

URGENSI MANAJEMEN TERHADAP PELAYANAN DANA HAJI

(Studi Pada Bank Syariah Mandiri Cabang Kota Parepare)



**PROGRAM STUDI MANAJEMEN DAKWAH
JURUSAN DAKWAH DAN KOMUNIKASI
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI (IAIN)
PAREPARE**

2018

URGENSI MANAJEMEN TERHADAP PELAYANAN DANA HAJI

(Studi Pada Bank Syariah Mandiri Cabang Kota Parepare)



2018

URGENSI MANAJEMEN TERHADAP PELAYANAN DANA HAJI

(Studi Pada Bank Syariah Mandiri Cabang Kota Parepare)

Skripsi

**Sebagai salah satu syarat untuk memperoleh
Gelar Sarjana Sosial**

**Program Studi
Manajemen Dakwah**

Disusun dan diajukan oleh

**YULIANA.IBRAHIM
NIM. 14.3300.004**

Kepada

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN DAKWAH
JURUSAN DAKWAH DAN KOMUNIKASI
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI (IAIN)
PAREPARE**

2018

PENGESAHAN SKRIPSI

Nama Mahasiswa : YULIANA.IBRAHIM
Judul Skripsi : Urgensi Manajemen Terhadap Pelayanan Dana Haji (Studi Pada Bank Syariah Mandiri Cabang Kota Parepare)
NIM : 14.3300.004
Jurusan : Dakwah dan Komunikasi
Program Studi : Manajemen Dakwah
Dasar Penetapan Pembimbing : SK. Ketua Jurusan, STAIN Parepare No.B-762/Sti.08/KP.01.1/10/2017

Disetujui Oleh

Pembimbing Utama : Dr. H. Muhammad Saleh, M.Ag.



NIP : 19680404 199303 1 005

Pembimbing Pendamping : Dr. Ramli, S.Ag.,M.Sos.I.

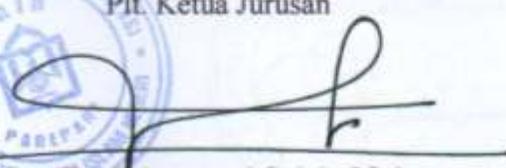


NIP : 197612312009011047

Mengetahui:

Jurusan Dakwah dan Komunikasi
Plt. Ketua Jurusan




Dr. H. Muhammad Saleh, M.Ag.
NIP. 19680404 199303 1 005

SKRIPSI

**URGENSI MANAJEMEN TERHADAP PELAYANAN DANA HAJI
(Studi Pada Bank Syariah Mandiri Cabang Kota Parepare)**

Disusun dan diajukan oleh

YULIANA.IBRAHIM
14.3300.004

Telah dipertahankan di depan panitia ujian munaqasyah
pada tanggal 25 Oktober 2018 dan dinyatakan telah memenuhi syarat

Mengesahkan

Dosen Pembimbing

Pembimbing Utama : Dr. H. Muhammad Saleh, M.Ag.

NIP : 19680404 199303 1 005

Pembimbing Pendamping : Dr. Ramli, S.Ag.,M.Sos.I.

NIP : 197612312009012005

Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Parepare
Rektor,

Dr. Ahmad Sultra Rustan, M.Si.
NIP. 19640427 198703 1 002

Jurusan Dakwah dan Komunikasi
Plt. Ketua Jurusan

Dr. H. Muhammad Saleh, M.Ag.
NIP. 19680404 199303 1 005

PENGESAHAN KOMISI PENGUJI

Nama Mahasiswa : YULIANA.IBRAHIM
Judul Skripsi : Urgensi Manajemen Terhadap Pelayanan Dana Haji (Studi Pada Bank Syariah Mandiri Cabang Kota Parepare)
NIM : 14.3300.004
Jurusan : Dakwah dan Komunikasi
Program Studi : Manajemen Dakwah
Dasar Penetapan Pembimbing : SK. Ketua Jurusan, STAIN Parepare No.B-762/Sti.08/KP.01.1/10/2017
Tanggal kelulusan : 25 Oktober 2018

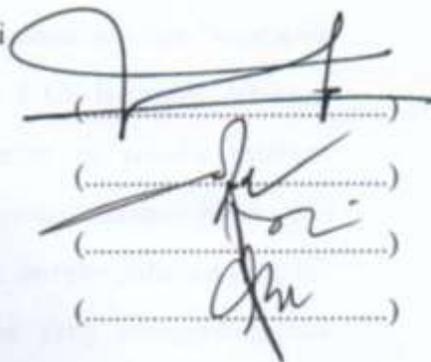
Disahkan Oleh Komisi Penguji

Dr. H. Muhammad Saleh, M. Ag. (Ketua)

Dr. Ramli, S.Ag.,M.Sos.I. (Sekertaris)

Dr. M. Nasri Hamang, M. Ag. (Anggota)

Dr. Zulfah, M. Pd. (Anggota)



Mengetahui:

Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Parepare



Rektor

Dr. Ahmad Sultra Rustan, M.Si.
NIP. 19640427 198703 1 002

KATA PENGANTAR

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

Segala puji hanya milik Allah SWT yang tidak pernah menyia-nyiakan siapapun yang mengharapkan keridhaan-Nya. Hanya karena taufiq dan pertolongan-Nya semata, semua wujud kepentingan dapat dilaksanakan dengan sempurna. Shalawat dan salam semoga senantiasa terlimpah atas junjungan, Rasulullah Saw keluarga, sahabat, dan para pengikutnya hingga akhir zaman.

Pertama-tama, penulis menyampaikan permohonan ampun dan rasa syukur kepada Allah SWT, sebagai ungkapan wujud limpahan karunia dengan terselesaikannya skripsi ini yang berjudul “Urgensi Manajemen Terhadap Pelayanan Dana Haji (Studi Pada Bank Syariah Mandiri Cabang Kota Parepare)”. Penulis menyadari bahwa dalam proses penulisan skripsi ini tidak sedikit kesulitan, utamanya pada proses bimbingan, baik secara langsung maupun tidak langsung, sehingga dapatlah terwujud sebagaimana adanya. Pada kesempatan ini penulis haturkan ucapan terima kasih kepada kedua orang tua Ayahanda Ibrahim.Amin dan Ibunda Nasriah.Nonci tercinta atas segala bimbingan, doa, dan pengorbanan yang tak mungkin sanggup untuk terbalaskan, dan penghargaan yang setinggi-tingginya kepada. Bapak Dr.H.Muhammad Saleh, M.Ag. selaku pembimbing I dan Bapak Dr. Ramli, S.Ag.,M.Sos.I. selaku pembimbing II yang telah dengan sabar, tekun, tulus, dan ikhlas meluangkan waktu, tenaga, dan pikiran dalam memberikan bimbingan, motivasi, arahan, dan saran-saran yang sangat berharga kepada penulis selama penyusunan skripsi.

Selanjutnya, tidak lupa pula penulis menyampaikan ucapan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada semua pihak yang telah membantu baik secara moril maupun materil selama penyusunan skripsi ini terutama kepada:

1. Bapak Dr. Ahmad Sultra Rustan, M.Si selaku Rektor IAIN Parepare yang telah bekerja keras mengelola, dan membina pendidikan di IAIN Parepare
2. Bapak Dr. H. Muhammad Saleh, M.Ag Bapak Iskandar, S.Ag., M.Sos.I dan Ibu Dr. Zulfah, M. Pd. masing-masing selaku ketua Jurusan Dakwah dan Komunikasi, Sekertaris Jurusan Dakwah dan Komunikasi, dan Penanggung Jawab Program Studi Manajemen Dakwah yang telah bekerja keras melakukan pelayanan pendidikan di Jurusan Dakwah dan Komunikasi dan menciptakan suasana yang positif bagi mahasiswa.
3. Bapak/Ibu Dosen dan Staf pada Jurusan Dakwah dan Komunikasi yang telah mengarahkan, mendidik, membimbing, dan memberikan ilmu yang begitu bermanfaat untuk masa depan penulis.
4. Kepala perpustakaan IAIN Parepare beserta seluruh staf yang telah memberikan pelayanan kepada penulis selama menjalani studi di IAIN Parepare, terutama dalam penulisan skripsi ini. Kepada semua pihak yang telah memberikan dukungan selama penulis menempuh pendidikan. Terutama pihak luar yang membantu penulis dalam penyelesaian skripsi ini, yakni Badang Peneltian Daerah (BAPEDA) Kota Parepare dan jajarannya yang telah memberikan kesempatan kepada penulis untuk melakukan penelitian dalam rangka menyusun skripsi untuk menyelesaikan studi dan memperoleh gelar “Sarjana Sosial (S.Sos.) pada Jurusan Dakwah dan Komunikasi” Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Parepare.

5. Bapak Iskandar selaku kepala unit kerja/*manager*, Bapak Muhammad Ilham dan seluruh struktur jajaran KCP Bank Syariah Mandiri Kota Parepare dan para nasabah, selaku informan yang telah bersedia menerima dan memberikan informasi kepada penulis dalam melaksanakan penelitian di KCP Bank Syariah Mandiri Kota Parepare.
6. Bapak dan ibu Dosen serta seluruh staf IAIN Parepare, yang telah memberikan pendidikan dan pengajaran, serta membimbing, membantu penulis selama menempuh pendidikan di IAIN Parepare.
7. Terima kasih kepada, seluruh teman-teman Manajemen Dakwah, dan teman-teman yang turut membantu penulis, terkhusus kepada Syariani.Sahar, Linda Baharuddin, Irmayani, Ayu Afrianty, Halima, Muliana dan teman-teman penulis lainnya antara lain : Astriana Ramadhani Irwan, Ratnawati, Fitriani, Monalisa, Rasmiati.Muis,Fatmawati, Yuliana, Yupina Sari Dewi dan Nelly Lestari Atas Motivasi dukungan, cinta dengan tulus selama penulis menempuh pendidikan.
8. Terima kasih kepada Ibu Suartini, kakak Supani.Nonci,S.Pd. dan Hartina Hamzah selaku keluarga selama penulis tinggal di Parepare. Atas kesempatannya tinggal di rumah beliau, Penulis sangat berterima kasih telah diijinkan tinggal di rumah beliau selama menempuh Pendidikan di Parepare.
9. Terima kasih kepada seluruh crew dan senior yang ada di organisasi Lembaga Pers Mahasiswa (LPM) Red Line yang ikut membantu dalam proses penyelesaian khususnya kepada Marhumi Amir, Sri Devi, Supiana Damir, Harjuna dan Muhammad Asri Sainuddin

Penulis tak lupa mengucapkan terima kasih kepada semua pihak yang telah memberikan bantuan, hingga skripsi ini dapat diselesaikan. Semoga Allah SWT membalasnya Amiin.



PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI

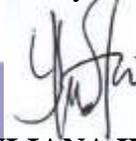
Mahasiswa yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama Mahasiswa : YULIANA.IBRAHIM
NIM : 14.3300.004
Tempat Tanggal Lahir : Padangloang, 16 Juli 1996
Program Studi : Manajemen Dakwah
Jurusan : Dakwah dan Komunikasi
Judul Skripsi : Urgensi Manajemen Terhadap Pelayanan Dana Haji(Studi Pada Bank Syariah Mandiri Cabang Kota Parepare).

Menyatakan dengan sesungguhnya dan penuh kesadaran bahwa skripsi ini benar merupakan hasil karya sendiri. Apabila dikemudian hari terbukti bahwa ia merupakan duplikat, tiruan, plagiat, atau dibuat oleh orang lain, sebagian atau seluruhnya, maka skripsi dan gelar yang diperoleh karenanya batal demi hukum.

Parepare, 28 September 2018

Penyusun



YULIANA.IBRAHIM
NIM. 14.3300.004

ABSTRAK

YULIANA.IBRAHIM, *Urgensi Manajemen Terhadap Pelayanan Dana Haji (Studi Pada Bank Syariah Mandiri Cabang Kota Parepare)*(dibimbing oleh Dr.H. Muhammad Saleh, M.Ag dan Dr. Ramli, S.Ag.,M.Sos.I).

Tingginya minat masyarakat terhadap produk dan jasa lembaga keuangan khususnya bank diikuti semakin selektifnya masyarakat dalam memilih lembaga keuangan. Ini dilakukan masyarakat untuk menjamin produk yang terproteksi dan berkualitas. Hanya lembaga keuangan yang memiliki komitmen tinggi dan terpercaya yang akan dipilih oleh masyarakat. Kesuksesan sebuah lembaga keuangan ditandai dengan banyaknya konsumen yang loyal terhadapnya. Ketika konsumen loyal terhadap perusahaan atau lembaga keuangan, konsumen akan cenderung untuk membeli dan menggunakan, bahkan melakukan pembelian ulang untuk produk atau jasa perusahaan. Konsumen memiliki tingkat loyalitas yang tinggi dapat dilihat dari penggunaan suatu produk atau jasa secara terus-menerus. Kantor Cabang Pembantu (KCP) Bank Syariah Mandiri Kota Parepare merupakan Bank yang didirikan pada tahun 2010 yang mana tingkat presentasi minat masyarakat terhadap produk haji yang ditawarkan masih terbilang sedikit, untuk itu penulis bertujuan untuk mengetahui bagaimana penerapan manajemen pelayanan terhadap dana haji yang dilakukan oleh pihak Bank Syariah Mandiri Cabang Kota Parepare terhadap calon jamaah haji.

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif deskriptif. Pendekatan kualitatif ini bermaksud untuk membedakan fenomena dengan menggunakan beberapa teori, memahami fenomena dengan apa yang dialami misalnya, persepsi, minat, motivasi, tindakan, baik secara tertulis maupun tidak tertulis. Teknik pengumpulan data yang digunakan yaitu, penelitian lapangan (*field research*) seperti, wawancara, observasi dan dokumentasi, adapun teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian ini yaitu, analisis induktif. Untuk menguji keabsahan data dilakukan melalui triangulasi data, triangulasi metode dan triangulasi teori.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa Manajemen pelayanan dana haji yang dilakukan oleh pihak Bank Mandiri Syariah kepada para calon jamaah haji sepenuhnya sudah dikata maksimal dalam memberikan pelayanan karena hal ini dapat dilihat melalui teori manajemen Pelayanan dan teori kontemporer yang diterapkan dalam penelitian ini, sudah hampir terpenuhi hanya saja dari segi promosi produk tabungan haji, Bank Syariah Mandiri masih kurang karena belum bisa meyakinkan publik, untuk itu masyarakat khususnya pada Kota Parepare kurang mengetahui informasi yang terkait mengenai produk tabungan haji pada KCP Bank Syariah Mandiri Kota parepare.

Kata Kunci: Manajemen pelayanan dan dana haji

DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN SAMPUL	
HALAMAN JUDUL.....	ii
HALAMAN PENGAJUAN.....	iii
HALAMAN PENGESAHAN SKRIPSI.....	iv
HALAMAN PENGESAHAN KOMISI PEMBIMBING.....	v
HALAMAN PENGESAHAN KOMISI PENGUJI.....	vi
KATA PENGANTAR.....	vii
PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI.....	xi
ABSTRAK.....	xii
DAFTAR ISI.....	xii
DAFTAR TABEL.....	xv
DAFTAR GAMBAR.....	xvi
DAFTAR LAMPIRAN.....	xvii
BAB 1 PENDAHULUAN	
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Rumusan Masalah.....	4
1.3 Tujuan Penelitian.....	5
1.4 Kegunaan Penelitian.....	5
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	
2.1 Tinjauan Penelitian Terdahulu.....	6
2.2 Tinjauan Teoritis.....	8
2.2.1 Manajemen Pelayanan.....	8

2.2.2 Teori Manajemen Pelayanan (Management Service).....	12
2.2.3 Teori Manajemen Kontenporer	16
2.3 Tinjauan Konseptual.....	21
2.4 Kerangka Pikir.....	24
BAB III METODE PENELITIAN	
3.1 Jenis Penelitian.....	26
3.2 Lokasi dan Waktu Penelitian	27
3.3 Fokus Penelitian.....	27
3.4 Jenis Data dan Sumber Data.....	28
3.5 Teknik Pengumpulan Data.....	29
3.6 Teknik Analisis Data.....	34
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	
4.1 Profil tentang Lokasi Penelitian.....	37
4.1.2 Sejarah perkembangan Bank Syariah Mandiri	37
4.1.2 Visi dan Misi Bank Syariah Mandiri.....	39
4.1.3 Struktur Bank Mandiri Syariah	40
4.2 Hasil Penelitian.....	47
4.2.1 Penerapan Manajemen Pelayanan Terhadap Dana Haji.....	47
4.3 Pembahasan.....	61
BAB V PENUTUP	
5.1 Kesimpulan.....	68
5.2 Saran.....	68
DAFTAR PUSTAKA	
LAMPIRAN-LAMPIRAN	

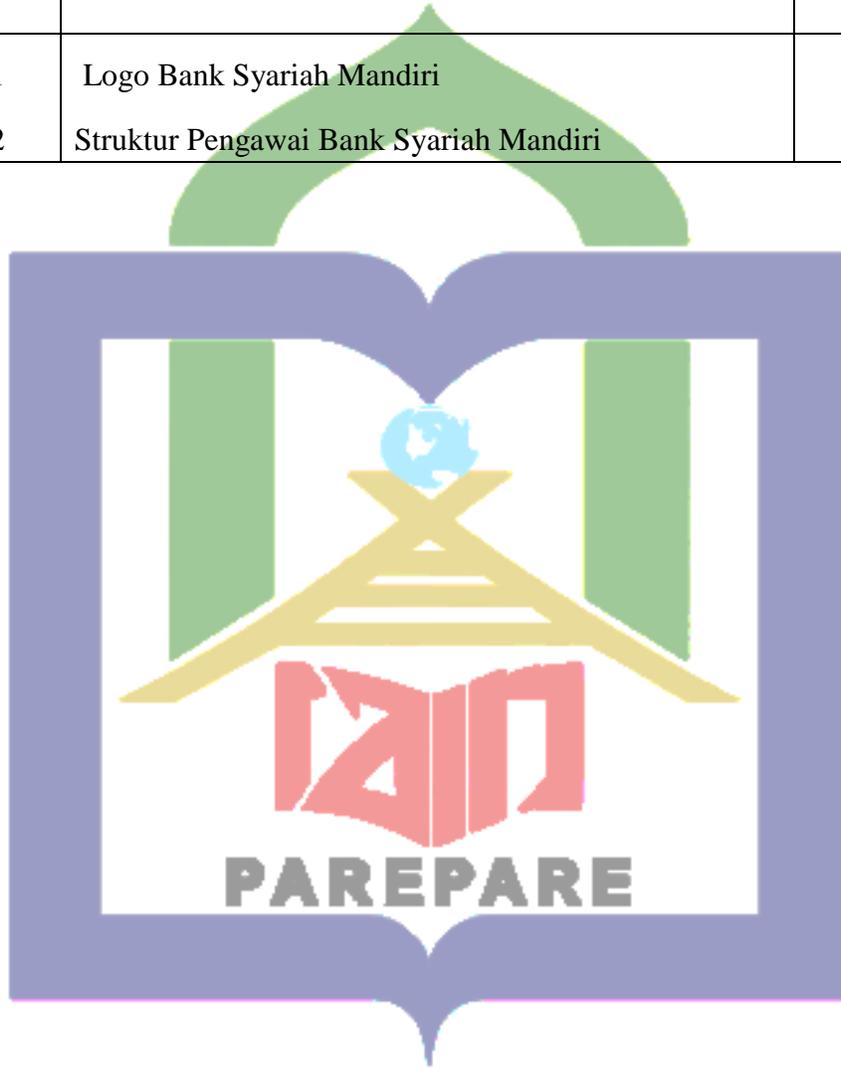
DAFTAR TABEL

No. Tabel	Nama Tabel	Halaman
3.1	Pedoman Wawancara	
3.2	Daftar Informan	
4.2	Daftar Nama Haji KCP Bank Syariah Mandiri 2018	
4.3	Konsep Kepuasan Pelanggan	



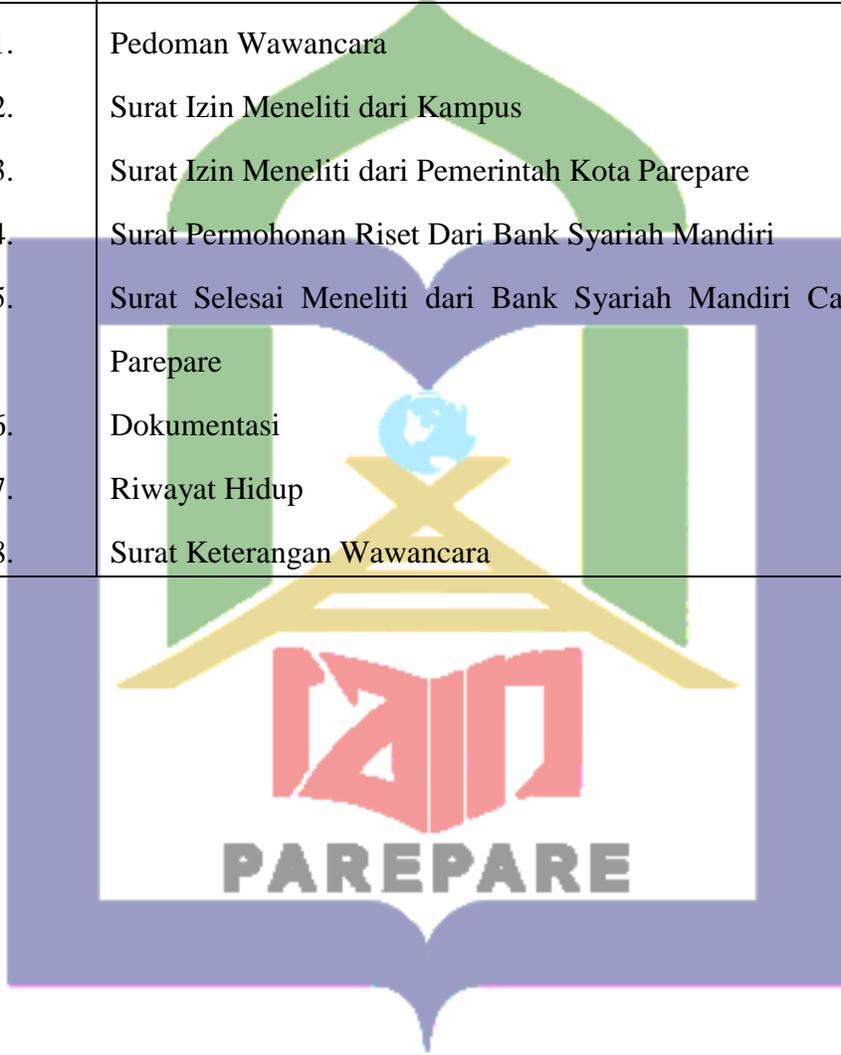
DAFTAR GAMBAR

No	Nama Gambar	Halaman
4.1	Logo Bank Syariah Mandiri	
4.2	Struktur Pengawai Bank Syariah Mandiri	



DAFTAR LAMPIRAN

No. Lampiran	Nama Lampiran
1.	Pedoman Wawancara
2.	Surat Izin Meneliti dari Kampus
3.	Surat Izin Meneliti dari Pemerintah Kota Parepare
4.	Surat Permohonan Riset Dari Bank Syariah Mandiri
5.	Surat Selesai Meneliti dari Bank Syariah Mandiri Cabang Kota Parepare
6.	Dokumentasi
7.	Riwayat Hidup
8.	Surat Keterangan Wawancara



BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Haji pada hakikatnya merupakan sarana dan media bagi umat Islam untuk melaksanakan ibadah ke Baitullah dari masa kemasa, upaya menata kembali manajemen haji terus disuarakan. Mulai dari pemerintah selaku otoritas penyelenggara yang menghubungkan dengan pihak Arab Saudi, biro-biro swasta penyedia paket layanan haji, sampai dengan masyarakat selaku pengguna layanan.

