



**Lala Yuwalda Yukista**

Program Studi Ekonomi Syariah  
Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam  
Universitas Islam Negeri Fatmawati  
Sukarno Bengkulu

## **APLIKASI TEORI ANTRIAN UNTUK MENENTUKAN JUMLAH TELLER DALAM MEMINIMALKAN WAKTU TUNGGU NASABAH**

**(Studi Pada Bank Syariah Indonesia KC Bengkulu S Parman 1)**



Editor :

**Prof. Dr. H. Supardi, M.Ag  
Eeng Juli Efrianto, M.E**

**APLIKASI TEORI ANTRIAN UNTUK MENENTUKAN  
JUMLAH TELLER DALAM MEMINIMALKAN  
WAKTU TUNGGU NASABAH  
(Studi Pada Bank Syariah Indonesia KC Bengkulu S Parman 1)**

*SKRIPSI*



**PROGRAM STUDI EKONOMI SYARIAH  
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM  
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI (UIN)  
FATMAWATI SUKARNO BENGKULU  
BENGKULU  
2024 M/1446 H**



KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI

FATMAWATI SUKARNO BENGKULU

Jalan Raden Fatah Pagar Dewa Kota Bengkulu 38211

Telepon (0736) 51276-51171-51172

Faksimili (0736) 51171-51172

Website: [www.uinfasbengkulu.ac.id](http://www.uinfasbengkulu.ac.id)

## HALAMAN PERSETUJUAN

Tugas Akhir dengan judul “Aplikasi Teori Antrian Untuk Menentukan Jumlah Teller Dalam Meminimalkan Waktu Tunggu Nasabah” yang disusun oleh :

Nama : Lala Yuwalda Yukista

Nim : 2011140097

Program Studi : Perbankan Syariah

Bentuk tugas Akhir : Skripsi

Lokasi Kegiatan : Bank Syariah Indonesia KC Bengkulu S  
Parman 1

Waktu Kegiatan : 1 Bulan


Telah di periksa dan diperbaiki sesuai dengan saran Tim Pembimbing. Oleh karna itu, Tugas Akhir ini disetujui dan layak untuk diujikan dalam Sidang *Munafasyah* Tugas Akhir pada Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Islam Universitas Islam Negeri Fatmawati Sukarno Bengkulu.

Bengkulu, 1 Oktober 2024 M

Rabi'ul Awwal 1446 H

Pembimbing I

pembimbing II

  
Prof. Dr. H Supardi, M. Ag.

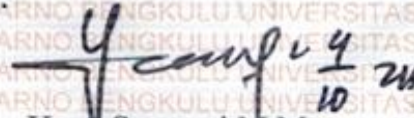
  
Eeng Jul Efrianto, M.E.

NIP.19650410199303007

NIP.199307052020111010

Mengetahui

Ketua Jurusan Ekonomi Syariah

  
Yenti Sumarni, M.M.

NIP.197904162007012020





KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA  
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI  
FATMAWATI SUKARNO BENGKULU

Jalan Raden Patah Pagar Dewa Kota Bengkulu 38211  
Telepon (0736) 51276-51171-51172- Faksimili (0736) 51171-51172  
Website: [www.uinfasbengkulu.ac.id](http://www.uinfasbengkulu.ac.id)

**HALAMAN PENGESAHAN**

Tugas Akhir dengan Judul “Aplikasi Teori Antrian Untuk Menentukan Jumlah Teller Dalam Meminimalkan Waktu Tunggu Nasabah” yang disusun oleh :

Nama : Lala Yuwalda Yukista  
Nim : 2011140097  
Prodi : Perbankan Syariah  
Bentuk Tugas Akhir : Skripsi

Telah diuji dan dipertahankan di depan Tim Sidang *Munaqasyah* Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Islam Universitas Islam Negeri Fatmawati Sukarno Bengkulu pada :

Hari : Kamis  
Tanggal : 17 Oktober 2024

Dinyatakan LULUS. Telah diperbaiki, dapat diterima, dan disahkan sebagai syarat guna memperoleh gelar Sarjana dalam bidang Perbankan Syariah dan diberi gelar Sarjana Ekonomi (S.E).

