

**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

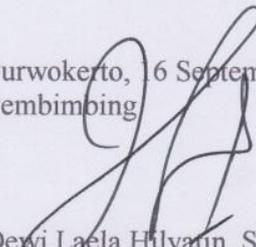
*Assalamu'alaikum Wr.Wb.*

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: amaliaelmuiz@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

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

### **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.<sup>1</sup> 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.<sup>2</sup> 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

---

<sup>1</sup> Merza Gamal, “*Tantangan Bank Syariah Kedepan*”, artikel diakses pada 22 juni 2008 dari [www.google.com](http://www.google.com)

<sup>2</sup> 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.<sup>3</sup>

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.<sup>4</sup>

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.<sup>5</sup>

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

---

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

<sup>4</sup> [www.syariahmandiri.co.id](http://www.syariahmandiri.co.id) diakses pada tanggal 21 Februari 2019

<sup>5</sup> 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.<sup>6</sup>

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 :

---

<sup>6</sup> AM.Hasan Ali, Mengais Keuntungan di Lahan Haji, artikel diakses pada tanggal 17 juni 2008 dari [www.google.com](http://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)**

<b>Tahun</b>	<b>Jumlah Nasabah</b>
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."<sup>7</sup>

### 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.<sup>8</sup>

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.<sup>9</sup>

## 3. Kepuasan Nasabah

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

---

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

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

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

<sup>10</sup> [www.Landasanteori.Com/2015/07/Pengertian-Kepuasan-Pelanggan.Html?M=1](http://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.<sup>11</sup>

### 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.

---

<sup>11</sup> 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.<sup>12</sup>

#### 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.<sup>13</sup>

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.<sup>14</sup> Observasi sebagai alat pengumpulan data banyak digunakan untuk mengukur tingkah laku ataupun proses terjadinya suatu kegiatan yang

---

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

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

<sup>14</sup> 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.<sup>15</sup>

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.<sup>16</sup>

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

---

<sup>15</sup> *Ibid.*, hlm. 62-63.

<sup>16</sup> 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)<sup>17</sup>

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)<sup>18</sup>

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

---

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

<sup>18</sup> *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.<sup>19</sup>

## **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

---

<sup>19</sup> *Ibid*, hal. 252-253.

cara dan berbagai waktu. Dengan demikian terhadap triangulasi sumber, teknik dan waktu.<sup>20</sup>

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.

---

<sup>20</sup> *Ibid*, hlm. 273-274.

## BAB II

### LANDASAN TEORI

#### A. Strategi Pelayanan

##### 1. Pengertian Strategi Pelayanan

Menurut *Webster's New World Dictionary*, definisi strategi adalah ilmu perencanaan dan penentuan arah operasi-operasi militer berskala besar. Strategi adalah bagaimana menggerakkan pasukan ke posisi paling menguntungkan sebelum pertempuran aktual dengan musuh. John A. Byrne mendefinisikan strategi sebagai sebuah pola yang mendasar dari sasaran yang berjalan dan yang direncanakan, penyebaran sumberdaya dan interaksi organisasi dengan pasar, pesaing dan faktor-faktor lingkungan. Sementara itu, Jack Trout dalam bukunya *Trout On Strategy*, inti dari strategi adalah bagaimana bertahan hidup dalam dunia kompetitif, bagaimana membuat persepsi yang baik di benak konsumen, menjadi berbeda, mengenali kekuatan dan kelemahan pesaing, menjadi spesialisasi, menguasai satu kata yang sederhana di kepala, kepemimpinan yang memberi arah dan memahami realitas pasar dengan menjadi yang pertama daripada menjadi yang lebih baik.<sup>21</sup>

Strategi merupakan alat untuk mencapai tujuan. Dalam perkembangannya, konsep mengenai strategi terus berkembang. Hal ini dapat ditunjukkan oleh adanya perbedaan konsep mengenai strategi selama 30 tahun terakhir. Untuk jelasnya, kita dapat melihat perkembangan tersebut berikut ini<sup>22</sup>: Chandler (1962): strategi merupakan alat untuk mencapai tujuan perusahaan dalam kaitannya dengan tujuan jangka panjang, program tindak lanjut, serta prioritalokasi sumber daya. Learned, Christensen, Andrews, dan Guth (1965): Strategi merupakan alat untuk menciptakan keunggulan bersaing. Dengan

---

<sup>21</sup> M. Suyanto, *MARKETING STRATEGY: Top Brand Indonesia* (Yogyakarta: CV. ANDI OFFSET, 2007), Hlm. 16.

<sup>22</sup> Freddy Rangkuti, *ANALISIS SWOT: Teknik Membedah Kasus Bisnis Cara Perhitungan Bobot, Rating Dan OCAI* (Jakarta: PT Gramedia, 2014), Hlm. 3.

demikian salah satu focus strategi adalah memutuskan apakah bisnis tersebut harus ada atau tidak ada. Argyris (1985), Mintzberg (1979), Steiner dan Miner (1977) : Strategi merupakan respon secara terus menerus maupun adaptif terhadap peluang dan ancaman eksternal serta kekuatan dan kelemahan internal yang dapat mempengaruhi organisasi.

