



**ANALISIS ANTRIAN PELAYANAN NASABAH
PADA PT. BANK MUAMALAT INDONESIA
KC PANYABUNGAN**

SKRIPSI

*Diajukan Untuk Melengkapi Tugas dan Syarat-Syarat
Mencapai Gelar Sarjana Ekonomi (S.E)
Dalam Bidang Perbankan Syariah*

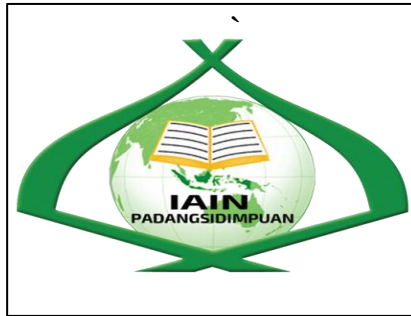
Oleh:

**DEVY GUSTIAWATI
NIM. 17 401 00250**

PROGRAM STUDI PERBANKAN SYARIAH

**FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI
PADANGSIDIMPUAN**

2022



**ANALISIS ANTRIAN PELAYANAN NASABAH
PADA PT. BANK MUAMALAT INDONESIA
KC PANYABUNGAN**

SKRIPSI

*Diajukan untuk melengkapi tugas dan Syarat-syarat
Mencapai gelar Sarjana Ekonomi (S.E)
Dalam bidang Perbankan Syariah*

Oleh

**DEVY GUSTIAWATI
NIM. 17 401 00250**

PROGRAM STUDI PERBANKAN SYARIAH

**FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI
PADANGSIDIMPUAN
2022**



**ANALISIS ANTRIAN PELAYANAN NASABAH
PADA PT. BANK MUAMALAT INDONESIA
KC PANYABUNGAN**

SKRIPSI

*Diajukan untuk melengkapi tugas dan Syarat-syarat
Mencapai gelar Sarjana Ekonomi (S.E)
Dalam bidang Perbankan Syariah*

Oleh

**DEVY GUSTIAWATI
NIM. 17 401 00250**

PEMBIMBING I

**Dr. Budi Gautama Siregar, S. Pd., M.M
NIP. 19790720 201101 1 005**

PEMBIMBING II

**Sry Lestari, S.H.I., M.E.I.
NIP. 19890505 201903 1 008**

PROGRAM STUDI PERBANKAN SYARIAH

**FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI
PADANGSIDIMPUAN
2022**

Hal : Lampiran Skripsi
a.n. **DEVY GUSTIAWATI**
Lampiran :6 (Enam) Eksemplar

Padangsidempuan, 27 Januari 2022
Kepada Yth:
Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam
IAIN Padangsidempuan
Di-
Padangsidempuan.

Assalamualaikum Wr. Wb

Setelah membaca, meneliti, dan memberikan saran-saran untuk perbaikan seperlunya terhadap skripsi a.n. **DEVY GUSTIAWATI** yang berjudul “**Analisis Antrian Pelayanan Nasabah Pada PT. Bank Muamalat Indonesia KC Panyabungan**”.

Maka kami berpendapat bahwa skripsi ini sudah dapat diterima untuk melengkapi tugas-tugas dan memenuhi syarat-syarat untuk mencapai gelar Sarjana Ekonomi (S.E) dalam bidang Perbankan Syariah pada Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Padangsidempuan.

Seiring dengan hal di atas, maka saudari tersebut sudah dapat menjalani sidang munaqasah untuk mempertanggung jawabkan skripsinya ini.

Demikian kami sampaikan, semoga dapat dimaklumi dan atas perhatiannya kami ucapkan terimakasih.

Wassalamualaikum Wr. Wb

PEMBIMBING I



Dr. Budi Gautama Siregar, S.Pd., M.M
NIP.19790720 201101 1 005

PEMBIMBING II



Sry Lestari, S.H.I., M.E.I
NIP. 19890505 201903 1 008

SURAT PERNYATAAN MENYUSUN SKRIPSI SENDIRI

Saya bertanda tangan di bawah ini :

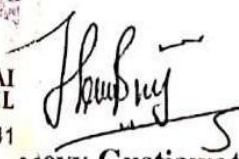
Nama : Devy Gustiawati
NIM : 1740100250
Fakultas/ Prodi : Ekonomi dan Bisnis Islam/ Perbankan Syariah
Judul Skripsi : Analisis Antrian Pelayanan Nasabah pada PT. Bank Muamalat Indonesia KC Panyabungan

Dengan ini menyatakan bahwa skripsi yang saya serahkan ini adalah benar-benar merupakan hasil karya saya sendiri. Sepengetahuan saya tidak terdapat karya atau pendapat yang ditulis atau diterbitkan orang lain dalam skripsi saya ini kecuali sebagai acuan atau kutipan dengan mengikuti tata penulisan karya ilmiah yang telah lazim.

Pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya dan apabila di kemudian hari terdapat penyimpangan dan ketidak benaran pernyataan ini, maka saya bersedia menerima sanksi sebagaimana tercantum dalam Pasal 19 ayat 4 Kode Etik Mahasiswa IAIN Padangsidempuan yaitu pencabutan gelar akademik dengan tidak hormat dan sanksi lainnya sesuai dengan norma dan ketentuan yang berlaku.

Padangsidempuan, 27 Januari 2022




Devy Gustiawati
NIM. 1740100250

**HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI
TUGAS AKHIR UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIK**

Sebagai civitas akademik Institut Agama Islam Negeri Padangsidempuan, saya yang bertandatangan di bawah ini:

Nama : Devy Gustiawati
Nim : 17 401 00250
Jurusan : Perbankan Syariah
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam
Jenis Karya : Skripsi

Demi Pengembangan ilmu pengetahuan, menyetujui untuk memberikan kepada Institut Agama Islam Negeri Padangsidempuan Hak Bebas Royalti Noneksklusif (*Non Exclusive Royalty Free Right*) atas karya ilmiah saya yang **“Analisis Antrian Pelayanan Nasabah Pada PT. Bank Muamalat Indonesia KC Panyabungan”**. Dengan Hak Bebas Royalti Noneksklusif ini Institut Agama Islam Negeri Padangsidempuan berhak menyimpan, mengalih media/memformatkan, mengelola dalam bentuk pangkalan data (*database*), merawat dan mempublikasikan tugas akhir saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis dan sebagai hak cipta. Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Dibuat di Padangsidempuan

Pada tanggal, 27 Januari 2022

Yang Menyatakan




DEVY GUSTIAWATI

NIM . 17 401 00250



KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI PADANGSIDIMPUAN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
Jalan. H.Tengku Rizal Nurdin Km. 4,5 Sihitang, Padangsidimpuan 22733
Telepon (0634) 22080 Fax (0634) 24022

DEWAN PENGUJI
SIDANG MUNAQASYAH SKRIPSI

Nama : DEVY GUSTIAWATI
NIM : 17 401 00250
Fakultas/Prodi : Ekonomi dan Bisnis Islam/ Perbankan Syariah
Judul Skripsi : Analisis Antrian Pelayanan Nasabah Pada PT. Bank Muamalat Indonesia KC Panyabungan

Ketua

Drs. Kamaluddin, M.Ag
NIP. 19651102 199103 1 001

Sekretaris

Hamni Fadlilah Nasution, M.Pd
NIP. 19830317 201801 2 001

Anggota

Drs. Kamaluddin, M.Ag
NIP. 19651102 199103 1 001

Hamni Fadlilah Nasution, M.Pd
NIP. 19830317 201801 2 001

Dr. Rukiah, SE., M.Si
NIP. 19760324 200604 2 002

Sry Lestari, S.H.I., M.E.I
NIP. 19890505 201903 2 008

Pelaksanaan Sidang Munaqasyah

Di : Padangsidimpuan
Hari/Tanggal : Selasa, 01 Maret 2022
Pukul : 09.00 WIB s/d 12.00 WIB
Hasil/Nilai : LULUS/ 73 (B)
Indeks Prestasi Kumulatif : 3,41
Predikat : (Sangat Memuaskan)



**KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI PADANGSIDIMPUAN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM**

Jl. H.Tengku Rizal Nurdin Km. 4,5 Sihitang 22733
Telepon (0634) 22080 Faximile (0634) 24022

PENGESAHAN

**JUDUL SKRIPSI : Analisis Antrian Pelayanan Nasabah Pada PT. Bank
Muamalat Indonesia KC Panyabungan**

**NAMA : Devy Gustiawati
NIM : 17 401 00250**

Telah Dapat Diterima untuk Memenuhi Salah Satu Tugas
dan Syarat-Syarat dalam Memperoleh Gelar
Sarjana Ekonomi (S.E)
Dalam Bidang Perbankan Syariah

Padangsidimpuan, 01 Maret 2022

Dekan,



[Handwritten Signature]
Dawis Harahap, S.HI., M.Si.
NIP. 19780818 200901 1 015

NAMA : Devy Gustiawati
NIM : 17 401 00250
JUDUL SKRIPSI : Analisis Antrian Pelayanan Nasabah Pada PT. Bank Muamalat Indonesia KC Panyabungan

Penelitian ini dilatarbelakangi karena sudah adanya model antrian yang ditetapkan di PT. Bank Muamalat Indonesia KC Panyabungan yaitu *Multi Channel Single Phase* dan disiplin pelayanan *first-in first-out*. Tapi tetap terjadinya antrian dan banyak nasabah yang mengeluh karna menunggu lama dan membuang-buang waktu dan ada beberapa nasabah yang selalu melihat kearah jarum jam dan bertanya kepada *security* kenapa antriannya begitu lama. Rumusan masalah dalam penelitian ini adalah bagaimana model antrian yang tepat berdasarkan pelayanan nasabah pada bagian *Customer Servis* dan Teller pada PT. Bank Muamalat Indonesia KC Panyabungan dan bagaimana antrian pelayanan nasabah pada PT. Bank Muamalat Indonesia KC Panyabungan. Tujuan penelitian ini adalah model antrian yang tepat berdasarkan pelayanan nasabah.

Pembahasan penelitian ini berkaitan dengan antrian pelayanan nasabah, sehubungan dengan itu pendekatan yang dilakukan adalah teori-teori yang berkaitan dengan antrian pelayanan nasabah yaitu membahas tentang pengertian, model dan faktor sistem antrian.

Penelitian ini adalah penelitian kualitatif deskriptif. Subjek penelitian ini adalah pimpinan, 3 orang karyawan PT. Bank Muamalat Indonesia KC Panyabungan dan 7 orang nasabah, sumber data yang digunakan yaitu data primer dan data skunder. Metode pengumpulan data yang dilakukan adalah metode wawancara, observasi, dan dokumentasi.

Hasil Penelitian menunjukkan bahwa model antrian yang digunakan PT. Bank Muamalat KC Panyabungan adalah model *Multi Channel Single Phase* dengan adanya satu teller dan satu *Customer Servis* dalam sistem antrian, 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. Rata-rata waktu tunggu pelayanan pernasabah 30 menit. Selain itu disiplin pelayanan yang dilakukan PT. Bank Muamalat Indonesia KC Panyabungan adalah *first-in first-out* artinya yang akan dilayani nasabah yang datang terlebih dahulu, menurut peneliti lamanya pelayanan pada saat antrian dikarenakan hanya ada satu *teller* yang melayani dan waktu pelayanan pernasabah lumayan lama.

Kata Kunci : Antrian, Pelayanan, Nasabah.

KATA PENGANTAR



Alhamdulillah, segala puji syukur ke hadirat Allah SWT, yang telah melimpahkan rahmat serta hidayah-Nya, sehingga peneliti dapat menyelesaikan penulisan skripsi ini. Untaian *Shalawat* serta Salam senantiasa tercurahkan kepada insan mulia Nabi Besar Muhammad SAW, figur seorang pemimpin yang patut dicontoh dan diteladani, *madinatul 'ilmi*, pencerah dunia dari kegelapan beserta keluarga dan para sahabatnya.

Skripsi ini berjudul: “Analisis Antrian Pelayanan Nasabah Pada PT. Bank Muamalat Indonesia KC Panyabungan”, ditulis untuk melengkapi tugas dan memenuhi syarat-syarat untuk mencapai gelar Sarjana Ekonomi (S.E) Pada Bidang Perbankan Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam di Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Padangsidempuan.

Skripsi ini disusun dengan bekal ilmu pengetahuan yang sangat terbatas dan amat jauh dari kesempurnaan, sehingga tanpa bantuan, bimbingan dan petunjuk dari berbagai pihak, maka sulit bagi peneliti untuk menyelesaikannya. Oleh karena itu, dengan segala kerendahan hati dan penuh rasa syukur, peneliti mengucapkan banyak terima kasih utamanya kepada:

1. Bapak Prof. Dr. H. Ibrahim Siregar, MCL selaku Rektor IAIN Padangsidempuan, serta Bapak Dr. H. Muhammad Darwis Dasopang, M.Ag selaku Wakil Rektor Bidang Akademik dan pengembangan Lembaga, Bapak Dr. Anhar, M.A selaku Wakil Rektor Bidang Administrasi Umum,

Perencanaan dan Keuangan dan Bapak Dr. H. Sumper Mulia Harahap, M.Ag selaku Wakil Rektor Bidang Kemahasiswaan dan Kerjasama.

2. Bapak Dr. Darwis Harahap, S.HI, M.Si selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam IAIN Padangsidempuan, Bapak Dr. Abdul Nasser Hasibuan, M.Si selaku Wakil Dekan Bidang Akademik dan Pengembangan Lembaga, Drs. Kamaluddin, M.Ag selaku Wakil Dekan Bidang Administrasi Umum, Perencanaan dan Keuangan dan, Bapak Dr. H. Arbanur Rasyid, M.A. selaku Wakil Dekan Bidang Kemahasiswaan dan Kerjasama.
3. Ibu Nofinawati, M.A, selaku Ketua Prodi Perbankan Syariah dan selaku Sekretaris Prodi Perbankan Syariah Ibu Hamni fadlilah, M.Pd, serta seluruh civitas akademika IAIN Padangsidempuan yang telah banyak memberikan ilmu pengetahuan dan bimbingan dalam proses perkuliahan di IAIN Padangsidempuan.
4. Bapak Dr. Budi Gautama Siregar, S.Pd., M.M selaku Pembimbing I dan Ibu Sry Lestari, S.H.I., M.E.I selaku Pembimbing II yang telah menyediakan waktunya untuk memberikan pengarahan, bimbingan dan ilmu yang sangat berharga bagi peneliti dalam menyelesaikan skripsi ini.
5. Bapak Yusri Fahmi, SS., S.Ag., M.Hum selaku Kepala Perpustakaan serta pegawai perpustakaan IAIN Padangsidempuan yang telah memberikan kesempatan dan fasilitas bagi peneliti untuk memperoleh buku-buku dalam menyelesaikan skripsi ini.

6. Bapak serta Ibu dosen IAIN Padangsidimpuan yang dengan ikhlas telah memberikan ilmu pengetahuan dan dorongan yang sangat bermanfaat bagi peneliti dalam proses perkuliahan di IAIN Padangsidimpuan.
7. Teristimewa saya ucapkan terima kasih kepada keluarga tercinta Bapak Kumaidi S.pd dan Ibu Marwati yang telah mendidik dan selalu berdoa tiada hentinya, yang paling berjasa dalam hidup peneliti yang telah banyak berkorban serta memberi dukungan moral dan material, serta berjuang tanpa mengenal lelah dan putus asa demi kesuksesan dan masa depan cerah anak-anaknya, semoga Allah SWT senantiasa melimpahkan rahmat dan kasih sayangnya kepada Ayah dan Ibu tercinta dan diberi balasan atas perjuangan mereka dengan surga firdaus-Nya, serta kepada abang dan kakak saya Edi Kurniawan, Ferry Candra Pamungkas, Kusuma Dewi, Dessy Surya Ningsih, dan adik saya Gustiawan yang senantiasa memberi motivasi agar cepat mengerjakan skripsi ini dan memberikan bantuan dana, doa dan dukungan dalam menyelesaikan skripsi ini.
8. Serta sahabat-sahabat seperjuangan di Perbankan Syariah 7 Angkatan 2017 Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam. Terutama yang istimewa Andi Mulia Lubis dan untuk sahabat-sahabat saya, Helmi Lailia, Herliana Sari, Rahmadani, Masripa, Dina Miranda, Selli Mariyana Hasibuan, Dahlia, Okta Yolanda, Nur Novianti, Rima Yuliana yang telah memberikan dukungan, semangat, dan bantuan doa kepada peneliti agar tidak putus asa dalam menyelesaikan skripsi ini sehingga skripsi ini dapat terselesaikan dengan baik.

9. Semua pihak yang tidak dapat disebutkan satu persatu yang telah banyak membantu peneliti dalam menyelesaikan studi dan melakukan penelitian sejak awal hingga selesainya skripsi ini.

Akhirnya peneliti mengucapkan rasa syukur yang tak terhingga kepada Allah SWT, karena atas rahmat dan karunia-Nya peneliti dapat menyelesaikan skripsi ini dengan baik. Peneliti menyadari sepenuhnya akan keterbatasan kemampuan dan pengalaman yang ada pada peneliti sehingga tidak menutup kemungkinan bila skripsi ini masih banyak kekurangan. Akhir kata, dengan segala kerendahan hati peneliti mempersembahkan karya ini, semoga bermanfaat bagi pembaca dan peneliti.

Padangsidempuan, Januari 2021

Peneliti,

DEVY GUSTIAWATI
NIM. 17 401 00250

PEDOMAN TRANSLITERASI ARAB-LATIN

1. Konsonan

Fonem konsonan bahasa Arab yang dalam sistem tulisan Arab dilambangkan dengan huruf dalam transliterasi ini sebagian dilambangkan dengan huruf, sebagian dilambangkan dengan tanda dan sebagian lain dilambangkan dengan huruf dan tanda sekaligus. Berikut ini daftar huruf Arab dan transliterasinya dengan huruf Latin.

Huruf Arab	Nama Huruf Latin	Huruf Latin	Nama
ا	Alif	Tidak dilambangkan	Tidak dilambangkan
ب	Ba	B	Be
ت	Ta	T	Te
ث	ša	š	es (dengan titik di atas)
ج	Jim	J	Je
ح	ħa	ħ	ha(dengan titik di bawah)
خ	Kha	Kh	kadan ha
د	Dal	D	De
ذ	žal	ž	zet (dengan titik di atas)
ر	Ra	R	Er
ز	Zai	Z	Zet
س	Sin	S	Es
ش	Syin	Sy	Es
ص	šad	š	esdan ye
ض	ḏad	ḏ	de (dengan titik di bawah)
ط	ṭa	ṭ	te (dengan titik di bawah)
ظ	ẓa	ẓ	zet (dengan titik di bawah)
ع	‘ain	‘	Koma terbalik di atas
غ	Gain	G	Ge
ف	Fa	F	Ef
ق	Qaf	Q	Ki
ك	Kaf	K	Ka
ل	Lam	L	El
م	Mim	M	Em
ن	Nun	N	En
و	Wau	W	We
ه	Ha	H	Ha
ء	Hamzah	..’..	Apostrof

ي	Ya	Y	Ye
---	----	---	----

2. Vokal

Vokal bahasa Arab seperti vokal bahasa Indonesia, terdiri dari vokal tunggal atau monoftong dan vokal rangkap atau diftong.

- a. Vokal Tunggal adalah vokal tunggal bahasa Arab yang lambangnya berupa tanda atau harakat transliterasinya sebagai berikut:

Tanda	Nama	Huruf Latin	Nama
	fathah	A	A
	Kasrah	I	I
	ḍommah	U	U

- b. Vokal Rangkap adalah vokal rangkap bahasa Arab yang lambangnya berupa gabungan antara harakat dan huruf, transliterasinya berupa gabungan huruf sebagai berikut:

Tanda dan Huruf	Nama	Gabungan	Nama
ي.....	fathah dan ya	Ai	a dan i
و.....	fathah dan wau	Au	a dan u

- c. Maddah adalah vokal panjang yang lambangnya berupa harakat dan huruf, transliterasinya berupa huruf dan tanda sebagai berikut:

Harkat dan Huruf	Nama	Huruf dan Tanda	Nama
ا.....	fathah dan alif atau ya	ā	a dan garis atas
ي.....	Kasrah dan ya	ī	i dan garis di bawah
و.....	ḍommah dan wau	ū	u dan garis di atas

c. Ta Marbutah

Transliterasi untuk Ta Marbutah ada dua.

- a. Ta Marbutah hidup yaitu Ta Marbutah yang hidup atau mendapat harakat fathah, kasrah dan ḍommah, transliterasinya adalah /t/.

- b. Ta Marbutah mati yaitu Ta Marbutah yang mati atau mendapat harakat sukun, transliterasinya adalah /h/.

Kalau pada suatu kata yang akhir katanya Ta Marbutah diikuti oleh kata yang menggunakan kata sandang al, serta bacaan kedua kata itu terpisah maka Ta Marbutah itu ditransliterasikan dengan ha (h).

4. Syaddah (Tasydid)

Syaddah atau tasydid yang dalam sistem tulisan Arab dilambangkan dengan sebuah tanda, tanda syaddah atau tanda tasydid. Dalam transliterasi ini tanda syaddah tersebut dilambangkan dengan huruf, yaitu huruf yang sama dengan huruf yang diberi tanda syaddah itu.

5. Kata Sandang

Kata sandang dalam sistem tulisan Arab dilambangkan dengan huruf, yaitu:

ال . Namun dalam tulisan transliterasinya kata sandang itu dibedakan antara kata sandang yang diikuti oleh huruf syamsiah dengan kata sandang yang diikuti oleh huruf qamariah.

1. Kata sandang yang diikuti huruf syamsiah adalah kata sandang yang diikuti oleh huruf syamsiah ditransliterasikan sesuai dengan bunyinya, yaitu huruf /l/ diganti dengan huruf yang sama dengan huruf yang langsung diikuti kata sandang itu.
2. Kata sandang yang diikuti huruf qamariah adalah kata sandang yang diikuti oleh huruf qamariah ditransliterasikan sesuai dengan aturan yang digariskan didepan dan sesuai dengan bunyinya.

6. Hamzah

Dinyatakan di depan Daftar Transliterasi Arab-Latin bahwa hamzah ditransliterasikan dengan apostrof. Namun, itu hanya terletak di tengah dan di akhir kata. Bila hamzah itu diletakkan diawal kata, ia tidak dilambangkan, karena dalam tulisan Arab berupa alif.

7. Penulisan Kata

Pada dasarnya setiap kata, baik *fi'il*, *isim*, maupun huruf ditulis terpisah. Bagi kata-kata tertentu yang penulisannya dengan huruf Arab yang sudah lazim dirangkaikan dengan kata lain karena ada huruf atau harakat yang dihilangkan maka dalam transliterasi ini penulisan kata tersebut bisa dilakukan dengan dua cara: bisa dipisah perkata dan bisa pula dirangkaikan.

8. Huruf Kapital

Meskipun dalam sistem kata sandang yang diikuti huruf tulisan Arab huruf kapital tidak dikenal, dalam transliterasi ini huruf tersebut digunakan juga. Penggunaan huruf kapital seperti apa yang berlaku dalam EYD, diantaranya huruf kapital digunakan untuk menuliskan huruf awal, nama diri dan permulaan kalimat. Bila nama diri itu dilalui oleh kata sandang, maka yang ditulis dengan huruf kapital tetap huruf awal nama diri tersebut, bukan huruf awal kata sandangnya.

