

**STRATEGI PELAYANAN DALAM MENINGKATKAN
KUALITAS PRODUK DAN KEPUASAN NASABAH
TABUNGAN HAJI
(STUDI KASUS BRI SYARIAH KCP KEBUMEN)**



TUGAS AKHIR

Diajukan Kepada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam (FEBI)
IAIN Purwokerto Untuk Memenuhi Salah Satu Syarat
Guna Memperoleh Gelar Ahli Madya (A. Md.)

Disusun Oleh :
AMALIA INDAH LESTARI
NIM : 1617203052

**PROGRAM DIPLOMA III
MANAJEMEN PERBANKAN SYARIAH
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI (IAIN)
PURWOKERTO
2019**

PERNYATAAN KEASLIAN

Yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Amalia Indah Lestari
Nim : 1617203052
Jenjang : Diploma III/ D III
Prodi : DIII Manajemen Perbankan Syariah
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam
Judul : Strategi Pelayanan Dalam Meningkatkan Kualitas Produk dan
Kepuasan Nasabah Tabungan Haji (BRI Syari'ah KCP Kebumen)

Menyatakan bahwa naskah Tugas Akhir ini secara keseluruhan adalah hasil penelitian atau karya sendiri kecuali bagian-bagian yang dirujuk pada sumbernya.

Purwokerto, 16 September 2019
Saya yang menyatakan,



Amalia Indah Lestari
NIM. 1617201052



KEMENTERIAN AGAMA
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI PURWOKERTO
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM

Alamat : Jl. Jend. A. Yani No.40A Purwokerto 53126
Telp. 0281-635624, 628250, Fax : 0281-636553, www.iainpurwokerto.ac.id

PENGESAHAN

Tugas Akhir berjudul

**IMPLEMENTASI BAURAN PEMASARAN DALAM
MENINGKATKAN MINAT NASABAH PEMBIAYAAN
PENSIUNAN DI BANK SYARIAH MANDIRI
KCP. WIROBRAJAN YOGYAKARTA**

Yang disusun oleh Saudari **Iffi Nurdiana (NIM. 1617203070)** Program Studi **D-III Manajemen Perbankan Syariah**, Jurusan Perbankan Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Institut Agama Islam Negeri Purwokerto, telah diujikan pada hari **Senin**, tanggal **14 Oktober 2019** dan dinyatakan telah memenuhi syarat untuk memperoleh gelar **Ahli Madya (A.Md.)** dalam **Ilmu Manajemen Perbankan Syariah** oleh **Sidang Dewan Penguji Tugas Akhir**.

Ketua Sidang/Penguji

Yoiz Shofwa Shafrani, SP., M.Si.
NIP. 197812312008012027

Sekretaris Sidang/Penguji

Dani Kusumastusi, S.E., M.Si.
NIP. 197504202006042001

Pembimbing/Penguji

Sulasih, S.E., M.Si.
NIDN. 0619018002

Purwokerto, 14 Oktober 2019

Mengetahui/Mengesahkan
Dekan



Dr. H. Jamal Abdul Aziz, M.Ag.
NIP. 197309212002121004

NOTA DINAS PEMBIMBING

Kepada :
Yth. Dekan Fakultas Ekonomi
Bisnis Islam IAIN Purwokerto
di Purwokerto

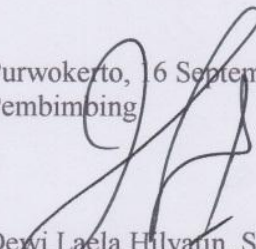
Assalamu'alaikum Wr.Wb.

Setelah melakukan bimbingan, telaah, arahan, dan koreksi terhadap penulisan tugas akhir dari Amalia Indah Lestari, NIM. 1617203052 yang berjudul: **STRATEGI PELAYANAN DALAM MENINGKATKAN KUALITAS PRODUK DAN KEPUASAN NASABAH TABUNGAN HAJI DI BANK BRI SYARI'AH KCP KEBUMEN.**

Saya berpendapat bahwa tugas akhir tersebut diatas sudah dapat diajukan kepada Dekan Fakultas dan Bisnis Islam IAIN Purwokerto untuk diajukan dalam rangka memperoleh gelar Ahli Madya (A. Md).

Wassalamu'alaikum Wr.Wb

Purwokerto, 6 September 2019
Pembimbing


Dewi Laela Hilyatin, S.E., M.Si
NIP. 198511122009122007

MOTTO

“Islam Itu Suci Maka Sucikanlah Diri, Karena Sesungguhnya Tidak Akan Masuk Surga Kecuali Orang Yang Suci”
(H.R Dailami)

“Allah Mencintai Pekerjaan Yang Apabila Bekerja Ia Menyelesaikannya Dengan Baik”
(H.R Thabrani)

HALAMAN PERSEMBAHAN

Alhamdulillah kupersembahkan kepada Allah SWT, atas segala rahmat dan juga kesempatan dalam menyelesaikan Tugas Akhir saya dengan segala kekurangannya. Segala syukur kuucapkan kepadaMu Ya Rabb, karena sudah menghadirkan orang-orang berarti disekeliling saya. Yang selalu memberi semangat dan doa, sehingga Tugas Akhir saya ini dapat terselesaikan dengan baik. Untuk karya yang sederhana ini, maka saya persembahkan untuk :

1. Kedua orang tua tercinta bapak Sahidi, ibu Kustirah, tercinta yang selalu mendoakan dan mendukung saya untuk menyelesaikan tugas akhir ini. Terimakasih atas segala doa dan dukungan kalian, baik dalam bentuk materi maupun moril.
2. Adik saya tercinta Sabita Nur Alifah yang selalu memberikan saya motivasi untuk selalu mengejar mimpi dan kesuksesan saya dimasa yang akan datang, guna memberikan semangat kehidupan adik saya dimasa yang akan datang.
3. Ibu Dewi Laela Hilyatin, S.E., M.Si. yang telah membimbing saya selama penyelesaian tugas akhir ini. Saya mengucapkan terimakasih atas ilmu, nasehat, dan kesabarannya yang telah ibu berikan kepada saya demi terselesainya Tugas Akhir ini.
4. Untuk kekasih saya Reno Nugroho El-mu'iz, terimakasih telah mendampingi, memberikan saya motivasi untuk tidak menyerah menjalani kehidupan, sekaligus menghantui saya setiap hari terutama menyelesaikan tugas akhir ini dan memberikan semangat untuk tidak patah semangat dalam mengerjakan tugas akhir ini.
5. Untuk keluarga besar saya terutama untuk mbahku tersayang terimakasih untuk dukungannya, serta motivasi yang sangat baik terutama doa yang sering dipanjatkan supaya saya dapat perlindungan disetiap keadaan yang saya alami
6. Untuk sahabat saya Diyah Tiandra, Febri Safitri dan Famela Ramadhan terimakasih yang sering aku reportkan, terimakasih untuk waktunya kalian sudah menjadi inspirasi di kehidupan saya, memberikan motivasi terbesar dan kehidupan pantang menyerah.

7. Keluarga besar MPS B 2016, yang sudah menjadi keluarga ke 2 bagi saya, yang sama-sama berjuang saling menyemangati dan semoga meraih kesuksesan dunia dan akhirat.
8. Teman-teman di pondok Mamba'ul Ushulil Hikmah (Bakung) dan pondok PTIQ Al-Husaini yang selalu mengingatkan agar cepat menyelesaikan Tugas Akhir ini.
9. Semua pihak yang telah membantu peneliti dalam menyelesaikan Tugas Akhir ini, yang tidak dapat peneliti sebutkan satu persatu.

