

**SKRIPSI**

**UPAYA PENINGKATAN LAYANAN TABUNGAN HAJI DI BTN  
SYARIAH KOTA PAREPARE**



**2020**

**UPAYA PENINGKATAN LAYANAN TABUNGAN HAJI DI BTN  
SYARIAH KOTA PAREPARE**



Oleh

**AYU MUTMAINNAH IRWAN  
NIM 15.2300.126**

Skripsi sebagai Salah Satu Syarat untuk Memperoleh Gelar Sarjana Ekonomi (S.E)  
pada Program Studi Perbankan Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam  
Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Parepare

**PAREPARE**

**PROGRAM STUDI PERBANKAN SYARIAH  
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM  
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI (IAIN)  
PAREPARE**

**2020**

**UPAYA PENINGKATAN LAYANAN TABUNGAN HAJI DI BTN  
SYARIAH KOTA PAREPARE**

**Skripsi**

**Sebagai salah satu syarat untuk mencapai  
Gelar Sarjana Ekonomi (S.E)**

**Program Studi  
Perbankan Syariah**

**Disusun dan diajukan oleh**

**AYU MUTMAINNAH IRWAN  
NIM 15.2300.126**

**Kepada**

**PAREPARE**

**PROGRAM STUDI PERBANKAN SYARIAH  
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM  
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI (IAIN)  
PAREPARE**

**2020**

### PENGESAHAN SKRIPSI

Nama Mahasiswa : Ayu Mutmainnah Irwan  
Judul Skripsi : Upaya Peningkatan Layanan Tabungan Haji di  
BTN Syariah Kota Parepare  
Nomor Induk Mahasiswa : 15.2300.126  
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam  
Program Studi : Perbankan Syariah  
Dasar Penetapan Pembimbing : Surat Penetapan Pembimbing Skripsi  
Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam  
No. B.33/In.39/Febi/02/2019


Disetujui oleh

Pembimbing Utama : Dr. Muhammad Kamal Zubair, M.Ag. (.....)  
NIP : 19730129 200501 1 004  
Pembimbing Pendamping : Hj. Sunuwati, Lc., M.H.I (.....)  
NIP : 19721227 200501 2 004

Mengetahui:

Dekan,  
Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam



  
Dr. Muhammad Kamal Zubair, M.Ag.  
NIP.19730129 200501 1 004

**SKRIPSI**

**UPAYA PENINGKATAN LAYANAN TABUNGAN HAJI DI BTN SYARIAH KOTA PAREPARE**

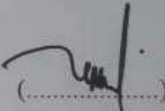

Disusun dan diajukan oleh

AYU MUTMAINNAH IRWAN  
NIM. 15.2300.126

telah dipertahankan di depan sidang ujian munaqasyah  
pada tanggal 12 Februari 2020  
dinyatakan telah memenuhi syarat

Mengesahkan

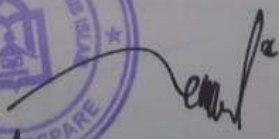
Dosen Pembimbing

Pembimbing Utama	: Dr. Muhammad Kamal Zubair, M.Ag.	
NIP	: 19730129 200501 1 004	
Pembimbing Pendamping	: Hj. Sunuwati, Lc., M.H.I.	
NIP	: 19721227 200501 2 004	

Rektor,  
Institut Agama Islam Negeri Parepare

Dekan,  
Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam

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

  
Dr. Muhammad Kamal Zubair, M.Ag.  
NIP. 19730129 200501 1 004

### PENGESAHAN KOMISI PENGUJI

Judul Skripsi : Upaya Peningkatan Layanan Tabungan Haji di  
BTN Syariah Kota Parepare

Nama Mahasiswa : Ayu Mutmainnah Irwan

Nomor Induk Mahasiswa : 15.2300.126

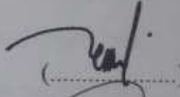
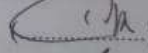
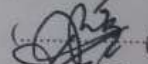
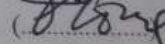
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam

Program Studi : Perbankan Syariah

Dasar Penetapan Pembimbing : Surat Penetapan Pembimbing Skripsi  
Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam  
No. B.33/In.39/Febi/02/2019



Tanggal Kelulusan :

Disahkan oleh Komisi Penguji

Dr. Muhammad Kamal Zubair, M.Ag.	(Ketua)	
Hj. Sunuwati, Lc., M.H.I.	(Sekretaris)	
Dr. Syahriyah Semaun, SE., MM.	(Anggota)	
Dr. Firman, M.Pd.	(Anggota)	

Mengetahui:

Rektor,  
Institut Agama Islam Negeri Parepare

  
  
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 keridhaann-Nya. Hanya karena taufiq dan pertolongan-Nya semata, semua wujud dan 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 "Upaya Peningkatan Layanan Tabungan Haji di BTN Syariah Kota Parepare". Penulis menyadari bahwa dalam proses penulisan skripsi ini tidak sedikit kesulitan, uatamnya 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 tercinta atas segala bimbingan, doa, dan pengorbanan yang tak mungkin sanggup terbalaskan dan penghargaan yang setinggi-tingginya kepada bapak Dr. Muhammad Kamal Zubair, M.Ag. selaku pembimbing I dan Ibu Hj. Sunuwati, Lc., M.H.I. selaku pembimbing II yang telah dengan sabar, tekun, tulus dan ikhlas meluangkan waktu, tenaga dan fikiran 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. sebagai rektor IAIN Parepare yang telah bekerja keras mengelola pendidikan di IAIN Parepare.
2. Bapak Dr. Muhammad Kamal Zubair, M.Ag. selalu Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam atas pengabdianya telah menciptakan suasana pendidikan yang positif bagi mahasiswa.
3. Bapak/Ibu dosen beserta admin Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam IAIN Parepare yang telah meluangkan waktu dalam mendidik selama kuliah di IAIN Parepare.
4. Kepala perpustakaan IAIN Parepare beserta jajarannya yang telah memberikan pelayanan kepada penulis selama menjalani studi di IAIN Parepare, terutama dalam penulisan skripsi ini.
5. Bapak Hendra Selaku pimpinan BTN Syariah Kota Parepare beserta karyawan BTN Syariah Kota Parepare yang telah memberikan izin untuk bisa melaksanakan penelitian dikantornya.
6. Ilham Putra Usmayani, terima kasih atas jasa-jasanya yang tidak pernah lelah membantu menyelesaikan skripsi ini.
7. Orang Tua saya, yang tiada henti selalu mendoakan, memberikan semangat, motivasi, saran dan nasihat yang membuat penulis tidak putus asa sehingga mampu menyelesaikan skripsi ini sebaik mungkin.



8. Terima kasih kepada seluruh teman-teman yang turut membantu penulis dalam penyelesaian skripsi ini terkhusus kepada Eka Sulfiana, Ismawati, Riska Rahmasari, Jumriah, dan lain-lain.

9. Teman-teman seperjuangan Perbankan Syariah 2015, Terimakasih atas pertemanan selama 4 tahun berjuang bersama-sama untuk mendapatkan gelar sarjana ini. Semoga Allah senantiasa meridhai setiap langkah kita. Amin Ya Rabbal Alamin.

Akhirnya penulis sampaikan terima kasih kepada seluruh pihak yang tidak dapat penulis tuliskan. Penulis menyadari bahwa skripsi ini jauh dari kesempurnaan. Oleh karena itu, penyusunan dengan sangat terbuka dan dengan lapang dada menghrapkan adanya masukan dari berbagai pihak yang sifatnya membangun guna kesempurnaan skripsi ini. Penulis berharap skripsi ini dapat bermanfaat bagi para pembacanya. Semoga doa dan harapan kita semua dikabulkan oleh Allah, Amin.

Parepare, 27 Februari 2020

Penulis,



Ayu Mutmainnah Irwan

15.2300.126

## PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI

Mahasiswa yang bertanda tangan di bawah ini

Nama : Ayu Mutmainnah Irwan  
NIM : 15.2300.126  
Tempat/Tgl. Lahir : Parepare, 31 Desember 1996  
Program Studi : Perbankan Syariah  
Judul Skripsi : Upaya Peningkatan Layanan Tabungan Haji di BTN  
Syariah 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 ini dan gelar yang diperoleh karenanya batal demi hukum.

Parepare, 27 Februari 2020  
Penyusun



Ayu Mutmainnah Irwan  
NIM. 15.2300.126

## ABSTRAK

**Ayu Mutmainnah Irwan**, *Upaya Peningkatan Layanan Tabungan Haji Di BTN Syariah Kota Parepare*. (Dibimbing oleh Bapak Muhammad Kamal Zubair dan Ibu Hj.Sunuwati).

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui Pelayanan terhadap produk tabungan haji di BTN syariah kota parepare serta mengetahui kepuasan nasabah terhadap pelayanan produk tabungan haji. BTN Syariah kota Parepare menyiapkan karyawan yang mampu menangani kebutuhan nasabahnya yang biasa disebut dengan *Customer Service*. Tugas utama *Customer Service* adalah memberikan pelayanan prima dan membina hubungan yang baik dengan nasabah.

Penelitian ini menggunakan metode penelitian kualitatif deskriptif. Dengan menggunakan data melalui wawancara dan observasi. Data diperoleh melalui *Customer Service* dan nasabah. Adapun analisis data dilakukan dengan cara mendeskripsikan hasil temuan penelitian.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa *Customer service* di BTN Syariah Kota Parepare dalam memberikan pelayanan, yaitu bersikap ramah, berbicara dengan lembut dengan intonasi, sopan, santun, dengan suara yang pelan agar nasabah dapat memahami apa yang disampaikan serta beberapa strategi yaitu 1. Melayani dengan sepenuh hati dan memenuhi harapan nasabah sehingga nasabah menjadi loyal 2. Menawarkan produk-produk berkualitas 3. Mengemukakan data dan informasi secara akurat dan benar 4. Mengutamakan kepentingan perusahaan di atas kepentingan pribadi dan unit kerja. Upaya yang dilakukan untuk meningkatkan kepuasan nasabah terhadap produk tabungan haji pada BTN Syariah Kota Parepare yaitu 1. Menggunakan produk-produk yang berkualitas sehingga para nasabah akan merasa puas 2. Memberikan pelayanan prima sehingga nasabah merasa nyaman dan sesuai harapan yang diinginkan 3. Memberikan rasa empati terhadap nasabah sehingga nasabah memiliki rasa percaya diri rasa bangga terhadap produk yang digunakan dan memiliki keyakinan yang tinggi terhadap produk yang diberikan di BTN Syariah Kota Parepare.

Kata Kunci: Upaya, Layanan, *Customer Service*, Tabungan Haji

## DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN JUDUL.....	ii
PERSETUJUAN PENGAJUAN.....	iii
HALAMAN PENGESAHAN SKRIPSI.....	iv
HALAMAN PENGESAHAN KOMISI PEMBIMBING.....	v
HALAMAN PENGESAHAN KOMISI PENGUJI.....	vi
KATA PENGANTAR .....	vii
PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI.....	x
ABSTRAK.....	xi
DAFTAR ISI.....	xii
DAFTAR GAMBAR .....	xiv
DAFTAR LAMPIRAN.....	xv
<b>BAB I PENDAHULUAN</b>	
1.1 Latar Belakang Masalah.....	1
1.2 Rumusan Masalah.....	4
1.3 Tujuan Penelitian.....	4
1.4 Kegunaan Penelitian.....	4
<b>BAB II TINJAUAN PUSTAKA</b>	
2.1 Tinjauan Penelitian Terdahulu.....	5
2.2 Tinjauan Teoritis .....	7
2.2.1 Konsep Pelayanan .....	7
2.2.2 Konsep Tabungan.....	8
2.2.3 Tabungan Haji.....	12

2.2.4 Teori Upaya.....	15
2.2.5 Bank Syariah .....	31
2.3 Tinjauan Konseptual .....	34
2.4 Bagan Kerangka Pikir .....	36
<b>BAB III METODE PENELITIAN</b>	
3.1 Jenis Penelitian.....	37
3.2 Lokasi dan Waktu Penelitian.....	38
3.3 Fokus Penelitian.....	38
3.4 Jenis dan Sumber Data .....	38
3.5 Teknik Pengumpulan Data.....	39
3.6 Teknik Analisis Data.....	40
<b>BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN</b>	
4.1 Bentuk Pelayanan Tabungan Haji di BTN Syariah Kota Parepare	42
4.2 Upaya yang dilakukan untuk Meningkatkan Kepuasan Nasabah terhadap Tabungan Haji di BTN Syariah Kota Parepare .....	52
<b>BAB V PENUTUP</b>	
5.1 Kesimpulan.....	63
5.2 Saran.....	64
<b>DAFTAR PUSTAKA</b> .....	65
<b>LAMPIRAN-LAMPIRAN</b> .....	69

## DAFTAR GAMBAR

No. Tabel	Judul Gambar	Halaman
1	Bagan Kerangka Fikir	36



## DAFTAR LAMPIRAN

No. Lampiran	Judul Lampiran	Halaman
1	Permohonan Izin Penelitian	Terlampir
2	Izin Melaksanakan Penelitian	Terlampir
3	Rekomendasi Penelitian	Terlampir
4	Izin Selesai Meneliti	Terlampir
5	Surat Keterangan Wawancara ( <i>Customer Service</i> BTN Syariah Kota Parepare)	Terlampir
6	Surat Keterangan Wawancara (Nasabah)	Terlampir
7	Pedoman Wawancara	Terlampir
8	Transkrip Wawancara	Terlampir
9	Dokumentasi	Terlampir
10	Riwayat Hidup Penulis	Terlampir



# BAB I

## PENDAHULUAN

### 1.1 Latar Belakang Masalah

Seperti yang kita ketahui Indonesia sebagian besar masyarakatnya adalah umat muslim, sebagai umat muslim tentunya setiap individu memiliki keinginan untuk melaksanakan ibadah haji sebagai penyempurna ibadahnya. Antara lima pilar rukun Islam, menunaikan ibadah haji merupakan ibadah yang menempati posisi paling sulit dalam tingkat keikhlasan, karena dalam pelaksanaannya tidak sekedar meminta pengorbanan fisik, melainkan juga materi. Oleh karenanya, tidak semua orang Islam sanggup menunaikannya, kecuali bagi mereka yang mampu dan sanggup menunaikannya baik secara materi maupun bekal kemantapan hati.

Pembahasan produk perbankan syariah kita fokuskan pada produk penghimpunan dana(funding), produk penghimpunan dana dalam perbankan syariah berupa giro, tabungan dan deposito.

Adanya ketentuan-ketentuan tentang ibadah haji, baik ketentuan dalam hukum agama maupun ketentuan dalam hukum positif di Indonesia menjadikan lembaga-lembaga perbankan membuka produk bisnis untuk menyimpan dana haji melalui produk tabungan haji. Produk tabungan haji saat ini banyak dimiliki oleh lembaga perbankan baik perbankan syariah maupun konvensional. Adanya produk tabungan haji pada lembaga perbankan merupakan suatu prospek yang bagus ke depannya mengingat di Indonesia mayoritas penduduknya beragama Islam. Produk tabungan haji perbankan dan perbankan konvensional memiliki perbedaan perlakuan terhadap uang yang dialokasikan dalam tabungan haji.

Tabungan haji memudahkan nasabah untuk menentukan keberangkatan haji secara terencana dan membantu nasabah dalam pengelolaan dana untuk menunaikan ibadah haji. Produk tabungan dalam perbankan syariah memiliki landasan hukum sesuai dengan Fatwa Dewan Syariah Nasional (DSN) No. 02/DSNMUI/IV/2000 tentang Tabungan yaitu:

- 1.1.1. Tabungan yang tidak dibenarkan secara syariah, yaitu tabungan yang berdasarkan perhitungan bunga.
- 1.1.2. Tabungan yang dibenarkan, yaitu tabungan yang berdasarkan prinsip mudharabah dan wadiah.

Undang-Undang No. 21 tahun 2008 tentang Perbankan Syariah Pasal 19 ayat 1 tentang kegiatan Bank Umum Syariah meliputi :

- a. Menghimpun dana dalam bentuk Simpanan berupa Giro, Tabungan, atau bentuk lainnya yang dipersamakan dengan itu berdasarkan Akad wadiah atau akad lain yang tidak bertentangan dengan prinsip syariah;
- b. Menghimpun dana dalam bentuk Investasi berupa Deposito, Tabungan, atau bentuk lainnya yang dipersamakan dengan itu berdasarkan Akad mudharabah atau akad lain yang tidak bertentangan dengan prinsip syariah.

Tabungan merupakan produk bank yang paling menarik bagi masyarakat Indonesia pada umumnya. Banyak keuntungan yang akan didapat dengan menjadi nasabah tabungan. Selain dananya aman. Jenis tabungan yang sangat menarik pada saat sekarang ini adalah tabungan haji, mengingat Indonesia merupakan jaman terbesar dari seluruh dunia. Dalam hal ini pemerintah terus menerus memperbaiki peraturan tentang pelaksanaan ibadah haji, baik itu menyangkut prosedur pendaftaran

haji, perlindungan, ataupun fasilitas para jemaah haji dari manasik sampai kegiatan di Tanah Suci Makkah.

Tabungan haji ini berbeda dengan tabungan pada umumnya, dimana apabila tabungan yang lainnya boleh diambil atau ditarik sewaktu – waktu. Hal ini berbeda dengan tabungan haji karena tabungan ini tidak bisa ditarik setiap saat. Tabungan ini diambil apabila saldo di dalam tabungan mencukupi untuk memperoleh porsi keberangkatan haji sesuai dengan ketentuan dari Departemen Agama yaitu dua puluh lima juta rupiah. Berarti nasabah tidak langsung dapat naik haji sebelum biaya untuk berangkat haji tersebut terpenuhi. Apabila nasabah telah mencukupi biaya perjalanan ibadah haji, kemudian nasabah datang ke Departemen Agama untuk melakukan foto dan menerima Surat Pendaftaran Pergi Haji (SPPH) hanya dengan menunjukkan buku tabungan hajinya. Setelah semua hal tersebut dilakukan, kemudian nasabah datang kembali ke bank agar didaftarkan melalui sistem SSKOHAT untuk memperoleh Bukti Pendaftaran Ibadah Haji (BPIH). Lalu setelah itu kembali ke Departemen Agama baru nasabah memperoleh porsi keberangkatan.

Penulis memilih riset untuk tabungan haji karena BTN Syariah merupakan salah satu bank syariah di Indonesia yang eksistensinya tidak diragukan lagi. Dalam pelaksanaan tabungan haji, tentunya BTN Syariah tidak mau kalah dengan bank syariah lainnya dalam melihat peluang bisnis dari fenomena tersebut mengembangkan kegiatan operasionalnya dengan membuka banyak cabang salah satunya adalah BTN Syariah cabang guna memenuhi kebutuhan tersebut. Produk tabungan haji tabungan haji pada BTN Syariah diberi nama Tabungan Baitullah Batara. Masih Kurangnya pengetahuan masyarakat tentang produk tabungan Haji ini membuat penulis terdorong untuk meneliti tentang bagaimana mensosialisasikan

kepada masyarakat mengenai tabungan Haji di BTN Syariah serta upaya dari pihak bank untuk mendapatkan nasabah serta cara pelayanannya. Diharapkan dengan adanya pelaksanaan tabungan mabrur para calon jemaah haji dapat menjalankan ibadah haji dengan tenang dan khusyu' . dengan adanya tabungan haji yang ditawarkan oleh BTN Syariah , maka dalam penulisan tugas akhir ini, penulis memilih *“Upaya Peningkatan Layanan Tabungan Haji Di BTN Syariah Kota Parepare”*

## **1.2. Rumusan Masalah**

- 1.2.1 Bagaimana bentuk pelayanan tabungan haji di BTN Syariah Parepare?
- 1.2.2 Bagaimana upaya yang dilakukan untuk meningkatkan kepuasan nasabah terhadap pilihan tabungan haji di BTN Syariah Parepare?