Strategi berasal dari kata Yunani *strategia* yang berarti ilmu perang atau panglima perang. Berdasarkan pengertian ini, maka strategi adalah suatu seni merancang operasi didalam peperangan, seperti cara-cara mengatur posisi atau siasat berperang, angkatan darat atau laut. Strategia dapat pula diartikan sebagai suatu ketrampilan mengatur suatu kejadian atau peristiwa. Secara umum sering dikemukakan bahwa strategi merupakan sesuatu teknik yang digunakan untuk mencapai suatu tujuan. Dalam bidang administrasi, strategi diartikan sebagai upaya yang bersifat makro, menyeluruh jangka panjang dan didasarkan atas keputusan hasil penalaran. Strategi dimaknai pula sebagai tugas pokok lapisan sistem tingkat atas. Pada perkembangannya kata strategi digunakan dalam semua disiplin ilmu, termasuk pula dalam ranah kebudayaan dan kebahasaan.<sup>23</sup>

Sedangkan pelayanan adalah suatu aktivitas atau serangkaian aktivitas yang bersifat tidak kasat mata atau (tidak dapat di raba) yang terjadi sebagai akibat adanya interaksi antara konsumen dengan karyawan atau hal-hal lain yang di sediakan oleh perusahaan pemberian pelayanan yang di maksudkan untuk memecahkan permasalahan/ pelanggan. (Gronroos, 1990:27)

Pelayanan merupakan serangkaian aktivitas yang tidak dapat di raba dan terjadi sebagai akibat adanya interaksi antara pemberi pelayanan dan yang diberi pelayanan.<sup>24</sup>

---

<sup>23</sup> Iskandarwassid, M.Pd dan Dadang Sunendar, M.Hum, *Strategi Pembelajaran Bahasa*(Bandung:PT.REMAJA ROSDAKARYA,2008),hlm.2.

<sup>24</sup> Daryanto dan Ismanto Setyabudi,M.Pd,*KONSUMEN dan PELAYANAN PRIMA*(Yogyakarta:GAVA MEDIA,2014),hlm.135.

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.

Islam juga menuntun agar layanan yang diberikan memiliki parameter yang terukur (service level) seperti anjuran berikut:

a. Hadits riwayat muslim

“Barang siapa diantara kamu yang mampu memberikan manfaat kepada saudaranya, maka bersegeralah melakukannya”

b. Al Qur'an

إِنْ أَحْسَنْتُمْ أَحْسَنْتُمْ لِأَنْفُسِكُمْ<sup>ط</sup> وَإِنْ أَسَأْتُمْ فَلَهَا<sup>ج</sup> فَإِذَا جَاءَ وَعْدُ  
الْآخِرَةِ لِيَسْتَعْوَأُوا<sup>ط</sup> وَأُجُوهَكُمْ<sup>ط</sup> وَلِيَدْخُلُوا الْمَسْجِدَ كَمَا دَخَلُوهُ أَوَّلَ

مَرَّةٍ<sup>ط</sup> وَلِيَتَّبِعُوا<sup>ط</sup> مَا عَلَّمُوا<sup>ط</sup> تَتَّبِعُوا<sup>ط</sup>

Jika kamu berbuat baik (berarti) kamu berbuat baik bagi dirimu sendiri dan jika kamu berbuat jahat, Maka (kejahatan) itu bagi dirimu sendiri, dan apabila datang saat hukuman bagi (kejahatan) yang kedua, (kami datangkan orang-orang lain) untuk menyuramkan muka-muka kamu dan mereka masuk ke dalam mesjid, sebagaimana musuh-musuhmu memasukinya pada kali pertama dan untuk membinasakan sehabis-habisnya apa saja yang mereka kuasai. (Q.S. Al-Isra: 7).<sup>25</sup>

c. Kualitas pelayanan

Sekarang ini pelanggan semakin pintar, mereka sangat kritis, sehingga para pelaku bisnis harus mampu memberikan pelayanan yang sesuai dengan harapan para pelanggan. Sedikit saja pengimpangan, misalnya pelayanan tidak sesuai dengan yang di harapkan, para pelanggan akan menilai jelek.

<sup>25</sup> Ikatan Bankir Indonesia (IBI), *Memahami Bisnis Bank Syariah*, (Jakarta: Gramedia, 2016), hlm. 297

d. Kualitas layanan internal

Kualitas pelayanan internal berkaitan dengan interaksi jaringan pegawai organisasi/perusahaan dengan berbagai fasilitas yang tersedia. Faktor yang mempengaruhi kualitas pelayanan internal, antara lain :

- 1) Pola manajemen umum organisasi/perusahaan.
- 2) Penyediaan fasilitas pendukung.
- 3) Pengembangan sumber daya manusia.
- 4) Iklim kerja dan keselarasan hubungan kerja.
- 5) Pola insentif.

e. Kualitas layanan eksternal

Mengenai kualitas layanan kepada pelanggan eksternal, kita boleh berpendapat bahwa kualitas pelayanan di tentukan oleh beberapa faktor, antara lain :

- 1) Yang berkaitan dengan penyediaan jasa ;<sup>26</sup>
  - a) Pola layanan dan tata cara penyediaan/pembentukan jasa tertentu;
  - b) Pola layanan distribusi jasa ;
  - c) Pola layanan penjualan jasa ;
  - d) Pola layanan dalam penyampaian jasa ;
- 2) Yang berkaitan dengan penyediaan barang
  - a) Pola pelayanan dan pembuatan barang berkualitas atau penyediaan barang.
  - b) Pola pelayanan distribusi barang.
  - c) Pola pelayanan penjualan barang.
  - d) Pola layanan purna jual.