KATA PENGANTAR

Puji syukur kita panjatkan kepada Allah SWT karena rahmat dan KaruniaNya-lah penulis dapat menyelesaikan Tugas Akhir ini dengan judul “Strategi Pelayanan Dalam Meningkatkan Kualitas Produk dan Kepuasan Nasabah Tabungan Haji di Bank BRI Syari’ah KCP Kebumen”. Sholawat serta salam selalu tercurahkan pada junjungan kita, Nabi Muhammad SAW, keluarga dan para sahabat hingga akhir zaman.

Laporan tugas akhir ini disusun untuk melengkapi salah satu syarat yang harus dipenuhi bagi mahasiswa yang telah menyelesaikan studinya untuk program D III Manajemen Perbankan Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Purwokerto.

Penulis menyadari bahwa kesempurnaan hanya milik Allah semata, dan kekurangan merupakan bagian dari diri manusia begitu pula dengan karya-karyanya. Namun manusia wajib berusaha menuju kearah mendekati kesempurnaan. Dengan demikian dalam penulisan tugas akhir ini masih banyak hal yang perlu disempurnakan. Tetapi untuk melangkah sampai disini, penulis tidak berjalan sendiri, melainkan dari berbagai pihak yang telah memberikan fasilitas, membantu, mendukung dan membimbing penulis. Oleh karena itu, penulis menyampaikan rasa hormat dan ucapan terimakasih yang setulus-tulusnya kepada:

1. Dr. Moh. Roqib, M.Ag., Rektor Institut Agama Islam Negeri Purwokerto.
2. Dr. H. Jamal Abdul Aziz, M.Ag., Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Institut Agama Islam Negeri Purwokerto.
3. Yoiz Shofwa S, SP, M.Si., Ketua Jurusan Perbankan Syariah Institut Agama Islam Negeri Purwokerto
4. Dewi Laela Hilyatin S.E., M.Si., Dosen Pembimbing Tugas Akhir yang telah membimbing penulis dalam menyelesaikan tugas akhir ini.
5. Drs.Atabik,M.Ag Dosen Pembimbing Lapangan.
6. Hari Santoso selaku Direktur BRI Syari’ah KCP Kebumen.

7. Muchtarul Anam selaku Pembimbing Lapangan di BRI Syari'ah KCP Kebumen.
8. Karyawan BRI Syari'ah KCP Kebumen yang selalu memberikan pengarahan selama Praktik Kerja Lapangan
9. Dosen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Institut Agama Islam Negeri Purwokerto atas segala ilmu yang diberikan.
10. Semua pihak yang tidak bisa penulis sebutkan satu persatu yang telah membantu penulis dalam menyelesaikan penulisan tugas akhir ini.

Setelah melalui proses yang panjang dan penuh tantangan, akhirnya penulis dapat menyelesaikan tugas akhir ini yang tentunya masih banyak kekurangan dan jauh dari kesempurnaan. Walaupun demikian, penulis berharap tugas akhir ini dapat bermanfaat bagi kita semua dan penulis khususnya. Semoga Allah senantiasa melimpahkan taufiq dan hidayah-Nya kepada penulis dan semua pihak yang telah membantu penulisan tugas akhir ini.

Purwokerto, 12 Septembe 2019
Penulis

Amalia Indah Lestari
NIM. 1617203052

PEDOMAN TRANSLITERASI ARAB-LATIN

Transliterasi kata-kata Arab yang dipakai dalam menyusun Tugas Akhir ini berpedoman pada Surat Keputusan Bersama antara Menteri Agama dan Menteri Pendidikan dan Kebudayaan RI Nomor: 158/1987 dan Nomor: 0543b/U/1987.

A. Konsonan Tunggal

Huruf Arab	Nama	Huruf Latin	Nama
ا	Alif	Tidak dilambangkan	Tidak dilambangkan
ب	Ba'	B	Be
ت	Ta'	T	Te
ث	Sa	Ś	Es (dengan titik diatas)
ج	Jim	J	Je
ح	H	H	Ha (dengan titik dibawah)
خ	Kha'	Kh	Ka dan ha
د	Dal	D	De
ذ	Zal	Z	Zet(dengan titik diatas)
ر	Ra'	R	Er
ز	Zai	Z	Zet
س	Sin	S	Es
ش	Syin	Sy	es dan ye
ص	Sad	S	Es(dengan titik dibawah)
ض	Dad	D	de(dengan titik dibawah)
ط	Ta'	T	te(dengan titik dibawah)
ظ	Za	Z	zet(dengan titik dibawah)
ع	'ain	... '....	Koma terbalik keatas
غ	Gain	G	Ge
ف	Fa'	F	Fe
ق	Qaf	Q	Qi
ك	Kaf	K	Ka
ل	Lam	L	El
م	Mim	M	Em
ن	Nun	N	En
و	Waw	W	We
ه	Ha'	H	Ha
ء	hamzah	'	Apostrof




ي	Ya'	Y	Ye
---	-----	---	----

B. Vokal

Vokal bahasa Arab seperti bahasa Indonesia, terdiri dari vokal tunggal atau monoftong dan vokal rangkap atau diftong.

1. Vokal pendek

Vokal tunggal bahasa Arab lambangnya berupa tanda atau harakat yang transliterasinya dapat diuraikan sebagai berikut:

Tanda	Nama	Huruf Latin	Nama
	Fathah	Fathah	A
	Kasrah	Kasrah	I
	Dammah	dammah	U

2. Vokal Rangkap

Vokal rangkap Bahasa Arab yang lambangnya berupa gabungan antara harakat dan huruf, transliterasinya sebagai berikut:

Nama	Huruf Latin	Nama	Contoh	Ditulis
Fathah dan ya	Ai	a dan i	بينكم	<i>Bainakum</i>
Fathah dan wawu	Au	a dan u	قول	<i>Qaul</i>

3. Vokal Panjang

Maddah atau vokal panjang yang lambangnya berupa harakat dan huruf, transliterasinya sebagai berikut:

Fathah + alif ditulis ā	Contoh جاهيه ditulis <i>ja hiliyyah</i>
Fathah+ ya" ditulis ā	Contoh تنسي ditulis <i>tansa</i>
Kasrah + ya" mati ditulis ī	Contoh كريم ditulis <i>karīm</i>
Dammah + wāwu mati ditulis ū	Contoh فروض ditulis <i>furūd</i>

C. Ta' Marbūṭah

1. Bila dimatikan, ditulis h:

حكمة	Ditulis <i>ḥikmah</i>
جزية	Ditulis <i>jizyah</i>

2. Bila dihidupkan karena berangkat dengan kata lain, ditulis:

نعمت الله	Ditulis <i>ni'matullah</i>
-----------	----------------------------

3. Bila ta' marbutah diikuti oleh kata yang menggunakan kata sandang al, serta bacaan kedua kata itu terpisah maka ditransliterasikan dengan h (h).

Contoh:

زودت الاطفال	<i>Raudah al-atal</i>
الدينة المنورة	<i>Al-Madīnah al-Munawwarah</i>

D. Syaddah (Tasydīd)

Untuk konsonan rangkap karena syaddah ditulis rangkap:

متعددة	Ditulis <i>muta'addidah</i>
عدة	Ditulis <i>'iddah</i>

E. Kata Sandang Alif + Lām

1. Bila diikuti huruf Qamariyah

البديع	Ditulis <i>al - badi'u</i>
القياس	Ditulis <i>al- Qiyas</i>

2. Bila diikuti huruf Syamsiyyah

السماء	Ditulis <i>as-Sama'</i>
الشمس	Ditulis <i>asy-Syams</i>

F. Hamzah

Hamzah yang terletak di akhir atau di tengah kalimat ditulis apostrof.