## **1.3. Tujuan Penelitian**

- 1.3.1 Untuk mengetahui bentuk pelayanan tabungan haji di BTN Syariah Parepare
- 1.3.2 Untuk mengetahui upaya yang dilakukan untuk meningkatkan kepuasan nasabah terhadap pilihan tabungan haji di BTN Syariah Parepare

## **1.4. Kegunaan Penelitian**

- 1.4.1 Untuk menambah pengalaman dan pengetahuan dalam bidang perbankan dan menerapkan teori dengan perilaku praktik yang diperoleh melalui bangku kuliah di lapangan
- 1.4.2. Untuk menambah wawasan dan referensi untuk memilih produk tabungan haji yang cocok dan sesuai dengan kemampuan yang dimiliki

## BAB II

### TINJAUAN PUSTAKA

#### 2.1 Tinjauan Penelitian Terdahulu

Ratih Tiara Suci yang berjudul “*Strategi Pelayanan Produk Tabungan Mabruur dalam Meningkatkan Loyalitas Nasabah pada PT. Bank Syariah Mandiri KCP Ungaran*” menyimpulkan Strategi pelayanan Tabungan Mabruur dalam meningkatkan loyalitas nasabah Bank Syariah Mandiri KCP Ungaran, antara lain: 1) Karyawan berpenampilan rapi, bersih dan menarik; 2) Kemudahan dalam proses pembukaan rekening dan termasuk jika terjadi kesulitan dalam setoran awal BPIH; 3) Memberikan hadiah menarik kepada nasabah setia Tabungan Mabruur; 4) Memaksimalkan kerjasama dengan instansi yang terkait produk Tabungan Mabruur (Departemen Agama Kabupaten Semarang). Prospek produk Tabungan Mabruur dalam kurun waktu tiga tahun terakhir mengalami perkembangan yang cukup baik, BSM mampu memperoleh nasabah baru dalam waktu tiga tahun. Perkembangan yang cukup baik tersebut dapat dipengaruhi oleh beberapa faktor, antara lain: berbagai fasilitas yang ditawarkan oleh BSM, syarat dan ketentuan pembukaan rekening yang mudah dan meningkatnya kesadaran masyarakat untuk melakukan ibadah haji.<sup>1</sup>

Penelitian lain tentang Tabungan Mabruur pernah diteliti oleh Aslikhah (2015) yang berjudul “*Analisis Prosedur Pembukaan Rekening dan Teknik Perhitungan Bagi Hasil Tabungan Mabruur di Bank Syariah Mandiri KCP Banyumanik*” menyimpulkan bahwa Tabungan Mabruur pada Bank Syariah Mandiri berdasarkan akad *mudharabah*

---

<sup>1</sup>Ratih Tiara Suci. 2016 “*Strategi Pelayanan Produk Tabungan Mabruur dalam Meningkatkan Loyalitas Nasabah pada PT. Bank Syariah Mandiri KCP Ungaran*” Skripsi. IAIN Salatiga

*mutlaqah*, menggunakan bagi hasil yang kompetitif dengan nisbah bagi hasil untuk nasabah dan untuk bank, prosedur pembukaan rekening Tabungan Mabrur di BSM sama dengan teori yang ada mengenai pembukaan rekening pada bank syariah, teknik perhitungan bagi hasil yang diterapkan BSM dipengaruhi oleh beberapa faktor, yaitu saldo rata-rata bulanan nasabah, nisbah bagi hasil dan *ekuivalen rate* dan perkembangan jumlah tabungan dan jumlah nasabah Tabungan Mabrur BSM mengalami fluktuasi, namun lebih banyak mengalami kenaikan.<sup>2</sup>

Fadmawati yang berjudul “*Prosedur dan Strategi Pemasaran Tabungan Haji di Bank Muamalat Indonesia (BMI) Cabang Pembantu Salatiga*” menyimpulkan bahwa prosedur pembukaan rekening Tabungan Haji Arafah *iB* di BMI Capem Salatiga, yaitu sebagai berikut: Calon nasabah datang ke kantor BMI Capem Salatiga, mengisi formulir, menyerahkan fotokopi kartu identitas dan Paspor untuk WNA dan menyetorkan uang Rp.25.000.000,- dan strategi pemasaran Tabungan Haji Arafah *iB* di BMI Capem Salatiga sebenarnya tidak jauh berbeda dari bank syariah lainnya, yaitu sebagai berikut: 1) BMI menawarkan produk berdasarkan prinsip syariah; 2) Mendatangi calon nasabah; 3) Memberikan tips bagi yang mampu mencari nasabah; 4) Memberikan bonus kepada nasabah yaitu kesempatan umrah dengan cara di undi; 5) Menyebarkan brosur; 6) Memasang iklan melalui media cetak dan elektronik; 7) Bekerjasama dengan instansi; 8) Memberikan pelayanan yang ramah, mudah dan cepat; 9) Karyawan berpenampilan menarik, rapi dan bersih; 10) Memberikan pelayanan yang cepat, proses saat pembukaan sampai penutupan rekening mudah dan

---

<sup>2</sup>Aslikhah, Novi nur. 2015 “*Analisis Prosedur Pembukaan Rekening dan Teknik Perhitungan Bagi Hasil Tabungan Mabrur di Bank Syariah Mandiri KCP Banyumanik*” Skripsi, IAIN Salatiga

11) Memberikan bukti fisik berupa slip penyeteroran/penarikan, buku tabungan, kartu ATM kepada nasabah.<sup>3</sup>

## 2.2 Tinjauan Teoritis

### 2.2.1 Konsep Pelayanan

Pelayanan adalah suatu aktifitas yang tidak kasat mata yang terjadi sebagai akibat adanya interaksi antara konsumen dan karyawan atau hal-hal yang disediakan organisasi pemberi pelayanan yang dimaksud untuk memecahkan permasalahan masyarakat yang dilayani<sup>4</sup>

Sedangkan definisi kualitas dari pelayanan adalah seluruh ciri atau sifat dari suatu produk atau pelayanan yang berpengaruh pada kemampuan untuk memuaskan kebutuhan yang dinyatakan atau tersirat. Sehingga bisa dikatakan penjualan telah memberikan kualitas apabila produk atau pelayanan tersebut telah memenuhi harapan nasabah<sup>5</sup>

Dimensi Kualitas Pelayanan Menurut dapat mengukur kinerja pelayanan dapat dilakukan dengan menggunakan indikator di bawah ini:

1. Keandalan (*reliability*). Merupakan kemampuan memberikan layanan yang dijanjikan dengan segera, akurat dan memuaskan.

<sup>3</sup>Fadmawati. 2015“*Prosedur dan Strategi Pemasaran Tabungan Haji di Bank Muamalat Indonesia (BMI) Cabang Pembantu Salatiga*” Skripsi, IAIN Salatiga

<sup>4</sup>Heri Sudarsono, *Bank dan Lembaga Keuangan Syariah Deskripsi dan Ilustrasi*. Yogyakarta: Ekonisia, 2003, h. 45

<sup>5</sup>Muhammad syafei antonio, *Bank Syariah dari Teori ke Praktek*, Jakarta : Gema Insani Press, 2001, Cet. Ke I, h. 129



2. Daya tanggap (*responsiveness*). Yaitu keinginan para staf untuk membantu para pelanggan dan memberikan layanan dengan tanggap.
3. Jaminan (*assurance*). Mencakup pengetahuan kompetensi, kesopanan, dan sifat dapat dipercaya yang dimiliki para staf bebas dari bahaya, risiko atau keraguan.
4. Kepedulian (*emphaty*). Meliputi kemudahan dalam menjalin relasi komunikasi yang baik, perhatian pribadi, dan pemahaman atas kebutuhan individu para pelanggan.
5. Bukti fisik (*tangible*). Meliputi fasilitas, perlengkapan, pegawai, dan sarana komunikasi.
6. Pemenuhan (*compliance*) Kemampuan untuk memenuhi hukum Islam dan beroperasi dibawah prinsip-prinsip ekonomi perbankan islam.
7. Kepuasan (*satisfaction*). Kepuasan nasabah dari pihak bank berupa pelayanan dan sarana yang diberikan.<sup>6</sup>

Dari tujuh indikator di atas diharapkan mampu menciptakan pelayanan yang maksimal sehingga dapat menciptakan kepuasan kepada nasabah.

### 2.2.2. Konsep Tabungan

Tabungan di bank konvensional berbeda dari giro di mana ada beberapa restriksi seperti berapa dan kapan ditarik. Tabungan biasanya memperoleh hasil pasti (*fixed return*).<sup>7</sup> Menurut para ulama, penabung boleh menerima hasil yang berfluktuasi sesuai hasil yang diperoleh bank, dan setuju untuk berbagi risiko dengan

<sup>6</sup>Dr.husein syahatah.*pokok-pokok pikiran akuntansi islam*(jakarta,Akbar media,2001)hlm42

<sup>7</sup>Rosidi. *PENGANTAR TEORI EKONOMI*. Jakarta: PT RajaGrafindo Persada. H.7

bank. Namun dalam kasus pada Bank Islam Malaysia Berhad terdapat dua jenis tabungan, yaitu tabungan wadi'ah dan tabungan mudharabah<sup>8</sup>. Undang-undang No 10 Tahun 1998 Tentang Perbankan, Tabungan adalah simpanan yang penarikannya hanya dapat dilakukan menurut syarat tertentu yang disepakati, tetapi tidak dapat ditarik dengan cek, bilyet giro, dan /atau alat lainnya yang dipersamakan dengan itu<sup>9</sup>

### 1. Tujuan dan Manfaat

Bagi Bank:

- a. Sumber pendanaan bank baik dalam Rupiah maupun valuta asing;
- b. Salah satu sumber pendapatan dalam bentuk jasa (fee based income) dari aktifitas lanjutan pemanfaatan rekening tabungan oleh nasabah.

Bagi Nasabah:

- a. Kemudahan dalam pengelolaan likuiditas baik dalam hal penyetoran, penarikan, transfer, dan pembayaran transaksi yang fleksibel;
- b. Dapat memperoleh bonus atau bagi hasil.

<sup>8</sup>Muhammad, *Bank Syariah: Problem dan Perkembangan di Indonesia*, Yogyakarta : Graha Ilmu, 2005, h. 95;.

<sup>9</sup>Sofjan Assauri, *Manajemen Pemasaran : Dasar, Konsep dan Strategi*, Jakarta : PT. Raja Grafindo Persada, 2004, Ed.I, Cet. Ke-7, h. 78

## 2. Sarana Penarikan

Untuk menarik dana yang ada di rekening tabungan dapat di gunakan berbagai sarana atau penarikan, antara lain :<sup>10</sup>

- a. Buku tabungan Merupakan buku yang di pegang oleh nasabah. Buku tabungan berisi catatan saldo tabungan, transaksi penarikan, transaksi penyetoran dan pembebanan-pembebanan yang mungkin terjadi pada tanggal tertentu.
- b. Slip Penarikan Merupakan formulir untuk menarik sejumlah uang dari rekening tabungannya. Di dalam formulir penarikan nasabah cukup menulis nama, nomor rekening, jumlah uang serta tanda tangan nasabah. Formulir penarikan ini disebut juga slip penarikan dan biasanya di gunakan bersamaan dengan buku tabungan.
- c. Kuitansi Di dalam kuitansi tertulis nama penarik, nomor penarik, jumlah uang dan tanda tangan penarik. Alat ini juga dapat di gunakan secara bersamaan dengan buku tabungan.
- d. Kartu yang terbuat dari plastic Yaitu sejenis kartu kredit yang terbuat dari plastic yang dapat digunakan untuk menarik sejumlah uang dari tabungannya, baik bank maupun di mesin Automated Teller Machine (ATM). Mesin ATM ini biasanya tesebar di tempat-tempat yang strategis.<sup>11</sup>

<sup>10</sup>Dwitya Pratiwi Wulandari, “*Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Minat Nasabah Untuk Menggunakan Layanan Mobile Banking Pada PT Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Lubuk Pakam*”. (Skripsi Sarjana; fakultas ekonomi dan bisnis islam universitas islam negeri sumatera utara 2018), h. 42

<sup>11</sup>Muammar Arafat Yusmad, *Aspek Hukum Perbankan Syariah Dari Teori ke Praktik*, (Deepublish, CV BUDI UTAMA, 2018), h. 79..

### 3. Fitur dan Mekanisme

Tabungan atas dasar akad wadiah

- a. Bank bertindak sebagai penerima dana titipan dan nasabah bertindak sebagai penitip dana;
- b. Bank tidak diperkenankan menjanjikan pemberian imbalan atau bonus kepada nasabah;
- c. Bank dapat membebankan kepada nasabah biaya administrasi berupa biaya-biaya yang terkait langsung dengan biaya pengelolaan rekening antara lain biaya pengelolaan rekening antara lain biaya materai, cetak laporan transaksi dan saldo rekening pembukaan dan penutupan rekening;
- d. Bank menjamin pengembalian dana titipan nasabah; dan
- e. Dana titipan dapat diambil setiap saat oleh nasabah.

Tabungan atas dasar akad mudharabah

- a. Bank bertindak sebagai pengelola dana (*mudharib*) dan nasabah bertindak sebagai pemilik dana (*shahibul maal*);
- b. Pembagian keuntungan dinyatakan dalam bentuk nisbah yang disepakati;
- c. Penarikan dana oleh nasabah hanya dapat dilakukan sesuai waktu yang disepakati;

Bank dapat membebankan kepada nasabah biaya administrasi berupa biaya-biaya yang terkait langsung dengan biaya pengelolaan rekening antara lain biaya materai, cetak laporan transaksi dan saldo rekening pembukaan dan penutupan

rekening; dan Bank tidak diperbolehkan mengurangi bagian keuntungan nasabah tanpa persetujuan nasabah yang bersangkutan<sup>12</sup>

### 2.2.3 Tabungan Haji

Setiap umat muslim diseluruh dunia pasti mendambakan pergi haji ke Tanah Suci. Perasaan itu dialami pula oleh muslim yang ada di indonesia. Tidak heran banyak sekali orang yang rela mengeluarkan uang dalam jumlah besar demi bisa menjalani ibadah haji. Biaya yang diperlukan memang tidak sedikit oleh sebab itulah tidak semua orang dapat pergi ke tanah haji. Masyarakat dengan dana yang terbatas dan memiliki banyak kebutuhan yang lain yang mesti dipenuhi harus jatuh bangun mengumpulkan uang belum tentu bisa melakukan ibadah haji. Terkait dengan hasrat untuk menunaikan ibadah Haji yang merupakan bagian kewajiban dari rukun Islam yang kelima, fakta yang terjadi menggambarkan bahwa banyak jamaah haji yang dapat menunaikan ibadah haji melalui cara menabung selama puluhan tahun yang dilakukan oleh masing-masing pribadi muslim. Dengan menabung dalam jangka panjang yang dilakukan penuh kesabaran dari setiap pribadi<sup>13</sup>

Muslim itu telah membuahkan hasil dengan dapat dilaksanakan ibadah Hajinya. Untuk membantu masyarakat yang mempunyai rencana menunaikan ibadah haji perbankan syariah<sup>14</sup> mengeluarkan inovasi baru berupa produk tabungan haji. Tabungan Haji adalah simpanan yang menggunakan akad mudharabah yang

---

<sup>12</sup>Heri Sudarsono, *Bank dan Lembaga Keuangan Syariah Deskripsi dan Ilustrasi*. Yogyakarta: Ekonisia, 2003, h. 89

<sup>13</sup>Drs. Ghufron A. Mas'adi, M.Ag., *Fiqh Muamalah Kontekstual*, Jakarta, PT RajaGrafindo Persada 2002, hal 11; Telaah juga, A. Kadir, *Hukum Bisnis Syariah dalam Al-Qur'an*, (Jakarta : Amzah, 2015), h. 61

<sup>14</sup>Ikatan bankir Indonesia, *Mengelola Kualitas Layanan Perbankan*, (PT Gramedia Pustaka Utama, 2014), h. 177

Penarikannya dapat dilakukan setelah jangka waktu yang telah disepakati atau anggota sudah siap untuk melaksanakan ibadah haji. Tabungan menurut undang-undang Nomor 10 Tahun 1998 adalah simpanan yang penarikannya hanya dapat dilakukan menurut syarat tertentu yang di sepakati, tetapi tidak dapat ditarik dengan cek, bilyet giro, dan atau alat lainnya yang dipersamakan dengan itu. Menurut Fatwa DSN No.1 Tahun 2000 tentang tabungan, mekanisme tabungan yang dibenarkan bagi bank Syariah adalah tabungan yang berdasarkan prinsip mudharabah dan wadiah<sup>15</sup>

Fatwa DSN-MUI mengenai tabungan haji terdapat pada No.1 Tahun 2000 karena tabungan haji sama seperti halnya tabungan biasa yang menggunakan akad mudharabah hanya saja tabungan ini khusus untuk rencana haji. Pada fatwa ini menjelaskan bahwa keperluan masyarakat dalam peningkatan kesejahteraan dalam menyimpan kekayaan, pada masa kini diperlukan jasa perbankan dan salah satu produk perbankan dalam bidang penghimpunan dana masyarakat dalam bentuk tabungan yang penarikannya hanya dapat dilakukan menurut syarat-syarat tertentu yang telah disepakati. Adapun Dasar hukum kewajiban dalam pelaksanaan haji yang terdapat dalam surat Al-Baqarah ayat 196 yaitu sebagai berikut:

---

<sup>15</sup>Thomas Suyatno, *Kelembagaan Perbankan*, PT Gramedia Pustaka Utama, Jakarta, 2007, h.

1) Al-Baqarah ayat 196 :<sup>16</sup>

وَلَا ۙ الْهَدْيِ مِّنْ اسْتَيْسَرَ فَمَا أُخْصِرْتُمْ فَإِنَّ ۙ اللَّهُ وَالْعُمْرَةَ الْحَجِّ وَأَتَمُّوا  
 بِهِ أَوْ مَرِيضًا مِنْكُمْ كَانَ فَمَنْ ۙ مَحَلَّهُ الْهَدْيِ يَبْلُغَ حَتَّىٰ رُءُوسِكُمْ تَحْلِقُوا  
 فَمَنْ أَمِنْتُمْ فَإِذَا ۙ نُسِكٍ أَوْ صَدَقَةٍ أَوْ صِيَامٍ مِنْ فَوْدِيَّةٍ رَأْسِهِ مِنْ أَدَىٰ  
 فَصِيَامٍ يَجِدْ لَمْ فَمَنْ ۙ الْهَدْيِ مِّنْ اسْتَيْسَرَ فَمَا الْحَجِّ إِلَىٰ بِالْعُمْرَةِ تَمَتَّعَ  
 لِمَنْ ذَلِكَ ۙ كَامِلَةٌ عَشْرَةٌ تِلْكَ ۙ رَجَعْتُمْ إِذَا وَسَبْعَةَ الْحَجِّ فِي أَيَّامٍ ثَلَاثَةَ  
 اللَّهُ أَنْ وَاعْلَمُوا اللَّهَ وَاتَّقُوا ۙ الْحَرَامَ الْمَسْجِدِ حَاضِرِي أَهْلُهُ يَكُنْ لَمْ  
 الْعِقَابِ شَدِيدٌ

Terjemahnya :

“Dan sempurnakanlah ibadah haji dan 'umrah karena Allah. Jika kamu terkepung (terhalang oleh musuh atau karena sakit), maka (sembelihlah) korban yang mudah didapat, dan jangan kamu mencukur kepalamu, sebelum korban sampai di tempat penyembelihannya. Jika ada di antaramu yang sakit atau ada gangguan di kepalanya (lalu ia bercukur), maka wajiblah atasnya berfid-yah, yaitu: berpuasa atau bersedekah atau berkorban. Apabila kamu telah (merasa) aman, maka bagi siapa yang ingin mengerjakan 'umrah sebelum haji (di dalam bulan haji), (wajiblah ia menyembelih) korban yang mudah didapat. Tetapi jika ia tidak menemukan (binatang korban atau tidak mampu), maka wajib berpuasa tiga hari dalam masa haji dan tujuh hari (lagi) apabila kamu telah pulang kembali. Itulah sepuluh (hari) yang sempurna. Demikian itu (kewajiban membayar fidyah) bagi orang-orang yang keluarganya tidak berada (di sekitar) Masjidil Haram (orang-orang yang bukan penduduk kota Mekah). Dan bertakwalah kepada Allah dan ketahuilah bahwa Allah sangat keras siksaan-Nya.”

### 1. Tujuan Tabungan Haji

Adapun tujuansebenarnya tabungan haji adalah Memberikan kemudahan bagi nasabah dalam memenuju panggilan Allah menuju Baitullah.

<sup>16</sup>Kementerian Agama RI, *Al-Quran dan Terjemahnya*, ayat 196.



## 2. Manfaat Tabungan Haji

- a. Dana nasabah dijamin aman
- b. Bebas biaya administrasi bulanan
- c. Pendaftaran nomor porsi Siskohat didaftarkan setelah saldo rekening nasabah minimal Rp.25 juta

Tabungan haji sebenarnya tidak jauh berbeda dengan tabungan rencana lainnya. Tabungan haji merupakan jenis tabungan yang diperuntukkan bagi orang-orang yang mempersiapkan dana agar mencukupi untuk membiayai perjalanannya ke Tanah Suci. Banyak orang memutuskan untuk membuka tabungan haji karena dengan ini mereka dapat melakukan ONH yang besar dengan menyisihkan sebagian uangnya untuk persiapan menjalani rukun islam yang kelima. Dengan tabungan haji masyarakat dapat menyicil uang sesuai kemampuan dan terasa lebih ringan dibandingkan harus membayar biaya haji secara tunai yang nilainya mencapai puluhan juta.

Dengan adanya tabungan haji nasabah dapat menabung seperti biasa di Bank Syariah (dimana saja) yang bekerjasama dengan kemenag sebagai penerima setoran haji. Jika dana nasabah sudah terkumpul minimal 25 juta, pihak bank baru akan melakukan proses pendaftaran dan pemorsian haji di kemenag.

### 2.2.4 Teori Upaya

Dalam kamus Etimologi kata upaya memiliki arti yang didekati atau pendekatan untuk mencapai suatu tujuan.<sup>17</sup> Sedangkan dibuku lain menjelaskan

---

<sup>17</sup> Muhammad Ngajenan, *Kamus Estimologi Bahasa Indonesia*, (Semarang: Dahara Prize , 1990), H. 177C.

bahwa pengertian upaya yaitu suatu usaha, akal , atau ikhtiar untuk mencapai suatu maksud, memecahkan persoalan, dan mencari jalan keluar.<sup>18</sup>

### 2.2.5 Teori Peningkatan

Menurut seorang ahli bernama Adi S, (2003: 67) peningkatan berasal dari kata tingkat. Yang berarti lapis atau lapisan dari sesuatu yang kemudian membentuk susunan. Tingkat juga dapat berarti pangkat, taraf, dan kelas. Sedangkan peningkatan berarti kemajuan. Secara umum, peningkatan merupakan upaya untuk menambah derajat, tingkat, dan kualitas maupun kuantitas. Peningkatan juga dapat berarti penambahan keterampilan dan kemampuan agar menjadi lebih baik. Selain itu, peningkatan juga berarti pencapaian dalam proses, ukuran, sifat, hubungan dan sebagainya.

Kata peningkatan juga dapat menggambarkan perubahan dari keadaan atau sifat yang negatif berubah menjadi positif. Sedangkan hasil dari sebuah peningkatan dapat berupa kuantitas dan kualitas. Kuantitas adalah jumlah hasil dari sebuah proses atau dengan tujuan peningkatan. Sedangkan kualitas menggambarkan nilai dari suatu objek karena terjadinya proses yang memiliki tujuan berupa peningkatan. Hasil dari suatu peningkatan juga ditandai dengan tercapainya tujuan pada suatu titik tertentu. Dimana saat suatu usaha atau proses telah sampai pada titik tersebut maka akan timbul perasaan puas dan bangga atas pencapaian yang telah diharapkan.