Urusan haji di Indonesia dipercayakan kepada Kementerian Agama (Kemenag) sesuai dengan amanat Undang-Undang. Kementrian ini bertugas sebagai pelaksana sekaligus pengawas pelaksanaan ibadah haji di tanah air. Kemenag bertindak sebagai pemain sekaligus wasit “*controller*” dalam persoalan ini. Dasar dan payung hukum pelaksanaan ibadah haji berdasarkan pada undang-undang Nomor 13 Tahun 2008 tentang penyelenggaraan Ibadah Haji. Eksistensi undang-undang Nomor 13 Tahun 2008 ini belum menjawab tuntutan dan harapan masyarakat. Karena subtansi dan cakupan belum sepenuhnya dapat mempresentasikan terselenggarakan ibadah haji secara paripurna (profersional).¹

Sekarang ini banyak perusahaan yang membuka biro perjalanan haji, begitu juga dengan perbankan syariah. Sesuai dengan undang-undang Nomor 17 Tahun 1999 pasal 10 ayat 1 pembayaran Biaya Penyelenggaraan Ibadah Haji (BPIH) dilakukan kepada rekening Menteri Agama melalui bank pemerintah atau bank

¹Nurulhidaya, *Penerapan Fungsi Manajemen Dalam Penyelenggaraan Haji di Indonesia*, (Skripsi Sarjana; Jurusan Manajemen Dakwah: Jakarta, 2014), h.1.

swasta yang ditunjuk oleh Menteri Agama setelah mendapat pertimbangan Gubernur Bank Indonesia, terdapat beberapa bank syariah yang digunakan pemerintah dalam proses penabungan dana haji yaitu Bank Muamalat, Bank Syariah Mandiri, Bank BNI Syariah dan Bank BRI Syariah.²

Untuk dapat bertahan dan mendominasi persaingan diperlukan strategi pemasaran yang tepat. Selama perusahaan dapat melakukan kegiatan tertentu dengan lebih baik dari para pesaingnya, perusahaan itu akan dapat memperoleh keunggulan kompetitif. Dengan demikian, maka perusahaan harus mampu memberikan kepuasan terhadap nasabahnya dapat melalui penyampaian produk dan pelayanan. Dengan demikian, jelaslah bahwa dengan produk yang berkualitas tinggi dan diiringi dengan pelayanan yang baik yang diberikan oleh bank maka akan mendorong nasabah untuk membeli produk yang ditawarkan.

Tingginya minat masyarakat terhadap produk dan jasa lembaga keuangan khususnya bank diikuti semakin selektifnya masyarakat dalam memilih lembaga keuangan. Ini dilakukan masyarakat untuk menjamin produk yang terproteksi dan berkualitas. Hanya lembaga keuangan yang memiliki komitmen tinggi dan terpercaya yang akan dipilih oleh masyarakat. Kesuksesan sebuah lembaga keuangan ditandai dengan banyaknya konsumen yang loyal terhadapnya. Ketikan konsumen loyal terhadap perusahaan atau lembaga keuangan, konsumen akan cenderung untuk membeli dan menggunakan, bahkan melakukan pembelian ulang untuk produk atau

² Kementerian Agama Kota Parepare, Tentang Pelaksanaan Haji, <http://www.haji.depag.go.id/v3/> (Diakses pada tanggal 8 Mei2018).

jasa perusahaan. Konsumen memiliki tingkat loyalitas yang tinggi dapat dilihat dari penggunaan suatu produk atau jasa secara terus-menerus.

Berbicara tentang pelayanan dalam instansi perbankan, masih banyak bank yang belum memberikan pelayanan dengan baik. Baik bank yang berada diperkotaan maupun pedesaan. Dalam dunia perbankan pelayanan prima sangat diperlukan untuk memberikan rasa puas terhadap nasabah, sehingga pelanggan merasa dirinya dipentingkan atau diperhatikan sebagaimana mestinya. Bank Syariah Mandiri salah satunya bank yang terdapat di kota Parepare yang merupakan bank mengeluarkan produk-produknya berdasarkan prinsip syariah. Walaupun Bank Syariah Mandiri Cabang Kota Parepare ini masih terbilang masih mudah karena baru beroperasi pada tahun 2010 dikota Parepare, namun eksistensinya dikalangan masyarakat khususnya dikota Parepare tidak kalah dengan bank-bank konvensional yang berada di kota Parepare, Salah satu produknya yang dikhususkan bagi umat muslim untuk memenuhi biaya perjalanan haji adalah tabungan haji.

Sebuah bank sudah seharusnya memberikan kepuasan yang lebih kepada nasabah. Hal itu harus dilakukan bukan sekedar untuk menunjukkan rasa terima kasih karena telah menggunakan jasa bank tersebut tetapi sekaligus untuk membantu meningkatkan kepercayaan nasabah. Seperti halnya dalam pelayanan dana haji, bank tentunya harus memberikan rasa nyaman dan keyakinan kepada masyarakat sebagai nasabah dalam menggunakan produk yang ditawarkan oleh pihak bank. Dari observasi awal juga, yang membuat penulis bertanya-tanya sebenarnya mengenai, bagaimana proses pelayanan terkait dengan dana haji yang dilakukan oleh pihak Bank Syariah Mandiri cabang kota Parepare. Bagaimana cara mengaplikasikan teori manajemen saat melakukan proses pelayanan, apakah pihak bank memiliki

kecakapan dalam menyelesaikan permasalahan dana haji dan membuat rasa ingin tahu penulis terhadap produk-produk apa saja yang ditawarkan oleh bank Syariah mandiri Cabang Kota Parepare sehingga menarik pengguna produk tersebut dari tahun ketahun meningkat.

Selain itu, yang menjadikan daya tarik bagi penulis melakukan penelitian pada KCP Bank Syariah Mandiri Kota Parepare adalah bahwa KCP Bank Syariah Mandiri merupakan Bank syariah kedua yang memiliki eksistensi peminat yang diperhitungkan di Kota Parepare. Secara personal, penulis juga sudah mengenal keadaan bank dan dapat berkomunikasi dengan lancar walaupun penulis tidak bekerja di bank tersebut. Selain itu didukung oleh lokasi bank yang terletak dipusat Kota Parepare sehingga mudah dijangkau oleh penulis.

Berdasarkan penjelasan di atas dan melihat fenomena yang terjadi sekarang ini. Dimana jumlah perusahaan baik swasta maupun negeri dan perbankan yang terlibat dalam proses pendanaan haji, sehingga penulis tertarik melakukan penelitian mengenai manajemen pelayanan terkhusus pada KCP Bank Syariah Mandiri. Di lihat dari tempatnya dan eksistensinya di Kota Parepare. Sehingga penulis bermaksud untuk mengangkat judul penelitian, yaitu : “Urgensi Manajemen Terhadap Pelayanan Dana Haji (Studi Pada Bank Syariah Mandiri Cabang Kota Parepare)”.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah dikemukakan, maka dalam penelitian ini penulis akan merumuskan masalah penelitian sebagai berikut :

Bagaimana penerapan manajemen pelayanan terhadap dana haji yang dilakukan oleh pihak Bank Syariah Mandiri Cabang Kota Parepare ?

1.3 Tujuan Penelitian

Sesuai dengan permasalahan yang ada, maka tujuan yang ingin dicapai dalam penelitian ini adalah :

Untuk mengetahui penerapan manajemen pelayanan terhadap dana haji yang dilakukan oleh pihak Bank Syariah Mandiri Cabang Kota Parepare terhadap calon jamaah haji.

1.4 Kegunaan penelitian

Penelitian ini penulis berharap kiranya dapat berguna dan bermanfaat bagi diri sendiri. Maupun bagi para pembaca, atau pihak lain yang berkepentingan, adapun kegunaan dalam penelitian ini adalah :

1.4.1 Kegunaan teoritis

Untuk dijadikan sebagai perkembangan ilmu pengetahuan pada umumnya dan perkembangan ilmu Manajemen Dakwah, terutama dalam Manajemen terhadap pelayanan dana haji yang dilakukan oleh Bank Syariah Mandiri cabang Kota Parepare.

1.4.2 Kegunaan praktis

Untuk menambah khazanah ilmu pengetahuan bagi penulis, bahwasanya Manajemen Dakwah memiliki andil penting dalam mewujudkan tujuan sesuai dengan harapan diperlukan penerapan ilmu manajemen terutama dalam pengaturan Sumber Daya Manusia (SDM), Sistem Informasi Manajemen (SIM) dan manajemen pelayanan (*Management service*).

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

2.1. Tinjauan Penelitian Terdahulu

Dalam penelitian ini, dibahas tentang urgensi manajemen terhadap pelayanan dana haji (studipada Bank Syariah Mandiri Cabang Kota Parepare), penulis menggunakan beberapa referensi sebagai bahan acuan yang berhubungan dengan skripsi yang penulis teliti antara lain :

Manajemen Pelayanan Jamaah Haji dan Umrah PT.Patuna Tour dan Travel, Skripsi ini disusun oleh Dzul Kifli.³ Yang menjadi pembeda antara penelitian saudara Dzul Kifli dengan penelitian sekarang adalah didalam skripsi saudara Dzul Kifli hanya berfokus kepada teori pelayanan yang diberikan oleh PT. Patuna Tour dan Travel untuk mengukur tingkat kepuasan jamaah dalam pelayanan haji dan umrah, sementara fokus penelitian penulis adalah pada ilmu manajemen namun di kaitkan dalam pelayanan yang sesuai dengan syariat Islam dengan menerapkan beberapa teori yang berkaitan dengan masalah yang diangkat. Terdapat perbedaan pula pada pembatasan objek pelayanan yang diteliti, pada objek penelitian saudara Dzul Kifli meneliti sistem pelayanan secara keseluruhan mulai dari pendaftaran sampai dengan pemulangan jamaah haji sedangkan penulis hanya meneliti pada pelayanan dalam bidang dana dengan menerapkan teori manajemen pelayanan dan teori kontemporen yang terdapat dalam ilmu manajemen. Adapun hasil penelitian saudara Dzul Kifli

³Dzul Kifli, *Manajemen Pelayanan Jamaah Haji dan Umrah PT.Patuna Tour dan Travel*, Skripsi ini sarjana Fakultas Dakwah dan Komunikasi, Jakarta: 2010, Program Sarjana Universitas Islam Negeri Syarif Hidayatullah.

yaitu penerapan sistem yang di terapkan oleh bank telah sesuai dengan sistem manajemen sesuai dengan praktek, faktor pendukung dan faktor penghambat perusahaan merupakan barometer untuk mencapai suatu tujuan yang telah ditetapkan semua oleh pihak manajemen.

*Manajemen Pelayanan Calon Jamaah Haji (studi kasus Panitia Penyelenggara ibadah Haji Embarkasi Solo of city Musim Haji Tahun 2015.*⁴ Didalam skripsi ini berfokus pada penerapan strategi yang diberikan oleh pihak penyelenggara ibadah haji dengan menerapkan model pelayanan sistem *one stop service*. Dimana dalam skripsi ini juga menerapkan teori *Management Service* menurut T.Hani Handoko dan teori pelayanan berdasarkan dengan Undang-undang No.13 tahun 2008 tentang penyelenggaraan ibadah haji. Dalam pemenelitian ini memiliki kesamaan teori yaitu menerapkan teori manajemen namun perbedaan dari penelitian sekarang adalah penelitian ini lebih berfokus kepada penyaluran dana haji sedangkan pada penelitian sebelumnya berfokus pada penerapan Manajemen pelayanannya yang lebih mengarah kepada hukum pelaksanaan haji.

Sistem Pengelolaan Tabungan Mabruur Bank Syariah Mandiri Cabang Ciputat. Skripsi ini disusun oleh Faizah.⁵ Pembatasan masalah yang dibahas didalam skripsi saudara Faizah pada sistem dalam pengelolaan tabungan mabrur pada Bank Syariah Mandiri Cabang Ciputat. Untuk penelitian ini penulis menggunakan metode penelitian kualitatif dengan hasil penyajian dalam bentuk deskriptif. Penulisan ini

⁴ Ragil Purnomo, *Manajemen Pelayanan Calon Jamaah Haji (Studi Kasus Panitia Penyelenggara Ibadah Haji Embarkasi Solo Of City Musim Haji Tahun 2015*. Skripsi Sarjan Fakultas Dakwah dan Komunikasi, Yogyakarta: 2015, Program Sarjana Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga.

⁵ Faizah, *Sistem Pengelolaan Tabungan Mabruur Bank Syariah Mandiri Cabang Ciputat*, Skripsi Sarjana Fakultas Ilmu Dakwah dan Komunikasi, Jurusan Manajemen Dakwah ,Jakarta:2016, Program Sarjana Universitas Islam Negeri (UIN) Jakarta.

menggambarkan kondisi suatu objek, apakah objek tersebut memberikan nilai atau sebaliknya. Dari hasil penelitian yang dilakukan oleh saudari Faizah, mengemukakan mengenai sistem pengelolaan tabungan haji pada Bank Syariah Mandiri. Dalam penelitian ini sama-sama mengkaji mengenai pengelolaan dana haji pada bank syariah mandiri dan mengetahui tingkat kepuasan nasabah namun letak perbedaan dari penelitian sebelumnya adalah saudara Faizah lebih berfokus pada sistem yang digunakan pihak bank untuk mengukur tingkat kepuasan nasabah yang diterapkan terhadap pengelolaan dana haji yang dikelola sedangkan penulis dalam penelitiannya mengkaji pelayanan dana haji agar tingkat kepuasan calon jamaah haji tercapai melalui kedua teori Manajemen yang penulis terapkan dalam bidang pelayanan dana haji pada bank syariah mandiri.

2.2 Tinjauan Teoritis

2.2.1 Manajemen pelayanan

Al-Quran dan Al-Hadis adalah pegangan bagi umat muslim yang di dalamnya terdapat perintah dan larangan yang harus dijalankan oleh umat muslim. Didalamnya banyak membahas mengenai kualitas pelayanan yang baik dalam syariat Islam. Seperti yang Telah dijelaskan pula dalam Q.S. Al-Imran/3: 159.

فَبِمَا رَحْمَةٍ مِّنَ اللَّهِ لِنْتَ لَهُمْ وَلَوْ كُنْتَ فَظًّا غَلِيظَ الْقَلْبِ لَأَنْفَضُوا مِنْ حَوْلِكَ فَاعْفُ عَنْهُمْ وَاسْتَغْفِرْ لَهُمْ وَشَاوِرْهُمْ فِي الْأَمْرِ فَإِذَا عَزَمْتَ فَتَوَكَّلْ عَلَى اللَّهِ إِنَّ اللَّهَ يُحِبُّ الْمُتَوَكِّلِينَ ﴿١٥٩﴾

Terjemahannya :

Maka disebabkan rahmat dari Allah-lah kamu Berlaku lemah lembut terhadap mereka. Sekiranya kamu bersikap keras lagi berhati kasar, tentulah mereka

menjauhkan diri dari sekelilingmu. karena itu maafkanlah mereka, mohonkanlah ampun bagi mereka, dan bermusyawaratlah dengan mereka dalam urusan itu. kemudian apabila kamu telah membulatkan tekad, Maka bertawakkallah kepada Allah. Sesungguhnya Allah menyukai orang-orang yang bertawakkal kepada-Nya.⁶

Ayat ini menyinggung kekhususan Rasul, yakni akhlak mulia beliau. Ayat ini menyatakan, apa yang menyebabkan orang-orang Arab yang bersifat keras dan suka perang berkumpul di sisimu dan beriman kepadamu adalah kelembutan akhlakmu. Sekiranya kamu seperti mereka, maka tak seorangpun datang ke sisimu dan merekapun yang beriman akan berpaling darimu. Oleh karenanya, maafkanlah ketidaktaatan mereka dalam perang Uhud dan beristigfarlah untuk mereka. Meskipun sebelum perang anda bermusyawarah dengan mereka dan musyawarah ini gagal, namun janganlah anda meninggalkan musyawarah dengan mereka dalam urusan berhubungan dengan mereka. Karena engkau adalah teladan mereka.⁷

Berdasarkan ayat diatas, jelas bahwa setiap manusia dituntut untuk berperilaku lemah lembut agar orang lain merasakan kenyamanan. Bila dalam pelayanan yang mana konsumen banyak pilihan, bila pelaku bisnis tidak mampu memberikan rasa aman dengan kelemahan lembutannya maka konsumen akan berpindah ke perusahaan lain. Pelaku bisnis dalam memberikan pelayanan terus menghilangkan jauh sikap keras hati dan harus memiliki sikap pemaaf kepada pelanggan agar pelanggan terhindar dari rasa takut, tidak percaya dan perasaan adanya bahaya dari pelayanan yang diterima.

⁶ Adulmalik Abdulkarim Amrullah, *Tafsir Al-Azhar*, (Jakarta: Pustaka Panjimas. T.th), h.125.

⁷ Adulmalik Abdulkarim Amrullah, *Tafsir Al-Azhar*, h.135.

Dalam Q.S Al-Hajj/22:27-28 Allah berfirman:

وَأَذِّنْ فِي النَّاسِ بِالْحَجِّ يَأْتُوكَ رِجَالًا وَعَلَىٰ كُلِّ ضَامِرٍ يَأْتِينَ مِنْ كُلِّ فَجٍّ عَمِيقٍ ﴿٢٧﴾ لِيَشْهَدُوا مَنَافِعَ لَهُمْ وَيَذْكُرُوا اسْمَ اللَّهِ فِي أَيَّامٍ مَّعْلُومَاتٍ عَلَىٰ مَا رَزَقَهُمْ مِنَ بَهِيمَةٍ الْأَنْعَمِ فَكُلُوا مِنْهَا وَأَطِعُوا الْبَائِسَ الْفَقِيرَ ﴿٢٨﴾

Terjemahannya :

Dan berserulah kepada manusia untuk mengerjakan haji, niscaya mereka akan datang kepadamu dengan berjalan kaki, dan mengendarai unta yang kurus yang datang dari segenap penjuru yang jauh, supaya mereka menyaksikan berbagai manfaat bagi mereka dan supaya mereka menyebut nama Allah pada hari yang telah ditentukan atas rezki yang Allah telah berikan kepada mereka berupa binatang ternak. Maka makanlah sebahagian daripadanya dan (sebahagian lagi) berikanlah untuk dimakan orang-orang yang sengsara dan fakir.⁸

Allah Swt memerintahkan agar Nabi Ibrahim menyerukan kepada segenap manusia di seluruh penjuru bumi, agar manusia melakukan ibadah haji dengan menuju Baitullah (Ka'bah) yang sebelumnya Allah telah memerintahkan Nabi Ibrahim untuk membangunnya.(niscaya mereka akan datang kepadamu dengan berjalan kaki, dan mengendarai unta yang kurus yang datang dari segenap penjuru yang jauh), mengandung janji Allah Swt kepada Nabi Ibrahim, bahwa segenap manusia dari segala penjuru dunia akan datang berhaji menuju Baitullah, mereka berjalan kaki ataupun berkendaraan.⁹

Ayat diatas secara tersirat memberikan dasar pengetahuan dan pemahaman tentang pengelolaan haji atau manajemen haji antara lain penyampaian informasi, proses perjalanan, angkutan/transfortasi, kendala yang akan dihadapi, dengan masalah manasik haji dan hikmah ibadah haji.

⁸Fuad Hasbi Ash Shiddieqy, *Al-Bayan Tafsir Penjelasan Al-Qur-anul karim*, (Semarang: PT. Pustaka Rizki Putra, 2002), h.312.

⁹Fuad Hasbi Ash Shiddieqy, *Al-Bayan Tafsir Penjelasan Al-Qur-anul karim*, h.315.

Dalam hadist Rasulullah Saw bersabda:

عَنْ أَبِي هُرَيْرَةَ رَضِيَ اللَّهُ عَنْهُ أَنَّ رَسُولَ اللَّهِ صَلَّى اللَّهُ عَلَيْهِ وَسَلَّمَ قَالَ: (مَنْ كَانَ يُؤْمِنُ بِاللَّهِ وَالْيَوْمِ الْآخِرِ فَلْيُكْرِمْ ضَيْفَهُ، وَمَنْ كَانَ يُؤْمِنُ بِاللَّهِ وَالْيَوْمِ الْآخِرِ فَلْيُكْرِمْ ضَيْفَهُ) - رواه البخاري ومسلم

Terjemahannya:

Barang siapa yang beriman kepada Allah dan hari akhir maka hendaknya ia berkata yang baik-baik atau diam. Dan barang siapa yang beriman kepada Allah dan hari akhir maka hendaknya ia memuliakan (menghormati) tetangganya. Dan barang siapa yang beriman kepada Allah dan hari akhir maka hendaknya ia memuliakan (menghormati) tamunya. (Bukhari no.6018, Muslim no.47).¹⁰

Hadis ini mengandung hukum, hendaklah kita berkeyakinan bahwa menghormati tamu itu suatu ibadah yang tidak boleh dikurangi nilai ibadahnya, apakah tamunya itu orang kaya atau yang lain. Juga anjuran untuk menjamu tamunya dengan apa saja yang ada pada dirinya walaupun sedikit. Menghormati tamu itu dilakukan dengan cara segera menyambutnya dengan wajah senang, perkataan yang baik, dan menghidangkan makanan. Hendaklah ia segera memberi pelayanan yang mudah dilakukannya tanpa memaksakan diri. Berkata baik dalam Hadits ini mencakup menyampaikan ajaran Allah dan rasul-Nya dan memberikan pengajaran kepada kaum muslim, amar ma'ruf dan nahi mungkar berdasarkan ilmu, mendamaikan orang yang berselisih, berkata yang baik kepada orang lain. Dan yang terbaik dari semuanya itu adalah menyampaikan perkataan yang benar di hadapan orang yang ditakuti kekejamannya atau diharapkan pemberiannya.¹¹

¹⁰ Al- Imam Zainuddin Ahmad, *At-Tajrid ash-Sharib li Ahadits al-Jami' ash-Shaih Mukhtashar Shahih al-Bykhari*, terj. Ahmad Ali, Hadits: *Kitab Sahih Al Bukhari dan Muslim*, (Jakarta: Darul Haq, t.th), h. 34.

¹¹ Al- Imam Zainuddin Ahmad, *At-Tajrid ash-Sharib li Ahadits al-Jami' ash-Shaih Mukhtashar Shahih al-Bykhari*, terj. Ahmad Ali, Hadits: *Kitab Sahih Al Bukhari dan Muslim*, h.40.

Secara umum landasan pelayanan yang baik ialah menolong orang lain. Dalam islam pelayanan tidak hanya sekedar menolong, akan tetapi juga sebagai ibadah kepada Allah Swt. Ketika pelayanan benar-benar diaplikasikan dalam kehidupan bermasyarakat atau dunia bisnis maka akan menimbulkan efek yang baik pula.

Selain berlandaskan pada Al-Quran dan hadis. Penelitian ini juga menggunakan teori yang dijadikan landasan ilmu, atau penunjang dalam pelaksanaan pelayanan dana haji oleh pihak Bank. Adapun teori manajemen dakwah yang digunakan adalah sebagai berikut :

2.2.2 Teori Manajemen Pelayanan (*Managament Service*)

Manajemen pelayanan dalam perspektif islam perlu untuk dikaitkan dalam penelitian ini sebagai pembeda dari manajemen pelayanan pada umumnya. Islam merupakan agama yang sempurna dan didalamnya ada pedoman yang digunakan manusia sebagai rujukan dalam menentukan segala tindakan.