Larangan dalam etika pelayanan adalah hal-hal yang tidak boleh dilakukan oleh karyawan dalam melayani nasabah. Atau dengan kata lain, larangan dalam etika pelayanan adalah

---

<sup>26</sup> Atep Adya Barata, *Dasar Dasar Pelayanan Prima: PERSIAPAN MEMBANGUN BUDAYA PELAYANAN PRIMA UNTUK MENINGKATKAN KEPUASAN DAN LOYALITAS PELANGGAN* (Jakarta: PT Elex Media Komputindo Kelompok Gramedia, 2004), hlm. 36-38.

perbuatan yang dilarang dalam melayani nasabah baik dari awal sampai berakhirnya layanan.

Larangan etika pelayanan yang secara umum dilakukan oleh perusahaan antara lain:<sup>27</sup>

- a) Dilarang berpakaian sembarangan
  - b) Dilarang melayani nasabah atau tamu sambil makan
  - c) Dilarang melayani nasabah atau tamu sambil mengobrol atau bercanda
  - d) Dilarang menampakan wajah yang tidak menyenangkan
  - e) Dilarang untuk berdebat atau menyanggah
  - f) Dilarang meninggalkan nasabah terlalu lama
  - g) Dilarang berbicara terlalu keras atau terlalu lemah
  - h) Dilarang keras meminta imbalan atau janji-janji
- f. Strategi Meningkatkan Pelayanan

Strategi sangat diperlukan dalam sebuah perusahaan, entah dalam bidang produksi maupun jasa, strategi. Berikut 9 strategi untuk meningkatkan pelayanan.<sup>28</sup>

- 1) Strategi komunikasi prosedur pelayanan sehingga informasi prosedur pelayanan mudah diperoleh.
- 2) Strategi peningkatan akses komunikasi sehingga dapat memberikan kejelasan alur dalam prosedur pelayanan.
- 3) Strategi peningkatan kerjasama dan komunitas sehingga birokrasi pelayanan mudah (tidak berbelit-belit).
- 4) Strategi peningkatan kompetensi sehingga dapat mempercepat tindak lanjut terhadap kebutuhan pelanggan.
- 5) Strategi *database* pelanggan sehingga dapat meningkatkan kecepatan petugas lapangan dalam mendatangi pelanggan.

---

<sup>27</sup> Kasmir, S.E.,M.M,*ETIKA CUSTOMER SERVICE*(Jakarta:PT Raja Grafindo Persada,2006),hlm.109.

<sup>28</sup> Freddy Rangkuti, *Customer Care Excellence Meningkatkan Kinerja Perusahaan Melalui Pelayanan Prima*(Jakarta: Gramedia Pustaka Utama,2016), hlm.281

- 6) Strategi peningkatan *database* keluhan pelanggan sehingga petugas cepat tanggap dalam menyelesaikan masalah pelanggan.
- 7) Strategi peningkatan *internal marketing* sehingga pekerjaan dapat diselesaikan tepat waktu (kurang dari 24 jam sejak kejadian).
- 8) Strategi evaluasi regulasi dalam rangka meningkatkan jumlah santuan yang diberikan.
- 9) Strategi peningkatan koordinasi sehingga dapat meningkatkan koordinasi pekerjaan yang dilakukan.

## B. Kualitas Produk

### 1. Pengertian Kualitas Produk

Kualitas seringkali diartikan sebagai kepuasan pelanggan atau konformansi terhadap kebutuhan atau persyaratan. Kualitas merupakan suatu kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa, manusia, proses dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan.<sup>29</sup>

Produk adalah segala sesuatu yang dapat di tawarkan kepada pasar untuk memuaskan suatu keinginan atau kebutuhan, termasuk barang fisik, jasa, pengalaman, acara, orang, tempat, properti, organisasi, informasi dan ide.<sup>30</sup>

Kualitas suatu 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.<sup>31</sup>

---

<sup>29</sup> Fandy Tjiptono dan Anastasia Diana, *Total Quality Management Edisi Revisi*, (Yogyakarta:ANDI,2000),hlm.4.

<sup>30</sup> Ely Shofianah, dkk, "Pengaruh Atribut Produk Terhadap Keputusan Pembelian", *Jurnal Administrasi Bisnis (JAB)* Vol.9, 2014.

<sup>31</sup> Suyadi Prawirosentono, *Manajemen Mutu Terpadu: Total Quality Management Abad 21 Studi Kasus dan Analisis*, (Jakarta:PT Bumi Aksara:2004),hlm.6-7.