Bengkulu, 23 Oktober 2024 M  
19 Rabiul Akhir 1446 H

**Tim Sidang Munaqasyah**

Ketua

**Khairiah Elwardah, M.Ag**  
NIP. 197808072005012008

Sekretaris

**Feng Juli Efrianto, M.E**  
NIP. 199307052020121010

Penguji I

**Khairiah Elwardah, M.Ag**  
NIP. 197808072005012008

Penguji II

**Uswatun Hasanah, M.E.**  
NIP. 199303082020122003

Mengetahui,  
Dekan



**Prof. Dr. H. Supardi, M.Ag**  
NIP. 196504101993031007



## SURAT PERNYATAAN KEASLIAN

Dengan ini saya menyatakan:

1. Skripsi dengan judul " Aplikasi Teori Antrian Untuk Menentukan Jumlah Teller Dalam Meminimalkan Waktu Tunggu Nasabah Pada Bank Syariah Indonesia Kc Bengkulu S Parman 1", adalah asli dan belum pernah diajukan untuk mendapatkan gelar akademik, baik di Univesitas Islam Negeri Fatmawati Sukarno Bengkulu maupun di Perguruan Tinggi lainnya.
2. Tugas akhir ini murni gagasan, pemikiran dan rumusan saya sendiri tanpa bantuan yang tidak sah dari pihak lain kecuali arahan dari Tim pembimbing.
3. Di dalam Tugas Akhir ini tidak terdapat hasil karya atau pendapat yang telah ditulis atau dipublikasikan orang lain, kecuali kutipan secara tertulis dengan jelas dan dicantumkan sebagai acuan di dalam naskah saya dengan disebutkan nama pengarangnya dan dicantumkan pada daftar pustaka.

Pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya, dan apabila dikemudian hari terdapat penyimpangan dan ketidak benaran dari pernyataan ini, saya bersedia menerima sanksi akademik berupa pencabutan gelar sarjana, dan sanksi lainnya sesuai dengan norma dan ketentuan yang berlaku.

Bengkulu, September 2024 M  
Rabiul Awwal 1446 H  
yang menyatakan



Lala Yuwalda Yukista  
NIM 2011140097

## ABSTRAK

Aplikasi Teori Antrian Untuk Menentukan Jumlah Teller Dalam  
Meminimalkan Waktu Tunggu Nasabah

(Pada Bank Syariah Indonesia KC Bengkulu S Parman 1)

Oleh Lala Yuwalda Yukista, NIM 2011140097.

Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui antrian di Bank Syariah Indonesia KC Bengkulu S Parman 1 dan untuk mengetahui penerapan teori antrian untuk meminimalkan waktu tunggu nasabah di Bank Syariah Indonesia KC Bengkulu S Parman 1. Untuk menguji hal ini, peneliti menggunakan metode kualitatif dengan teknik pengumpulan data wawancara, observasi dan dokumen. Teknik analisis data yang digunakan adalah reduksi data, penyajian data dan verifikasi. Dari hasil penelitian dan pembahasan ditemukan bahwa BSI KC Bengkulu S Parman 1 saat ini, menggunakan sistem antrian *First Come First Served (FCFS)* dengan struktur *multi-channel single-phase* yang melibatkan tiga teller, di mana dua teller aktif melayani dalam kondisi normal dan satu teller tambahan digunakan saat transaksi mencapai lebih dari 60 nasabah. Hasil analisis menunjukkan bahwa waktu tunggu nasabah dipengaruhi oleh beberapa faktor seperti waktu kedatangan, jumlah nasabah, jenis transaksi, jumlah teller, serta gangguan teknis. Waktu tunggu berkisar 7-15 menit pada kondisi normal, namun meningkat signifikan pada jam

sibuk. Penerapan teori antrian saat ini belum optimal, terutama saat jam sibuk, sehingga penambahan teller hingga 4-5 petugas teller pada jam-jam tertentu diperlukan untuk menyeimbangkan kapasitas pelayanan dan permintaan nasabah. Selain itu, pelatihan kepada petugas mengenai penanganan gangguan teknis dan penyediaan informasi yang jelas bagi nasabah perlu dilakukan untuk meningkatkan efisiensi dan kepuasan pelayanan.