Penggunaan huruf awal kapital untuk Allah hanya berlaku dalam tulisan Arabnya memang lengkap demikian dan kalau penulisan itu

disatukan dengan kata lain sehingga ada huruf atau harakat yang dihilangkan, huruf kapital tidak dipergunakan.

9. Tajwid

Bagi mereka yang menginginkan kefasihan dalam bacaan, pedoman transliterasi ini merupakan bagian tak terpisahkan dengan ilmu tajwid. Karena itu keresmian pedoman transliterasi ini perlu disertai dengan pedoman tajwid.

Sumber: Tim Puslitbang Lektur Keagamaan. *Pedoman Transliterasi Arab-Latin*. Cetakan Kelima. 2003. Jakarta: Proyek Pengkajian dan Pengembangan Lektur Pendidikan Agama.

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	
HALAMAN PENGESAHAN	
SURAT PERNYATAAN PEMBIMBING	
ABSTRAK.....	i
KATA PENGANTAR.....	ii
PEDOMAN TRANSLITERASI ARAB	vi
DAFTAR ISI.....	xi
DAFTAR TABEL.....	xiv
DAFTAR GAMBAR.....	xv
BAB I PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang Masalah	1
B. Batasan Masalah	7
C. Batasan Istilah	7
D. Rumusan Masalah.....	9
E. Tujuan Penelitian.....	9
F. Kegunaan Penelitian	10
G. Sistematika Pembahasan.....	10
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	
1. Landasan Teori.....	13
3. Analisis.....	13
1) Pengertian Analisis	13
2) Teknik Analisis	13
3) Langkah-langkah Analisis.....	13
4. Antrian	15
1) Pengertian Antrian	15
2) Model Antrian	17
3) Faktor Sistem Antrian	22
4) Desain dan Disiplin Antrian.....	28
5. Pelayanan	29
1) Pengertian Pelayanan	29
2) Fasilitas Pelayanan	31
3) Disiplin Pelayanan	32
6. Nasabah.....	33
1) Pengertian Nasabah.....	33
2) Karakteristik Kebutuhan Nasabah.....	34
7. Bank Muamalat Indonesia	35
1) Pengertian Bank Muamalat Indonesia	35

2) Tujuan Bank Muamalat Indonesia	37
8. Analisis Antrian Pelayanan Nasabah	38
2. Penelitian Terdahulu	40

BAB III METODOLOGI PENELITIAN

H. Metodologi Penelitian	48
1. Waktu dan Lokasi Penelitian	48
2. Jenis Penelitian.....	48
3. Subjek Penelitian.....	48
4. Sumber Data.....	49
a. Data Primer	49
b. Data Skunder.....	49
5. Teknik Pengumpulan Data.....	50
a. Observasi (Pengamatan).....	50
b. Wawancara.....	50
c. Dokumentasi	51
6. Teknik Pengolahan dan Analisis Data	51
A. Pengumpulan Data	52
B. Penyajian Data	53
C. Kesimpulan atau Verifikasi.....	53
7. Teknik Pengecekan Keabsahan Data	54

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Gambaran Umum Perusahaan.....	56
1. Sejarah Berdirinya Bank Muamalat Indonesia KC Panyabungan	56
2. Visi Dan Misi Bank Muamalat	58
3. Makna Logo Bank Muamalat	58
4. Struktur Organisasi Bank Muamalat.....	59
5. Produk Bank Muamalat.....	62
B. Deskripsi Hasil Penelitian	64
1. Model Antrian yang Tepat Berdasarkan Pelayanan Nasabah pada Bagian <i>Costumer Servis</i> dan <i>Teller</i> pada PT. Bank Muamalat Indonesia KC Panyabungan	64
2. Antrian Pelayanan Nasabah pada PT. Bank Muamalat Indonesia KC Panyabungan	67
C. Pembahasan Hasil Penelitian	72
1. Model Antrian yang Tepat Berdasarkan Pelayanan Nasabah pada Bagian <i>Costumer Servis</i> dan <i>Teller</i> pada PT. Bank Muamalat Indonesia KC Panyabungan	72
2. Antrian Pelayanan Nasabah pada PT. Bank Muamalat Indonesia KC Panyabungan	74
D. Keterbatasan Penelitian.....	76

BAB V PENUTUP

A. Kesimpulan	77
B. Saran.....	78

DAFTAR PUSTAKA

DAFTAR RIWAYAT HIDUP

DAFTAR LAMPIRAN

DAFTAR TABEL

Tabel II. 1 Persentase Antrian	25
Tabel II. 2 Penelitian Terdahulu	40

DAFTAR GAMBAR

Gambar II. 1 Struktur Model Antrian.....	17
Gambar II. 2 Multi Channel Single Phase.....	18
Gambar IV. 1 Struktur Organisasi.....	60

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Perkembangan perekonomian di era globalisasi sangatlah pesat, salah satunya yaitu pertumbuhan disektor perbankan. Perbankan memberikan kontribusi sangat besar bagi pertumbuhan perekonomian di Indonesia. Dengan menyalurkan berbagai aktivitas perekonomian seperti penyimpanan, penyaluran dan peranan perbankan lainnya. Banyaknya aktivitas perbankan haruslah memberikan pelayanan yang optimal kepada nasabahnya, sejalan dengan semakin hebatnya tingkat persaingan antar bank maka setiap bank harus meningkatkan kemampuan daya saingnya.¹

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.² Pada umumnya sistem antrian dapat diklasifikasikan menjadi sistem yang berbeda-beda di mana teori antrian dan model antrian bisa diterapkan secara baik. 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

¹ Kartika Botutihe dkk. "Analisis Sistem Antrian Teller Guna Optimalisasi Pelayanan Pada PT. Bank Negara Indonesia (BNI) 46 Cabang Unit Kampus Manado." *Jurnal EMBA* Vol 6, No. 3 (2018).

² Imam Maryanto dan Ida Farida, *Praktikum Manajemen Operasional Pendekatan Perangkat Lunak Software Approach* (Yogyakarta: CV Budi Utama, 2019), hlm. 203.

panjang di bank maka kiranya pihak bank memperhatikan model antrian yang tepat dalam setiap aktivitas transaksinya.

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 bisa disebut sebagai pelayanan.³ Sama halnya dengan pelayanan pegawai bank kepada nasabah yang melakukan transaksi di bank.

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.⁴

Seperti pada PT. Bank Muamalat Indonesia KC Panyabungan tidak lepas dari masalah mengantri. Lokasi yang strategis menyebabkan banyak nasabah yang ingin bertransaksi ditempat tersebut. PT. Bank Muamalat Indonesia KC Panyabungan menyediakan 1 *teller* namun karna banyaknya nasabah yang akan bertransaksi sehingga menyebabkan antrian yang panjang, banyaknya antrian disaat transaksi membuat nasabah tidak nyaman sehingga dibutuhkan suatu sistem antrian atau model untuk menangani masalah antrian.

³Mishbahuddin, *Meningkatkan Manajemen Pelayanan Kesehatan Rumah Sakit* (Yogyakarta: Tangga Ilmu, 2020), hlm. 17.

⁴ Farid dkk, "Analisis Antrian Nasabah Pada PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero) Unit Diapati Kabupaten Buol," *Jurnal Sinar Manajemen* Vol 8, No 3 (2021): hlm. 2.

Namun terdapat masalah yang peneliti temukan pelayanan di Bank Muamalat kurang efektif dan efisien yang menimbulkan antrian, sehingga para nasabah banyak membuang waktu karena harus menunggu untuk dilayani, di samping itu jumlah *teller* yang masih minim membuat kurang efektif pelayanannya, dia mengatakan bahwa model antrian yang digunakan adalah *first-in first-out* yang artinya yang akan dilayani nasabah yang datang terlebih dahulu, Bank Muamalat Indonesia KC Panyabungan memberikan nomor antrian kepada nasabah yang datang dan duduk dikursi tunggu yang telah disediakan dan sambil menunggu giliran untuk dilayani oleh *teller*.⁵

Menurut penjelasan di atas peneliti menyimpulkan bahwa di Bank Muamalat Indonesia KC Panyabungan antrian terjadi karena pelayanan yang kurang efektif dan efisien, karna minimnya jumlah *teller* dan fasilitas yang ada yang membuat para nasabah banyak membuang waktu karna harus menunggu lama.

Untuk itu perlu dievaluasi bentuk model antrian yang sedang digunakan Bank Muamalat Indonesia KC Panyabungan dalam memberikan layanan dan mengusulkan model antrian yang baru sesuai dengan pelayanan yang diberikan sehingga dapat memberikan hasil kualitas pelayanan yang lebih baik dan memberikan waktu tunggu yang lebih cepat dari model antrian sebelumnya. Agar mengetahui waktu tunggu rata-rata per nasabah, mengetahui jumlah *teller* yang optimal agar nasabah tidak mengantri terlalu lama, dan bentuk model antrian yang diterapkan

⁵ Wawancara dengan Hilda Yanti, Selaku Nasabah Bank Muamalat Indonesia KC Panyabungan, Tanggal 21 Januari 2021, Pukul 11.20.

Bank Muamalat Indonesia KC Panyabungan dengan standar waktu layanan bank dan model sistem antrian yang lain yang dapat memperkecil waktu tunggu mendapat layanan dan dapat meningkatkan efektifitas pelayanan. Namun terdapat masalah yang peneliti temukan terkait model antrian atau *whaiting line*, proses-proses pelayanan dan rata-rata waktu tunggu nasabah.

Masalah tersebut akan berdampak pada citra perusahaan karna tingkat kepuasan pelanggan atau nasabah adalah tujuan utama perusahaan, permasalahan tersebut tidak sesuai dengan teori yang ada. Agar mutu pelayanannya optimal dan tidak merugikan perusahaan dalam operasionalnya, dalam antrian minimalisasi biaya juga tidak merugikan para nasabahnya, untuk mengatasi masalah dan fenomena antrian di atas penggunaan model antrian yang tepat dapat membantu pihak Bank Muamalat Indonesia KC Panyabungan dalam merancang model antrian pelayanan tersebut agar proses pelayanan berjalan dengan baik dan sesuai dengan standar waktu yang telah ditetapkan bahkan lebih cepat dari standar waktu yang telah ditetapkan.

Dalam penelitian yang dilakukan oleh Peterus Lajora Ginting mengatakan bahwa:

Masalah antrian harus segera ditemukan jalan keluarnya, masalah antrian dapat diselesaikan dengan mengubah sistem antrian yang sudah ada pada saat tertentu, penelitian ini difokuskan pada bagian *teller* bank di mana bagian ini sangat berpeluang terjadinya antrian

yang panjang. Dan penelitian ini berguna untuk mengetahui berapa jumlah yang optimal *teller* untuk melayani pelanggan.⁶

Sedangkan dalam penelitian yang dilakukan oleh Linda Serlina menyatakan bahwa:

Salah satu kinerja sistem antrian yang terjadi di Bank Rakyat Indonesia (BRI) Cabang Bandar Lampung yaitu: menentukan peluang masa sibuk, ekspektasi dalam sistem, ekspektasi panjang antrian, ekspektasi waktu menunggu dalam sistem, ekspektasi waktu menunggu dalam antrian, ekspektasi waktu pelayanan, yang berarti tingkat kedatangan berdistribusi *poisson*, waktu pelayanan tidak berdistribusi eksponensial, melainkan distribusi normal, jumlah saluran dalam sistem ganda dan jumlah satuan pelayanan waktu *first in-first out*. Jumlah nasabah yang boleh masuk tidak berhingga dalam sistem antrian dan ukuran populasi pada sistem masukannya tidak berhingga.⁷

Fenomena selanjutnya yang ada di Bank Muamalat Indonesia KC Panyabungan seperti *Whaiting Line* adalah masalah yang sering terjadi saat nasabah datang ke bank, di mana rata-rata waktu tunggu yang dibutuhkan sebelum mendapat layanan mulai dari 15-20 menit.

Hal ini melebihi waktu standar menunggu biasanya. Selain faktor tersebut saat melakukan kunjungan ke Bank Muamalat Indonesia KC Panyabungan ada beberapa nasabah yang melihat kearah jam tangannya dan bertanya kepada *security* mengapa layanannya terlalu lama, sehingga diperlukan model antrian untuk menyelesaikan masalah tersebut.⁸

Dalam penelitian yang dilakukan oleh Dwi Ariska mengatakan bahwa kualitas pelayanan adalah mutu atau tingkat baik buruknya layanan,

⁶ Petrus Lajora Ginting, "Analisis Sistem Antrian Dan Optimalisasi Layanan Teller (Studi Kasus Pada Bank X Di Kota Semarang)," *Skripsi Fakultas Ekonomika Dan Bisnis, Universitas Diponegoro Semarang*, 2013, hlm. 5-6.

⁷ Linda Serlina, "Analisis Sistem Antrian Pelanggan Bank Rakyat Indonesia (BRI) Cabang Bandar Lampung Menggunakan Model Antrian Multi Channel Single Phase," *Skripsi Fakultas Tarbiah Dan Keguruan, Universitas Islam Negeri Raden Intan Lampung*, 2018, hlm. 50-53.

⁸ Observasi dengan Bapak Amri Martua Nasution, Pegawai PT Bank Muamalat KC Panyabungan, 23 Juni 2021, pukul 11.15 Wib.

dalam memberikan pelayanan pegawai bank selalu dituntut agar dapat memuaskan nasabah, adanya masalah *Whaiting Line* yang tidak tepat dan membuat antrian, akan membuat nasabah merasa tidak puas atas pelayanan yang diberikan pegawai bank kepadanya.⁹

Sedangkan dalam penelitian Prizka Rismawati Arum menyatakan bahwa masalah antrian atau *Whaiting Line* bisa diatasi dengan menggunakan model antrian matematika, solusi dalam antrian dapat diselesaikan menggunakan analisis, masalah yang serius bagi pihak bank karena dapat memengaruhi kepuasan nasabah dalam memperoleh layanan keuangan mereka.¹⁰

Dengan adanya model antrian yang tepat pada PT. Bank Muamalat Indonesia KC Panyabungan maka akan dapat meminimalisir antrian yang ada, dan proses pelayanan berjalan dengan baik sesuai standar waktu yang telah ditetapkan, sehingga semua permasalahan yang timbul akan diatasi dengan cepat.

Dalam penelitian yang dilakukan oleh Aulia Hawadini menyatakan bahwa:

Banyak antrian pada saat bertransaksi dapat menyebabkan para nasabah merasa tidak nyaman sehingga dibutuhkan suatu sistem antrian untuk menangani masalah antrian. Suatu proses antrian mulai dari kedatangan nasabah pada fasilitas pelayanan, kemudian menunggu dalam suatu barisan, jika semua pelayanannya sibuk dan

⁹ Dwi Ariska, "Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Nasabah PT Bank Muamalat Kcp Binjai," *Skripsi UIN Sumatra Utara*, 2019, hlm. 50.

¹⁰ Prizka Rismawati Arum, "Analisis Sistem Antrian Pelayanan Nasabah Bank X Kantor Wilayah Semarang," *Skripsi Fakultas Sains Dan Matematika Universitas Diponegoro Semarang*, 2014, hlm. 2.

kemudian meninggalkan fasilitas tersebut sehingga dapat menyebabkan pelayanan yang tidak efektif.¹¹

Berdasarkan latar belakang masalah di atas, maka penulis tertarik untuk meneliti tentang antrian pelayanan nasabah yang seharusnya sesuai antara teori, landasan, dan praktek lapangan. Sehingga masalah tersebut bisa dievaluasi sesuai teori dan hukum yang ada, maka penulis akan melakukan penelitian dengan judul: **“Analisis Antrian Pelayanan Nasabah Pada PT. Bank Muamalat Indonesia KC Panyabungan”**.

B. Batasan Masalah

Untuk membatasi peneliti dalam proses penelitian ini, peneliti membatasi masalah yang akan dibahas yakni Analisis Antrian Pelayanan Nasabah Pada PT. Bank Muamalat Indonesia KC Panyabungan.

C. Batasan Istilah

Berdasarkan batasan masalah di dalam penelitian ini, maka peneliti memberikan batasan istilah dengan kata kunci yang berkaitan sesuai dengan penelitian ini adalah sebagai berikut:

9. Analisis adalah pengetahuan yang menjadi tujuan utama untuk ditemukan dalam menghasilkan sebuah konsep yang sudah lama ada dalam suatu masa tertentu.¹² Analisis pada penelitian ini adalah analisis terhadap antrian pelayanan nasabah yang terjadi di PT. Bank Muamalat Indonesia KC Panyabungan.

¹¹ Aulia Hawadini, “Analisis Sistem Antrian Dan Optimalisasi Layanan Teller Untuk Meningkatkan Kepuasan Nasabah Dalam Perspektif Lembaga Keuangan Islam,” *Skripsi Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Islam, Universitas Negeri Raden Intan Lampung*, 2020, hlm. 12.

¹² Hadri Mulya dkk, *Metode Penelitian Kualitatif* (Jakarta: Mitra Wacana Media, 2016), hlm. 32.

10. Antrian adalah orang-orang atau barang dalam suatu barisan yang sedang menunggu untuk dilayani.¹³ Sebagai suatu keadaan di mana terdapat manusia yang akan dilayani atau diproses masuk ke dalam daerah tunggu dan mengantri untuk selanjutnya mendapatkan pelayanan, dan akhirnya keluar dari sistem. Antrian dalam penelitian ini adalah garis tunggu nasabah PT. Bank Muamalat Indonesia KC Panyabungan.
11. Pelayanan adalah suatu yang tidak berwujud yang merupakan tindakan atau untuk kerja yang ditawarkan oleh salah satu pihak ke pihak lain dan tidak menyebabkan perpindahan kepemilikan apapun.¹⁴ Pelayanan yang dimaksud dalam penelitian ini adalah pelayanan karyawan PT. Bank Muamalat Indonesia KC Panyabungan kepada nasabahnya.
12. Nasabah adalah pihak yang menggunakan jasa bank, baik yang menempatkan dananya di bank dalam bentuk simpanan berdasarkan perjanjian bank dengan nasabah yang bersangkutan, dan nasabah debitur adalah nasabah yang memperoleh fasilitas kredit atau pembiayaan berdasarkan prinsip syariah atau yang dipersamakan dengan itu berdasarkan perjanjian bank dengan nasabah yang bersangkutan.¹⁵ Nasabah pada penelitian ini adalah seseorang yang melakukan transaksi di Bank Muamalat Indonesia KC Panyabungan.

¹³ Erni Nurma Intan Tamaka, "Pengaruh Model Antrian Dan Waktu Menunggu (IDLE TIME) Terhadap Efektifitas Pelayanan Kepada Nasabah Tabungan," *Jurnal Manajemen Dan Bisnis* Vol 3, No. 2 (2019): hlm. 419.

¹⁴ Dwi Ariska, "Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Nasabah PT Bank Muamalat Kcp Binjai", 2019, hlm. 19.

¹⁵ Soegeng Wahyoedi Saparso, *Loyalitas Nasabah Bank Syariah* (Yogyakarta: CV. Budi Utama, 2019), hlm. 23.

13. Bank Muamalat Indonesia adalah bank yang kegiatannya mengacu pada hukum Islam dan dalam kegiatannya tidak membebankan bunga ataupun tidak membayar bunga kepada nasabah. Perbankan syariah adalah segala sesuatu yang menyangkut tentang Bank Syariah dan Unit Syariah, mencakup kelembagaan, kegiatan usaha, serta cara dan proses dalam melaksanakan kegiatan usahanya.¹⁶ Bank Syariah dalam penelitian ini adalah Bank Muamalat Indonesia KC Panyabungan.

D. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah di atas maka yang menjadi rumusan masalah pada penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Bagaimana antrian pelayanan nasabah yang ditetapkan pada PT. Bank Muamalat Indonesia KC Panyabungan?
2. Bagaimana model antrian yang tepat berdasarkan pelayanan nasabah pada bagian *Customer Servis* dan *Teller* pada PT. Bank Muamalat Indonesia KC Panyabungan?

E. Tujuan Penelitian

Adapun tujuan penelitian adalah sebagai berikut:

1. Untuk menganalisis antrian pelayanan nasabah yang ditetapkan pada PT. Bank Muamalat Indonesia KC Panyabungan.
2. Untuk menganalisis model antrian yang tepat berdasarkan pelayanan nasabah pada bagian *Customer Servis* dan *Teller* pada PT. Bank Muamalat Indonesia KC Panyabungan.

¹⁶ Farid dkk, "Analisis Antrian Nasabah Pada PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero) Unit Diapati Kabupaten Buol", *Jurnal Sinar Manajemen*, Vol. 8, No. 3 (2021), hlm. 4.

F. Kegunaan Penelitian

10. Bagi Peneliti

Penelitian ini berguna untuk syarat menyelesaikan studi pada Jurusan Perbankan Syariah, Fakultas dan Ekonomi Bisnis Islam IAIN Padangsidempuan, serta menambah wawasan dan melatih pola pikir ilmiah serta dapat mengaplikasikan dan mensosialisasikan teori yang telah diperoleh selama perkuliahan.

11. Bagi Pembaca

Penelitian ini diharapkan dapat digunakan sebagai sarana untuk menambah wawasan keilmuan dan dapat digunakan sebagai masukan dan referensi bagi pihak-pihak yang mempunyai kepentingan dalam analisis antrian pelayanan nasabah.

12. Pihak Bank Muamalat

Penelitian ini diharapkan bisa memotivasi Bank Muamalat untuk meningkatkan pelayanan kepada nasabah yang tercantum dalam teori.

G. Sistematika Pembahasan

Adapun sistematika pembahasan dalam penelitian ini bertujuan untuk mempermudah peneliti dalam menyusun proposal dan skripsi selanjutnya, peneliti mengklasifikasikan pembahasan ke dalam tiga bab yaitu antara lain:

BAB I Pendahuluan yang terdiri dari latar belakang masalah berisi tentang argumentasi peneliti dengan mendeskripsikan beberapa masalah atau fenomena yang akan diangkat sebagai masalah pada penelitian ini. Batasan masalah berisi tentang masalah yang akan diteliti lebih fokus pada suatu titik

permasalahan. Batasan istilah berisi memuat istilah yang dipertegas makna apa yang dimaksud peneliti. Tujuan penelitian dan kegunaan penelitian berisi hasil penelitian agar dapat memberi manfaat bagi setiap orang yang membutuhkan.

Bab II Landasan Teori yang berisi pembahasan lebih luas terkait “Analisis Antrian Pelayanan Nasabah Pada PT. Bank Muamalat Indonesia KC Panyabungan”. Penelitian terdahulu memuat hasil penelitian sebelumnya yang memiliki kemiripan dengan judul penelitian yang diangkat oleh peneliti yang bertujuan agar penelitian yang diangkat dapat menghasilkan penelitian ilmiah yang baru.