2.2.2.1 Indikator kualitas pelayanan

Parasuraman, Zeithhaml dan Berry menyebutkan bahwa terdapat lima dimensi utama yang disusun sesuai urutan tingkat kepentingan relatif, yaitu :

2.2.2.1.1 Bukti fisik (*Tangibles*)

Berkenaan dengan penampilan fisik fasilitas pelayanan, peralatan atau perlengkapan, sumber daya manusia dan materi komunikasi perusahaan.

2.2.2.1.2 Keandalan (*Reliability*)

Berkaitan dengan kemampuan perusahaan untuk menyampaikan layanan yang dijanjikan secara akurat sejak pertama kali, segera dan memuaskan.

2.2.2.1.3 Daya tangkap (*Responsiveness*)

Berkenaan dengan kesediaan dan kemampuan penyedia layanan untuk membantu para pelanggan dan merespon permintaan mereka dengan segera.

2.2.2.1.4 Jaminan (*Assurance*)

Berkenaan dengan pengetahuan dan kesopanan karyawan serta kemampuan mereka dalam menumbuhkan rasa percaya (*trust*) dan keyakinan pelanggan (*confidence*).

2.2.2.1.5 Empati (*Empathy*)

Perusahaan memahami masalah para pelanggannya dalam bertindak demi kepentingan pelanggan serta memberikan perhatian personal kepada para pelanggan dan memiliki jam operasi yang nyaman.¹²

Kepuasan nasabah terhadap pelayanannya berupa fasilitas maupun jasa pelayanan yang diberikan oleh perusahaan.

Kualitas pelayanan ini menjadi penting karena akan berdampak langsung pada citra perusahaan. Kualitas pelayanan yang baik akan menjadi sebuah keuntungan bagi perusahaan. Bagaimana tidak, jika suatu perusahaan sudah mendapat nilai positif dimata konsumen, maka akan memberikan pengaruh pada *feedback* yang baik, maka dari itu, sangat penting untuk mempertimbangkan aspek kepuasan terkait kualitas pelayanan yang diberikan.

Ada lima yang mempengaruhi kepuasan nasabah adalah:

- a. Kualitas produk. Pelanggan akan merasa puas bila hasil evaluasi mereka menunjukkan bahwa produk yang mereka gunakan berkualitas.

¹² Risalatul Azizah, *Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan (Studi Pada jamaah umroh kelompok Bimbingan Ibadah haji (KBBI) Hasuna Tour Yogyakarta Priode Maret 2014)*, (Skripsi Sarjana; Jurusan Manajemen Dakwah: Yogyakarta, 2014), h.16.

- b. Harga. Produk yang mempunyai kualitas yang sama dengan produk jasa lain, tetapi ditetapkan pada harga yang lebih murah akan memberikan nilai lebih tinggi kepada pelanggannya.
- c. Kualitas pelayanan. Pada industri adalah mutlak bahwa pelanggan akan merasa puas bila mereka mendapatkan pelayanan yang baik atau sesuai dengan yang pelanggan harapkan.
- d. Emosional. Pelanggan akan merasa bangga dan mendapatkan keyakinan bahwa orang lain akan kagum terhadap dia bila menggunakan produk dengan merek tertentu, sehingga membuatnya mengalami tingkat kepuasan yang lebih tinggi. Kepuasan yang diperoleh bukan karena produk, tetapi nilai sosial atau *self-esteem* yang membuat pelanggan menjadi puas terhadap merek tertentu.
- e. Biaya dan kemudahan untuk mendapatkan produk atau jasa. Pelanggan yang tidak perlu mengeluarkan biaya tambahan atau tidak membuang waktu untuk mendapatkan suatu produk/jasa (pengorbanannya semakin kecil), cenderung puas terhadap produk/jasa.¹³

Selain menerapkan kedua teori yang sudah dijelaskan, penulis juga dalam penelitian ini menerapkan teori manajemen pelayanan (*Management Service*), penggunaan manajemen pelayanan dalam penelitian ini dianggap penting dikarenakan yang menjadi faktor keberhasilan suatu perusahaan dalam meningkatkan produktifitasnya adalah dilihat presentasi peminatnya. Dalam proses perubahan kualitas pelayanan tersebut diperlukan beberapa hal untuk menunjang prosesnya. Jenis kualitas yang baik adalah jenis pelayanan yang memuaskan dan

¹³ Rambat Lupiyoadi, *Manajemen Pemasaran Jasa Teori dan Praktek*, Edisi Keempat, (Jakarta : Salemba Empat, 2001), h.57.

sesuai dengan pelayanan yang dapat melampaui harapan. Jenis-jenis pelayanan yang dapat diberikan berupa kemudahan, kecepatan, kemampuan dan keramahan yang ditunjukkan melalui sikap dan tindakan langsung.

2.2.2.2 Ciri-ciri pelayanan yang baik

Terdapat beberapa faktor pendukung yang berpengaruh langsung terhadap mutu pelayanan yang diberikan, yaitu :

2.2.2.2.1 Tersedianya karyawan yang baik.

Kenyamanan jamaah tergantung dari karyawan yang melayani. Karyawan harus ramah, ropan dan menarik. Karyawan juga harus mampu memikat dan mengambil hati jamaah sehingga jamaah merasa senang.

2.2.2.2.2 Tersedianya sarana dan prasarana yang baik.

Pada dasarnya jamaah menginginkan jamaah yang prima. Untuk melayani jamaah, salah satu yang sangat penting diperhatikan disamping kualitas dan kuantitas sumber daya manusia adalah sarana dan prasarana yang dimiliki perusahaan. Peralatan dan fasilitas yang dimiliki seperti ruang tunggu dan ruang penerima tamu harus dilengkapi dengan sebagai fasilitas sehingga membuat jamaah nyaman dalam ruang tersebut.

2.2.2.2.3 Bertanggung jawab.

Menjalankan pelayanan karyawan harus bisa melayani dari awal sampai selesai sehingga jamaah akan merasa puas jika karyawan bertanggung jawab terhadap pelayanan yang diinginkan, melakukan pelayanan sesuai dengan prosedur. Sehingga dalam memberikan pelayanan kepada para jamaah sesuai dengan prosedur yang sah ditentukan dan sesuai dengan apa yang diinginkan jamaah.

2.2.2.2.4 Mampu melayani secara cepat dan tepat.

Dalam melayani jamaah harus sesuai dengan prosedur yang sudah ditetapkan. Layanan yang diberikan harus sesuai dengan jadwal dan jangan sampai membuat kesalahan dalam arti pelayanan yang diberikan tidak sesuai dengan standar perusahaan dan keinginan jamaah.

2.2.2.2.5 Mampu berkomunikasi

Karyawan harus mampu berkomunikasi dengan jamaah. Karyawan juga harus cepat dan tanggap dalam memahami kegiatan jamaah. Selain itu, jamaah harus mampu berkomunikasi dengan bahasa yang jelas dan mudah dimengerti.

2.2.2.2.6 Memiliki pengetahuan dan kemampuan yang baik.

Tugas jamaah selalu berhubungan dengan manusia, karyawan perlu dididik khusus mengenai kemampuan dan pengetahuan untuk memahami masalah jamaah atau kemampuan dalam bekerja.

2.2.2.2.7 Memahami kebutuhan jamaah.

Karyawan harus cepat dan tanggap dengan kebutuhan jamaah. Karyawan yang lambat akan membuat jamaah akan lari. Usaha memahami dan mengerti keinginan dan kebutuhan jamaah secara tepat.¹⁴

Kemampuan suatu perusahaan dalam memberikan kepuasan kepada jamaah dengan standar yang sudah ditetapkan. Kemampuan tersebut ditunjukkan oleh sumber daya manusia dan sarana serta prasarana yang dimiliki.

2.2.3 Teori Manajemen Kontemporer

Ada beberapa perkembangan yang cenderung mengintegrasikan pendekatan-pendekatan sebelumnya menjadikan batas-batas pendekatan yang telah dibicarakan

¹⁴Kasmir, *Etika Customer Service*, (Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada, 2005), h.186.

menjadi tidak jelas. Namun demikian, ada pendekatan yang tetap terbakar pada pendekatan-pendekatan tertentu.¹⁵ Adapun pendekatan-pendekatan yang dimaksud adalah :

2.2.3.1 Pendekatan sistem

sistem dapat diartikan sebagai gabungan sub-sub sistem yang saling berkaitan. Organisasi sebagai suatu sistem akan dipandang secara keseluruhan, terdiri atas bagian-bagian yang terkait (subsistem), dan sistem/organisasi tersebut akan berinteraksi dengan lingkungan. Pandangan yang menyeluruh semacam itu akan lebih bermanfaat dibandingkan dengan pandangan yang terisolasi.

Ada beberapa istilah kunci dalam pendekatan sistem

a. Sistem terbuka

sistem yang terbuka berarti sistem tersebut berinteraksi dengan lingkungan. Sebaliknya, sistem yang tertutup adalah sistem yang tidak berinteraksi dengan lingkungan. Semua organisasi merupakan sistem terbuka meskipun dengan tingkat yang berbeda-beda. Organisasi perusahaan berangkali lebih terbuka dibandingkan dengan organisasi terlarang. Tidak menyesuaikan dengan lingkungan kadang-kadang dapat berakibat fatal terhadap organisasi. perusahaan yang tidak mampu mengikuti perkembangan konsumen tidak mampu menjual produknya dan akibatnya akan mati.

b. Subsistem

Subsistem merupakan bagian dari sistem, yaitu subsistem pemasaran, keuangan dan produk membentuk sistem perusahaan. Subsistem tersebut saling berkaitan. Perubahan pada subsistem produksi akan mempengaruhi subsistem pemasaran dan keuangan.

¹⁵ Manduh Hanafi, *Konsep Dasar dan Perkembangan Teori Manajemen*, (t.d), h. 50.

c. Sinergi

Jika subsistem bekerja sama, hasil yang diperoleh akan lebih efektif dibandingkan dengan mereka yang bekerja sendiri-sendiri. Sinergi sering dikaitkan dengan merger, yaitu dua perusahaan yang bersatu akan lebih efektif dibandingkan dengan dua perusahaan berjalan sendiri-sendiri.

d. Batasan sistem

Batasan sistem berhubungan dengan lingkungannya. Dalam sistem yang terbuka batas tersebut fleksibel. Dalam sistem yang tertutup batasan tersebut kaku. Semakin lama ada kecenderungan organisasi harus mempunyai batasan sistem yang fleksibel karena tuntutan dari lingkungan semakin keras.

e. Aliran

Input mengalir ke sistem, kemudian diproses oleh sistem dan keluar sebagai *output*. Bahan baku masuk pabrik, diproses dan menjadi produk yang bisa dijual dipasar.

f. *Feedback*

Feedback atau umpan balik merupakan elemen penting dalam pengendalian. Umpan balik informasi yang diberikan ke orang-orang yang tepat dalam organisasi, kemudian diproses lebih lanjut. Jika ada sesuatu yang melenceng dari rencana, perbaikan bisa dilakukan.

g. Entropi

Entropi merupakan proses ketika sistem menuju kehancuran, jika organisasi tidak mampu memproses *feedback* dengan baik dan tidak bisa menyesuaikan diri terhadap lingkungan, organisasi tersebut akan mati.¹⁶

¹⁶ Manduh Hanafi, *Konsep Dasar dan Perkembangan Teori Manajemen*, h. 51.

Dari pendekatan sistem dalam teori kontemporer terdapat hal yang perlu diketahui bahwa teori sistem dalam manajemen kontemporer yakni perluasan perspektif kemanusiaan yang menjelaskan organisasi sebagai sistem terbuka dengan karakter entropi, sinergi dan ketergantungan antara sub –sistem. Berdasarkan teori ini, berarti antara sub-sub ataupun divisi mempunyai hubungan yang saling membutuhkan antara yang satu dengan yang lainnya dan beberapa teori sistem yang terdapat dalam manajemen memiliki pengaruh yang sangat penting bagi pemikiran manajemen.

2.2.3.2 Pendekatan Situasional (*Cantingency*)

Pendekatan situasional mempunyai cara pandang yang berlawanan. Pendekatan ini menganggap bahwa efektivitas manajemen tergantung pada situasi yang melatarbelakangi. Prinsip manajemen yang sukses pada situasi tertentu belum tentu efektif apabila digunakan disituasi lainnya. Tugas manajer adalah mencari teknik yang paling baik untuk mencapai tujuan organisasi dengan melihat situasi, kondisi dan waktu yang tertentu.

Pendekatan situasional memberikan “resep praktis” terhadap persoalan manajemen. Tidak mengherankan pendekatan ini dikembangkan manajer. Konsultan atau peneliti yang banyak berkecimpung dalam dunia nyata.¹⁷

Adapun yang dapat kita ketahui dalam pendekatan ini bahwa penyelesaian persoalan organisasi yang berhasil dianggap tergantung pada identifikasi manager. Ketika manager belajar untuk mengidentifikasi pola dan karakteristik tersebut. Hal ini dikatakan pula bahwasanya dibutuhkan teknik manajemen yang berbeda untuk organisasi dengan kondisi, waktu dan situasi yang berbeda. pendekatan ini menganggap bahwa efektivitas manajemen tergantung pada situasi yang melatar

¹⁷ Manduh Hanafi, *Konsep Dasar dan Perkembangan Teori Manajemen*, h. 53.

belakanginya. Prinsip manajemen yang sukses pada situasi tertentu, belum tentu efektif apabila digunakan disituasi lainnya. Dengan melihat situasi, kondisi dan waktu yang tertentu.

2.2.3.3 pendekatan hubungan manusiawi baru (*Neohuman Relation*)

pendekatan ini berusaha mengintegrasikan sisi pasitif manusia dan manajemen ilmiah. Pendekatan ini dimulai pada tahun 1950-an dan memperoleh momentum pada tahun 1960-an. Pendekatan perilaku mengatakan bahwa manusia berusaha mengaktualisasikan dirinya. Pendekatan hubungan manusiawi baru melangkah lebih lanjut. Mereka melihat bahwa manusia merupakan makhluk yang emosional, intuitif dan kreatif. Dengan memahami kedudukan manusia tersebut . prinsip manajemen dapat dikembangkan lebih lanjut.

Manajer harus mampu melihat ketergantungan antar bagian dalam organisasi, pengaruh eksternal dan situasi yang dihadapi.¹⁸

Ditarik kesimpulan bahwa *Human Relation* berarti berkaitan dengan hubungan antara manusia. Pendekatan ini melihat bahwa manusia merupakan makhluk yang emosional, intuitif dan kreatif. Sehingga konsep ini memfokuskan pengelolaan organisasi secara keseluruhan untuk memberikan kualitas pelanggannya.

Penggunaan teori kontemporer dengan tiga pendekatan dalam penelitian ini bertujuan untuk mengidentifikasi suatu organisasi atau perusahaan mulai dari sistem yang digunakan dalam Bank Syariah Mandiri dalam pelayanan dana haji, pendekatan hubungan situasional sampai dengan hubungan manusia baru yang semua terkait dengan proses pelayanan yang baik.

¹⁸ Manduh Hanafi, *Konsep Dasar dan Perkembangan Teori Manajemen*, h.54.

2.3 Tinjauan konseptual

2.3.1 Pengertian Manajemen

Manajemen dalam bahasa Indonesia mempunyai arti pengelolaan. Hersey dan Blanchard mengatakan, manajemen secara umum dapat didefinisikan sebagai “*the process of working with and through other to efficiently organizati-onal goals*”. Oleh karena itu dalam proses tersebut memerlukan pengaturan berbagai sumber daya (personal maupun material). Dengan kata lain, dalam proses itu terdapat kegiatan dengan orang-orang dan fasilitas (material) agar tujuan pelayanan dapat dicapai secara efektif dan efisien.

Hamiseno menemukan bahwa manajemen berarti “suatu tindakan yang dimulai dari penyusunan data, merencanakan, mengorganisasikan, melaksanakan sebagai pengawasan dan penilaian”. Dari hasil pengelolaan itu menghasilkan sesuatu yang dapat dijadikan sumber penyempurnaan dan peningkatan manajemen berikutnya. Pendapat ini didukung Stoner dan Winkel (1987) yang mengatakan manajemen adalah proses perencanaan, pengorganisasian, pengarahan dan pengendalian kegiatan-kegiatan anggota-anggota organisasi dan penggunaan seluruh sumber organisasi untuk mencapai tujuan yang telah ditetapkan. Bila kegiatan diorganisir dengan manajemen yang baik akan berkolerasi positif terhadap pengefektifan dan efisiensi kegiatan secara teknis, begitu juga dalam pelayanan.¹⁹

Sama halnya dalam buku George R.Terry “*principles of Management*” menjelaskan bahwa Manajemen adalah suatu proses atau kerangka kerja, yang melibatkan bimbingan atau pengarahan suatu kelompok orang-orang kearah tujuan-tujuan organisasional atau maksud-maksud yang nyata. Manajemen adalah suatu

¹⁹Nahar Nahrawi, *Manajemen Pelayanan Haji Indonesia*, (Jakarta: CV Prasasti, 2009), h.11.

kegiatan, pelaksanaannya adalah “managing”-pengelolaan-, sedangkan pelaksanaannya disebut manager atau pengelola.²⁰

Manajemen mempunyai tujuan tertentu dan tidak dapat diraba. Ia berusaha untuk mencapai hasil-hasil tertentu yang biasanya diungkapkan dengan istilah “objectives” atau hal-hal yang nyata. Usaha-usaha kelompok itu memberi sumbangannya kepada pencapaian-pencapaian khusus itu. Mungkin manajemen dapat digambarkan sebagai tempat yang nyata, karena ia tidak dapat dilihat tetapi hanya terbukti oleh hasil-hasil yang menimbulkan *output* atau hasil kerja yang memadai kepuasan manusiawi dan hasil-hasil produksi serta jasa-jasa yang baik.

2.3.2 Pengertian pelayanan dana

2.3.2.1 Pengertian pelayanan

Dalam Kamus Besar Bahasa Indonesia dinyatakan pengertian pelayanan bahwa pelayanan adalah suatu usaha untuk membantu menyiapkan (mengurusi) apa yang diperlukan orang lain. Sedangkan pengertian *service* dalam oxford (2000) didefinisikan sebagai *a system that provides something that the public needs, organized by the government or a private company*. oleh karenanya, pelayanan berfungsi sebagai sebuah sistem yang menyediakan apa yang dibutuhkan masyarakat.

2.3.2.2 Pengertian Dana

Bank sebagai salah satu lembaga keuangan memiliki fungsi menghimpun dana dari masyarakat. Dana yang telah terhimpun, kemudian disalurkan kembali kepada masyarakat. Dana adalah uang tunai yang dimiliki atau dikuasai oleh bank dalam bentuk tunai, atau dalam bentuk aktiva lain yang dapat segera diubah menjadi uang tunai. Sumber dana yang terhimpun dari masyarakat dana yang pertama adalah

²⁰ George R.Terry , *Principles of Management*, (Jakarta: Bumi Aksara,2008),h.1.

dana modal yaitu dana dari pendiri lembaga keuangan tersebut, yang kedua adalah dana titipan masyarakat yang dikelola oleh bank (*wadiah*) dan yang ketiga adalah dana masyarakat yang diinvestasikan melalui bank (*mudharabah*).²¹

Dalam penyaluran dana pada KCP Bank Syariah Mandiri Kota Parepare, secara garis besarnya terdapat 4 kategori yang dibedakan berdasarkan dengan penggunaannya, yaitu pembiayaan dengan prinsip jual-beli, pembiayaan dengan prinsip sewa, pembiayaan dengan prinsip bagi hasil, pembiayaan dengan akad pelengkap. Pembiayaan dengan prinsip jual beli di tujukan untuk memiliki barang, sedangkan yang memiliki prinsip sewa yang mendapatkan jasa. Prinsip bagi hasil digunakan untuk kerja sama yang ditujukan guna mendapatkan barang dan jasa sekaligus.

2.3.3 Pengertian Haji

Dalam Bahasa Arab, haji artinya ‘pergi menuju’. Al-Khalil berkata, “Haji artinya sering pergi keorang yang kau agungkan”.

Menurut pengertian syariat, haji artinya pergi ke ka’bah untuk melaksanakan amalan-amalan tertentu. Atau, haji adalah berziarah ketempat tertentu pada waktu tertentu guna melaksanakan amalan tertentu. Ziarah artinya pergi. Tempat tertentu adalah ka’bah dan arafah. Waktu tertentu adalah bulan-bulan haji, yaitu *Syawwal*, *Dzulqa’dah*, *Dzulhijjah*, serta sepuluh hari pertama *Dzulhijjah*. Masing-masing amalan punya waktu khusus. Misalnya, waktu tawaf (menurut jumbuhur) adalah sejak terbitnya fajar dihari kurban sampai akhir umur, waktu wukuf di Arafah hingga

²¹ Rita Andesta, *Pengelolaan Pembiayaan Dana Talangan Haji Pada Bank Mandiri Syariah Cabang Pekanbaru*, (Skripsi Sarjana;Jurusan Ekonomi Islam:Pekanbaru,2010), h.30.

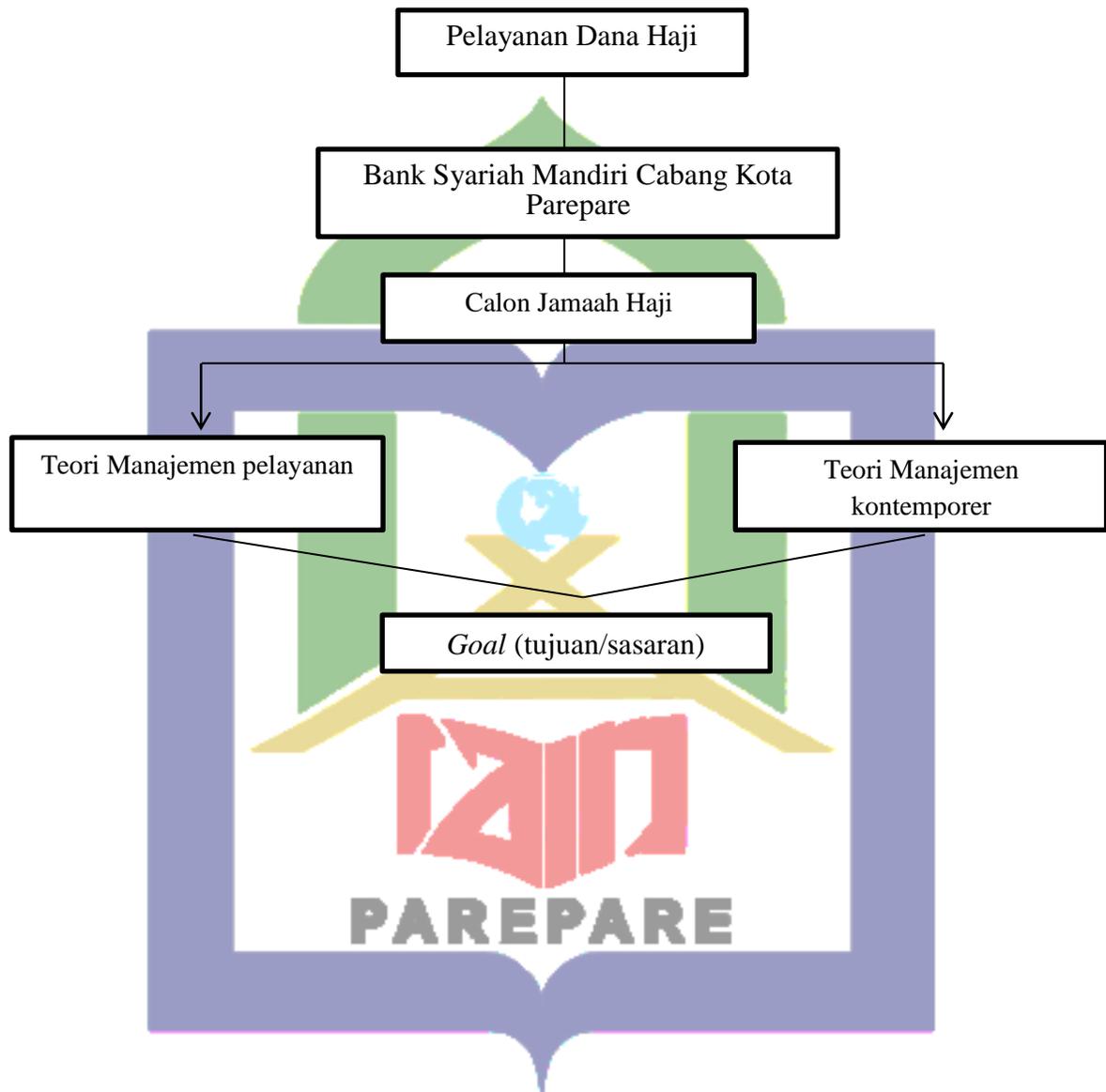
terbitnya fajar pada hari kurban. Amalan tertentu artinya dating dalam keadaan berihram dengan niat berhaji (pergi) ketempat-tempat tertentu.

