tertera dalam SOP pelayanan akan didapatkan dalam kurun waktu 30 menit akan tetapi nasabah mendapatkan pelayanan paling cepat setelah menunggu sekitar 40-45 menit. Para nasabah belum sepenuhnya mengerti mengenai apa yang dimaksud dengan antrian dan waktu tunggu, sehingga tidak jarang ditemukan nasabah yang mengeluh karena pelayanannya lama dan juga capek untuk menunggu, bagi nasabah yang

memiliki pengetahuan mengenai pentingnya mengantri maka mereka tidak pernah mengeluh mengenai berapa lama waktu yang mereka korbankan untuk mengantri dikarenakan mereka sadar bahwa mereka lah yang membutuhkan pelayanan, sementara pihak yang melayani tidak bisa cepat dalam menangani semua nasabah. Jika dilakukan dengan terburu-buru maka bisa saja para pihak bank melakukan kesalahan yang fatal misalnya salah mengimput nilai atau bahkan kesalahan fatal lainnya.

Dalam memberikan pelayanan pegawai bank selalu dituntut agar dapat memuaskan nasabah, dalam memberikan pelayanan yang dapat memuaskan nasabah diperlukan adanya model antrian sesuai dengan pelayanan. Tujuannya adalah agar pelayanan yang diberikan kepada setiap nasabah yang melakukan transaksi lebih optimal. Sehingga tujuan BSI silondae 2 kendari secara keseluruhan dapat tercapai dan nasabah dapat dilayani dengan baik. dengan terwujudnya kualitas pelayanan BSI silondae 2 kendari juga melaksanakan budaya pelayanan seperti kemampuan, sikap, penampilan, perhatian, tindakan, dan juga tanggung jawab. Hal tersebut diberlakukan kepada pegawai bank terutama kepada pegawai yang berperan penting disaat terjadinya transaksi.

Berdasarkan Hasil analisis data penelitian, maka dapat diketahui bahwa sistem antrian terhadap pelayanan nasabah dan didukung oleh teori-teori yang ada, model antrian yang ditetapkan adalah *Multi Channel Single Phase* hanya terdapat dua atau lebih jalur antrian pada setiap fasilitas pelayanan. Pada sistem antrian ini terdapat satu teller yang melayani nasabah dan rata-rata waktu tunggu pelayanan pernasabah 30 menit. Dan dalam pelayanan nasabah prioritasnya.

Bank Syariah Indonesia cabang abdulah silondae 2 kendari menerapkan

model antrian *Multi Channel Single Phase* atau model antrian hanya terdapat dua atau lebih jalur antrian pada setiap fasilitas pelayanan, terdapat 2 *teller* dan 3 *customer servis* yang dapat melayani para nasabah. Sudah adanya model antrian tetapi tetap terjadi antrian karena hanya adanya satu *teller* yang melayani nasabah dan banyaknya nasabah yang memerlukan pelayanan cepat dan mendesak kepada *security*. Tingkat kedatangan diperoleh dengan menghitung setiap selisih antar kedatangan sehingga diperoleh rata-rata waktu antar kedatangan dalam satuan menit. Teori antrian adalah suatu proses yang berhubungan dengan kedatangan seseorang pelanggan pada suatu fasilitas pelayanan, kemudian menunggu dalam suatu barisan (antrian), jika selesai dilayani dan akhirnya meninggalkan fasilitas tersebut. Penelitian ini mengaplikasikan teori antrian pada BSI Silondae 2 kendari.

