

**ANALISIS PELAYANAN SERTA KEDATANGAN  
NASABAH PADA TELLER DAN CUSTOMER  
SERVICE MENGGUNAKAN METODE ANTRIAN  
(Studi Kasus di Bank Syariah Indonesia Kcp. Jakarta  
Kalimalang)**

**SKRIPSI**

**NUR KOMALA SARI**

**21170000228**



**PROGRAM STUDI STRATA-1 MANAJEMEN  
SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI INDONESIA**

**JAKARTA**

**2021**

**ANALISIS PELAYANAN SERTA KEDATANGAN  
NASABAH PADA TELLER DAN CUSTOMER  
SERVICE MENGGUNAKAN METODE ANTRIAN  
(Studi Kasus di Bank Syariah Indonesia Kcp. Jakarta  
Kalimalang)**

**SKRIPSI**

**NUR KOMALA SARI**

**21170000228**



**SKRIPSI INI DIAJUKAN UNTUK MELENGKAPI SEBAGIAN  
PERSYARATAN MENJADI SARJANA MANAJEMEN**

**PROGRAM STUDI STRATA-1 MANAJEMEN  
SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI INDONESIA  
JAKARTA**

**2021**

# **PERNYATAAN KEASLIAN KARYA ILMIAH**

Saya menyatakan dengan sesungguhnya bahwa Karya Ilmiah dengan judul :

## **ANALISIS PELAYANAN SERTA KEDATANGAN NASABAH PADA TELLER DAN CUSTOMER SERVICE MENGGUNAKAN METODE ANTRIAN**

**(Studi Kasus di Bank Syariah Indonesia Kcp. Jakarta Kalimalang)**

Yang disusun untuk melengkapi sebagian persyaratan menjadi Sarjana Manajemen (S1 Manajemen) Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia (STEI) Jakarta, sejauh yang saya ketahui bukan merupakan tiruan, duplikasi, maupun plagiat dari karya ilmiah yang sudah di publikasikan dan atau pernah dipakai untuk mendapatkan gelar kesarjanaan di lingkungan STEI dan di Perguruan Tinggi lainnya, kecuali bagian yang sumber informasinya dicantumkan sebagaimana mestinya. Jika dikemudian hari dapat dibuktikan bahwa terdapat unsur tiruan, duplikasi, ataupun plagiat, maka saya bersedia menerima sanksi sesuai peraturan perundang – undangan yang berlaku.

Jakarta, 09 Juli 2021



**Nur Komala Sari**

NPM 21170000228

## PERSETUJUAN PEMBIMBING

Karya Ilmiah dengan judul :

### **ANALISIS PELAYANAN SERTA KEDATANGAN NASABAH PADA TELLER DAN CUSTOMER SERVICE MENGGUNAKAN METODE ANTRIAN**

**(Studi Kasus di Bank Syariah Indonesia Kcp. Jakarta Kalimalang)**

Dibuat untuk melengkapi sebagian persyaratan sebagai Sarjana Manajemen (S1 Manajemen) Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia. Karya ilmiah ini di tulis dibawah bimbingan Bapak. Farmansjah Maliki, SE., MM dan diketahui oleh Kepala Program Studi Bapak. Muhammad Ramaditya, BBA, Msc serta dinyatakan memenuhi syarat sebagai karya ilmiah pada Program Studi Manajemen Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia, Jakarta.

Jakarta, 09 Juli 2021

Pembimbing



Farmansjah Maliki, SE., MM.

Kepala Program Studi



## HALAMAN PENGESAHAN

Karya Ilmiah dengan judul :

### **ANALISIS PELAYANAN SERTA KEDATANGAN NASABAH PADA TELLER DAN CUSTOMER SERVICE MENGGUNAKAN METODE ANTRIAN**

**(Studi Kasus di Bank Syariah Indonesia Kcp. Jakarta Kalimalang)**

Telah diuji dalam suatu sidang Karya Ilmiah yang diselenggarakan oleh Program Studi S-1 Manajemen Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia pada Tanggal 09 Juli 2021 dengan nilai A.