Kepuasan adalah suatu sikap yang diputuskan berdasarkan pengalaman yang didapatkan. Kepuasan merupakan penilaian mengenai ciri atau keistimewaan produk atau jasa, atau produk itu sendiri, yang menyediakan tingkat kesenangan konsumen

---

<sup>18</sup> Departement Pendidikan dan Kebudayaan, *Kamus Besar Bahasa Indonesia*, (Jakarta: Balai Pustaka, 1988), H. 995.

berkaitan dengan pemenuhan kebutuhan konsumsi konsumen. Kepuasan konsumen dapat diciptakan melalui kualitas, pelayanan dan nilai. Kunci untuk menghasikan kesetiaan pelanggan adalah memberikan nilai pelanggan yang tinggi.<sup>19</sup>

Nilai pelanggan adalah perbandingan pelanggan antara semua keuntungan dan semua biaya yang harus dikeluarkan untuk menerima penawaran yang diberikan. Jumlah biaya pelanggan adalah sekelompok biaya yang digunakan dalam menilai, mendapatkan dan menggunakan produk atau jasa. Karena kepuasan pelanggan sangat tergantung pada persepsi dan ekspektasi pelanggan, maka sebagai pemasok produk perlu mengetahui faktor-faktor yang mempengaruhinya.<sup>20</sup>

Menurut Zeithaml terdapat empat faktor yang mempengaruhi persepsi dan ekspektasi pelanggan, yaitu sebagai berikut :<sup>21</sup>

1. Apa yang telah didengar pelanggan dari pelanggan lainnya (*word of mouth communication*). Dimana hal ini merupakan faktor potensial yang menentukan ekspektasi pelanggan tersebut. Sebagai contoh, seorang pelanggan memiliki perusahaan yang diharapkan dapat memberikan pelayanan dengan kualitas tinggi berdasarkan rekomendasi dari temanteman atau tetangganya.
2. Ekspektasi pelanggan sangat bergantung dari karakteristik individu dimana kebutuhan pribadi (*personnel needs*).
3. Pengalaman masa lalu (*past experience*) dalam menggunakan pelayanan dapat juga mempengaruhi tingkat ekspektasi pelanggan.

---

<sup>19</sup>Lovelock, C, dan John Wirtz, *Pemasaran Jasa Pespektif*. Jakarta : Erlangga,(2011) hlm 74

<sup>20</sup>Kotler, Philip and Gary Armstrong, *Prinsip-prinsip Pemasaran*, Edisi 13, Jilid 1, Jakarta: Erlangga,(2012) hlm 36

<sup>21</sup>Bitner, M.J dan Zeuthaml, V.A, *Service Marketing*, Tata Mcgraw Hill,(2003) hlm 162

4. Komunikasi dengan pihak eksternal (*external communication*) dari pemberi layanan memainkan peranan kunci dalam membentuk ekspektasi pelanggan. Berdasarkan External communication, perusahaan pemberi layanan dapat memberikan pesan-pesan secara langsung maupun tidak langsung kepada pelanggannya. Sebagai contoh dari pengaruh adanya external communication adalah harga dimana biaya pelayanan sangat berperan penting dalam membentuk ekspektasi pelanggan.

Dengan demikian, kemungkinan antara ekspektasi pelanggan dan kualitas pelayanan (jasa) yang diterimanya adalah Pelanggan menjadi senang jika kualitas pelayanan yang diterima lebih baik dari perkiraannya. Pelanggan menjadi biasa saja jika kualitas pelayanan yang terima sama dengan perkiraannya. Pelanggan menjadi kecewa jika kualitas pelayanan yang diterima lebih jelek dari perkiraannya.

Kepuasan pelanggan merupakan respon pelanggan terhadap evaluasi persepsi atas perbedaan antara harapan awal sebelum pembelian (atau standar kinerja lainnya) dan kinerja aktual produk sebagaimana dipersepsikan setelah memakai atau mengkonsumsi produk bersangkutan. Kepuasan pelanggan bukanlah konsep absolut, melainkan relatif atau tergantung pada apa yang diharapkan pelanggan. Operasionalisasi pengukuran kepuasan pelanggan bisa menggunakan sejumlah faktor, seperti ekspektasi, tingkat kepentingan (*importance*), kinerja, dan faktor ideal.<sup>22</sup>

Berikut ini akan dipaparkan definisi kepuasan pelanggan menurut beberapa ahli :

---

<sup>22</sup>Fandy Tjiptono and Gregorius Chandra, *Service, Quality Stasification*, Yogyakarta.(2007) hlm 137

1. Menurut Phillip Kotler dan Kevin Lane Keller (2007:177), kepuasan konsumen adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang muncul setelah membandingkan kinerja (hasil) produk yang dipikirkan terhadap kinerja yang diharapkan.
2. Menurut Tjiptono (2012:301), kepuasan konsumen merupakan situasi yang ditunjukkan oleh konsumen ketika mereka menyadari bahwa kebutuhan dan keinginannya sesuai dengan yang diharapkan serta terpenuhi secara baik.
3. Menurut Djaslim Saladin (2003:9), pengertian Kepuasan pelanggan adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang berasal dari perbandingan antara kesannya terhadap kinerja (hasil) suatu produk dan harapanharapannya.

Memuaskan kebutuhan pelanggan adalah keinginan setiap perusahaan. Selain faktor penting bagi kelangsungan hidup perusahaan, memuaskan kebutuhan pelanggan dapat meningkatkan keunggulan dalam persaingan. Pelanggan yang puas terhadap produk dan jasa pelayanan cenderung untuk membeli kembali produk dan menggunakan kembali jasa pada saat kebutuhan yang sama muncul kembali dikemudian hari. Hal ini berarti kepuasan merupakan faktor kunci bagi konsumen dalam melakukan pembelian ulang yang merupakan porsi terbesar dari volume penjualan perusahaan.

Pengukuran kepuasan pelanggan memiliki tiga aspek yang saling berkaitan, yaitu:

1. Apa yang diukur Menentukan aspek-aspek apa yang diukur tidak satu pun ukuran tunggal terbaik mengenai kepuasan pelanggan yang disepakati secara universal.

Meskipun demikian, ditengah beragamnya cara mengukur kepuasan pelanggan, terdapat kesamaan paling tidak dalam enam konsep inti :<sup>23</sup>

- a. Kepuasan pelanggan keseluruhan (*Overall Customer Satisfaction*) Cara yang paling sederhana untuk mengukur kepuasan pelanggan adalah langsung menanyakan kepada pelanggan seberapa puas mereka dengan produk atau jasa spesifik tertentu.

Ada 2 bagian dalam proses pengukurannya yaitu:

- 1) Mengukur tingkat kepuasan pelanggan terhadap produk atau jasa perusahaan bersangkutan.
  - 2) Menilai dan membandingkan dengan tingkat kepuasan pelanggan keseluruhan terhadap produk atau jasa para pesaing.
- b. Dimensi kepuasan pelanggan Berbagai penelitian memilah kepuasan pelanggan ke dalam komponen-komponennya.
  - c. Konfirmasi harapan (*Confirmation of Expectation*) Dalam konsep ini kepuasan tidak diukur langsung, tetapi disimpulkan berdasar kesesuaian atau ketidaksesuaian antara harapan pelanggan dengan kinerja aktual perusahaan.
  - d. Minat pembelian ulang (*Repurchase Intent*)<sup>17</sup> Kepuasan pelanggan diukur dengan menanyakan apakah pelanggan akan berbelanja atau mau menggunakan jasa perusahaan tersebut lagi.
  - e. Kesiediaan untuk merekomendasi (*Willingness to Recommend*) Kepuasan pelanggan dapat diukur dengan menanyakan apakah pelanggan merekomendasikan produk tersebut kepada keluarga atau teman.

<sup>23</sup>Tjiptono, Fandy, *Strategi Pemasaran*, Edisi 3, ANDI: Yogyakarta,(2008) hlm 101

Tjiptono mengungkapkan bahwa dalam mengevaluasi kepuasan terhadap produk, jasa, atau perusahaan tertentu, pelanggan umumnya mengacu pada berbagai faktor atau dimensi. Faktor yang sering digunakan dalam mengevaluasi kepuasan terhadap suatu produk antara lain meliputi:<sup>24</sup>

1. Kinerja (*performance*) karakteristik operasi pokok dari produk inti (*core product*) yang dibeli, misalnya kecepatan, konsumen bahan bakar, jumlah penumpang yang dapat diangkut, kemudahan dan kenyamanan dalam mengemudi, dan sebagainya.
2. Ciri – ciri keistimewaan tambah (*features*) yaitu karakteristik sekunder atau pelengkap.
3. Keandalan (*reliability*) yaitu kemungkinan kecil akan mengalami kerusakan atau gagal dipakai.
4. Kesesuaian dengan spesifikasi (*conformance to specifications*) yaitu sejauh mana karakteristik desain dan operasi memenuhi standar – standar yang telah ditetapkan sebelumnya.
5. Daya tahan (*durability*) berkaitan dengan berapa lama produk tersebut dapat terus digunakan. Dimensi ini mencakup umur teknis maupun umur ekonomis penggunaan.
6. *Serviceability*, meliputi kecepatan, kompetensi, kenyamanan, mudah diperbaiki serta penanganan keluhan yang memuaskan. Pelayanan yang diberikan tidak hanya sebatas sebelum penjualan, tetapi juga selama proses penjualan hingga purna jual, yang mencakup pelayanan reparasi dan ketersediaan komponen yang dibutuhkan.
7. Estetika, yaitu daya tarik produk terhadap panca indera, misalnya bentuk fisik yang menarik, model/ desain, warna, dan sebagainya.

<sup>24</sup>Tjiptono, Fandy, *Strategi Pemasaran*, Edisi 3, ANDI: Yogyakarta,(2008) hlm 225



8. Kualitas yang dipersepsikan (*perceived quality*), yaitu citra dan reputasi produk serta tanggung jawab perusahaan terhadapnya.

#### **2.2.4.2 Konsep Kepuasan Pelanggan**

Perhatian terhadap kepuasan maupun ketidakpuasan pelanggan telah semakin besar bagi setiap organisasi bisnis dan nirlaba, eksekutif bisnis, dan juga bagi para birokrat dan politisi. Persaingan yang semakin ketat, di mana semakin banyak produsen yang terlibat dalam pemenuhan kebutuhan dan keinginan konsumen, menyebabkan setiap perusahaan harus menempatkan orientasi pada kepuasan pelanggan sebagai tujuan utama. Hal ini tercermin dari semakin banyaknya perusahaan yang menyertakan komitmennya terhadap kepuasan pelanggan dalam pernyataan misinya, iklan, maupun public relations release.

Dewasa ini semakin diyakini bahwa kunci utama untuk memenangkan persaingan adalah memberikan nilai dan kepuasan kepada pelanggan melalui penyampaian produk dan jasa berkualitas dengan harga bersaing. Dengan semakin banyaknya produsen yang menawarkan produk dan jasa, maka konsumen memiliki pilihan semakin banyak.

Kepuasan pelanggan merupakan suatu tingkatan dimana kebutuhan, keinginan, dan harapan dari pelanggan dapat terpenuhi yang mengakibatkan terjadinya pembelian ulang atau kesetiaan yang berlanjut. Faktor yang paling penting untuk menciptakan kepuasan konsumen adalah kinerja dan kualitas dari layanan yang diberikan oleh organisasi. Kualitas berkaitan erat dengan kepuasan pelanggan.

Kualitas memberikan dorongan khusus bagi para pelanggan untuk menjalin ikatan relasi saling menguntungkan dalam jangka panjang dengan perusahaan. Ikatan

emosional semacam ini memungkinkan perusahaan untuk memahami dengan seksama harapan dan kebutuhan spesifik pelanggan. Faktor-faktor yang mempengaruhi persepsi dan harapan pelanggan adalah sebagai berikut:

- a. Kebutuhan dan keinginan yang berkaitan dengan hal-hal yang dirasakan pelanggan ketika pelanggan sedang mencoba melakukan transaksi dengan produsen atau pemasok produk (perusahaan). Jika pada saat itu kebutuhan dan keinginannya besar, harapan atau ekspektasi pelanggan akan tinggi, demikian pula sebaliknya.
- b. Pengalaman masa lalu ketika mengkonsumsi produk dari perusahaan maupun pesaing-pesaingnya.
- c. Pengalaman dari teman-teman, dimana mereka akan menceritakan kualitas produk yang akan dibeli oleh pelanggan itu. Hal ini jelas mempengaruhi persepsi pelanggan terutama pada produk-produk yang dirasakan berisiko tinggi.
- d. Komunikasi melalui iklan dan pemasaran juga mempengaruhi persepsi pelanggan. Orang-orang di bagian penjualan dan periklanan sebaiknya tidak membuat kampanye yang berlebihan melewati tingkat ekspektasi pelanggan.

Tingkat kepuasan adalah fungsi dari perbedaan antara kinerja yang dirasakan dengan harapan. Dalam konteks kepuasan pelanggan umumnya harapan merupakan perkiraan atau keyakinan pelanggan tentang apa yang akan diterimanya. Tingkat kepuasan yang diperoleh para pelanggan sangat berkaitan erat dengan standar kualitas barang/ jasa yang mereka nikmati. Sifat kepuasan bersifat subjektif, namun dapat diukur melalui indeks kepuasan pelanggan masyarakat.

Kepuasan pelanggan dibangun atas dasar beberapa prinsip yang digunakan untuk menilai suatu organisasi dalam memberikan pelayanan : tangibles (bukti nyata),

realibility (terpercaya, tahan uji), responsiveness (respon, cepat tanggap), assurance (kepastian), dan empathy (empati). Pelayanan yang baik terhadap konsumen merupakan salah satu bentuk tanggung jawab perusahaan. Namun, tidak sedikit dari perusahaan yang belum memberikan pelayanan yang baik terhadap konsumennya. Hal ini tentu disebabkan oleh beberapa hal, seperti:

- a. Tidak mengetahui apa yang diharapkan konsumen. Hal ini dapat disebabkan karena perusahaan kurang dalam melakukan riset pelanggan. Sehingga perusahaan tidak mengetahui apa yang sebenarnya para konsumen harapkan.
- b. Kurangnya saran dari para konsumen. Terkadang konsumen juga hanya mementingkan kepentingannya dengan menginginkan pelayanan yang baik namun tidak memberi saran kepada perusahaan mengenai apa yang diharuskan oleh perusahaan tersebut sehingga perusahaan tidak bisa memperbaiki pelayanannya kepada para konsumen.
- c. Kurang fokus dalam membangun relasi dengan konsumen. Hal ini bisa dikarenakan perusahaan hanya memikirkan untuk mencari pelanggan baru tanpa memperhatikan dan menjaga hubungan baik dengan pelanggan lamanya sehingga perusahaan hanya memprioritaskan pelanggan barunya saja.
- d. Kurang memperhatikan terhadap standar pelayanan yang baik. Karena terlalu mengarah kepada pencarian pelanggan baru, perusahaan terkadang sampai tidak memperhatikan bagaimana standar pelayanan yang baik yang seharusnya diberikan kepada pelanggannya.

- e. Kurangnya sarana dan prasarana pendukung Kurangnya sarana dan prasarana pendukung dalam pelayanan terhadap konsumen ini membuat pelayanan menjadi terlihat biasa saja tanpa keunikan atau kesan tersendiri bagi konsumennya.

Itulah beberapa hal yang menyebabkan perusahaan kurang memberikan pelayanan yang baik terhadap konsumennya. Padahal sebenarnya hal-hal tersebut bisa diatasi apabila perusahaan lebih memperhatikan kebutuhan konsumennya. Ada 5 prinsip utama yang harus dijalankan agar customer menjadi sangat puas (delight customer) atau setidaknya terpenuhi ekspektasinya.

- a. Memahami customer. Customer adalah manusia yang harus dikelola keinginannya. Memahami customer merupakan langkah pertama yang terpenting. Apabila anda berhasil memahami kebutuhannya maka langkah selanjutnya akan merasa mudah dan membuat anda senang.
- b. Membuat customer mengerti semua layanan perusahaan anda. Customer yang sudah datang ke perusahaan anda dipastikan telah memiliki kepercayaan dengan produk/layanan yang disediakan. Atau setidaknya mereka telah mendengar berita positif tentang perusahaan anda. Buatlah mereka mengetahui secara lengkap dan jelas mengenai semua produk/layanan yang perusahaan anda miliki. Jangan biarkan mereka pulang dengan informasi yang tidak lengkap atau bahkan salah persepsi.
- c. Menciptakan kesan positif. Kesan positif yang terekam di benak customer anda akan selalu diingat. Hal sederhana yang bisa dilakukan misalnya adalah dengan memberikan senyum atau salam yang ramah, menjaga kebersihan, mau mendengar dan membantu mereka dengan tulus, serta cepat tanggap.

- d. Senantiasa menggunakan kata positif, Kata-kata positif senantiasa dianggap customer sebagai kesan yang positif juga. Sebaiknya jangan pernah menggunakan kata-kata negatif karena akan memberikan citra negatif untuk perusahaan anda. Jangan pernah menyalahkan mereka apalagi membuat marah. Hormati mereka sebagai pelanggan anda sehingga mereka merasa aman dan diperhatikan.
- e. Mempertahankan yang sudah baik dan terus melakukan perbaikan. Apabila selama ini customer anda sudah merasa puas dengan produk/layanan yang ada maka perusahaan anda wajib mempertahankan. Buatlah sesuatu yang sudah baik menjadi standard baku dan ciptakan perbaikan terus menerus agar semakin menjadi baik.<sup>25</sup>

#### 2.2.4.3 Metode Pengukuran Kepuasan Pelanggan

Ada beberapa metode yang dapat dipergunakan setiap perusahaan untuk mengukur dan memantau kepuasan pelanggannya dan pelanggan perusahaan pesaing mengemukakan 4 metode untuk mengukur kepuasan pelanggan, yaitu:<sup>26</sup>

- a. Sistem keluhan dan saran Sebuah perusahaan yang berfokus pada pelanggan mempermudah pelanggannya untuk memberikan saran, pendapat dan keluhan mereka. Media yang digunakan meliputi kotak saran yang di letakkan di tempat-tempat strategis, menyediakan kartu komentar, saluran telepon khusus dan sebagainya. Tetapi karena metode ini cenderung pasif, maka sulit mendapatkan gambaran lengkap mengenai kepuasan dan tidak kepuasan pelanggan. Tidak semua pelanggan yang tidak puas lantas akan menyampaikan keluhannya. Bisa

<sup>25</sup>A Muwafik, Saleh, *Manajemen Pemasaran*, Pustaka Pelajar, Jakarta,(2010)

<sup>26</sup>Kotler, Philip, *Manajemen Pemasaran*, Edisi Milenium, Jilid 2, PT Prenhallindo, Jakarta,(2002) hlm 42

saja mereka langsung beralih ke perusahaan lain dan tidak akan menjadi pelanggan perusahaan tersebut lagi.

b. Survei kepuasan pelanggan Umumnya banyak penelitian mengenai kepuasan pelanggan di lakukan dengan menggunakan metode survei baik melalui pos, telepon maupun wawancara pribadi. Pengukuran kepuasan pelanggan melalui metode ini dapat dilakukan dengan berbagai cara, diantaranya :

1. Directly Reported Satisfaction Pengukuran dilakukan secara langsung melalui pertanyaan.
2. Derived Dissatisfaction Pertanyaan yang di ajukan menyangkut 2 hal utama, yaitu besarnya harapan pelanggan terhadap atribut tertentu dan besarnya kinerja yang telah mereka rasakan atau terima.
3. Problem Analysis Pelanggan yang dijadikan responden, diminta untuk mengungkapkan 2 hal pokok yaitu: masalah-masalah yang mereka hadapi berkaitan dengan penawaran dari manajemen perusahaan dan saran-saran untuk melakukan perbaikan.
4. Importance-Performance Analysis Dalam tehnik ini responden diminta meranking berbagai elemen dari penawaran berdasarkan derajat pentingnya setiap elemen tersebut. Selain itu juga, responden diminta meranking seberapa baik kinerja perusahaan dalam masing-masing elemen tersebut.

c. *Ghost shopping*

Metode ini dilaksanakan dengan cara memperkerjakan beberapa orang (*ghost shopper*) untuk berperan atau bersikap sebagai pelanggan potensial produk perusahaan dan pesaing. Lalu ghost shopper menyampaikan temuan-temuannya mengenai kekuatan dan kelemahan produk perusahaan pesaing berdasarkan

pengalaman mereka dalam pembelian produk-produk tersebut. Selain itu para ghost shopper juga datang melihat langsung bagaimana karyawan berinteraksi dan memperlakukan para pelanggannya. Tentunya karyawan tidak boleh tahu kalau atasannya baru melakukan penilaian akan menjadi biasa.

d. *Lost customer*

Analysis pihak perusahaan berusaha menghubungi para pelanggannya yang sudah berhenti menjadi pelanggan atau beralih ke perusahaan lain. Yang diharapkan adalah memperoleh informasi bagi perusahaan untuk mengambil kebijakan selanjutnya dalam rangka meningkatkan kepuasan dan loyalitas pelanggan.

Lupiyoadi (2001:158) menyatakan bahwa dalam menentukan tingkat kepuasan, terdapat lima faktor utama yang harus diperhatikan oleh perusahaan, yaitu:

- a. Kualitas produk, Pelanggan akan merasa puas bila hasil evaluasi mereka menunjukkan bahwa produk yang mereka gunakan berkualitas.
- b. Kualitas pelayanan, Terutama untuk industri jasa, pelanggan akan merasa puas bila mereka mendapatkan pelayanan yang baik atau yang sesuai dengan yang diharapkan.
- c. Emosional, Pelanggan akan merasa bangga dan mendapatkan keyakinan bahwa orang lain akan kagum terhadap dia bila menggunakan produk dengan merek tertentu yang cenderung mempunyai tingkat kepuasan lebih tinggi. Kepuasan yang diperoleh bukan karena kualitas dari produk tetapi nilai sosial atau self esteem yang membuat pelanggan menjadi puas terhadap merek tertentu.
- d. Harga, Produk yang mempunyai kualitas sama tetapi menetapkan harga yang relatif murah akan memberikan nilai yang lebih tinggi kepada pelanggannya.



- e. Biaya, Pelanggan tidak perlu mengeluarkan biaya tambahan atau tidak perlu membuang waktu untuk mendapatkan suatu produk atau jasa cenderung puas terhadap produk atau jasa itu.