BAB III Metodologi Penelitian yang terdiri dari waktu dan lokasi penelitian yang akan dilakukan jenis penelitian yang berisi tentang hal-hal yang akan dijadikan objek penelitian. Adapun sumber data dalam penelitian ini yaitu sumber data primer dan sumber data sekunder. Instrumen dan teknik pengumpulan data adalah yang berisi pengumpulan data yang dibutuhkan peneliti. Teknik analisis data dalam penelitian ini merupakan analisis kualitatif. Teknik keabsahan data berisi pemeriksaan keabsahan data yang digunakan penelitian ini.

Bab IV Hasil Penelitian yang tersusun atas hasil-hasil penelitian yang merupakan kumpulan data-data yang penulis peroleh dan pembahasan yang merupakan hasil analisis penulis terhadap permasalahan yang dirumuskan dalam penelitian.

Bab V Penutup merupakan kesimpulan penelitian yang terdiri dari kesimpulan dan saran-saran yang terkait dengan masalah atau objek penelitian untuk menjadi bahan pertimbangan serta tindakan mereka.

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

A. Landasan Teori

1. Antrian

a. Pengertian Antrian

Antrian merupakan sebuah aktivitas di mana 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.

Antrian timbul disebabkan oleh kebutuhan akan layanan melebihi kemampuan (kapasitas) pelayanan atau fasilitas pelayanan, sehingga pengguna fasilitas yang tiba tidak bisa segera mendapatkan pelayanan disebabkan kesibukan layanan.¹⁷ Tambahan fasilitas pelayanan dapat diberikan untuk mencegah timbulnya antrian, tetapi memberikan pelayanan tambahan akan menimbulkan pengurangan keuntungan mungkin sampai di bawah tingkat yang dapat diterima sebaliknya, sering timbulnya antrian yang panjang kemudian akan mengakibatkan hilangnya

¹⁷ Cristian Adi Pratama dkk, "Simulasi Antrian Pelayanan Bank Dengan Menggunakan Metode Gamma," *Jurnal Teknik Informatika Kaputama (JTIK)* Vol 2, No. 1 (2018): hlm. 15.

pelanggan/nasabah. Sebagaimana umat Islam seharusnya kita besabar dalam menghadapi kondisi ini, sebagaimana QS. *Al 'Asr*/103: 1-3, sebagai berikut:

وَالْعَصْرِ ﴿١﴾ إِنَّ الْإِنْسَانَ لِفِي خُسْرٍ ﴿٢﴾ إِلَّا الَّذِينَ
ءَامَنُوا وَعَمِلُوا الصَّالِحَاتِ وَتَوَّصَوْا بِالْحَقِّ
وَتَوَّصَوْا بِالصَّبْرِ ﴿٣﴾

Artinya: (1) Demi masa.(2) Sesungguhnya manusia itu benar-benar dalam kerugian, (3) kecuali orang-orang yang beriman dan mengerjakan amal shaleh dan nasehat menasehati supaya menaati kebenaran dan nasehat menasehati supaya menetapi kesabaran.¹⁸

Dalam tafsir al-Misbah, Quraish shihab menjabarkan bahwa *Al 'Asr* bermakna waktu dan sifatnya netral, di mana waktu tersebut menjadi sia-sia atau bermanfaat tergantung dengan manusianya sendiri. Artinya waktu sangat berkaitan dengan kerja manusianya, jika *allazīna āmanū* diajukan sebagai perencanaan, maka *wa 'amiluṣ-ṣāliḥāti wa tawāṣau bil-ḥaqqi wa tawāṣau biṣ-ṣabr* merupakan bentuk aflikatif dan perencanaan tersebut.¹⁹

Berdasarkan ayat tersebut dapat disimpulkan bahwa ayat tersebut menyuruh agar setiap umat muslim menanamkan sifat kesabaran dalam melakukan aktivitasnya sehari-hari dan

¹⁸ Departemen Agama RI, *Mushaf Terjemah Tanpa Takwil* (Jakarta Timur: Maktabah Al-Fatih, 2019), hlm. 106.

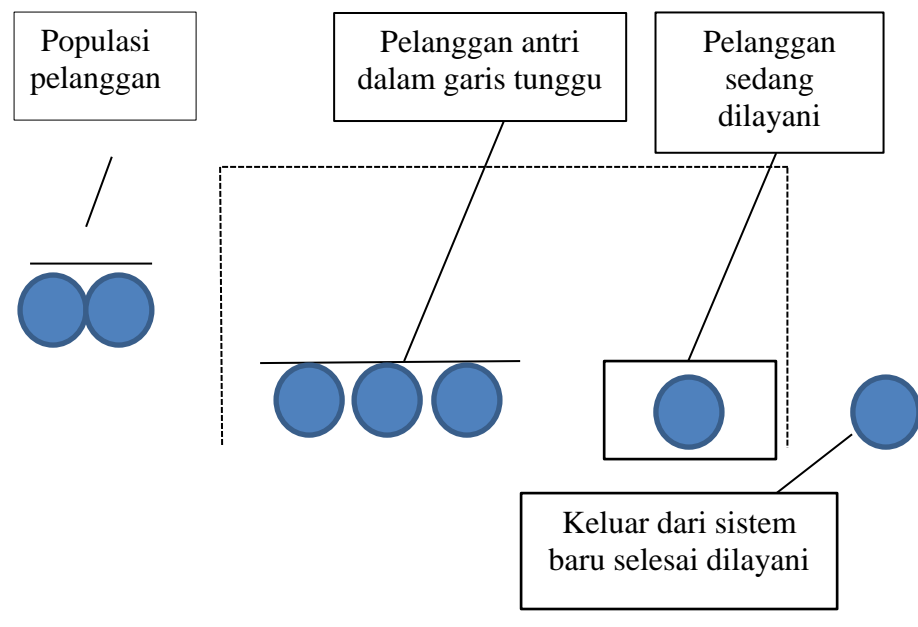
¹⁹ Mir'atun Nisa, "Manajemen Waktu Santri Tahfidz Daar Al Furkon Kudus (Kajian Surah Al Ashr dalam Tafsir Al-Misbah)", *Jurnal Ilmu Al-Qur'an dan Tafsir* Vol 14, No. 01 (2020): hlm. 114.

gunakanlah waktu dengan sebaik-baiknya karena waktu bisa menjadi sia-sia atau bermanfaat tergantung dengan manusianya sendiri, contohnya seperti antrian pelayanan di bank. Situasi menunggu ini sering terjadi pada suatu antrian misalnya nasabah yang akan melakukan transaksi di bank.²⁰

b. Model antrian

Memberikan gambaran mengenai terbentuknya antrian atau garis tunggu. Ketika fasilitas pelayanan sedang sibuk untuk melayani pelanggan maka setiap pelanggan yang baru datang harus menunggu untuk memperoleh giliran dilayani.²¹

Gambar II. 1
Struktur Model Antrian



²⁰ Prizka Rismawati Arum, "Analisis Sistem Antrian Pelayanan Nasabah Bank X Kantor Wilayah Semarang", 2014, hlm. 1.

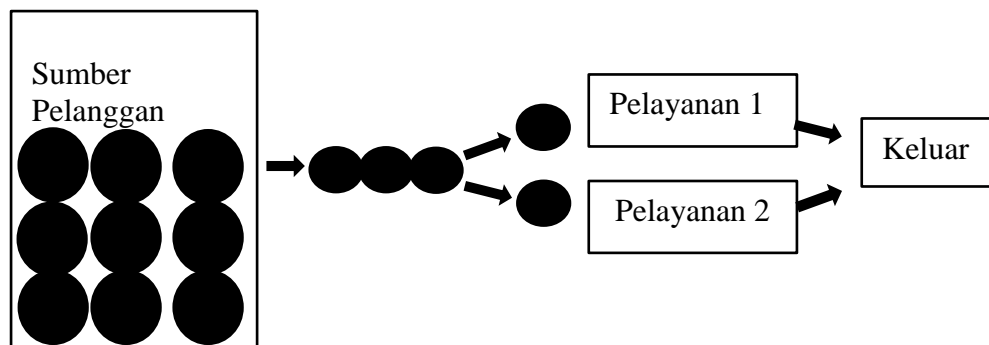
²¹ Sri Indriyanti Suhartini, "Analisis Sistem Antrian Dalam Mengoptimalkan Pelayanan (Studi Kasus PT Bank Negara Indonesia (Persero) Tbk Kantor Cabang Veteran Selatan," *Skripsi Fakultas Sains Dan Teknologi Universitas Islam Negeri (UIN) Alauddin Makassar*, 2018, hlm. 15.

Sekali pelanggan telah selesai dilayani, maka mereka segera keluar dari sistem di mana fasilitas yang kosong akan segera diisi oleh pelanggan yang sudah menunggu di garis tunggu.²²

Berdasarkan uraian di atas, maka sistem antrian dapat dibagi menjadi dua komponen yaitu antrian yang membuat pelanggan atau satuan-satuan yang memerlukan pelayanan (pembeli, orang sakit, mahasiswa, kapal dan lain-lain, dan fasilitas pelayanan yang memuat pelayanan dan saluran pelayanan (pompa minyak dan pelayanannya, loket bioskop, petugas penjaga karcis, *teller*, dan lain-lain).

Model struktur antrian dasar yang umum terjadi di bank adalah *Multi channel single phase*.

Gambar II. 2
Multi Channel Single Phase



Sistem antrian berganda satu tahap (*Multi channel single phase*) adalah terdapat satu jenis layanan dalam sistem antrian tersebut, namun terdapat lebih dari satu jenis layanan dalam

²² Sri Indriyanti Suhartini, "Analisis Sistem Antrian Dalam Mengoptimalkan Pelayanan (Studi Kasus PT Bank Negara Indonesia (Persero) Tbk Kantor Cabang Veteran Selatan, hlm. 16.

sistem antrian tersebut, namun terdapat lebih dari satu pemberi layanan. Misalnya pada pembelian tiket yang dilayani oleh lebih dari satu loket, pelayanan nasabah di bank, dan lain-lain.²³

Penggunaan teori antrian penting untuk merancang fasilitas pelayanan, dalam mengatasi permintaan pelayanan dan menjaga keseimbangan antara biaya (waktu menganggur), pelayanan dan biaya (waktu) yang diperlukan selama antrian. Terdapat tiga komponen di dalam sistem antrian yaitu: kedatangan atau masuknya sistem, disiplin antrian atau antrian itu sendiri, fasilitas pelayanan.²⁴

Masalah yang sering terjadi dalam sistem antrian adalah akibat dari adanya perbedaan antara permintaan layanan dengan kapasitas pelayanannya, yaitu munculnya efek waktu tunggu lama, antrian yang panjang. Lamanya waktu tunggu tergantung pada kegiatan untuk mencapai layanan pada suatu antrian.²⁵

Sistem antrian adalah kedatangan pelanggan untuk mendapatkan pelayanan. Fenomena menunggu adalah hasil langsung dari dalam operasi sarana pelayanan, secara umum kedatangan pelanggan dan waktu perbaikan tidak diketahui sebelumnya, karena jika dapat diketahui pengoperasian sarana

²³ Sri Indriyanti Suhartini, "Analisis Sistem Antrian Dalam Mengoptimalkan Pelayanan (Studi Kasus PT Bank Negara Indonesia (Persero) Tbk Kantor Cabang Veteran Selatan, hlm.17.

²⁴ Linda Serlina, "Analisis Sistem Antrian Pelanggan Bank Rakyat Indonesia (BRI) Cabang Bandar Lampung Menggunakan Model Antrian Multi Channel Single Phase", Skripsi Tarbiah dan Keguruan, Universitas Negeri Raden Intan Lampung, 2018, hlm. 14-16.

²⁵ Claudia T Taroreh dkk, "Analisis Sistem Antrian Pada BPJS Kesehatan Manado," *Jurnal EMBA* Vol 8, No. 4 (2020): hlm. 169.

tersebut dapat dijadwalkan sedemikian rupa sehingga akan sepenuhnya menghilangkan keharusan menunggu.

Model struktur antrian dasar yang umum terjadi dalam seluruh sistem antrian adalah:

1. Satu Jalur, Satu Tahap (*Single Channel, Single Phase*).

Sistem antrian satu jalur satu tahap berarti bahwa dalam sistem tersebut hanya terdapat satu pemberi layanan serta satu jenis layanan yang diberikan, sehingga yang telah menerima pelayanan dapat langsung keluar dari sistem antrian.

2. Satu Jalur, Banyak Tahap (*Single Channel, Multi Phase*).

Sistem antrian satu saluran banyak tahap berarti dalam sistem antrian tersebut terdapat lebih dari satu jenis layanan yang diberikan, tetapi dalam setiap jenis layanan hanya terdapat satu pemberian layanan.

3. Banyak Jalur, Satu Tahap (*Multi Channel, Single Phase*).

Sistem antrian banyak saluran satu tahap adalah sistem antrian di mana terdapat satu jenis layanan dalam sistem antrian tersebut, namun terdapat lebih dari satu pemberi layanan.

4. Banyak Jalur, Banyak Tahap (*Multi Channel, Multi Phase*).

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.²⁶

Pada PT. Bank Muamalat Indonesia KC Panyabungan menggunakan model Satu Jalur, Satu Tahap (*Multi Channel, Single Phase*) pada bagian *Customer Servis* dan *Teller* Sistem antrian satu jalur satu tahap berarti bahwa dalam sistem tersebut hanya terdapat satu pemberi layanan serta satu jenis layanan yang diberikan, sehingga yang telah menerima pelayanan dapat langsung keluar dari sistem antrian.

Teori antrian merupakan studi probabilistik kejadian garis tunggu, yakni suatu garis tunggu dari pelanggan yang memerlukan layanan dari suatu sistem yang ada. Antrian terjadi karena adanya keterbatasan sumber pelayanan, yang umumnya berkaitan dengan terbatasnya pelayanan karena alasan ekonomi. Jika jumlah channel yang disediakan terbatas, memungkinkan antrian yang terjadi terlalu lama, sehingga orang dapat memutuskan untuk meninggalkan antrian tersebut. Pola kedatangan adalah pola pembentukan antrian akibat kedatangan nasabah dalam selang waktu tertentu.²⁷ Komponen utama dalam

²⁶ Ripit Budiman dkk, "Analisis Sistem Antrian Di PT Bank Negara Indonesia (Persero) TBK Kantor Cabang Manado," *Jurnal Matematika Dan Aplikasi* Vol 9, No. 3 (2020): hlm. 2.

²⁷ Hilda Saharuddin Kaseng dkk, "Analisis Sistem Antrian Pelayanan Nasabah Pada PT Bank Syariah Mandiri Cabang Bungku," *Jurnal Ilmu Manajemen Universitas Tadulako* Vol 4, No. 3 (2018): hlm. 202-203.

teori antrian yang harus benar-benar diketahui dan dipahami adalah tingkat kedatangan, tingkat pelayanan, disiplin antrian.²⁸

c. Faktor Sistem Antrian

Faktor-faktor yang berpengaruh terhadap barisan antrian dan pelayanannya adalah sebagai berikut:

1. Distribusi kedatangan

Sistem antrian distribusi kedatangan adalah faktor penting yang berpengaruh besar terhadap kelancaran pelayanan.

Distribusi pelayanan terbagi dua yaitu:

d. Kedatangan secara individu (tunggal = *single arrivals*).

e. Kedatangan secara berkelompok (*bulk arrivals*).

Kedua komponen ini harus mendapatkan perhatian yang memadai pada saat pendisainan sistem pelayanan.

2. Distribusi waktu pelayanan

Distribusi waktu pelayanan berkaitan dengan berapa banyak fasilitas pelanggan yang dapat disediakan. Distribusi waktu terbagi menjadi dua komponen penting yaitu:

a. Pelayanan secara individual (*single service*).

b. Pelayanan secara kelompok (*bulk service*).

²⁸ Andika dkk, "Simulasi Antrian Pelayanan Bank Menggunakan Metode Eksponensial," *Jurnal Sistem Informasi Kaputama JSIK* Vol 2, No. 1 (2018): hlm. 11.

3. Fasilitas pelayanan

Fasilitas pelayanan berkaitan erat dengan dengan baris antrian yang akan dibentuk.²⁹ Desain fasilitas pelayanan ini dapat dibagi dalam 3 bentuk, yaitu:

- a. Bentuk *series*, dalam satu garis lurus ataupun garis yang melingkar.
- b. Bentuk *paralel*, dalam beberapa garis lurus yang antara satu dengan yang lain *parallel*.
- c. Bentuk *networkstation*, yang dapat didesain secara *series* dengan pelayanan lebih dari satu pada setiap stasiun. Bentuk ini juga dapat dilakukan secara *paralel* dengan stasiun yang berbeda-beda. Dengan demikian bentuk fasilitas pelayanan ini juga harus di perlukan pada sistem antrian.

4. Disiplin pelayanan

Disiplin pelayanan berkaitan erat dengan urutan pelayanan bagi pelanggan yang memasuki fasilitas pelayanan.

5. Ukuran dalam antrian

Besarnya antrian pelanggan yang akan memasuki fasilitas pelayanan pun perlu diperhatikan. Ada desain yang dapat dipilih untuk menentukan besarnya antrian, yaitu: ukuran

²⁹ Andika dkk, "Simulasi Antrian Pelayanan Bank Menggunakan Metode Eksponensial", hlm. 16.

kedatangan secara tidak terbatas (*infinite queue*) dan Ukuran kedatangan secara terbatas (*finite queue*).

6. Sumber pemanggilan

Fasilitas pelayanan yang berperan sebagai sumber pemanggilan dapat berupa mesin maupun manusia.³⁰ Bila ada sejumlah mesin yang rusak maka sumber pemanggilan berkurang dan tidak dapat melayani pelanggan. Jadi masalahnya adalah apakah:

- a. Sumber panggilan terbatas (*finite calling source*).
- b. Sumber panggilan tak terbatas (*infinite calling source*).³¹

Budaya antri salah satu bagian dari akhlak yang baik sesuai dengan tuntunan Al-Islam, ketika dilakukan mendapatkan pahala dari Allah SWT.

Orang-orang yang beretika, dia akan terbiasa dengan budaya antri, tetapi kenyataannya banyak orang yang ingin menang sendiri dan tidak peduli dengan orang lain, apalagi di kota-kota besar yang sudah sangat padat dan sudah semakin individualis.

Teori antrian merupakan studi probabilistik kejadian garis tunggu (*waiting lines*), yakni suatu garis tunggu dari pelanggan yang memerlukan layanan sistem yang ada. Antrian terjadi karena

³⁰ Andika dkk, "Simulasi Antrian Pelayanan Bank Menggunakan Metode Eksponensial, hlm. 17.

³¹ Cristian Adi Pratama dkk, "Simulasi Antrian Pelayanan Bank Dengan Menggunakan Metode Gamma", Jurnal Teknik Kaputen Informatika Kaputama (*JTIK*), Vol 2, No.1 (2018), hlm. 17.

adanya keterbatasan sumber pelayanan, yang umumnya berkaitan dengan terbatasnya pelayanan karena alasan ekonomi. Jika jumlah *channel* terbatas terjadinya kemungkinan antrian yang sangat lama. Sehingga orang dapat memutuskan meninggalkan antrian tersebut. Antrian yang sangat panjang dan terlalu lama untuk memperoleh giliran pelayanan sangatlah menyebalkan. Rata-rata lamanya waktu menunggu sangat bergantung pada rata-rata tingkat kecepatan pelayanan.³²

Berdasarkan hasil pengamatan peneliti di Bank Muamalat Indonesia KC Panyabungan pada tanggal 27 Januari 2021 terdapat data sebagai berikut:

Tabel II. 1
Persentase Antrian

Waktu Tunggu	Jumlah Konsumen	Persentase
0-10 menit	-	0%
10-20 menit	2	10%
20-30 menit	3	15%
30-40 menit	4	20%
40-50 menit	5	25%
60 menit	6	30%

Menurut tabel di atas dapat disimpulkan bahwa persentase pelayanan di Bank Muamalat Indonesia KC Panyabungan dengan jumlah 20 nasabah, pada menit 0-10 menit tidak ada nasabah yang dilayani, 10-20 menit 2 nasabah dan persentasenya 10%, dan

³² Friska Pratiwi dkk, "Analisis Antrian Pada Bank Syariah Mandiri Menggunakan Teori Antrian Untuk Menentukan Pelayanan Yang Optimal", *Jurnal Seminar Nasional Matematika Dan Terapan* Vol 1, No. 3 (2019): hlm. 546-547.

20-30 menit 3 nasabah persentasenya 15%, dan 30-40 menit 4 nasabah dan persentasenya 20%, 40-50 menit 5 nasabah dan persentasenya 25%, 60 menit 6 nasabah dan persentasenya 30% jadi jumlahnya adalah 100%.³³

Memuaskan para nasabah, salah satu yang tidak terlepas adalah dengan memperluas jaringan pelayanan agar tidak terjadi antrian. Hal ini tidak terlepas dari peranan *teller* Bank dalam berinteraksi langsung dengan nasabah.³⁴ *Teller* adalah petugas bank yang secara langsung bertanggung jawab untuk melakukan serangkaian transaksi mulai dari menerima simpanan, mencairkan cek, dan memberikan jasa pelayanan kepada pelanggan. Oleh karena itu peranan *teller* sangatlah penting terhadap reputasi pelayanan suatu bank, sehubungan dengan sebagian besar nasabah mengunjungi *teller* untuk berinteraksi, maka bank harus selalu memperhatikan kualitas pelayanan *teller* agar tercapainya kepuasan nasabah. Kualitas layanan yang baik adalah melayani nasabah dengan cepat sehingga pelanggan tidak dibiarkan mengantri terlalu lama.

Dalam hal memberikan layanan kepada pelanggan di bank, fenomena mengantri tidak dapat dihindari lagi dan sering dijumpai dan menjadi masalah yang harus segera di temukan jalan

³³ Pengamatan Peneliti, tanggal 27 januari 2021, jam 10.00 di Bank Muamalat Indonesia KC Panyabungan.

³⁴ Stephen Liesty, *Nasabah dan Bank Optimalisasi Fasilitas Perbankan*, (Jakarta: Sinar Harahap,2019), hlm. 5.

keluarnya. Di mana terlihat jelas bahwa banyaknya pelanggan menunggu untuk dilayani. Panjang dan lamanya antrian membuat pelanggan merasa tidak nyaman, karena menganggap waktu mereka terbuang percuma saat mereka mengantri sebelum dilayani. Asumsi dari model antrian adalah pelanggan yang datang adalah orang yang sabar. Pelanggan yang sabar adalah pelanggan yang bersedia menunggu dalam antrian dan tidak keluar ataupun berpindah dari garis antrian. Para pelanggan berpartisipasi dalam membentuk suatu antrian dengan penuh kesabaran guna mendapatkan pelayanan.