#### **Panitia Ujian Karya Ilmiah**

1.  Muhammad Ramaditya, BBA, MSc  
(Kepala Program Studi S-1 Manajemen)
2.  : Bpk. Farmansjah Maliki, SE.,MM  
(Pembimbing)
3.  : Ir. Ginanjar Syamsuar, ME  
(Anggota Penguji 1)
4.  : Ruland Willy Jack Sumampouw, SE., M.Si  
(Anggota Penguji 2)

## KATA PENGANTAR

Puji syukur kehadiran Allah SWT karena atas karunia dan rahmat yang diberikan sehingga peneliti diberikan kemampuan, kekuatan, kesehatan, dan kesanggupan dalam menyelesaikan Karya Ilmiah ini sebagai persyaratan untuk mendapatkan gelar Sarjana Manajemen di Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia (STEI), Rawamangun, Jakarta Timur.

Karya ilmiah ini dapat diselesaikan dengan baik berkat bantuan, bimbingan, dukungan, dan semangat yang tak pernah patah dari berbagai pihak sehingga semua kendala yang terjadi dapat diatasi dengan baik dan tepat. Pada kesempatan yang baik ini, izinkan saya sampaikan ucapan terima kasih setulusnya kepada :

1. Bapak Farmanjah Maliki, SE.,MM selaku dosen pembimbing yang telah meluangkan waktu, tenaga, dan pikiran untuk membantu dan mengarahkan peneliti dalam menyelesaikan skripsi ini.
2. Bapak Ir. Ginanjar Syamsuar, ME dan Bapak Rulland Willy Jack Sumampouw, Vse., M.Si selaku Dosen Penguji yang telah meluangkan saran dan tenaga selama proses sidang.
3. Bapak Drs. Ridwan Maronrong, M.sc selaku Ketua Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia.
4. Bapak Muhammad Ramaditya, BBA, MSc selaku Kepala Program Studi S-1 Manajemen.
5. Seluruh Dosen dan Staff Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia yang dengan kesabaran dan ketulusan memberikan pendidikan serta pengajaran kepada peneliti selama mengikuti perkuliahan.
6. Pihak PT. Bank Syariah Indonesia, Tbk. Kantor Cabang Pembantu Jakarta – Kalimantan yang banyak membantu dan memberikan kemudahan peneliti dalam menyelesaikan penelitiannya.
7. Ibu, Ayah, dan adik tersayang yang selama ini telah mendukung, mendoakan selalu dan memberikan keyakinan bahwa saya mampu menyelesaikan skripsi ini dengan baik.

8. Sahabat sekaligus orang tersayang peneliti sebagai support system yang terkadang menyebalkan yaitu Mas Bimo, Sofi, Fanny, Syifa, Rifqa, Juliasri, Shabrina, Anna, Nadia, Bunga, Siva Juan, Febby, Mona Lorren, Fauziah, Ali, Zulmi, Rahman, dan Eki.

Peneliti menyadari sepenuhnya bahwa dalam penulisan Karya Ilmiah ini masih terdapat kekurangan/kelemahan. Untuk itu peneliti mengharapkan kritik dan saran untuk menyempurnakan Karya ilmiah ini.

Jakarta, 09 Juli 2021



Nur Komala Sari

NPK: 21170000228

**HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN  
PUBLIKASI SKRIPSI UNTUK KEPENTINGAN  
AKADEMIS**

Sebagai sivitas akademik Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia, saya yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Nur Komala Sari  
NPK : 21170000228  
Program Studi : Manajemen  
Jenis Karya : Skripsi

Demi pengembangan Ilmu Pengetahuan, menyetujui untuk memberikan kepada Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia **Hak Bebas Royalti Noneksklusif ( *Non-exclusive Royalty-Free Right* )** atas Karya Ilmiah saya Yng berjudul :

**ANALISIS PELAYANAN SERTA KEDATANGAN NASABAH PADA  
TELLER DAN CUSTOMER SERVICE MENGGUNAKAN METODE  
ANTRIAN**

**(Studi Kasus di Bank Syariah Indonesia Kcp. Jakarta Kalimalang)**

Beserta perangkat yang ada (jika diperlukan). Dengan Hak Bebas Royalti Noneksklusif ini, Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia berhak menyimpan, mengalihmediakan/formatkan, mengelola dalam bentuk pangkalan data (database) merawat dan mempublikasikan Karya Ilmiah saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis dan sebagai pemilik Hak Cipta. Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Dibuat di : Jakarta  
Pada Tanggal : 09 Juli 2021