Sedangkan hamzah yang terletak di awal kalimat ditulis alif. Contoh:

شيئ	Ditulis <i>syā'un</i>
تأخذ	Ditulis <i>ta'khuzu</i>
أمرت	Ditulis <i>umirtu</i>

G. Huruf Besar

Huruf besar dalam tulisan Latin digunakan sesuai dengan ejaan yang diperbaharui (EYD).

H. Penulisan kata-kata dalam rangkaian kalimat dapat ditulis menurut bunyi atau pengucapan atau penulisannya

أهل السنة	Ditulis <i>ahl as-sunnah</i>
ذوى الفروض	Ditulis <i>ẓawī al-furūd</i>

**STRATEGI PELAYANAN DALAM MENINGKATKAN KUALITAS
PRODUK DAN KEPUASAN NASABAH TABUNGAN HAJI
DI BANK BRI SYARI'AH KCP KEBUMEN**

Amalia Indah Lestari
NIM. 1617203052

Email: amaliaelmui@gmail.com
Program DIII Perbankan Syari'ah
Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam
Institut Agama Islam Negeri Purwokerto (IAIN)

ABSTRAK

Pertumbuhan perekonomian masyarakat tidak terhindar dari adanya peran perbankan yang berpengaruh besar dalam ekonomi masyarakat, di Indonesia Bank dibagi menjadi dua, yaitu Bank Konvensional dan Bank Syari'ah. Bank Syari'ah adalah Bank dengan menganut ketentuan-ketentuan syariat islam yang ada dan menghilangkan unsur riba. Di dunia bisnis saat ini tidak hanya terpaut pada laba yang akan diperoleh oleh perusahaan, tetapi mulai ditekankan kepada pelayanan yang diberikan oleh perusahaan kepada nasabah dengan mendapatkan hasil yaitu kepuasan nasabah maka disini perlu adanya strategi pelayanan yang baik.

Maksud penulisan Tugas Akhir adalah untuk mengetahui Bagaimana Strategi Pelayanan Dalam Meningkatkan Kualitas Produk dan Kepuasan Nasabah Tabungan Haji di Bank BRI Syari'ah KCP Kebumen. Penelitian ini merupakan penelitian lapangan atau *field research*. Dimana peneliti langsung terjun pada tempat yang diteliti yaitu pada Bank BRI Syari'ah KCP Kebumen.

Metode yang digunakan adalah metode kualitatif. Dalam penelitian ini pentingnya Strategi pelayanan yang digunakan oleh *customer service* untuk membuat nasabah menjadi puas pada Tabungan Haji yaitu *Cross Selling, Up Selling, Melayani Nasabah Dengan Sepenuh Hati* dan, *Role Play*. Sedangkan dalam meningkatkan kualitas produk pada Tabungan Haji menggunakan tujuh cara yaitu Kinerja, Keistimewaan, Keandalan, Konformasi, Daya Tahan, Estetika dan Kualitas yang dipersepsikan.

Kata Kunci: Strategi Pelayanan, Kualitas Produk, Kepuasan Nasabah.

**STRATEGY OF SERVICES IN IMPROVING THE QUALITY OF
PRODUCTS AND SATISFACTION OF HAJI SAVERS
IN THE BANK BRI SYARI'AH KCP KEBUMEN**

AMALIA INDAH LESTARI

NIM 1617203052

Email: amaliaelmuiz@gmail.com
Sharia Banking DIII Program
Faculty of Islamic Economics and Business
Purwokerto State Islamic Institute (IAIN)

ABSTRACT

The economic growth of the community is not spared from the role of banking which has a big influence on the economy of the community, in Indonesia the Bank is divided into two, namely Conventional Banks and Sharia Banks. Sharia Bank is a Bank by adhering to the existing Islamic Sharia provisions and eliminating the element of usury. In the business world today not only adheres to the profits to be obtained by the company, but is starting to emphasize the services provided by the company to customers by getting results that are customer satisfaction, so here a good service strategy is needed.

The purpose of writing the Final Project is to find out how the Service Strategy in Improving Product Quality and Customer Satisfaction of Hajj Savings in Bank BRI Syari'ah KCP Kebumen. This research is a field research. Where the researchers immediately plunged into the place under study, namely at the BRI Sharia Bank Kebumen KCP.

The method used is a qualitative method. In this study the importance of service strategies used by customer service to make customers satisfied at the Hajj Savings namely Cross Selling, Up Selling, Serving Customers Wholeheartedly and, Role Play. Whereas in improving the quality of products in the Hajj Savings using seven ways namely Performance, Privileges, Reliability, Conformation, Endurance, Aesthetics and Quality perceived.

Keywords: Service Strategy, Product Quality, Customer Satisfaction.

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PERNYATAAN KEASLIAN.....	ii
PENGESAHAN.....	iii
NOTA DINAS PEMBIMBING.....	iv
MOTTO	v
PERSEMBAHAN.....	vi
KATA PENGANTAR.....	viii
PEDAOMAN TRANSLITERASI.....	x
ABSTRAK	xiv
DAFTAR ISI.....	xvi
DAFTAR TABEL.....	xviii
DAFTAR GAMBAR.....	xix

BAB I PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah	1
B. Definisi Operasional	5
C. Rumusan Masalah.....	7
D. Tujuan Penelitian	7
E. Manfaat Penelitian	7
F. Metodologi Penulisan Tugas Akhir	8
G. Sistematika Penulisan	12

BAB II LANDASAN TEORI

A. Strategi Pelayanan.....	14
B. Kualitas Produk.....	19
C. Kepuasan Nasabah	23
D. Tabungan Haji.....	28
E. Penelitian Terdahulu	31

BAB III HASIL DAN PEMBAHASAN

A. Gambaran Umum Lokasi Penelitian.....	34
1. Sejarah Bank BRI Syari'ah KCP Kebumen.....	34
2. Visi dan Misi.....	35
3. Tata Nilai dan Budaya Kerja.....	36
4. Struktur organisasi	37
5. Fungsi dan Tugas Anggota Bagian Karyawan Yang Ada di Bank BRI Syari'ah Kebumen.....	37
6. Produk-produk Bank BRI Syari'ah KCP Kebumen	41
B. Pembahasan.....	44
1. Karakter Tabungan Haji.....	44
2. Strategi Pelayanan dalam Meningkatkan Kualitas Produk dan Kepuasan Nasabah Tabungan Haji.....	49

BAB IV PENUTUP

A. Kesimpulan	61
B. Saran	62

DAFTAR PUSTAKA

DAFTAR LAMPIRAN

DAFTAR RIWAYAT HIDUP

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1.	Jumlah Nasabah Pembiayaan Pendaftaran Haji Periode Tahun 2018	3
Tabel 1.2.	Jumlah Nasabah Pembiayaan Pengurusan Haji Pada Bank BRI Syari'ah KCP Kebumen Periode 3 (Tiga Tahun Terakhir)	5
Tabel 1.3.	Jumlah Kenaikan Nasabah Tabungan Haji Pertahun.....	49
Tabel 1.4.	Jumlah Meningkatnya Kualitas Prodak Tabungan Haji Pada Bank BRI Syari'ah KCP Kebumen Periode 3 (Tiga Tahun Terakhir)	55
Tabel 1.5.	Jumlah Kenaikan Kepuasan Nasabah Pada Tabungan Haji Bank BRI Syari'ah KCP Kebumen Periode 3 (Tiga Tahun Terakhir)	57