#### 2.2.4.4 Manfaat Kepuasan Pelanggan

Kepuasan pelanggan telah menjelma menjadi kewajiban bagi setiap organisasi bisnis, peneliti pemasaran, eksekutif bisnis, bahkan politisi. Kualitas jasa yang unggul dan konsisten dapat menumbuhkan kepuasan konsumen dan akan memberikan berbagai manfaat seperti:<sup>27</sup>

- a. Berdampak positif pada loyalitas pelanggan
- b. Berpotensi menjadi sumber pendapatan masa depan (terutama melalui pembelian ulang, *cross-selling*, dan *up-selling*).
- c. Menekan biaya transaksi pelanggan di masa depan (terutama biaya biaya komunikasi pemasaran, penjualan, dan layanan pelanggan).
- d. Menekan volatilitas dan risiko berkenaan dengan prediksi aliran kas masa depan.
- e. Meningkatkan toleransi harga (terutama kesediaan pelanggan untuk membayar harga premium dan pelanggan cenderung tidak mudah tergoda untuk beralih pemasok).
- f. Rekomendasi gethok tular positif.
- g. Pelanggan cenderung lebih reseptif terhadap *product-line extensions*, *brand extensions*, dan *new add-on services* yang ditawarkan perusahaan.
- h. Meningkatkan bargaining power relatif perusahaan terhadap jaringan pemasok, mitra bisnis, dan saluran distribusi.

<sup>27</sup>Tjiptono, Fandy, *Strategi Pemasaran*, Edisi 3, ANDI: Yogyakarta,(2008) hlm 331



#### 2.2.4.5 Pengertian Pelayanan Publik

Menurut Kotler (2002:83) pelayanan adalah setiap tindakan atau kegiatan yang dapat ditawarkan oleh suatu pihak kepada pihak lain, yang pada dasarnya tidak berwujud dan tidak mengakibatkan kepemilikan apapun. Pelayanan merupakan perilaku produsen dalam rangka memenuhi kebutuhan dan keinginan konsumen demi tercapainya kepuasan pada konsumen itu sendiri. Kotler juga mengatakan bahwa perilaku tersebut dapat terjadi pada saat, sebelum dan sesudah terjadinya transaksi. Pada umumnya pelayanan yang bertaraf tinggi akan menghasilkan kepuasan yang tinggi serta pembelian ulang yang lebih sering.

Pelayanan adalah suatu kegiatan atau urutan kegiatan yang terjadi dalam interaksi langsung antara seseorang dengan orang lain atau mesin secara fisik, dan menyediakan kepuasan pelanggan. Dalam Kamus Besar Bahasa Indonesia pelayanan dijelaskan sebagai usaha melayani kebutuhan orang lain.

Pelayanan dalam hal ini diartikan sebagai jasa atau service yang disampaikan oleh pemilik jasa yang berupa kemudahan, kecepatan, kepedulian, ketanggapan, kemampuan dan keramah tamahan yang ditujukan melalui sikap dan sifat dalam memberikan pelayanan untuk memenuhi kepuasan konsumen. Dukungan kepada pelanggan dapat bermakna sebagai suatu bentuk pelayanan yang memberikan kepuasan bagi pelanggannya, selalu dekat dengan pelanggannya, sehingga kesan yang baik dan menyenangkan senantiasa diingat oleh para pelanggannya.

Kotler dan Amstrong (2008:292-293) menyebutkan empat karakteristik dari pelayanan adalah sebagai berikut :

1. *Intangibility* (tidak berwujud); tidak dapat dilihat, diraba, dirasa, didengar, dicium sebelum ada transaksi.
2. *Inseparability* (tidak dapat dipisahkan); dijual lalu diproduksi dan dikonsumsi secara bersamaan karena tidak dapat dipisahkan.
3. *Variability* (berubah-ubah dan bervariasi); jasa beragam, selalu mengalami perubahan, tidak selalu sama kualitasnya bergantung kepada siapa yang menyediakannya dan kapan serta dimana disediakan.
4. *Perishability* (cepat hilang, tidak tahan lama); jasa tidak dapat disimpan dan permintaannya berfluktuasi.

### 2.2.5 Bank Syariah

Bank syariah adalah suatu lembaga keuangan yang berfungsi sebagai perantara bagi pihak yang berkelebihan dana dengan pihak yang kekurangan dana untuk kegiatan usaha dan kegiatan lainnya sesuai dengan hukum Islam.<sup>28</sup> Selain itu, bank syariah biasa disebut Islamic banking atau interest free banking, yaitu suatu sistem perbankan dalam pelaksanaan operasional tidak menggunakan sistem bunga (riba), spekulasi (maisir) dan ketidakpastian atau ketidakjelasan (gharar).

Bank syariah memiliki peran sebagai lembaga perantara (*intermediary*) antara unit-unit ekonomi yang mengalami kelebihan dana (surplus unit) dengan unit-unit

---

<sup>28</sup>Ir. H. Adiwarmanto Azwar Karim, SE., M.B.A., M.A.E.P. *Sejarah Pemikiran Ekonomi Islam* (Jakarta: Pt.RajaGrafindo Persada, 2014). Hlm 4

yang lain yang mengalami kekurangan dana (*deficit unit*). Melalui bank kelebihan tersebut dapat disalurkan kepada pihak-pihak yang memerlukan dan memberikan manfaat kepada kedua belah pihak. Kualitas bank syariah sebagai lembaga perantara ditentukan oleh kemampuan manajemen bank untuk melaksanakan perannya. Dalam bank syariah hubungan antara bank dengan nasabahnya bukan hubungan debitur dengan kreditur, melainkan hubungan kemitraan (*partnership*) antara penyandang dana (*shohibul maal*) dengan pengelola dana (*mudharib*).

Oleh karena itu tingkat laba bank syariah tidak saja berpengaruh terhadap tingkat bagi hasil untuk para pemegang saham tetapi juga berpengaruh terhadap bagi hasil yang dapat diberikan kepada nasabah penyimpan dana. Hubungan kemitraan yang khas dari proses berjalannya mekanisme bank syariah.<sup>29</sup>

#### 1. Fungsi Bank Syariah

Dalam menjalankan operasinya, fungsi bank syariah adalah sebagai berikut:

- a. Penerima amanah untuk melakukan investasi atas dana-dana yang dipercayakan oleh pemegang rekening investasi/deposan atas dasar prinsip bagi hasil sesuai dengan kebijakan investasi bank;
- b. Pengelola investasi atas dana yang dimiliki oleh pemilik dana shahibul maal sesuai dengan arahan investasi yang dikehendaki oleh pemilik dana (dalam hal ini bank bertindak sebagai manajer investasi).
- c. Penyedia jasa lalu lintas pembayaran dan jasa-jasa lainnya sepanjang tidak bertentangan dengan prinsip syariah;

---

<sup>29</sup>Dr. Andri Soemitra, M.A. *Bank dan Lembaga Keuangan Syariah* (Jakarta: Predanamedia Group, 2009). Hlm 183

- d. Pengelola fungsi sosial seperti pengelolaan dana zakat dan penerimaan serta penyaluran dana kebajikan (fungsi optional).

## 2. Prinsip Operasional Bank Syariah

Adapun prinsip-prinsip operasional bank syariah adalah sebagai berikut:

- a. Prinsip *mudharabah*, yaitu perjanjian antara dua pihak, yaitu pihak pertama sebagai pemilik dana (*shahibul maal*) dan pihak kedua sebagai pengelola dana (*mudharib*) untuk mengelola suatu kegiatan ekonomi dengan menyepakati nisbah bagi hasil atas keuntungan yang akan diperoleh, sedangkan kerugian yang timbul merupakan risiko pemilik dan sepanjang tidak terdapat bukti bahwa *mudharib* melakukan kecurangan atau tindakan yang tidak amanah (*misconduct*). Berdasarkan kewenangan yang diberikan kepada *mudharib*, *mudharabah* dibedakan menjadi *mudharabah mutlaqah*, yaitu *mudharib* diberi kewenangan sepenuhnya untuk menentukan pilihan investasi yang dikehendaki, dan *mudharabah muqayyaddah*, yaitu arahan investasi ditentukan oleh pemilik dana, sedangkan *mudharib* bertindak sebagai pelaksana/pengelola.
- b. Prinsip *Musyarakah*, yaitu perjanjian antara pihak-pihak untuk menyertakan modal dalam suatu kegiatan ekonomi dengan pembagian keuntungan atau kerugian sesuai nisbah yang disepakati. *Musyarakah* dapat bersifat tetap atau bersifat temporer dengan penurunan secara periodik atau sekaligus pada masa proyek.
- c. Prinsip *wadi'ah* adalah titipan, yaitu pihak pertama menitipkan dana atau benda kepada pihak kedua selaku penerima titipan dengan konsekuensi titipan tersebut sewaktu-waktu dapat diambil kembali, dan penitip dapat dikenakan biaya penitipan.

- d. Prinsip jual beli (*al buyu'*), yaitu terdiri atas: *Murabahah*, yaitu akad jual beli antara dua belah pihak yang di dalamnya, pembeli dan penjual menyepakati harga jual yang terdiri atas harga beli ditambah ongkos pembelian dan keuntungan bagi penjual. *Murabahah* dapat dilakukan secara tunai dan bisa juga secara bayar tangguh atau bayar dengan angsuran.
- e. Prinsip kebajikan, yaitu penerimaan dan penyaluran dana kebajikan dalam bentuk zakat, infak, sedekah, dan lainnya serta penyaluran *alqardul hasan*, yaitu penyaluran dana dalam bentuk pinjaman untuk menolong golongan miskin dengan penggunaan produktif tanpa diminta imbalan, kecuali pengembalian pokok utang.

### 3. Jasa-jasa Bank Syariah

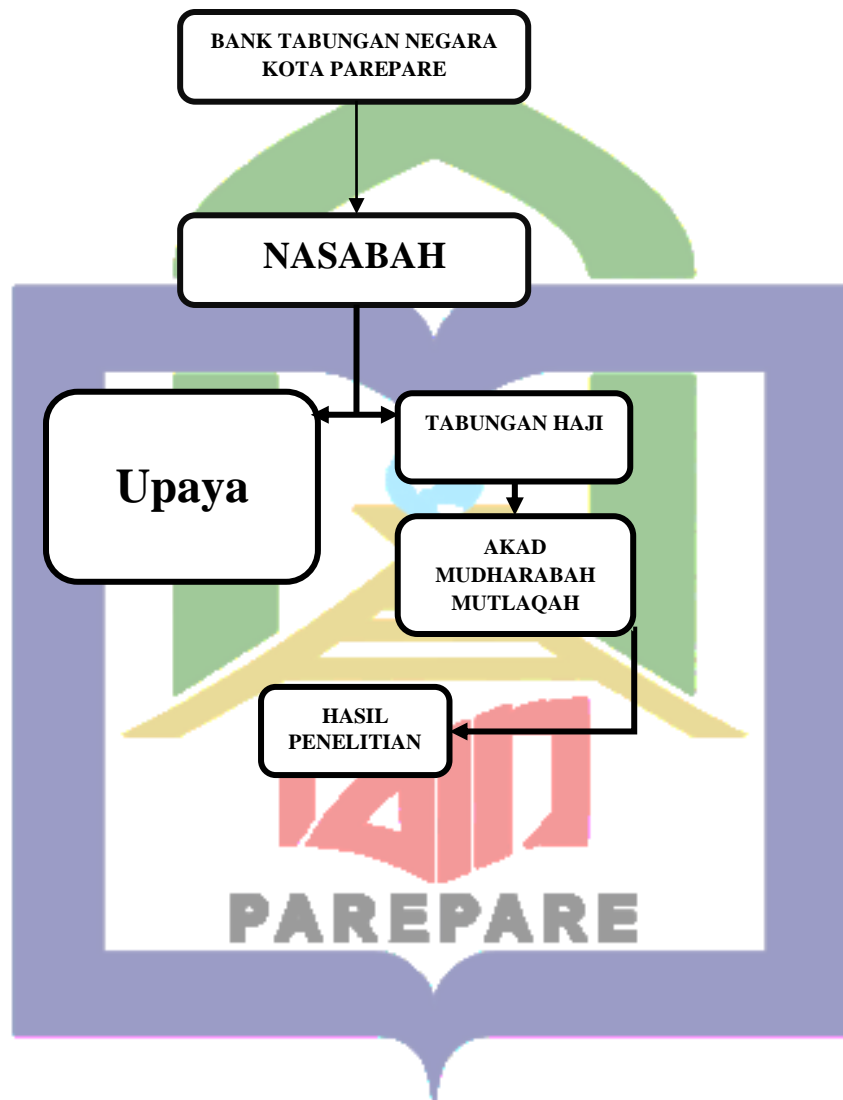
Jasa-jasa bank syariah adalah sebagai berikut:

- a. *Ijarah*, yaitu kegiatan penyewaan suatu barang dengan imbalan pendapatan sewa, apabila terdapat kesepakatan pengalihan kepemilikan pada akhir masa sewa disebut *Ijarah muntahiyah bi tamlik* (sama dengan operating lease).
- b. *Wakalah*, yaitu pihak pertama memberikan kuasa kepada pihak kedua (sebagai wakil) untuk urusan tertentu dan pihak kedua mendapat imbalan berupa fee atau komisi.
- c. *Kafalah*, yaitu pihak pertama bersedia menjadi penanggung atas kegiatan yang dilakukan oleh pihak kedua sepanjang sesuai dengan yang diperjanjikan dan pihak pertama menerima imbalan berupa fee atau komisi (garansi).
- d. *Sharf*, yaitu pertukaran/jual beli mata uang yang berbeda dengan penyerahan segera (spot) berdasarkan kesepakatan harga sesuai dengan harga pasar pada saat pertukaran.

### 2.3. Tinjauan Konseptual

- 2.3.1. Pelayanan adalah suatu aktifitas yang tidak kasat matayang terjadi sebagai akibat adanya interaksi antara konsumen dan karyawan atau hal-hal yangdisediakan Bank Tabungan Negara Kota Parepare selaku pemberi layanan yang dimaksud untuk memecahkan permasalahan masyarakat pengguna Produk Mabrur atau Tabungan Haji.
- 2.3.2. Tabungan Haji (Tabungan Mabrur) adalah jenis tabungan produk BTN yang diperuntukkan bagi masyarakat Kota Parepare yang mempersiapkan dana agar mencukupi untuk membiayai perjalanannya ke Tanah Suci
- 2.3.3. Kepuasan adalah Kepuasan (Satisfaction) adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang muncul setelah membandingkan kinerja (hasil) produk yang dipikirkan terhadap kinerja (atau hasil) yang diharapkan. Jika kinerja berada di bawah harapan maka pelanggan tidak puas. Jika kinerja memenuhi harapan maka pelanggan puas.
- 2.3.4. Bank Syariah adalah suatu lembaga keuangan yang berfungsi sebagai perantara bagi Pengguna Produk Tabungan Mabrur dengan pihak BTN Kota Parepare yang membutuhkan dana untuk kegiatan ibadah haji sesuai dengan hukum Islam.

#### 2.4. Bagan Kerangka Pikir



## BAB III

### METODE PENELITIAN

#### 3.1 Jenis Penelitian

Adapun jenis penelitian yang digunakan adalah Penelitian kualitatif yaitu penelitian tentang riset yang bersifat deskriptif dan cenderung menggunakan analisis . Proses dan makna (perspektif subjek) lebih ditonjolkan dalam penelitian kualitatif. Landasan teori dimanfaatkan sebagai pemandu agar fokus penelitian sesuai dengan fakta di lapangan. Selain itu landasan teori juga bermanfaat untuk memberikan gambaran umum tentang latar penelitian dan sebagai bahan pembahasan hasil penelitian. Terdapat perbedaan mendasar antara peran landasan teori dalam penelitian kuantitatif dengan penelitian kualitatif. Dalam penelitian kuantitatif, penelitian berangkat dari teori menuju data, dan berakhir pada penerimaan atau penolakan terhadap teori yang digunakan; sedangkan dalam penelitian kualitatif peneliti bertolak dari data, memanfaatkan teori yang ada sebagai bahan penjelas, dan berakhir dengan suatu “teori”.<sup>30</sup>

Selain itu, dapat menentukan frekuensi penyebaran suatu gejala yang ada hubungannya antara gejala yang satu dengan gejala yang lainnya. Penelitian ini lebih ditekankan kepada penelitian lapangan dengan mengadakan di Parepare. Disamping sebagai karya ilmiah tidak terlepas mengadakan penelitian kepustakaan dengan cara melalui buku yang relevan dengan masalah yang diangkat.<sup>31</sup>

---

<sup>30</sup>Basrowi dan Suwandi, Memahami Penelitian Kualitatif (Cek I, Jakarta: Rineka Cipta, 2008)

<sup>31</sup>Sifuddin Azwar, Metodologi Penelitian (Cetakan II, Yogyakarta: Pustaka Pelajar, 2000)



### 3.2 Lokasi dan Waktu Penelitian

Adapun lokasi penelitian penulis yaitu di Bank Tabungan Negara Kota Parepare Jl. Andi Makkasau. Peneliti akan melakukan penelitian secara penuh dibagian peningkatan pelayanan nasabah.

### 3.3 Fokus Penelitian

Fokus penelitian ini dimaksud untuk memberi batasan hal-hal yang akan diteliti, dan juga berguna untuk memberikan arahan kepada peneliti untuk memilih

### 3.4 Jenis Data

Sumber data dalam penelitian ini adalah subjek darimana data diperoleh. Dalam penelitian ini digunakan sumber data yang diperoleh dari data primer dan data sekunder.

#### 1. Data Primer

Data primer adalah data yang diperoleh langsung dari lapangan yang bersumber baik melalui wawancara kepada pimpinan dan karyawan maupun observasi dari masyarakat.

#### 2. Data Sekunder

Data sekunder adalah data yang bersumber dari buku-buku yang berhubungan dengan objek penelitian, artikel, dan kepustakaan. Data sekunder dalam penelitian ini diperoleh dari pengumpulan data melalui dokumentasi atau buku-buku ilmiah, dokumen-dokumen resmi.<sup>32</sup>

---

<sup>32</sup>Suharsimi Arikunto, *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktek*, Edisi Revisi IV (Cet II, Jakarta: PT Rineka Cipta, 1998), h. 114

### 3.5 Teknik Pengumpulan Data

Teknik yang digunakan penulis dalam penelitian ini adalah metode deskriptif kualitatif. Metode kualitatif yaitu dengan menghimpun data menggunakan metode sebagai berikut:

#### 1. Observasi

Observasi yaitu peneliti melakukan pengamatan langsung pada masyarakat di lokasi penelitian tentang kontribusi pendapatan bagi hasil. Informasi yang didapat dalam observasi adalah pelaku, kegiatan, objek, perbuatan, kejadian, atau peristiwa pada lokasi penelitian, observasi dilakukan untuk menyajikan gambaran realistis pelaku dan kejadian, menjawab pertanyaan, maupun membantu mengerti perilaku manusia.<sup>33</sup>

#### 2. Wawancara

Wawancara yaitu komunikasi dengan informan untuk menggali keterangan informan mengenai kontribusi pendapatan bagi hasil. Teknik yang akan digunakan adalah wawancara mendalam (*in-depth interview*) yaitu proses memperoleh keterangan untuk tujuan penelitian dan cara tanya jawab sambil bertatap muka antara pewawancara dengan informan.

#### 3. Dokumentasi

---

<sup>33</sup>Juliansyah Noor, *Metodologi Penelitian*, (Cet I, Jakarta: Kencana, 2001), h. 140

Dokumentasi adalah cara pengumpulan data melalui peninggalan tertulis, seperti arsip, termasuk juga buku tentang teori, pendapat, dalil atau hukum, dan lain-lain yang berhubungan dengan masalah penelitian.<sup>34</sup>

### 3.6 Teknik Analisis Data

Teknik analisis data adalah proses mensistematiskan apa yang sedang diteliti dan mengatur hasil wawancara seperti apa yang dilakukan dan dipahami, supaya peneliti bisa menyajikan apa yang didapatkan dari informan. Pekerjaan analisis data dalam hal ini mengatur, mengurutkan, mengelompokkan, memberikan kode dan mengategorikan data yang terkumpul baik dari catatan, lapangan, foto, atau dokumen berupa laporan.

Analisis data nantinya akan menarik kesimpulan yang bersifat khusus atau berangkat dari kebenaran yang bersifat umum mengenai suatu fenomena dan merealisasikan kebenaran tersebut pada suatu peristiwa atau data yang berisikan dengan fenomena yang bersangkutan. Pengelolaan data dalam penelitian lapangan berlangsung sejak proses pengumpulan data yang dilakukan melalui tiga tahapan, yaitu reduksi data, penyajian data, dan kesimpulan atau verifikasi data.<sup>35</sup>

### 3.7 Reduksi Data

Dari data-data yang diperoleh dalam peneliti hal-hal pokok yang sesuai dengan fokus penelitian. Data-data yang telah direduksi memberikan gambaran yang lebih

---

<sup>34</sup>Nurul Zuriah, *Metodologi Penelitian Sosial dan Pendidikan Teori Aplikasi* (Jakarta: Bumi Aksara, 2007), h. 191

<sup>35</sup>Husain Usman dan Purnomo Setiady Akbar, *Metodologi Penelitian Sosial* (Cet VI, Jakarta: PT Bumi Aksara, 2006), h. 86

tajam tentang hasil pengamatan dan mempermudah peneliti untuk mencari data-data tersebut jika sewaktu-waktu diperlukan.

### 1. Penyajian Data

Proses penyajian data dari keadaan sesuai dengan data yang telah direduksi menjadi informasi yang tersusun. Dalam penelitian kualitatif, penyajian data dapat dilakukan dalam bentuk uraian naratif dan bagan. Dengan mendisplaykan data, maka akan memudahkan untuk memahami apa yang terjadi dan merencanakan kerja penelitian sebelumnya.