*Kata kunci: Waktu Tunggu, Teori Antrian, BSI.*



## **ABSTRACT**

Application Of Queueing Theory To Determine The Number Of  
Tellers Needed To Minimize Customer Wait Time

(At Bank Syariah Indonesia BSI KC Bengkulu S Parman 1)

By Lala Yuwalda Yukista, NIM 2011140097

The purpose of this study is to find out the queue at Bank Syariah Indonesia KC Bengkulu S Parman 1 and to find out the application of queue theory to minimize customer waiting time at Bank Syariah Indonesia KC Bengkulu S Parman 1. To test this, the researcher used a qualitative method with interviews, observations and document data collection techniques. The data analysis techniques used are data reduction, data presentation and verification. From the results of research and discussion, it was found that BSI KC Bengkulu S Parman 1 currently uses a First Come First Served (FCFS) queue system with a single-phase multi-channel structure involving three tellers, where two tellers are actively serving under normal conditions and one additional teller is used when transactions reach more than 60 customers. The results of the analysis show that customer waiting time is influenced by several factors such as arrival time, number of customers, type of transaction, number of tellers, and technical problems. Waiting times range from 7-15 minutes under normal conditions, but increase significantly during peak hours. The



application of queue theory is currently not optimal, especially during peak hours, so the addition of up to 4-5 teller officers at certain hours is needed to balance service capacity and customer demand. In addition, training for officers on handling technical problems and providing clear information for customers needs to be carried out to increase efficiency and service satisfaction.

*Keywords: Waiting Time, Queue Theory, BSL.*



## MOTTO

“Dan aku menyerahkan urusanku kepada Allah”

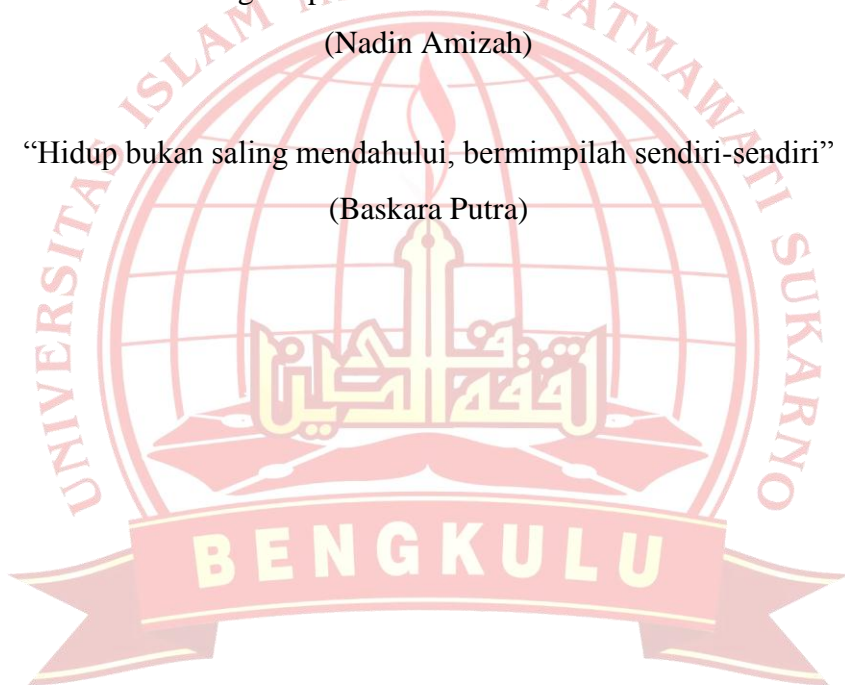
(QS. Ghafir 40: Ayat 44)