2.4 Kerangka pikir

Dalam skripsi ini akan dibahas mengenai urgensi manajemen terhadap pelayanan dana haji (Studi pada Bank Syariah Mandiri Cabang Kota Parepare), yang bertitik fokus kepada pelayanan yang diberikan oleh pihak bank untuk nasabah terkait dengan pendanaan haji yang menerapkan ilmu manajemen.

Skripsi ini menjelaskan mengenai beberapa aspek yang dapat penulis jadikan sebuah kerangka pikir untuk dapat mempermudah penulis dalam penelitian, serta mempermudah khalayak dalam memahami isi skripsi ini. Skripsi ini menggunakan dua teori, yaitu Manajemen Pelayanan (*Management Service*) dan Manajemen Kontemporer, kedua teori ini di ambil guna untuk mengetahui teknik pelayanan yang diberikan pihak bank terhadap nasabah terkait dengan pelayanan dana haji. Jadi intinya dalam skripsi ini dibahas mengenai bagaimana proses pelayanan terkait dengan pendanaan haji yang dilakukan oleh pihak Bank Syariah Mandiri cabang kota Parepare apakah sudah mengaplikasikan teori manajemen saat melakukan proses pelayanan, dan apakah pihak bank memiliki kecakapan dalam menyelesaikan permasalahan dana haji.

Gambar 2.5
Bagan Kerangka Pikir



BAB III

METODE PENELITIAN

Untuk mengetahui hasil penelitian yang valid, maka dilakukan penelitian yang sistematis dan terorganisir berdasarkan kaidah-kaidah penelitian yang telah dijadikan dasar dalam penelitian ini. Sebuah penelitian dapat dikatakan valid dan sistematis apabila didalamnya dilakukan atau digunakan metode-metode penelitian yang sifatnya ilmiah. Oleh karenanya dalam penelitian ini penulis berusaha menganalisis data dengan metode ilmiah. Penelitian ini menggunakan metode penelitian kualitatif deskriptif, dan dilakukan untuk mengetahui bagaimana penerapan manajemen pelayanan dana haji yang dilakukan oleh pihak Bank Syariah Mandiri Cabang Kota Parepare.

Metode penelitian yang digunakan untuk penelitian ini meliputi beberapa hal yaitu jenis penelitian, lokasi penelitian, fokus penelitian, jenis dan sumber data yang digunakan, teknik pengumpulan data dan teknik analisis data.²²

3.1 Jenis Penelitian

Ditinjau dari fokus kajian ini, maka jenis penelitian yang digunakan dalam penulisan ini adalah penelitian deskriptif kualitatif, artinya penelitian ini tentang data yang dikumpulkan berupa gambar dan diuraikan dengan kata-kata, misalnya hasil wawancara antara penulis dan informan.²³ Tujuan dari penelitian ini adalah mengungkap fakta, keadaan, fenomena, variabel dan keadaan yang terjadi saat

²²Tim Penyusun, *Pedoman Penelitian Karya Ilmiah* (Makalah dan Skripsi), Edisi Revisi (Parepare: STAIN Parepare, 2013), h.34.

²³ Lexy J. Moleong, *Metodologi Penelitian Kualitatif*, (Cet. VIII; Bandung: PT Remaja Rosdakarya, 1997), h.6.

penelitian berjalan dan menyuguhkan apa adanya, penelitian deskriptif kualitatif menafsirkan dan menuturkan data yang bersangkutan dengan situasi yang sedang terjadi, sikap serta pandangan yang terjadi didalam masyarakat, pertentangan dua keadaan atau lebih, hubungan antar variable, perbedaan antara fakta, pengaruh terhadap suatu kondisi, dan lain-lain.

3.2 Lokasi dan Waktu Penelitian

3.2.1 Lokasi Penelitian

Lokasi penelitian yang akan dijadikan sebagai tempat pelaksanaan penelitian yang berkaitan dengan masalah yang diangkat dalam penelitian ini adalah Bank Syariah Mandiri (BSM) Cabang Kota Parepare atau nama kantornya adalah Bank Syariah Mandiri cabang KCP (Kantor Cabang Pembantu) Kota Parepare, berlokasi di Jl. Bau Massepe No. 419 D, Pare-pare, Sulawesi Selatan Kota Parepare yang memiliki kode bank 451, yang merupakan bank yang berbasis syariah dan termasuk bank syariah kedua yang sudah diperhitungkan eksistensinya di Kota Parepare.

3.2.2 Waktu penelitian

Kegiatan penelitian ini dilakukan dalam waktu kurang lebih (\pm) 2 bulan lamanya diselesaikan dengan kebutuhan penelitian, yaitu pada bulan Juli sampai dengan bulan September 2018.

3.3 Fokus Penelitian

Fokus penelitian ini difokuskan kepada pelayanan yang diberikan oleh pihak KCP (Kantor Cabang Pembantu) Bank Syariah Mandiri Kota Parepare terkait manajemen pelayanan terhadap dana haji.

3.4 Jenis dan Sumber Data

3.4.1 Jenis Data

Jenis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data kualitatif artinya data yang berbentuk kata-kata, bukan dalam bentuk angka. Data kualitatif ini diperoleh melalui berbagai macam teknik pengumpulan data misalnya observasi, analisis dokumen, dan wawancara. Bentuk lain pengambilan data dapat diperoleh dari gambar melalui pemotretan, rekaman atau video.

3.4.2 Sumber Data

sumber data yang dimaksud dalam penelitian ini adalah subjek dari mana data diperoleh. Apabila peneliti menggunakan kuesioner atau wawancara dalam pengumpulan datanya, maka sumber data tersebut berasal dari responden, yaitu orang yang merespon dan menjawab pertanyaan-pertanyaan peneliti, baik pertanyaan tertulis maupun lisan.²⁴

Sumber data dalam penelitian kualitatif adalah berupa kata-kata dan tindakan serta adanya dokumen-dokumen yang dianggap perlu dan lainnya. Selain itu data-data dalam penelitian ini juga berasal dari para informan yang dianggap paling mengetahui secara rinci dan jelas mengenai fokus penelitian. Menurut Loftland, sumber data dalam penelitian kualitatif ialah kata-kata dan tindakan, selebihnya seperti dokumen dan lain-lain.²⁵ Adapun sumber data dari penelitian ini di bagi menjadi dua yaitu :

²⁴ Suharsimi Arikunto, *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktek*, (Cet. IV; Jakarta : PT Rineka Cipta, 1998), h.114.

²⁵ Basrowi dan Suwandi, *Memahami Penelitian Kualitatif*, (Cet, I; PT Rineka Cipta, 2008), h.169.

3.4.2.1 Data Primer

Data primer adalah data yang diperoleh peneliti dari orang pertama, dari sumber asalnya yang belum diolah dan diuraikan orang lain.²⁶ Dalam penelitian ini yang menjadi data primer adalah data yang diperoleh dari hasil *interview* (wawancara), pengamatan (observasi), dan dokumen. Sumber Data yang dimaksud dalam penelitian ini, adalah opini dari pihak Bank Syariah Mandiri, hasil observasi terhadap kegiatan pelayanan pihak bank. Data ini digunakan peneliti untuk mengumpulkan data primer, antara lain observasi, dan wawancara.

3.4.2.2 Data Sekunder

Data sekunder adalah sumber data penelitian yang diperoleh secara tidak langsung melalui media perantara (diperoleh atau dicatat pihak lain). Data Sekunder yang digunakan dalam penelitian ini seperti buku, laporan, jurnal dan lain-lain. Dalam penelitian ini salah satunya menggunakan data dari pihak bank syariah mandiri dan buku-buku referensi lainnya.

3.5 Teknik Pengumpulan Data

3.5.1 Penelitian Lapangan (*Field Research*)

Adapun teknik yang digunakan untuk memperoleh data di lapangan yaitu :

3.5.2.1 Wawancara (Interview)

Wawancara adalah suatu bentuk komunikasi verbal, jadi semacam percakapan, yang bertujuan memperoleh informasi. Wawancara adalah sebuah instrumen penelitian yang lebih sistematis. Dalam wawancara, pertanyaan dan jawaban yang

²⁶Hilmah Hadikusuma, *Metode Pembuatan Kertas Kerja atau Skripsi Manajemen Dakwah* (Bandung: Alfabeta, 1995), h.65

diberikan dilakukan secara verbal. Biasanya komunikasi ini dilakukan dalam keadaan tatap muka, atau jika terpaksa dapat dilakukan melalui telepon. Hubungan dalam wawancara biasanya bersifat sementara, yaitu berlangsung dalam jangka waktu tertentu dan kemudian diakhiri. Dalam wawancara, orang yang dimintai informasi (sumber data) disebut dengan informan. Pewawancara harus dapat menciptakan suasana akrab, sehingga informan dapat memberikan keterangan yang kita inginkan dengan penuh kerelaan. Maksud diadakannya wawancara seperti dikemukakan oleh Guba dan Lincoln antara lain sebagai berikut.

Mengonstruksimengenai orang, kejadian, kegiatan, organisasi, perasaan, motivasi, tuntutan, kepedulian, dan lain-lain kebulatan. Merekonstruksikebulatan-kebulatan tersebut sebagai hal yang dialami pada masa lalu, dan memproyeksikan kebulatan-kebulatan tersebut sebagai sesuatu yang telah diharapkan untuk dialami pada masa yang akan datang.

Memverifikasi, mengubah, dan memperluas informasi yang diperoleh dari orang lain (informan). Memverifikasi, mengubah, dan memperluas konstruksi yang dikembangkan oleh peneliti sebagai pengecekan anggota.²⁷ Adapun Informan yang peneliti akan wawancara adalah *customer service*, pelaksana *marketing support* dan nasabah/calon jamaah haji. Teknik wawancara yang dilakukan penulis dengan cara berdialog dengan langsung maupun tidak langsung kepada informan melalui media sosial *Whatsapp*. Teknik pengumpulan data melalui tanya jawab tentang masalah yang terkait dengan penelitian. Adapun bentuk pedoman wawancara untuk proses tanya jawab tentang masalah yang terkait dengan penelitian yang disajikan pada table dibawah ini.

²⁷ Bagong Suyanto , *Metodologi Penelitian Sosial*, (Jakarta : Kencana, 2007), h.69.

Table 3.1
Pedoman wawancara

<p>Manajemen pelayanan yang diterapkan KCP Bank Syariah Mandiri Kota Parepare</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. Bagaimana mekanisme pembukaan tabungan haji bagi nasabah? 2. Bagaimana mekanisme pelayanan dana tabungan haji yang dilakukan oleh pihak Bank Syariah Mandiri? 3. Bagaimana bentuk-bentuk pelayanan yang diberikan oleh pihak Bank Syariah Mandiri kepada calon jamaah haji? 4. Bagaimana sikap dari pihak Bank dalam menghadapi calon jamaah haji yang komplain terhadap pelayanan terutama terhadap pendanaan haji yang diberikan?
<p>Mengukur minat nasabah melalui produk haji</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. Bagaimana perkembangan jumlah nasabah dalam tabungan haji dari tahun ketahun? 2. Menurut anda bagaimana presentasi minat calon jamaah haji dalam pendaftaran haji di Bank Syariah Mandiri Cabang Kota Parepare? 3. Apakah ada produk yang dikonsep oleh pihak Bank Syariah Mandiri kepada calon jamaah haji? 4. Bagaimana mekanisme yang diterapkan oleh pihak Bank Syariah Mandiri dalam mempromosikan

	<p>produk kepada calon jamaah haji?</p> <p>5. Apakah dalam mempromosikan produk pihak bank menerapkan fungsi manajemen, kalau ya, seberapa pentingkah hal itu?</p>
--	--

Setelah melakukan observasi penulis menemukan tiga orang subjek untuk dijadikan informan dalam penelitian ini. Proses wawancara yang dilakukan pada hari yang berdeda sesuai dengan kesepakatan penulis dengan para informan. Agar wawancara berjalan lancar, maka penulis mempersiapkan pedoman wawancara yang digunakan untuk mengarahkan pertanyaan pada subjek, agar membantu penulis fokus pada pokok permasalahan yang akan digali.

Tabel 3.2
Daftar Informan Dalam Penelitian

No	Nama Lengkap	Umur	Jabatan
1.	Iskandar	30	Kepala Unit Kerja <i>Managert</i>
2.	Muhammad Ilham	25	<i>Marketing Support</i>
3.	Nuremi	22	<i>Costemer Service</i>
4.	Nasabah I	34	Nasabah
5.	Nasabah II	25	Nasabah

3.5.2.2 Teknik *Field Research*

Teknik *field research* dilakukan dengan cara peneliti langsung kelapangan untuk mengadakan penelitian dan memperoleh data-data *kongkret* yang berhubungan dengan pembahasan ini.

3.5.2.3 Pengamatan / Observasi

Menurut S. mangono, obsevasi adalah sebagai pengamatan dan pencatatan terhadap gejala yang Nampak pada objek penelitian.²⁸

Data yang diperoleh dari metode observasi dari penelitian urgensi manajemen terhadap pelayanan dana haji (studipada Bank Syariah Mandiri Cabang Kota Parepare) adalah peneliti mengamati secara langsung mengenai bagaimana proses pelayanan yang dilakukan oleh pihak Bank Syariah Mandiri terhadap masyarakat yang menjadi nasabah dalam proses pelayanan haji. Bagaimana penerapan manajemen pelayanan dalam melaksanakan tugasnya dan kemudian mencatat semua data yang diperlukan dalam penelitian, observasi yang dilakukan dalam menyusun penelitian ini dilakukan oleh penulis ± 2 bulan lamanya.

3.5.2.4 Dokumentasi

Dokumentasi adalah pengumpulan data-data yang diperoleh dari dokumen-dokumen dan pustaka sebagai bahan analisis dalam penelitian ini. Teknik yang digunakan untuk mencatat data-data sekunder yang tersedia dalam bentuk arsip atau dokumen-dokumen²⁹. Teknik ini dipergunakan untuk mengetahui data dokumentasi yang berkaitan dengan hal-hal yang akan penulis teliti. Hal-hal yang dapat menjadi bahan dokumentasi yaitu berupa foto-foto dari hasil wawancara selama melakukam penelitian dan menjadikan bukti bahwa penulis benar-benar menjalankan penelitian terhadap masalah yang diangkat di dalam skripsi penulis.

²⁸Nurul Zuriah, *Meteode Penelitan Sosialdan Pendidikan*,(Jakarta: PT Bumi Aksara,2005), h.173.

²⁹Burhan Bunging, *Metode Penelitian Kualitatif*, (Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada, 2006), h.130.

3.6 Teknik Analisis Data

Sebelum menganalisa data yang terkumpul, maka terlebih dahulu data tersebut dioalah. Data kualitatif dengan cara menginterpretasikan kemudian mengumpulkan dari buku-buku maupun dari hasil wawancara dan observasi, kemudian di lanjutkan dengan memberikan gambaran mengenai data tersebut melalui hasil wawancara, dengan pola pikir induktif, dalam pengelolaan data yang terkumpul, peneliti menempu cara:

3.6.1 Analisis Induktif

Analisis dengan cara menganalisa dimana di tarik suatu kesimpulan yang bersifat umum dari berbagai kasus yang berisaf individual. Analisis secara induktif dimulai dengan menemukan pertanyaan-pertanyaan yang mempunyai ruang lingkup yang khas dan terbatas dalam menyusun argumentasi yang diakhiri dengan pertanyaan yang besifat umum.³⁰ Dengan cara ini akan menempuh hasil yang lebih jelas.

Pertama, Trianggulasi Sumber Data, adalah menggali kebenaran informasi tertentu melalui berbagai metode dan sumber perolehan data. Misalnya, selain melalui wawancara dan observasi, penulis bisa menggunakan observasi terlibat (*participant obervation*), dokumen tertulis, arsip, dokumen sejarah, catatan resmi, catatan atau tulisan pribadi dan gambar selanjutnya akan memberikan pandangan (*insights*) yang berbeda pula mengenai fenomena yang diteliti. Berbagai pandangan itu akan melahirkan keluasan pengetahuan untuk memperoleh kebenaran handal.

Kedua, Trianggulasi metode, dilakukan dengan cara membandingkan informasi atau data dengan cara yang berbeda. Sebagaimana dikenal, dalam penelitian kualitatif

³⁰ Nur Hasan, *Analisis Data Dalam Penelitian Kualitatif Model Spradley / Studi Etnografi*, <https://anannur.wordpress.com/2010/07/08/analisis-data-dalam-penelitian-kualitatif-model-spradley-studi-etnografi/>, (05 Januari 2017).

deskriptif digunakan metode wawancara, observasi, dan survei. Untuk memperoleh kebenaran informasi yang handal dan gambaran yang utuh mengenai informasi tertentu, peneliti bisa menggunakan metode wawancara bebas dan wawancara terstruktur. Selain itu, peneliti juga bisa digunakan informan yang berbeda untuk mengecek kebenaran informasi tersebut. Melalui berbagai perspektif atau pandangan diharapkan diperoleh hasil yang mendekati kebenaran. Karena itu, triangulasi tahap ini dilakukan jika data atau informasi yang diperoleh dari subjek atau informan penelitian diragukan kebenarannya. Dengan demikian, jika data itu sudah jelas, misalnya berupa teks atau naskah/ transkrip film, novel dan sejenisnya, triangulasi tidak perlu dilakukan. Namun demikian, triangulasi aspek lainnya tetap dilakukan.

Ketiga, Triangulasi teori, adalah hasil akhir penelitian kualitatif berupa sebuah rumusan informasi atau *thesis statement*. Informasi tersebut selanjutnya dibandingkan dengan perspektif teori yang relevan untuk menghindari bias individual peneliti atas temuan atau kesimpulan yang dihasilkan. Selain itu, triangulasi teori dapat meningkatkan kedalaman pemahaman asalkan peneliti mampu menggali pengetahuan teoritik secara mendalam atas hasil analisis data yang telah diperoleh. Diakui tahap ini paling sulit sebab peneliti dituntut memiliki *expert judgement* ketika membandingkan hasil temuannya dengan perspektif tertentu, lebih-lebih jika perbandingannya menunjukkan hasil yang jauh berbeda.

Ketiga Triangulasi yang telah di jelaskan di atas, maka ditetapkan semua triangulasi yang digunakan pada analisis penelitian. Dan penulis akan menggunakan ketiga triangulasi tersebut.

BAB IV

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

4.1 Profil Singkat Bank Syariah Mandiri Cabang Kota Parepare

4.1.1 Perkembangan Bank Syariah Mandiri

Bank Mandiri melakukan konsolidasi serta membentuk Tim Pengembangan Perbankan Syariah. Pembentukan tim ini bertujuan untuk mengembangkan layanan perbankan syariah di kelompok perusahaan Bank Mandiri, sebagai respon atas diberlakukannya UU No. 10 tahun 1998, yang memberi peluang bank umum untuk melayani transaksi syariah (dual banking sistem). Tim Pengembangan Perbankan Syariah memandang bahwa pemberlakuan UU tersebut merupakan momentum yang tepat untuk melakukan konversi PT Bank Susila Bakti dari Bank Konvensional menjadi Bank Syariah. Oleh karenanya, Tim Pengembangan Perbankan Syariah segera mempersiapkan sistem dan infrastruktur, sehingga kegiatan usaha BSB berhasil bertransformasi dari Bank Konvensional menjadi Bank yang beroperasi berdasarkan prinsip syariah. PT.BSB kemudian berubah nama menjadi PT Bank Syariah Mandiri sebagaimana tercantum dalam Akta Notaris: Sutjipto, SH, No. 23 tanggal 8 September 1999. Perubahan kegiatan usaha BSB menjadi bank umum syariah dikukuhkan oleh Gubernur Bank Indonesia melalui SK Gubernur BI No. 1/24/ KEP.BI/1999, 25 Oktober 1999. Selanjutnya, melalui Surat Keputusan Deputi Gubernur Senior Bank Indonesia No. 1/1/KEP. DGS/ 1999, BI menyetujui perubahan nama menjadi PT.Bank Syariah Mandiri (BSM). Menyusul pengukuhan dan pengakuan legal tersebut, PT.Bank Syariah Mandiri secara resmi mulai beroperasi sejak Senin tanggal 25 Rajab 1420 H atau tanggal 1 November 1999. PT. Bank

Syariah Mandiri hadir dan tampil dengan harmonisasi idealisme usaha dengan nilai-nilai spiritual. Bank Syariah Mandiri tumbuh sebagai bank yang mampu memadukan keduanya, yang melandasi kegiatan operasionalnya. Harmonisasi idealisme usaha dan nilai-nilai spiritual inilah yang menjadi salah satu keunggulan Bank Syariah Mandiri dalam kiprahnya di 38 perbankan Indonesia. Sampai dengan tanggal 31 Desember 2015, Bank Syariah Mandiri telah memiliki 5 Kantor Wilayah, 136 Kantor Cabang (KC), dan 469 Kantor Cabang Pembantu (KCP). Bank Syariah Mandiri yang terdapat di Sulawesi Selatan Sudah memiliki sekitar 8 Kantor Cabang (KC), 22 Kantor Cabang Pembantu (KCP) dan 1 Kantor Kas, salah satunya Bank Mandiri Syariah KCP yang berada di Kota Parepare tepatnya di Jl. Bau Masepe No.419 D, sudah mulai beroperasi pada tahun 2010 tanggal 25 Januari, dengan status kantornya masih merupakan Kantor Cabang Pembantu (KCP) dalam negeri syariah. Dengan kode Bank Syariah mandiri 451.

Gambar 4.1 Logo Bank Syariah Mandiri



Terdapat perubahan sedikit pada logo Bank Syariah Mandiri, melihat hal ini memberikan semangat kerja dan kesiapan untuk meraih masa depan BSM yang lebih baik. Perubahan warna logo menggunakan warna positif-negatif. Positif pada warna belakang yang artinya cerah, negatif pada warna latar belakang yang artinya redup. Adapun arti dan makna logo Bank Mandiri Syariah adalah sebagai berikut :

- a. Huruf kecil pada logo memiliki pengertian bahwa Bank Mandiri Syariah merupakan Bank yang ramah tamah, rendah hati dan memiliki aspirasi untuk semakin dekat dengan nasabah dengan sikap tetap membumi.
- b. Lambang logo divisualkan membentuk gelombang berwarna emas merupakan lambang kemakmuran dengan harapan nasabah selalu bermitra dengan Bank Syariah Mandiri.
- c. Letak lambang logo diatas huruf logo melambangkan sikap progresif menuju kemakmuran.