Kualitas produk jasa perbankan dapat mempengaruhi persepsi dan kepuasan nasabah melalui ketepatan waktu pelayanan penyampaian, ketersediaan produk dan layanan saat dibutuhkan, kebenaran janji promosi atas produk dan layanan, kesesuaian pesanan, keamanan dan keselamatan, fleksibilitas pembayaran, ketersediaan fasilitas pelayanan dan kemudahan pengambilan, termasuk biaya administrasi dan pemeliharannya, serta kemampuan penyempurnaan produk layanan secara terus menerus tanpa batas.<sup>32</sup>

Menurut Juran (V. Daniel Hunt, 1993:32), kualitas produk adalah kecocokan penggunaan produk (*fitness for us*) untuk memenuhi kebutuhan dan kepuasan pelanggan. Kecocokan penggunaan itu berdasarkan lima ciri utama berikut :

- a. Teknologi, yaitu kekuatan atau daya tahan.
- b. Psikologis, yaitu citra rasa atau status.
- c. Waktu, yaitu kehandalan.
- d. Kontraktual, yaitu adanya jaminan.
- e. Etika, yaitu sopan santun, ramah atau jujur.

Kecocokan penggunaan suatu produk adalah apabila produk mempunyai daya tahan penggunaan yang lama, meningkatkan citra atau status konsumen yang memakainya, tidak mudah rusak, adanya jaminan kualitas, dan sesuai etika apabila digunakan.

Kecocokan penggunaan produk seperti dikemukakan diatas memiliki dua aspek utama. *Pertama*, ciri-ciri produk yang memenuhi permintaan pelanggan. Ciri-ciri produk berkualitas tinggi adalah apabila memiliki ciri-ciri yang khusus atau istimewa berbeda dari produk pesaing dan dapat memenuhi harapan atas tuntutan sehingga dapat memuaskan pelanggan. Kualitas yang lebih tinggi memungkinkan perusahaan meningkatkan kepuasan pelanggan, membuat produk laku terjual, dapat bersaing, meningkatkan pangsa pasar, dan volume penjualan serta dapat

---

<sup>32</sup> Ali Hasan, S.E.,MM, *Marketing Bank Syariah : Cara Jitu Meningkatkan Pertumbuhan Pasar Bank Syariah*,(Bogor:GHALIA INDONESIA),hlm.88

dijual dengan harga yang lebih tinggi. *Kedua*, bebas dari kelemahan. Suatu produk dikatakan berkualitas tinggi, apabila didalam produk tidak terdapat kelemahan, tidak ada yang cacat sekalipun. Kualitas yang tinggi menyebabkan perusahaan dapat mengurangi tingkat kesalahan, mengurangi pengerjaan kembali dan pemborosan, mengurangi pembayaran biaya garansi, mengurangi ketidakpuasan pelanggan, mengurangi inspeksi dan pengujian, meningkatkan hasil, serta memperbaiki kinerja penyampaian produk atau jasa kepada pelanggan.<sup>33</sup>

## 2. Dimensi Kualitas Produk

Ada delapan dimensi kualitas produk yang dikembangkan Garvin dan dapat digunakan sebagai kerangka perencanaan strategis dan analisis, dimensi- dimensi tersebut adalah :

- a. Kinerja (*performance*) karakteristik operasi pokok dari produk inti.
- b. Ciri-ciri atau keistimewaan tambahan (*features*), yaitu karakteristik sekunder atau pelengkap.
- c. Keandalan (*reliability*) yaitu kemungkinan kecil yang akan mengalami kerusakan atau gagal dipakai.
- d. Kesesuaian dengan spesifikasi (*conformance to specifications*), yaitu sejauh mana karakteristik desain dan operasi memenuhi standar-standar yang telah ditetapkan sebelumnya.
- e. Daya tahan (*durability*), berkaitan dengan beberapa lama produk tersebut dapat terus digunakan.
- f. *Serviceability*, meliputi kecepatan, kompetensi, kenyamanan, mudah direparasi, penanganan keluhan yang memuaskan.
- g. Estetika, yaitu daya tarik produk terhadap panca indera.
- h. Kualitas yang dipersepsikan (*perceived quality*), yaitu citra dan reputasi produk serta tanggung jawab perusahaan terhadapnya.

Bila dimensi-dimensi diatas banyak diterapkan pada perusahaan manufaktur, maka berdasarkan berbagai penelitian terhadap bebarapa jenis

---

<sup>33</sup> M.N. Nasution, *Manajemen Mutu Terpadu, (Total Quality Managemen)*. (Jakarta: Ghalia Indonesia, 2001), hlm. 15-16

jasa, Zeithaml, Berry dan Parasuraman berhasil mengidentifikasi lima kelompok karakteristik yang digunakan oleh para pelanggan dalam mengevaluasi kualitas yaitu :

- a. Bukti langsung (*tangibles*), meliputi fasilitas fisik, perlengkapan, pegawai, dan sarana komunikasi.
- b. Keandalan (*reliability*) , yaitu kemampuan memberikan pelayanan yang dijanjikan dengan segera dan memuaskan.
- c. Daya tanggap (*responsiveness*), yaitu keinginan para staff untuk membantu para pelanggan dan memberikan pelayanan dengan tanggap.
- d. Jaminan (*assurance*), mencakup kemampuan, kesopanan dan sifat dsapat dipercaya yang dimiliki para staf, bebas dari bahaya, resiko atau keragu-raguan.
- e. Empati, meliputi kemudahan dalam melakukan hubungan komunikasi yang baik, dan memahami kebutuhan para pelanggan.<sup>34</sup>

### 3. Faktor-Faktor Kualitas Produk

Faktor-faktor yang mempengaruhi kualitas produk menurut Assauri terbagi menjadi tiga, yaitu:

- a. Fungsi suatu barang
- b. Wujud luar
- c. Biaya Barang sendiri<sup>35</sup>

Pentingnya kualitas dapat dijelaskan dari dua sudut, yaitu dari sudut manajemen operasional dan manajemen pemasaran. Dari sudut manajemen operasional, kualitas produk merupakan salah satu kebijakan penting dalam meningkatkan daya saing produk yang harus memberi kepuasan kepada konsumen yang melebihi atau paling tidak sama dengan kualitas produk dari pesaing. Jika dilihat dari sudut manajemen pemasaran, kualitas produk merupakan salah satu unsur utama dalam

---

<sup>34</sup> Fandy Tjiptono dan Anastasia Diana, *Total Quality Management Edisi Revisi*, (Yogyakarta: ANDI,2000), hlm.24-28.

<sup>35</sup> Sofjan Assauri, *Manajemen Produksi dan Operasi*, (Jakarta: Lembaga Penerbit Fakultas Ekonomi Universitas Indonesia, 1993), hlm.206.

bauran pemasaran (*marketing mix*), yaitu produk, harga, promosi, dan saluran distribusi yang dapat meningkatkan volume penjualan dan memperluas pangsa pasar perusahaan.<sup>36</sup>

### C. Kepuasan Nasabah

#### 1. Pengertian Kepuasan Nasabah

Engel, et al (1990) mengungkapkan bahwa kepuasan pelanggan merupakan evaluasi pembeli dimana alternatif yang dipilih sekurang-kurangnya member hasil (*outcome*) sama atau melampaui harapan pelanggan, sedangkan ketidakpuasan timbul apabila hasil yang diperoleh tidak memenuhi harapan pelanggan. Kotler (1994) menandakan bahwa kepuasan pelanggan adalah tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan kinerja (atau hasil) yang ia rasakan dibandingkan dengan harapannya.<sup>37</sup>

Definisi kepuasan adalah tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan kinerja (hasil) yang dirasakan dengan harapannya, dengan diasumsikan bahwa kalo kinerja dibawah harapan, pelanggan akan merasa kecewa, kalau sesuai harapan pelanggan akan merasa puas, dan kalau kinerja melebihi harapan, pelanggan akan sangat puas.<sup>38</sup>

Setiap perusahaan yang memperhatikan kepuasan pelanggan akan memperoleh banyak manfaat.<sup>39</sup>

- a. Reputasi perusahaan semakin meningkat dimata pelanggan dan masyarakat, serta dapat mendorong terciptanya loyalitas pelanggan.
- b. Hubungan antara perusahaan dan pelanggan semakin baik. Hal ini dapat mendorong setiap personel didalam perusahaan supaya bekerja dengan bersungguh-sungguh.

---

<sup>36</sup> M.N.Nasution, *Manajemen Mutu....*, hlm.16-17.

<sup>37</sup> Fandy Tjiptono, *Manajemen Jasa* (Yogyakarta:CV Andi Offset,2006), hlm 146.

<sup>38</sup> Daryanto, Ismanto Setyobudi, *Konsumen Dan Pelayanan Prima* (Yogyakarta: Gava Media,2014), hlm. 111.

<sup>39</sup> Freddy Rangkuti, *Customer Care Excellence Meningkatkan Kinerja Perusahaan Melalui Pelayanan Prima*(Jakarta: Gramedia Pustaka Utama,2016), hlm.9.

- c. Memiliki banyak pelanggan loyal berarti pelanggan tersebut semakin mendukung semua kegiatan yang dilakukan oleh perusahaan, termasuk mempromosikan pengalaman baiknya pada waktu berhubungan perusahaan kepada orang lain.

Dalam pelayanan prima tidak jauh-jauh dari harapan para pelanggan, karena dapat kita ketahui perusahaan akan tumbuh berkembang atau terpuruknya perusahaan yang paling menonjol adalah dari sisi nasabah atau pelanggan, perusahaan wajib mengetahui harapan para pelanggan. Harapan pelanggan atas kinerja produk atau jasa akan berlaku sebagai standar perbandingan terhadap kinerja actual produk atau jasa.

Empat macam harapan pelanggan tersebut yaitu<sup>40</sup>:

- a. ***Equible performance*** (*normative performance; effort versus outcome; should expectation; deserved expectation*) penilaian normative yang mencerminkan kinerja yang seharusnya diterima seorang atas biaya dan usaha yang telah dicurahkan untuk membeli dan mengonsumsi barang atau jasa tertentu.
- b. ***Ideal performance*** (*optimum versus actual performance; ideal expectation; predictive expectation*)  
Tingkat kerja optimum atau ideal yang diharapkan oleh seorang pelanggan.
- c. ***Expected performance*** (*realistic versus actual performance; will expectation; predictive expectation*)  
Tingkat kinerja yang diperkirakan/ diantisipasi atau yang paling diharapkan/disukai pelanggan (*what the performance probably will be*). Tipe ini adalah yang paling banyak digunakan dalam dalam meneliti kepuasan/ketidakpuasan pelanggan.
- d. ***Adequate expectation*** (*minimum tolerable*)  
Tingkat kinerja produk atau jasa terendah yang dapat ditoleransi pelanggan.

---

<sup>40</sup> Ivanne wood, *Layanan Pelanggan*(Yogyakarta: Graha Ilmu;2009)hlm.6.