“Perang telah usai, aku bisa pulang  
kubaringkan panah dan berteriak *MENANG!*”

(Nadin Amizah)

“Hidup bukan saling mendahului, bermimpilah sendiri-sendiri”

(Baskara Putra)





## PERSEMBAHAN

Skripsi ini ku persembahkan:

1. Untuk kedua orang tuaku Bapak Ahmad Rizaili dan Ibu Pipin Yulianti yang selalu mendoakan dan memberikan dukungan penuh kepada anakmu ini sampai berhasil menyusun skripsi. Terimakasih atas semua yang telah kalian berikan tanpa mengharap imbalan apapun, semoga persembahan ini menjadi wujud kecil penghargaanku atas segala pengorbanan dan kasih sayang kalian.
2. Untuk adikku tercinta, Agung Rahmat Muharram, Akbar Aziz Genado, Azpi Diar Afidah, yang menjadi pendorongku untuk terus berusaha saat rasa putus asa dan ingin menyerah menghampiri.
3. Sahabat dan teman-teman seperjuangan, Ilham firmansyah, lara santika, mutiara oksinta, Selvira Putri Damelya, Pika Agustin, Nurlena, terimakasih telah membantu, menemani semua perjalanan saya menghadapi skripsi ini, membuat hari-hariku menjadi berwarna dan penuh canda tawa.
4. Untuk Almamater tercinta Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Program Studi Perbankan Syariah Universitas Islam Negeri Fatmawati Sukarno Bengkulu yang telah menempaku.

## KATA PENGANTAR

Puji dan syukur ke hadirat Allah SWT atas segala nikmat dan karunianya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul " Aplikasi Teori Antrian untuk Menentukan Jumlah Teller Dalam Meminimalkan Waktu Tunggu Nasabah (Pada Bank Syariah Indonesia KC Bengkulu S Parman 1). Shalawat dan salam untuk Nabi besar Muhammad SAW, yang telah berjuang untuk menyampaikan ajaran Islam sehingga umat Islam mendapatkan petunjuk ke jalan yang lurus baik di dunia maupun akhirat.

Penyusunan Tugas Akhir ini bertujuan untuk mengungkap masalah aplikasi teori antrian untuk menentukan jumlah teller dalam meminimalkan waktu tunggu nasabah dan untuk memenuhi salah satu syarat guna memperoleh gelar Sarjana Ekonomi (S.E.) pada Program Studi Perbankan Syariah Jurusan Perbankan Syariah pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Universitas Islam Negeri Fatmawati Sukarno Bengkulu. Dalam proses penyusunan skripsi ini, penulis mendapat bantuan dari berbagai pihak. Dengan demikian penulis ingin mengucapkan rasa terima kasih kepada:

1. Prof Dr. Zulkarnain, M.Pd. selaku Rektor Universitas Islam Negeri Fatmawati Sukarno Bengkulu yang telah menerima penulis di UIN Fas Bengkulu.
2. Prof. Dr. H. Supardi, M.Ag. selaku Pembimbing I dan Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Universitas Islam Negeri Fatmawati Sukarno Bengkulu yang telah memberikan pengarahan, semangat, dan kesabaran dalam membantu penulis dalam penulisan skripsi ini.
3. Yenti Sumarni, MM. Ketua Jurusan Ekonomi Islam Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Universitas Islam Negeri Fatmawati Sukarno Bengkulu.
4. Eeng Juli Efrianto, M.E selaku Pembimbing II, yang telah memberikan bimbingan, motivasi, semangat, dan arahan dengan penuh kesabaran.
5. Kedua orang tua Penulis yang selalu mendoakan kesuksesan penulis.
6. Bapak dan Ibu dosen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Universitas Islam Negeri Fatmawati Sukarno Bengkulu yang telah mengajar dan membimbing serta memberikan berbagai ilmunya dengan penuh keikhlasan.
7. Staf dan karyawan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Universitas Islam Negeri Fatmawati Sukarno Bengkulu yang



telah memberikan pelayanan dengan baik dalam hal administrasi.