### 2. Kesimpulan atau Verifikasi Data

Dari data yang didapat oleh peneliti mencoba mengambil kesimpulan. Pada awalnya kesimpulan itu kabur, akan tetapi lama-kelamaan semakin jelas karena data yang diperoleh semakin banyak dan mendukung. Verifikasi dapat dilakukan dengan singkat yaitu dengan cara mengumpulkan data baru.<sup>36</sup>

---

<sup>36</sup>Moh Kasiram, *Metodologi Penelitian Kuantitatif dan Kualitatif* (Cet II, Malang: UIN Maliki Press, 2010), h. 353

## BAB IV

### HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

#### 4.1 Bentuk Pelayanan Tabungan Haji di BTN Syariah Kota Parepare

Peranan *Customer Service* dalam meningkatkan pelayanan terhadap nasabah di Bank Tabungan Negara kota Parepare merupakan kunci sukses dan dasar untuk membangun keberhasilan Bank tersebut. Oleh karena itu, segala kegiatan yang dilakukan harus berjalan dengan baik dan demi terciptanya kepuasan pelanggan. Karena pelanggan yang merasa puas terhadap pelayanan yang di berikan akan datang kembali untuk mencoba produk lain yang ditawarkan oleh Bank dan berbagi kebaikan tersebut kepada rekan lain. Peranan seorang *Customer Service* dalam meningkatkan pelayanan terhadap nasabah di BTN Syariah Kota Parepare, dapat di lihat sebagai berikut : Selalu memfokuskan produk-produk yang ada di Bank, mengenali apa yang menjadi kebutuhan bagi seorang nasabah dan selalu menyampaikan dengan sikap dan positif, membantu para nasabah dalam membuka dan penutupan rekening, mempertahankan nasabah lama agar tetap setia menjadi nasabah Bank melalui pembinaan hubungan yang lebih akrab dengan nasabah, selalu berusaha untuk mendapatkan nasabah baru, melalui berbagai pendekatan misalnya meyakinkan nasabah tentang kualitas produk yang diberikan oleh BTN Syariah. Seorang *Customer Service* dalam melaksanakan tugasnya haruslah terlebih dahulu memahami pekerjaan yang akan dilakukannya terutama yang berkenaan dengan pelayanan terhadap nasabah. Dasar-dasar pelayanan yang perlu dikuasai oleh seorang *Customer Service* sebelum melakukan tugasnya, mengingat karakter masing-masing nasabah sangat beragam.

Dalam praktisnya memberikan pelayanan yang baik kepada pelanggan atau nasabah bukanlah suatu hal yang mudah mengingat banyak kendala yang dihadapi. Upaya memberikan pelayanan yang optimal kepada nasabah utama dilakukan dengan sungguh-sungguh dengan memperhatikan faktor-faktor utama dan pendukungnya. Adapun faktor utama yang mendukungnya adalah sumber daya manusia, maksudnya peranan manusia (*Customer Service*) yang melayani pelanggan/nasabah berkomunikasi secara langsung dan terbuka. *Customer Service* bisa mengangkat nama baik suatu bank Banyak tugas yang dilakukan oleh karyawan khususnya *Customer Service* dalam melayani nasabah. Nasabah selalu meminta hal-hal yang bisa membuat mereka merasa puas, terkadang yang mereka inginkan tidak sesuai dengan prosedur yang ada, secara garis besar.

Adapun layanan yang diberikan oleh *customer service* di BTN Syariah kota Parepare adalah sebagai berikut :

1. Melayani dengan sepenuh hati dan memenuhi harapan nasabah sehingga nasabah menjadi loyal
2. Menawarkan produk-produk
3. Mengemukakan data dan informasi secara akurat dan benar
4. Mengutamakan kepentingan perusahaan diatas kepentingan pribadi dan unit kerja

*Customer service* adalah suatu bagian dari unit organisasi yang berada di front office yang berfungsi sebagai sumber informasi dan perantara bagi bank dan nasabah yang ingin mendapatkan jasa-jasa pelayanan maupun produk-produk bank. Sarana komunikasi pemasaran bank ini akan membangun hubungan dengan calon nasabah atau pun nasabah dan menjaga hubungan itu tetap baik. Hal ini tentu harus dilakukan

karena menjaga hubungan yang baik dengan nasabah juga berarti menjaga citra bank. Antara *customer service* dengan nasabah akan berkomunikasi langsung atau secara tatap muka. Disini terjadi saling tukar-menukar pesan antara *customer service*. *Customer service* harus mendengarkan dengan baik, sehingga terjalin hubungan yang sangat akrab.

Peranan *customer service* juga merupakan salah satu sumber daya manusia yang diperlukan oleh suatu perusahaan dalam melakukan pelayanan peranan dari *customer service* ini berhubungan langsung dengan pilihan konsumen, maka diperlukan *customer service* yang handal. Pengertian *customer service* secara umum adalah setiap kegiatan yang diperuntukkan atau ditujukan untuk memberikan kepuasan nasabah, melalui pelayanan yang dapat memenuhi keinginan dan kebutuhan nasabah. *Customer service* memegang peranan yang sangat penting sebagai ujung tombak bank dalam menghadapi nasabah. Dalam dunia perbankan tugas utama seorang *Customer Service* yaitu memberikan pelayanan dan membina hubungan dengan masyarakat. *Customer Service* juga harus dapat menjaga nasabah lama agar tetap menjadi nasabah bank.

*Customer service* itu ibarat wajah terdepan sebuah bank. Seorang *customer service* mampu menyelesaikan permasalahan dan keluhan nasabah, serta mampu menjelaskan beragam produk dan informasi bank dengan detail. Cara *customer service* dalam melayani nasabah mencerminkan bagaimana sesungguhnya sikap bank tersebut dalam memberikan layanan kepada nasabahnya. Sehingga baik buruk pelayanannya akan mempengaruhi persepsi dan loyalitas nasabah terhadap bank tersebut.

Bank menginginkan bahwa konsumen (nasabah) yang diciptakan dapat dipertahankan selamanya, karena konsumen yang loyal merupakan asset terbesar yang harus dijaga perusahaan. Untuk mendapatkan konsumen yang loyal bank harus menerapkan konsep pemasaran yang berorientasi pada konsumen, berbagai keinginan dan kebutuhan konsumen harus dipenuhi. Salah satu cara bank agar dapat merebut pangsa pasar adalah dengan memperoleh nasabah sebanyak-banyaknya.

Pelayanan merupakan suatu kegiatan yang diberikan produsen kepada konsumen atau perusahaan/instansi kepada publik untuk memberi rasa puas dan menanggapi respon konsumen. Pelayanan memiliki banyak arti dan pandangan berbeda-beda dari setiap individu. Pelayanan yang mengesankan, yang istimewa, dapat menyebabkan kesetiaan pelanggan: misalnya, dalam bentuk pra-jual, kegiatan menjual, maupun purnajual yang handal. Berikut penjelasan *customer service* BTN Syariah Kota Parepare mengenai setoran awal pada tabungan haji yang mengatakan bahwa :

“Jadi untuk pelayanan nasabah sendiri terutama untuk membuka tabungan haji persyaratan yang diperlukan hanya membawa ktp dan npwp.persyaratan itu sendiri untuk setoran awal minimal Rp.100.000 dan untuk bisa menemukan nomor porsi jumlah tabungan di nasabah harus mencapai Rp.25.000.000. setelah mencapai Rp.25.000.000,baru nasabah bisa menerima nomor porsi setelah itu nasabah ke departemen agama untuk melakukan pelaporan terkait pendaftaran”.<sup>37</sup>

Melaksanakan haji merupakan salah satu dari rukun Islam yang kelima, yang mewajibkan kepada seluruh umat manusia yang beragama Islam bagi yang mampu, untuk itu diperlukan dana yang cukup dan aman untuk menunaikan salah satu rukun

---

<sup>37</sup>Nurhidayat Arifa, *Wawancara dilakukan di BTN Syariah Kota Parepare pada tanggal 21 Oktober 2019*



Islam tersebut, sekarang banyak perusahaan perusahaan yang membuka biro perjalanan haji, baik ONH atau ONH plus. Begitu juga dengan perbankan syariah seperti Bank Syariah Mandiri, Bank Danamon Syariah, dan Bank BTN Syariah Cabang Kota Parepare yang sudah mengeluarkan produknya yaitu Tabungan Haji.

Peran *customer service* pada BTN Syariah Kota Parepare khususnya dalam melayani nasabah membuka tabungan haji dimana *Customer Service* merupakan suatu bagian dari unit organisasi yang berada di *front office* yang berfungsi sebagai jembatan penghubung atau perantara bagi bank dan nasabah yang ingin mendapatkan pelayanan jasa-jasa ataupun produk-produk bank yang tersedia. Setiap karyawan *customer service* harus melayani nasabah dengan sikap yang ramah, agar nasabah tersebut merasakan kenyamanan ketika melakukan aktivitas yang berhubungan dengan perbankan, seperti pembukaan rekening baru, konsultasi mengenai produk, keluhan yang dirasakan nasabah dan lain-lain. Serta mengawasi komunikasi yang hangat dengan nasabah.

*Customer service* dalam menangani nasabah atau calon nasabah harus menguasai pengetahuan mengenai produk-produk yang ada di bank secara keseluruhan. Oleh karena itu *Customer service* mempunyai tugas yang tidak sama dengan unit-unit lain yang hanya memahami dibidangnya.

Keinginan nasabah untuk menggunakan produk-produk dalam suatu bank juga sangat berpengaruh terhadap cara *customer service* menjelaskan produk-produk tersebut. Apabila *customer service* mampu memberikan pemahaman-pemahaman yang baik kepada nasabah yang terkait dengan produk yang ada dalam bank tersebut maka *customer service* telah menjalankan tugasnya dengan baik. Karena mampu

memberikan pemahaman kepada nasabah sehingga nasabah loyal menggunakan jasa perbankan khususnya di BTN Syariah Kota Parepare. Berikut wawancara yang dilakukan dengan Nurhidayat Arifa Selaku Customer Service di BTN Syariah Kota Parepare, beliau mengatakan:

“Kalau untuk di Bank BTN syariah Kota Parepare, Produknya hanya satu namanya tabungan BTN Haji. Peruntukan nya untuk mempermudah nasabah dalam mewujudkan ibadah haji”<sup>38</sup>.

Ada Empat Produk Tabungan di BTN Syariah Kota Parepare, antara lain :

a. Tabungan Batara Prima iB

Produk menabung sekaligus berinvestasi dengan nisbah yang kompetitif dalam bentuk barang dan jasa sesuai dengan keinginan nasabah dengan berbagai skema penempatan akad *mudharabah mutlaqah*.

b. Tabungan BTN Batara iB

Produk simpan dana dalam rupiah dengan menggunakan akad sesuai syariah yaitu *wadi'ah yad dhamanah* (titipan)

c. Tabungan BTN Haji dan iB

Produk tabungan sebagai penyimpanan dana dalam rupiah untuk biaya perjalanan ibadah haji (BPIH), dengan menggunakan akad *mudharabah* (Investasi).

---

<sup>38</sup>Nurhidayat Arifa, Wawancara dilakukan di BTN Syariah Kota Parepare pada tanggal 21 Oktober 2019

d. Tabungan BTN Simpanan Pelajar iB

Tabungan ini untuk meningkatkan budaya menabung di kalangan siswa PAUD, TK, SD, SMP, SMA, Madrasah (MI, MTs,MA) atau sederajat dengan prinsip syariah yaitu akad *wadi'ah* (titipan), dimana merupakan titipan dari satu pihak lain yang harus di jaga dan di kembalikan setiap saat bila pemilik menghendaknya.

Melalui wawancara oleh Saudara Nurhidayat Arifa selaku *customer service* BTN Syariah Kota Parepare mengatakan bahwa:

“Akad Yang Digunakan di BTN Syariah Kota Parepare khusus nya Tabungan Haji ialah akad Mudharabah Mutlaqah. Jadi Bank memberikan bagi hasil yang menguntungkan dan kompretif.selain mendaptkan bagi hasil dan kemudahan, tabungan ini tidak ada potongan. Tabungan ini sifatnya tidak bisa di tarik .Nanti bisa di tarik apabila sudah mencapai RP.25.000.000 untuk pendaftaran awal porsi atau setelah berangkat . Jadi jika dilakukan penarikan rekening wajib di tutup.”<sup>39</sup>

*Mudharabah Mutlaqah* adalah bentuk kerja sama antara Shahibul mal dan mudharib yang cakupannya sangat luas dan tidak di batasi oleh spesifikasi jenis usaha,waktu,dan daerah bisnis. Penerapan Mudharah Mutlaqah dapat berupa tabungan atau deposito sehingga terdapat dua jenis penghimpun dana yaitu,Tabungan Mudharabah dan Deposito Mudharabah. Mudharabah Mutlaqah tergolong dalam investasi yang tidak terikat dan dalam perbankan syariah terbagi atas dua macam yaitu investasi yang tidak terikat dengan yang bukan bank, dan investasi terukat dari bank lain.

---

<sup>39</sup>Muhammad Purqan, Wawancara dilakukan di BTN Syariah Kota Parepare

Ketentuan umum dalam produk mudharabah mutlaqah di BTN Syraiah Kota Parepare adalah sebagai berikut:

1. Bank wajib memberitahukan kepada pemilik dana mengenai nisbah dan tata cara pemberitahuan keuntungan dan atau pembagian keuntungan secara resiko yang dapat di timbulkan dari penyimpanan dana. Apabila telah tercapai kesepakatan, maka hal tersebut harus dicantumkan dalam akad.
2. Untuk tabungan mudharabah bank dapat memberikan buku tabungan sebagai bukti penyimpanan, serta kartu ATM dan atau alat penarikan lainnya kepada penabung. Untuk deposito mudhrabah, bank wajib memberikan sertifikat atau tanda penyimpanan (bilyet) deposito kepada deposan.
3. Tabungan Mudharabah dapat diambil setiap saat oleh penabung sesuai dengan perjanjian yang disepakati, namun tidak di perkenankan mengalami saldo negatif.
4. Deposito mudhrabah hanya dapat di cairkan sesuai dengan jangka waktu yang telah di sepakati. Deposito yang diperpanjang, setelah jatuh tempo akan diperlakukan sama seperti deposito baru, tetapi apabila pada akad sudah di cantumkan perpanjangan otomatis maka tidak perlu dibuat akad baru.
5. Ketentuan-ketentuan yang lain yang berkaitan dengan tabungan dan deposito tetap berlaku sepanjang tidak bertentangan dengan prinsip syariah.

Berikut wawancara yang dilakukan oleh peneliti terkait mengenai kebijakan internal dalam BTN Syariah Kota Parepare:

“ Jadi di BTN Syariah kebijakan internal khusus nya dalam setoran biaya penyelenggaraan ibadah haji tidak ada. Jadi kalau di BTN Syariah Kota Parepare tidak ada kebijakan terkait untuk setoran awal haji. Jadi nasabah yang datang dikasih dua pilihan mau langsung menyetor Rp.25.000.000 atau bertahap. Jadi kalau dia bertahap nasabah diberikan kebebasan setiap bulan dengan menyetor berapa, apakah setoran nya tiap bulan atau tiga bulan sekali tergantung kemampuan nasabah .”<sup>40</sup>

Jadi untuk setoran yang harus dibayarkan untuk tabungan haji ialah sebesar Rp. 25.000.000 pada setoran awal pada BTN syariah Kota Parepare. untuk memudahkan nasabah yang ingin menabung di BTN syariah Kota Parepare nasabah dapat melakukan pembayaran dana talangan dengan cara dicicil dengan jangka mulai dari 1 tahun sampai 5 tahun.

Saat ini masa tunggu berangkat haji semakin lama bisa mencapai 15 tahun setelah mendaftar dan mendapatkan kursi haji, untuk memudahkan masyarakat yang ingin berangkat haji bank BTN Syariah menyediakan produk dana talangan untuk mendaftar haji. Pihak Bank tidak memberi kebijakan apapun kepada nasabah yang ingin menabung tabungan haji, pihak nasabah dapat melakukan pembayaran dana talangan dengan cara mencicil atau angsuran, jangka waktu angsuran mulai dari 1 tahun hingga 5 tahun dengan pinjaman Rp 1 juta sampai 25 juta. Dengan dana talangan ini memungkinkan anda berangkat ibadah haji menjadi lebih cepat, anda dapat mengumpulkan uang namun posisinya anda sudah mendaftar menggunakan

---

<sup>40</sup>Muhammad Purqan, Wawancara dilakukan di BTN Syariah Kota Parepare

dana talangan. Untuk mengajukan dana talangan haji dari bank BTN anda harus membuka tabungan haji BTN Syariah terlebih dahulu. Dengan minimal saldo rekening Rp 100 ribu dan dan pengajuan pinjaman dana haji ini dapat dilakukan di kantor cabang kantor BTN Syariah.

Konsep tabungan haji di BTN Syariah Kota Parepare yaitu Bank Membuat syariah tabungan khusus untuk naik haji ke masyarakat yang ingin naik haji yang mampu juga yang tidak mampu. Tabungan bersifat pribadi atau perorangan juga kolektif. Untuk mengajak 'masyarakat dan mempromosikan Tabungan Haji Suami, Bank Syariah Diharapkannya di media massa , Bank Syariah melanjutkan jumlah setoran awal untuk tabungan. Misalnya, jumlah setoran awal Rp 20.000 dan untuk setoran selanjutnya tidak dibatasi. Akan tetapi, setoran tabungan dilaksanakan secara periodik. Misalnya, sekali atau seminggu sekali Namun tabungan haji ini tidak seperti tabungan pada umumnya. Tabungan haji ini tidak mendapatkan bunga dan juga tidak dikenai biaya administrasi. Jika seseorang memiliki tabungan haji dan saldo tabungannya besar tetapi dia tidak menabung secara periodik, alias jumlah saldo tabungannya tetap.

#### 4.2 Upaya Yang Dilakukan untuk Meningkatkan Kepuasan Nasabah terhadap Tabungan Haji di BTN Syariah Kota Parepare

Salah satu tujuan utama perusahaan jasa dalam hal ini adalah menciptakan kepuasan nasabah. Kepuasan nasabah sebagai hasil penilaian nasabah terhadap apa yang diharapkan nya dengan membeli dan mengkonsumsi suatu produk atau jasa. Kepuasan nasabah menyatakan bahwa kepuasan dan ketidakpuasan adalah respon nasabah terhadap evaluasi kesesuaian (disconfirmation) yang dirasakan antara harapan sebelumnya dengan kinerja actual produk yang dirasakan setelah pemakaiannya. Kepuasan dapat diartikan sebagai perasaan puas, rasa senang dan rasa lega yang dimiliki seseorang ketika dirinya telah mengkonsumsi suatu produk atau jasa dari orang lain atau lembaga yang bersangkutan.

Berikut Wawancara saya dengan *Customer Service* BTN Syariah Kota Parepare mengenai upaya yang dilakukan dalam meningkatkan kepuasan nasabah pada BTN Syariah Kota Parepare:

“Di BTN Syariah Kota Parepare upaya yang dilakukan dalam meningkatkan kepuasan nasabah sangat penting, adapun yang dilakukan BTN Syariah Kota Parepare dalam meningkatkan kepuasan nasabah adalah:

1. Kualitas Produk  
Nasabah akan merasa puas bila hasil evaluasi mereka menunjukkan bahwa produk yang mereka gunakan berkualitas.
2. Kualitas Pelayanan  
Nasabah akan merasa puas bila mereka mendapatkan pelayanan yang baik atau yang sesuai dengan diharapkan.
3. Emosional  
Nasabah akan merasa bangga dan mendapatkan keyakinan bahwa orang lain akan kagum terhadap dia bila menggunakan produk dengan merek tertentu yang cenderung mempunyai tingkat kepuasan yang lebih tinggi. Kepuasan yang diperoleh bukan karena kualitas dari produk tetapi nilai sosial yang membuat nasabah menjadi puas terhadap produk tertentu.”<sup>41</sup>

<sup>41</sup>Bapak Adiyatma, Wawancara dilakukan di Rumah Nasabah BTN Syariah Kota Parepare

Kepuasan Nasabah merupakan respon pelanggan terhadap ketidaksesuaian antara tingkat kepentingan sebelumnya dan kinerja aktual yang dirasakannya setelah pemakaian. Salah satu faktor yang menentukan kepuasan Nasabah adalah persepsi pelanggan mengenai kualitas jasa berfokus pada lima dimensi yaitu tangible (bukti langsung), reability (keandalan), responssiveness (ketanggapan), assurance (jaminan), emphaty (empati) dan access. Kepuasan Nasabah, selain dipengaruhi oleh persepsi kualitas jasa, juga ditentukan oleh kualitas produk, harga, dan faktor-faktor yang bersifat pribadi serta yang bersifat situasi sesaat.

Kepuasan nasabah menjadi sangat penting bagi suatu perusahaan, yang dalam penelitian ini adalah perusahaan yang bergerak di bidang jasa perbankan, di mana pelayanan yang baik memegang peran utama dalam memberikan kepuasan kepada para nasabahnya. Dengan pelayanan ini maka akan memunculkan suatu tingkat kepuasan pada nasabah baik itu kepuasan positif maupun kepuasan negatif. Bagi perusahaan perbankan suatu kepuasan nasabah sangat diperlukan khususnya dalam rangka eksistensi perusahaan tersebut, sehingga nasabah tersebut akan tetap menggunakan jasa perusahaan tersebut.

Kualitas pelayanan adalah segala sesuatu yang memiliki nilai dipasar sasaran (target market) dimana kemampuannya memberikan manfaat dan kepuasan, termasuk hal ini adalah benda, jasa, organisasi, tempat, orang dan ide. Dalam hal ini perusahaan memusatkan perhatian mereka pada usaha untuk

---



menghasilkan pelayanan yang unggul dan terus menyempurnakan. Pelayanan yang berkualitas tinggi merupakan salah satu kunci sukses perusahaan. Memperbaiki kualitas pelayanan ataupun jasa merupakan tantangan penting bagi perusahaan bersaing di pasar global. Perbaikan kualitas pelayanan akan mengurangi biaya dan meningkatkan keunggulan bersaing, bahkan lebih jauh lagi, kualitas pelayanan yang tinggi menciptakan keunggulan bersaing yang tahan lama.

Memperbaiki kualitas pelayanan ataupun jasa merupakan tantangan penting bagi perusahaan bersaing di pasar global. Perbaikan kualitas pelayanan akan mengurangi biaya dan meningkatkan keunggulan bersaing, bahkan lebih jauh lagi, kualitas pelayanan yang tinggi menciptakan keunggulan bersaing yang tahan lama. Pentingnya kepuasan nasabah dalam perbankan tidak diragukan lagi.