4.1.2 Visi dan Misi

Suatu organisasi tentu memiliki visi dan misi. Visi adalah tujuan atau sasaran yang ingin dicapai organisasi di masa depan, sedangkan misi adalah bentuk upaya organisasi demi tercapainya suatu visi.

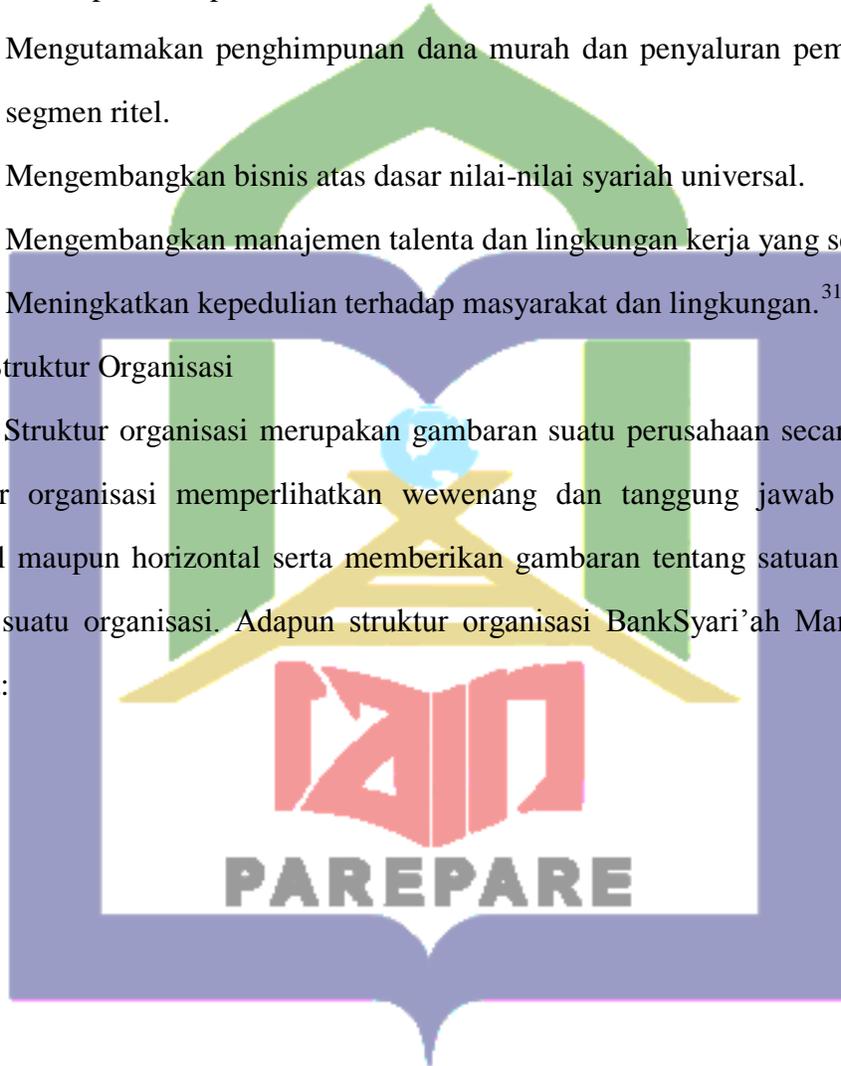
Visi adalah suatu tujuan atau sasaran yang ingin dicapai. Selain visi Bank Syariah Mandiri secara umum yaitu “Memimpin Pengembangan Peradaban Ekonomi yang Mulia”, Bank Syariah Mandiri KCP Parepare juga memiliki visi khusus yakni “Menjadi Bank Syariah Terpercaya Pilihan Mitra Usaha”. Maksud dari visi tersebut adalah Bank Syariah Mandiri (BSM) berusaha dapat menjadi salah satu lembaga keuangan syariah yang dapat dipercaya oleh semua lapisan masyarakat sebagai mitra atau rekan yang dapat membantu mereka untuk meningkatkan dan mengembangkan usaha-usahanya tanpa membedakan agama, budaya latar belakang, sejarah maupun hal lainnya, sehingga dapat menjadikan masyarakat di Indonesia hidup sejahtera dan makmur.

Sejalan dengan Visi Bank Syariah Mandiri, terdapat beberapa misi demi tercapainya visi tersebut, yaitu:

1. Mewujudkan pertumbuhan dan keuntungan di atas rata - rata industri yang berkesinambungan.
2. Meningkatkan kualitas produk dan layanan berbasis teknologi, yang melampaui harapan nasabah.
3. Mengutamakan penghimpunan dana murah dan penyaluran pembiayaan pada segmen ritel.
4. Mengembangkan bisnis atas dasar nilai-nilai syariah universal.
5. Mengembangkan manajemen talenta dan lingkungan kerja yang sehat.
6. Meningkatkan kepedulian terhadap masyarakat dan lingkungan.³¹

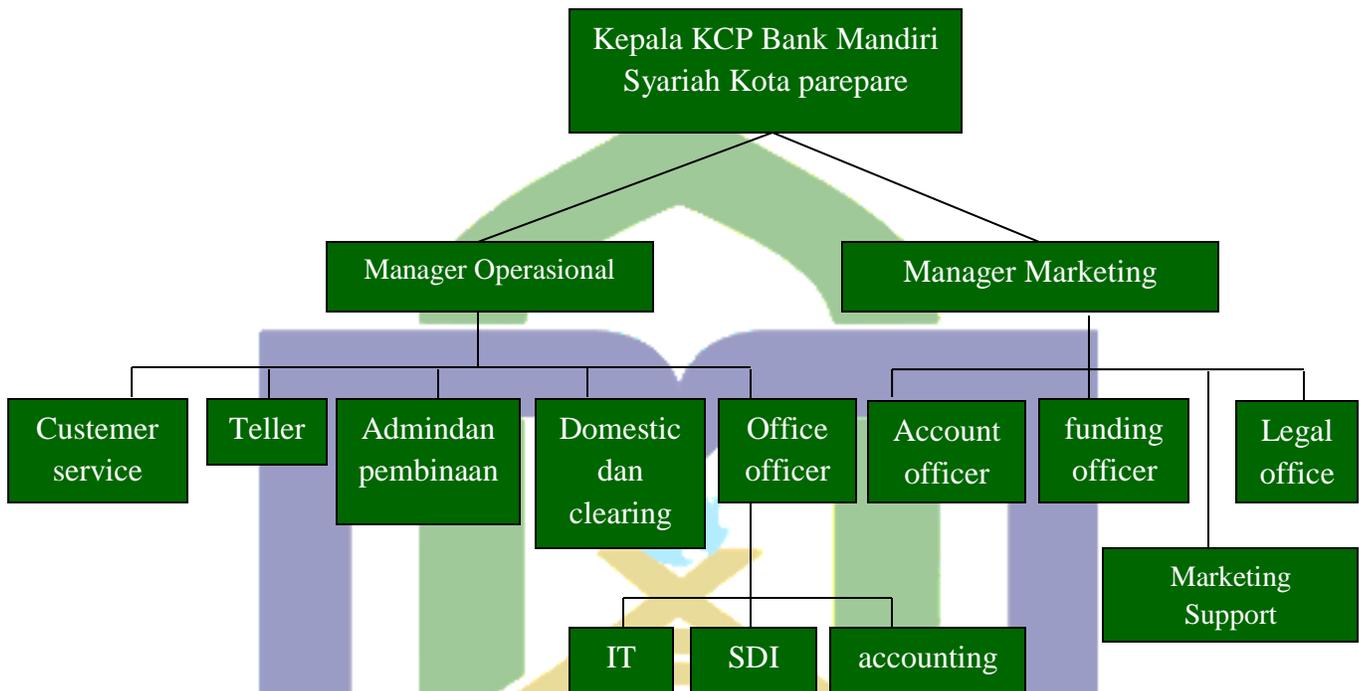
4.1.3 Struktur Organisasi

Struktur organisasi merupakan gambaran suatu perusahaan secara sederhana, struktur organisasi memperlihatkan wewenang dan tanggung jawab baik secara vertical maupun horizontal serta memberikan gambaran tentang satuan-satuan kerja dalam suatu organisasi. Adapun struktur organisasi Bank Syariah Mandiri sebagai berikut:



³¹Bank Mandiri Syariah, *Sejarah dan Perkembangan Bank Mandiri Syariah*, <http://www.syahiahmandiri.co.id>, (11 September 2018).

Gambar 4.1
Struktur Pengawai Bank Mandiri Syariah



Dari struktur organisasi yang ada, dapat dijelaskan beberapa uraian tugas pada setiap bagian, sebagai berikut :

1. Kepala cabang

Kepala cabang merupakan pemimpin dari kantor cabang, hal-hal yang berhubungan dengan kantor cabang berada dibawah tanggung jawabnya yang nantinya akan berlangsung dipertanggung jawabkan terhadap kantor pusat, jadi apapun kebijakan yang dilakukannya harus bisa menjadi contoh bagi bawahannya yang berada di kantor cabang tersebut dan juga didalam intern perusahaan. Perusahaan tidak akan menunjuk seorang manager kantor cabang secara

sembarangan, masih ada banyak kriteria yang harus terpenuhi apabila menjadi seorang manager, menjadi seorang manager cabang harus memiliki pengalaman yang cukup baik dunia bisnis, pendidikan yang tinggi dan memiliki motivasi diri yang tinggi, manager kantor cabang harus melakukan koordinasi untuk pengawasan segala aktivitas yang dilakukan para staff perusahaan di kantor cabang, memimpin kegiatan pemasaran dalam kantor cabang seorang manager perusahaan harus bisa memimpin segala kegiatan pemasaran produk-produk perusahaan. Kegiatan pemasaran tersebut harus menggunakan dana seefektif dan seefisien mungkin agar program pemasaran yang telah direncanakan dapat dijalankan dengan sangat baik, untuk menjadi seorang pemimpin cabang yang baik tentunya selain membutuhkan pengetahuan di atas dan mengetahui hal-hal yang berkaitan dengan perkembangan dan pertumbuhan perusahaan di bawah kendali kepala kantor cabang tersebut.³²

2. *Marketing Manager*

Manajer pemasaran sering bertanggung jawab untuk mempengaruhi tingkat, waktu dan komposisi permintaan pelanggan. Hal ini berlaku tidak pada semua kasus karena peran seorang manajer pemasaran dapat bervariasi sangat signifikan berdasarkan ukuran perusahaan. Dalam sebuah perusahaan produk, manajer pemasaran dapat bertindak sebagai manajer umum dari keseluruhan produk yang menjadi tugasnya. Untuk menciptakan strategi manajemen pemasaran yang efektif dan efisien, perusahaan harus memiliki pemahaman mendetail dan objektif mengenai perusahaan mereka sendiri dan pasar tempat mereka beroperasi.³³

³² Profil Dokumen KCP Bank Syariah Mandiri Kota Parepare.

³³ Profil Dokumen KCP Bank Syariah Mandiri Kota Parepare.

3. Manager Operasional

Seorang manajer operasional bertanggung jawab mengelola proses perubahan input (dalam bentuk material, tenaga kerja dan energi) menjadi output (dalam bentuk barang dan jasa). Manajer operasional mempunyai kedudukan yang sama dengan manajer fungsional lainnya seperti manajer keuangan, pemasaran dan sumber daya manusia yang melaksanakan fungsi manajemen seperti perencanaan, pengorganisasian, pengoordinasian, memimpin dan mengendalikan, manajer operasional menerapkan fungsi manajemen dalam proses pembuatan keputusan, manajer operasional harus memahami fungsi-fungsi lainnya karena tanggung jawabnya terkait dengan akuntansi, statistik dan keuangan. Manajer operasional harus mampu menanggapi dengan melakukan inovasi yang menyusun atau mengubah ide, produk atau informasi menjadi hal-hal yang bermanfaat. Manajer operasional juga dituntut untuk memotong biaya persediaan yang tidak tepat lagi dengan berbagai metode yang dilakukan.³⁴

4. *Account Officer*

Inti dari tugas seorang *Account officer* adalah melakukan pemasaran produk perbankan, terutama produk yang berkaitan dengan kredit. Untuk itu tugas utama seorang AO harus mengetahui apa itu kredit/kegiatan kredit, mencari dan kemudian mempertemukan anatar pihak yang membutuhkan dana/ uang dengan pihak bank. Selain itu tugas dari AO memiliki keterampilan dalam bidang *Marketing/ sales* sekaligus analisis kredit yang cukup matang. Disamping itu seorang AO juga harus bisa memperhitungkan tingkat resiko yang akan terjadi sekaligus tingkat pengambilan/ pembayaran.³⁵

³⁴ Profil Dokumen KCP Bank Syariah Mandiri Kota Parepare.

³⁵ Profil Dokumen KCP Bank Syariah Mandiri Kota Parepare.

5. *Funding Officer*

Perusahaan perbankan memiliki banyak sekali bisnis yang dijalankan untuk itu dalam mendukung semua bisnisnya dibutuhkan beberapa posisi yang memiliki tanggung jawab, fungsi dan tugas yang berbeda, sehingga bank akan berjalan satu sama lain sesuai dengan visi dan misi yang telah dibuat. Salah satu posisi dalam perbankan adalah *Funding Officer* merupakan posisi yang memegang peran yang penting karena tanpa adanya *Funding Officer* bank tidak akan dapat menjalankan bisnisnya berupa penghimpunan dana nasabah dalam bentuk tabungan, nasabah memiliki keuntungan berupa bunga dan keamanan uangnya, selain itu nasabah melakukan transaksi pembayaran dengan mudah lewat tabungan, selain itu *Funding Officer* memiliki tugas mempromosikan produk perbankan berupa tabungan, deposito dan giro dan yang terpenting mempertahankan nasabah agar tetap loyal dalam menggunakan produk yang ditawarkan oleh bank tersebut.³⁶

6. Pelaksana *Marketing Support*

Marketing Support adalah membantu pada bagian *advertising* dan *customer service* ini karena bagian pengiklanan dan CS memerlukan tenaga banyak dan dengan *skill* yang mampu. Selain itu *Marketing Support* juga harus bisa pasif dalam berbincang dengan nasabah, menawarkan barang/ produk yang diinginkan oleh nasabah, mengingatkan kembali mengenai batas promo terhadap produk yang ditawarkan, memberikan referensi barang yang sesuai dengan kemampuan ekonomi nasabah, menjelaskan terkait produk yang mereka inginkan.³⁷

³⁶ Profil Dokumen KCP Bank Syariah Mandiri Kota Parepare.

³⁷ Profil Dokumen KCP Bank Syariah Mandiri Kota Parepare.

7. Legal Officer/ Legal Staff

Legal staff yang berarti staff hukum didalam sebuah bank. Secara umum, legal staff memiliki fungsi yang vital bagi bank ataupun perusahaan swasta lainnya. Karena berfungsi sebagai instrumen pelindung bagi bank dalam ranah hukum positif. Seorang legal staff merupakan sumber awal dari roda operasional sebuah bank. Siapapun yang berada diposisi ini dituntut untuk menerapkan prinsip kehati-hatian dalam perjalanan bisnis sebuah bank, biasanya, orang akan ditempatkan pada posisi ini adalah orang-orang yang mengerti dan paham akan seluk beluk hukum bisnis.³⁸

8. *Customer Service Officer*

Customer Service Officer merupakan jabatan yang bertugas untuk memberikan pelayanan serta kepuasan kepada pelanggan, memberikan informasi dan menyelesaikan masalah atau keluhan tentang produk yang dihadapi oleh nasabah, memberikan penjelasan kepada calon nasabah mengenai produk-produk maupun syarat-syarat dan tata cara prosedurnya seperti halnya dalam melayani pembukuan rekening atau tabungan, pencetakan cek, melakukan pemblokiran yang atas dasar permintaan nasabah dan melayani nasabah saat permohonan dan pencairan deposito berjangka.³⁹

9. *Head Teller*

Head Teller adalah petugas bank yang pekerjaannya sehari-harinya berhadapan dengan nasabah dan masyarakat umum. Bank harus menyeleksi petugas yang akan ditunjuk sebagai *teller* karena cara kerja, sikap dan tindak serta cara pelayanannya kepada nasabah dan masyarakat umum, secara tidak langsung akan mencerminkan

³⁸ Profil Dokumen KCP Bank Syariah Mandiri Kota Parepare.

³⁹ Profil Dokumen KCP Bank Syariah Mandiri Kota Parepare.

keadaan dan reputasi bank. Tugas *teller* secara umum yaitu berurusan, membantu dan memberikan solusi bagi semua yang ingin melakukan transaksi perbankan termasuk memberikan layanan uang tunai maupun non-tunai dan bertanggung jawab terhadap kesesuaian antara jumlah kas disistem dengan kas yang di terminalnya.⁴⁰

10. *Loan Administration dan Trade Service Officer*

Posisi ini bertugas untuk menganani masalah administrasi kredit, portopolio kredit dan juga hukum. *Loan Administration*/permohonan kredit, menganalisa dan membatu permohonan kredit, menyiapkan dan melaksanakan realisasi kredit, memelihara dan menyimpan dokumen termasuk agunan kredit, dibagian ini selain terdapat petugas pengolah data dan administrasi pinjaman, terdapat juga bagial *legal office* dan *legal documentation*.⁴¹

11. *Domestic dan Clearing Officer*

Seorang karyawan yang bertugas dalam *Domestic dan Clearing Officer* berperan dalam melaksanakan transfer keluar dan masuk sesuai dengan ketentuan SOP yang berlaku serta melaksanakan transaksi *kliring* keluar dan masuk sesuai dengan ketentuan SOP yang berlaku selain itu juga memiliki tugas dalam melaksanakan inkosa keluar dan masuk sesuai dengan ketentuan SOP yang berlaku.⁴²

12. *Back Office Officer*

Seorang yang bertugas dalam *Back Office Officer* adalah orang yang bersal dari pendidikanmanapun yang sudah berpengalaman dengan administrasi laporan keuangan maupun entri data. Ada petugas devisa yang memiliki tugas dalam pengurusan dokumen yang terkait dengan transaksi nasabah. Untuk *Back Office*

⁴⁰ Profil Dokumen KCP Bank Syariah Mandiri Kota Parepare.

⁴¹ Profil Dokumen KCP Bank Syariah Mandiri Kota Parepare.

⁴² Profil Dokumen KCP Bank Syariah Mandiri Kota Parepare.

Officer ini dalam pengerjaan produk bank seperti cek/giro membutuhkan waktu serta dokumen ekstra, sehingga jenis pekerjaan ini bukan pekerjaan yang tugasnya bisa selesai dalam satu hari.⁴³

Pelaksanaan penelitian diawali dengan observasi awal terhadap tempat dan lokasi yang menjadi objek penelitian, kemudian mencari informan untuk mengumpulkan data dalam penelitian. Kegiatan ini penulis lakukan dengan melakukan observasi pada Bank Syariah Mandiri Cabang Kota Parepare yang dilakukan secara langsung. Yang dijadikan peneliti sebagai Informan dalam mengumpulkan data adalah orang-orang yang benar-benar berperang penting dalam proses pelayanan dana terhadap produk tabungan haji dengan menggunakan pedoman wawancara yang kemudian dikembangkan berdasarkan situasi dan intraksi antara peneliti dengan informan melalui proses wawancara.

4.2 Hasil Penelitian

4.2.1 Penerapan manajemen pelayanan terhadap dana haji yang dilakukan oleh pihak Bank Syariah Mandiri Cabang Kota Parepare.

Pelayanan adalah setiap tindakan atau kegiatan yang dapat ditawarkan oleh satu pihak kepada pihak lain, yang pada dasarnya tidak terwujud dan tidak mengakibatkan kepemilikan apapun. Produksinya dapat dikaitkan atau tidak dikaitkan dengan suatu produk fisik.

Membentuk loyalitas nasabah, maksudnya adalah bukan sekedar kemampuan *Service* yang ramah, tetapi pelayanan dalam ragam produk yang dapat membantu nasabah menyelesaikan urusannya dalam hal transaksi dan penyimpanan

⁴³ Profil Dokumen KCP Bank Syariah Mandiri Kota Parepare.

uang. Untuk itu Bank Mandiri Syariah lebih kreatif menciptakan produk-produk yang lebih inovatif.

Untuk mendeskripsikan penerapan manajemen terhadap pelayanan dana haji yang dilakukan oleh pihak Bank Syariah Mandiri (BSM) Cabang Kota Parepare. Maka akan penulis paparkan berdasarkan hasil wawancara dengan Bapak Muhammad Ilham selaku pelaksana *Marketing Support* Haji di Bank Mandiri Syariah Cabang Kota Parepare tentang presentasi jumlah nasabah tabungan haji pertahunnya:

“Survey terhadap masyarakat menunjukkan *image* Bank Syariah Mandiri sebagai bank layanan haji. dari keseluruhan data yang didapatkan pada tahun 2017 BSM se-Indonesia bahwa pendaftaran haji terpadu (Siskohat) yang mencapai 23 % atau jumlah jamaah yang telah memperoleh porsi haji, di Kota Parepare ini saja sudah ada 12 porsi haji yang sudah siap melakukan pelunasan pada tahun ini, dengan melalui itu bank juga membentuk unit kerja khusus haji dan umrah untuk fokus pengembangan pelayanan dana haji dan umrah”.⁴⁴

Dari wawancara di atas dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan terhadap dana haji di Bank Mandiri Syariah Cabang Parepare menjadikan suatu indikator tolak ukur terhadap keberhasilan dalam suatu pelayanan semakin tinggi presentasi minat masyarakat terhadap produk tabungan haji yang ditawarkan oleh pihak KCP Bank Syariah Mandiri Kota Parepare, maka tolak ukur keberhasilan terhadap loyalitas nasabah semakin diperhitungkan, seperti yang terdapat pada tabel dibawah ini.

⁴⁴Muhammad Ilham, “*Marketing Support* KCP Bank Syariah Mandiri Kota Parepare”.

TABEL 4.2
DAFTAR NAMA JAMAAH HAJI BERHAK MELUNASI TAHUN 2018
KCP BANK SYARIAH MANDIRI KOTA PAREPARE

PORSI	NAMA	BIN/TI	PIN	PIHK	BANK	CABANG
3000197 733	Andi Surianti	Ngaro	3152	PT. Pasto Tour & Travel	BSM	PAREPARE
3000193 961	I Sakka Abd Rayid La Palanro	Halik	3171	PT.Rihlah Alatas Wisata	BSM	PAREPARE
3000193 963	Abdul Rasyid La Tompa	La Tompa	3171	PT.Rihlah Alatas Wisata	BSM	PAREPARE
3000193 967	Madi Paressa Cambang	Paressa	3171	PT.Rihlah Alatas Wisata	BSM	PAREPARE
3000194 140	Ardiani Rahman Habe	A.Rahman	3171	PT.Rihlah Alatas Wisata	BSM	PAREPARE
3000194 143	Nur Asma Amir Sanjaya	Amier Sanjaya	3171	PT.Rihlah Alatas Wisata	BSM	PAREPARE
3000190 961	I Malia Sidding Tija	Sodding	3171	PT.Rihlah Alatas Wisata	BSM	PAREPARE
3000197 733	P. Nurung P. Nuri Maksi	Nuri	3171	PT.Rihlah Alatas Wisata	BSM	PAREPARE
3000197 770	Sayuti P. Palemmai	Palemmai	3171	PT.Rihlah Alatas Wisata	BSM	PAREPARE
3000197 772	Megawati P. Sasaddai Senneng	Passaddai	3171	PT.Rihlah Alatas Wisata	BSM	PAREPARE
3000197 773	Syarifuddin Dg. Lawa Ramli	Ramli	3171	PT.Rihlah Alatas Wisata	BSM	PAREPARE
3000197 774	Salma Dg. Singara Lawa	Lawa	3171	PT.Rihlah Alatas Wisata	BSM	PAREPARE

Sumber: Kementerian Agama Republik Indonesia pada KCP Bank Syariah Mandiri Parepare.