Penerapan Sistem Antrian Prespektif Ekonomi Islam

Dalam kitab sulamut taufik menyerobot antrian dianggap sebagai sebuah maksiat yang tidak diperbolehkan. Hal ini dikarenakan menyerobot antrian sama halnya dengan merusak ketertiban. Hal ini didukung dengan pernyataan bapak Sulfahmi :

“Budaya antri dalam islam merupakan bagian dari akhlaqul karimah, karena dengan manisnya ketika mengantri maka terciptalah sikap tenggang rasa dan saling menghargai hak orang lain. Penghargaan kepada orang lain adalah norma dasar dalam hablun minannas (hubungan dengan sesama manusia). Mengantri mengajarkan kepada kita untuk memiliki sikap disiplin baik dalam penggunaan waktu maupun dalam melewati sesuatu proses dalam mencapai suatu tujuan, jika seseorang ingin mendapat suatu layanan atau sesuatu tujuann tertentu dengan

pelayanan yang lebih dulu dibandingkan yang lainnya maka ia harus berusaha datang paling awal selama proses mendapatkan tujuan itu seseorang juga harus mengikuti semua ketentuan dan perlakuan yang berlaku seperti mengambil nomer antrian misalnya. Mengantri dapat melatih dan menguji kesabaran selama mengantri terkadang harus menunggu dan mengantri dalam waktu yang lama membutuhkan kesabaran dan ketabahan. Mengantri dapat melatih dan membentuk sikap sabar, karena selama menunggu seseorang tentu akan mengalami kelelahan secara fisik dan mental, kesabaran akan menghilangkan perilaku seseorang yang suka menyalahkan orang lain.”

Kemudian juga pernyataan muh. Idham saputra selaku nasabah BSI Silondae 2 kendari menyatakan bahwa:

“Sebagai umat beragama kita pasti diajarkan mengenai adab, salah satunya untuk tidak menyerobot antrian, dimana menyerobot antrian itu sama saja dengan kita 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, dan juga dengan menerobos antrian kita sama saja mengambil hak orang lain.”

Terkait pembahasan antrean, kaedah dari syekh walid sai'dan dalam kitab talqihu al afhami al a'liyati bi syarhi al qawai'du al fiqhiyati. Syekh walid sai'dan menuliskan kaedah fiqh yang erat kaitannya dengan persoalan antrean. Berikut bunyi kaedah fikih itu:

كل من سبق إلى مباح فهو أحق به

Artinya: *“dalam perkara mubah orang yang terlebih dahulu memperolehnya maka dia yang paling berhak terhadap hal tersebut.”*

Yang dimaksud dengan mubah dalam kaidah diatas adalah suatu yang tidak dimiliki oleh personal tertentu, seperti lahan kosong, dan lain sebagainya. Termasuk juga yang menjadi milik bersama atau tempat tempat umum. Maka yang paling berhak memanfaatkan sesuatu yang mubah tersebut adalah orang yang terlebih dahulu memperolehnya daripada orang setelahnya, selama ia masi memanfaatkannya.

Kaidah ini dirumuskan berdasarkan beberapa hadits, diantaranya, hadits Aisyah radhiyallahu ‘anha, beliau bercerita bahwa Rasulullah shallallahu ‘alaihi wasallam pernah bersabda: *“siapa yang memanfaatkan lahan yang tidak ada pemilikinya maka dia paling berhak atasnya .”* lalu urwah pun beruj, *“Umar menerapkan hal ini dimasa pemerintahannya.”*(HR. Bukhari:2335). Dari Said bin Zaid radhiyallahu ‘anhu, Rasulullah SAW. bersabda: *“Siapa yang mennghidupkan lahan yang mati maka lahan itu menjadi miliknya, dan tidak ada hak bagi usaha yang zalim.”*(HR. Abu Dawud:3073)

Termasuk saat mengantre, maka yang didahulukan adalah yang pertama datanng untuk mengantre, lalu yang setelahnya. Tidak berhak bagi seorang pun menyerobot antre karena perbuatan itu adalah tindakan zalim, merebut hak orrang lain tanpa rida darinya, berdasarkan kaidah diatas.

Bahkan secara tegas Rasullullah SAW. menyuruh orang lain pindah dari tempat duduknya lantas duduk menempatnya, karena itu adalah hak orang lain tersebut bukan haknya.