Pelanggan yang tidak sabar adalah pelanggan yang secara tidak sadar keluar dari garis antrian sebelum pelanggan tersebut dilayani. Guna menindaklanjuti masalah tersebut maka pihak bank yang bersangkutan harus memperhatikan waktu pelanggan yang terbuang cuma-cuma saat pelanggan menunggu. Oleh karena itu tujuan penelitian ini untuk mengetahui antrian pelayanan nasabah³⁵

Situasi dalam menunggu juga merupakan bagian dari keadaan yang terjadi dalam berbagai rangkaian kegiatan operasional yang bersifat acak atau tidak beraturan dalam fasilitas pelayanan. Dengan mempelajari teori sistem simulasi diharapkan

³⁵ Erni Nurma Intan Tamaka, "Pengaruh Model Antrian Dan Waktu Menunggu (IDLE TIME) Terhadap Efektifitas Pelayanan Kepada Nasabah Tabungan," hlm. 418-419.

penyedia suatu layanan dapat meningkatkan pelayanan agar pelanggan dapat merasa nyaman dan adil atas pelayanan tersebut.

Proses antrian adalah suatu proses yang berhubungan dengan kedatangan seseorang pelanggan dalam suatu fasilitas pelayanan, kemudian menunggu dalam antrian jika semua pelayan sibuk, dan akhirnya meninggalkan pelayanan tersebut setelah selesai dilayani. Sistem antrian adalah himpunan pelanggan, pelayan, dan aturan yang mengatur kedatangan dan proses pelayanan.

d. Desain dan Disiplin Antrian

Desain antriannya *Multi Channel-Single Phase* atau satu antrian beberapa pelayanan tunggal yaitu umumnya terdapat tiga pelayan untuk melayani pelanggan dan hanya melalui satu tahap pelayanan. Disiplin antriannya yaitu *First Come First Serve (FCFS)* di mana pelanggan yang mengambil nomor antrian pertama akan dilayani terlebih dahulu.³⁶ Di sini kita mengaitkan subjek pemanggilan populasi yang menerima pelayanan. Klasifikasi pokoknya ada dua yakni prioritas dan yang pertama datang itulah yang pertama dilayani, walau bagaimanapun ada tipe lain disiplin antrian yaitu bersifat acak (*Service In Random Order*) atau *SIRO* dan yang terakhir datang yang pertama

³⁶ Erni Nurma Intan Tamaka, "Pengaruh Model Antrian Dan Waktu Menunggu (IDLE TIME) Terhadap Efektifitas Pelayanan Kepada Nasabah Tabungan," hlm. 420.

dilayani (*Last Come Last Served*) atau LCFS, pembahasan kita dibatasi pada disiplin antrian FCFS.³⁷

2. Analisis

a. Pengertian Analisis

Analisis adalah penyelidikan terhadap suatu peristiwa, kerangka, perbuatan, dan sebagainya, untuk mengetahui keadaan yang sebenarnya sebab musabab, duduk perkara dan sebagainya.³⁸

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.

b. Teknik Analisis

Teknik analisis dalam mengukur kinerja antrian menggunakan alat analisis *POM for windows*, yaitu perangkat lunak yang membantu pengambilan keputusan dalam bidang manajemen operasional.³⁹

c. Langkah-Langkah Analisis

Proses pemecahan masalah yang perlu dilakukan adalah sebagai berikut:

³⁷ Aminudin, *Prinsip-Prinsip Riset Operasi*, (Jakarta: Erlangga, 2015), hlm. 175.

³⁸ Aulia Hawadini, "Analisis Sistem Antrian Dan Optimalisasi Layanan Teller Untuk Meningkatkan Kepuasan Nasabah Dalam Perspektif Lembaga Keuangan Islam", Universitas Islam Negeri Raden Intan Lampung, 2020, hlm. 1.

³⁹ Imam Maryanto dan Ida Farida, *Pratikum Manajemen Operasional Pendekatan Perangkat Lunak Software Approach*, (Yogyakarta: CV Budi Utama, 2019), hlm. 205.

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

Menerjemahkan hasil studi atau perhitungan kedalam bahasa sehari-hari agar mudah dimengerti.⁴⁰

3. Pelayanan

a. Pengertian Pelayanan

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. Pelayanan merupakan proses yang terdiri atas serangkaian aktivitas yang biasa namun 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 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

⁴⁰ Aminudin, *Prinsip-Prinsip Riset Operasi*, (Jakarta: Erlangga, 2015), hlm. 7.

untuk memberikan layanan untuk memecahkan permasalahan antara nasabah dengan karyawan.⁴¹

Beberapa faktor yang menyebabkan timbulnya pelayanan yaitu: adanya rasa cinta dan kasih sayang, adanya keyakinan untuk saling tolong-menolong sesamanya, adanya keyakinan bahwa berbuat baik kepada orang lain adalah salah satu bentuk amal.⁴²

Kualitas pelayanan adalah semua aktivitas yang dilakukan oleh perusahaan agar selalu bisa memenuhi harapan konsumen, kualitas pelayanan dapat diartikan sejauh mana perbedaan antara kenyataan dan harapan yang mereka terima dari sebuah pelayanan. Kualitas pelayanan dapat dilihat dengan cara membandingkan persepsi pelanggan dengan apa yang didapatkan.⁴³

Pelayanan secara tidak langsung akan mengalami kerugian karena akan mengurangi efisiensi dan efektifitas kerja dan bahkan akan menimbulkan citra kurang baik pada nasabahnya. Jika dapat diketahui kedatangan nasabah sebelumnya, pengoprasian sarana dapat dijadwalkan sedemikian rupa sehingga dapat mengantisipasi kedatangan nasabah agar tidak lama

⁴¹ Yeni Rokhilawati dan Ziyadatun Ni'mah, Analisis Strategi Pelayanan Islami PT. Pengadaian Syariah Simpang Lima Di Kabupaten Banyuwangi, *Jurnal Ekonomi Islam*, Vol. 1, No 1 (2020), hlm. 122.

⁴² Petrus Lajora Ginting, "Analisis Sistem Antrian Dan Optimalisasi Layanan Teller (Studi Kasus Pada Bank X Di Kota Semarang)," hlm. 13.

⁴³ Ani Priyana Yuliawati, "Analisis Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Nasabah", Institut Agama Islam Negeri Ponorogo, 2019, hlm. 21-22.

menunggu. Nasabah akan dilayani dengan laju layanan yang konstan atau bervariasi dan akhirnya meninggalkan sistem.⁴⁴

Pelayanan yang terbaik yaitu pelayanan yang cepat sehingga nasabah tidak dibiarkan menunggu lama. Pelayanan di sini bisa berupa perbaikan sistem antrian, karena dari banyak kasus yang dihadapi para nasabah banyak mengeluhkan tentang lamanya waktu menunggu sebelum diproses pada saat melakukan transaksi, jika sering timbul antrian yang panjang maka akan mengakibatkan kekecewaan nasabah serta tingkat kepercayaan terhadap jasa pelayanan tersebut menurun.⁴⁵

b. Fasilitas Pelayanan

Model antrian membantu para manajer membuat keputusan untuk menyeimbangkan biaya pelayanan dengan menggunakan biaya antrian meliputi hal berikut: waktu rata-rata dihabiskan nasabah dalam antrian, Panjang antrian rata-rata, waktu rata-rata yang dihabiskan oleh pelanggan dalam sistem (waktu tunggu ditambah waktu pelayanan), jumlah pelanggan rata-rata dalam sistem, probabilitas fasilitas pelayanan akan kosong, faktor sistem, probabilitas sejumlah pelanggan berada dalam sistem.⁴⁶

⁴⁴ Saharuddin Kaseng dkk, "Analisis Antrian Pelayanan Nasabah Pada PT Bank Syariah Mandiri Cabang Bungku," *Jurnal Ilmu Manajemen Universitas Tadulako* Vol 4, No. 3 (2018): hlm. 201.

⁴⁵ Benekditus L. V. Bataona dkk, "Analisis Sistem Antrian Optimalisasi Layanan di Supermarket Hyperstore," *Journal Of Management (SME's)* Vol 12, No. 2 (2020): hlm. 226.

⁴⁶ Petrus Lajora Ginting, "Analisis Sistem Antrian Dan Optimalisasi Layanan Teller (Studi Kasus Pada Bank X Di Kota Semarang)," hlm. 31-41.

Fasilitas pelayanan berhubungan erat dengan baris antrian yang akan dibentuk. Desain fasilitas pelayanan ini dapat dibagi dalam 3 bentuk yaitu :

1. Bentuk *series*, dalam satu garis lurus ataupun garis melingkar.
2. Bentuk *parallel*, dalam beberapa garis lurus yang antara satu dengan yang lain *parallel*.
3. Bentuk *network station*, yang didesain secara *series* dengan pelayanan lebih dari satu pada setiap *station*, Faktor sistem antrian:
 - a. Distribusi kedatangan.
 - b. Diatribusi waktu pelayanan.
 - c. Fasilitas pelayanan.
 - d. Disiplin pelayanan.
 - e. Ukuran dalam antrian.
 - f. Sumber pemanggilan.⁴⁷

c. Disiplin Pelayanan

Penentuan antrian yang penting adalah disiplin antri, disiplin antri adalah aturan keputusan yang menjelaskan cara melayani pengantri, ada 5 bentuk disiplin mengantri yang dapat digunakan:

⁴⁷ Cristian Adi Pratama dkk, "Simulasi Antrian Pelayanan Bank Dengan Menggunakan Metode Gamma," hlm. 17.

1. *First Come First Served* (FCFS) atau *First In First Out* (FIFO) artinya lebih dulu datang (sampai), lebih dulu dilayani (keluar), misalnya antrian nasabah bank.
2. *Last Come First Served* (LCFS) atau *Last in First Out* (LIFO) artinya yang tiba terakhir yang lebih dulu keluar. Misalnya sistem antrian untuk lantai yang sama.
3. *Service In Random Order* (SIRO) artinya panggilan didasarkan pada peluang secara random, tidak soal siapa yang lebih dahulu datang.
4. *Priority Service* (PS) artinya prioritas pelayanan diberikan kepada *customer* yang mempunyai prioritas lebih tinggi dibandingkan dengan *customer* yang mempunyai prioritas yang lebih rendah meskipun yang terakhir ini kemungkinan sudah lebih dahulu tiba dalam garis tunggu. Kejadian seperti ini kemungkinan disebabkan oleh beberapa hal misalnya seseorang yang dalam keadaan penyakit lebih berat dibandingkan dengan orang lain dalam suatu tempat praktek dokter.⁴⁸

4. Nasabah

a. Pengertian Nasabah

Nasabah didefinisikan sebagai pertalian, perhubungan 2 orang yang menjadi langganan sebuah bank karena uangnya

⁴⁸ Ratmito dkk, *Pelayanan Prima*, (Jakarta: CV Grafindo, 2018), hlm.23-24.

diputar melalui bank itu 3 orang yang menjadi anggota atau tanggungan perusahaan asuransi. Sedangkan pengertian nasabah menurut Undang-undang Nomor 10 tahun 1998 tentang perubahan atas Undang-undang Nomor 7 tahun 1992 tentang perbankan disebut bahwa nasabah adalah pihak yang menempatkan dananya di bank dalam bentuk simpanan berdasarkan perjanjian bank dengan nasabah yang bersangkutan, dan nasabah debitur adalah nasabah yang memperoleh fasilitas kredit atau pembiayaan berdasarkan prinsip syariah atau yang dipersamakan dengan itu berdasarkan perjanjian bank dengan nasabah yang bersangkutan. Dari pengertian di atas, maka yang dimaksud dengan nasabah dalam penelitian ini adalah orang yang menjadi langganan suatu bank karena uangnya diputar melalui bank.

b. Karakteristik Kebutuhan Nasabah

Terdapat dua hal yang perlu diperhatikan:

1. Objek

Apabila objek pembiayaan yang dibutuhkan nasabah adalah barang, harus dilihat lagi dari sisi apakah barang sudah *ready stock* atau *good in process*.

2. Kegunaan

Kegunaan barang atau jasa yang dibutuhkan, dalam hal ini yang harus dicermati adalah apakah barang atau jasa yang

dibutuhkan nasabah akan digunakan untuk kegiatan produktif atau konsumtif.⁴⁹

5. Bank Muamalat Indonesia

a. Pengertian Bank Muamalat Indonesia.

Bank Muamalat lahir sebagai hasil kerja tim perbankan MUI tersebut di atas. Akte pendirian PT. Bank Muamalat Indonesia ditanda tangani pada tanggal 1 November 1991. Pada saat penandatanganan akte pendirian ini terkumpul komitmen pembelian saham sebanyak Rp 84 Miliar. Audit bank syariah terus mengalami peningkatan jumlah Bank Umum Syariah salah satunya adalah Bank Muamalat. Meningkatnya perbankan syariah dipengaruhi oleh permintaan pembiayaan dan investasi yang dilakukan oleh masyarakat.⁵⁰

Pada awal pendirian Bank Muamalat Indonesia, Keberadaan Bank Muamalat Indonesia ini belum mendapat perhatian yang optimal dalam tatanan industri perbankan nasional.⁵¹ Bank Muamalat adalah Bank yang menjalankan kegiatan usahanya berdasarkan prinsip syariah dan menurut jenisnya terdiri atas Bank Umum Syariah, dan Bank Pembiayaan

⁴⁹ Adiwarman A Karim, *Bank Islam Analisis Fiqih Keuangan* (Jakarta: PT. Grafindo Persada, 2017), hlm. 84.

⁵⁰ Abdul Nasser dkk, *Audit Bank Syariah*, (Jakarta: Kencana, 2020), hlm. 2.

⁵¹ Syafi'I Antonio Muhammad, *Bank Syariah dari Teori ke Praktek*, (Jakarta: Gema Insani, 2017), hlm. 25-26.

Rakyat Syariah.⁵² Bank syariah di Indonesia lahir sejak tahun 1992. Bank syariah pertama di Indonesia adalah Bank Muamalat Indonesia. Perbankan syariah merupakan bagian dari entitas syariah yang berfungsi sebagai lembaga *intermediary* keuangan diharapkan dapat menampilkan dirinya secara baik dibandingkan dengan perbankan dengan sistem yang lain yakni berbasis bunga.⁵³

Bank Muamalat Indonesia adalah satu-satunya Bank Syariah Indonesia yang tahan akan krisis moneter.⁵⁴ Pada tanggal 1 November 1991 Bank Syariah telah berhasil bertahan pada krisis moneter tahun 1998 di mana pada saat itu banyak Bank Konvensional yang gulung tikar.⁵⁵

Bank adalah badan usaha yang menghimpun dana dari masyarakat dalam bentuk simpanan dan menyalurkannya kepada masyarakat dalam bentuk kredit dan bentuk-bentuk lainnya dalam rangka meningkatkan taraf hidup rakyat banyak.⁵⁶ Suatu jenis lembaga keuangan yang melaksanakan berbagai macam jasa, seperti pinjaman, mengedarkan mata uang.⁵⁷ Pada

⁵² Andri Soemitra, *Bank Dan Lembaga Keuangan Syariah* (Jakarta: Kencana, 2014), hlm. 61.

⁵³ Dwi Suwiknyo, *Analisis Laporan Keuangan Perbankan Syariah* (Yogyakarta: Pustaka Pelajar, 2010), hlm. 1.

⁵⁴ Ismail, *Perbankan Syariah* (Jakarta: Kencana, 2014), hlm. 31.

⁵⁵ Mia Lasmi Wardiah, *Dasar-Dasar Perbankan* (Bandung: Pustaka Setia, 2017), hlm. 84.

⁵⁶ Ikatan Bankir Indonesia dan Ikatan Auditor Intern Bankir, *Memahami Audit Intern Bankir* (Jakarta: PT Gramedia Pustaka Utama, 2014), hlm. 3.

⁵⁷ Thamrin Abdullah dan Francis Tantri, *Bank Dan Lembaga Keuangan* (Jakarta: PT Raja Grafindo Persada, 2014), hlm. 2.

Perbankan Syariah terdapat denda kepada nasabahnya yang menunda-nunda pembayaran kewajibannya. Akan tetapi denda ini akan dimasukkan sebagai dana kebajikan dan tidak diakui sebagai pendapatan Bank Syariah.⁵⁸

b. Tujuan Bank Muamalat Indonesia

Secara umum bertujuan mendorong dan mempercepat kemajuan ekonomi suatu masyarakat dengan melakukan kegiatan perbankan, finansial, komersial, dan investasi sesuai kaidah syariah.⁵⁹ Mereka menganggap bank adalah lembaga keuangan yang aman dalam melakukan berbagai macam aktivitas keuangan.⁶⁰ Bank-bank syariah harus tunduk pada dua jenis hukum yaitu syariah dan hukum positif, yang dimaksudkan dengan hukum positif adalah peraturan perundang-undangan Negara yang berlaku.⁶¹

Kegiatan utama bank adalah menghimpun dana dari masyarakat dan menyalurkannya kembali dana tersebut ke masyarakat serta memberikan jasa transaksi keuangan dan dalam proses usaha bank membutuhkan kepercayaan dari

⁵⁸ La Ode Alimusa, *Manajemen Perbankan Syariah* (Yogyakarta: CV Budi Utama, 2020), hlm. 25.

⁵⁹ Khotibul Umam dan Setiawan Budi Utomo, *Perbankan Syariah* (Jakarta: Raja Grafindo Persada, 2017), hlm. 4.

⁶⁰ Ismail, *Perbankan Syariah*, hlm. 29.

⁶¹ Sutan Remi Sjahdeini, *Perbankan Syariah*, (Jakarta: Kencana, 2018), hlm. 1.

masyarakat untuk menghimpun dana mereka menyalurkannya dalam bentuk pinjaman.⁶²

6. Analisis Antrian Pelayanan Nasabah

Spardley dalam buku Sugiyono menyatakan bahwa analisis merupakan cara berfikir. Hal itu berkaitan dengan pengujian secara sistematis terhadap sesuatu untuk menentukan bagian, hubungan antar bagian, dan hubungannya dengan keseluruhan. Dengan kata lain analisis adalah untuk mencari pola.⁶³ Pelayanan merupakan prosedur pemenuhan kebutuhan melalui aktivitas seseorang secara spontan.

Antrian adalah orang-orang atau barang dalam sebuah barisan yang sedang menunggu. Antrian dapat terjadi apabila tingkat kedatangan lebih besar dari tingkat pelayanan, apabila waktu kedatangan dapat diketahui dengan pasti, akan memungkinkan untuk membuat jadwal kemampuan kapasitas pelayanan pelanggan yang datang, sehingga para pelanggan yang datang akan mengetahui berapa lama mereka menunggu, hal ini sangat membantu konsumen untuk melakukan aktivitas lain.⁶⁴

Model struktur antrian dasar yang digunakan Bank Muamalat Indonesia KC Panyabungan dalam seluruh sistem antrian adalah

⁶² Muh. Rusli Junaid dkk, "Analisis Sistem Antrian Terhadap Kepuasan Nasabah Pada PT Bank Central Asia TBK Kantor Cabang Ahmad Yani Makasar," *Jurnal Of Research In Management* Vol 3, No. 1 (2020): hlm. 3.

⁶³ Sugiono, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, Dan R&D* (Bandung: Alfabeta, 2016), hlm. 243.

⁶⁴ Muh. Rusli Junaid dkk, "Analisis Sistem Antrian Terhadap Kepuasan Nasabah Pada PT Bank Central Asia TBK Kantor Cabang Ahmad Yani Makasar," hlm. 2.

Banyak Jalur, Satu Tahap (*Multi Channel, Single Phase*). Sistem antrian banyak saluran satu tahap adalah sistem antrian di mana terdapat satu jenis layanan dalam sistem antrian tersebut, namun terdapat lebih dari satu pemberi layanan, sehingga yang telah menerima pelayanan dapat langsung keluar dari sistem antrian, menurut peneliti model antrian tersebut kurang efektif dan efisien sehingga menimbulkan banyak antrian, maka perlu adanya pemakaian model antrian yang tepat.

Menurut penelitian dari Peterus Lajor Ginting dalam skripsi yang berjudul “Analisis sistem antrian dan optimalisasi layanan *teller*” mengatakan bahwa:

Model jenis antrian yang digunakan pada bank X adalah jenis antrian model multi *channel-single phase* dengan menerapkan disiplin antrian yaitu *first come-first served*. Model-model antrian adalah untuk meminimumkan total biaya, yaitu biaya langsung penyediaan pelayanan dan biaya tidak langsung yang timbul karena para individu harus menunggu untuk dilayani.⁶⁵

Menurut penelitian dari Rawiko Eriadi dan Herry Mulyono dalam jurnal yang berjudul “Analisis dan Perancangan Sistem Informasi Pelayanan Nasabah Menggunakan Metode Queuing System (Studi Kasus: Bank Pembangunan Daerah Jambi Kantor Cabang Utama).

⁶⁵ Petrus Lajora Ginting, “Analisis Sistem Antrian Dan Optimalisasi Layanan Teller (Studi Kasus Pada Bank X Di Kota Semarang,” hlm. 17.

Mengatakan bahwa perlunya suatu sistem pelayanan nasabah yang baik dalam sistem antrian.⁶⁶

Menurut penelitian dari Farid, Burhan, Ritawan dalam jurnal yang berjudul “Analisis Antrian Pelayanan Nasabah PT. Bank Rakyat Indonesia (persero) Unit Diapati Kabupaten Buol”. Mengatakan bahwa:

Single Channel Single Phase Sistem ini adalah model yang paling sederhana yang artinya hanya ada satu jalur untuk masuk dalam sistem pelayanan atau satu fasilitas pelayanan. Tujuan penggunaan teori antrian ini adalah untuk mengatasi permintaan pelayanan yang berfluktuasi secara random dan menjaga keseimbangan antara biaya pelayanan dan biaya antrian.⁶⁷

Berdasarkan penjelasan teori dan penelitian terdahulu dapat disimpulkan bahwa model-model antrian sangatlah penting untuk meminimalisir antrian yang ada, karena hal tersebut dapat memberikan dampak positif bagi perusahaan.

B. Penelitian Terdahulu

Untuk mendukung penelitian ini, peneliti terdahulu melakukan analisis terhadap karya-karya ilmiah yang relevan terhadap penelitian ini.

Adapun penelitian terdahulu sebagai berikut:

⁶⁶ Ruwaiko Eriyadi dan Herry Mulyono, "Analisis Perancangan Sistem Informasi Pelayanan Nasabah Menggunakan Metode Queuing Sistem", (Studi Kasus Bank Pembangunan Daerah Jambi Kantor Cabang Utama)," *Jurnal Manajemen Sistem Informasi* Vol 5, No. 2 (2020): hlm. 238.

⁶⁷ Farid dkk, “Analisis Antrian Nasabah Pada PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero) Unit Diapati Kabupaten Buol,” hlm. 51.