Selain dengan memberikan pelayanan yang baik kepada para nasabah. Bank Syariah Mandiri juga memberikan beberapa pelayanan berupa produk yang

diperkenalkan kepada nasabah dengan memberikan suatu penjelasan yang mudah dimengerti oleh nasabah, hal ini seperti yang dijelaskan oleh informan

“Tidak hanya dalam hal pelayanan seperti keramah tamahan, sikap terbuka, dan senyum yang diberikan kepada nasabah yang ingin menabung di Bank Mandiri Syariah Cabang Parepare, terutama dalam tabungan haji, kami juga dari pihak bank menjelaskan tentang beberapa produk yang ditawarkan, karena baru-baru ini Bank Mandiri Syariah memperkenalkan produk yang berkaitan dengan tabungan haji, ada namanya produk tabungan mabrur dan tabungan mabrur junior”.⁴⁵

Dari wawancara diatas dapat disimpulkan bahwa tingkat manajemen yang digunakan dalam pelayanan yang diberikan oleh pihak Bank Mandiri Syariah memang sangat dibutuhkan dalam meningkatkan loyalitas nasabah dilihat dari sisi teori manajemen pelayanan sebagai berikut:

1. Keandalan (*Reability*)

Karyawan Bank Mandiri Syariah Cabang Kota Parepare memberikan pelayanan yang ramah, menggunakan kalimat yang sangat mudah dan cepat dimengerti oleh nasabah terutama nasabah yang berasal dari pedesaan ini merupakan faktor pendukung dari membangun rasa loyalitas nasabah menggunakan produk tabung haji.

“Setiap karyawan yang bekerja di Bank Syariah Mandiri telah memiliki kemampuan dalam bidangnya masing-masing, seperti *Castemer Service* handal dalam bidang pelayanan, kepala *Marketing* handal dalam bidang pemasaran seperti produk dll, semuanya memiliki kemampuan yang berbeda-beda dan masing-masing harus mempertanggung jawabkan”.⁴⁶

Keandalan memang merupakan salah satu kunci untuk mengukur kualitas pelayanan dalam suatu perusahaan/lembaga karena didalamnya terdapat

⁴⁵ Muhammad Ilham, “*Marketing Support KCP Bank Syariah Mandiri Kota Parepare*”.

⁴⁶ Iskandar, “*Kepala Unit Kerja Managert Bank Syariah Mandiri KCP Kota Parepare*”.

kemampuan memberikan pelayanan yang dijanjikan dengan segera, akurat dan tentunya memuaskan bagi nasabah.

2. Daya Tanggap (*Responsiveness*)

Masing-masing karyawan memiliki tanggung jawab yang berbeda-beda sesuai dengan penempatan bidangnya masing-masing, seperti halnya pada bidang *Customer Service* yang khusus melayani nasabah, setiap karyawan mampu memberikan pelayanan yang dijanjikan dengan segera serta memberikan pelayanan dengan tanggap.

“Contohnya saja pada saat proses pembukaan rekening, calon nasabah yang mengalami kesulitan dalam pengisian formulir, pihak Bank Syariah Mandiri Cabang Kota Parepare akan membantu menuliskan data atau menjelaskan yang susah untuk dimengerti oleh calon nasabah, hal ini dikarenakan untuk mempercepat proses data yang dilakukan.”⁴⁷

Dapat disimpulkan bahwa, dalam proses pelayanan, setiap karyawan baik dalam bidang apapun harus memiliki daya tanggap yang cepat, mudah mengetahui keadaan dan betul-betul memperhatikan kondisi sekitar serta cepat mengetahui dan menyadari gejala yang timbul dan memberikan solusi yang tepat saat melakukan pelayanan terhadap nasabah.

3. Jaminan (*Assurance*)

Karyawan Bank Mandiri Syariah Cabang Kota Parepare memiliki pengetahuan yang kompetensi dalam bidangnya masing-masing, hal ini dilakukan agar nasabah mempercayai pihak BSM. Dalam hal ini proses pelayanan dana haji diharapkan bahwa karyawan terutama *Customer Service* benar-benar paham tentang produk haji yang ditawarkan oleh pihak Bank Syariah Mandiri.

“Maksud dari poin tentang jaminan ini, tidak hanya jaminan kenyamanan barang atau uang nasabah yang diwenangkan kepada kami pihak bank, kami juga berusaha menjamin jaminan terhadap pengetahuan, kemampuan, kesopanan serta rasa keraguan, makanya dalam pembukaan lowongan kerja

⁴⁷ Iskandar, “Unit Kerja/*Manager* KCP Bank Syariah Mandiri Kota Parepare”.

kami betul-betul menyeleksi orang-orang yang kami anggap sudah memenuhi kriteria yang dari mukanya saja nasabah yang datang sudah bisa menjamin rasa percaya dan kenyamanannya”⁴⁸.

Jadi, intinya bahwa dalam jaminan itu tidak hanya jaminan barang yang dititip nasabah kepada pihak bank melainkan jaminan pengetahuan, kemampuan, kesopanan dan sifat dapat dipercaya yang dimiliki oleh karyawan bebas dari bahaya, resiko dan keraguan.

4. Empati (*Empathy*)

Dalam menumbuhkan rasa loyalitas nasabah terhadap jasa pada Bank Mandiri Syariah, pihak bank harus menanamkan rasa empati kepada para calon nasabah dari berbagai macam kalangan umur, pelayanan dalam produk tabungan haji yang dilakukan oleh pihak Bank Syariah Mandiri Cabang Kota Parepare yaitu, setelah nasabah memperoleh setoran awal BPIH (Biaya Penyelenggara Ibadah Haji), hal ini tidak dicairkan apabila belum melunasi, nasabah tersebut harus menyerahkan data BPIH tersebut ke Kementerian Agama Kota Parepare, jika nasabah tersebut sudah cukup tua (lansia) atau dalam kondisi sakit pihak Bank Dari Bank Syariah Mandiri akan mengantar ke Kementerian Agama Kota Parepare. Hal ini di jelaskan oleh salah satu informan

“Disini kami juga memberikan pelayanan terbaik kami terhadap nasabah calon jamaah haji yang memang usianya sudah cukup tua atau lansia ataukah terhadap jamaah yang kondisinya pada saat itu lagi sakit, nah kami dari pihak bank akan memberikan bantuan seperti mengantar beliau dan itu tidak diberikan pungutan biaya apapun atau gratis”⁴⁹.

Dari sistem pelayanan yang diterapkan oleh Bank Syariah Mandri Cabang Kota Parepare ini dapat menumbuhkan rasa loyalitas nasabah dan hal ini dapat menjadikan suatu kelebihan dari bank-bank lainnya yang terdapat di kota Parepare.

⁴⁸ Iskandar, “Kepala Unit Kerja *Managert* Bank Syariah Mandiri KCP Kota Parepare”.

⁴⁹ Iskandar,” Kepala Unit Kerja *Managert* KCP Bank Syariah Mandiri Kota Parepare”.

5. Bukti Fisik (*Tangible*)

Pada saat nasabah calon jamaah haji datang ke kantor Bank Mandiri Syariah Cabang Kota Parepare, karyawan dari Bank Syariah Mandiri Cabang Kota Parepare terutama pada bagian *Customer Service* dituntut berpenampilan yang menarik namun tetap sesuai dengan syariat Islam, rapi, bersih, bertutur kata yang sopan dan lemah lembut. Hal ini termasuk bukti fisik yang dimaksud dalam penerapan manajemen pelayanan terutama pelayanan dana pada Bank Syariah Mandiri Cabang Kota Parepare.

“Pada dasarnya nasabah ingin di layani secara prima. Untuk melayani nasabah, salah satu hal yang paling penting diperhatikan disamping kualitas dan kualitas sumber daya manusia adalah sarana dan prasarana yang dimiliki. Seperti ruang tunggu dan ruang untuk menerima tamu harus dilengkapi dengan fasilitas yang betul-betul menjamin kenyamanan nasabah, disediakan sofa, AC dan televisi yang mendukung jika nasabah merasa bosan karena antrian misalnya”.

Dapat disimpulkan bahwa bukti fisik meliputi, fasilitas fisik, perlengkapan, kualitas karyawan dan sarana komunikasi yang mendukung.

6. Pemenuhan (*Compliance*)

Tabungan yang terkait dengan dana haji adalah suatu produk pendanaan dari Bank Syariah Mandiri yang bertujuan untuk membantu pelaksanaan ibadah haji.

“Untuk program haji sendiri, pihak BSM menyediakan 2 produk tabungan haji dan ini tergantung usia penabung, untuk umur 17 tahun ke atas bisa masuk pendaftaran BSM Tabungan Mabruur atau umur 17 tahun ke bawah bisa juga masuk BSM Tabungan Junior, jadi, masyarakat bisa mendaftarkan anak mereka sejak dini”.⁵⁰

Dalam hal ini BSM Tabungan Mabruur dan BSM Tabungan Mabruur junior dengan menggunakan setoran awal ringan dan berdasarkan prinsip syariah dengan menggunakan proses akad, dimana nasabah akan mendapatkan bagi hasil yang kompetitif berdasarkan nisbah yang ditetapkan oleh bank.

⁵⁰ Iskandar, ” Kepala Unit Kerja *Managert* KCP Bank Syariah Mandiri Kota Parepare”.

7. Kepuasan (*Satisfaction*)

Pada saat proses pembukaan rekening sampai penyerahan setoran awal BPIH sudah sesuai, pihak Bank Syariah Mandiri Cabang Parepare akan memberikan hadiah menarik kepada nasabah. Hal ini sebagai wujud *Feedback* yang diberikan oleh pihak Bank Syariah Mandiri Cabang Kota Parepare. Seperti yang diungkapkan oleh nasabah I

“Awalnya saya menabung di BSM ini hanya karna saya diajak oleh kerabat saya, pertamanya to’ saya tidak tahu tentang tabungan haji yang ada di BSM ini, yang hanya saya tahu, bahwa disini menerima tabungan untuk haji. Awalnya saya bertemu dengan seorang CS, nah CS ini lah yang menjelaskan kepada saya tentang macam-macam tabungan haji ini, saya merasa puas terhadap pelayanan yang diberikan oleh pihak BSM ini. E karena selain setoran awalnya ringan, pelayanannya bagus, ramah dan barusan saya liat ada bank yang menyediakan tabungan untuk anak-anak yang berumur 17 an”.⁵¹

Dari uraian diatas, mengenai tolak ukur tingkat pelayanan yang diberikan oleh Bank Syariah Mandiri Cabang Kota Parepare kepada calon nasabah tabungan haji berdasarkan teori Manajemen pelayanan yang terdapat tujuh dimensi didalamnya, dapat disimpulkan bahwa pelayanan yang diberikan oleh pihak bank sudah bisa dikatakan mampu mempertahankan rasa loyalitas nasabah dan bisa menjadikan faktor pendukung dalam meningkatkan presentasi minat tabungan haji pada Bank Syariah Mandiri.

Bapak Iskandar juga selaku informan juga menjelaskan terhadap penyelesaian masalah kepada nasabah yang merasa kurang terpenuhi kebutuhannya sebagai seorang nasabah.

“Dalam menyelesaikan suatu masalah tergantung identifikasi manager atau mengenai kunci persoalan yang dihadapi nasabah, contohnya saja ketika ada nasabah yang komplain terhadap sistem misalnya pembukaan rekenin terhadap tabungan haji, komplain bahwa sistem yang di gunakan CS labatlah, tidak sesuaiilah atau alasan-alasan lain. Maka kami dari pihak bank akan menerapkan sikap keterbukaan, melakukan pendekatan

⁵¹ Nasabah I, Nasabah yang Melakukan penabungan Haji Mabru, 28 september 2018.

situasional, berusaha menenangkan nasabah, dengan bertemu langsung dengan kepala cabang”.⁵²

Dapat ditarik kesimpulan, secara tidak langsung bahwa apa yang bapak Iskandar jelaskan terhadap penyelesaian masalah yang terjadi itu merupakan salah satu penerapan dari teori kontemporer yang penulis kaitkan dengan penelitian terhadap masalah yang diangkat. Bahwasanya dalam teori kontemporer itu sendiri menerapkan pendekatan sistem yang merupakan gabungan dari sub-sub sistem yang berinteraksi dengan lingkungan.

Dari pendekatan sistem yang terdapat dalam teori kontemporer merupakan perluasan perspektif kemanusiaan yang menjelaskan organisasi sebagai sistem terbuka dengan karakter entropi. Berdasarkan teori ini hubungan yang saling membutuhkan antara satu dengan yang lainnya karena dapat memberikan pengaruh. Adapun pembagian dari teori kontemporer, yakni sebagai berikut:

1. Pendekatan situasional

Dari penyelesaian masalah yang dilakukan oleh pihak bank mengidentifikasi yang melatar belakangi penyebab masalah. Hal ini merupakan strategi yang dilakukan oleh seorang manager dengan melihat kondisi, waktu dan situasi yang ada.

“Meskipun didaerah Parepare ini di dominasi dengan suku bugis dan lebih banyak yang pakai bahasa bugis, namun masyarakat tetap dapat berkomunikasi dengan baik karena karyawan yang berada pada BSM ini menguasai bahasa bugis, terutama bagian CS nya, selain empati yang harus diperhatikan yaitu pada indikator komunikasi karena dalam pelaksanaannya calon jamaah haji harus menjalin komunikasi yang baik agar tidak terjadi kesalah pahaman”.⁵³

⁵² Iskandar, “Kepala Unit Kerja *Managert* Bank Syariah Mandiri KCP Kota Parepare”.

⁵³ Iskandar, “Kepala Unit Kerja *Managert* KCP Bank Syariah Mandiri Kota Parepare”.

Intinya dalam penerapan pendekatan situasional, harus mengetahui latar belakang masalah yang terjadi dan harus menguasai teknik komunikasi yang baik, agar terciptanya keakraban antara karyawan dengan calon nasabah sehingga terjadi sikap keterbukaan.

2. Pendekatan hubungan manusiawi

Pendekatan ini melihat bahwa manusia merupakan makhluk yang emosional, intuitif dan kreatif. Sehingga konsep ini memfokuskan pada pengelolaan secara keseluruhan terhadap pemberian kualitas kepada pelanggann. Hal ini dilakukan oleh pihak bank syariah mandiri bahwa setiap nasabah memiliki tingkat kepuasan yang berbeda-beda terhadap pelayanan yang telah diberikan, suatu kewajiban bagi pihak bank jika nasabah melakukan komplain.

“Dalam memberikan pelayanan ini bukan hanya dikantor saja tapi kami juga menerima pelayanan melalui via telepon, jadi calon jamaah haji dapat bertanya kapanpun dan dimanapun ketika hal yang tidak diketahui dan informasi tentang penyelenggara haji”.⁵⁴

Adapun untuk melihat sisi kepuasan nasabah terdapat 5 indikator yang harus terpenuhi dalam memberikan pelayanan kepada calon nasabah, yaitu:

1. Kualitas Produk

Pelanggan akan merasa puas apabila hasil evaluasi mereka menunjukkan bahwa produk yang digunakan menunjukkan kualitas sesuai dengan apa yang mereka butuh, seperti halnya produk yang ditawarkan oleh Bank Syariah Mandiri dalam pelayanan haji, pihak dari Bank Syariah Mandiri mempunyai keinginan untuk mempermudah nasabahnya, agar nasabah tersebut bisa mewujudkan keinginan dalam menunaikan ibadah haji. Oleh sebab itu Bank syariah Mandiri membuka pelayanan terkait dengan dana haji, yaitu:

⁵⁴ Iskandar,” Kepala Unit Kerja *Managert* KCP Bank Syariah Mandiri Kota Parepare”.

a. BSM Tabungan Haji Mabruur

BSM Tabungan Haji Mabruur adalah tabungan dalam mata uang rupiah untuk membatu pelaksanaan ibadah haji dan umrah yang berdasarkan prinsip syariah dengan akad *Mudharabah Mutlaqah*.⁵⁵

“Disini kami membuka layanan BSM Tabungan Haji Mabruur, tabungan dengan menggunakan mata uang Indonesia, layanan ini sangat aman dan terjamin, dan hal ini mempermudah untuk mendapatkan fasilitas talang haji/umrah untuk mendapatkan porsi haji, dengan persyaratan kartu identitas (KTP/SIM/Paspor) nasabah. Adapun kelebihan dari layanan ini adalah tidak dapat dcaikan apabila tidak melunasi BPIH, setoran awalnyaapun ringan karena hanya membayar 100.000 minimalnya”.⁵⁶

Dia juga menjelaskan bahwa :

“Pembukaan tabungan BSM Tabungan Haji Mabruur diawali dengan proses wawancara antara calon nasabah dengan saya (*Customer Service*), disaat proses wawancara berlangsung saya akan memberikan penjelasan secara mendetail mengenai hal-ha yang berhubungan dengan tabungan tersebut, proses pembukaan tabungan BSM Tabungan Haji Mabruur tidak berbeda dengan proses pembukaan tabungan lainnya”.⁵⁷

Dari wawancara diatas dapat disimpulkan bahwa secara keseluruhan produk tabungan yang ditawarkan oleh Bank Syariah Mandiri adalah produk yang terbilang menunjukkan presentasi yang bagus, karena produk ini baru di perkenalkan pada masyarakat luas pada tahun 2016, namun hal yang tidak di dukung oleh promosi yang dilakukan pihak Bank Syariah Mandiri Cabang Kota Parepare terbukti sebagian besar calon jamaah haji hanya terdaftar pada bank-bank konvensional saja dengan alasan tidak mengetahui hal tersebut.

⁵⁵ Bank Syariah Mandiri, <http://www.syariahmandiri.co.id/promo/produk>, (24 agustus 2018).

⁵⁶ Nuremi, “*Costemer Service KCP Bank Syariah Mandiri*”.

⁵⁷ Nuremi, “*Costemer Service KCP Bank Syariah Mandiri*”.

b. BSM Tabungan Haji Mabruur Junior

BSM Tabungan Haji Mabruur junior adalah tabungan dalam mata uang rupiah untuk membantu pelaksanaan haji dan umrah khusus untuk usia di bawah 17 tahun.

“Sama halnya dengan BSM Tabungan Haji Mabruur tadi, hanya saja yang membedakan adalah prosedur pembukuan nasabah, seperti anak ingin di daftar harus memiliki akta kelahiran serta dilengkapi dengan identitas lengkap dari orang tuanya (KTP/SIM/Paspor) yang masih sedang berlaku dan nantinya nama yang tercantum di buku dalam buku tabungan adalah nama si anak tersebut”.⁵⁸

Berdasarkan data yang didapatkan produk tabungan Mabruur Junior ini cukup baik yaitu sebesar 52% presentasi peminat. Hal ini dikarenakan bahwa haji membutuhkan alokasi biaya dan waktu tunggu cukup lama dan perlu direncanakan sejak dini.⁵⁹

Namun program layanan BSM Tabungan Mabruur Junior belum bisa dikatakan dapat menarik minat masyarakat khususnya bagi nasabah yang berada disekitar kota Parepare, hal ini terlihat karena belum ada pendaftaran atau nasabah yang melakukan buka tabungan BSM Mabruur Junior karena faktor ketidaktahuan masyarakat dan kurang dilakukannya promosi.

Dapat disimpulkan dari dua produk yang ditawarkan oleh Bank Mandiri Syariah Cabang Kota Parepare yaitu Tabungan Haji Mabruur dan Tabungan Mabruur Junior. Tabungan Haji Mabruur ditunjukkan kepada kaum muslimin yang sudah mampu untuk menunaikan ibadah haji sampai dengan usia lanjut. Sedangkan untuk tabungan mabruur junior ditujukan kepada calon jamaah haji atau nasabah yang berumur 17 tahun.

⁵⁸ Bank Syariah Mandiri, <http://www.syariahamandiri.co.id/promo/produk>, (24 agustus 2018).

⁵⁹ Nuremi, “*Costemer Service KCP Bank Syariah Mandiri*”.

2. Harga Produk

Harga produk akan sebanding dengan penggunaan jasa, penetapan terhadap harga yang lebih murah akan memberikan penilaian terhadap pelanggan dan menarik minat rasa ingin tahu, hal itu terjadi pada produk yang berkaitan dengan tabungan haji dengan penawaran harga yang bisa dijangkau oleh semua lapisan masyarakat. Berikut penjelasan biaya terkait dengan dua produk tabungan haji pada Bank Syariah Mandiri Cabang Kota Parepare.

“Jumlah setoran awal pada tabungan haji mabrur sebesar Rp 500.000 sebagai kompensasi. Sedangkan setoran awal pada tabungan mabrur junior sebesar Rp 100.000. tabungan tersebut merupakan tabungan yang membantu nasabah atau calon jamaah haji untuk mendapatkan nomor porsi tersebut”.⁶⁰

Sudah banyak yang kita ketahui bahwa tabungan haji mabrur pada Bank Syariah Mandiri merupakan tabungan perjalanan pada ibadah haji dan umrah. Tabungan ini terkait dengan adanya produk pada talangan haji dan merupakan salah satu tabungan untuk mempermudah nasabah atau calon jamaah haji dalam keberangkatan ketanah suci.

Banyak masyarakat luas mengetahui tentang adanya tabungan haji akan tetapi pada tabungan tersebut banyak masyarakat kurang memahami proses pengolaan pada tabungan tersebut.

3. Kualitas pelayanan

Pada prinsipnya, kualitas pelayanan berfokus pada upaya pemenuhan kebutuhan dan keinginan serta ketepatan penyampaian untuk mengimbangi harapan pelanggan. Hal ini dibenarkan oleh *Castemer Servis* KCP Mandiri Syariah Parepare

“kuliatas jasa merupakan hal yang penting dan harus benar-benar diperhatikan, karena mengapa? Disitulah titik mulainya penelilain nasabah terhadap

⁶⁰ Nuremi, “*Costemer Service KCP Bank Syariah Mandiri*”.

perusahaan/industri keuangan atau dengan kata lain menjadi tolak ukur perbandingan terhadap bank-bank yang lain yang terdapat di Kota Parepare.”⁶¹

Jadi, dapat ditarik kesimpulan bahwa, hubungan antara kualitas pelayanan dengan kepuasan pelanggan sangat erat kaitannya, karena hal ini merupakan faktor pendukung dalam peningkatan citra dari perusahaan atau instansi keuangan itu sendiri. Jika jasa yang diterima atau yang dirasakan sesuai dengan harapan maka kualitas pelayanan dipersepsikan sangat baik dan berkualitas, sebaliknya jika jasa yang diterima rendah daripada yang diharapkan maka kualitas pelayanan dipersepsikan buruk.

4. Emosional

Pelanggan akan merasa bangga dan mendapatkan keyamanan dari penggunaan produk, terbukti dari kekaguman mereka dan tingkat kepuasan. Kepuasan bukan karena kualitas produk tetapi rasa bangga dan rasa percaya diri yang timbul dari diri nasabah. Hal ini didukung dari hasil wawancara dengan salah satu informan.

“Biasanya yang memancing kepuasan nasabah bukan karena produknya murah, akan tetapi *brand* dari produk tersebut”.⁶²

Kepuasan nasabah akan berdampak pada loyalitas dalam penggunaan produk yang ditawarkan, kepuasan dan ketidakpuasan konsumen merupakan dampak dari perbandingan antara harapan konsumen dari produk yang digunakan tersebut.