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1. Struktur Organisasi Bank Bri Syari'ah Kcp Kebumen	37
---	----

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Perkembangan perbankan syariah di Indonesia kini telah memaasuki babak baru. Pertumbuhan industri perbankan syariah telah bertransformasi dari hanya sekedar memperkenalkan suatu alternatif praktik perbankan syariah menjadi bagaimana bank syariah menempatkan posisinya sebagai pemain utama dalam peraturan ekonomi di tanah air. Bank syariah memiliki potensi besar untuk menjadi pilihan utama dan pertama bagi nasabah dalam pilihan transaksi mereka. Hal itu ditunjukkan dengan akselerasi pertumbuhan dan perkembangan perbankan syariah di Indonesia.¹ Program akselerasi akan mendongkrak pertumbuhan perbankan syariah sebagaimana ditargetkan oleh Bank Indonesia bahwa jumlah asset perbankan syariah sampai tahun 2008 mencapai 5% dari total asset perbankan nasional. Dengan program tersebut, tampaknya persaingan dalam bisnis perbankan syariah semakin ketat. Hal ini tidak hanya terlihat dari berbagai macam produk atau bisa dikatakan sebagai “perang produk” yang diberikan kepada nasabah akibat bertambahnya unit perbankan syariah yang melayani berbagai produk dengan kelebihan dan keunggulan tersendiri, tetapi juga berupa peningkatan pelayanan terhadap para nasabah untuk mencapai kepuasan yang diharapkan.

Bank Syariah adalah lembaga keuangan yang usaha pokoknya memberikan pembiayaan dan jasa-jasa lainnya dalam lalu lintas pembayaran serta peredaran uang yang pengoperasiannya disesuaikan dengan prinsip syariat Islam.² Keberadaan Perbankan Syariah di Indonesia merupakan perwujudan dari keinginan masyarakat yang membutuhkan suatu sistem perbankan alternatif yang menyediakan jasa perbankan yang memenuhi prinsip syariah. Pada Undang-Undang perbankan yang lama, yaitu Nomor 14

¹ Merza Gamal, “*Tantangan Bank Syariah Kedepan*”, artikel diakses pada 22 juni 2008 dari www.google.com

² Muhammad, *Manajemen Perbankan Syari’ah*, (Yogyakarta: Unit Penerbitan dan Percetakan Sekolah Tinggi Ilmu Manajemen YKPN, 2011), hlm.15

Tahun 1967 tentang Pokok-pokok Perbankan tidak dimungkinkan untuk melakukan kegiatan usaha berdasarkan prinsip-prinsip syariah karena tidak ada pengaturannya. Keberadaan Bank Syariah secara formal dimula sejak diundangkannya Undang-Undang Nomor 7 Tahun 1992 tentang perbankan (Lembaga Negara Republik Indonesia Tahun 1992 Nomor 31, Tambahan Lembaga Negara Nomor 3472) walaupun istilah yang dipakai adalah bank yang berdasarkan pada prinsip bagi hasil, yaitu dengan beroperasinya Bank Muamalat Indonesia pada tanggal 1 Mei 1992.³

BRI Syariah merupakan salah satu bank yang mengeluarkan produk-produknya berdasarkan prinsip syariah, diantaranya yaitu Tabungan Faedah BRISyariah, Tabungan Haji BRISyariah, Tabungan Impian BRISyariah, Deposito BRISyariah. Salah satu produknya adalah tabungan haji. Tabungan haji adalah tabungan yang menggunakan prinsip mudharabah yaitu simpanan pihak ketiga yang penarikannya hanya dapat dilakukan pada saat nasabah akan menunaikan ibadah haji atau pada saat tertentu sesuai dengan yang diperjanjikan. Simpanan ini menerapkan imbalan dengan sistem bagi hasil mudharabah.⁴

Adapun di Bank BRI Syariah Kebumen mayoritas mendapatkan nasabah haji yang terbanyak di berbagai cabang BRI Syariah kantor cabang Purwokerto yaitu pemberangkatan pada tahun ini sebanyak 470 jiwa. Adapun salah satu faktor yang mendukung banyaknya masyarakat kebumen yang pertama yaitu karena minat ibadah haji di Kebumen antuasinya cukup tinggi. Meskipun mereka hanya petani akan tetapi mereka gemar menabung demi pemberangkatan ibadah haji. Dan kebanyakan calon ibadah haji di Kebumen yaitu mayoritas petani.⁵

Karena layanan Bank Syariah sendiri di Kebumen masih sedikit, diantaranya BRI syariah, BNI dan cimb. Akan tetapi kebanyakan mayoritas ibadah haji mendaftarkan diri di BRI Syariah karena BRI Syariah Kebumen

³ Trisadini P. Usanti dan Abd. Shomad , *Transaksi Bank Syariah*, (Jakarta: Bumi Aksara, 2013), hlm 1-2

⁴ www.syariahamandiri.co.id diakses pada tanggal 21 Februari 2019

⁵ Wawancara dengan Mas Anam, karyawan Bank BRISyariah Kebumen, 25-3-2019

melakukan kerjasama dengan kemenag jadi dari pihak kemenag sendiri menganjurkan pendaftarannya melalui BRI Syariah Kebumen.

Tabel 1.1
Jumlah Nasabah Pembiayaan Pendaftaran Haji
Periode Tahun 2018

Dari setiap kc/kcp Bank BRI Syari'ah	Jml Nasabah
KC Purwokerto	185 Jiwa
KCP Ajibarang	60 Jiwa
KCP Cilacap	120 Jiwa
KCP Purbalingga	45 Jiwa
KCP Kebumen	470 Jiwa

Sumber : Wawancara dengan Ibu Nurahni Febrianti selaku BOS di
Bank BRI Syariah KCP Kebumen

Adapun strategi bank BRI Syariah kcp Kebumen dalam menjaga kualitas nasabah pada produk Tabungan Haji diantaranya sebagai berikut :

1. Menjalin hubungan baik dengan nasabah, misalnya jika nasabah ada acara kita ikut berpartisipasi dalam acara tersebut.
2. *Care* terhadap nasabah, contohnya apabila nasabah sehabis pulang Umroh atau Haji kita berikan ucapan selamat dan doa.
3. Harus selalu *maintenance* atau kita datangi setiap hari nasabah supaya nasabah senang, menabung atau tidaknya nasabah yang terpenting kita selalu mendatangi nasabah supaya nasabah merasa senang dan nyaman

Faktor lain yang mendukung minat para masyarakat Kebumen sendiri yaitu pihak dari bank BRI Syariah Kebumen melakukan open tabel (jemput bola) disetiap minggunya, manasik haji jamah Gus Nur di salah satu daerah di Kebumen yang bertempat di desa Pejagoan jadi nasabah yang belum mempunyai rekening BRI Syariah dibuatkan rekening BRI Syariah untuk mempermudah pelayanan Hajinya.

Dengan produk yang berkualitas tinggi dan diiringi dengan pelayanan yang baik yang diberikan oleh bank BRI Syariah Kebumen maka akan mendorong nasabah untuk membeli produk yang ditawarkan. Dengan adanya tabungan haji ini, selain merasa aman juga dapat meringankan calon jamaah

haji dalam menyiapkan Biaya Perjalanan Ibadah Haji (BPIH), karena dana tersebut dalam jangka waktu panjang juga dapat memberikan efek (multiple efek) yang menguntungkan dan juga dana yang terkumpul dapat diinvestasikan dan membeli berbagai asset demi pelaksanaan haji dilapangan.