Tabel II. 2
Penelitian Terdahulu

No	Nama Peneliti	Judul Penelitian	Hasil Peneliti
1.	Peterus Lajor Ginting (Skripsi Universitas Diponegoro). Semarang, 2013. ⁶⁸	Analisis sistem antrian dan optimalisasi layanan <i>teller</i> .	Hasil penelitian ini dapat disimpulkan bahwa model jenis antrian yang digunakan pada bank X adalah jenis antrian model multi <i>channel-single phase</i> dengan menerapkan disiplin antrian yaitu <i>first come-first serve</i> .
2.	Linda Serlina (Skripsi Universitas Islam Negeri Raden Lampung). Skripsi Fakultas Tarbiyah Dan Keguruan, 2018. ⁶⁹	Analisis sistem antrian pelanggan bank rakyat Indonesia (BRI) cabang Bandar Lampung menggunakan model antrian <i>multi channel-single phase</i> .	Hasil penelitian ini dapat disimpulkan bahwa menghasilkan model antrian (M/G/4): (FIFO/-/-), pola kedatangan berdistribusi poisson dan pola pelayanan tidak berdistribusi eksponensial, melainkan berdistribusi normal. Disiplin antrian yaitu <i>first in first out</i> , dengan struktur antrian multi <i>channel-single phase</i> .
3.	Sri Indriyanti Suhartina Skripsi Fakultas Sains Dan Teknologi, Universitas Islam Negeri (UIN) Alauddin Makasar, 2018. ⁷⁰	Analisis Sistem Antrian dalam Mengoptimalkan Pelayanan (Studi Kasus: PT Bank Negara Indonesia (Persero) Tbk. Kantor Cabang Veteran Selatan)	Hasil penelitian ini 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

⁶⁸ Petrus Lajora Ginting, "Analisis Sistem Antrian Dan Optimalisasi Layanan Teller (Studi Kasus Pada Bank X Di Kota Semarang)."

⁶⁹ Linda Serlina, "Analisis Sistem Antrian Pelanggan Bank Rakyat Indonesia (BRI) Cabang Bandar Lampung Menggunakan Model Antrian Multi Channel Single Phase."

⁷⁰ Sri Indriyanti Suhartini, "Analisis Sistem Antrian Dalam Mengoptimalkan Pelayanan (Studi Kasus PT Bank Negara Indonesia (Persero) Tbk Kantor Cabang Veteran Selatan)."

			dalam antrian 1,05 menit. Disimpulkan bahwa optimal kinerja sistem antrian <i>teller</i> cukup efektif dan sudah dikatakan optimal.
4.	Prizka Rismawati Arum. Skripsi Fakultas Sains Dan Matematika Universitas Diponegoro Semarang, 2014. ⁷¹	Analisis Sistem Antrian Pelayanan Nasabah Bank X Kantor Wilayah Semarang.	Hasil penelitian ini dapat disimpulkan bahwa model antrian yang tepat adalah M/G/1, sistem pelayanan nasabah pada bagian <i>customer servis</i> dan <i>teller</i> sudah baik.
5.	Aulia Hawadini. Skripsi Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Islam, Universitas Islam Negeri Raden Intan Lampung, 2020. ⁷²	Analisis Sistem Antrian Dan Optimalisasi Layanan Teller Untuk Meningkatkan Kepuasan Nasabah Dalam Perspektif Lembaga Keuangan Islam.	Hasil penelitian ini dapat disimpulkan bahwa sistem antrian dimulai dari datangnya nasabah, bank telah menyiapkan kartu antri yang dibuat dari kertas dan masing-masing ditulis sesuai dengan urutan nomor dan <i>teller</i> akan memanggil satu persatu sampai dengan selesai. Pelayanan <i>teller</i> telah sesuai dengan perspektif islam.
6.	Dwi Ariska (Skripsi UIN Sumatra Utara, 2019). ⁷³	Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Nasabah Pada PT. Bank Muamalat Kcp Binjai.	Hasil penelitian ini dapat disimpulkan bahwa dihasilkan kualitas pelayanan kepada loyalitas nasabah bank membuktikan bahwa nasabah mampu merasakan kualitas pelayanan yang baik dan membuat nasabah menjadi semakin loyal dan menimbulkan kepuasan kepada Bank Muamalat Kcp Binjai.

⁷¹ Prizka Rismawati Arum, "Analisis Sistem Antrian Pelayanan Nasabah Bank X Kantor Wilayah Semarang."

⁷² Aulia Hawadini, "Analisis Sistem Antrian Dan Optimalisasi Layanan Teller Untuk Meningkatkan Kepuasan Nasabah Dalam Perspektif Lembaga Keuangan Islam."

⁷³ Dwi Ariska, "Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Nasabah PT Bank Muamalat Kcp Binjai."

7.	Kartika Botutihe (Jurnal EMBA, Cabang Unit Kampus Manado, 2018). ⁷⁴	Analisis Sistem Antrian Teller guna Optimalisasi Pelayanan pada PT. Bank Negara Indonesia (BNI) 46 Cabang Unit Manado.	Hasil penelitian ini dapat disimpulkan bahwa kinerja PT. Bank Negara Indonesia (BNI) 46 Cabang Unit Kampus Manado belum optimal dan untuk meningkatkan kinerja sistem antrian pihak Bank dapat mempertimbangkan tingkat kedatangan nasabah dan tingkat antrian yang terjadi setiap harinya.
8.	Farid dkk, (Jurnal Sinar Manajemen, Universitas Muhammadiyah Palu, 2021). ⁷⁵	Analisis Antrian Nasabah pada PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero) Unit Diapati Kabupaten Buol.	Hasil penelitian ini adalah dapat disimpulkan bahwa pihak PT. Bank Rakyat Indonesia (persero) Unit Diapati Kabupaten Buol perlu untuk menambah unit layanan sehingga kinerja sistem dalam layanan dapat mengurai antrian nasabah.
9.	Maghfira dkk, (Jurnal <i>Profitability</i> Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam, 2019). ⁷⁶	Analisis Penerapan Sistem Antrian pada PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero). TBK Kantor Cabang Pembantu Unit Palangga Kabupaten Gowa.	Hasil penelitian ini dapat disimpulkan bahwa analisis sistem kinerja antrian, tingkat kedatangan nasabah dan tingkat pelayanan teller sudah optimal.
10.	Muh. Rusli Junaid dkk, Jurnal <i>Of Research In Management</i> , Jurnal Ekonomi Islam 2020. ⁷⁷	Analisis Sistem Antrian terhadap Kepuasan Nasabah pada PT. Bank Central Asia TBK Kantor Cabang Ahmad	Hasil penelitian ini dapat disimpulkan bahwa hipotesis yang diajukan diterima karena menunjukkan hasil uji hipotesis yang positif dan signifikan.

⁷⁴ Kartika Botutihe dkk, "Analisis Sistem Antrian Teller Guna Optimalisasi Pelayanan Pada PT. Bank Negara Indonesia (BNI) 46 Cabang Unit Kampus Manado."

⁷⁵ Farid dkk, "Analisis Antrian Nasabah Pada PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero) Unit Diapati Kabupaten Buol."

⁷⁶ Maghfira dkk, "Analisis Penerapan Sistem Antrian Pada PT Bank Rakyat (PERSERO) TBK Kantor Cabang Pembantu Unit Pallangga Kabupaten Gowa."

⁷⁷ Muh. Rusli Junaid dkk, "Analisis Sistem Antrian Terhadap Kepuasan Nasabah Pada PT Bank Central Asia TBK Kantor Cabang Ahmad Yani Makasar."

		Yani Makassar.	
11.	Yeni Rokhilawati dan Ziyadatun Ni'mah, Jurnal Ekonomi Islam, 2020 ⁷⁸	Analisis Strategi Pelayanan Islam PT. Pengadaian (PERSERO) Unit Pengadaian Syariah Simpang Lima Di Kabupaten Banyuwangi.	Hasil penelitian ini dapat disimpulkan bahwa strategi pelayanan Islam diterapkan di Pengadaian Syariah dalam beberapa pelayanan diantaranya pelayanan secara syariat Islam, pelayanan Islam.

Perbedaan penelitian Peterus Lajor Ginting, dengan penelitian ini yaitu Peterus Lajor Ginting meneliti tentang sistem antrian dan optimalisasi layanan *teller*. Sedangkan peneliti tentang antrian pelayanan nasabah pada PT. Bank Muamalat Indonesia KC Panyabungan. Penelitian ini memiliki kesamaan dengan penelitian yang dilakukan oleh Peterus Lajor Ginting yaitu memiliki kesamaan objek yang diteliti terutama tentang antrian dan pelayanan.

Perbedaan penelitian Linda Serlina dengan penelitian ini yaitu sistem antrian pelanggan Bank Rakyat Indonesia (BRI) cabang Bandar Lampung menggunakan model antrian *multi channel-single phase*. Sedangkan peneliti tentang antrian pelayanan nasabah pada PT. Bank Muamalat Indonesia KC Panyabungan, penelitian ini memiliki kesamaan dengan penelitian yang dilakukan oleh Linda Serlina yaitu memiliki kesamaan objek yang diteliti terutama tentang antrian dan nasabah.

⁷⁸ Yeni Rokhilawati dan Ziyadatun Ni'mah, "Analisis Strategi Pelayanan Islam PT. Pengadaian (PERSERO) Unit Pengadaian Syariah Simpang Lima Di Kabupaten Banyuwangi", Jurnal Ekonomi Islam, 2020.

Perbedaan penelitian Sri Indriyanti Suhartina, dengan penelitian ini yaitu sistem antrian dalam mengoptimalkan pelayanan (Studi Kasus: PT. Bank Negara Indonesia (Persero) Tbk. Kantor Cabang Veteran Selatan), sedangkan peneliti tentang antrian pelayanan nasabah pada PT. Bank Muamalat Indonesia KC Panyabungan. Penelitian ini memiliki kesamaan dengan penelitian oleh Sri Indriyanti Suhartina yaitu memiliki kesamaan objek yang diteliti terutama mengenai antrian dan pelayanan.

Perbedaan penelitian Priza Rismawati Arum, dengan penelitian ini yaitu sistem antrian pelayanan nasabah Bank X Kantor Wilayah Semarang, sedangkan peneliti tentang antrian pelayanan nasabah pada PT. Bank Muamalat Indonesia KC Panyabungan. Penelitian ini memiliki kesamaan dengan penelitian oleh Priza Rismawati Arum yaitu memiliki kesamaan objek yang diteliti antrian pelayanan nasabah.

Perbedaan penelitian Aulia Hawadini tentang sistem antrian dan optimalisasi layanan teller untuk meningkatkan kepuasan nasabah dalam perspektif lembaga keuangan Islam. Sedangkan peneliti tentang antrian pelayanan nasabah pada PT. Bank Muamalat Indonesia KC Panyabungan. Penelitian ini memiliki kesamaan dengan penelitian oleh Aulia Hawadini objek yang diteliti terutama mengenai antrian dan layanan.

Perbedaan penelitian Dwi Ariska tentang Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Nasabah pada PT. Bank Muamalat Kcp Binjai sedangkan peneliti tentang antrian pelayanan nasabah pada PT. Bank

Muamalat Indonesia KC Panyabungan. Penelitian ini memiliki kesamaan dengan penelitian oleh Dwi Ariska objek yang diteliti terutama mengenai Pelayanan.

Perbedaan penelitian Kartika Botutihe dengan penelitian ini yaitu Kartika Botutihe meneliti tentang Analisis Sistem Antrian guna Optimalisasi Pelayanan pada PT. Bank Negara Indonesia (BNI) 46 Cabang Unit Manado. Sedangkan peneliti tentang antrian pelayanan nasabah pada PT. Bank Muamalat Indonesia KC Panyabungan. Penelitian ini memiliki kesamaan dengan penelitian yang dilakukan yaitu memiliki kesamaan yang diteliti mengenai antrian pelayanan.

Perbedaan penelitian Farid dkk dengan penelitian ini yaitu meneliti tentang Analisis Antrian Nasabah pada PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero) Unit Diapati Kabupaten Buol. Sedangkan peneliti tentang antrian pelayanan nasabah pada PT. Bank Muamalat Indonesia KC Panyabungan. Penelitian ini memiliki kesamaan dengan penelitian yang dilakukan yaitu memiliki kesamaan yang diteliti mengenai analisis antrian nasabah.

Perbedaan penelitian Maghfira dkk dengan penelitian ini yaitu meneliti tentang Analisis Penerapan Sistem Antrian pada PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero). TBK Kantor Cabang Pembantu Unit Palangga Kabupaten Gowa Sedangkan peneliti tentang antrian pelayanan nasabah pada PT. Bank Muamalat Indonesia KC Panyabungan. Penelitian ini

memiliki kesamaan dengan penelitian yang dilakukan yaitu memiliki kesamaan yang diteliti mengenai sistem antrian.

Perbedaan penelitian Muh Rusli Junaid dkk dengan penelitian ini yaitu meneliti tentang Analisis Sistem Antrian terhadap Kepuasan Nasabah pada PT. Bank Central Asia TBK Kantor Cabang Ahmad Yani Makassar. Sedangkan peneliti tentang antrian pelayanan nasabah pada PT. Bank Muamalat Indonesia KC Panyabungan. Penelitian ini memiliki kesamaan dengan penelitian yang dilakukan yaitu memiliki kesamaan yang diteliti mengenai analisis sistem antrian.

Perbedaan penelitian Yeni Rokhilawati dan Ziyadatun Ni'mah dengan penelitian ini yaitu meneliti tentang Analisis Strategi Pelayanan Islam PT. Pengadaian (PERSERO) Unit Pengadaian Syariah Simpang Lima Di Kabupaten Banyuwangi. Sedangkan peneliti tentang antrian pelayanan nasabah pada PT. Bank Muamalat Indonesia KC Panyabungan. Penelitian ini memiliki kesamaan dengan penelitian yang dilakukan yaitu memiliki kesamaan yang diteliti tentang pelayanan.

BAB III

METODOLOGI PENELITIAN

A. Waktu dan Lokasi Penelitian

Lokasi penelitian ini dilakukan pada PT. Bank Muamalat Indonesia KC Panyabungan, Jl. Willem Iskandar Panyabungan, Siobon Jae Panyabungan, Kabupaten Mandailing Natal, Sumatra Utara. Dilaksanakan pada bulan Januari – Desember 2021.

B. Jenis Penelitian

Jenis penelitian ini adalah penelitian kualitatif deskriptif. Penelitian ini menggunakan metode pendekatan kualitatif karena maksud dari penelitian ini adalah untuk mengetahui dan memahami bagaimana antrian pelayanan nasabah pada PT. Bank Muamalat KC Panyabungan.

C. Subjek Penelitian

Subjek penelitian adalah orang yang akan mengungkapkan informasi tentang masalah sebagaimana adanya dan dia tidak perlu merasa takut dan merasa tertekan akibat informasi yang diberikan. Subjek dalam penelitian ini adalah Pimpinan, karyawan yang berjumlah 3 orang, serta nasabah yang berjumlah 6 orang, PT. Bank Muamalat KC Panyabungan untuk mendeskripsikan mengenai Analisis Antrian Pelayanan Nasabah.

D. Sumber Data

Sumber data pada penelitian merupakan faktor yang sangat penting, karena sumber data akan menyangkut kualitas dari hasil penelitian, sumber data yang digunakan dalam penelitian ini terdiri dari dua sumber yaitu data primer dan data skunder:⁷⁹

1. Data Primer

Data primer merupakan data yang diperoleh secara langsung dari subjek penelitian, oleh peneliti untuk menjawab masalah atau tujuan Data sekunder merupakan struktur data historis mengenai variabel-variabel yang telah dikumpulkan dan dihimpun sebelumnya oleh pihak lain.⁸⁰

Data primer dalam penelitian ini diperoleh dengan cara mengamati dan mewawancarai karyawan yang berjumlah 3 orang, serta nasabah yang berjumlah 6 orang, PT. Bank Muamalat KC Panyabungan.

2. Data Sekunder

Data sekunder merupakan data yang diperoleh secara tidak langsung dalam penelitian ini di peroleh dari dokumen, laporan-laporan, buku, skripsi, jurnal, e-book, dan brousur yang berkaitan dengan penelitian ini.⁸¹

⁷⁹ Wahyu Purhantara, *Metodologi Penelitian Kualitatif Untuk Bisnis*, (Yogyakarta: Graha Ilmu, 2010), hlm. 79.

⁸⁰ Wahyu Purhantara, *Metodologi Penelitian Kualitatif Untuk Bisnis*, hlm. 169.

⁸¹ Wahyu Purhantara, *Metodologi Penelitian Kualitatif Untuk Bisnis*, hlm. 169.

E. Teknik Pengumpulan Data

1. Observasi (pengamatan).

Observasi (pengamatan) dalam penelitian ini adalah peneliti akan melakukan pengamatan atas pengalaman secara langsung dan memungkinkan kita melihat dan mengamati sendiri. Dalam penelitian ini peneliti mengamati perilaku nasabah dan pegawai bank, benda disekitar dan kejadian yang terjadi terhadap objek yang akan diteliti yaitu di PT. Bank Muamalat Indonesia KC Panyabungan. Dalam hal ini peneliti melakukan observasi guna untuk mengetahui bagaimana antrian pelayanan nasabah di PT. Bank Muamalat Indonesia KC Panyabungan.⁸²

2. Wawancara

Wawancara yang digunakan dalam penelitian ini adalah teknik pengumpulan data yang dilakukan melalui pertanyaan secara lisan yang dilakukan kepada responden untuk menjawabnya dan jawaban-jawaban responden dicatat atau direkam. Wawancara bisa dilakukan secara tatap muka antara peneliti dengan responden.⁸³

Adapun indikator dalam penelitian ini untuk menjawab yang tercantum dalam rumusan masalah antara lain yaitu :

- a. Sistem antrian yang diterapkan di PT. Bank Muamalat Indonesia KC Panyabungan.

⁸² Surahman dkk, *Metodologi Penelitian* (Jakarta: Pusdik SDM Kesehatan, 2016), hlm. 149.

⁸³ Surahman dkk, *Metodologi Penelitian*, hlm. 149.

- b. Proses-proses pelayanan nasabah di PT. Bank Muamalat Indonesia KC Panyabungan.
 - c. Model antrian yang diterapkan di PT. Bank Muamalat Indonesia KC Panyabungan.
 - d. Kualitas pelayanan pegawai Bank terhadap kepuasan nasabah di PT. Bank Muamalat Indonesia KC Panyabungan.
 - e. Kendala penerapan model antrian pelayanan nasabah di PT. Bank Muamalat Indonesia KC Panyabungan.
3. Dokumentasi

Dokumentasi merupakan catatan peristiwa yang sudah berlalu yang berbentuk tulisan, gambar atau karya monumental seseorang. Dokumen merupakan pelengkap dari penggunaan metode observasi dan wawancara.⁸⁴ Hasil penelitian akan lebih dapat dipercaya jika didukung dengan dokumentasi. Dokumentasi yang dilakukan pada bulan Januari 2021 dengan menggunakan catatan yang tertulis.

F. Teknik Pengolahan dan Analisis Data

Pengolahan data merupakan analisis terhadap data dan metode serta cara tertentu yang berlaku dalam penelitian. Pengolahan data berkaitan dengan teknik analisis data. Analisis data merupakan suatu proses dalam mencari serta menyusun secara sistematis dari data yang diperoleh dari hasil wawancara, catatan lapangan, serta dokumentasi

⁸⁴ Imam Gunawan, *Metode Penelitian Kualitatif Teori Dan Praktik* (Jakarta: PT Bumi Aksara, 2015), hlm. 176.

dengan cara mengorganisasikan data kategori menjabarkan dalam unit-unit, melakukan sintesis, menyusun kedalam pola, memilih mana yang penting dan yang akan dipelajari, membuat kesimpulan sehingga mudah dipahami oleh diri sendiri ataupun orang lain.⁸⁵ Pengumpulan data adalah yang menentukan berhasil tidaknya suatu penelitian.⁸⁶

Menurut Miles dan Huberman analisis data kualitatif terdiri dari tiga kegiatan yang terdiri secara bersamaan, antara lain yaitu:⁸⁷

Analisis data terdiri dari tiga sub proses yang saling berhubungan:

1. Pengumpulan Data

Pengumpulan data yang diperoleh dari hasil observasi, wawancara dan dokumentasi, dicatat dalam catatan lapangan yang terdiri dari dua bagian yaitu deskriptif dan reflektif. Catatan deskriptif adalah catatan alami, catatan yang didengar, dilihat dan disaksikan oleh peneliti. Catatan reflektif adalah catatan yang berisi kesan, komentar dan tafsiran peneliti sesuai dengan temuan di PT.Bank Muamalat Indonesia KC Panyabungan.

Setelah data terkumpul, selanjutnya dibuat reduksi sebagai proses pemilihan, pemusatan perhatian pada penyederhanaan, pengabstrakan dan transformasi data kasar yang muncul dari catatan-catatan yang tertulis dilapangan. Reduksi data merupakan suatu bentuk analisis yang menajam, menggolongkan, mengarahkan,

⁸⁵ Boedi Abdullah dan Beni Ahmad Saebani, *Metode Penelitian Ekonomi Islam (Muamalah)* (Bandung: CV Pustaka Setia, 2014), hlm. 220.

⁸⁶ Burhan Bungin, *Penelitian Kualitatif* (Jakarta: Prenada Media Group, 2016), hlm. 133.

⁸⁷ Sugiono, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, Dan R&D*, hlm. 10.

membuang yang tidak perlu dan mengorganisasi data dengan cara yang sedemikian rupa serta mengorganisasikan data sehingga memudahkan peneliti menarik kesimpulan, berarti merangkum, memilih hal-hal yang pokok, memfokuskan pada hal-hal yang penting, dicari tema dan polanya dan membuang yang tidak perlu.⁸⁸

2. Penyajian Data

Penyajian data adalah sebagian sekumpulan informasi tersusun yang memberikan kemungkinan adanya penarikan kesimpulan dan pengambilan tindakan. Penyajian data terbentuk teks naratif diubah menjadi berbagai bentuk jenis matriks, grafiks, jaringan dan bagian. Semuanya dirancang guna menggabungkan informasi yang tersusun dalam suatu bentuk yang padu dan mudah diraih sehingga peneliti dapat mengetahui apa yang terjadi untuk menarik kesimpulan. Penyajian data merupakan bagian dari proses analisis.

3. Kesimpulan atau verifikasi

Kesimpulan atau verifikasi adalah tahap akhir dalam proses analisa data. Kegiatan menyimpulkan merupakan langkah lebih lanjut dari kegiatan pengumpulan data dan penyajian data. Data yang sudah dikumpulkan dan disajikan secara sistematis akan disimpulkan sementara. Kesimpulan dalam penelitian kualitatif yang diharapkan adalah merupakan temuan baru yang sebelumnya

⁸⁸ Ahmad Nizar, *Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, PTK, Dan Penelitian Pengembangan* (Bandung: Citapustaka, 2016), hlm. 172.

belum pernah ada. Temuan dapat berupa deskripsi atau gambaran suatu objek yang sebelumnya masih remang-remang atau gelap sehingga setelah diteliti menjadi jelas dapat berupa hubungan kausal atau interaktif, hipotesis atau teori.⁸⁹

G. Teknik Pengecekan Keabsahan Data

Keabsahan data adalah bahwa setiap keadaan harus memenuhi:

1. Mendemostrasikan nilai yang benar.
2. Menyediakan dasar agar hal itu dapat diterapkan.
3. Memperoleh keputusan luar yang dapat dibuat tentang konsistensi dari prosedurnya dan kenetralan dari temuan dan keputusan-keputusannya.⁹⁰

Untuk menjamin keabsahan data dalam penelitian ini dapat diperlukan teknik pemeriksaan dan pelaksanaan, teknik pelaksanaan didasarkan atas sejumlah kriteria tertentu. Triangulasi dapat diartikan sebagai membandingkan dan mengecek balik derajat kepercayaan suatu informasi yang diperoleh melalui waktu dan alat yang berbeda dalam penelitian kualitatif. Triangulasi yang dilakukan penelitian dengan cara menguji pemahaman peneliti dengan pemahaman informan tentang hal-hal yang diinformasikan informan kepada peneliti.⁹¹

⁸⁹ Ahmad Nizar, *Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, PTK, Dan Penelitian Pengembangan*, hlm. 174.