5. Biaya dan kemudahan Untuk Mendapatkan Produk dan Jasa

Pelanggan akan merasa puas dan senang apabila relatif mudah dan efisien dalam mendapatkan produk dan pelayanan.

⁶¹ Nuremi, “*Costemer Service KCP Bank Syariah Mandiri*”.

⁶² Muhammad Ilham, “*Marketing Support KCP Bank Syariah Mandiri Kota Parepare*”.

“Dimana pelanggan merasa puas terhadap produk tertentu, apalagi sekarang ini pelanggan akan sangat merasa sensitif, biasanya harga murah adalah sumber kepuasan yang sangat penting karena mereka mendapatkan *Value Money* yang tinggi”.⁶³

Hal ini disebabkan pelanggan tidak perlu membuang waktu untuk mendapatkan produk atau jasa.

Dari 5 dimensi terdapat diatas mengenai pelayanan, hal ini juga di sampaikan oleh informan yang menjadi Nasabah Tabungan Mabrur pada Bank Syariah Mandiri Kota Parepare.

“Kalau ditanya mengenai pelayanan yang diberikan oleh BSM ini, saat ini saya sangat merasa puas karena pelayanannya cepat terutama dalam pembuatan rekening, awalnya saya menabung disini karena saya ditawarkan oleh tetangga saya, BSM juga memberikan penjelasan yang mudah saya mengerti, transparan, apalagi Bank ini ada syariah-syariahnya”.⁶⁴

Dari pernyataan yang diberikan oleh informan yang berperan sebagai nasabah II, merupakan pendukung bahwa melalui 5 dimensi dalam memberikan pelayanan KCP Bank Syariah Mandiri Kota Parepare sudah dikatakan layak terutama dalam penerapan ilmu Manajemen Pelayanan (*Managemen Services*) dalam melayani nasabah dalam produk tabungan haji.

4.3 Pembahasan

Pelayanan atau jasa didefinikasikan sebagai segala tindakan atau kegiatan yang dapat ditawarkan oleh satu pihak kepihak lain. Menurut Wiliam J.Stantin, jasa adalah sesuatu yang dapat diidentifikasi secara terpisah tidak berwujud, ditawarkan, untuk memenuhi kebutuhan. Jasa dapat dihasilkan dengan menggunakan benda-benda berwujud atau tidak.⁶⁵

⁶³ Iskandar,” Kepala Unit Kerja *Managert* KCP Bank Syariah Mandiri Kota Parepare”.

⁶⁴ Nasabah II, Nasabah yang Melakukan penabungan Haji Mabrur, 28 september 2018.

⁶⁵H.Buchari Alma, *Manajemen Pemasaran dan Pemasaran jasa* (Bandung: Alvabet, 2005), h.243.

Pelayanan yang diberikan sebagai tindakan atau perbuatan seseorang atau organisasi untuk memberikan kepuasan kepada nasabah. Tidak dapat dipungkiri bahwa hampir semua jenis produk yang ditawarkan memerlukan pelayanan dari karyawan perusahaan. Hanya saja pelayanan yang diberikan terkadang berbentuk langsung dan tidak langsung. Untuk produk bank dan lembaga keuangan lainnya ada yang memerlukan pelayanan langsung seperti penyetoran uang tunai atau pembelian produk lainnya. Dalam pelayanan tersebut ada yang memerlukan penjelasan, baik sekedarnya atau secara rinci. Namun ada juga produk bank yang tidak memerlukan pelayanan karyawan misalnya pelayanan yang diberikan oleh mesin ATM.⁶⁶

Seorang petugas bank dituntut untuk memberikan pelayanan yang prima kepada nasabahnya. Agar pelayanan yang diberikan dapat memuaskan nasabah, seorang petugas harus memiliki dasar-dasar pelayanan yang kokoh seperti etika pelayanan, pengenalan produk dan dasar-dasar pelayanan lainnya. Pelayanan yang diberikan akan berkualitas jika setiap petugas dibekali pengetahuan tentang dasar-dasar pelayanan yang sesuai dengan bidang pekerjaan yang akan dihadapinya termasuk kemampuan menguasai pengetahuan tentang segala sesuatu yang berhubungan dengan bank dan produk tentang tabungan haji yang ditawarkan.

Pada prinsipnya definisi kualitas pelayanan berfokus pada upaya pemenuhan kebutuhan dan keinginan pelanggan, serta ketepatan penyampaian untuk mengimbangi harapan nasabah.

Menurut Wyckof, kualitas jasa merupakan tingkat keunggulan (*excellence*) yang diharapkan oleh pengendalian atas keunggulan tersebut untuk memenuhi keinginan nasabah. Dengan kata lain, terdapat dua faktor utama yang mempengaruhi kualitas

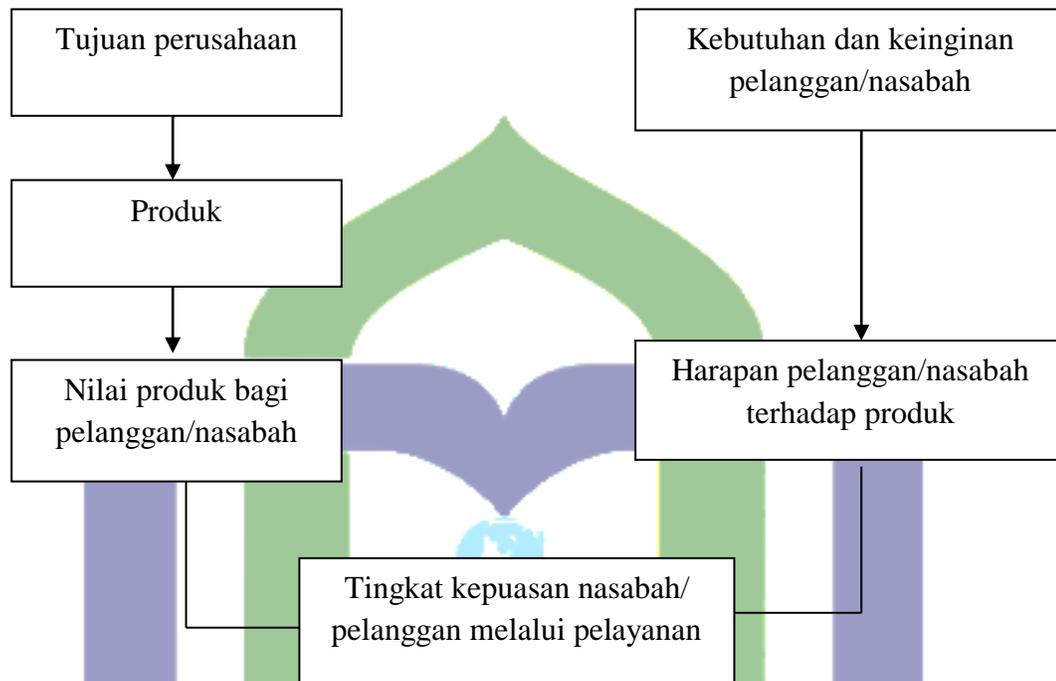
⁶⁶ Kasmir, *Etika Customer Service*, (Jakarta:PT.Raja Grafindo Persada, 2005), h.5.

jasa yang diharapkan (*Expected Service*) dan jasa yang dipersepsikan (*Perceived Service*). Implikasinya, baik buruknya kualitas jasa tergantung kepada kemampuan penyedia jasa memenuhi harapan pelanggan secara konsisten.⁶⁷

Jadi, kualitas jasa merupakan hal penting yang harus diperhatikan, baik itu berupa perusahaan/organisasi, karena disana akan terjadi suatu penilaian tersendiri antar pihak perusahaan dengan nasabah dan pada akhirnya semua tergantung persepsi dan pengalaman yang dirasakan nasabah. Dalam memberikan suatu jasa berupa pelayanan harus dimulai dari kebutuhan seorang calon nasabah dan berakhir pada persepsi, sebagai pihak yang menggunakan atau mengkonsumsi pelayanan. Banyak aspek yang menjadi pertimbangan seorang nasabah untuk loyal dalam sebuah perusahaan/organisasi mulai dari produk yang ditawarkan, penawaran produk yang ditawarkan KCP Bank Syariah Mandiri Parepare memiliki peluang dalam meningkatkan presentasi penggunaan jasa KCP Bank Syariah Mandiri Parepare, karena ini merupakan strategi khususnya dalam program tabungan haji sampai dengan kualitas pelayanan (*Mangement Service*).

⁶⁷ Fandy Tjiptono, *Pemasaran Jasa* (Jatim: Bayumedia Publishing, 2005), h.260.

Gambar 4.3
Konsep Kepuasan Pelanggan



Dari sisi pelayanan yang diberikan oleh pihak Bank Syariah Mandiri hampir sama dengan pelayanan yang diberikan oleh Bank konvensional lainnya. Namun tentunya perbankan yang operasionalnya berdasarkan dengan prinsip syariah memiliki letak perbedaan yang tipis, ada sisi perbedaan yang dapat dijelaskan antara praktik Bank Mandiri Syariah dengan Bank konvensional dari sisi pelayanan berupa pelayanan dalam hal produk terkait dengan tabungan haji yang pemenuhan setoran awalnya tidak memberatkan nasabah. Bank Syariah Mandiri mempunyai produk tabungan haji yang mempermudah nasabah yaitu produk tabungan haji Maburr dan tabungan haji junior. Dengan melakukan setoran awal yang sangat meringankan nasabah sebesar Rp.100.000 dengan jumlah setoran dan tahun keberangkatan yang

direncanakan sesuai dengan kemampuan. Tabungan mabrur Bank Syariah Mandiri juga *online* dengan Sistem Komputerisasi Haji Terpadu (SISKOHAT) Departemen Agama sehingga memberikan kepastian untuk memperoleh nomor porsi keberangkatan haji.

Selain itu produk unggulan Bank Syariah Mandiri dalam produk tabungan haji ini memberikan kebebasan biaya administrasi. Nasabah dapat mengubah jangka waktu dan jumlah setoran dengan paket yang sudah disediakan oleh pihak bank, baik untuk memperpanjang maupun memperpendek jangka waktu dengan pemberitahuan serta tertulis kepada pihak Bank. Selain *photo copy* identitas, nasabah yang hendak membuka rekening tabungan mabrur, diisyaratkan mengisi formulir pembukaan buku rekening.

Bank Syariah Mandiri memberikan pelayanan yang lain berupa fasilitas dalam produk tabungan Haji Mabrur. Bank Syariah Mandiri menyediakan dua alternatif Tabungan Mabrur untuk tabungan haji. Dua versi tabungan tersebut, yaitu Tabungan Haji Mabrur dan Tabungan Mabrur Junior. Tabungan Mabrur ini ditunjukkan pada kaum muslim yang sudah mampu melaksanakan ibadah haji sampai dengan lanjut usia. Sedangkan Tabungan Mabrur Junior ditujukan kepada calon jamaah haji atau nasabah yang berumur maksimal 17 tahun. Jumlah setoran awal pada Tabungan Haji Mabrur sebesar Rp. 500.000 sebagai kompensasi. Sedangkan setoran awal pada Tabungan Mabrur Junior sebesar Rp. 100.000. tabungan tersebut merupakan tabungan yang membantu nasabah atau calon jamaah haji untuk mendapatkan nomor porsi tersebut.

Banyak masyarakat yang mengetahui tentang adanya tabungan haji akan tetapi pada tabungan tersebut banyak masyarakat yang kurang memahami proses pelayanan dana haji tersebut pada Bank Syariah Mandiri. Latar belakang yang mendasari adanya produk pada tabungan dan talang haji yaitu dikarenakan adanya suatu keinginan dari suatu pihak bank untuk mempermudah para nasabah atau jalon jamaah haji untuk mendapatkan nomor porsi.

Konsumen dalam menggunakan produk dan jasa yang ditawarkan akan menghasilkan tingkat tertentu. Kepuasan tersebut terletak dalam hubungan antara harapan pelanggan dan kinerja yang dirasakan. Jika kinerja jauh dibawah harapan maka nasabah tidak akan merasa puas terhadap pelayanan jasa yang ditawarkan. Sebaliknya jika kinerja sesuai dengan harapan maka nasabah akan merasa puas, apabila kinerja melampaui harapan .

Kepuasan pelanggan/nasabah berkontribusi pada jumlah aspek krusial seperti terciptanya loyalitas pelanggan/nasabah, meningkatnya reputasi perusahaan, berkurangnya elastisitas harga, berkurangnya biaya transaksi masa depan dan meningkatnya efisiensi dan produktifitas karyawan. Disamping itu, kepuasan pelanggan juga dipandang sebagai salah satu indikator untuk laba masa depan. Fakta menunjukkan bahwa menarik langganan jauh lebih mahal daripada mempertahankan pelanggan pada saat ini jug memicu meningkatkan perhatian pada kepuasan nasabah.

Dalam buku teks standar *Marketing Management* yang ditulis oleh kotler dan banyak dijadikan acuan, bahwa kepuasan nasabah atau pelanggan adalah tingkat

perasaan seseorang setelah membandingkan kinerja atau hasil yang ia rasakan dibandingkan dengan harapannya.⁶⁸

Jadi, dapat disimpulkan diatas bahwa penerapan kinerja Manajemen terhadap pelayanan dana haji yang diberikan pihak perusahaan dalam hal ini KCP Bank Syariah Mandiri Kota Parepare kepada para konsumen/nasabah menjadikan tolak ukur keberhasilan terhadap produk yang ditawarkan, karena pelayanan merupakan indikator yang sangat penting, dari jasa pelayanan tersebut maka akan melahirkan suatu loyalitas dan meningkatkan tingkat perhatian pelanggan atau nasabah itu sendiri.



⁶⁸ Fandi Tjiptono, *Pemasaran Jasa*, (Jatim:Bayumedia Publishing, 2005),h.350.

BAB V

PENUTUP

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian serta pembahasan dari skripsi penulis yang berjudul “Urgensi Manajemen Terhadap Pelayanan Dana Haji (Studi Kasus Bank Syariah Mandiri Cabang Kota Parepare) yang telah dibahas pada Bab IV, maka penulis dapat mengambil kesimpulan akhir, yaitu sebagai berikut:

Manajemen pelayanan terhadap dana haji yang dilakukan oleh pihak KCP Bank Syariah Mandiri Kota Parepare khususnya bagi para nasabah yang menggunakan jasa pelayanan tabungan haji, yaitu BSM Tabungan Haji Maburr dan Tabungan Maburr Junior dinilai sangat penting, karena dapat dilihat dari sisi penyelesaian masalahnya pihak bank sudah memberikan pelayanan yang maksimal, seperti halnya dalam ketentuan pembukuan rekening tabungan haji pada dasarnya sama dengan prosedur dan ketentuan pembukuan bank syariah lainnya. Namun dari segi pelayanannya dapat membentuk rasa loyalitas nasabah.

5.2 Saran

Adapun dalam rangka memberikan sumbangan dari hasil penelitian dan ide-ide berkenaan dengan manajemen terhadap pelayanan dana haji, peneliti memberikan saran yang mudah-mudahan bermanfaat. Dimana untuk pihak KCP Bank Syariah Mandiri Kota Parepare lebih giat lagi dalam mempromosikan dengan tujuan agar informasi yang didapatkan oleh nasabah dan masyarakat umum bersifat jelas karena sebagian masyarakat belum memahami betul beberapa produk syariah yang apabila

dikaji manfaatnya, semua produk syariah terutama dalam tabungan haji memiliki masing-masing peranan dan sangat mempermudah masyarakat. Nasabah dan masyarakat umum masih melihat bank syariah sama dengan bank konvensional. Padahal kunci kesuksesan berada pada kepercayaan publik. Jadi, KCP Bank Mandiri Syariah kota Parepare seharusnya mampu menyakinkan publik bahwa ia memiliki kemampuan dan kapasitas dalam mencapai harapan dan kebut nasabah.



DAFTAR PUSTAKA

- Al-Qur'anul Karim dan Al-Hadis.
- Ahmad, Zainuddin Al- Imam. T.th. *At-Tajrid ash-Sharib li Ahadits al-Jami' ash-Shaih Mukhtashar Shahih al-Bykhari*, terj. Ahmad Ali, Hadits: *Kitab Sahih Al Bukhari dan Muslim*. Jakarta: Darul Haq.
- Alma, H.Buchari. 2005. *Manajemen Pemasaran dan Pemasaran jasa*. Bandung: Alvabet.
- Amrullah, Abdulkarim Abdulmalik. T th. *Tafsir Al-Azhar*. Jakarta: Pustaka Panjimas.
- Andesta, Rita. 2010. *Pengelolaan Pembiayaan Dana Talangan Haji Pada Bank Mandiri Syariah Cabang Pekanbaru*. Skripsi Sarjana; Jurusan Ekonomi Islam: Pekanbaru.
- Arikunto, Suharsimi. 1998. *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktek*. Cet. IV; Jakarta : PT Rineka.
- Azizah, Risalatul. 2014. *Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan (Studi Pada jamaah umroh kelompok Bimbingan Ibadah haji (KBBI) Hasuna Tour Yogyakarta Priode Maret 2014)*”.Skripsi Sarjana; Jurusan Manajemen Dakwah: Yogyakarta.
- Azzam , Muhammad Aziz dan Sayyed , Wahab Abdul. (2009). *Fiqhi Ibadah Thaharah,Shalat,Zakat, Puasa, dan Haji*. Jakarta: Amzah.
- Az-zuhaili, Wahbah. 2011. *Fiqhi Islam Wa Adillatuhu jilid 3*. Jakarta: Gema Insani.
- Basrowi dan Suwandi. 2008 *Memahami Penelitian Kualitatif*. Cet, I; PT Rineka Cipta.
- Bunging, Burhan. 2006. *Metode Penelitian Kualitatif*. Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada.
- Faizah. “*Sistem Pengelolaan Tabungan Mabror Bank Syariah Mandiri Cabang Ciputat*”. 2016. Skripsi Sarjana Fakultas Ilmu Dakwah dan Komunikasi, Jurusan Manajemen Dakwah. Program Sarjana Universitas Islam Negeri (UIN) Jakarta : Jakarta.
- Gaol, Chr. Jimmy L. Gaol. 2008. *Sistem Informasi Manajemen Pemahaman dan Aplikasi*. Grasindo.

- Hadikusuma, Hilmah. 1995. *Metode Pembuatan Kertas Kerja atau Skripsi Manajemen Dakwah*. Bandung: Alfabeta.
- Hasibuan, Melayu S.P H. 2007. *Manajemen Dasar, Pengertian dan Masalah* (Jakarta:PT.bumi aksara).
- Iskandar. 2018. Kepala Unit Kerja *Managert* KCP Bank Syariah Mandiri Kota Parepare. Wawancara penulis di KCP Bank Syariah Mandiri Kota Parepare. 1 September.
- Kasmir. 2005. *Etika Customer Service*. Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada. KCP Bank Syariah Mandiri Kota Parepare. 1 September.
- Kementerian Agama RI Badan Litbang dan Diklat Puslitbang kehidupan Keagamaan Tahun 2014. 2014. *Efektifitas Kelompok Bimbingan Ibadah Haji Dalam Memberikan Pelayanan dan Bimbingan Terhadap Jamaah Haji*. Jakarta: Puslitbang kehidupan keagamaan badan Litbang dan Diklat Kementerian Agama RI.
- Kementerian Agama RI Badan Litbang dan Diklat Puslitbang kehidupan Keagamaan Tahun 2015. *Melayani Tamu Allah Beban kerja PPIH arab Saudi Daerah Kerja Mekka Tahun 2014*. Jakarta: Puslitbang kehidupan keagamaan badan Litbang dan Diklat Kementerian Agama RI.
- Kifli, Dzul. 2010. “*Manajemen Pelayanan Jamaah Haji dan Umrah PT.Patuna Tour dan Travel*, Skripsi ini sarjana Fakultas Dakwah dan Komunikasi. Program Sarjana Universitas Islam Negeri Syarif Hidayatullah: Jakarta.
- Lupiyoadi, Rambat. 2001. *Manajemen Pemasaran Jasa Teori dan Praktek*, Edisi Keempat. Jakarta : Salemba Empat, 2001.
- Manduh Hanafi. T.d. *Konsep Dasar dan Perkembangan Teori Majemen*.
- Megahayanti, Nita. 2008. *Sitem Pelayanan Haji Dan Umrah PT.Altur Wisata Mulia Jakarta Tahun 2007-2008*. Jakarta: Skripsi Sarjana Jurusan Manajemen Dakwah.
- Moleong J Lexy. 1997. *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Cet. VIII; Bandung: PT Remaja Rosdakarya.
- Muhammad Ilham. 2018. Karyawan *Marketing Support* KCP Bank Syariah Mandiri Kota Parepare. Wawancara penulis di KCP Bank Syariah Mandiri Kota Parepare. 1 September.
- Mukmin, Furqon. 2015. *Manajemen Pelayanan Biro Haji dan Umrah*. Semarang: Skripsi Sarjana, Jurusan Manajemen Dakwah.
- Nahrawi, Nahar. 2009. *Manajemen Pelayanan Haji Indonesia*. Jakarta: CV Prasasti.

- Nuremi. 2018. *Costemer Service KCP Bank Syariah Mandiri*. Wawancara penulis di KCP Bank Syariah Mandiri. 1 September.
- Nurulhidaya. 2014. *Penerapan Fungsi Manajemen Dalam Penyelenggaraan Haji di Indonesia*. Jakarta : Skripsi Sarjana; Jurusan Manajemen Dakwah.
- Purnomo, Ragil. 2015. “*Manajemen Pelayanan Calon Jamaah Haji (Studi Kasus Panitia Penyelenggara Ibadah Haji Embarkasi Solo Of City Musim Haji Tahun 2015)*”. Skripsi Sarjan Fakultas Dakwah dan Komunikasi. Program Sarjana Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga: Yogyakarta.
- Rahmah,Ihdini Maulida. 2012. *Manajemen Pengelolaan Dana Tabungan Haji pada BNI Syariah Cabang Jakarta Selatang*. Jakarta : Skripsi sarjana Fakultas Syari’ah dan Hukum, Program Sarjana Universitas Islam Negeri Jakarta.
- Rahmawati. 2015. *Manajemen Pelayanan Panitia Penyelenggara Ibadah Haji(PPIH) Emberkasi Jakarta Pada Musim Haji Tahun 2014*. Jakarta: Skripsi Sarjana; Jurusan Manajemen Dakwah.
- Shiddieqy, Hasbi Ash Fuad. 2002. *Al-Bayan Tafsir Penjelasan Al-Qur-anul karim*. Semarang: PT. Pustaka Rizki Putra.
- Siagian, P. Sondang. 2008. *Sistem Informasi Manajemen*. Jakarta:PT. Bumi Aksara.
- Sucahyowati, Hari. 2005. *Manajemen Sebuah Pengantar*. Jakarta: PT Bumi Aksara.
- Suyanto , Bagong. 2007. *Metodologi Penelitian Sosial*. Jakarta : Kencana.
- Syarifuddin, Amir. 2003. *Garis-Garis Besar Fiqhi*. Jakarta Timur: Kencana.
- Terry , R. George. 2008. *Principles of Management*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Tim Penyusun. 2013. *Pedoman Penelitian Karya Ilmiah (Makalah dan Skripsi)*, Edisi Revisi. Parepare: STAIN Parepare.
- Tjiptono,Fandy. 2005. *Pemasaran Jasa*. Jatim: Bayumedia Publishing.
- Zulfeni, Luzia. 2008. *Pengelolaan Dana Tabungan Haji pada Pt.Bank Rakyat Indonesia (Persero), Tbk Cabang payakumbuh*. Padang: Skripsi Sarjan Fakultas Hukum, Program Sarjana Universitas Andalas.
- Zuriah, Nurul. 2005. *Meteode Penelitan Sosialdan Pendidikan*. Jakarta: PT Bumi Aksara.