Bagi aparatur, pelayanan yang perlu mendapat perhatian adalah orang yang sangat puas akan mempunyai ikatan emosional dengan dengan suatu produk, dan ini menyebabkan loyalitas pelanggan menjadi tinggi. Oleh karena itu, aparatur pelayanan di hadapkan pada tantangan membangun budaya organisasi, yaitu agar semua orang yang berada pada lingkungan organisasi bertujuan memuaskan pelanggan<sup>41</sup>. Terdapat 8 tahap agar pelanggan menjadi loyal:<sup>42</sup>

- a. *Suspect*, adalah semua orang yang mungkin akan membeli barang atau jasa perusahaan.
- b. *Prospect*, adalah orang-orang yang memiliki kebutuhan tertentu dan mempunyai kemampuan untuk melakukan pembelian.
- c. *Disqualified prospect*, adalah orang yang mengetahui barang atau jasa tertentu, tetapi tidak mempunyai kemampuan dan keinginan untuk membeli barang atau jasa tersebut.
- d. *First time customer*, adalah konsumen yang membeli barang atau jasa pertama kali.
- e. *Repeat customer*, adalah konsumen yang telah melakukan suatu produk atau jasa dari perusahaan lebih dari satu kali.
- f. *Client*, adalah konsumen yang membeli semua barang atau jasa yang ditawarkan sesuai dengan yang mereka butuhkan.
- g. *Advocate*, adalah *client* yang membeli seluruh barang atau jasa yang dibutuhkan atau ditawarkan, serta melakukan pembelian secara teratur.
- h. *Partner*, adalah bentuk hubungan yang paling kuat antara pelanggan dengan perusahaan.

Menurut Roland T. Rust (1996), penyedia jasa harus memperhatikan apa yang konsumen persiapkan atas jasa yang diberikan, tetapi juga bagaimana mereka dapat merasakan kepuasan. Kedalaman dari perasaan

---

<sup>41</sup> Daryanto, Ismanto Setyobudi, *Konsumen Dan Pelayanan Prima*(Yogyakarta; Gava Media,2014). Hlm.127.

<sup>42</sup> Freddy Rangkuti, *Customer Care Excellence Meningkatkan Kinerja Perusahaan Melalui Pelayanan Prima*(Jakarta; Gramedia Pustaka Utama,2016),hlm.3-4.

ini merupakan hasil dari tingkat seberapa jauh persepsi dari konsumen dapat sesuai dengan apa yang mereka harapkan<sup>43</sup>.

Konsep mendahulukan kepentingan pelanggan pelayanan adalah pelayanan yang memuaskan. Salah satu indikator adanya kepuasan pelanggan adalah tidak adanya keluhan dari para pelanggan. Akan tetapi, dalam praktek, keluhan-keluhan pelanggan ini akan selalu ada. Organisasi pemberi pelayanan wajib menanggapi keluhan pelanggan tersebut untuk kepentingan dan kepuasan pelanggan. Untuk itu, pemberi pelayanan perlu mengetahui sumber-sumber keluhan pelanggan dari mengetahui cara-cara mengatasi keluhan pelanggan<sup>44</sup>.

Dengan mengetahui apa yang pelanggan anda harapkan, anda dapat mengembangkan pemahaman yang lebih luas mengenai proses komplain dan cara-cara pemecahannya secara cepat dan adil. Yang diharapkan pelanggan ketika mereka melakukan komplain adalah sebagai berikut:<sup>45</sup>

- a. Diperlakukan dengan hormat dan respek (adanya pengakuan dari perusahaan atau orang yang menerima komplain bahwa urusan mereka penting).
- b. Disebut atau dipanggil dengan panggilan yang sopan dan tatakrama yang tulus.
- c. Berbicara dengan seseorang yang mewakili perusahaan, yang memiliki wewenang untuk menyelesaikan masalah dengan cepat.
- d. Komplainya ditanggapi dengan serius.
- e. Menerima penjelasan yang masuk akal dengan bagaimana masalah yang seperti yang dihadapinya dapat terjadi.
- f. Dihubungi kembali jika dijanjikan.
- g. Diberi laporan kemajuan jika masalah tersebut tidak bisa diselesaikan ditempat.

---

<sup>43</sup> Daryanto, Ismanto Setyobudi, *Konsumen Dan Pelayanan Prima*(Yogyakarta: Gava Media, 2014), hlm.90.

<sup>44</sup>Daryanto, Ismanto Setyobudi, *Konsumen Dan Pelayanan Prima*(Yogyakarta: Gava Media, 2014), hlm. 129-130.

<sup>45</sup> Ivonne wood, *Layanan Pelanggan*(Yogyakarta: Graha Ilmu,2009),hlm 92-93.

- h. Diberikan pilihan untuk menyelesaikan masalah.
- i. Meminta permintaan maaf yang tulus ketika kesalahan terjadi.
- j. Diyakinkan bahwa masalah tersebut tidak akan terulang kembali.