⁹⁰ Wahyu Purhantara, *Metodologi Penelitian Kualitatif Untuk Bisnis*, hlm. 102.

⁹¹ Burhan Bungin, *Penelitian Kualitatif*, hlm. 260.

Setelah data diperoleh dan hasil penelitian, maka untuk menjamin keabsahan data dilakukan diskusi dengan pembimbing. Peneliti membandingkan data hasil wawancara dan dokumentasi. Jika keabsahan data sudah terjamin, selanjutnya data yang diperoleh dituangkan dalam skripsi.

BAB IV

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Gambaran Umum Perusahaan

1. Sejarah Berdirinya PT. Bank Muamalat Indonesia KC Panyabungan

Bank Syariah adalah suatu sistem keuangan yang beroperasi sesuai dengan prinsip-prinsip syariah dan tata cara beroperasi sesuai dengan prinsip-prinsip syariah dan tata cara beroperasinya mengacu pada ketentuan-ketentuan yang berlaku menurut Al-qur'an dan sunnah. Seperti halnya dengan Bank Syariah, PT. Bank Muamalat Indonesia KC Panyabungan didirikan pada 24 Rabiul Tsani 1412 H atau 1 Mei 1992.⁹²

Dengan dukungan nyata dari eksponen Ikatan Cendekiawan Muslim se-Indonesia (ICMI) dan beberapa pengusaha muslim, pendirian Bank Muamalat juga menerima dukungan masyarakat, terbukti dari komitmen dari masyarakat Jawa Barat yang turut menanam modal senilai RP 84 miliar pada saat penandatanganan akta pendirian perseroan. Selanjutnya pada acara silaturahmi peringatan pendirian tersebut di Istana Bogor, diperoleh tambahan komitmen dari masyarakat Jawa Barat yang turut menanam modal senilai RP 106 miliar. Pada tanggal 27 Oktober 1994, hanya dua tahun setelah didirikan, Bank Muamalat berhasil menyandang predikat sebagai Bank Devisa. Pengakuan ini semakin memperkuat posisi perseroan sebagai Bank Syariah pertama dan terkemuka di Indonesia dengan beragam jasa maupun produk yang terus dikembangkan.

⁹² Dokumentasi PT. Bank Muamalat Indonesia KC Panyabungan, 2021.

Akhir tahun 90an, Indonesia dilanda krisis moneter yang memporak-porandakan sebagian besar perekonomian Asia Tenggara. Sektor perbankan nasional tergulung oleh kredit macet di segmen koperasi. Bank Muamalat pun terimbas dampak krisis. Di tahun 1998, rasio pembiayaan macet (NPF) mencapai lebih dari 60%. Perseroan mencatat rugi sebesar Rp 105 miliar. Ekuitas mencapai titik terendah, yaitu Rp 39,3 miliar kurang dari sepertiga modal sektor awal.⁹³

Upaya memperkuat permodalannya, Bank Muamalat mencari permodalan yang potensial, dan ditanggapi secara positif oleh *Islamic Development Bank* (IDB) yang berkedudukan di Jeddah, Arab Saudi. Pada RUPS tanggal 21 Juni 1999 IDB secara resmi menjadi salah satu pemegang saham Bank Muamalat. Oleh karenanya, kurun waktu antara tahun 1999-2002 merupakan masa-masa yang penuh tantangan sekaligus keberhasilan bagi Bank Muamalat.

Bank Muamalat berhasil membalikkan kondisi dari rugi menjadi laba berkat upaya dan dedikasi setiap Kru Muamalat, ditunjang oleh kepemimpinan yang kuat, strategi pengembangan usaha yang tepat, serta ketaatan terhadap pelaksanaan perbankan syariah secara murni. Melalui masa-masa sulit ini, Bank Muamalat berhasil bangkit dari keterpurukan. Diawali dari pengangkatan kepengurusan baru di mana seluruh anggota direksi diangkat dari dalam tubuh Muamalat. Jumlah nasabah Bank Muamalat adalah 771 orang dan hanya ada 1 *teller*, 1 *Customer Servis*,

⁹³ Dokumentasi PT. Bank Muamalat Indonesia KC Panyabungan tahun 2021.

dan 1 Supervisor, dan kursi tunggu hanya ada 3 yang menyebabkan antrian.

Berdasarkan wawancara dengan ibu Aseli mengatakan bahwa:

Di Kota Panyabungan Kabupaten Mandailing Natal, terdapat beberapa Bank Syariah yaitu Bank Syariah Mandiri, Bank Sumut Syariah dan PT. Bank Muamalat Indonesia KC Panyabungan. Bank ini sudah didirikan sejak tahun 2010. Dengan demikian Bank Muamalat sukses dan mempunyai eksistensi di Kabupaten Mandailing Natal yang dibuktikan dengan banyaknya nasabah yang bertransaksi di bank ini.⁹⁴

2. Visi dan Misi Bank Muamalat

a. Visi Bank Muamalat

Menjadi bank syariah utama di Indonesia, dominan di pasar spiritual, dikagumi di pasar rasional.

b. Misi Bank Muamalat

Menjadi *role model* lembaga keuangan syariah dengan penekanan pada semangat kewirausahaan, keunggulan manajemen dan orientasi investasi yang inovatif untuk memaksimalkan nilai bagi *stakeholder*.

3. Makna Logo Bank Muamalat



Logo Bank Muamalat mempunyai dua makna yaitu:

- a. Logo Bank Muamalat terdiri dari huruf hijaiyah, yaitu *Daal*, *Yaa*, *Nuum*. Logo ini menggambarkan suatu kegiatan ekonomi yang aktif

⁹⁴ Wawancara dengan Ibu Aseli, Selaku *Customer Servis*, PT. Bank Muamalat Indonesia KC Panyabungan, 10 November 2021, pukul 16.00.

dan harmonis di dalam suatu Negeri yang subur dan dan peradaban tinggi berdasarkan nilai-nilai yang luhur.

- b. Adapun makna lambang air yang digunakan Bank Muamalat memiliki arti air kemurnian dan mencairkan kekuatan atas akar islami yang digunakan dan menjadi dasar berjalannya bank ini.⁹⁵

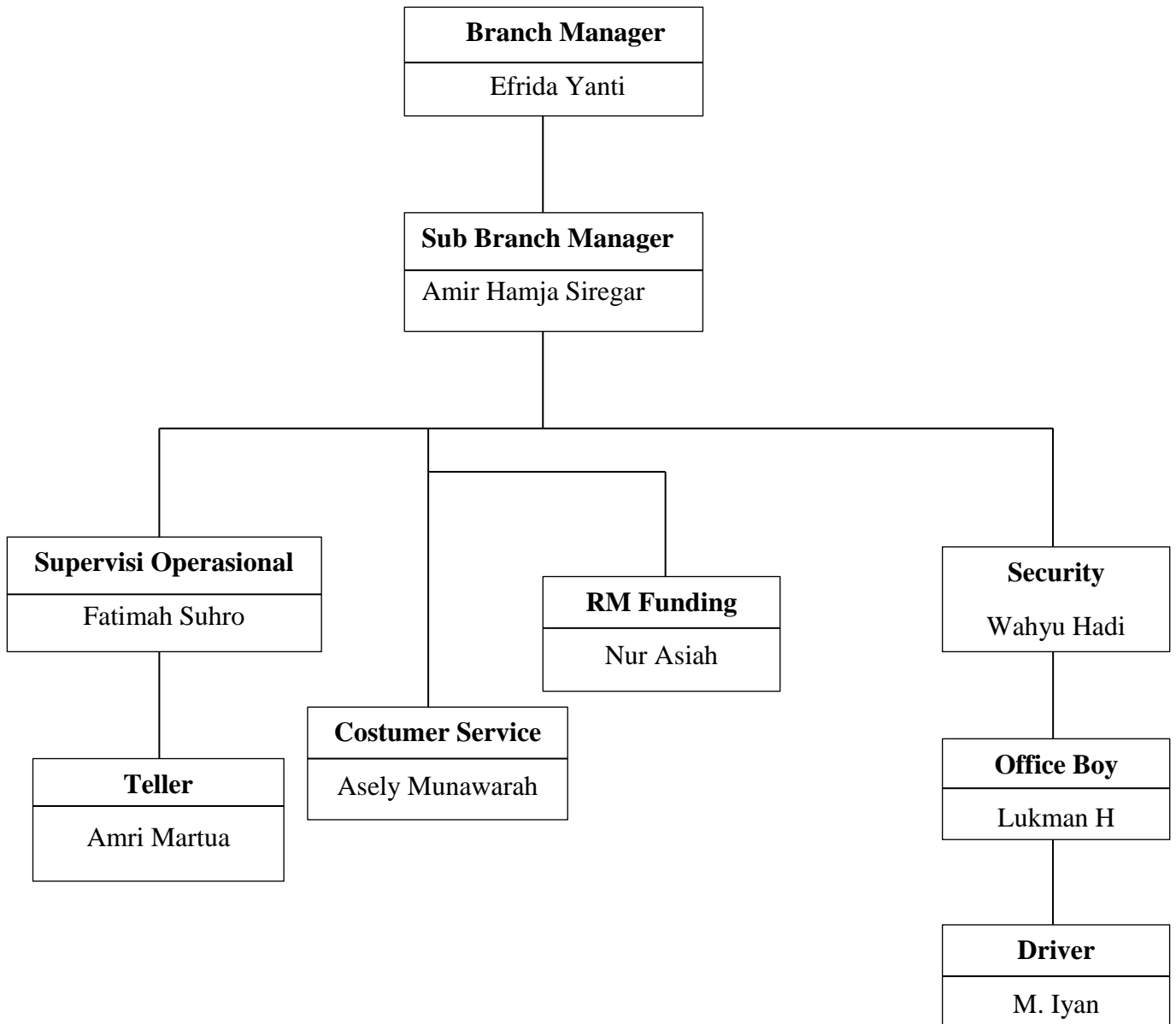
4. Struktur Organisasi Bank Muamalat

Sebuah badan usaha tidak dapat menjalankan aktivitasnya dengan baik tanpa adanya struktur organisasi. Karena struktur organisasi adalah alat untuk menentukan dan menunjukkan jabatan, fungsi, tugas, serta wewenang masing-masing bagian. Selain itu struktur organisasi akan mempermudah koordinasi dan pengawasan. Pada dasarnya setiap organisasi harus mempunyai *job description* yang jelas dan mudah dipahami oleh setiap unit kerja masing-masing unit dapat direncanakan, dikendalikan, dan diawasi dengan baik. Adapun tugas, tanggung jawab, dan wewenang masing-masing jabatan di PT. Bank Muamalat Indonesia KC Panyabungan adalah sebagai berikut.⁹⁶

⁹⁵ Dokumentasi PT. Bank Muamalat Indonesia KC Panyabungan.

⁹⁶ Wawancara dengan Ibu Aseli, Selaku *Customer Servis*, PT. Bank Muamalat Indonesia KC Panyabungan, 10 November 2021, pukul 16.00.

Gambar IV. 1
(Struktur organisasi PT. Bank Muamalat Indonesia KC Panyabungan)



Sumber: PT. Bank Muamalat Indonesia KC Panyabungan.

a. *Branch Manager*

Merupakan pimpinan kantor cabang yang harus menjadi contoh bawahannya yang berada di kantor cabang tersebut di dalam perusahaan.⁹⁷

b. *Sub Branch Manager*

Merupakan penanggung jawab semua kegiatan keuangan dan perbankan pada kantornya dan juga menandatangani berkas nasabah yang mengajukan kredit yang telah disetujui sebelumnya.

c. *Supervisi Operasional*

Mengawasi kegiatan operasional pada kantor cabang seperti mengawasi karyawannya dalam melayani nasabah.

d. *Teller*

Bertugas dibagian depan sebuah bank yang pekerjaannya melayani transaksi keuangan nasabah seperti sektor tunai, pengambilan tunai, *print out*, ataupun transaksi keuangan lainnya. Sering pula disebut ujung tombak dari sebuah bank karena berhadapan langsung dengan nasabah.

e. *Customer Service*

Bertugas untuk melayani pertanyaan ataupun keluhan-keluhan dari nasabah baik yang datang langsung maupun lewat telepon. Juga bertugas melayani orang yang akan membuka rekening di bank tersebut.

f. *RM Funding*

Tugas dan tanggung jawab *credit customer service*:

⁹⁷ Dokumentasi PT. Bank Muamalat Indonesia KC Panyabungan.

1. Membantu kepada bagian operasi dalam melaksanakan tugas khususnya di bidang pengkreditan.
2. Memberikan penjelasan yang diperlukan oleh calon nasabah.
3. Melaksanakan tugas-tugas penyaluran kredit.
4. Melaksanakan tugas-tugas rekening kredit.⁹⁸

5. Produk Bank Muamalat

Adapun produk penghimpunan dana yang terdapat di PT. Bank Muamalat Indonesia KC Panyabungan adalah sebagai berikut:

a. Tabungan

Di dalam produk tabungan ada beberapa jenis tabungan, yaitu:

1. Tabungan prima berhadiah
2. Tabungan *iB Hijrah*
3. Tabungan *iB Hijrah Payroll*
4. Tabungan *iB Hijrah Palas*
5. Tabungan ku
6. Tabungan *iB Hijrah Rencana*
7. Tabungan *iB Hijrah Prima*
8. Tabungan *iB Simple*
9. Tabungan *iB Hijrah Haji*

b. Giro *wadi'ah*

Giro adalah suatu istilah perbankan untuk suatu cara pembayaran yang hampir merupakan kebalikan dari sistem cek berupa surat perintah

⁹⁸ Dokumentasi PT. Bank Muamalat Indonesia KC Panyabungan.

untuk memindahkan bukukan sejumlah uang dari rekening seseorang kepada rekening lainnya yang ditunjuk surat tersebut. Giro *wadî'ah* terbagi kepada dua macam, yaitu:

1. Giro *wadî'ah* personal
2. Giro *wadî'ah* korporasi

c. Desposito

Desposito adalah uang yang disimpan dalam rekening. Desposito biasanya memiliki jangka waktu tertentu yang mana uang di dalamnya tidak boleh ditarik nasabah. Desposito baru bisa dicairkan sesuai dengan tanggal jatuh temponya, biasanya desposito mempunyai jatuh tempo 1 bulan, 3 bulan dan 6 bulan atau 12 bulan. Apabila nasabah menarik uangnya sebelumnya jatuh tempo, maka nasabah akan dikenakan sanksi sesuai yang telah ditetapkan. Desposito meliputi:

1. Desposito *mudhârabah*.
2. Desposito *fullinves*.

B. Deskripsi Hasil Penelitian

1. Antrian pelayanan nasabah yang ditetapkan pada PT. Bank Muamalat Indonesia KC Panyabungan.

Pada PT. Bank Muamalat Indonesia KC Panyabungan menggunakan disiplin pelayanan *first-in first-out* artinya yang akan dilayani nasabah yang datang terlebih dahulu, waktu tunggu rata-rata untuk setor tunai sekitar 13 menit pernasabah dan untuk tarik tunai sekitar 12 menit pernasabah, menurut ibu Aseli model yang digunakan sudah berjalan

efektif dan proses penerapan model antrian di PT. Bank Muamalat Indonesia KC Panyabungan sesuai dengan urutan dan nomor yang di berikan *security*. Antrian terjadi karena kurangnya fasilitas dan hanya ada 1 *teller* dan 1 *costumer service*. Sebagaimana yang diungkapkan Ibu Aseli beliau mengatakan bahwa:

Model sistem antrian yang digunakan PT. Bank Muamalat Indonesia KC Panyabungan adalah model antrian *Multi Channel Single Phase*. Pada sistem antrian ini terdapat satu teller yang melayani nasabah dan ada *supervisor, marketing, security* yang membantunya. Pola waktu pelayanan yang diterapkan tersebut mengikuti SOP (Standar Operasional Prosedur), sedangkan tingkat kedatangan nasabah bersifat acak (random) berarti pola kedatangan nasabah ini diuraikan menurut distribusi *passion* yaitu kedatangan nasabah lain tidak tergantung pada waktu atau tidak terbatas.⁹⁹ Waktu tunggu rata-rata untuk setor tunai sekitar 13 menit pernasabah dan untuk tarik tunai sekitar 12 menit pernasabah, menurut Ibu Aseli model yang digunakan sudah berjalan efektif dan proses penerapan model antrian di PT. Bank Muamalat Indonesia KC Panyabungan sesuai dengan urutan dan nomor yang di berikan *security*. Antrian terjadi karena kurangnya fasilitas dan hanya ada 1 *teller* dan 1 *costumer service*.

Model antrian yang ditetapkan PT. Bank Muamalat Indonesia KC Panyabungan adalah *Multi Channel Single Phase*. Karna terdapat satu pemberi layanan pada tiap-tiap pelayanan pada banyak jalur layanan Hal ini didukung dengan pernyataan Ibu Fatimah Suhro selaku *Supervisi Operasional* di Bank Muamalat Indonesia KC Panyabungan beliau mengatakan bahwa:

Model sistem antrian yang digunakan PT. Bank Muamalat Indonesia KC Panyabungan adalah model antrian *Multi Channel Single Phase*. Karna terdapat satu pemberi layanan pada tiap-tiap pelayanan pada banyak jalur layanan. Model antrian ini di gunakan di bagian *teller* dan *costumer service*, pola waktu pelayanan yang diterapkan tersebut

⁹⁹ Wawancara dengan Ibu Aseli Selaku *Costumer Service* di Bank Muamalat Indonesia KC Panyabungan, Tanggal 11 November 2021, pukul 14.37.

mengikuti SOP (Standar Operasional Prosedur), Model yang digunakan sudah berjalan efektif dan proses penerapan model antrian di PT. Bank Muamalat Indonesia KC Panyabungan sesuai dengan urutan dan nomor yang di berikan *security*, Tetapi terkadang saat mengantri nasabahnya rusuh, antrian terjadi karena kurangnya fasilitas yang memadai dan proses antriannya masih manual.¹⁰⁰

Dari hasil penelitian yang dilakukan peneliti melalui wawancara dan observasi kakak Iim Inayah selaku nasabah di Bank Muamalat Indonesia KC Panyabungan beliau mengatakan bahwa:

Sistem antrian yang diterapkan di PT. Bank Muamalat Indonesia KC Panyabungan adalah yang pertama datang yang pertama dilayani sesuai dengan nomor urutan, beliau mengatakan bahwa waktu tunggu rata-rata 30 menit yang terlalu lama saat antrian sangatlah membuang-buang waktu, apalagi pada saat beliau ingin melakukan aktivitas yang lain seperti bekerja, dan sering sekali keluhan beliau menanyakan kepada *security* kenapa waktu tunggunya terlalu lama bahkan pada saat hari senin mencapai setengah jam, apalagi jumlah *tellernya* yang hanya 1 orang, dan fasilitas pelayanan yang kurang memadai dan masih manual, beliau mengatakan bahwa kurang puasnya dengan pelayanan yang ada karna menimbulkan antrian yang cukup lama.¹⁰¹

Berdasarkan hasil wawancara oleh Kakak Bonita Siagian selaku nasabah di Bank Muamalat Indonesia KC Panyabungan beliau mengatakan bahwa:

Antrian pelayanan nasabah di PT. Bank Muamalat Indonesia KC Panyabungan sesuai dengan nomor urutan yang telah ditetapkan, rata-rata waktu tunggu 10-15 menit terkadang sampai 30 menit beliau mengatakan bahwa saat mengantri beliau sering melihat kearah jarum jam dan bertanya kepada *security* kenapa antriannya begitu lama, karna aktivitas beliau yang sangat padat dan mengantri merupakan proses membuang-buang waktu, maka perlu adanya

¹⁰⁰ Wawancara dengan Ibu Fatimah Suhro selaku *Supervisi Operasional* di Bank Muamalat Indonesia KC Panyabungan, Tanggal 1 Oktober 2021, pukul 15.30.

¹⁰¹ Wawancara dengan Iim Inayah Selaku Nasabah di PT. Bank Muamalat Indonesia KC Panyabungan, Tanggal 12 November 2021, pukul 16. 30.

penambahan fasilitas yang kurang pada tempat duduk dan teller agar antrian tidak terlalu lama.¹⁰²

Sistem antrian adalah kedatangan pelanggan untuk mendapatkan pelayanan. Fenomena menunggu adalah hasil langsung dari dalam operasi sarana pelayanan, secara umum kedatangan pelanggan dan waktu perbaikan tidak diketahui sebelumnya, karena jika dapat diketahui pengoprasian sarana tersebut dapat dijadwalkan sedemikian rupa sehingga akan sepenuhnya menghilangkan keharusan menunggu.

Berdasarkan hasil wawancara oleh Ibu Ninik Winarni selaku nasabah di Bank Muamalat Indonesia KC Panyabungan beliau mengatakan bahwa:

Antrian pelayanan nasabah di PT. Bank Muamalat Indonesia KC Panyabungan dengan ada satu pemberi pelayanan yang melayani nasabah dan pada banyak jalur pelayanan atau biasa di sebut *multi channel single phase* tetapi yang mengherankan adalah sudah ada model antrian yang ditetapkan tetap saja masih banyak nasabah yang mengeluh karena mengantri terlalu lama, waktu tunggu rata-rata pernasabah sampai 1 jam, sistem pelayanan yang kurang cepat dan satelit kurang cepat yang seharusnya bisa melakukan aktivitas lain seperti bekerja jadi harus menunggu yang mengakibatkan banyak nasabah yang mengeluh.¹⁰³

Berdasarkan hasil wawancara oleh Kakak Diandra Pasaribu selaku nasabah di Bank Muamalat Indonesia KC Panyabungan beliau mengatakan bahwa:

Antrian pelayanan nasabah di PT. Bank Muamalat Indonesia KC Panyabungan sesuai dengan nomor urutan yang telah ditetapkan, rata-rata waktu tunggu 30 menit beliau mengatakan bahwa saat mengantri beliau sering melihat kearah jarum jam dan bertanya kepada *security* kenapa antriannya begitu lama, karna aktivitas beliau yang sangat padat dan mengantri merupakan proses

¹⁰² Wawancara dengan Bonita Siagian Selaku Nasabah di PT. Bank Muamalat Indonesia KC Panyabungan, Tanggal 1 Oktober 2021, pukul 16. 00.