Yang menyatakan,



Nur Komala Sari



Nama : Nur Komala Sari	Dosen Pembimbing
NPM : 21170000228	Farmansjah Maliki SE.,MM
Program Studi S-1 Manajemen	
<p><b>ANALISIS PELAYANAN SERTA KEDATANGAN NASABAH PADA TELLER DAN CUSTOMER SERVICE MENGGUNAKAN METODE ANTRIAN</b></p> <p><b>(Studi Kasus di Bank Syariah Indonesia Kcp. Jakarta Kalimantan)</b></p>	
<p><b>ABSTRAK</b></p> <p>Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui bagaimana antrian yang digunakan oleh Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang Pembantu Jakarta Kalimantan. Jumlah sampel yang digunakan dalam penelitian ini ialah nasabah Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang Pembantu Jakarta Kalimantan yang melakukan transaksi di <i>teller</i> maupun <i>customer service</i> pada hari Senin – Jumat dimulai dari pukul 08:00 WIB – 14 :00 WIB dalam kondisi sepi maupun ramai. Dari hasil pengamatan selama 10 hari kerja berturut – turut, Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang Pembantu Jakarta Kalimantan memiliki 2 orang <i>teller</i> dan 2 orang <i>customer service</i> dengan standar pelayanan 2 menit/nasabah untuk <i>teller</i> dan 15 menit/nasabah untuk <i>customer service</i>. Sehingga rata – rata tingkat pelayanan (<math>\mu</math>) untuk <i>teller</i> sebanyak 30 nasabah dan <i>customer service</i> sebanyak 4 nasabah dalam interval waktu 60 menit (per jam) dengan nilai rata – rata kedatangan nasabah (<math>\lambda</math>) untuk <i>teller</i> yaitu 7,1 ( 7 ) orang dan untuk <i>customer service</i> yaitu 4,5 ( 4 ) orang. Rata-rata tingkat kegunaan pelayanan (<math>\rho</math>) untuk <i>teller</i> sebesar 0,11833 atau 11,833% dan <i>customer service</i> sebesar 0,5625 atau 56,25% yang berarti pada saat pengamatan tidak terjadi antrian panjang pada <i>teller</i> sebab tingginya waktu teller menganggur, sedangkan antrian pelayanan pada <i>customer service</i> sudah optimal.</p>	
<p><b><i>Kata kunci : Antrian, Teller, Customer Service, Bank</i></b></p>	

Nama : Nur Komala Sari	Lecturer
NPM : 21170000228	Farmansjah Maliki SE.,MM
Program Studi S-1 Manajemen	
<b>ANALYSIS OF SERVICES AND CUSTOMER ARRIVALS AT THE TELLER AND CUSTOMER SERVICE USING THE QUEING METHOD</b>  <b>(Case Studies at the Bank Syariah Indonesia Kcp. Jakarta Kalimalang)</b>	
<b>ABSTRAK</b>	
<p>This study aims to determine how the queue used by Bank Syariah Indonesia Jakarta Kalimalang Sub-Branch Office. The number of samples used in this study were customers of Bank Syariah Indonesia Jakarta Kalimalang Sub-Branch Office who made transactions at the teller and customer service on Monday - Friday starting from 08:00 WIB - 14:00 WIB in quiet or crowded conditions. Based on observations for 10 consecutive working days, Bank Syariah Indonesia Jakarta Kalimalang Sub-Branch Office has 2 tellers and 2 customer service people with a service standard of 2 minutes/customer for tellers and 15 minutes/customer for customer service. So that the average level of service ( ) for tellers is 30 customers and customer service is 4 customers in a time interval of 60 minutes (per hour) with an average value of customer arrival ( ) for tellers, namely 7.1 ( 7 ) people and for customer service that is 4.5 ( 4 ) people. The average service usability level ( ) for tellers is 0.11833 or 11.833% and customer service is 0.5625 or 56.25%, which means that at the time of observation there was no long queue at the teller because of the high time the teller was idle, while the service queue the customer service is optimal.</p>	
<b><i>Keywords : Queue, Teller, Customer Service, Bank</i></b>	

## DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL.....	i
PERNYATAAN KEASLIAN KARYA ILMIAH .....	ii
PERSETUJUAN PEMBIMBING.....	iii
HALAMAN PENGESAHAN.....	iv
KATA PENGANTAR .....	v
HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI SKRIPSI UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS .....	vii
DAFTAR ISI.....	x
DAFTAR GAMBAR .....	xii
DAFTAR TABEL.....	xv
BAB I.....	1
1.1. Latar Belakang Masalah .....	1
1.2. Rumusan Masalah .....	4
1.3. Tujuan Penelitian.....	5
1.4. Manfaat Penelitian.....	5
BAB II.....	7
2.1. Review Hasil Peneliti Terdahulu.....	7
2.2. Tinjauan Teoritis .....	10
2.2.1. Manajemen Operasional.....	10
2.2.2. Perbankan Digital.....	12
2.2.3. Pelayanan Jasa.....	14
2.2.4. Electronic Delivery Channel .....	15
2.2.5. Kepuasan Nasabah .....	18
2.2.6. Teori Antrian .....	19
2.2.7. Sistem Antrian.....	20
2.2.8. Model Antrian .....	22
2.2.9. Variasi Model Antrian.....	26
2.2.10. Distribusi Poisson .....	30
2.2.11. Distribusi Eksponensial.....	31
BAB III.....	32
3.1. Strategi Penelitian.....	32

3.2.	Populasi dan Sampel.....	32
3.2.1.	Populasi Penelitian.....	32
3.2.2.	Sampel Penelitian.....	32
3.3.	Data dan Metode Pengumpulan Data.....	33
3.4.	Operasionalisasi Variabel.....	35
3.5.	Metode Analisis Data.....	36
3.5.1.	Pengolaan Data.....	36
3.5.2.	Penyajian Data.....	37
BAB IV	.....	38
4.1.	Deskripsi Obyek Penelitian.....	38
4.2.	Deskripsi Data.....	39
4.3.	Analisis Data Penelitian.....	41
4.4.	Analisis Sistem Antrian.....	42
4.5.	Temuan Hasil Penelitian.....	94
BAB V	.....	96
5.1.	Simpulan.....	96
5.2.	Saran.....	97
DAFTAR REFERENSI	.....	98
LAMPIRAN	.....	101
DAFTAR RIWAYAT HIDUP PENELITI	.....	108
SURAT KETERANGAN RISET	.....	109