Referensi Internet

- Badri, Nurul M. *Hadis tentang Kewajiban Haji Satu Kali dalam Seumur Hidup – Analisa Hadis/Takhrij Hadis*, <http://www.santripondok.com/2017/07/31/analisa-hadis-tentang-kewajiban-berhaji-satu-kali-seumur-hidup/> (17 Februari 2018).
- Bank Mandiri Syariah. *Sejarah dan Perkembangan Bank Mandiri Syariah*, <http://www.syariahmandiri.co.id>, (11 September 2018).
- Bank Syariah Mandiri, <http://www.syariahmandiri.co.id/promo/produk>, (24 agustus 2018)
- Hasanan, Nur *Analisis Data Dalam Penelitian Kualitatif Model Spradley / Studi Etnografi*, <https://anannur.wordpress.com/2010/07/08/analisis-data-dalam-penelitian-kualitatif-model-spradley-studi-etnografi/>, (05 Januari 2017).
- Risaldi, Ishak. *Pemanfaatan Sistem Informasi Manajemen Dakwah*, <http://ishakrisaldi27.wordpress.com/2016/06/22/sistem-informasi-manajemen-dakwah-2/> (17 Februari 2018).





LAMPIRAN-LAMPIRAN

PANDUAN FORMAT WAWANCARA

Judul Penelitian : Urgensi Manajemen Terhadap Pelayanan Dana Haji
(Studi Kasus Bank Syariah Mandiri Cabang Kota Parepare).

Lokasi Penelitian : Bank Syariah Mandiri Cabang Kota Parepare)

Objek Penelitian : *Customer service*

Nama :

Umur :

Pekerjaan :

5. Bagaimana mekanisme pembukaan tabungan haji bagi nasabah?
6. Bagaimana perkembangan jumlah nasabah dalam tabungan haji dari tahun ketahun?
7. Bagaimana mekanisme pelayanan dana tabungan haji yang dilakukan oleh pihak Bank Syariah Mandiri?
8. Bagaimana bentuk-bentuk pelayanan yang diberikan oleh pihak Bank Syariah Mandiri kepada calon jamaah haji?
9. Bagaimana sikap dari pihak Bank dalam menghadapi calon jamaah haji yang komplain terhadap pelayanan terutama terhadap pendanaan haji yang diberikan?
10. Bagaimana mekanisme menangani persoalan pelayanan terkait dana haji oleh pihak Bank Syariah Mandiri kepada calon jamaah haji?
11. Adakah hambatan yang dihadapi oleh pihak Bank Syariah Mandiri kepada calon jamaah haji selama pelayanan terutama dalam masalah dana haji?

12. Apakah dalam pelayanan calon jamaah haji pihak Bank Syariah Mandiri kepada calon jamaah haji menerapkan Sistem Informasi Manajemen (SIM), kalau ya, seberapa pentingkah SIM itu?



PANDUAN FORMAT WAWANCARA

Judul Penelitian : Urgensi Manajemen Terhadap Pelayanan Dana Haji
(Studi Kasus Bank Syariah Mandiri Cabang Kota Parepare).

Lokasi Penelitian : Bank Syariah Mandiri Cabang Kota Parepare)

Objek Penelitian : *Marketing support*

Nama :

Umur :

Pekerjaan :

- i. Menurut anda bagaimana presentasi minat calon jamaah haji dalam pendaftaran haji di Bank Syariah Mandiri Cabang Kota Parepare?
- ii. Apakah ada produk yang dikonsepsi oleh pihak Bank Syariah Mandiri kepada calon jamaah haji?
- iii. Bagaimana mekanisme yang diterapkan oleh pihak Bank Syariah Mandiri dalam mempromosikan produk kepada calon jamaah haji?
- iv. Apakah dalam mempromosikan produk pihak bank menerapkan fungsi manajemen, kalau ya, seberapa pentingkah hal itu?
- v. Media apa yang digunakan dalam memasarkan produk?
- vi. Apa saja kendala yang dihadapi oleh pihak Bank Syariah Mandiri dalam mempromosikan produk kepada calon jamaah haji?

PANDUAN FORMAT WAWANCARA

Judul Penelitian : Urgensi Manajemen Terhadap Pelayanan Dana Haji
(Studi Kasus Bank Syariah Mandiri Cabang Kota Parepare).

Lokasi Penelitian : Bank Syariah Mandiri Cabang Kota Parepare)

Objek Penelitian : Calon jamaah haji

Nama :

Umur :

Pekerjaan :

1. Bagaimana menurut anda pelayanan yang diberikan oleh pihak Bank Syariah Mandiri?
2. Apakah pihak Bank Syariah Mandiri sudah memberikan pelayanan yang baik terutama dalam pendanaan haji?
3. Apakah anda merekomendasikan pada orang lain untuk menggunakan jasa Bank Syariah Mandiri cabang Kota Parepare?
4. Adakah hambatan yang anda dapatkan selama ini dari pihak Bank Syariah Mandiri?
5. Menurut anda Apa kelebihan dan kekurangan melalui pelayanan dana yang diberikan oleh Bank Syariah Mandiri?



KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI (IAIN) PAREPARE

Alamat : Jl. Prof. Subi No. 1 Sorong Kota Parepare 91122 Telp: (0421) 21.387 Fax: (0421) 24894
Po. Box : 609 Parepare 91100 Website : www.iainparepare.ac.id Email : info.iainparepare.ac.id

Nomor : B / Dit / Itn.38/PP.00.9/07/2018
Lampiran : -
Hal : 1 (satu) Melaksanakan Penelitian

Kepada Yth.
Kepala Daerah KOTA PAREPARE
Cq. Badan Perencanaan Pembangunan Daerah
di
KOTA PAREPARE

Assalamu Alaikum Wr. Wb.
Dengan ini disampaikan bahwa mahasiswa INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI (IAIN) PAREPARE :

Nama	: YULIANA IBRAHIM
Tempat/Tgl. Lahir	: PADANGLOANG, 16 Juli 1996
NIM	: 14.3300.004
Jurusan / Program Studi	: Dakwah dan Komunikasi / Manajemen Dakwah
Semester	: VIII (Delapan)
Alamat	: PADANGLOANG, KEC. DUA PITUE, KAB. SIDRAP

Bermaksud akan mengadakan penelitian di wilayah KOTA PAREPARE dalam rangka penyusunan skripsi yang berjudul :

"URGENSI MANAJEMEN TERHADAP PELAYANAN DANA HAJI (STUDI PADA BANK SYARIAH MANDIRI CABANG KOTA PAREPARE)"

Pelaksanaan penelitian ini direncanakan pada bulan Juli sampai selesai.

Selubungan dengan hal tersebut diharapkan kiranya yang bersangkutan diberi izin dan dukungan seperlunya.

Terima kasih,

16 Jun 2018

A.n Rektor

Plt. Wakil Rektor Bidang Akademik dan
Pegembangan Lembaga (APL)



M. Djamil



PEMERINTAH KOTA PAREPARE
 BADAN PERENCANAAN PEMBANGUNAN DAERAH
 Jln. Jend. Sudirman Nomor 28, Telp: (0421) 20250, Fax (0421) 26111, Kode Pos 91122
 Email: bappeda@pareparekota.go.id, Website: www.bappeda.pareparekota.go.id

PAREPARE

Parepare, 18 Juli 2018

Nomor : 050 / DCT / Bappeda
 Lampiran : -
 Perihal : Izin Penelitian

Kepada
 Yth. Pimpinan Bank Syariah Mandiri Cabang Kota
 Parepare
 Di -

Parepare

DASAR :

1. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 18 Tahun 2002 tentang Sistem Nasional Penelitian, Pengembangan dan Penerapan Ilmu Pengetahuan dan Teknologi.
2. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 30 Tahun 2011 tentang Pedoman Penelitian dan Pengembangan di Lingkungan Kementerian Dalam Negeri dan Pemerintah Daerah.
3. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 17 Tahun 2016 tentang Pedoman Penelitian dan Pengembangan di Kementerian Dalam Negeri dan Pemerintah Daerah.
4. Peraturan Daerah Kota Parepare No. 8 Tahun 2016 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah.
5. Surat Rektor Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Parepare, Nomor : B 855/In.39/PP.00.9/07/2018 tanggal 16 Juli 2018 Perihal Izin Melaksanakan Penelitian.

Setelah memperhatikan hal tersebut, maka pada prinsipnya Pemerintah Kota Parepare (Cq. Kepala Badan Perencanaan Pembangunan Daerah Kota Parepare) dapat memberikan Izin Penelitian kepada :

Nama : YULIANA IBRAHIM
 Tempat/Tgl. Lahir : Padanglambang / 16 Juli 1996
 Jenis Kelamin : Perempuan
 Pekerjaan : Mahasiswa
 Alamat : Padanglambang, Kec. Dua Pitu, Kab. Sidrap

Bermaksud untuk melakukan Penelitian/Wawancara di Kota Parepare dengan judul :
 "URGENSI MANAJEMEN TERHADAP PELAYANAN DARAH HAJI (STUDI PADA BANK SYARIAH MANDIRI CABANG KOTA PAREPARE)"

Selama : Tmt. Juli s.d Agustus 2018
 Pengikut/Perantara : Tidak Ada

Sehubungan dengan hal tersebut pada prinsipnya kami **menyetujui** kegiatan dimaksud dengan ketentuan :

1. Sebelum dan sesudah melaksanakan kegiatan harus melaporkan diri kepada Instansi/Perangkat Daerah yang bersangkutan.
2. Pengambilan Data/penelitian tidak menyimpang dari masalah yang telah ditentukan dan semata-mata untuk kepentingan ilmiah.
3. Mentaati ketentuan Peraturan Perundang-undangan yang berlaku dengan mengutamakan sikap topon sentuh dan mengindahkan Adat Istiadat setempat.
4. Setelah melaksanakan kegiatan Penelitian agar melaporkan hasilnya kepada Walikota Parepare (Cq. Kepala Badan Perencanaan Pembangunan Daerah Kota Parepare)
5. Menyajikan 1 (satu) berkas Foto Copy hasil "Penelitian" kepada Pemerintah Kota Parepare (Cq. Kepala Badan Perencanaan Pembangunan Daerah Kota Parepare).
6. Kepada Instansi yang dihubungi mohon memberikan bantuan.
7. Surat Izin akan dicabut kembali dan dinyatakan tidak berlaku, apabila ternyata pemegang Surat Izin tidak mentaati ketentuan-ketentuan tersebut di atas.

Demikian izin penelitian ini diberikan untuk dilaksanakan sesuai ketentuan berlaku.



HI. ST. RAHMAT AMIR, ST.MM
 Pengikut: 78.06 Tk. 1
 No. 497818132006042019

TEMBUSAN : Kepada Yth.

1. Gubernur Provinsi Sulawesi Selatan Cq. Kepala BKB Subel di Makassar
2. Walikota Parepare di Parepare
3. Rektor Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Parepare di Parepare
4. Saudara YULIANA IBRAHIM
5. Arsip.

Kepada
PT Bank Syariah Mandiri
Human Capital Group

PERMOHONAN RISET

Assalaamu'alaikum Wr. Wb.

Dengan ini kami sampaikan permohonan Magang Mahasiswa, atas nama

Nama Lengkap : Yuliana Ibrahim
Nama Institusi : Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Parepare
Jurusan : Dakwah Dan Komunikasi
*) data sesuai CV

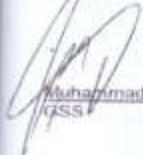
Akan melaksanakan Magang di Unit Kerja:

KCP : PAREPARE
Region : RO VII

Wassalaamu'alaikum Wr. Wb.

PT. BANK SYARIAH MANDIRI
KCP PAREPARE

Maker


Muhammad Iham
KSS



Checker


Iskandar
Kepala Unit Kerja/Manager

*) Form ini cukup dikirimkan melalui link <https://genc.pl/26Y1.pdf>



SURAT PERNYATAAN (RISET/PENELITIAN)

Saya yang bertanda tangan di bawah ini,

- Nama: Yuliana Ibrahim
- No. Identitas (KTP/SIM): 7314095607969001
- Alamat Rumah: Jln. H.M. Arsyad, Kel. Bukit Harapan, Kec. Soreang, No.40

- Nomor Telepon Rumah & HP: 062331828518
- Institusi (Perguruan Tinggi/Universitas): Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Parepare
- Jurusan: Dakwah dan Komunikasi
- Alamat Institusi (Perguruan Tinggi/Universitas): Jl. Amal Bakti No.8 Soreang Parepare

- Penanggung Jawab di Institusi:
 - Nama Dosen Penanggung Jawab: Dr. Muhammad Saleh, M. Ag
 - Jabatan Dosen Penanggung Jawab: Ketua Jurusan Dakwah dan Komunikasi
 - No. Hp Dosen Penanggung Jawab: 0811420212

- Menghadap Pejabat di PT Bank Syariah Mandiri (Group Head, Regional CEO, Branch Manager, atau Sub Branch Manager):
 - Nama: Iskandar
 - NIP: 057672448
 - Jabatan: BM
 - Unit Kerja: BSM Parepare

Dalam rangka melaksanakan riset/penelitian Skripsi/Tesis/Disertasi dengan judul sbb :
Urgensi Manajemen Terhadap Pelayanan Dana Haji
(Studi Pada Bank Syariah Mandiri Cabang Kota Parepare)

Di KR&CKCP: Kota Parepare

Tanggal: 28 Agustus 2018

Dengan ini menyatakan sanggup untuk memenuhi ketentuan-ketentuan sebagai berikut:

1. Bahwa tujuan riset/penelitian Skripsi/Tesis/Disertasi ini adalah semata-mata untuk kepentingan ilmiah dan tidak akan mempergunakannya kecuali untuk kepentingan tersebut serta bersedia untuk tetap merahasiakan setiap informasi yang diperoleh dari PT Bank Syariah Mandiri dan pihak-pihak yang berkepentingan.



2. Tidak melanggar ketentuan menyangkut rahasia Bank sesuai dengan Undang-Undang No. 10 tahun 1998 serta ketentuan internal PT Bank Syariah Mandiri.
3. Materi penelitian Skripsi/Tesis/Disertasi tidak memiliki koneksi dan relevansi dengan kegiatan PT Bank Syariah Mandiri dan tidak menyangkut hal-hal yang bersifat rasial dan akan membahayakan kepentingan serta keamanan PT Bank Syariah Mandiri.
4. Dalam pelaksanaan penelitian Skripsi/Tesis/Disertasi, tidak mengganggu kegiatan operasional Group/Regional Office/KCKCP tempat penelitian Skripsi/Tesis/Disertasi dilaksanakan.
5. PT Bank Syariah Mandiri hanya akan memberikan jawaban atas materi kuesioner yang disampaikan oleh pemohon dan hanya dalam bentuk outline penelitian Skripsi/Tesis/Disertasi yang telah mengamanah persetujuan PT Bank Syariah Mandiri.
6. PT Bank Syariah Mandiri berwenang untuk menerbitkan Surat Keterangan penelitian Skripsi/Tesis/Disertasi setelah sebelumnya melakukan penelitian dan pengkajian serta telah menyakini bahwa materi penelitian Skripsi/Tesis/Disertasi tidak menyangkut dan merugikan kepentingan PT Bank Syariah Mandiri.
7. PT Bank Syariah Mandiri berhak untuk melaporkan segala aktifitas & kegiatan yang dilaksanakan oleh peneliti Skripsi/Tesis/Disertasi kepada penanggung jawab di Institut (Perguruan Tinggi/Universitas) peneliti Skripsi/Tesis/Disertasi.
8. Surat Keterangan Peneliti Skripsi/Tesis/Disertasi akan diberikan setelah Peneliti Skripsi/Tesis/Disertasi menyerahkan 1 (satu) eksemplar Skripsi/Tesis/Disertasi kepada PT Bank Syariah Mandiri, Human Capital Group, Wana Mandiri 1, JI MH Thamrin No.5 Jakarta 10340.

Demikian **Surat Pernyataan** ini saya buat dengan sesungguhnya tanpa tekanan maupun paksaan dan dari pihak manapun. Selanjutnya apabila dikemudian hari ternyata terdapat penyimpangan atas pelaksanaan pernyataan-pernyataan yang telah saya buat tersebut di atas, maka saya bersedia untuk menanggung semua ketentuan perundang-undangan yang berlaku.

Mengucapkan
PT BANK SYARIAH MANDIRI

Muhammad Ilham

Parepare, 28 Agustus 2018
Hormat saya

Youana Ibrahim

Parepare, 20 September 2018

No : 045/ /KCP BSM Parepare
Lamp :-
Hal : Keterangan Telah Melakukan Penelitian
Dari : KCP Bank Syariah Mandiri Kota Parepare

Kepada Yth.
Wakil Ketua Bidang Akademik dan Pengembangan Lembaga (APL) IAIN Parepare
Di-
Tempat

Assalamu Alaikum Warahmatullahi Wabarokatu.

Semoga Bapak/Ibu beserta staf dalam keadaan sehat *wal'afiat* dan selalu dalam lindungan Allah Swt.

Berdasarkan surat dari Badan Perencanaan Pembangunan Daerah, Nomor 050/655/Bappeda tanggal 18 Juli 2018 perihal izin meneliti pada kantor KCP Bank Syariah Mandiri, oleh:

Nama : Yuliana Ibrahim
NIM : 14.3300.004
Jurusan/Fakultas : Manajemen Dakwah/Dakwah dan Komunikasi
Universitas : Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Parepare

Telah melakukan penelitian/wawancara dikantor KCP Bank Syariah Mandiri Kota Parepare, sebagai bahan penyusun skripsi dengan judul "**URGENSI MANAJEMEN TERHADAP PELAYANAN DANA HAJI (STUDI PADA BANK MANDIRI SYARIAH CABANG KOTA PAREPARE)**" yang dilakukan pada tanggal 27 Agustus sampai 20 September 2018.

Demikian surat keterangan ini dibuat untuk dipergunakan sebagaimana mestinya.

Wassalamu Alaikum Warahmatullahi Wabarokatu.

Mengetahui
PT. Bank Syariah Mandiri



Iskandar
Kepala Unit Kerja/Manager

Wawancara dengan karyawan KCP Bank Syariah Mnadiri Kota Parepare



BIOGRAFI PENULIS



Penulis bernama lengkap Yuliana.Ibrahim, lahir di Padangloang (SIDRAP), Kecamatan Dua Pitue, Kabupaten Sidenreng Rappang, Provinsi Sulawesi Selatan pada tanggal 16 Juli 1996. Penulis merupakan anak ke 1 dari 2 bersaudara yaitu Almh.Sri Agustina Nur Ramadhani dari pasangan Ibrahim dan Nasriah. Penulis Memulai pendidikannya di TK Aisyiah Padangloang (2003), kemudian melanjutkan pendidikan pada Sekolah Dasar Negeri 3 Padangloang Alau (2005-2010) melanjutkan pendidikannya di SMP Negeri 4 Malili Kab. Luwu Timur (2010-2012), SMA Negeri 1 Parepare (2012-2014), kemudian melanjutkan jenjang pendidikan ke Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Parepare pada tahun 2014 sampai dengan penulisan skripsi ini. Penulis masih terdaftar sebagai mahasiswi program sarjana (S1) pada Program Studi Manajemen Dakwah, Jurusan Dakwah dan Komunikasi, di Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Parepare.

Ada beberapa Lembaga Organisasi dalam kampus maupun luar kampus yang pernah diikuti oleh penulis. Diantaranya, pengurus HIMA Prodi Manajemen Dakwah (2014), pengurus HMJ Dakom STAIN Parepare (2015-2016), pengurus organisasi Lembaga Pers Mahasiswa Redline sebaga redaktur tahun kepengurusan 2017-2018.

Penulis melaksanakan Praktek Pengalaman Lapangan (PPL) di Kantor Wilayah (Kanwil) Kementerian Agama Provinsi Sul-Bar dan melaksanakan Kuliah Kerja Nyata (KKN) di Desa Parinding Kecamatan Baraka, Kabupaten Enrekang, Provinsi Sulawesi Selatan. Penulis mengajukan judul skripsi sebagai tugas akhir, yakni **“URGENSI MANAJEMEN TERHADAP PELAYANAN DANA HAJI (Studi Pada Bank Syariah Mandiri Cabang Kota Parepare)”**.

SURAT KETERANGAN WAWANCARA

Yang bertanda tangan dibawah ini adalah :

Nama Lengkap : *Muhammad Nam*
Umur : *25 Tahun*
Jabatan : *Maker*

Bahwa telah diwawancarai oleh YULIANA.IBRAHIM untuk keperluan penelitian skripsi yang berjudul "*Urgensi Manajemen Terhadap Pelayanan Dana Haji (Studi Pada Bank Syariah Mandiri Cabang Kota Parepare)*".

Demikian surat keterangan ini diberikan untuk digunakan sebagaimana mestinya.

Parepare, *28 September* 2018

Yang bersangkutan



SURAT KETERANGAN WAWANCARA

Yang bertanda tangan dibawah ini adalah :

Nama Lengkap : Iskandar
Umur : 30 Tahun
Jabatan : Manajer

Bahwa telah diwawancarai oleh YULIANA.IBRAHIM untuk keperluan penelitian skripsi yang berjudul "*Urgensi Manajemen Terhadap Pelayanan Dana Haji (Studi Pada Bank Syariah Mandiri Cabang Kota Parepare)*".

Demikian surat keterangan ini diberikan untuk digunakan sebagaimana mestinya.

Parepare, 29 September 2018

Yang bersangkutan



SURAT KETERANGAN WAWANCARA

Yang bertanda tangan dibawah ini adalah :

Nama Lengkap : NUREMI
Umur : 22 TAHUN
Jabatan : CS

Bahwa telah diwawancarai oleh YULIANA.IBRAHIM untuk keperluan penelitian skripsi yang berjudul "*Urgensi Manajemen Terhadap Pelayanan Dana Haji (Studi Pada Bank Syariah Mandiri Cabang Kota Parepare)*".

Demikian surat keterangan ini diberikan untuk digunakan sebagaimana mestinya.

Parepare, ~~20~~ 28 September 2018

Yang bersangkutan


.....
NUREMI

SURAT KETERANGAN WAWANCARA

Yang bertanda tangan dibawah ini adalah :

Nama Lengkap : *Nasriah*
Umur : *39 Tahun*
Jabatan : *Nasabah*

Bahwa telah diwawancarai oleh YULIANA.IBRAHIM untuk keperluan penelitian skripsi yang berjudul "*Urgensi Manajemen Terhadap Pelayanan Dana Haji (Studi Pada Bank Syariah Mandiri Cabang Kota Parepare)*".

Demikian surat keterangan ini diberikan untuk digunakan sebagaimana mestinya.

Parepare, ~~28 September~~ 2018

Yang bersangkutan



SURAT KETERANGAN WAWANCARA

Yang bertanda tangan dibawah ini adalah :

Nama Lengkap : I Sakka
Umur : 32 Tahun
Jabatan : Nasabah

Bahwa telah diwawancarai oleh YULIANA.IBRAHIM untuk keperluan penelitian skripsi yang berjudul "*Urgensi Manajemen Terhadap Pelayanan Dana Haji (Studi Pada Bank Syariah Mandiri Cabang Kota Parepare)*".

Demikian surat keterangan ini diberikan untuk digunakan sebagaimana mestinya.

Parepare, ~~28 September~~ 2018

Yang bersangkutan