Wawancara yang dilakukan oleh peneliti kepada saudara Adiyatma selaku nasabah yang menggunakan produk tabungan haji di BTN Syariah Kota Parepare mengenai pendapatnya tentang kepuasan nya terhadap pelayanan *customer service* di BTN Syariah Kota Parepare:

“Bicara tentang kepuasan pelayanan di BTN Syariah Kota Parepare, tentunya saya sangat puas. *Customer service* memberikan pelayanan dan penjelasan baik dan terperinci dalam penyampaian produk tabungan haji yang mudah di mengerti. Sehingga bahasa mampu ditangkap dengan mudah. *Customer service* juga menyampaikan kalau bukan hanya tabungan haji, ada umrah, qurban tabungan biasa dan produk-produk lain Yang biasa di buka di BTN Syariah Kota Parepare”.<sup>42</sup>

---

<sup>42</sup>Bapak Nandang, Wawancara dilakukan di Rumah Nasabah BTN Syariah Kota Parepare

Pelayanan *customer service* khususnya di BTN Syariah Kota Parepare sangatlah penting, karena pelayanan sangat berkaitan erat dengan sumber daya manusia di dalamnya. Banyak strategi dan cara yang digunakan bank untuk membangun sumber daya manusianya agar dapat bekerja dan memperlakukan nasabah dengan baik. Pelayanan sering pula dijadikan acuan untuk mengukur kepuasan nasabah. Pelayanan yang baik harus tanggap dan respon terhadap kritik, saran dan keluhan-keluhan nasabah. Tidak untuk menjadikan bank mundur atau jatuh, tapi untuk lebih memotivasi bank agar dapat bekerja lebih baik.

Tugas *Customer service* adalah melayani keperluan nasabah yang datang ke bank. Tentunya gaya bahasa yang digunakan *customer service* sangat mempengaruhi kepuasan nasabah. Karena setiap nasabah bermacam-macam pola pikir dan pengetahuannya. *Customer service* sebagai penerima tamu yang datang ke bank. Tamu yang dimaksud adalah nasabah yang datang ke bank. Fungsinya dalam hal melayani pertanyaan yang diajukan nasabah dan memberikan informasi yang diinginkan selengkap mungkin, dan *customer service* sebagai seseorang yang wajib membina hubungan baik dengan seluruh nasabah, termasuk merayu dan membujuk agar nasabah tetap bertahan tidak lari dari bank yang bersangkutan. Tentunya untuk mencapai semua itu maka seorang *customer service* harus menggunakan bahasa yang mudah dipahami oleh nasabah.

Pelayanan sangat berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah, namun pelayanan yang baik saja tidak cukup untuk memberi kepuasan pada nasabah. Pelayanan yang diberikan harus bermutu atau berkualitas, Misalnya nasabah bank mengharapkan pada saat berada di bank, mereka tidak harus antri lebih dari lima menit, menemukan kasir bank yang ramah, teliti dan menguasai seluk beluk

pekerjaannya serta computer bank yang selalu berjalan lancar. Karena pentingnya pelayanan nasabah, profesionalisme petugas pelayanan nasabah di dalam usaha perbankan adalah suatu keharusan. Oleh karena itu pihak bank (misalnya seksi pelayanan nasabah) perlu mendefinisikan dengan jelas peringkat pelayanan yang disediakan, dengan demikian para karyawan akan memahami apa yang harus mereka berikan dan supaya para nasabah mengetahui juga apa yang mereka peroleh. Apabila pelayanan dihubungkan dengan nasabah, beberapa hal yang dicoba untuk diamati antara lain yang menyangkut tingkat Pelayanan yang baik adalah kemampuan perusahaan dalam memberikan pelayanan yang dapat memberikan kepuasan kepada pelanggan dengan standar yang telah ditetapkan.

Terdapat beberapa ciri-ciri pelayanan yang baik yang harus diikuti oleh *customer service* yang bertugas melayani nasabah:

1. Tersedianya sarana dan prasarana yang baik.
2. Bertanggung jawab kepada setiap nasabah sejak awal hingga selesai.
3. Mampu melayani secara cepat dan tepat, mampu berkomunikasi, memberikan jaminan kerahasiaan setiap transaksi, memiliki pengetahuan dan kemampuan yang baik.
4. Berusaha memahami kebutuhan nasabah, mampu memberikan kepercayaan kepada nasabah
5. Selalu menawarkan tiga hal, yaitu produk berupa barang atau jasa, harga dan pelayanan.

Wawancara yang dilakukan oleh peneliti kepada saudara adiyatma selaku nasabah di BTN Syariah Pareapare mengenai alasan nya memilih tabungan haji di BTN Syariah Kota Parepare:

“Alasan saya membuka tabungan haji di BTN Syariah Kota Parepare karena beberapa hal:

1. Menabung untuk tabungan haji tidak dikenakan biaya administrasi perbulannya. Jadi tabungan kita utuh tanpa ada potongan perbulannya.
2. BTN Syariah Kota Parepare memfasilitasi ketika tabungan kita sudah cukup maka BTN Syariah Kota Parepare akan mendaftarkan nama kita di kemenag.
3. Tidak menuntuk untuk terus memasukkan dana tabungan. Jadi kita malas nabung, lama juga terdaftar haji.”<sup>43</sup>

Salah satu produk yang menarik nasabah untuk menabung pada bank Syariah adalah Tabungan Haji termasuk BTN Haji iB ini. Guna melayani tingginya minat masyarakat dalam memanfaatkan jasa keuangan Syariah dan memperhatikan keunggulan prinsip Perbankan Syariah, adanya Fatwa MUI tentang bunga bank, serta melaksanakan hasil RUPS tahun 2004, BTN Haji iB sepertinya memang cocok untuk simpanan haji. Dengan sistem keuangan syariah ini para nasabah akan lebih tenang karena terjamin kehalalan dari harta yang ia kumpulkan selama ini

Produk tabungan sebagai media penyimpanan dana dalam rupiah untuk Biaya Perjalanan Ibadah Haji (BPIH), dengan menggunakan akad sesuai syariah yaitu Mudharabah (Investasi), bank menjanjikan bagi hasil yang menguntungkan dan bersaing bagi nasabah atas simpanannya.

---

<sup>43</sup>Ibu Husnah, Wawancara Dilakukan di Rumah Nasabah BTN Syariah Kota Parepare

Adapun Keuntungan dan Kenyamanan Layanan :

Hanya dengan setoran awal Rp.100.000,- telah dapat memiliki Tabungan Baitullah Batara iB, Pembukaan rekening pada Kantor Cabang Syariah yang telah online dengan SISKOHAT Depag, sedangkan penyetoran lanjutan maupun penarikan dana tabungan dapat dilakukan diseluruh Kantor Cabang Syariah Bank BTN dan Layanan Syariah pada Kantor Cabang / Kantor Cabang Pembantu Bank BTN (Konvensional) di seluruh Indonesia. Diprioritaskan terdaftar sebagai Calon Jemaah Haji setelah memperoleh dan menunjukkan Surat Pendaftaran Pergi Haji dari Kandepag domisili penabung.

BTN Syariah Kota Parepare ini merupakan salah satu bank syariah yang mengeluarkan produk-produknya berdasarkan prinsip syariah, salah satu produknya adalah tabungan haji. Tabungan haji merupakan salah satu produk dari perbankan syariah yang umumnya memakai sistem mudharabah, namun akad yang digunakan di BTN Syariah Kota Parepare adalah akad mudharabah mutlaqah, yang dimana bentuk kerja sama antara Shahibul mal dan mudharib yang cakupannya sangat luas dan tidak di batasi oleh spesifikasi jenis usaha, waktu, dan daerah bisnis.

Tabungan haji di BTN Syariah Kota Parepare adalah tabungan yang menggunakan prinsip mudharabah mutlaqah yaitu akad penitipan dimana pihak penerima titipan dengan izin pemilik dapat memanfaatkan barang titipan, sehingga dengan demikian harus menanggung atas kerusakan atau kehilangan barang titipan tersebut. Karena adanya persaingan antar bank saat ini, maka BTN Syariah Kota Parepare menggunakan strategi pemasaran dengan mengeluarkan produk Tabungan

Haji iB, selain itu BMI juga memberikan promo dengan mengeluarkan produk tabungan haji yang bernama Tabungan Haji Berkah, yaitu Tabungan Haji Berhadiah Umrah, Hadiah Umroh akan diberikan dengan cara diundi. Undian akan diberikan apabila nasabah menyetorkan uang tunai Rp 25.000.000,- ke dalam rekening tabungan hajinya.

Berdasarkan wawancara saya dengan nasabah BTN Syariah Kota Paarepare yaitu saudara adiyatma mengenai kesulitan atau kendala dalam memilih produk tabungan haji di BTN Syariah Kota Parepare:

“Hanya satu kendala jarangya terdapat BTN Syariah di daerah-daerah yang membuat kita sulit untuk bertransaksi. Sehingga untuk melakukan transaksi biasa hanya dilakukan di atm bersama.”<sup>44</sup>

Pemahaman masyarakat yang minim terhadap proses dari pendaftaran haji menjadi kendala tersendiri bagi Bank BTN Syariah kota Parepare dalam pelaksanaan Tabungan Haji iB. Namun sebenarnya permasalahannya adalah kurangnya tingkat pemasaran yang dilakukan oleh bank. Hal inilah yang menyebabkan kurangnya pengetahuan masyarakat mengenai Tabungan Haji. Nasabah tidak dapat melunasi talangannya. Masa pemberian talangan haji adalah satu tahun, apabila nasabah tidak dapat melunasi pada saat jatuh tempo. Hal ini pihak bank berhak memperjual belikan kepada pihak lain untuk mengembalikan dana talangannya yang telah digunakan. Maka untuk menghadapi permasalahan atau hambatan dalam pelaksanaannya adalah dengan meningkatkan pemasarannya dalam menawarkan produk Tabungan Haji iB kepada masyarakat.

<sup>44</sup>Ibu Ida Herawati, Wawancara dilakukan di Rumah Nasabah BTN Syariah Kota Parepare

Tabungan haji pada dasarnya merupakan tabungan dalam rangka mempermudah masyarakat untuk menabung yang nantinya akan digunakan oleh yang bersangkutan untuk menunaikan ibadah haji. Pada perkembangannya, setelah adanya pembatasan/kuota jamaah haji pada masing-masing negara pengirim jamaah, maka tabungan haji mempunyai hubungan dengan sistem komputerisasi terpadu (Siskohat), yaitu sistem yang dirancang untuk alat kontrol, penampungan data dan pengolahan data dalam pelaksanaan dan penyelenggaraan urusan haji antara perbankan dengan Departemen agama RI.

Berikut jawaban dari nasabah tentang pertanyaan dari saya mengenai bagaimana kualitas pelayanan yang diterima selama menabung di BTN Syariah Kota Parepare

“Menurut saya kualitas yang diberikan oleh pihak bank kepada saya sangat memuaskan mulai dari saat buka rekening hingga tahap-tahap atau prosedur penytorannya juga tidak rumit, *customer service*-nya juga ramah-ramah menjelaskan kepada saya bagaimana prosedurnya hingga jenis-jenis tabungan yang ada di BTN Syariah Kota Parepare”<sup>45</sup>

Pelayanan adalah setiap tindakan atau kegiatan yang dapat ditawarkan oleh suatu pihak kepada pihak lain, yang pada dasarnya tidak berwujud dan tidak mengakibatkan kepemilikan apapun. Pelayanan merupakan perilaku produsen dalam rangka memenuhi kebutuhan dan keinginan konsumen demi tercapainya kepuasan pada konsumen itu sendiri. perilaku tersebut dapat terjadi pada saat, sebelum dan sesudah terjadinya transaksi. Pada umumnya pelayanan yang bertaraf tinggi akan menghasilkan kepuasan yang tinggi serta pembelian ulang yang lebih sering.

---

<sup>45</sup>Ibu Ramlah, Wawancara Dilakukan di Rumah Nasabah BTN Syariah Kota Parepare



Pelayanan adalah suatu kegiatan atau urutan kegiatan yang terjadi dalam interaksi langsung antara seseorang dengan orang lain atau mesin secara fisik, dan menyediakan kepuasan pelanggan. Dalam Kamus Besar Bahasa Indonesia pelayanan dijelaskan sebagai usaha melayani kebutuhan orang lain. Pelayanan dalam hal ini diartikan sebagai jasa atau service yang disampaikan oleh pemilik jasa yang berupa kemudahan, kecepatan, kepedulian, ketanggapan, kemampuan dan keramah tamahan yang ditujukan melalui sikap dan sifat dalam memberikan pelayanan untuk memenuhi kepuasan konsumen. Dukungan kepada pelanggan dapat bermakna sebagai suatu bentuk pelayanan yang memberikan kepuasan bagi pelanggannya, selalu dekat dengan pelanggannya, sehingga kesan yang baik dan menyenangkan senantiasa diingat oleh para pelanggannya.

Adapun pernyataan dari nasabah berikut mengenai apakah ada hambatan selama proses melakukan tabungan di BTN Syariah kota Parepare

“Menurut saya melakukan transaksi tabungan haji di BTN Syariah Parepare sejauh ini belum ada hambatan ataupun kesulitan pada saat melakukan transaksi tabungan, pihak bank melayani dengan sangat ramah kepada kami sebagai nasabah”<sup>46</sup>

---

<sup>46</sup> Bapak Usman, Wawancara dilakukan di Rumah Nasabah BTN Syariah Kota Parepare



Kemudian pertanyaan selanjutnya mengapa anda memilih menabung di BTN Syariah Kota Parepare mengapa tidak di Bank Syariah lain?

“Saya menabung tabungan Haji di BTN Syariah sebab melihat keluarga saya yang sudah berangkat lebih dulu menggunakan jasa tabungan dari BTN Syariah, jadi tidak timbul keraguan ditengah maraknya penipuan tentang pemberangkatan haji kemudian disini tidak terlalu ribet dengan masalah administrasinya sehingga mudah jika ingin memulai buka tabungan”<sup>47</sup>



---

<sup>47</sup> Bapak Ilham, Wawancara dilakukan di Rumah Nasabah BTN Syariah Kota Parepare

## BAB V

### PENUTUP

#### 5.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan yang peneliti sajikan pada hasil sebelumnya, maka dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut:

1. Bentuk Pelayanan Tabungan Haji di BTN Syariah Kota Parepare Yaitu :

Pertama Melayani dengan sepenuh hati dan memenuhi harapan nasabah sehingga nasabah menjadi loyal, kedua Menawarkan produk-produk berkualitas, ketiga Mengemukakan data dan informasi secara akurat dan benar, dan keempat Mengutamakan kepentingan perusahaan diatas kepentingan pribadi dan unit kerja.

2. Upaya Yang Dilakukan untuk Meningkatkan Kepuasan Nasabah terhadap Tabungan Haji di BTN Syariah Kota Parepare Yaitu :

Upaya yang dilakukan untuk meningkatkan kepuasan nasabah pada BTN Syariah Kota Parepare adalah dengan memperbaiki kualitas produk, Nasabah akan merasa puas bila hasil evaluasi mereka menunjukkan bahwa produk yang mereka gunakan berkualitas. Kedua memperbaiki kualitas pelayanan, Nasabah akan merasa puas bila mereka mendapatkan pelayanan yang baik atau yang sesuai dengan diharapkan. dan ketiga empati, Nasabah akan merasa bangga dan mendapatkan keyakinan bahwa orang lain akan kagum terhadap dia bila menggunakan produk dengan merek tertentu yang cenderung mempunyai tingkat kepuasan yang lebih tinggi.

## 5.2 Saran

Berdasarkan hasil penelitian kepuasan nasabah terhadap pelayanan produk tabungan haji di BTN Syariah kota parepare, maka peneliti memberikan saran sebagai berikut:

1. Lebih ditingkatkan lagi kecepatan dalam melayani nasabah ketika keadaan nasabah sedang banyak yang datang dan selalu merespon baik semua nasabah bagaimana pun yang terjadi dalam melayani nasabah.
2. Pertahankan terus unsur-unsur strategi komunikasi yang diterapkan oleh *customer service* yang meliputi keramahan, komunikatif dan kerapuhan dalam berpakaian.
3. Tetap bersikap lemah lembut, sopan, santun dalam bertutur kata agar nasabah terkesan dengan pelayanan yang diberikan oleh *customer service* sehingga nasabah tersebut tetap loyal menjadi nasabah di bank sulselbar cabang baru.
4. Hubungan baik antara nasabah dan pihak bank khususnya *customer service* hendaknya dipertahankan dan semoga strategi pelayannya semakin meningkat dimata nasabah
5. Bagi pihak peneliti selanjutnya agar lebih memperhatikan waktu penelitian agar tidak mengganggu aktivitas pekerjaan narasumber/pihak bank. Pihak peneliti selanjutnya datang melakukan wawancara ketika narasumber tidak sedang sibuk agar dapat mendapatkan sumber informasi yang akurat dan tepat.

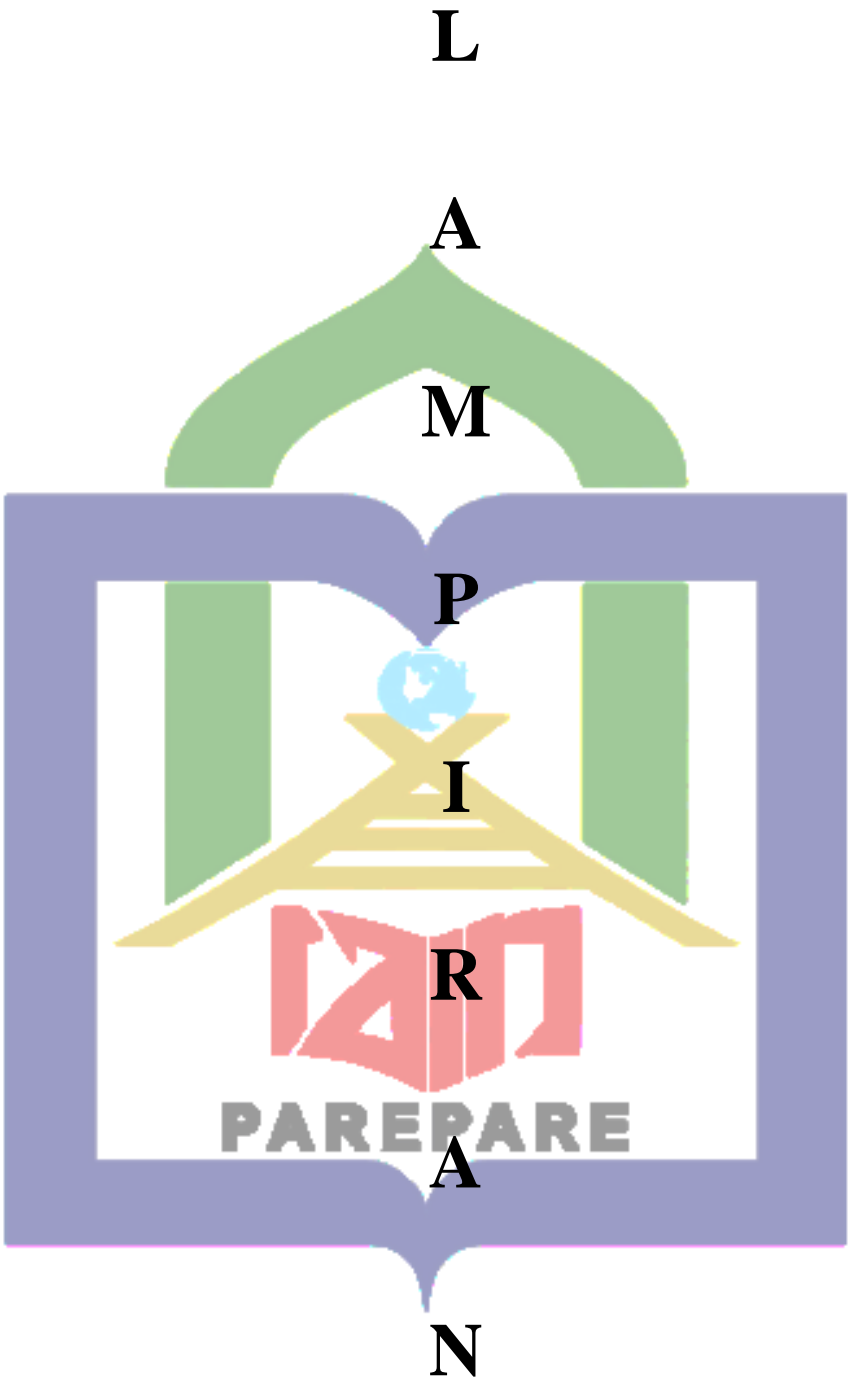
## DAFTAR PUSTAKA

- Abuddin, Nata. *Al-Qur'an Dan Hadist*, Jakarta: PT Grapindo persada, 1996.
- Agung, I Gusti Ngurah. *Teori Ekonomi Mikro*, Jakarta : PT. Raja Grafindo Persada, 2008.
- Alimuddin, Ibriati Kartika. *Pengaruh Motivasi Terhadap Produktifitas Kerja Karyawan pada PT. Telkom Indonesia, TBK Cabang Makassar*, Skripsi, 2012.
- Angelia, Maya. *Faktor-faktor yang mempengaruhi Minat nasabah menggunakan internet banking pada Bank BRI Cabang Ahmad yani* , Skripsi ,Makassar : universitas hasanuddin fakultas Ekonomi dan Bisnis , 2014.
- Antonio, Muhammad Syafei. *Bank Syariah dari Teori ke Praktek*, Jakarta : Gema Insani Press, 2001.
- Arikunto, Suharsimi. *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktek*, Edisi Revisi IV Cet II, Jakarta: PT Rineka Cipta, 1998.
- Ascarya, *Akad & Produk Bank Syariah*, Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada, 2007.
- Assauri, Sofjan. *Manajemen Pemasaran : Dasar, Konsep dan Strategi*, Jakarta : PT. Raja Grafindo Persada, 2004.
- A. Syalabi, *Sejarah Kebudayaan Islam*, Jakarta, PT. Al- Husna Baru 2007.
- Atep Adya Barata, *Dasar-Dasar pelayanan Prima*, (PT Elex Media Komputindo, 2013.
- A Muwafik, Saleh, *Manajemen Pemasaran*, Pustaka Pelajar, Jakarta,(2010)
- A. Zubaidi Indra , *Faktor-Faktor Fundamental Keuangan Yang Mempengaruhi Resiko Saham*, Jurnal Ilmiah Berkala Empat Bulanan, ISSN 1411 - 9366 Volume 2 No. 3 Mei 2006.
- Azwar, Sifuddin. *Metodologi Penelitian*, Cetakan II, Yogyakarta: Pustaka Pelajar, 2000.
- Bitner, M.J dan Zeuthaml,V.A, *Service Marketing*, Tata Mcgraw Hill,(2003)

- Bungin, Burhan. *Analisis Data Penelitian Kualitatif, Pemahaman Filosofis dan Metodologis ke Arah Penguasaan Model Aplikasi*, Cet. Kedua, PT Raja Grafindo Persada, Jakarta, 2003.
- Basri, Barthos. *Manajemen Sumber Daya Manusia*, Jakarta, Bumi Aksara, 1990.
- Basrowi dan Suwandi, *Memahami Penelitian Kualitatif*, Cek I, Jakarta: Rineka Cipta, 2008.
- Djaali, *Psikologi Pendidikan*, Jakarta: Bumi Aksara, 2008.
- Dwitya Pratiwi Wulandari, “*Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Minat Nasabah Untuk Menggunakan Layanan Mobile Banking Pada PT Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Lubuk Pakam*”. Skripsi Sarjana; fakultas ekonomi dan bisnis islam universitas islam negeri sumatera utara, 2018.
- Dwi, Suwiknyo. *Ayat-Ayat Ekonomi Islam*, Yogyakarta: Pustaka Pelajar, 2010.
- Fandy Tjiptono and Gregorius Chandra, *Service, Quality Stasification*, Yogyakarta. (2007)
- Husain Usman dan Purnomo Setiady Akbar, *Metodologi Penelitian Sosial*, Cet VI, Jakarta: PT Bumi Aksara, 2006.
- Hikmatul Wasilah, *Pengaruh Layanan Mobile Banking Terhadap Kepuasan Nasabah BRI Syariah Cabang Mataram*. Skripsi; fakultas syariah dan ekonomi islam institut agama islam negeri (IAIN) mataram 2016.
- Ibrahim, M. Yacok. *Studi Kelayakan Bisnis*, Jakarta, PT Rineka Cipta 2009.
- Ikatan bankir Indonesia, *Mengelola Kualitas Layanan Perbankan*, PT Gramedia Pustaka Utama, 2014.
- Ismail, Munawir. *Sistem Ekonomi Indonesia*, Jakarta : Erlangga, 2014.
- Ipan Sunarto, *Efektivitas Pelayanan Pegawai Bank Rakyat Indonesia (BRI) Cabang Kecamatan Tenggarong Seberang*. Skripsi; fakultas ilmu sosial dan ilmu politik universitas mulawarma 2015.
- Karim, Helmi. *Fiqh Muamalah*, Jakarta : PT. Raja Grafindo Persada, 1997.