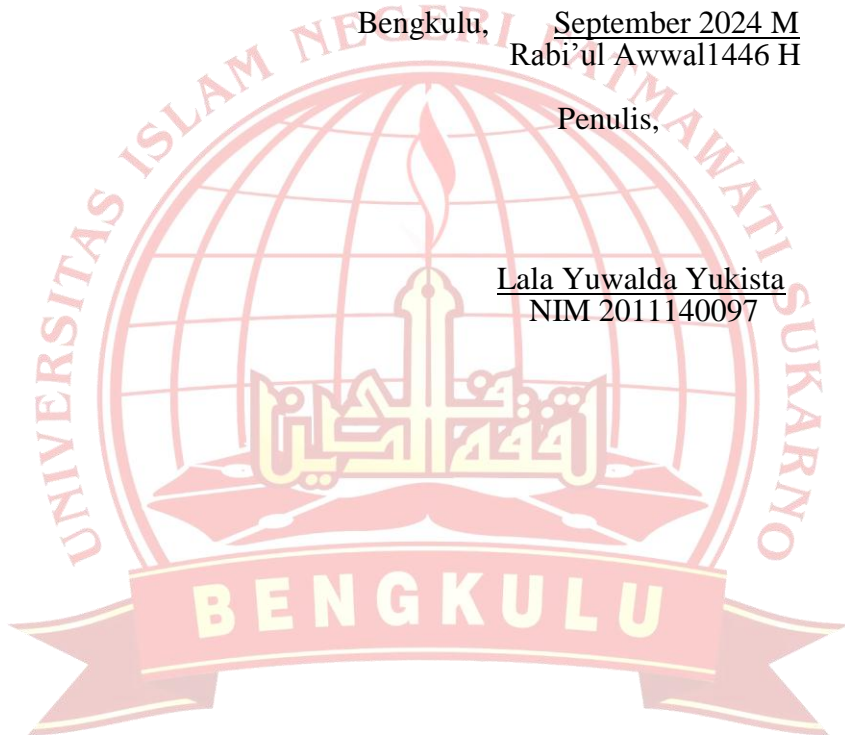
8. Semua pihak yang telah membantu dalam penulisan skripsi ini.

Dalam penyusunan skripsi ini penulis menyadari masih banyak kelemahan dan kekurangan dari berbagai sisi. Oleh karena itu, penulis mohon maaf dan mengharapkan kritik dan saran yang sifatnya membangun demi kesempurnaan Penulis ke depan.

Bengkulu, September 2024 M  
Rabi'ul Awwal 1446 H

Penulis,

Lala Yuwalda Yukista  
NIM 2011140097



## DAFTAR ISI

**HALAMAN SAMPUL**

**HALAMAN JUDUL**

<b>SURAT PERNYATAAN KEASLIAN .....</b>	<b>i</b>
<b>ABSTRAK .....</b>	<b>ii</b>
<b>MOTTO .....</b>	<b>ix</b>
<b>PERSEMBAHAN.....</b>	<b>x</b>
<b>KATA PENGANTAR.....</b>	<b>xi</b>
<b>DAFTAR ISI.....</b>	<b>xiii</b>
<b>DAFTAR TABEL .....</b>	<b>xv</b>
<b>DAFTAR GAMBAR.....</b>	<b>xvi</b>
<b>DAFTAR LAMPIRAN.....</b>	<b>xvii</b>

### **BAB I PENDAHULUAN**

A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Batasan Masalah.....	7
C. Rumusan Masalah .....	7
D. Tujuan Penelitian.....	7
E. Kegunaan Penelitian.....	8
F. Penelitian Terdahulu.....	9
G. Metode Penelitian.....	16
H. Sistematika Penulisan.....	23