Dengan mengenal komplain pelanggan, perusahaan dapat mengetahui bagaimana cara untuk menyelesaikan masalah yang ada. Jika cara penyelesaian tidak dapat memuaskan para pelanggan, pelanggan akan merasa kecewa dan kemungkinan besar pelanggan akan pergi meninggalkan perusahaan. Sebab-sebab nasabah kabur:<sup>46</sup>

- a. Pelayanan yang tidak memuaskan
- b. Produk yang tidak baik atau tidak lengkap
- c. Ingkar janji dan tidak tepat waktu
- d. Biaya yang relatif mahal
- e. Lokasi yang sulit dijangkau

Karyawan perlu membuat agar nasabah betah berurusan dengan perusahaan dengan cara sebagai berikut:<sup>47</sup>

- a. Karyawan harus menarik, baik dari segi penampilan, gaya bicara maupun gerak-geriknya sehingga tidak membosankan.
- b. Cepat tanggap kepada keinginan nasabah dan cepat mengerjakan atau melayani nasabah.
- c. Menyediakan ruang tunggu yang nyaman, tenang dan nyaman sehingga begitu nasabah masuk dapat merasakannya.
- d. Menyediakan brosur yang lengkap sehingga mampu menjelaskan segala sesuatu sehingga sesuai dengan keinginan nasabah.
- e. Keragaman dan kelengkapan produk juga dapat membuat nasabah betah berhubungan dengan perusahaan.

## 2. Aspek Menangani Keluhan Nasabah

Setelah perusahaan dapat mengenal *complain* pelanggan dengan baik tentunya perusahaan harus menangani *complain* tersebut. Jika perusahaan tidak dapat menangani *complain* pelanggan dengan baik maka pelanggan

---

<sup>46</sup> Kasmir, *Etika Customer Service*(Jakarta: Raja Grafindo Persada,2006), hlm.58-60.

<sup>47</sup> *Ibid*, hlm.61-62.

akan kabur dari perusahaan dan berpindah ke perusahaan lain maka dapat akan mengurangi pendapatan pada perusahaan, selain itu kemungkinan besar nasabah akan membagi ceritanya kepada orang lain, dan dapat merugikan perusahaan. Karena sudah kehilangan nasabah lama dan akan kehilangan calon nasabah yang baru, maka sangat diperlukan adanya cara untuk menangani komplain nasabah dengan pelayanan yang baik. Ada empat aspek menangani keluhan (Schnaars,1991), yaitu:<sup>48</sup>

- a. Empati terhadap pelanggan yang marah.
- b. Kecepatan dalam menangani keluhan.
- c. Kewajaran atau keadilan dalam memecahkan permasalahan keluhan.
- d. Kemudahan bagi pelanggan untuk menghubungi perusahaan.

#### **D. Tabungan Haji**

##### **1. Pengertian Tabungan**

Tabungan merupakan jenis simpanan yang sangat populer dilapisan masyarakat umum, mulai dari masyarakat kota sampai pedesaan. Pada awal menabung masih sederhana, menyimpan didalam celengan dan disimpan dirumah, namun faktor resiko menyimpan uang dirumah begitu besar seperti resiko kehilangan dan kerusakan.

Menurut Undang-Undang Perbankan No.10 Tahun 1998 adalah simpanan masyarakat yang penarikannya dapat dilakukan oleh penabung sewaktu-waktu pada saat dikehendaki dan menurut syarat-syarat tertentu yang telah ditetapkan bank penyelenggara. Tetapi penarikannya tidak dapat tarik dengan cek bilyet giro atau alat lainnya yang dipersamakan dengan itu.<sup>49</sup>

Syarat-syarat yang dimaksud antara lain adalah:

- a. Penarikan hanya dapat dilakukan dengan mendatangi kantor bank atau alat yang disediakan untuk keperluan tersebut dan tidak dapat

---

<sup>48</sup> Fandy Tjiptono, *Manajemen Jasa* (Yogyakarta: CV Andi Offset, 2006), hlm. 166-167.

<sup>49</sup> Kasmir, *Bank dan Lembaga Keuangan Lainnya* (Jakarta : PT. Raja Grafindo husada 2001), Cet. 5, hlm. 74.

dilakukan dengan menggunakan cek, bilyet, giro dan surat perintah pembayaran lainnya yang sejenis.

- b. Penarikan tidak boleh melebihi jumlah tertentu sehingga menyebabkan saldo tabungan lebih kecil dari saldo minimum, kecuali penabung tidak akan melanjutkan tabungannya.

Pengertian penarikan hanya dapat dilakukan menurut syarat-syarat tertentu yang disepakati, menarik uang yang disimpan rekening tabungan antara satu bank dengan bank lainya berbeda, tergantung dari bank yang mengeluarkannya. Hal ini pula dengan perjanjian yang telah dibuat antara bank dengan si penabung.

## 2. Pengertian Haji

Kata hajj ditinjau dari makna aslinya adalah mengunjungi kebaitullah untuk menjalankan ibadah. Sedangkan haji menurut bahasa berarti menyengaja. Menurut istilah adalah sengaja mengunjungi Makkah (Ka'bah) untuk mengerjakan ibadah yang terdiri dari Tawawaf, sa'i, wukuf, dan ibadah-ibadah lainnya guna memenuhi perintah allah dan mengharapkan ridho-Nya.<sup>50</sup>

Pengertian haji menurut istilah sebagai ulama' berpendapat bahwa haji adalah menuju ke ka'bah untuk melakukan perbuatan-perbuatan tertentu atau dengan kata lain haji adalah mengunjungi (mendatangi) suatu tempat tertentu (ka'bah dan arafah) pada waktu tertentu (bulan-bulan haji : syawal, dzulqaidah, dzulhijjah, dan 10 pertama bulan dzulhijjah) dengan melakukan suatu pekerjaan tertentu (ihram, wukuf, mabit di mudzalifah, mabit di mina, melontar jumroh, mencukur, thawaf,sa'i).