¹⁰³ Wawancara dengan ibu Ninik Winarni Selaku Nasabah di Bank Muamalat Indonesia KC Panyabungan, Tanggal 10 November 2021, pukul 15. 30.

membuang-buang waktu, maka perlu adanya penambahan fasilitas yang kurang pada tempat duduk dan teller agar antrian tidak terlalu lama.¹⁰⁴

Berdasarkan hasil wawancara di atas peneliti menyimpulkan bahwa model antrian yang digunakan di PT. Bank Muamalat Indonesia KC Panyabungan adalah model antrian yang sesuai dengan nomor urutan artinya nasabah yang pertama datang dia yang pertama dilayani, sudah adanya model antrian tetapi tetap ada nasabah yang mengeluh karna menunggu lama, menurut peneliti karna kurangnya jumlah *teller* dan *costumer servis* yang mengakibatkan lamanya pelayanan pernasabah untuk itu perlu adanya penambahan *teller* guna mengoptimalkan antrian dan terkadang ada nasabah yang kurang paham mengenai bank dan harus di jelaskan secara detail oleh pegawai bank.

Antrian timbul disebabkan oleh kebutuhan akan layanan melebihi kemampuan (kapasitas) pelayanan atau fasilitas pelayanan, sehingga pengguna fasilitas yang tiba tidak bisa segera mendapatkan pelayanan disebabkan kesibukan layanan. Tambahan fasilitas pelayanan dapat diberikan untuk mencegah timbulnya antrian, tetapi memberikan pelayanan tambahan akan menimbulkan pengurangan keuntungan mungkin sampai di bawah tingkat yang dapat di terima sebaliknya, sering timbulnya antrian yang panjang akan mengakibatkan hilangnya pelanggan/nasabah.

Model antrian yang digunakan di PT. Bank Muamalat Indonesia KC Panyabungan adalah model antrian *Multi Channel Single Phase*. Pada

¹⁰⁴ Wawancara dengan Diandra Pasaribu Selaku Nasabah di Bank Muamalat Indonesia KC Panyabungan, Tanggal 10 November 2021, pukul 15. 00.

sistem antrian ini terdapat satu teller yang melayani nasabah dan ada *supervisor, marketing, security* yang membantunya sesuai dengan SOP (Standar Operasional Prosedur), 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 PT. Bank Muamalat Indonesia KC Panyabungan adalah *first-in first-out* artinya yang akan dilayani nasabah yang datang terlebih dahulu, menurut peneliti lamanya pelayanan pada saat antrian dikarenakan hanya ada satu *teller* yang melayani dan waktu pelayanan pernasabah lumayan lama. Sehingga perlu adanya bantuan dari pegawai yang lainnya.

2. Model antrian yang tepat berdasarkan pelayanan nasabah pada bagian *Customer Servis* dan *Teller* pada PT. Bank Muamalat Indonesia KC Panyabungan.

a. Model Antrian

Antrian adalah aktivitas di mana 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 di mana-mana, seperti halnya saat kita melakukan transaksi di bank kita harus mengantri sesuai dengan jenis antrian pelayanan yang ditetapkan di bank tersebut. Antrian pelayanan nasabah yang sudah ada model

antriannya tetapi banyak nasabah yang mengeluh karna harus mengantri dan dapat membuang waktu mereka, apalagi sebagian besar nasabah Bank Muamalat Indonesia KC Panyabungan adalah wirausaha yang setiap harinya mengejar waktu. Hal ini didukung dengan pernyataan Ibu Sunarti yang mengatakan bahwa:

Antrian pelayanan nasabah di PT. Bank Muamalat Indonesia KC Panyabungan sesuai dengan nomor urutan yang telah ditetapkan beliau mengatakan bahwa waktu tunggu rata-rata 30 menit sampai 50 menit jika padat nasabahnya dan 10 menit sampai 20 menit jika nasabahnya sedikit, mengantri yang terlalu lama sangatlah membuang-buang waktu, apalagi pada saat beliau ingin melakukan aktivitas yang lain seperti bekerja, dan sering sekali keluhan beliau menanyakan kepada *security* kenapa waktu tunggunya terlalu lama bahkan pada saat hari senin mencapai setengah jam, apalagi jumlah *tellernya* yang hanya 1 orang, beliau mengatakan bahwa kurang puasnya dengan pelayanan yang ada karna menimbulkan antrian yang cukup lama.¹⁰⁵

Model antrian pelayanan nasabah pada bagian *customer servis* dan *teller* sesuai dengan nomor urutan dan yang pertama datang yang pertama dilayani. Hal ini didukung oleh pernyataan Bapak Amri Martua Nasution selaku *teller* di Bank Muamalat Indonesia KC Panyabungan yang mengatakan bahwa:

Model antrian pada bagian *teller* dan *costumer service* adalah model antrian *Multi Channel Single Phase*. Pada sistem antrian ini terdapat satu teller yang melayani nasabah dan ada satu *Customer Servis* sesuai dengan SOP (Standar Operasional Prosedur), dengan satu pelayanan dan satu pemberi pelayanan dalam banyak jalur pelayanan, antriannya sesuai dengan nomor antrian yang sudah di tetapkan 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

¹⁰⁵ Wawancara dengan Ibu Yusnah Sari selaku nasabah di Bank Muamalat Indonesia KC Panyabungan, Tanggal 12 November 2021, pukul 15. 30.

3 menit pernasabah dan tarik tunai 2 menit pernasabah, nasabah prioritas dilayani pada satu jalur khusus.¹⁰⁶

Model antrian yang digunakan di PT. Bank Muamalat Indonesia KC Panyabungan adalah model antrian *Multi Channel Single Phase*. Pada sistem antrian ini terdapat satu teller yang melayani nasabah dan ada satu *Customer Servis* sesuai dengan SOP (Standar Operasional Prosedur), 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 PT. Bank Muamalat Indonesia KC Panyabungan adalah *first-in first-out* artinya yang akan dilayani nasabah yang datang terlebih dahulu, menurut peneliti lamanya pelayanan pada saat antrian dikarenakan hanya ada satu teller dan satu *Customer Servis* yang melayani dan waktu pelayanan pernasabah lumayan lama. Sehingga perlu adanya bantuan dari pegawai yang lainnya.

b. Pelayanan Nasabah

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

¹⁰⁶ Wawancara dengan Bapak Amri Martua Nasution selaku *teller* di Bank Muamalat Indonesia KC Panyabungan, Tanggal 11 November 2021, pukul 16. 34.

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 Bapak Andika Siregar beliau mengatakan bahwa:

PT. Bank Muamalat Indonesia KC Panyabungan melayani nasabahnya sesuai dengan nomor urutan atau yang datang terlebih dahulu yang di layani dahulu, antrian ini terjadi karena jumlah tellernya yang hanya ada satu dan nasabah yang akan dilayani terlalu banyak, model antrian ini digunakan pada bagian *teller* dan *customer servis* di PT. Bank Muamalat Indonesia KC Panyabungan. Proses antriannya adalah ada satu pemberi pelayanan yang melayani nasabah dan pada banyak jalur pelayanan atau biasa disebut *multi channel 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 tungguanya terlalu lama, nasabah yang dilayani sesuai dengan nomor urutan antrian yang ditetapkan oleh pihak bank.¹⁰⁷

Dalam memberikan pelayanan pegawai bank selalu dituntut agar dapat memuaskan nasabah, dalam memberikan pelayanan yang dapat memuaskan nasabah diperlukan adanya model antrian yang sesuai dengan pelayanan. Tujuannya adalah agar pelayanan yang diberikan kepada setiap nasabah yang melakukan transaksi lebih optimal, sehingga tujuan Bank Muamalat Indonesia KC Panyabungan secara keseluruhan dapat tercapai dan nasabah dapat terlayani dengan baik. Dengan terwujudnya kualitas pelayanan, PT. Bank Muamalat Indonesia KC Panyabungan juga melaksanakan budaya pelayanan seperti kemampuan, sikap, penampilan,

¹⁰⁷ Wawancara dengan Bapak Andika Siregar Selaku Nasabah di Bank Muamalat Indonesia KC Panyabungan, Tanggal 1 Oktober 2021, pukul 16.00.

perhatian, tindakan, dan tanggung jawab. Hal tersebut diberlakukan kepada pegawai bank, terutama kepada pegawai yang berperan penting disaat terjadinya transaksi.

C. Pembahasan Hasil Penelitian

1. Antrian pelayanan nasabah yang ditetapkan pada PT. Bank Muamalat Indonesia KC Panyabungan.

Pelayanan nasabah adalah setiap tindakan atau kegiatan yang dapat ditawarkan oleh suatu pihak bank kepada nasabah, yang pada dasarnya tidak berwujud dan tidak mengakibatkan kepemilikan apapun. Dalam melayani nasabah yakni pada proses transaksi PT. Bank Muamalat Indonesia KC Panyabungan menggunakan model *Multi Channel Single Phase* atau model antrian hanya terdapat dua atau lebih jalur antrian pada setiap fasilitas pelayanan, terdapat 1 *teller* dan 1 *customer servis* yang dapat melayani para nasabah, 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 penelitian terdahulu yang menjadi penganut peneliti ini adalah Prizka Rismawati Arum yang berjudul Analisis Sistem Antrian Pelayanan Nasabah Bank X Kantor Wilayah Semarang:

Model antrian yang tepat adalah M/G/1, sistem pelayanan nasabah pada bagian *customer servis* dan *teller* sudah baik, artinya pola kedatangan dan pola pelayanannya berdistribusi dengan jumlah fasilitas pelayanan yang beroperasi sebanyak 6 buah dan fasilitas pelayanannya pelanggan yang pertama datang yang pertama dilayani dengan kapasitas pelayanan tidak terbatas dan sumber pemanggilan tidak terbatas.¹⁰⁸

Model antrian pelayanan nasabah adalah di mana adanya pola kedatangan dan pola pelayanan di bagian yang melayani dengan adanya jalur pelayanan, antrian pelayanan nasabah adalah satu pemberi pelayanan yang melayani nasabah dan pada banyak jalur pelayanan atau biasa disebut *Multi Channel Single Phase*, dengan disiplin pelayanan *first in first out* yang pertama datang yang pertama dilayani.

Model antrian yang digunakan PT. Bank Muamalat KC Panyabungan adalah model *Multi Channel Single Phase* dengan adanya satu *teller* dan satu *Customer Servis* dalam sistem antrian yang melayani nasabah dan sesuai dengan SOP (Standar Operasional Prosedur), 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. Rata-rata waktu tunggu pelayanan pernasabah 10 sampai 15 menit. Selain itu disiplin pelayanan yang dilakukan PT. Bank Muamalat

¹⁰⁸Priza Rismawati Aru m dkk, Analisis Sistem Antrian Pelayanan Nasabah Bank X Kantor Wilayah Semarang, *Jurnal Gaussian*, Vol 3, No. 4, hlm. 799.

Indonesia KC Panyabungan adalah *first-in first-out* artinya yang akan dilayani nasabah yang datang terlebih dahulu, menurut peneliti lamanya pelayanan pada saat antrian dikarenakan hanya ada satu *teller* yang melayani dan waktu pelayanan pernasabah lumayan lama.

Secara keseluruhan dalam penerapan model antrian dapat memperkecil antrian yang ada, jika antriannya berkurang dapat memberikan kualitas pelayanan yang baik kepada para nasabah PT. Bank Muamalat Indonesia KC Panyabungan.

2. Model antrian yang tepat berdasarkan pelayanan nasabah pada bagian *Customer Servis* dan *Teller* pada PT. Bank Muamalat Indonesia KC Panyabungan.

Dari hasil penelitian yang dilakukan peneliti melalui wawancara dan observasi, pelayanan yang diberikan PT. Bank Muamalat Indonesia KC Panyabungan 5 hari kerja untuk setiap minggunya pada hari senin sampai jumat. Pelayanan dilakukan dari pukul 08.00 sampai 15.30 Wib. Model antrian yang ditetapkan *Multi Channel Single Phase* yaitu hanya terdapat dua atau lebih jalur antrian pada setiap fasilitas pelayanan.

Berdasarkan analisis sistem antrian terhadap pelayanan nasabah dan didukung oleh teori-teori yang ada, model antrian yang di tetapkan 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.

Adapun penelitian terdahulu penganut penelitian ini adalah penelitian dari Farid, Burhan, Ritawan dalam jurnal yang berjudul “Analisis Antrian Pelayanan Nasabah PT. Bank Rakyat Indonesia (persero) Unit Diapati Kabupaten Buol”. Mengatakan bahwa:

Single Channel Single Phase Sistem ini adalah model yang paling sederhana yang artinya hanya ada satu jalur untuk masuk dalam sistem pelayanan atau satu fasilitas pelayanan. Tujuan penggunaan teori antrian ini adalah untuk mengatasi permintaan pelayanan yang berfluktuasi secara random dan menjaga keseimbangan antara biaya pelayanan dan biaya antrian.¹⁰⁹

PT. Bank Muamalat Indonesia KC Panyabungan menerapkan model antrian *Multi Channel Single Phase* atau model antrian hanya terdapat dua atau lebih jalur antrian pada setiap fasilitas pelayanan, terdapat 1 *teller* dan 1 *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*.

D. Keterbatasan Penelitian

Berdasarkan pada pengalaman peneliti dalam proses penelitian ini, ada beberapa keterbatasan yang dialami dan dapat menjadi beberapa faktor agar dapat untuk lebih diperhatikan bagi peneliti-peneliti yang akan datang

¹⁰⁹ Farid dkk, “Analisis Antrian Nasabah Pada PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero) Unit Diapati Kabupaten Buol,” hlm. 51.

dalam lebih menyempurnakan penelitiannya karna penelitian ini sendiri tentu memiliki kekurangan yang perlu terus diperbaiki dalam penelitian-penelitian tersebut, antara lain:

1. Adanya keterbatasan penelitian dengan informan terkadang jawaban yang diberikan tidak menunjukkan keadaan sesungguhnya.
2. Objek penelitian hanya difokuskan pada antrian pelayanan nasabah yang mana hanya satu dari banyaknya antrian pelayanan.
3. Peneliti tidak sanggup melakukan penelitian kuantitatif dan diharapkan peneliti selanjutnya melakukan penelitian kuantitatif

BAB V

PENUTUP

A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan antrian pelayanan nasabah maka peneliti dapat menyimpulkan hal-hal sebagai berikut:

1. Antrian pelayanan nasabah yang ditetapkan pada PT. Bank Muamalat Indonesia KC Panyabunga menerapkan disiplin pelayanan yaitu *first-in first-out* artinya yang akan dilayani nasabah yang datang terlebih dahulu, lamanya pelayanan pada saat antrian dikarenakan hanya ada satu *teller* yang melayani dan waktu pelayanan pernasabah lumayan lama. Model antrian yang digunakan adalah model antrian yang sesuai dengan nomor urutan artinya nasabah yang pertama datang dia yang pertama dilayani, sudah adanya model antrian tetapi tetap ada nasabah yang mengeluh karna menunggu lama, menurut peneliti karna kurangnya jumlah *teller* dan *costumer servis* yang mengakibatkan lamanya pelayanan pernasabah dan terkadang ada nasabah yang kurang paham mengenai bank dan harus di jelaskan secara detail oleh pegawai bank.
2. PT. Bank Muamalat Indonesia KC Panyabungan telah menerapkan model antrian berdasarkan pelayanan nasabah pada bagian *Customer Servis* dan Teller Model antrian yang digunakan adalah 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* yang pertama datang yang pertama dilayani

sesuai dengan nomor urutan. Pada sistem antrian ini terdapat satu teller yang melayani nasabah dan rata-rata waktu tunggu pelayanan pernasabah 30 menit.

B. Saran-Saran

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan, penulis memberikan saran atas antrian pelayanan nasabah di PT. Bank Muamalat Indonesia KC Panyabungan.

1. 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. 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.
3. Pihak Bank Muamalat Indonesia KC Panyabungan agar lebih meningkatkan pelayanan nasabahnya.
4. Bagi nasabah diharapkan bisa mengantri sesuai dengan model antrian yang ditetapkan guna terlaksananya sistem antrian yang tepat.
5. Bagi peneliti lain, hendaknya dapat digunakan sebagai acuan peneliti selanjutnya serta memberikan kontribusi bagi upaya peningkatan mutu dan kualitas bank.

DAFTAR PUSTAKA

Sumber Buku :

- Abdul Nasser dkk, *Audit Bank Syariah*, Jakarta: Kencana, 2020.
- Adiwarman A Karim. *Bank Islam Analisis Fiqih Keuangan*. Jakarta: PT. Grafindo Persada, 2017.
- Ahmad Nizar. *Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, PTK, Dan Penelitian Pengembangan*. Bandung: Citapustaka, 2016.
- Aminudin, *Prinsip-Prinsip Riset Operasi*, Jakarta: Erlangga, 2015.
- Andri Soemitra. *Bank Dan Lembaga Keuangan Syariah*. Jakarta: Kencana, 2014.
- Bankir Ikatan Indonesia dan Ikatan Auditor Intern Bankir. *Memahami Audit Intern Bankir*. Jakarta: PT Gramedia Pustaka Utama, 2014.
- Boedi Abdullah dan Beni Ahmad Saebani. *Metode Penelitian Ekonomi Islam (Muamalah)*. Bandung: CV Pustaka Setia, 2014.
- Burhan Bungin. *Penelitian Kualitatif*. Jakarta: Prenada Media Group, 2016.
- Departemen Agama RI. *Mushaf Terjemah Tanpa Takwil*. Jakarta Timur: Maktabah Al-Fatih, 2019.
- Dwi Suwiknyo. *Analisis Laporan Keuangan Perbankan Syariah*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar, 2010.
- Hadri Mulya dkk. *Metode Penelitian Kualitatif*. Jakarta: Mitra Wacana Media, 2016.
- Imam Gunawan. *Metode Penelitian Kualitatif Teori Dan Praktik*. Jakarta: PT Bumi Aksara, 2015.
- Imam Maryanto dan Ida Farida. *Pratikum Manajemen Operasional Pendekatan Perangkat Lunak Software Approach*. Yogyakarta: CV Budi Utama, 2019.
- Ismail. *Perbankan Syariah*. Jakarta: Kencana, 2014.
- Khotibul Umam dan Setiawan Budi Utomo. *Perbankan Syariah*. Jakarta: Raja Grafindo Persada, 2017.
- La Ode Alimusa, *Manajemen Perbankan Syariah*. Yogyakarta: CV Budi Utama, 2020.

- Mia Lasmi Wardiah. *Dasar-Dasar Perbankan*. Bandung: Pustaka Setia, 2017.
- Mishbahuddin. *Meningkatkan Manajemen Pelayanan Kesehatan Rumah Sakit*. Yogyakarta: Tangga Ilmu, 2020.
- Ratmito dkk, *Pelayanan Prima*, Jakarta: CV Grafindo, 2018.
- Soegeng Wahyoedi Saparso. *Loyalitas Nasabah Bank Syariah*. Yogyakarta: CV. Budi Utama, 2019.
- Sugiono. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, Dan R&D*. Bandung: Alfabeta, 2016.
- Stephen Liestyo, *Nasabah dan Bank Optimalisasi Fasilitas Perbankan*, Jakarta: Sinar Harahap, 2019.
- Surahman dkk. *Metodologi Penelitian*. Jakarta: Pusdik SDM Kesehatan, 2016.
- Sutan Remi Sjahdeini, *Perbankan Syariah*, Jakarta: Kencana, 2018.
- Thamrin Abdullah dan Francis Tantri. *Bank Dan Lembaga Keuangan*. Jakarta: PT Raja Grafindo Persada, 2014.
- Thomas Suyatno dkk. *Kelembagaan Perbankan*. Jakarta: PT. Gramedia Pustaka Utama, 2010.
- Wahyu Purhantara. *Metodologi Penelitian Kualitatif Untuk Bisnis*. Yogyakarta: Graha Ilmu, 2010.

Sumber Karya :

- Ahmad Atamimi, “ Strategi Bank Muamalat Indonesia KCP Panyabungan dalam Menghadapi Persaingan Bisnis”, *Skripsi Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam, Universitas Islam Negeri Sumatera Utara Medan*, 2018.
- Andika dkk. “Simulasi Antrian Pelayanan Bank Menggunakan Metode Eksponensial.” *Jurnal Sistem Informasi Kaputama JSIK Vol 2, No. 1* (2018).
- Ani Priyana Yuliawati, “Analisis Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Nasabah”, *Institut Agama Islam Negeri Ponorogo*, 2019.
- Aulia Hawadini. “Analisis Sistem Antrian Dan Optimalisasi Layanan Teller Untuk Meningkatkan Kepuasan Nasabah Dalam Perspektif Lembaga Keuangan Islam.” *Skripsi Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Islam, Universitas Negeri Raden Intan Lampung*, 2020.

- Benekditus L. V. Bataona dkk. "Analisis Sistem Antrian Optimalisasi Layanan Di Supermarket Hyperstore." *Journal Of Management SME's*, Vol 12, No. 2 (2020).
- Claudia T Taroreh dkk. "Analisis Sistem Antrian Pada BPJS Kesehatan Manado." *Jurnal EMBA* Vol 8, No. 4 (2020).
- Cristian Adi Pratama dkk. "Simulasi Antrian Pelayanan Bank Dengan Menggunakan Metode Gamma." *Jurnal Teknik Informatika Kaputama (JTIK)* Vol 2, No. 1 (2018).
- Dwi Ariska. "Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Nasabah PT Bank Muamalat Kcp Binjai." *Skripsi UIN Sumatra Utara*, 2019.
- Erni Nurma Intan Tamaka. "Pengaruh Model Antrian Dan Waktu Menunggu (IDLE TIME) Terhadap Efektifitas Pelayanan Kepada Nasabah Tabungan." *Jurnal Manajemen Dan Bisnis* Vol 3, No. 2 (2019).
- Farid dkk. "Analisis Antrian Nasabah Pada PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero) Unit Diapati Kabupaten Buol." *Jurnal Sinar Manajemen* Vol 8, No 3 (2021).
- Friska Pratiwi dkk. "Analisis Antrian Pada Bank Syariah Mandiri Menggunakan Teori Antrian Untuk Menentukan Pelayanan Yang Optimal." *Jurnal Seminar Nasional Matematika Dan Terapan* Vol 1, No. 3 (2019).
- Hilda Saharuddin Kaseng dkk. "Analisis Sistem Antrian Pelayanan Nasabah Pada PT Bank Syariah Mandiri Cabang Bungku." *Jurnal Ilmu Manajemen Universitas Tadulako* Vol 4, No. 3 (2018).
- Kartika Botutihe dkk. "Analisis Sistem Antrian Teller Guna Optimalisasi Pelayanan Pada PT. Bank Negara Indonesia (BNI) 46 Cabang Unit Kampus Manado." *Jurnal EMBA* Vol 6, No. 3 (2018).
- Linda Serlina. "Analisis Sistem Antrian Pelanggan Bank Rakyat Indonesia (BRI) Cabang Bandar Lampung Menggunakan Model Antrian Multi Channel Single Phase." *Skripsi Fakultas Tarbiyah Dan Keguruan, Universitas Islam Negeri Raden Intan Lampung*, 2018.
- Maghfira dkk. "Analisis Penerapan Sistem Antrian Pada PT Bank Rakyat (PERSERO) TBK Kantor Cabang Pembantu Unit Pallangga Kabupaten Gowa." *Jurnal Profitability Fakultas Ekonomi Dan Bisnis* Vol 3, No. 2 (2019).
- Mir'atun Nisa, "Manajemen Waktu Santri Tahfidz Daar Al Furkon Kudus (Kajian Surah Al Ashr dalam Tafsir Al-Misbah)", *Jurnal Ilmu Al-Qur'an dan Tafsir* Vol 14, No. 01 (2020).