### **BAB II KAJIAN TEORI DAN KERANGKA BERFIKIR**

A. Kajian Teori.....	20
B. Kerangka Berfikir.....	38

### **BAB III GAMBARAN UMUM OBJEK PENELITIAN**

A. Sejarah Bank Syariah Indonesia.....	20
B. Logo dan Makna Bank Syariah Indonesia.....	24



C. Tujuan dan Fungsi Bank Syariah Indonesia .....	25
D. Visi dan Misi Bank Syariah Indonesia .....	26
E. Produk dan Layanan Bank Syariah Indonesia .....	26
F. Nilai-Nilai Perusahaan (Corporate Values) Bank Syariah Indonesia .....	27
G. Struktur Organisasi Bank Syariah Indonesia KC Bengkulu S Parman 1 .....	28
<b>BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN</b>	
A. Data Informan Penelitian .....	20
B. Hasil Penelitian Dan Pembahasan .....	20
1. Antrian di Bank Syariah Indonesia KC Bengkulu S Parman 1 .....	20
2. Penerapan teori antrian untuk menentukan jumlah teller dalam meminimalkan waktu tunggu nasabah di Bank Syariah Indonesia KC Bengkulu S Parman 1 .....	36
<b>BAB V PENUTUP</b>	
A. Kesimpulan .....	45
B. Saran .....	46
<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>	<b>48</b>
<b>LAMPIRAN</b>	

## DAFTAR TABEL

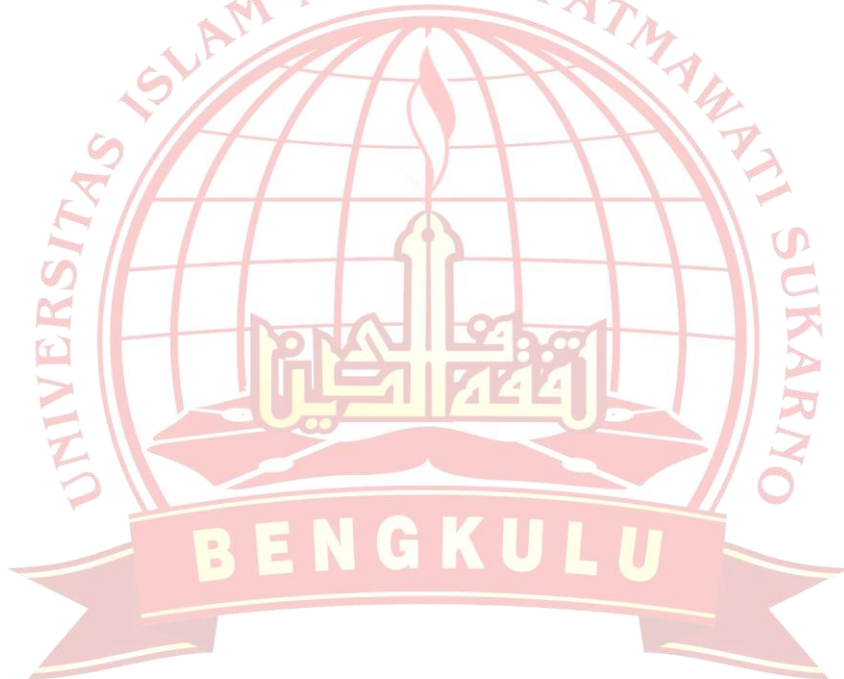
Tabel 4.1 Data Informan .....	46
-------------------------------	----





## DAFTAR GAMBAR

Gambar 2. 1: Model-model Antrian.....	27
Gambar 2. 2: Kerangka Berfikir .....	39
Gambar 3. 1: Logo BSI.....	41
Gambar 3. 2: Struktur Organisasi.....	28
Gambar 4. 1: <i>Multi-chanel single-phase</i> .....	52



## DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran 1 : Form persetujuan judul
- Lampiran 2 : SK Pembimbing
- Lampiran 3 : Surat Izin Penelitia
- Lampiran 4 : Surat Selesai Penelitian
- Lampiran 5 : Lembar Bimbingan Pembimbing I
- Lampiran 7 : Pedoman Wawancara
- Lampiran 8 : Dokumentasi Penelitian