Dana haji yang dikelola oleh bank BRI Syariah secara tidak langsung akan memberikan simultan positif terhadap peningkatan market share bank syariah.⁶

Kepuasan nasabah merupakan hal pokok yang tidak boleh diabaikan bagi suatu perusahaan yang bergerak dibidang jasa perbankan. Karena kepuasan nasabah merupakan aspek penting untuk mempertahankan citra Bank BRI Syariah di masyarakat luas, sehingga pelayanan yang bermutu bagi nasabah perlu ditingkatkan. Peningkatan kualitas pelayanan kepada para nasabah adalah hal yang sangat penting dalam upaya meningkatkan kepuasan nasabah. Hal tersebut sangat penting karena mengingat peranan nasabah yang sangat besar dalam kontribusi pendapatan secara langsung maupun tidak langsung untuk mendukung eksistensi sebuah bank.

Untuk bukti kepuasan nasabah tabungan haji tersendiri yang terdapat di bank BRI Syariah Kebumen yaitu :

1. kita bisa melihat kepuasan nasabah secara langsung yaitu dengan menunjukkan ekspresi raut muka yang diiringi dengan senyum kepuasan ketika nasabah selesai melakukan proses pendaftaran haji yang berjalan dengan lancar.
2. Tidak pernah ada komplain dari nasabah yang bersangkutan,
3. kepercayaan masyarakat semakin meningkat dilihat dari banyaknya jumlah Nasabah haji yang mempercayakan pembayaran pendaftaran haji setiap tahunnya di BRI Syariah Kebumen.

Perusahaan yang memperhatikan kepuasan pelanggan akan memperoleh banyak manfaat diantaranya :

⁶ AM.Hasan Ali, Mengais Keuntungan di Lahan Haji, artikel diakses pada tanggal 17 juni 2008 dari www.google.com

1. perusahaan akan mendapatkan kepercayaan dari nasabahnya yang akan berdampak positif bagi perusahaan karena naiknya aset bank.
2. Karena posisi nasabah bagi sebuah bank adalah mitra yang saling menguntungkan, semakin kita baik dengan pelayanan pelanggan maka bank akan memiliki prospek yang baik untuk kedepannya.
3. Seseorang pelanggan yang senang atau puas terhadap layanan yang diberikan oleh sebuah perusahaan akan semakin mendukung semua kegiatan yang dilakukan oleh perusahaan dan biasanya akan membagi kepuasan itu kepada semua orang, hal itu reputasi perusahaan semakin meningkat.

Tabel. 1.2.
Jumlah Nasabah Pembiayaan Pengurusan Haji
Pada Bank BRI Syari'ah KCP Kebumen
Periode 3 (Tiga Tahun Terakhir)

Tahun	Jumlah Nasabah
2016	425 Jiwa
2017	450 Jiwa
2018	470 Jiwa
Jumlah	1345 Jiwa

Sumber : Wawancara dengan Bapak Muchtarul Anam selaku Customer Service di Bank BRI Syari'ah Kebumen

Dari uraian diatas, maka menarik untuk dilakukan penelitian mengenai pelayanan terhadap kualitas produk dan kepuasan nasabah tabungan haji, untuk itu judul yang digunakan dalam penelitian ini adalah: **“Strategi Pelayanan dalam meningkatkan Kualitas Produk Dan Kepuasan Nasabah Tabungan Haji”.**(Bri Syariah Kcp Kebumen)”.

B. Definisi Operasional

Untuk lebih mudah menafsir dan memperoleh gambaran dari judul yang di angkat penulis, ada beberapa istilah yang akan dijelaskan agar tidak terjadi kesalah pahaman dalam memahami judul dan permasalahan yang akan dibahas. Istilah yang perlu dijelaskan adalah:

1. Strategi

Chandler (1962:13) menyebutkan bahwa "strategi adalah tujuan jangka panjang dari suatu perusahaan, serta pendayagunaan dan alokasi semua sumberdaya yang penting untuk mencapai tujuan tersebut."⁷

Pelayanan

Pelayanan adalah suatu aktivitas atau serangkaian aktivitas yang bersifat tidak kasat mata (tidak dapat diraba) yang terjadi sebagai akibat adanya interaksi antara konsumen dengan karyawan atau hal-hal lain yang disediakan oleh perusahaan pemberi pelayanan yang dimaksudkan untuk memecahkan permasalahan konsumen/pelanggan.⁸

Jadi dari beberapa pengertian diatas, strategi pelayanan merupakan cara untuk mencapai suatu tujuan yang dilakukan melalui jasa berupa sikap, kecepatan, hubungan ataupun hal lain guna memperoleh kepuasan pelanggan.

2. Kualitas Produk

Kualitas Produk adalah keadaan fisik, fungsi dan sifat suatu produk bersangkutan yang dapat memenuhi selera dan kebutuhan konsumen dengan memuaskan sesuai uang yang telah dikeluarkan. Mutu suatu barang atau jasa yang dibeli konsumen berhubungan dengan kepuasan konsumen menggunakan barang atau jasa tersebut. Bila puas berarti mutunya baik. Tetapi bila tidak puas berarti mutunya jelek.⁹

3. Kepuasan Nasabah

Menurut Gerson kepuasan pelanggan adalah perasaan yang dimiliki oleh pelanggan jika kebutuhannya secara nyata atau anggapan terpenuhi atau melebihi harapannya.¹⁰

⁷ Freddy Rangkuti, *ANALISIS SWOT: teknik membedah kasus bisnis cara perhitungan bobot, rating dan OCAI* (Jakarta:PT gramedia.), hlm.4.

⁸ Daryanto dan Ismanto Setyabudi, M.Pd, *KONSUMEN dan PELAYANAN PRIMA* (Yogyakarta:GAVA MEDIA, 2014), hlm.135.

⁹ Suyadi Prawirosentono, *Manajemen Mutu Terpadu: Total Quality Management Abad 21 Studi Kasus dan Analisis*, (Jakarta:PT Bumi Aksara:2004), hlm.6-7.

¹⁰ www.Landasanteori.Com/2015/07/Pengertian-Kepuasan-Pelanggan.Html?M=1. Diakses Pada Tanggal 18 April 2019 Diakses Pada Pukul 22.48.

C. Rumusan Masalah

Perumusan masalah dalam penelitian ini dimaksudkan untuk dijadikan pedoman bagi penulis secara cermat dan tepat sesuai dengan prinsip-prinsip suatu penelitian yang ilmiah. Untuk memudahkan pembahasan masalah dan pemahamannya, maka penulis merumuskan permasalahannya sebagai berikut: “Bagaimana strategi pelayanan dalam meningkatkan kualitas produk dan kepuasan nasabah tabungan haji di BRI Syariah KCP Kebumen?”

D. Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah diatas, maka dapat diambil tujuan dari penelitian ini yaitu untuk mengetahui bagaimana strategi pelayanan dalam meningkatkan kualitas produk dan kepuasan nasabah tabungan haji di Bank BRI Syariah KCP Kebumen dan juga untuk menambah ilmu pengetahuan serta wawasan penulis sekaligus pembaca dalam bidang perbankan.

