

**ANALISIS PERBANDINGAN SISTEM ANTRIAN TELLER YANG MENGGUNAKAN
NOMOR DAN TANPA NOMOR SERTA OPTIMALISASI LAYANAN TELLER DI
LEMBAGA KEUANGAN SYARIAH**

(Studi Kasus di Kantor Cabang Pembantu (KCP) Bank Muamalat Jl. Kapt. Piere Tendean,
Wirobrajan Yogyakarta dan di Kantor Kas (KK) Bank BNI Syariah PKU Muhammadiyah di Jl.
KH Ahmad Dahlan Gondomanan Yogyakarta)

SKRIPSI

Oleh :

Niken Ferandita
20130730155

**FAKULTAS AGAMA ISLAM
PRODI MUAMALAT
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH YOGYAKARTA
2017**

PERNYATAAN

Yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama Mahasiswa : Niken Ferandita

Nomor Mahasiswa : 20130730155

Program Studi : Ekonomi dan Perbankan Islam

Judul Skripsi : **Analisis Perbandingan Sistem Antrian Teller yang Menggunakan Nomor dan Tanpa Nomor serta Optimalisasi Layanan Teller di Lembaga Keuangan Syariah**

Dengan ini saya menyatakan bahwa skripsi ini merupakan karya saya sendiri dan belum pernah diajukan untuk memperoleh gelar kesarjanaan di suatu Perguruan Tinggi, dan sepanjang pengetahuan saya dalam skripsi ini tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang lain, kecuali yang secara tertulis diacu dalam naskah ini dan disebutkan dalam daftar pustaka.

Yogyakarta, 27 Juli 2017

Yang membuat pernyataan

 

Niken Ferandita

HALAMAN MOTTO

“HARI INI ADALAH HARI UNTUK MEMPERSIAPKAN MASA YANG AKAN DATANG
BIARKAN MASA LALU ITU BERLALU BAHKAN UNTUK SEDETIK YANG LALU
KARENA IA TAKKAN PERNAH KEMBALI”

Barang siapa bersungguh-sungguh pasti akan mendapatkan hasil

Yesterday is history, tomorrow is mystery, but today is a gift.

That's why this day is called present

There are no accident

Excercise is the best teacher

PERSEMBAHAN

Segala puji syukur kepada Allah SWT yang telah memberikan segala kenikmatan iman, kesehatan, rahmat dan hidayah-Nya, sehingga sampai saat ini saya dapat menyelesaikan skripsi untuk memperoleh gelar sarjana saya. Selesaiannya skripsi ini tidak lepas dari dukungan, doa dan bantuan orang-orang tercinta yang cukup berpengaruh dalam proses penyelesaian skripsi ini. Oleh karena itu dengan rasa bangga dan bahagia saya mempersembahkan skripsi ini untuk kedua orang tua saya yang sangat saya cintai dan banggakan, Ayah Edi Riantono dan Ibu Ita Wildayani S.E yang tidak ada hentinya memberikan dukungan moral ataupun materil. Serta kakak saya Tika Ardiani, kembaran saya Nicko Ferandaputra dan adik saya Piyan Prayoga yang saya sayangi dan banggakan. Yang selalu menasehati saya dan memberikan dukungan dalam berbagai hal.

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN NOTA DINAS.....	ii
HALAMAN PENGESAHAN	iii
HALAMAN PERNYATAAN KEASLIAN.....	iv
HALAMAN MOTTO.....	v
HALAMAN PERSEMBAHAN	vi
HALAMAN KATA PENGANTAR.....	vii
DAFTAR ISI.....	x
DAFTAR TABEL.....	xiii
DAFTAR GAMBAR.....	xiv
ABSTRAK.....	xv
ABSTRACT.....	xvi
BAB I PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang Masalah	1
B. Rumusan Masalah.....	9
C. Tujuan dan Manfaat Penelitian	9
D. Sistematika Pembahasan.....	11
BAB II TINJAUAN PUSTAKA DAN KERANGKA TEORI	
A. Tinjauan Pustaka.....	13
B. Kerangka Teori	16
1. Antrian	16

2. Konsep – konsep Dasar Teri Antrian.....	17
3. Sistem dan Struktur Antrian.....	26
4. Teller.....	35
5. Hipotesis	40
6. Kerangka Berfikir	41

BAB III METODELOGI PENELITIAN

A. Jenis Penelitian.....	42
B. Lokasi Peneitian.....	42
C. Objek Peneitian.....	42
D. Populasi dan Sampel.....	43
E. Teknik Pengambilan Sampel.....	43
F. Jenis Data.....	43
G. Metode Pengumpulan Data.....	45
H. Analisis Data.....	46
I. Uji Kualitas Instrumen.....	47
1. Uji Univariat	47
2. Uji Normalitas.....	52
3. Uji Mann Whitney.....	53

BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN

A. Gambaran Umum Bank BNI Syariah dan Bank Muamalat.....	54
1. Sejarah Bank BNI Syariah.....	54
2. Sejarah Bank Muamalat.....	56
3. Lokasi Kantor Kas (KK) Bank BNI Syariah	59
4. Lokasi Kantor Cabang Pembantu (KCP) Bank Muamalat.....	59
5. Visi dan Misi Bank BNI Syariah	60
6. Visi dan Misi Bank Muamalat	60
B. Hasil Analisis Data Penelitian	61
1. Uji Normalitas.....	61
2. Uji Mann Whitney	62
3. Hasil Penelitian	64

BAB V PENUTUP

A. Kesimpulan	66
B. Saran	68

DAFTAR PUSTAKA	69
----------------------	----

LAMPIRAN.....	71
---------------	----

DAFTAR TABEL

Table 2.1 Tinjauan Pustaka.....	13
Tabel 3.1 Karakteristik Sistem Antrian dan Pelayanan Teller.....	48
Tabel 3.2 Distribusi Karakteristik Sistem Antrian dan pelayanan Teller.....	49
Tabel 4.1 Tabel Uji Normalitas.....	59
Tabel 4.2 Hasil Uji Mann Whitney U	60

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Struktur Dasar Sistem Antrian	29
Gambar 2.2 <i>Single Channel Model, Single Phase</i>	30
Gambar 2.3 <i>Single Channel Model, Multiple Phase</i>	31
Gambar 2.4 <i>Multiple Channel Model, Single Phase</i>	31
Gambar 2.5 <i>Multiple Channel Model, Multiple Phase</i>	32
Gambar 2.6 <i>Single Channel Model</i>	33
Gambar 2.7 <i>Multiple Channel Model</i>	34