- Karim, Adiwarmarman. *Ekonomi Makro Islam*, Jakarta Urata: Raja Grafindo Persada, 2011.
- Karim, Adiwarmarman Azwar. *Sejarah Pemikiran Ekonomi Islam*, Jakrta: Pt.RajaGrafindo Persada, 2014.
- Kasiram, Moh. *Metodologi Penelitian Kuantitatif dan Kualitatif*, Cet II, Malang: UIN Maliki Press, 2010.
- Kementerian Agama RI, *Al-Quran dan Terjemahnya*, ayat 196.
- Kertamukti, Rama. *Strategi Kreatif dalam Periklanan*, Jakarata, PT.RajaGrafindo Persada, 2015.
- Kotler, Philip, *Manajemen Pemasaran*, Jakarta, P.T Indeks Gramedia (2011)
- Kotler, Philip and Gary Armstrong, *Prinsip-prinsip Pemasaran*, Edisi 13, Jilid 1, Jakarta: Erlangga,(2012)
- Kotler, Philip, *Manajemen Pemasaran*, Edisi Milenium, Jilid 2, PT Prenhallindo, Jakarta,(2002)
- Lovelock, C, dan John Wirtz, *Pemasaran Jasa Pespektif*. Jakarta : Erlangga,(2011)
- Mardani, *Fiqh Ekonomi Syariah*, Jakarta:Kencana, 2013.
- Mas'adi, Ghufron A. *Fiqh Muamalah Kontekstual*, Jakarta, PT RajaGrafindo Persada 2002, Telaah juga, A. Kadir, *Hukum Bisnis Syariah dalam Al-Qur'an*, Jakarta : Amzah, 2015.
- Muhammad, *Bank Syariah: Problem dan Perkembangan di Indonesia*, Yogyakarta : Graha Ilmu, 2005.
- Muhammad, *Manajemen Pembiayaan Mudharabah di Bank Syariah: Strategi Memaksimalkan Return dan Meminimalkan Risiko di Bank Syariah Sebagai Akibat Masalah Agency*, Ed. 1, Jakarta: Rajawali, 2008.
- Noor, Juliansyah. *Metodologi Penelitian*, Cet I, Jakarta: Kencana, 2001.
- Pangumpia, Fadly. *Pengaruh Iklim Komunikasi Organisasi Terhadap Produktivitas Kerja Karyawan Di Bank Prisma Dana Manado*, Journal "Acta Diurna".Vol.II/No.2/2013.

- Prahatma, Rahardja, *Uang dan Perbankan*, Jakarta: PT RINEKA CIPTA, 1997.
- Sukirno, Sadono. *Pengantar Bisnis*, Jakarta:Kencana, 2004.
- Sukirno, Sadono. *Pengantar Teori Mikro Ekonomi*, Jakarta,PT Raja Grafindo Persada,2004.
- Sudarsono, Heri. *Bank dan Lembaga Keuangan Syariah Deskripsi dan Ilustrasi*. Yogyakarta: Ekonisia, 2003.
- Sukamto, Mauludianah, Moh. Mukhsinin Syu'aibi. *Analisis Strategi Pemasaran Tabungan Mabror Di Bank Syariah Mandiri Kcp Pandaan Pasuruan*, Jurnal Ekonomi Islam Program Studi Ekonomi Syariah Iniversitas Yudharta Pasuruan, Volume 10, Nomor 2, Juni 2019.
- Sudarsono, Heri. *Bank dan Lembaga Keuangan Syariah Deskripsi dan Ilustrasi*. Yogyakarta: Ekonisia, 2003
- Suyatno, Thomas. *Kelembagaan Perbankan*, PT Gramedia Pustaka Utama, Jakarta, 2007.
- Skounsen, Mark. *Teori-Teori Ekonomi Modern*, Jakarta, Pernada Media, 2005.
- Soemitra, Andri. *Bank dan Lembaga Keuangan Syariah*, Jakarta: Predanamedia Group, 2009.
- Tjiptono, Fandy, *Strategi Pemasaran*, Edisi 3, ANDI: Yogyakarta,(2008)
- Yusmad, Muammar Arafat. *Aspek Hukum Perbankan Syariah Dari Teori ke Praktik*, Deepublish, CV BUDI UTAMA, 2018.



CENTRAL LIBRARY OF STATE OF ISLAMIC INSTITUTE PAREPARE



TABEL ANGSURAN DANA TALANGAN HAJI DI BTN SYARIAH KOTA PAREPARE



TALANGAN	ANGSURAN				
	1 thn	2 thn	3 thn	4 thn	5 thn
1,000,000	83,333	41,667	27,778	20,833	16,667
2,000,000	166,667	83,333	55,556	41,667	33,333
3,000,000	250,000	125,000	83,333	62,500	50,000
4,000,000	333,333	166,667	111,111	83,333	66,667
5,000,000	416,667	208,333	138,889	104,167	83,333
6,000,000	500,000	250,000	166,667	125,000	100,000
7,000,000	583,333	291,667	194,444	145,833	116,667
8,000,000	666,667	333,333	222,222	166,667	133,333
9,000,000	750,000	375,000	250,000	187,500	150,000
10,000,000	833,333	416,667	277,778	208,333	166,667
11,000,000	916,667	458,333	305,556	229,167	183,333
12,000,000	1,000,000	500,000	333,333	250,000	200,000
13,000,000	1,083,333	541,667	361,111	270,833	216,667
14,000,000	1,166,667	583,333	388,889	291,667	233,333
15,000,000	1,250,000	625,000	416,667	312,500	250,000
16,000,000	1,333,333	666,667	444,444	333,333	266,667
17,000,000	1,416,667	708,333	472,222	354,167	283,333
18,000,000	1,500,000	750,000	500,000	375,000	300,000
19,000,000	1,583,333	791,667	527,778	395,833	316,667
20,000,000	1,666,667	833,333	555,556	416,667	333,333
21,000,000	1,750,000	875,000	583,333	437,500	350,000
22,000,000	1,833,333	916,667	611,111	458,333	366,667
23,000,000	1,916,667	958,333	638,889	479,167	383,333
24,000,000	2,000,000	1,000,000	666,667	500,000	400,000
24,500,000	2,041,667	1,020,833	680,556	510,417	408,333

Sumber : BTN Syariah Kota Parepare

## PEDOMAN WAWANCARA

### 1. Bentuk pelayanan tabungan haji di BTN Syariah Kota Parepare

- a. Produk apa saja yang di keluarkan untuk mendukung nasabah dalam melaksanakan ibadah haji?
- b. Bagaimana bentuk pelayanan tabungan haji di BTN Syariah Kota Parepare ?
- c. Akad apakah yang di gunakan produk pendukung tabungan haji di BTN Suariah Kota Parepare ?
- d. Bagaimana kebijakan internal bank yang terkait dengan sistem penerimaan setoran biaya penyelenggaraan ibadah haji ?

### 2. Upaya Yang Dilakukan Untuk Meningkatkan Kepuasan Nasabah Terhadap Tabungan Haji di BTN Syariah Kota Parepare

- a. Apa yang mendasari anda lebih memilih produk tabungan haji di BTN Syariah Kota Parepare ?
- b. Apakah anda merasa puas dengan pelayanan *customer service* dalam mendukung nasabah dalam pelaksanaan ibadah haji?
- c. Apakah ada kesulitan dalam memilih produk tabungan haji di BTN Syariah Kota Parepare ?
- d. Upaya apa yang dilakukan BTN Syariah dalam meningkatkan kepuasan nasabah
- e. Bagaimana Kulaitas pelayanan yang diterima selama menabung di BTN Syariah Kota Parepare

## TRANSKRIP WAWANCARA

Nama : Nurhidayat Arifa

Jabatan : *Customer Service*

Instansi : BTN Syariah Kota Parepare

1. Produk apa saja yang di keluarkan untuk mendukung nasabah dalam melaksanakan ibadah haji?
2. Bagaimana bentuk pelayanan tabungan haji di BTN Syariah Kota Parepare ?
3. Akad apakah yang di gunakan produk pendukung tabungan haji di BTN Suariah Kota Parepare ?
4. Bagaimana kebijakan internal bank yang terkait dengan sistem penerimaan setoran biaya penyelenggaraan ibadah haji ?

### Jawaban :

1. Jadi untuk pelayanan nasabah sendiri terutama untuk membuka tabungan haji persyaratan yang diperlukan hanya membawa ktp dan npwp.persyaratan itu sendiri untuk setoran awal minimal Rp.100.000 dan untuk bisa menemukan nomor porsi jumlah tabungan di nasabah harus mencapai Rp.25.000.000. setelah mencapai Rp.25.000.000,baru nasabah bisa menerima nomor porsi setelah itu nasabah ke departemen agama untuk melakukan pelaporan terkait pendaftaran.
2. Kalau untuk di Bank BTN syariah Kota Parepare,produk nya hanya satu namanya tabungan BTN Haji. Peruntukan nya untuk mempermudah nasabah dalam mewujudkan ibadah haji .

3. Akad Yang Digunakan di BTN Syariah Kota Parepare khusus nya Tabungan Haji ialah akad Mudhrabah Mutlaqah. Jadi Bank memberikan bagi hasil yang menguntungkan dan kompretif.selain mendapatkan bagi hasil dan kemudahan, tabungan ini tidak ada potongan. Tabungan ini sifatnya tidak bisa di tarik .Nanti bisa di tarik apabila sudah mencapai RP.25.000.000 untuk pendaftaran awal porsi atau setelah berangkat . Jadi jika dilakukan penarikan rekening wajib di tutup.
4. Jadi di BTN Syariah kebijakan internal khusus nya dalam setoran biaya penyelenggaraan ibadah haji tidak ada. Jadi kalau di BTN Syariah Kota Parepare tidak ada kebijakan terkait untuk setoran awal haji. Jadi nasabah yang datang dikasih dua pilihan mau langsung menyettor Rp.25.000.000 atau bertahap. Jadi kalau dia bertahap nasabah diberikan kebebasan setiap bulan dengan menyettor berapa, apakah setoran nya tiap bulan atau tiga bulan sekali tergantung kemampuan nasabah.

Nama : Muhammad Purqan  
Jabatan : *Customer Service*  
Instansi : BTN Syariah Kota Parepare

1. Produk apa saja yang di keluarkan untuk mendukung nasabah dalam melaksanakan ibadah haji?
2. Bagaimana bentuk pelayanan tabungan haji di BTN Syariah Kota Parepare ?
- 3.Akad apakah yang di gunakan produk pendukung tabungan haji di BTN Suariah Kota Parepare ?

4. Bagaimana kebijakan internal bank yang terkait dengan sistem penerimaan setoran biaya penyelenggaraan ibadah haji ?

**Jawaban :**

1. Jadi untuk pelayanan nasabah sendiri terutama untuk membuka tabungan haji persyaratan yang diperlukan hanya membawa ktp dan npwp.persyaratan itu sendiri untuk setoran awal minimal Rp.100.000 dan untuk bisa menemukan nomor porsi jumlah tabungan di nasabah harus mencapai Rp.25.000.000. setelah mencapai Rp.25.000.000,baru nasabah bisa menerima nomor porsi setelah itu nasabah ke departemen agama untuk melakukan pelaporan terkait pendaftaran.
2. Kalau untuk di Bank BTN syariah Kota Parepare,produk nya hanya satu namanya tabungan BTN Haji. Peruntukan nya untuk mempermudah nasabah dalam mewujudkan ibadah haji .
3. Akad Yang Digunakan di BTN Syariah Kota Parepare khusus nya Tabungan Haji ialah akad Mudhrabah Mutlaqah. Jadi Bank memberikan bagi hasil yang menguntungkan dan kompretif.selain mendaptkan bagi hasil dan kemudahan, tabungan ini tidak ada potongan. Tabungan ini sifatnya tidak bisa di tarik .Nanti bisa di tarik apabila sudah mencapai RP.25.000.000 untuk pendaftaran awal porsi atau setelah berangkat . Jadi jika dilakukan penarikan rekening wajib di tutup.
4. Jadi di BTN Syariah kebijakan internal khusus nya dalam setoran biaya penyelenggaraan ibadah haji tidak ada. Jadi kalau di BTN Syariah Kota Parepare tidak ada kebijakan terkait untuk setoran awal haji. Jadi nasabah yang datang dikasih dua pilihan mau langsung menyettor Rp.25.000.000 atau bertahap. Jadi

kalau dia bertahap nasabah diberikan kebebasan setiap bulan dengan menyetor berapa, apakah setoran nya tiap bulan atau tiga bulan sekali tergantung kemampuan nasabah.

Nama : Adiyatma  
Jabatan : Nasabah  
Instansi : BTN Syariah Kota Parepare

1. Apa yang mendasari lebih memilih produk tabungan haji di BTN Syariah Kota Parepare ?
2. Apakah anda merasa puas dengan pelayanan *customer service* dalam mendukung nasabah dalam pelaksanaan ibadah haji?
3. Apakah ada kesulitan dalam memilih produk tabungan haji di BTN Syariah Kota Parepare ?
4. Upaya apa yang dilakukan BTN Syariah dalam meningkatkan kepuasan nasabah
5. Bagaimana Kualitas pelayanan yang diterima selama menabung di BTN Syariah Kota Parepare

**Jawaban :**

1. Bicara tentang kepuasan pelayanan di BTN Syariah Kota Parepare, tentunya saya sangat puas. *Customer service* memberikan pelayanan dan penjelasan baik dan terperinci dalam penyampaian produk tabungan haji yang mudah di mengerti. Sehingga bahasa mampu ditangkap dengan mudah. *Customer service* juga menyampaikan kalau bukan hanya

tabungan haji, ada umrah, qurban tabungan biasa dan produk-produk lain Yang biasa di buka di BTN Syariah Kota ParepareIya. Dia menggunakan bahasa Indonesia dengan jelas dan kadang memakai bahasa adat sehingga terasa lebih akrab.

2. Menabung untuk tabungan haji tidak dikenakan biaya administrasi perbulannya. Jadi tabungan kita utuh tanpa ada potongan perbulannya. BTN Syariah Kota Parepare memfasilitasi ketika tabungan kita sudah cukup maka BTN Syariah Kota Parepare akan mendaftarkan nama kita di kemenag.
3. Hanya satu kendala jarangny terdapat BTN Syariah di daerah-daerah yang membuat kita sulit untuk bertransaksi. Sehingga untuk melakukan transaksi biasa hanya dilakukan di atm bersama.
4. Adapun upaya yang dilakukan dalam meningkatkan kepuasan nasabah pada BTN Syariah Kota Parepare:
  - 1.Kualitas Produk  
Nasabah akan merasa puas bila hasil evaluasi mereka menunjukkan bahwa produk yang mereka gunakan berkualitas.
  - 2.Kualitas Pelayanan  
Nasabah akan merasa puas bila mereka mendapatkan pelayanan yang baik atau yang sesuai dengan diharapkan.
  - 3.Emosional  
Nasabah akan merasa bangga dan mendapatkan keyakinan bahwa orang lain akan kagum terhadap dia bila menggunakan produk dengan merek tertentu yang cenderung mempunyai tingkat kepuasan yang lebih tinggi.



Kepuasan yang diperoleh bukan karena kualitas dari produk tetapi nilai sosial yang membuat nasabah menjadi puas terhadap produk tertentu.

5. Menurut saya kualitas yang diberikan oleh pihak bank kepada saya sangat memuaskan mulai dari saat buka rekening hingga tahap-tahap atau prosedur penytorannya juga tidak rumit, cs-nya juga ramah-ramah menjelaskan kepada saya bagaimana prosedurnya hingga jenis-jenis tabungan yang ada di BTN Syariah Kota Parepare

Nama : Bapak Nandang

Jabatan : Nasabah

Instansi : BTN Syariah Kota Parepare

1. Apa yang mendasari lebih memilih produk tabungan haji di BTN Syariah Kota Parepare ?
2. Apakah anda merasa puas dengan pelayanan *customer service* dalam mendukung nasabah dalam pelaksanaan ibadah haji?
3. Apakah ada kesulitan dalam memilih produk tabungan haji di BTN Syariah Kota Parepare ?
4. Upaya apa yang dilakukan BTN Syariah dalam meningkatkan kepuasan nasabah
5. Bagaimana Kulaitas pelayanan yang diterima selama menabung di BTN Syariah Kota Parepare



**Jawaban :**

1. Bicara tentang kepuasan pelayanan di BTN Syariah Kota Parepare, tentunya saya sangat puas. *Customer service* memberikan pelayanan dan penjelasan baik dan terperinci dalam penyampaian produk tabungan haji yang mudah di mengerti. Sehingga bahasa mampu ditangkap dengan mudah. *Customer service* juga menyampaikan kalau bukan hanya tabungan haji, ada umrah, qurban tabungan biasa dan produk-produk lain Yang biasa di buka di BTN Syariah Kota ParepareIya. Dia menggunakan bahasa Indonesia dengan jelas dan kadang memakai bahasa adat sehingga terasa lebih akrab.
2. Menabung untuk tabungan haji tidak dikenakan biaya administrasi perbulannya. Jadi tabungan kita utuh tanpa ada potongan perbulannya. BTN Syariah Kota Parepare memvasilitasi ketika tabungan kita sudah cukup maka BTN Syariah Kota Parepare akan mendaftarkan nama kita di kemenag.
3. Hanya satu kendala jarangny terdapat BTN Syariah di daerah-daerah yang membuat kita sulit untuk bertransaksi. Sehingga untuk melakukan transaksi biasa hanya dilakukan di atm bersama.
4. Adapun upaya yang dilakukan dalam meningkatkan kepuasan nasabah pada BTN Syariah Kota Parepare:
  1. Kualitas Produk  
Nasabah akan merasa puas bila hasil evaluasi mereka menunjukkan bahwa produk yang mereka gunakan berkualitas.

## 2.Kualitas Pelayanan

Nasabah akan merasa puas bila mereka mendapatkan pelayanan yang baik atau yang sesuai dengan diharapkan.

## 3.Emosional

Nasabah akan merasa bangga dan mendapatkan keyakinan bahwa orang lain akan kagum terhadap dia bila menggunakan produk dengan merek tertentu yang cenderung mempunyai tingkat kepuasan yang lebih tinggi. Kepuasan yang diperoleh bukan karena kualitas dari produk tetapi nilai sosial yang membuat nasabah menjadi puas terhadap produk tertentu.

5. Menurut saya kualitas yang diberikan oleh pihak bank kepada saya sangat memuaskan mulai dari saat buka rekening hingga tahap-tahap atau prosedur penyetorannya juga tidak rumit, cs-nya juga ramah-ramah menjelaskan kepada saya bagaimana prosedurnya hingga jenis-jenis tabungan yang ada di BTN Syariah Kota Parepare

Nama : Ibu Husnah

Jabatan : Nasabah

Instansi : BTN Syariah Kota Parepare

1. Apa yang mendasari lebih memilih produk tabungan haji di BTN Syariah Kota Parepare ?
2. Apakah anda merasa puas dengan pelayanan *customer service* dalam mendukung nasabah dalam pelaksanaan ibadah haji?

3. Apakah ada kesulitan dalam memilih produk tabungan haji di BTN Syariah Kota Parepare ?
4. Upaya apa yang dilakukan BTN Syariah dalam meningkatkan kepuasan nasabah
5. Bagaimana Kualitas pelayanan yang diterima selama menabung di BTN Syariah Kota Parepare

**Jawaban :**

1. Bicara tentang kepuasan pelayanan di BTN Syariah Kota Parepare, tentunya saya sangat puas. *Customer service* memberikan pelayanan dan penjelasan baik dan terperinci dalam penyampaian produk tabungan haji yang mudah di mengerti. Sehingga bahasa mampu ditangkap dengan mudah. *Customer service* juga menyampaikan kalau bukan hanya tabungan haji, ada umrah, qurban tabungan biasa dan produk-produk lain Yang biasa di buka di BTN Syariah Kota ParepareIya. Dia menggunakan bahasa Indonesia dengan jelas dan kadang memakai bahasa adat sehingga terasa lebih akrab.
2. Menabung untuk tabungan haji tidak dikenakan biaya administrasi perbulannya. Jadi tabungan kita utuh tanpa ada potongan perbulannya.BTN Syariah Kota Parepare memvasilitasi ketika tabungan kita sudah cukup maka BTN Syariah Kota Parepare akan mendaftarkan nama kita di kemenag.
3. Hanya satu kendala jarangny terdapat BTN Syariah di daerah-daerah yang membuat kita sulit untuk bertransaksi. Sehingga untuk melakukan transaksi biasa hanya dilakukan di atm bersama.