E. Manfaat Penelitian

1. Bagi Penulis

- a. Menambah wawasan dan pengalaman penulis agar dapat mengembangkan ilmu yang telah diperoleh selama mengikuti perkuliahan di IAIN Purwokerto Jurusan Manajemen Perbankan Syariah.
- b. Mengetahui bagaiman penerapan ilmu yang diperoleh di IAIN Purwokerto pada realitanya yang terjadi di lapangan.
- c. Sebagai syarat untuk meraih gelar Ahli Madya pada Program Diploma III Manajemen Perbankan Syariah.

2. Bagi BRI Syariah KCP Kebumen

Dari penelitian ini, diharapkan bisa dijadikan sebagai salah satu masukan bagi BRI Syariah KCP Kebumen dalam pengembalian keputusan atau kebijakan.

3. Bagi Perguruan Tinggi

- a. Untuk menambah perbendaharaan ilmiah di perpustakaan IAIN Purwokerto.

- b. Untuk sebagai bahan referensi bagi pihak lain yang ingin mengangkat permasalahan yang sama.

F. Metodologi Penulisan Tugas Akhir

Metode atau Metodologi adalah suatu proses, prinsip, dan prosedur yang kita gunakan untuk mendekati problem atau permasalahan. Atau dengan kata lain, metodologi adalah suatu pendekatan umum untuk mengkaji topik penelitian.¹¹

1. Jenis Penelitian

Jenis penelitian yang digunakan untuk menyusun tugas akhir ini adalah penelitian lapangan (*field research*), yaitu peneliti langsung terjun ke lapangan atau ke tempat yang menjadi objek-objek penelitian (Bank Rakyat Indonesia Syariah Kantor Cabang Pembantu Kebumen) sehingga penelitian ini dilakukan untuk menelusuri dan mengkaji bahan-bahan yang ada di lapangan serta relevan dengan permasalahan yang diangkat.

2. Lokasi dan Waktu Penelitian

a. Lokasi Penelitian

Lokasi penelitian bertempat di BRI Syariah KCP Kebumen yang beralamat di Jl.Ahmad Yani No.37 , Kebumen , Kebumen , Jawa Tengah.

b. Waktu Penelitian

Adapun waktu penelitian yaitu dimulai pada tanggal 21 Juni s.d 31 Juni 2019, dengan jadwal praktik kerja setiap hari Senin s.d Jum'at pukul 07.30 s.d 17.00 WIB.

3. Subyek dan Objek Penelitian

Subyek dalam penelitian ini adalah BRI Syariah KCP Kebumen. Sedangkan obyek dalam penelitian ini adalah pengaruh kualitas produk dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan nasabah tabungan haji yang dilaksanakan di BRI Syariah KCP Kebumen.

¹¹ Dedy Mulyani. *Metodologi Penelitian Kualitatif*, (Bandung: PT Remaja Rosdakarya, 2001), hlm. 145

4. Sumber Data

Sumber data yang digunakan dalam penelitian ini menggunakan sumber data primer dan sumber data sekunder.

a. Sumber Data Primer

Data primer adalah data yang diperoleh atau dikumpulkan langsung dilapangan oleh orang yang melakukan penelitian (penulis) atau yang bersangkutan yang memerlukanya. Data primer ini sering disebut juga data asli atau data baru.

b. Sumber Data Sekunder

Data sekunder adalah data yang diperoleh atau dikumpulkan oleh orang yang melakukan penelitian (penulis) dari sumber-sumber yang telah ada. Data ini biasanya diperoleh dari perpustakaan atau dari laporan-laporan penelitian terdahulu.¹²

5. Teknik Pengumpulan Data

Pengumpulan data merupakan suatu proses pengadaan data (primer) untuk keperluan penelitian. Pengumpulan data merupakan langkah yang amat penting diperoleh dalam metode ilmiah. Pada umumnya data yang dikumpulkan akan digunakan, kecuali untuk keperluan eksploratif, untuk menguji hipotesa yang telah dirumuskan. Data yang digunakan harus cukup valid untuk digunakan.¹³

Terdapat banyak teknik pengumpulan data, tetapi teknik pengumpulan data yang penulis gunakan adalah sebagai berikut:

a. Observasi

Teknik observasi yaitu pengamatan dan pencatatan secara sistematis terhadap gejala yang tampak pada objek penelitian.¹⁴ Observasi sebagai alat pengumpulan data banyak digunakan untuk mengukur tingkah laku ataupun proses terjadinya suatu kegiatan yang

¹² Iqbal Hasan. *Analisis Data Penelitian Dengan Statistik*, (Jakarta: PT Bumi Aksara, 2004), hlm. 19

¹³ Moehar Daniel, *Metode Penelitian Sosioal Ekonomi: Dilengkapi Beberapa Alat Analisa dan Penuntun Penggunaan*, (Jakarta: Bumi Aksara, 2005), hlm. 133.

¹⁴ Ahmad Tanzeh, *Pengantar Metode Penelitian*, (Yogyakarta: Teras, 2009), hlm. 58.

dapat diamati, baik dalam situasi sebenarnya maupun dalam situasi buatan. Teknik ini dapat dilakukan secara langsung maupun tidak langsung.

Observasi yang penulis lakukan di sini yaitu dengan melakukan observasi secara langsung terhadap kegiatan operasional yang ada di Bank Rakyat Indonesia Syariah Kantor Cabang Pembantu Kebumen lebih khususnya di bagian pelayanan sesuai dengan tema judul laporan tugas akhir yang penulis ambil.

b. Wawancara

Wawancara adalah teknik pengumpulan data dengan melakukan interview pada satu atau beberapa orang yang bersangkutan. Dalam pengertian lain, wawancara merupakan cara untuk mengumpulkan data dengan mengadakan tatap muka secara langsung antara orang yang bertugas mengumpulkan data dengan orang yang menjadi sumber data orang atau objek penelitian.¹⁵

Untuk mendapatkan informasi secara lebih lengkap lagi guna keperluan data-data penelitian untuk laporan tugas akhir, penulis melakukan wawancara secara langsung baik dengan pimpinan maupun para karyawan di Bank Rakyat Indonesia Syariah Kantor Cabang Pembantu Kebumen atau pihak-pihak terkait di bidangnya masing-masing seperti melakukan wawancara dengan Kepala Bagian Operasional, Staff Bagian Accounting, dan Direktur Marketing.

c. Dokumentasi

Dokumentasi adalah teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan kategorisasi dan klasifikasi bahan-bahan tertulis yang berhubungan dengan masalah penelitian, baik dari sumber dokumen maupun buku-buku, koran, majalah dan lain-lain.¹⁶

Adapun sumber-sumber dokumentasi tersebut berasal dari dokumen-dokumen yang dimiliki oleh Bank Rakyat Indonesia Syariah

¹⁵ *Ibid.*, hlm. 62-63.

¹⁶ Hadari Nawawi, *Metode Penelitian Bidang Sosial*, (Yogyakarta: Gadjah Mada University Press, 1998), hlm. 95.

Kantor Cabang Pembantu Kebumen, seperti arsip-arsip, formulir-formulir dokumen transaksi dan data-data yang dibutuhkan. Selain meminta dokumen-dokumen langsung dari bank, penulis juga mengambil beberapa referensi yang berasal dari majalah-majalah perbankan, browsing di internet dan lain sebagainya. Kesemua dokumen-dokumen di atas berfungsi untuk mendukung informasi-informasi yang diperlukan atau tambahan referensi guna penyusunan laporan Tugas Akhir ini.