Begitu juga dalam masalah antri dari Ibnu Umar Radhiyallahu anhu dari Rasulullah shallallahu ‘alaihi wasallam, beliau bersabda *“Tidak boleh bagi seseorang menyuruh orang lain bersdiri atau pindah dari tempat duduknya lalu ia duduk ditempatnya.”* (Mutaffaun ‘alaih)

Hal ini didukung dengan pernyataan saudari aprilia selaku nasabah BSI Silondae 2 kendari menyatakan bahwa:

“Antrian yang diterapkan di bank ini sesuai dengan nomor antrian yang suda diambil masing-masing nasabah pada saat memasuki ruangan,. Setiap nasabah juga berhak memperoleh pelayanan sesuai nomor antrian yang dimiliki, biasanya nomor antrian akan dilewati apabila orang yang bersangkutan tidak ada ditempat ketika nomornya dipanggil oleh teller, semua itu dilakukan agar pengunjung lain tidak complain terhadap karyawan bank karna menunggu orang yang tidak ada di tempat, sehingga bisa menimbulkan keributan didalam ruangan tersebut.”

Pada dasarnya antrian merupakan hal yang sering kita jumpai dikehidupan kita sehari-hari. antrian juga diterapkan dalam islam, apalagi kita hidup dilingkungan orang-orangnya yang mayoritasnya islam. Dari situ kita bisa melihat bagaimana penerapan antrian yang tepat menurut pandangan ekonomi islam. Islam mengajarkan seseorang untuk selalu mementingkan adab antar sesama sehingga tidak ada yang dirugikan oleh satu pihak tertentu. Hal ini didukung dengan pernyataan dari indah arumi yang menyatakan bahwa :

“Bagi orang-orang tertentu antrian merupakan perbuatan yang membuang-buang waktu, akan tetapi

bagi kita yang memiliki adab dan sopan santun maka kita tidak akan pernah mengambil antrian orang lain hanya karena keegoisan kita semata, karena setiap orang memiliki hak atas apa yang ada di sini. Dengan mengantri kita bisa menguji sejauh mana batas kesabaran kita dan juga sejauh mana kita bisa menghargai satu sama lain.”

Dari hasil penelitian yang dilakukan peneliti melalui wawancara dan observasi, pelayanan yang diberikan Bank Syariah Indonesia KC. BSI Silondae 2 kendarai 5 hari kerja untuk setiap minggunya pada hari senin sampai jumat. Penerapan sistem antrian menurut perspektif ekonomi islam didasari dengan firman Allah SWT QS Al Baqarah ayat 153:

يَا أَيُّهَا الَّذِينَ آمَنُوا اسْتَعِينُوا بِالصَّبْرِ وَالصَّلَاةِ
إِنَّ اللَّهَ مَعَ الصَّابِرِينَ

Terjemahnya: *”Hai orang-orang yang beriman, jadikanlah sabar dan shalat sebagai penolongmu, Sesungguhnya Allah beserta orang-orang yang sabar”.*(QS. Al-Baqarah :153)

Adapun penelitian terdahulu penganut penelitian ini adalah penelitian dari Aulia Hawardani yang berjudul : “analisis sistem antrian dan optimalisasi layanan teller untuk meningkatkan kepuasan nasabah dalam perspektif lembaga keuangan islam.” Menyatakan bahwa : antrian dalam islam merupakan sebuah bentuk ketaatan kita atau kepatuhan kita terhadap perintah al-qur’an, dimana setiap orang berhak mendapatkan pelayanan sesuai dengan apa yang tela diperoleh.”

Bank Syariah Indonesia cabang abdulah silondae 2 kendarai 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.