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 2. 1 Satu Jalur Satu Tahap .....	22
Gambar 2. 2 Satu Jalur Banyak Tahap .....	23
Gambar 2. 3 Banyak Jalur Satu Tahap .....	23
Gambar 2. 4 Banyak Jalur Banyak Tahap Struktur Dasar Model Antrian .....	23
Gambar 3. 1 Software POM - QM Versi 5.3 .....	36
Gambar 3. 2 POM - QM Versi 5.3 Module Waiting Line .....	37
Gambar 3. 3 Contoh Grafik Histogram .....	37
Gambar 4. 1 model antrian yang diterapkan BSI Kcp. Jakarta - Kalimalang .....	40
Gambar 4. 2 Hasil Pelayanan dan Kedatangan Nasabah. Senin, 29 Maret 2021 ..	43
Gambar 4. 3 Probabilitas Senin, 29 Maret 2021. ....	44
Gambar 4. 4 Grafik Probabilitas Senin, 29 Maret 2021 .....	45
Gambar 4. 5 Sensitivity to num servers Senin, 29 Maret 2021 .....	45
Gambar 4. 6 Hasil Pelayanan dan Kedatangan Nasabah Senin, 29 Maret 2021 ...	46
Gambar 4. 7 Grafik Probabilitas Senin, 29 Maret 2021 .....	47
Gambar 4. 8 Sensitivity to num servers Senin, 29 Maret 2021 .....	47
Gambar 4. 9 Hasil Pelayanan dan Kedatangan Nasabah Selasa, 30 Maret 2021 ..	48
Gambar 4. 10 Probabilitas Selasa, 30 Maret 2021. ....	49
Gambar 4. 11 Grafik Probabilitas Selasa, 30 Maret 2021 .....	49
Gambar 4. 12 Sensitivity to num servers Selasa, 30 Maret 2021 .....	50
Gambar 4. 13 Hasil Pelayanan dan Kedatangan Nasabah Selasa 30 Maret 2021. 50	
Gambar 4. 14 Probabilitas Selasa, 30 Maret 2021 .....	51
Gambar 4. 15 Grafik Probabilitas Selasa, 30 Maret 2021 .....	52
Gambar 4. 16 Sensitivity to num servers Selasa, 30 Maret 2021 .....	52
Gambar 4. 17 Hasil Pelayanan dan Kedatangan Nasabah Rabu, 31 Maret 2021 . 53	
Gambar 4. 18 Probabilitas Rabu, 31 Maret 2021 .....	54
Gambar 4. 19 Grafik Probabilitas Rabu, 31 Maret 2021. ....	54
Gambar 4. 20 Sensitivity to num servers Rabu, 31 Maret 2021. ....	55
Gambar 4. 21 Hasil Pelayanan dan Kedatangan Nasabah Rabu, 31 Maret 2021 . 55	

Gambar 4. 22 Probabilitas Rabu, 31 Maret 2021.....	56
Gambar 4. 23 Grafik Probabilitas Rabu, 31 Maret 2021 .....	57
Gambar 4. 24 Sensitivity to num servers Rabu, 31 Maret 2021 .....	57
Gambar 4. 25 Hasil Pelayanan dan Kedatangan Nasabah Kamis, 01 April 2021	58
Gambar 4. 26 Probabilitas Kamis, 01 April 2021 .....	59
Gambar 4. 27 Grafik Probabilitas Kamis, 01 April 2021 .....	59
Gambar 4. 28 Sensitivity to num servers Kamis, 01 April 2021. ....	60
Gambar 4. 29 Hasil Pelayanan dan Kedatangan Nasabah Kamis, 01 April 2021	60
Gambar 4. 30 Probabilitas Kamis, 01 April 2021.....	61
Gambar 4. 31 Grafik Probabilitas Kamis, 01 April 2021 .....	62
Gambar 4. 32 Sensitivity to num servers Kamis, 01 April 2021 .....	62
Gambar 4. 33 Hasil Pelayanan dan Kedatangan Nasabah Senin, 05 April 2021 ..	63
Gambar 4. 34 Probabilitas Senin, 05 April 2021 .....	64
Gambar 4. 35 Grafik Probabilitas Senin, 05 April 2021.....	64
Gambar 4. 36 Sensitivity to num servers Senin, 05 April 2021.....	65
Gambar 4. 37 Hasil Pelayanan dan Kedatangan Nasabah Senin, 05 April 2021 ..	65
Gambar 4. 38 Grafik Probabilitas Senin, 05 April 2021 .....	66
Gambar 4. 39 Sensitivity to num servers Senin, 05 April 2021.....	67
Gambar 4. 40 Hasil Pelayanan dan Kedatangan Nasabah Selasa, 06 April 2021.	67
Gambar 4. 41 Probabilitas Selasa, 06 April 2021 .....	68
Gambar 4. 42 Grafik Probabilitas Selasa, 06 April 2021.....	69
Gambar 4. 43 Sensitivity to num servers Selasa, 06 April 2021.....	69
Gambar 4. 44 Hasil Pelayanan dan Kedatangan Nasabah Selasa, 06 April 2021.	70
Gambar 4. 45 Probabilitas Selasa, 06 April 2021 .....	71
Gambar 4. 46 Grafik Probabilitas Selasa, 06 April 2021.....	71
Gambar 4. 47 Sensitivity to num servers Selasa, 06 April 2021.....	72
Gambar 4. 48 Hasil Pelayanan dan Kedatangan Nasabah Rabu, 07 April 2021...	72
Gambar 4. 49 Probabilitas Rabu, 07 April 2021.....	73
Gambar 4. 50 Grafik Probabilitas Rabu, 07 April 2021 .....	74
Gambar 4. 51 Sensitivity to num servers Rabu, 07 April 2021 .....	74
Gambar 4. 52 Hasil Pelayanan dan Kedatangan Nasabah Rabu, 07 April 2021...	75
Gambar 4. 53 Probabilitas Rabu, 07 April 2021 .....	76