4. Adapun upaya yang dilakukan dalam meningkatkan kepuasan nasabah pada BTN Syariah Kota Parepare:

1.Kualitas Produk

Nasabah akan merasa puas bila hasil evaluasi mereka menunjukkan bahwa produk yang mereka gunakan berkualitas.

2.Kualitas Pelayanan

Nasabah akan merasa puas bila mereka mendapatkan pelayanan yang baik atau yang sesuai dengan diharapkan.

3.Emosional

Nasabah akan merasa bangga dan mendapatkan keyakinan bahwa orang lain akan kagum terhadap dia bila menggunakan produk dengan merek tertentu yang cenderung mempunyai tingkat kepuasan yang lebih tinggi. Kepuasan yang diperoleh bukan karena kualitas dari produk tetapi nilai sosial yang membuat nasabah menjadi puas terhadap produk tertentu.

5. Menurut saya kualitas yang diberikan oleh pihak bank kepada saya sangat memuaskan mulai dari saat buka rekening hingga tahap-tahap atau prosedur penyetorannya juga tidak rumit, cs-nya juga ramah-ramah menjelaskan kepada saya bagaimana prosedurnya hingga jenis-jenis tabungan yang ada di BTN Syariah Kota Parepare

Nama : Ibu Ida Herawati  
Jabatan : Nasabah  
Instansi : BTN Syariah Kota Parepare

- 1 Apa yang mendasari lebih memilih produk tabungan haji di BTN Syariah Kota Parepare ?
- 2 Apakah anda merasa puas dengan pelayanan *customer service* dalam mendukung nasabah dalam pelaksanaan ibadah haji?
- 3 Apakah ada kesulitan dalam memilih produk tabungan haji di BTN Syariah Kota Parepare ?
- 4 Upaya apa yang dilakukan BTN Syariah dalam meningkatkan kepuasan nasabah
- 5 Bagaimana Kualitas pelayanan yang diterima selama menabung di BTN Syariah Kota Parepare

**Jawaban :**

1. Bicara tentang kepuasan pelayanan di BTN Syariah Kota Parepare, tentunya saya sangat puas. *Customer service* memberikan pelayanan dan penjelasan baik dan terperinci dalam penyampaian produk tabungan haji yang mudah di mengerti. Sehingga bahasa mampu ditangkap dengan mudah. *Customer service* juga menyampaikan kalau bukan hanya tabungan haji, ada umrah, qurban tabungan biasa dan produk-produk lain Yang biasa di buka di BTN Syariah Kota ParepareIya. Dia menggunakan bahasa Indonesia dengan jelas dan kadang memakai bahasa adat sehingga terasa lebih akrab.

2. Menabung untuk tabungan haji tidak dikenakan biaya administrasi perbulannya. Jadi tabungan kita utuh tanpa ada potongan perbulannya. BTN Syariah Kota Parepare memfasilitasi ketika tabungan kita sudah cukup maka BTN Syariah Kota Parepare akan mendaftarkan nama kita di kemenag.
3. Hanya satu kendala jarangny terdapat BTN Syariah di daerah-daerah yang membuat kita sulit untuk bertransaksi. Sehingga untuk melakukan transaksi biasa hanya dilakukan di atm bersama.
4. Adapun upaya yang dilakukan dalam meningkatkan kepuasan nasabah pada BTN Syariah Kota Parepare:
  1. Kualitas Produk  
Nasabah akan merasa puas bila hasil evaluasi mereka menunjukkan bahwa produk yang mereka gunakan berkualitas.
  2. Kualitas Pelayanan  
Nasabah akan merasa puas bila mereka mendapatkan pelayanan yang baik atau yang sesuai dengan diharapkan.
  3. Emosional  
Nasabah akan merasa bangga dan mendapatkan keyakinan bahwa orang lain akan kagum terhadap dia bila menggunakan produk dengan merek tertentu yang cenderung mempunyai tingkat kepuasan yang lebih tinggi. Kepuasan yang diperoleh bukan karena kualitas dari produk tetapi nilai sosial yang membuat nasabah menjadi puas terhadap produk tertentu.

5. Menurut saya kualitas yang diberikan oleh pihak bank kepada saya sangat memuaskan mulai dari saat buka rekening hingga tahap-tahap atau prosedur penytorannya juga tidak rumit, cs-nya juga ramah-ramah menjelaskan kepada saya bagaimana prosedurnya hingga jenis-jenis tabungan yang ada di BTN Syariah Kota Parepare

Nama : Ibu Ramlah

Jabatan : Nasabah

Instansi : BTN Syariah Kota Parepare

- 1 Apa yang mendasari lebih memilih produk tabungan haji di BTN Syariah Kota Parepare ?
- 2 Apakah anda merasa puas dengan pelayanan *customer service* dalam mendukung nasabah dalam pelaksanaan ibadah haji?
- 3 Apakah ada kesulitan dalam memilih produk tabungan haji di BTN Syariah Kota Parepare ?
- 4 Upaya apa yang dilakukan BTN Syariah dalam meningkatkan kepuasan nasabah
- 5 Bagaimana Kulaitas pelayanan yang diterima selama menabung di BTN Syariah Kota Parepare

**Jawaban :**

1. Bicara tentang kepuasan pelayanan di BTN Syariah Kota Parepare, tentunya saya sangat puas. *Customer service* memberikan pelayanan dan penjelasan baik dan terperinci dalam penyampaian produk tabungan haji yang mudah di mengerti. Sehingga bahasa mampu ditangkap dengan mudah. *Customer service* juga menyampaikan kalau bukan hanya tabungan haji, ada umrah, qurban tabungan biasa dan produk-produk lain Yang biasa di buka di BTN Syariah Kota ParepareIya. Dia menggunakan bahasa Indonesia dengan jelas dan kadang memakai bahasa adat sehingga terasa lebih akrab.
2. Menabung untuk tabungan haji tidak dikenakan biaya administrasi perbulannya. Jadi tabungan kita utuh tanpa ada potongan perbulannya. BTN Syariah Kota Parepare memvasilitasi ketika tabungan kita sudah cukup maka BTN Syariah Kota Parepare akan mendaftarkan nama kita di kemenag.
3. Hanya satu kendala jarangya terdapat BTN Syariah di daerah-daerah yang membuat kita sulit untuk bertransaksi. Sehingga untuk melakukan transaksi biasa hanya dilakukan di atm bersama.
4. Adapun upaya yang dilakukan dalam meningkatkan kepuasan nasabah pada BTN Syariah Kota Parepare:
  1. Kualitas ProdukNasabah akan merasa puas bila hasil evaluasi mereka menunjukkan bahwa produk yang mereka gunakan berkualitas.



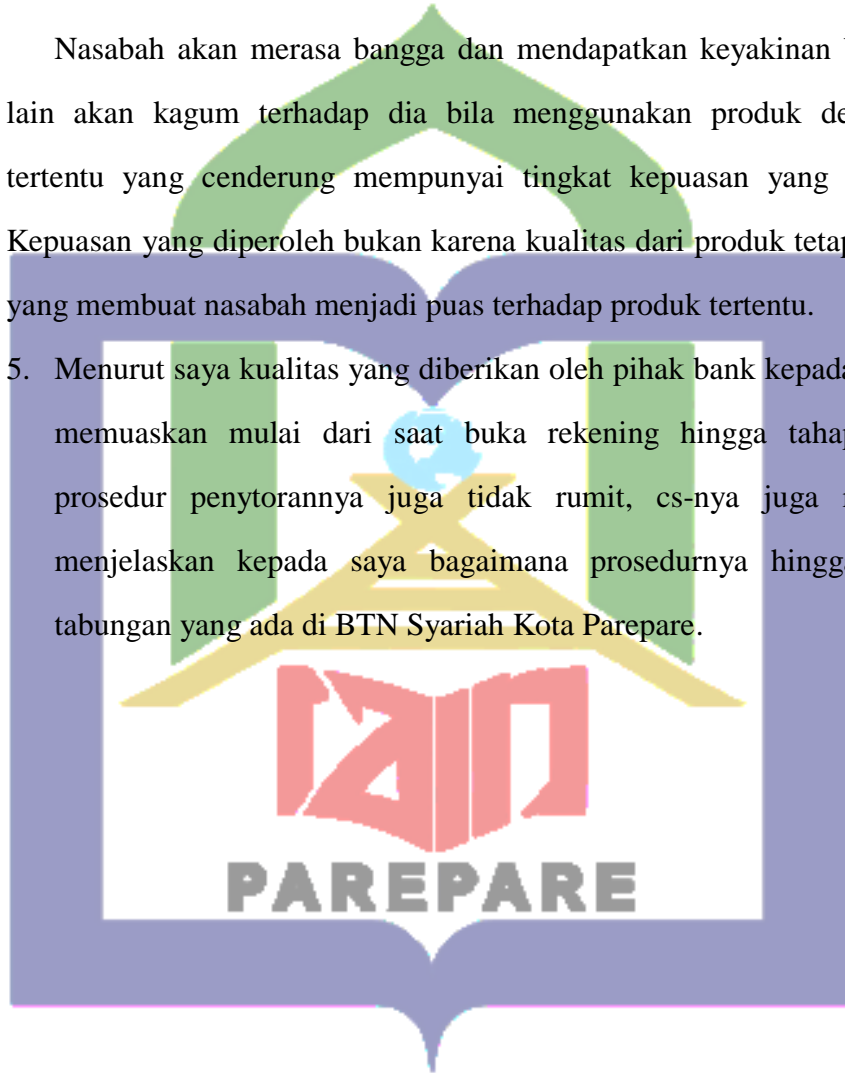
## 2.Kualitas Pelayanan

Nasabah akan merasa puas bila mereka mendapatkan pelayanan yang baik atau yang sesuai dengan diharapkan.

## 3.Emosional

Nasabah akan merasa bangga dan mendapatkan keyakinan bahwa orang lain akan kagum terhadap dia bila menggunakan produk dengan merek tertentu yang cenderung mempunyai tingkat kepuasan yang lebih tinggi. Kepuasan yang diperoleh bukan karena kualitas dari produk tetapi nilai sosial yang membuat nasabah menjadi puas terhadap produk tertentu.

5. Menurut saya kualitas yang diberikan oleh pihak bank kepada saya sangat memuaskan mulai dari saat buka rekening hingga tahap-tahap atau prosedur penyetorannya juga tidak rumit, cs-nya juga ramah-ramah menjelaskan kepada saya bagaimana prosedurnya hingga jenis-jenis tabungan yang ada di BTN Syariah Kota Parepare.





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

Alamat : Jl. Amal Bakti No. 8, Soreang, Kota Parepare 91132 ☎ (0421) 21307 📠 (0421) 24404  
PO Box 909 Parepare 9110, website : www.iainpare.ac.id email: mail.iainpare.ac.id

Nomor : B-15.9.7.../n.39.B/PP.00.9/10/2019

Lampiran : -

H a l : Permohonan Izin Pelaksanaan Penelitian

Yth. WALIKOTA PAREPARE

Cq. Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPM-PTSP)

di

KOTA PAREPARE

Assalamu Alaikum Wr. Wb.

Dengan ini disampaikan bahwa mahasiswa Institut Agama Islam Negeri Parepare :

Nama : AYU MUTMAINNAH IRWAN  
Tempat/Tgl. Lahir : PAREPARE, 31 Desember 1996  
NIM : 15.2300.126  
Fakultas / Program Studi : Ekonomi dan Bisnis Islam / Perbankan Syariah  
Semester : IX (Sembilan)  
Alamat : PONDOK BAHAGIA INDAH BLOK N, NO. 10, KEL. BUMI HARAPAN, KEC. BACUKIKI BARAT, KOTA PAREPARE

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

KEPUASAN NASABAH TERHADAP PELAYANAN PRODUK TABUNGAN HAJI DI BTN SYARIAH KOTA PAREPARE

Pelaksanaan penelitian ini direncanakan pada bulan Oktober sampai selesai.

Demikian permohonan ini disampaikan atas perkenaan dan kerjasama diucapkan terima kasih.

Wassalamu Alaikum Wr. Wb.

10 Oktober 2019  
Dekan  
  
Muharnaldi Kamal Zubair

**SURAT KETERANGAN TELAH MELAKUKAN PENELITIAN**

Yang Bertandatangan di bawah ini Sub Branch Manager BTN Syariah KCPS Parepare, menerangkan bahwa :

Nama : Ayu Mutmainnah Irwan  
 NIM : 15.2300.126  
 Fakultas/Prodi : Ekonomi dan Bisnis Islam / Perbankan Syariah  
 Judul skripsi : **KEPUASAN NASABAH TERHADAP PRODUK PELAYANAN  
 TABUNGAN HAJI DI BTN SYARIAH KOTA PAREPARE**

Yang bersangkutan telah melakukan penelitian di Bank BTN Syariah KCPS Parepare pada tanggal 13 Oktober 2019 s.d tanggal 13 Desember 2019.

Surat keterangan ini diberikan agar dapat digunakan sebagaimana mestinya

Parepare, 13 Desember 2019

  
**Firdaus Baharuddin**  
 Sub Branch Manager

PEMERINTAH KOTA PAREPARE  
DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU  
Jalan Veteran Nomor 28, Parepare Telp. (0421) 23594, Fax (0421) 27719, Kode Pos 91111  
Email : dpmptsp@pareparekota.go.id; Website : www.dpmptsp.pareparekota.go.id  
**PAREPARE**

689/IPM/DPM-PTSP/11/2019 Yth. Parepare, 6 November 2019  
Pimpinan Bank BTN Syariah Kota Parepare

Izin Penelitian

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 20 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. Peraturan Walikota Parepare No.39 Tahun 2017 tentang Pelimpahan Wewenang Pelayanan Perizinan dan Non Perizinan Kepada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Parepare
6. Surat Dekan Ekonomi dan Bisnis Islam Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Parepare, Nomor : B 1597/n. 39 B /PP.00.9/10/2019 tanggal 29 Oktober 2019 Perihal Permohonan Izin Pelaksanaan Penelitian

Setelah memperhatikan hal tersebut, Pemerintah Kota Parepare (Kepala Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Parepare) dapat memberikan Izin Penelitian kepada :

**N a m a** : Ayu Mutmainnah Inwan  
**Tempat/Tgl. Lahir** : Parepare / 31-12-2019  
**Jenis Kelamin** : Wanita  
**Pekerjaan / Pendidikan** : Mahasiswa / S1  
**Program Studi** : Perbankan Syariah  
**A l a m a t** : Pondok bahagia indah blok N, No 10  
Kelurahan bumi harapan  
Kacamatan bacukiki barat

Bermaksud untuk melakukan Penelitian/Wawancara di Kota Parepare dengan judul :

**KEPUASAN NASABAH TERHADAP PELAYANAN PRODUK TABUNGAN HAJI DI BTN SYARIAH KOTA PAREPARE**

**Selama** : TMT 10/11/2019 S/D 10-12-2019  
**Pengikut/Peserta** : Tidak Ada

Sehubungan dengan hal tersebut pada prinsipnya kami menyetujui kegiatan dimaksud dengan ketentuan yang tertera dibelakang Surat Izin Penelitian ini.

Demikian izin penelitian ini diberikan untuk dilaksanakan sesuai ketentuan berlaku.

Kepala Dinas Penanaman Modal  
Dan Pelayanan Terpadu Satu  
Pintu Kota Parepare



## SURAT KETERANGAN WAWANCARA

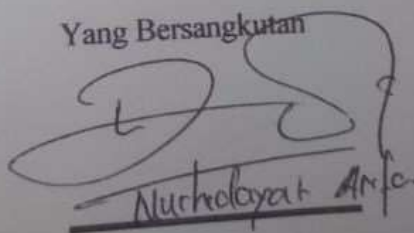
Saya yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Nurhidayat Anifa  
Umur : 29 tahun  
Alamat : Jl. Atletik  
Jabatan : Pjs. Customer Service

Menerangkan bahwa benar telah memberikan keterangan wawancara kepada saudari Ayu Mutmainnah Irwan yang sedang melakukan penelitian yang berkaitan dengan "Kepuasan Nasabah Terhadap Pelayanan Produk Tabungan Haji Di BTN Syariah Kota Parepare" Demikian surat keterangan ini dibuat untuk dipergunakan sebagaimana mestinya.

Parepare, 06 November 2019

Yang Bersangkutan

  
Nurhidayat Anifa

## SURAT KETERANGAN WAWANCARA

Saya yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : ADHYATMA AHMAD

Umur : 26

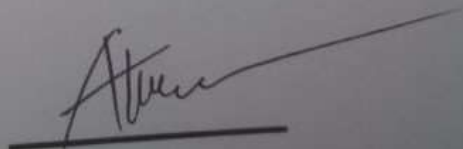
Alamat : LAKESSI

Jabatan : Karyawan

Menerangkan bahwa benar telah memberikan keterangan wawancara kepada saudari **Ayu Mutmainnah Irwan** yang sedang melakukan penelitian yang berkaitan dengan "**Kepuasan Nasabah Terhadap Pelayanan Produk Tabungan Haji Di BTN Syariah Kota Parepare**" Demikian surat keterangan ini dibuat untuk dipergunakan sebagaimana mestinya.

Parepare, November 2019

Yang Bersangkutan



## SURAT KETERANGAN WAWANCARA


Saya yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : *Muhammad Purqan*  
Umur : *30 Tahun*  
Alamat : *Jl. Atletik*  
Jabatan : *Customer Service*

Menerangkan bahwa benar telah memberikan keterangan wawancara kepada saudari **Ayu Mutmainnah Irwan** yang sedang melakukan penelitian yang berkaitan dengan **“Kepuasan Nasabah Terhadap Pelayanan Produk Tabungan Haji Di BTN Syariah Kota Parepare”** Demikian surat keterangan ini dibuat untuk dipergunakan sebagaimana mestinya.

Parepare, November 2019

Yang Bersangkutan

---



## SURAT KETERANGAN WAWANCARA

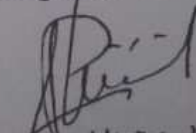
Saya yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : IDA HERAWATI  
Umur : 60 Tahun  
Alamat : Jl. Bambu runcing  
Jabatan : IRT

Menerangkan bahwa benar telah memberikan keterangan wawancara kepada saudari Ayu Mutmainnah Irwan yang sedang melakukan penelitian yang berkaitan dengan **“Kepuasan Nasabah Terhadap Pelayanan Produk Tabungan Haji Di BTN Syariah Kota Parepare”** Demikian surat keterangan ini dibuat untuk dipergunakan sebagaimana mestinya.

Parepare, November 2019

Yang Bersangkutan

  
IDA HERAWATI.



## SURAT KETERANGAN WAWANCARA

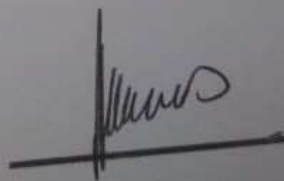
Saya yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Nandang  
Umur : 62 Tahun  
Alamat : Perumnas  
Jabatan : Wiraswasta

Menerangkan bahwa benar telah memberikan keterangan wawancara kepada saudari Ayu Mutmainnah Irwan yang sedang melakukan penelitian yang berkaitan dengan “Kepuasan Nasabah Terhadap Pelayanan Produk Tabungan Haji Di BTN Syariah Kota Parepare” Demikian surat keterangan ini dibuat untuk dipergunakan sebagaimana mestinya.

Parepare, November 2019

Yang Bersangkutan



## SURAT KETERANGAN WAWANCARA

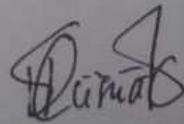
Saya yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Husnah  
Umur : 58 tahun  
Alamat : Jl. Rambutan  
Jabatan : IRT

Menerangkan bahwa benar telah memberikan keterangan wawancara kepada saudari Ayu Mutmainnah Irwan yang sedang melakukan penelitian yang berkaitan dengan **“Kepuasan Nasabah Terhadap Pelayanan Produk Tabungan Haji Di BTN Syariah Kota Parepare”** Demikian surat keterangan ini dibuat untuk dipergunakan sebagaimana mestinya.

Parepare, November 2019

Yang Bersangkutan



---

Wawancara Dengan Muhammad Purqan Selaku Customer Service BTN Syariah Kota Parepare



Wawancara Dengan Nurhidayat Arifa Selaku Customer Service BTN Syariah Kota Parepare



Wawancara Dengan Bapak Adiyatma Selaku Nasaba BTN Syariah Kota Parepare



Wawancara Dengan Ibu Husnah Selaku Nasabah BTN Syariah Kota Parepare





Wawancara Dengan Bapak Nandang Selaku Nasabah BTN Syariah Kota Parepare



Wawancara Dengan Ibu Ida Herawati Selaku Nasabah BTN Syariah Kota Parepare



## RIWAYAT HIDUP



**AYU MUTMAINNAH IRWAN** , Lahir di Parepare 31 Desember 1996. Anak kedua dari empat bersaudara dari pasangan bapak Muhammad Irwan dan Ibu Kasma Ariyanti. Penulis berkebangsaan Indonesia dan beragama Islam.

Riwayat pendidikan penulis memulai pendidikan di SD Negeri 24 Kota Parepare tahun 2003 dan tamat 2009. Kemudian melanjutkan pendidikan di SMP Negeri 9 Kota Parepare pada tahun 2009 sampai 2012, selanjutnya di SMK Negeri 1 Kota Parepare pada tahun 2012 dan tamat pada tahun 2015. Pada tahun 2015 melanjutkan Pendidikan di STAIN Parepare yang kini berubah menjadi IAIN Parepare dan tamat pada tahun 2020.

Untuk memperoleh gelar Sarjana Ekonomi (S.E), Penulis menyelesaikan pendidikan sebagaimana mestinya dan mengajukan tugas akhir berupa skripsi yang berjudul : Upaya Peningkatan Layanan Tabungan Haji di BTN Syariah Kota Parepare