Mengapa sabar sering kali dikaitkan dengan antrian, karena dengan mengantri kita bisa menerapkan sikap sabar dalam menjalani kehidupan sehari-hari kita dengan baik, sabar sering kali kita lakukan dalam berbagai aspek. Misalnya kita sedang berada disuatu tempat yang membutuhkan pelayanan akan tetapi yang harus dilayani bukan cuman kita sendiri namun ada banyak orang yang membutuhkan pelayanan itu berarti kita sebagai orang yang datang kesekian maka kita harus mnunggu dan kita harus menghargai orang lain. Dengan bersabar kita bisa menerapkan sikap saling menghargai satu sama lain tanpa panddang bulu.

Sabar juga melati diri untuk tidak mengeluh dalam menjalani ujian, ujian adalah sebuah hal yang sangat seing dilihat oleh banyak orang. Sabar dalam menghadapi segala ujian adalah cara terbaik untuk melewati segala kekecewaan. Selain itu bersabar juga membuat kita lebih banyak waktu untuk intropeksi diri.

Seperti yang telah dicantumkan dalam QS. Al-Baqarah ayat 153, maka kita sebagai umat beragama seharusnya paham betul mengenai seberapa pentingnya sabar dalam hidup kita. Bukan cuman dalam antrean, tetapi sabar juga kita harus terapkan dalam keseharian kita dimanapun dan kapan pun, karna dengan kita bersabar maka kita akan mendapatkan ketenangan. Sifat sabar adalah akhlak terpuji yang harus diterapkan umat muslim dalam menjalani kesehariannya. Bersabar tidak hanya ketika ditimpa musibah, tetapi sabar juga harus diterapkan dalam beberapa kondisi seperti mengantre dan lain sebagainya.

Kesimpulan

Berdasarkan pembahasan penelitian maka di dapatkan kesimpulan sebagai berikut, dengan berpatokan pada rumusan masalah maka diperoleh kesimpulan sebagai berikut:

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 Indonesia 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.

Saran

Berdasarkan penelitian yang di lakukan, maka peneliti hendak memeberikan beberapa saran yaitu:

1. Kepada pihak Bank BSI 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*);

2. Kepada divisi akademik IAIN kendari

Penelitian ini diharapkan dapat menjadi salah satu bahan referensi untuk peneliti selanjutnya terkait analisis Penerapan Sistem Antrian Pada Bank Syariah Indonesia 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.

Daftar Pustaka

- Adiwarman, A. (2017). *Bank Islam Analisis Fiqih Keuangan*. JAKARTA: Grafindo persada.
- Almahdy . (2016). *Prinsip-Prinsip Riset Operasi*. Jakarta: Erlangga.
- 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 :**
- Alfanyur & Mariyani, A. (2020). Seni Mengelola Data : Penerapan Triangulasi Teknik, Sumber Dan Waktu Pada Penelitian Pendidikan Sosial. *Jurnal Kajian, Penelitian Dan Pengembangan Pendidikan Sejarah*.
- <http://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/Civilw, 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_Perba

nkan_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](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=ODY0EAAAQ
BAJ&oi=fnd&pg=PR1&d](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_METODOLO
GI_PENELITIAN/QPhFDwAA
QBAJ?hl=id&gbpv=1&dq=sum
ber+data+kualitatif&printsec=fr
ontco](https://www.google.co.id/books/edition/DASAR_METODOLOGI_PENELITIAN/QPhFDwAAQBAJ?hl=id&gbpv=1&dq=sumber+data+kualitatif&printsec=frontcover)

Syar'i, M. H. (2018). *Bagaimana
Seorang Muslim Mengantre?*
Retrieved 09 24, 2022, from
[https://muslim.or.id/22418-
bagaimana-seorang-muslim-
mengantre.html](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/fil>

e_publikasi/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_Perbank
an_Syariah_dari_Teori/4oBJDw
AAQBAJ?hl=id&g bpv=1&dq=](https://www.google.co.id/books/edition/Aspek_Hukum_Perbankan_Syariah_dari_Teori/4oBJDwAAQBAJ?hl=id&gbpv=1&dq=)