Gambar 4. 54 Grafik Probabilitas Rabu, 07 April 2021 .....	76
Gambar 4. 55 Sensitivity to num servers Rabu, 07 April 2021 .....	77
Gambar 4. 56 Hasil Pelayanan dan Kedatangan Nasabah Kamis, 08 April 2021	77
Gambar 4. 57 Probabilitas Kamis, 08 April 2021 .....	78
Gambar 4. 58 Grafik Probabilitas Kamis, 08 April 2021 .....	79
Gambar 4. 59 Sensitivity to num servers Kamis, 08 April 2021 .....	79
Gambar 4. 60 Hasil Pelayanan dan Kedatangan Nasabah Kamis, 08 April 2021	80
Gambar 4. 61 Probabilitas Kamis, 08 April 2021 .....	81
Gambar 4. 62 Grafik Probabilitas Kamis, 08 April 2021 .....	81
Gambar 4. 63 Sensitivity to num servers Kamis, 08 April 2021. ....	82
Gambar 4. 64 Hasil Pelayanan dan Kedatangan Nasabah Jumat, 09 April 2021 .	82
Gambar 4. 65 Probabilitas Jumat, 09 April 2021 .....	83
Gambar 4. 66 Grafik Probabilitas Jumat, 09 April 2021 .....	83
Gambar 4. 67 Sensitivity to num servers Jumat, 09 April 2021 .....	84
Gambar 4. 68 Hasil Pelayanan dan Kedatangan Nasabah Jumat, 09 April 2021 .	84
Gambar 4. 69 Probabilitas Jumat, 09 April 2021 .....	85
Gambar 4. 70 Grafik Probabilitas Jumat, 09 April 2021 .....	86
Gambar 4. 71 Sensitivity to num servers Jumat, 09 April 2021 .....	86
Gambar 4. 72 Hasil Pelayanan dan Kedatangan Nasabah Senin, 12 April 2021 ..	87
Gambar 4. 73 Probabilitas Senin, 12 April 2021. ....	88
Gambar 4. 74 Grafik Probabilitas Senin, 12 April 2021.....	88
Gambar 4. 75 Sensitivity to num servers Senin, 12 April 2021.....	89
Gambar 4. 76 Hasil Pelayanan dan Kedatangan Nasabah Senin, 12 April 2021.	89
Gambar 4. 77 Grafik Probabilitas Senin, 12 April 2021.....	90
Gambar 4. 78 Sensitivity to num servers Senin, 12 April 2021.....	91

## DAFTAR TABEL

Tabel 4. 1 Kedatangan Nasabah Per Hari (Teller) .....	41
Tabel 4. 2 Kedatangan Nasabah Per Hari (Customer Service) .....	42
Tabel 4. 3 Hasil Pelayanan dan Kedatangan Nasabah pada Bank Syariah Indonesia Kcp. Jakarta – Kalimantan selama 10 hari kerja dengan 2 Teller. ....	91
Tabel 4. 4 Hasil Pelayanan dan Kedatangan Nasabah pada Bank Syariah Indonesia Kcp. Jakarta – Kalimantan selama 10 hari kerja dengan 2 Teller. ....	92
Tabel 4. 5 Hasil Pelayanan dan Kedatangan Nasabah pada Bank Syariah Indonesia Kcp. Jakarta – Kalimantan selama 10 hari kerja dengan 2 Teller. ....	93
Tabel 4. 6 Hasil Perhitungan rata – rata pelayanan dan kedatangan nasabah pada Bank Syariah Indonesia Kcp. Jakarta – Kalimantan selama 10 hari kerja dengan 2 Customer Service .....	93