6. Teknis Analisis Data

Adapun metode penelitian yang digunakan adalah model penelitian Miles dan Huberman yaitu berupa data *reduction*, data *display*, dan data *conclusion drawing verification*.

a. Data *Reduction* (Reduksi Data)¹⁷

Mereduksi data berarti merangkum, memilih hal-hal yang pokok, memfokuskan pada hal-hal yang penting, dicari tema dan polanya. Dengan demikian data yang telah direduksi akan memberikan gambaran yang lebih jelas dan mempermudah peneliti untuk melakukan pengumpulan data selanjutnya.

Dalam mereduksi data penelitian, peneliti mengumpulkan data tentang strategi pelayanan dalam meningkatkan kualitas produk dan kepuasan nasabah tabungan haji. Data yang diperoleh berupa catatan observasi, dokumentasi kegiatan dan hasil wawancara, kemudian penyusun memilih data yang penting untuk digunakan peneliti selanjutnya.

b. Data *Display* (Penyajian Data)¹⁸

Dalam penelitian kualitatif, penyajian data bisa dilakukan dalam bentuk uraian singkat, bagan, hubungan antara kategori, *flowchart* dan sejenisnya. Dengan mendisplaykan data, maka akan memudahkan

¹⁷ Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif Dan R&D*, (Bandung: Alfabeta, 2015), hal.247.

¹⁸ *Ibid*, hal.249.

untuk memahami apa yang terjadi, merencanakan kerja selanjutnya berdasarkan apa yang telah difahami.

c. *Conclusion Drawing/Verification*

Dalam analisis data kualitatif menurut Miles dan Huberman adalah penarikan kesimpulan dan verifikasi. Kesimpulan awal yang dikemukakan masih bersifat sementara dan akan berubah bila tidak ditemukan bukti-bukti yang kuat yang mendukung pada tahap pengumpulan data berikutnya. Tetapi apabila kesimpulan yang dikemukakan pada tahap awal, didukung oleh bukti-bukti yang valid dan konsisten saat peneliti kembali ke lapangan mengumpulkan data, maka kesimpulan yang dikemukakan merupakan kesimpulan yang kredibel

Dengan demikian kesimpulan dalam penelitian kualitatif mungkin dapat menjawab rumusan masalah yang dirumuskan sejak awal, tetapi mungkin juga tidak karena seperti telah dikemukakan bahwa masalah dan rumusan masalah dalam penelitian kualitatif masih bersifat sementara dan akan berkembang setelah penelitian berada di lapangan.¹⁹

G. Keabsahan Data

Keabsahan data merupakan standar kebenaran suatu data hasil penelitian yang lebih menekankan pada data/informasi dari pada sikap dan jumlah orang. Dalam penelitian kualitatif, temuan atau data dapat dikatakan valid apabila tidak ada perbedaan antar yang dilaporkan peneliti dengan apa yang sesungguhnya terjadi pada objek yang diteliti.

Uji keabsahan data yang penulis gunakan yaitu dengan teknik triangulasi. Triangulasi adalah teknik pemeriksaan keabsahan data yang memanfaatkan sesuatu yang lain diluar data itu untuk keperluan pengecekan atau sebagai pembanding terhadap data itu. Triangulasi dalam pengujian kredibilitas ini diartikan sebagai data dari berbagai sumber dengan berbagai

¹⁹ *Ibid*, hal. 252-253.

cara dan berbagai waktu. Dengan demikian terhadap triangulasi sumber, teknik dan waktu.²⁰

1. Triangulasi dengan sumber untuk menguji kredibilitas data dilakukan dengan cara mengecek data yang telah diperoleh melalui beberapa sumber. Hal ini dapat dicapai melalui membandingkan data hasil pengamatan dengan data hasil wawancara.
2. Triangulasi teknik untuk menguji kredibilitas data dilakukan dengan cara mengecek data kepada sumber yang sama dengan teknik yang berbeda. Misalnya data diperoleh dengan wawancara, lalu dicek dengan observasi, dokumentasi, atau kuisisioner.
3. Triangulasi waktu, waktu juga mempengaruhi kredibilitas data. Data yang dikumpulkan dengan teknik wawancara di pagi hari pada saat narasumber masih segar belum banyak masalah, akan memberikan data yang lebih valid sehingga lebih kredibel. Untuk itu dalam rangka pengujian kredibilitas data dapat dilakukan dengan cara melakukan pengecekan dengan wawancara, observasi atau teknik lain dalam waktu atau situasi yang berbeda. Bila hasil uji menghasilkan data yang berbeda, maka dilakukan secara berulang-ulang sehingga sampai ditemukan kepastian datanya.

Data yang diperoleh kemudian diuji kredibilitasnya dengan membandingkan data hasil pengamatan yang dilakukan penulis dengan data hasil wawancara dengan *consumer service* di Bank BRI Syari'ah KCP Kebumen.

²⁰ *Ibid*, hlm. 273-274.

BAB IV

PENUTUP

A. Kesimpulan

Setelah melakukan pengamatan dan analisis penulis dapat menyimpulkan:

Strategi Pelayanan dalam meningkatkan kualitas produk dan kepuasan nasabah Tabungan Haji pada Bank BRI Syariah KCP Kebumen adalah sebagai berikut :

1. *Cross Selling*

Strategi pada *customer service* untuk menarik nasabah dengan tujuan menjual produk yaitu dengan cara melakukan *cross selling* agar *customer service* mengetahui apa yang dibutuhkan dengan melihat profil pelanggan serta lebih mudah untuk melakukan pendekatan dengan calon nasabah. *Cross selling* itu sendiri adalah strategi yang digunakan oleh *customer service* untuk menawarkan sekaligus menjual produk selain produk yang diinginkan oleh pelanggan, dengan tujuan untuk menambah pendapatan perusahaan.

2. *Up Selling*

Up Selling adalah strategi yang hampir sama dengan *cross selling* yang digunakan oleh *customer service* untuk menjual produk lainnya, yang berbeda hanyalah pelanggan akan disuguhkan produk lain yang memiliki keunggulan untuk menambah manfaat dari produk yang telah dibeli sebelumnya yang diyakini akan dibeli pelanggan karena telah dijelaskan bahwa produk tersebut mendukung banyaknya manfaat yang akan diberikan oleh kedua produk yang dibelinya. Tujuan dari adanya strategi *up selling* dan *cross selling* adalah agar para pelanggan mengeluarkan uang lebih banyak lagi dan lebih menguntungkan perusahaan tersebut dan dapat memberikan pelayanan yang baik dengan harapan pelanggan.

3. Melayani nasabah dengan sepenuh hati

Menerima nasabah yang datang dan melayani nasabah dengan sepenuh hati adalah strategi yang jitu untuk membuat ikatan yang baik

dengan nasabah. *Customer service* diwajibkan untuk melayani dan memberikan informasi yang diminta oleh nasabah tanpa membongkar rahasia perusahaan. Untuk menjalin hubungan yang baik dengan nasabah tidak hanya melalui pelayanan dengan setulus hati saja, tetapi juga tanggap dengan apa yang nasabah harapkan, selain itu melakukan retensi dan mengunjungi nasabah yang potensial.

4. *Role play*

Perusahaan memiliki strategi yaitu dengan melakukan *role play* dengan kata lain bermain peran, agar setiap *customer service* dapat melihat kekurangan yang ada pada diri mereka. *Role play* adalah strategi lain yang dilakukan guna untuk meningkatkan pelayanan yang ada. Mulai dari penampilan, bahasa tubuh, cara berbicara, yang masih ada kaitannya dengan pelayanan yang diberikan karena selain itu *customer service* harus memiliki keahlian seperti penampilan yang menarik (dengan pakaian yang sopan, wangi, bersih, dan rapi serta *make up* yang tidak berlebihan), mampu berkomunikasi dengan baik, keefektifan saat berbicara sehingga berkesan tidak bertele-tele, bahasa tubuh dan ekspresi wajah yang tidak berlebihan agar nasabah menjadi nyaman, ketegasan saat mengambil keputusan, kedisiplinan untuk menaati peraturan perusahaan, kemampuan yang baik untuk mendengarkan keluhan nasabah agar nasabah merasa dihargai.