- Muh. Rusli Junaid dkk. "Analisis Sistem Antrian Terhadap Kepuasan Nasabah Pada PT Bank Central Asia TBK Kantor Cabang Ahmad Yani Makasar." *Jurnal Ekonomi Islam*, Vol 3, No. 1 (2020).
- Petrus Lajora Ginting. "Analisis Sistem Antrian Dan Optimalisasi Layanan Teller (Studi Kasus Pada Bank X Di Kota Semarang." *Skripsi Fakultas Ekonomika Dan Bisnis, Universitas Diponegoro Semarang*, 2013.
- Prizka Rismawati Arum. "Analisis Sistem Antrian Pelayanan Nasabah Bank X Kantor Wilayah Semarang." *Skripsi Fakultas Sains Dan Matematika Universitas Diponegoro Semarang*, 2014.
- Rawiko Eriyadi dan Herry Mulyono. "Analisis Dan Perancangan Sistem Informasi Pelayanan Nasabah Menggunakan Metode Queuing System (Studi Kasus Bank Pembangunan Daerah Jambi Kantor Cabang Utama)." *Jurnal Manajemen Sistem Informasi Vol 5, No. 2 (2020)*.
- Ripit Budiman dkk. "Analisis Sistem Antrian Di PT Bank Negara Indonesia (Persero) TBK Kantor Cabang Manado." *Jurnal Matematika Dan Aplikasi Vol 9, No. 3 (2020)*.
- Saharuddin Kaseng dkk. "Analisis Antrian Pelayanan Nasabah Pada PT Bank Syariah Mandiri Cabang Bungku." *Jurnal Ilmu Manajemen Universitas Tadulako Vol 4, No. 3 (2018)*.
- Sri Indriyanti Suhartini. "Analisis Sistem Antrian Dalam Mengoptimalkan Pelayanan (Studi Kasus PT Bank Negara Indonesia (Persero) Tbk Kantor Cabang Veteran Selatan." *Skripsi Fakultas Sains Dan Teknologi Universitas Islam Negeri (UIN) Alauddin Makasar*, 2018.
- Yeni Rokhilawati dan Ziyadatun Ni'mah, Analisis Strategi Pelayanan Islami PT. Pengadaian Syariah Simpang Lima Di Kabupaten Banyuwangi, *Jurnal Ekonomi Islam*, Vol. 1, No 1, 2020.

Sumber Lainnya :

Dokumentasi PT. Bank Muamalat Indonesia KC Panyabungan

Wawancara dengan Hilda Yanti, Selaku Nasabah Bank Muamalat Indonesia KC Panyabungan, Tanggal 21 Januari 2021, Pukul 11.20.

Wawancara dengan ibu Ninik Winarni Selaku Nasabah di Bank Muamalat Indonesia KC Panyabungan, Tanggal 10 November 2021, pukul 15. 30.

Wawancara dengan Diandra Pasaribu Selaku Nasabah di Bank Muamalat Indonesia KC Panyabungan, Tanggal 10 November 2021, pukul 15. 00.

Wawancara dengan Iim Inayah Selaku Nasabah di PT. Bank Muamalat Indonesia KC Panyabungan, Tanggal 12 November 2021, pukul 16. 30.

Wawancara dengan Bonita Siagian Selaku Nasabah di PT. Bank Muamalat Indonesia KC Panyabungan, Tanggal 1 Oktober 2021, pukul 16. 00.

Wawancara dengan Bapak Andika Siregar Selaku Nasabah di Bank Muamalat Indonesia KC Panyabungan, Tanggal 1 Oktober 2021, pukul 16.00.

Wawancara dengan Ibu Yusnah Sari selaku nasabah di Bank Muamalat Indonesia KC Panyabungan, Tanggal 12 November 2021, pukul 15. 30.

Wawancara dengan Bapak Amri Martua Nasution, Pegawai PT Bank Muamalat KC Panyabungan, 23 Juni 2021, pukul 11.15 Wib.

Wawancara dengan ibu Fatimah Suhro selaku *Supervisi Operasional* di Bank Muamalat Indonesia KC Panyabungan, Tanggal 10 November 2021, pukul 15.30.

Wawancara dengan ibu Aseli selaku *costumer service* di Bank Muamalat Indonesia KC Panyabungan, Tanggal 11 November 2021, pukul 14.37.

Pengamatan Peneliti, tanggal 27 januari 2020, jam 10.00 di Bank Muamalat Indonesia KC Panyabungan.

DAFTAR RIWAYAT HIDUP

DATA PRIBADI

Nama : DEVY GUSTIAWATI
Nim : 17 401 00250
Tempat/tanggal lahir : Sikara-kara III/ 15 Agustus 1999
Jenis Kelamin : Perempuan
Anak Ke : 5 dari 5 Bersaudara
Alamat : Sikara-kara III, Kecamatan Natal, Kabupaten
Mandailing Natal
Agama : Islam

DATA ORANG TUA

Nama Ayah : Kumaidi S.pd
Nama Ibu : Marwati
Alamat : Sikara-kara III, Kecamatan Natal, Kabupaten
Mandailing Natal
No. Hp : 081216047605

Latar Belakang Pendidikan

2005-2011 : SD N 379 Sikara-kara III
2011-2014 : SMP Negeri 3 Natal
2014-2017 : MAN Natal
2017-2021 : Institut Agama Islam Negeri Padang Sidempuan

PEDOMAN WAWANCARA

Pimpinan Cabang

1. Bagaimana model antrian yang tepat berdasarkan pelayanan nasabah pada bagian Customer Service dan Teller pada PT. Bank Muamalat Indonesia KC Panyabungan?
 - a. Bagaimana PT. Bank Muamalat Indonesia KC Panyabungan melayani nasabahnya?
 - b. Apakah PT. Bank Muamalat Indonesia KC Panyabungan sudah menggunakan antrian?
 - c. Bagaimana proses antrian yang ada di PT. Bank Muamalat Indonesia KC Panyabungan?
 - d. Model antrian apa saja yang pernah digunakan di PT. Bank Muamalat Indonesia KC Panyabungan?
 - e. Bagaimana sistem antrian yang digunakan apakah menggunakan elektrik atau manual?
2. Bagaimana antrian pelayanan nasabah pada PT. Bank Muamalat Indonesia KC Panyabungan?
 - a. Bagaimana proses-proses antrian pelayanan nasabah pada PT. Bank Muamalat Indonesia KC Panyabungan?
 - b. Apakah ada kendala dalam proses pelayanan antrian nasabah pada PT. Bank Muamalat Indonesia KC Panyabungan?
 - c. Apakah atasan memberikan model antrian pelayanan nasabah di Bank Muamalat Indonesia KC Panyabungan?
 - d. Bagaimana model antrian pelayanan yang atasan berikan?

Karyawan

1. Bagaimana model antrian yang tepat berdasarkan pelayanan nasabah pada bagian Customer Service dan Teller pada PT. Bank Muamalat Indonesia KC Panyabungan?
 - a. Bagaimana model antrian yang ditetapkan pada bagian Customer Service dan Teller pada PT. Bank Muamalat Indonesia KC Panyabungan?
 - b. Berapakah rata-rata waktu tunggu pelayanan pernasabah pada bagian Customer Service dan Teller pada PT. Bank Muamalat Indonesia KC Panyabungan?
 - c. Apakah model antrian yang sudah ditetapkan berjalan dengan efektif?
 - d. Bagaimana proses penerapan model antrian pada PT. Bank Muamalat Indonesia KC Panyabungan?
 - e. Berapakah jumlah nasabah rata-rata pada sistem antrian agar memperkecil waktu tunggu nasabah yang diharapkan pihak Bank Muamalat Indonesia KC Panyabungan?
 - f. Apakah ada kendala antrian saat sudah ditetapkan model antrian?
2. Bagaimana antrian pelayanan nasabah pada PT. Bank Muamalat Indonesia KC Panyabungan?
 - a. Bagaimana antrian nasabah di PT. Bank Muamalat Indonesia KC Panyabungan?
 - b. Apakah ada pola pelayanan yang diterapkan PT. Bank Muamalat Indonesia KC Panyabungan?
 - c. Apakah ada kendala dalam penerapan model sistem antrian pelayanan nasabah?
 - d. Apakah ada keluhan dari nasabah saat melakukan antrian?
 - e. Menurut pegawai faktor apa sajakah yang menyebabkan antrian?

Nasabah

1. Bagaimana model antrian yang tepat berdasarkan pelayanan nasabah pada bagian Customer Service dan Teller pada PT. Bank Muamalat Indonesia KC Panyabungan?
 - a. Berdasarkan pengalaman saudara bagaiman sistem antrian pada bagian Customer Service dan Teller pada PT. Bank Muamalat Indonesia KC Panyabungan?
 - b. Apa saja kendala saudara saat melakukan antrian khususnya di bagian *Customer Service* dan Teller pada PT. Bank Muamalat Indonesia KC Panyabungan?
 - c. Berapa waktu tunggu rata-rata saudara saat mengantri dibagian *Customer Service* dan Teller pada PT. Bank Muamalat Indonesia KC Panyabungan?
2. Bagaimana antrian pelayanan nasabah pada PT. Bank Muamalat Indonesia KC Panyabungan?
 - a. Apakah saja keluhan saudara mengenai antrian pelayanan nasabah pada PT. Bank Muamalat Indonesia KC Panyabung?
 - b. Apakah saudara sudah puas mengenai antrian pelayanan nasabah pada PT. Bank Muamalat Indonesia KC Panyabungan?
 - c. Bagaimana antrian pelayanan yang diberikan kepada nasabah?
 - d. Bagaiman kualitas pelayanan pegawai pada PT. Bank Muamalat Indonesia KC Panyabungan?



KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI PADANGSIDIMPUAN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
Jalan T. Rizal Nurdin Km. 4,5 Sihitang 22733
Telepon (0634) 22080 Faximile (0634) 24022

Nomor : 1485/In.14/G.1/G.4c/PP.00.9/06/2021
Lampiran : -
Hal : **Penunjukan Pembimbing Skripsi**

20 Juni 2021

Yth. Bapak/Ibu:

1. Budi Gautama Siregar : Pembimbing I
2. Sry Lestari : Pembimbing II

Dengan hormat, bersama ini disampaikan kepada Bapak/Ibu bahwa, berdasarkan hasil sidang tim pengkajian kelayakan judul skripsi, telah ditetapkan judul skripsi mahasiswa tersebut di bawah ini :

Nama : Devy Gustiawati
NIM : 1740100250
Program Studi : Perbankan Syariah
Judul Skripsi : Analisis Antrian Pelayanan Nasabah pada PT. Bank Muamalat Indonesia KC Panyabungan.

Untuk itu, diharapkan kepada Bapak/Ibu bersedia sebagai pembimbing mahasiswa tersebut dalam penyelesaian skripsi dan sekaligus penyempurnaan judul bila diperlukan.

Demikian disampaikan, atas perhatiannya diucapkan terima kasih.



an. Dekan,
Wakil Dekan Bidang Akademik
Abdul Nasser Hasibuan

Tembusan :
Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam.



KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI PADANGSIDIMPUAN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
Jalan T. Rizal Nurdin Km. 4,5 Sihitang 22733
Telepon (0634) 22080 Faximile (0634) 24022

Nomor : /In.14/G.1/G.4c/TL.00/10/2021
Hal : **Mohon Izin Pra Riset**

Maret 2021

Yth. Branch Manager Bank Muamalat Indonesia KC Panyabungan

Dengan hormat, Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam IAIN Padangsidempuan menerangkan bahwa:

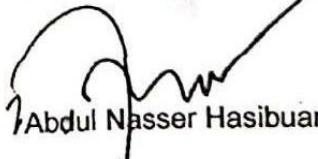
Nama : Devy Gustiawati
NIM : 1740100250
Semester : VIII (Delapan)
Program Studi : Perbankan Syariah
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam

adalah benar Mahasiswa Program Studi Perbankan Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam IAIN Padangsidempuan yang sedang menyelesaikan Skripsi dengan Judul: "Analisis Antrian Pelayanan Nasabah pada PT. Bank Muamalat Indonesia KC Panyabungan".

Sehubungan dengan itu, kami mohon bantuan Bapak/Ibu dalam memberikan izin riset dan data sesuai dengan maksud judul di atas.

Demikian surat ini kami sampaikan, atas kerjasama yang baik diucapkan terima kasih.

a.n Dekan,
Wakil Dekan Bidang Akademik


Abdul Nasser Hasibuan

Tembusan:
Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam.



KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI PADANGSIDIMPUAN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
Jalan T. Rizal Nurdin Km. 4,5 Sihitang 22733
Telepon (0634) 22080 Faximile (0634) 24022

Nomor
Hal

: 2333 /In.14/G.1/G.4c/TL.00/10/2021
: Mohon Izin Riset

09 Oktober 2021

Yth. Branch Manager Bank Muamalat Indonesia KC Panyabungan

Dengan hormat, Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam IAIN Padangsidimpuan menerangkan bahwa:

Nama : Devy Gustiawati
NIM : 1740100250
Semester : IX (Sembilan)
Program Studi : Perbankan Syariah
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam

adalah benar Mahasiswa Program Studi Perbankan Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam IAIN Padangsidimpuan yang sedang menyelesaikan Skripsi dengan Judul: "Analisis Antrian Pelayanan Nasabah pada PT. Bank Muamalat Indonesia KC Panyabungan".

Sehubungan dengan itu, kami mohon bantuan Bapak/Ibu dalam memberikan izin riset dan data sesuai dengan maksud judul di atas.

Demikian surat ini kami sampaikan, atas kerjasama yang baik diucapkan terima kasih.

a.n Dekan,
Wakil Dekan Bidang Akademik

Abdul Nasser Hasibuan

Tembusan:
Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam.

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

No. 23 /BMI /PYB /X / 2021

Panyabungan, 24 Rabiul Akhir 1443

H

Kepada Ykh
Ketua Prodi Perbankan Syariah
Institut Agama Islam Negeri Padangsidempuan
Di

29 November 2021 M

Tempat
Perihal: Surat Keterangan Penelitian

Assalamua 'laikum warahmatullahi wabarakatuh,

Salam takzim dari kami PT. Bank Muamalat Indonesia Cabang Pembantu Panyabungan, semoga Allah SWT memberikan kemudahan dan keistiqomahan kepada kita semua dalam menjalankan ibadah serta aktivitas sehari-hari. Aamiin

Menindaklanjuti surat yang kami terima Nomor: 2333/ In.14/ G.1/ G.4c/TL.00/10/2021 Tanggal 9 Oktober 2021 perihal mohon izin penelitian, maka dengan ini kami sampaikan bahwa:

Nama : Devy Gustiawati
Nim : 1740100250
Jurusan : Perbankan Syariah


Judul Skripsi : "Analisis Antrian Pelayanan Nasabah Pada PT. Bank Muamalat Indonesia KC Panyabungan".

Yang bersangkutan benar telah melakukan penelitian serta mengumpulkan data yang dibutuhkan di Bank Muamalat Indonesia Cabang Pembantu Panyabungan sejak tanggal 23 Juni 2021 sd selesai, berkaitan dengan judul skripsi yang akan disusun.

Demikian surat keterangan ini kami sampaikan, Atas perhatian dan kerjasamanya kami ucapkan terimakasih.

Wasalamu 'alaikum warahmatullahi wabarakatuh,

**PT. BANK MUAMALAT INDONESIA, Tbk
CABANG PEMBANTU PANYABUNGAN**


Amir Hanja S.
Sub Branch Manager

Hasil Wawancara Dengan pihak PT. Bank Muamalat Indonesia KC Panyabungan

wawancara dengan bapak Amri Martua Nasution

- yaan : Bagaimana model antrian yang ditetapkan pada bagian Customer Service dan teller pada PT. Bank Muamalat Indonesia KC Panyabungan?
- in : Model antriannya sesuai dengan nomor urutan, yang pertama datang dia yang pertama dilayani (first in first out)
- in : Berapakah rata-rata waktu tunggu pelayanan nasabah di bagian Customer Service dan teller pada PT. Bank Muamalat Indonesia KC Panyabungan?
- in : Untuk layanan Stor tunai nasabah kurang lebih 3 menit, terkadang sampai 5 menit karena setoran banyak dan tellernya hanya satu jadi menertukan hitungan banyak dan memakan waktu dan untuk tarik tunai paling cepat 2 menit paling lambat 3 menit.
- in : Bagaimana jika nasabahnya banyak dan sampai menimbulkan antrian?
- in : Teller dibantu oleh Security untuk merapikan antrian supaya antriannya teratur dan terkadang dibantu oleh CS, OB jika nasabahnya sudah lumayan ramai.
- in : Apakah model antrian yang sudah ditetapkan berjalan efektif dan efisien?
- in : berjalan dengan lancar dan memang harus dijalankan.
- in : Bagaimana proses penerapan model antrian di PT. Bank Muamalat Indonesia KC Panyabungan?
- in : Model antriannya sesuai dengan standar Operasional prosedur. seperti biasanya siapa yang duluan datang dia yang terlebih dahulu dilayani. (first in first out) agar nasabah tidak kecewa.
- in : Jika ada nasabah prioritas, apakah nasabah prioritas yang dilayani atau nasabah biasa?
- in : Nasabah prioritas mempunyai jalur khusus dan kita juga mengenali nasabah prioritasnya, jika nasabah non prioritas seharusnya gilirannya, nasabah prioritasnya datang nasabah prioritas tetap jalur sesuai nomor urutan. Peru menunggu nasabah non prioritas tetap jalur sesuai nomor urutan.
- in : Bagaimana sistem antrian yang ditetapkan di Bank Muamalat?
- in : Sesuai dengan urutan antrian, sesuai prosedur yang ditetapkan nasabah menunggu antrian di sofa antrian dan nasabah akan menunggu antrian sesuai dengan nomor antrian.

Panyabungan November 2021
Diketahui oleh

(Amri Martua Nasution)

Hasil wawancara Dengan Pihak PT. Bank Muamalat Indonesia ke Panyabungan

wawancara dengan Ibu Aseiy

1. Bagaimana model antrian yang ditetapkan pada bagian Customer servis dan teller pada PT. Bank Muamalat Indonesia ke Panyabungan?
2. Antrian pelayanannya sesuai dengan SOP (standar operasional prosedur) kemudian teller dan CS memanggil kembali nasabah yang akan dilayani.
3. Berapakah waktu tunggu rata-rata pelayanan per nasabah di bagian customer servis dan teller pada PT. Bank Muamalat Indonesia ke Panyabungan?
4. Tergantung transaksinya, contohnya jika pembukaan rekening maksimalnya 20 menit, penggantian kartu sampai 10 menit dengan pengaktifan mobile banking, penutupan rekening sekitar 10 menit.
5. Apakah model antriannya yang ditetapkan sudah berjalan efektif?
6. Sudah efektif dan berjalan sesuai SOP (standar operasional prosedur)
7. Bagaimana proses penerapan model antrian di PT. Bank Muamalat Indonesia ke Panyabungan?
8. Model antriannya sesuai dengan urutan antrian yang pertama datang dia yang pertama dilayani. atau first in first out, yang dipanggil customer servis dan teller sesuai dengan nomor
9. Jika ada nasabah prioritas, didahulukan nasabah prioritas atau bagaimana?
10. Pelayanan untuk nasabah prioritas dan nasabah biasa itu beda, nanti supervisiernya langsung menemui nasabah prioritas, nanti dibawak kenang tahun, nanti ekspersnya yang bawak transaksinya keteller, karena kan dia prioritas, jadi kita memprioritaskan.
11. Apakah ada kendala antrian saat ditetapkannya model antrian?
12. Tidak ada dan berjalan dengan lancar
13. Bagaimana model antrian nasabah pada bagian customer servis?
14. Model antriannya sesuai dengan nomor urutan antrian yang pertama datang dia yang pertama dilayani, first in first out.

Panyabungan November 2021
Diketelahi oleh

(Aseiy)

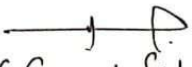
Hasil wawancara Dengan pihak PT Bank Muamalat Indonesia KC Panyabungan

wawancara dengan Ibu fatimah Suhro

- nyaaan : Bagaimana model antrian yang ditetapkan pada bagian customer servis dan Teller pada PT. Bank Muamalat Indonesia KC Panyabungan?
- an : model antriannya hanya ada satu pemberi pelayanan dan antriannya hanya satu memanjang, contohnya dibagian Teller terdapat 1 antrian memanjang, dan dibagian Customer Servis juga satu antrian memanjang, dan disiplin pelayanannya sesuai dengan nomor urutan.
- nyaaan : Berapakah waktu tunggu rata-rata per nasabah dibagian customer servis dan teller pada PT Bank Muamalat Indonesia KC Panyabungan?
- an : Tergantung transaksinya adonyang 20 menit sampai 30 menit.
- nyaaan : Apakah model antrian yang sudah ditetapkan berjalan efektif?
- an : Menurut saya sudah efektif, walaupun tetap terjadi antrian.
- nyaaan : Bagaimana proses Penerapan model di PT Bank Muamalat Indonesia KC Panyabungan?
- an : Model antriannya dalam satu jalur antrian, dipanggil sesuai dengan nomor urutan yang pertama datang yang pertama dilayani.
- nyaaan : Jika ada nasabah prioritas dilalukan nasabah prioritas atau tetap sesuai dengan nomor urutan?
- an : Pelayanan untuk nasabah prioritas dan nasabah biasa sangatlah berbeda, saya langsung menemui nasabah prioritas dan membawanya keruang tamu nanti supervisor yang berbicara ke teller.
- nyaaan : Apakah ada kenobia antrian saat ditetapkannya model antrian?
- an : Tidak ada, tetapi terkadang saat mengantri nasabahnya rusuh.
- nyaaan : Bagaimana model antrian nasabah pada bagian customer servis?
- an : Model antriannya sesuai dengan nomor-urutan antrian yang pertama datang pertama dilayani, first in first out.
- nyaaan : Apa saja keluhan nasabah saat melakukan antrian?
- an : jika menunggu terlalu lama nasabah komplain kepada security dan security yang menyampaikan kepada teller, bahkan banyak nasabah yang memiliki pekerjaan sedikit marah dan kesal karena harus mengantri.

Panyabungan
Diketahui oleh

October 2021


(Fatimah Suhro)

**DOKUMENTASI WAWANCARA DENGAN BANK MUAMALAT
INDONESIA KC PANYABUNGAN**



Wawancara dengan Bapak Amri Martua Nasution (Teller)



Wawancara dengan Ibu Fatimah Suhro (Supervisi Operasional)



Wawancara dengan Ibu Aseli (Customer Service)



Wawancara dengan Bapak Andika Siregar (Nasabah)



Wawancara dengan Ibu Yusnah Sari (Nasabah)



Wawancara dengan Ibu Bonita Siagian (Nasabah)



Wawancara dengan Ibu Iim Inayah (Nasabah)



Wawancara dengan Diandra Pasaribu (Nasabah)



Wawancara dengan Ninik Winarni (Nasabah)



Bukti Dokumentasi Peneliti