B. Saran

Adapun beberapa saran yang penulis berikan untuk Bank BRI Syariah KCP Kebumen :

1. Bagi Bank BRI Syariah Kebumen, semestinya *customer service* dan *teller* untuk nasabah potensial dan non potensial dipisahkan agar tidak terlihat adanya perbedaan antara nasabah.
2. Bagi Bank BRI Syariah KCP Kebumen , waktu pelayanan pada *customer service* agar lebih dipercepat, supaya nasabah yang menunggu tidak terlalu bosan, karena pelayanan yang sedikit lama.

3. Bagi peneliti yang selanjutnya, diharapkan dapat meneruskan penelitian dengan lebih baik lagi, mengurangi waktu yang terbuang sia-sia saat PKL dan mencari data yang dibutuhkan dengan semaksimal mungkin agar tidak ada kekurangan data baik untuk laporan PKL maupun pengerjaan Tugas Akhir.

DAFTAR PUSTAKA

BUKU

- Assauri, Sofjan, 1993, *Manajemen Produksi dan Operasi*, Jakarta: Lembaga Penerbit Fakultas Ekonomi Universitas Indonesia.
- Barata, Atep Adya, 2004, *Dasar Dasar Pelayanan Prima: Persiapan Membangun Budaya Pelayanan Prima Untuk Meningkatkan Kepuasan Dan Loyalitas Pelanggan*, Jakarta: PT Elex Media Komputindo Kelompok Gramedia.
- Dahlan, Ahmad, 2012, *Bank Syariah Teoritik, Praktik Kritik*, Yogyakarta: Penerbit Teras.
- Daniel, Moehar, 2005, *Metode Penelitian Sosoial Ekonomi: Dilengkapi Beberapa Alat Analisa dan Penuntun Penggunaan*, Jakarta: Bumi Aksara.
- Diana, Anastasia dan Fandy Tjiptono, 2000, *Total Quality Management Edisi Revisi*, Yogyakarta: Andi.
- Hasan, Ali, *Marketing Bank Syariah : Cara Jitu Meningkatkan Pertumbuhan Pasar Bank Syariah*, Bogor: Ghalia Indonesia.
- Ikatan Bankir Indonesia (IBI), 2016, *Memahami Bisnis Bank Syariah*, Jakarta: Gramedia.
- Iqbal, Hasan, *Analisis Data Penelitian Dengan Statistik*, Jakarta: PT Bumi Aksara, 2004.
- Kasmir, 2001, *Bank dan Lembaga Keuangan Lainnya*, Jakarta : PT Raja Grafindo husada Cet.5.
- Kasmir, 2006, *Etika Customer Service*, Jakarta: Raja Grafindo Persada.
- Muhammad, 2011, *Manajemen Perbankan Syariah*, Yogyakarta: Unit Penerbitan dan Percetakan Sekolah Tinggi Ilmu Manajemen YKPN.
- Mulyani, Dedy, 2001, *Metodologi Penelitian Kualitatif*, Bandung: PT Remaja Rosdakarya.
- Nasution, M,N, 2001, *Manajemen Mutu Terpadu, (Total Quality Managemen)*, Jakarta: Ghalia Indonesia.
- Nawawi, Hadari, 1998, *Metode Penelitian Bidang Sosial*, Yogyakarta: Gadjah Mada University Press.

- Prawirosentono, Suyadi, 2004, *Manajemen Mutu Terpadu: Total Quality Management Abad 21 Studi Kasus dan Analisis*, Jakarta: PT Bumi Aksara.
- Rangkuti, Freddy, 2014, *ANALISIS SWOT: Teknik Membedah Kasus Bisnis Cara Perhitungan Bobot, Rating Dan OCAI*, Jakarta: PT Gramedia.
- Rangkuti, Freddy, 2016, *Customer Care Excellence Meningkatkan Kinerja Perusahaan Melalui Pelayanan Prima*, Jakarta: Gramedia Pustaka Utama.
- Setyabudi, Ismanto dan Daryanto, 2014, *Konsumen dan Pelayanan Prima*, Yogyakarta: GAVA MEDIA.
- Shomad, Abd dan Trisadini P, Usanti, 2013, *Transaksi Bank Syariah*, Jakarta: Bumi Aksara.
- Sugito, 2007, *Haji dan Umrah*, Yogyakarta: PT Pustaka Insan Madani.
- Sugiyono, 2015, *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif Dan R&D*, Bandung: Alfabeta.
- Sunendar, Dadang dan Iskandarwassid, 2008, *Strategi Pembelajaran Bahasa* Bandung: PT Remaja Rosdakarya.
- Suyanto, M, 2007, *Marketing Strategy: Top Brand Indonesia*, Yogyakarta: CV ANDI OFFSET.
- Tanzeh, Ahmad, 2009, *Pengantar Metode Penelitian*, Yogyakarta: Teras.
- Tjiptono, Fandy, 2006, *Manajemen Jasa*, Yogyakarta: CV Andi Offset.
- Wood, Ivanne, 2009, *Layanan Pelanggan*, Yogyakarta: Graha Ilmu.

JURNAL

- Ely, Shofianah, dkk, “*Pengaruh Atribut Produk Terhadap Keputusan Pembelian*”, Jurnal Administrasi Bisnis (JAB) Vol.9. 2014.

SUMBER INTERNET

- AM. Hasan Ali. Mengais Keuntungan di Lahan Haji. artikel diakses pada tanggal 17 juni 2008 dari www.google.com.
- Www. Landasanteori.Com/2015/07/Pengertian-Kepuasan-Pelanggan.Html?M=1. Diakses Pada Tanggal 18 April 2019 Diakses Pada Pukul 22.48.

www.syariahmandiri.co.id diakses pada tanggal 21 Februari 2019.

Merza Gamal, "*Tantangan Bank Syariah Kedepan*".artikel diakses pada 22 juni 2008 dari www.googlecom.

SUMBER LAIN

Buku tahunan Bank BRI Syari'ah KCP Kebumen.

Dokumen Bank BRI Syari'ah KCP Kebumen : Brosur Produk-Produk Bank BRI Syari'ah KCP Kebumen Tahun 2015.

Hasil Observasi Di Bank BRI Syari'ah KCP Kebumen pada Tanggal 21 Juni 2019.

Hasil Wawancara dengan Bapak Dekky Heriyanto selaku *Account Officer* Bank BRI Syariah KCP Kebumen pada Tanggal 21 Juni 2019.

Hasil Wawancara dengan Bapak Muchtarul Anam selaku *customer service* Bank BRI Syariah KCP Kebumen pada tanggal 03 September 2019.

Hasil Wawancara dengan Ibu Nurahni Febrianti selaku *BOS* Bank BRI Syariah KCP Kebumen pada tanggal 21 Juni 2019.

Observasi di Bank BRI Syari'ah KCP Kebumen Pada Hari Jum'at Tanggal 21 Juni 2019.

Wawancara dengan Mas Anam, karyawan Bank BRISyariah Kebumen 25-3-2019.