3. Dalam penghimpun dana bank syari'ah mempraktikan produk tabungan, diantaranya tabungan haji. Dalam produk tersebut, akad dasar yang digunakan adalah *wadi'ah* dan *mudharabah*.

---

<sup>50</sup> Sugito, Haji dan Umrah (Yogyakarta: PT Pustaka Insan Madani,2007),hlm.4.

a. Simpanan/tabungan *wadi'ah*

*Wadi'ah* menurut Wiroso (2005) adalah titipan nasabah yang harus dijaga dan dikembalikan setiap saat apabila nasabah yang bersangkutan menghendaki. Bank juga bertanggung jawab atas pengembalian titipan.

Jenis-jenis akad *wadi'ah* :

1. *Wadi'ah Yad Al-Amanah*

Jenis akad ini merupakan bentuk penitipan murni. Dimana pihak yang dititipi diberikan amanah untuk menjaga uang tersebut. Pihak yang dititipi tidak diperbolehkan untuk memanfaatkan atau menggunakan uang itu. Jadi, hanya dititipi saja. Bila hilang atau rusak, maka pihak bank atau yang dititipi tidak bertanggung jawab. Barang hilang atau rusak jadi tanggung jawab pemilik.

2. *Wadi'ah Yad Adh-Dhamanah*

Yaitu akad penitipan uang, dimana pihak yang dititipi boleh memanfaatkan uang tersebut. Tapi jika uang itu rusak atau hilang, maka pihak yang dititipi harus bertanggung jawab atau menggantinya.

b. Simpanan/tabungan *mudharabah*

*Mudharabah* adalah akad kerja sama usaha antara dua pihak, dimana pihak pertama adalah (shahibul maal) yang menyediakan seluruh 100% modal, sedangkan pihak lainnya sebagai pengelola. Keuntungan usaha secara mudharabah dibagi menurut kesepakatan yang dituangkan dalam kontrak, sedangkan apabila rugi ditanggung oleh pemilik modal selama kerugian itu bukan disebabkan oleh kelalaian dari si pengelola.

Jenis-jenis akad *Mudharabah* :

1) *Mudharabah Muthlaqah*

Dalam akad ini, pihak nasabah memberikan kebebasan kepada pihak bank dalam menentukan pilihan usaha yang akan

dijalankan atau tidak ikut campur dalam penentuan usahanya, namun nasabah diperbolehkan untuk mengawasi.

2) *Muḍhārābah Muqayyadah*

Dengan akad ini, pihak nasabah memberikan batasan kepada pengelola (pihak bank) mengenai penentuan jenis usaha yang akan dijalankan, cara investasinya dan juga tempatnya.<sup>51</sup>

### E. Penelitian Terdahulu

Penelitian terdahulu digunakan dengan tujuan untuk membandingkan antara peneliti yang telah ditulis oleh peneliti sebelumnya dengan penelitian sekarang yang bertujuan untuk mengetahui perbedaan dan persamaan penelitian tersebut dengan pokok judul yang sama.

No	Judul TA/Skripsi	Persamaan	Perbedaan
1.	Tugas Akhir Fauziah Febriani, IAIN Purwokerto 2015 dengan judul Analisis SWOT terhadap produk tabungan(tabungan faedah, tabungan haji dan tabungan karyawan IB BRI Syariah) di BRI Syariah KCP Ajibarang. <sup>52</sup>	- Sama sama meneliti dan membahas tentang produk tabungan haji	- Penulis melaksanakan penelitian di BRI Syariah KCP Kebumen. Sedangkan peneliti terdahulu di BRI Syariah KCP Ajibarang. - Penulis membahas Pengaruh Kualitas Produk dan Kualitas Pelayanan terhadap kepuasan nasabah Tabungan Haji.
2.	Tugas Akhir Wiji Ardiastuti, IAIN Purwokerto 2014 dengan judul Strategi Pemasaran Tabungan Haji di BRI Syariah KCP Ajibarang. <sup>53</sup>	- Sama sama meneliti dan membahas tentang produk tabungan Haji.	- Peneliti melaksanakan penelitian di BRI Syariah KCP Kebumen. Sedangkan peneliti

<sup>51</sup> Ahmad Dahlan, *Bank Syari'ah Teoritik, Praktik Kritik*, (Yogyakarta: Penerbit Teras, 2012), hlm. 140-156.

<sup>52</sup> Fauziah Febriani, *Analisis SWOT Terhadap Produk Tabungan (Tabungan Faedah, Tabungan Haji dan Tabungan Karyawan IB BRI Syariah) di BRI Syariah KCP Ajibarang*, (Purwokerto: IAIN Purwokerto, 2015)

<sup>53</sup> Wiji Ardiastuti, *Strategi Pemasaran Tabunga Haji di BRI Syariah KCP Ajibarang*, (Purwokerto: IAIN Purwokerto, 2014)

			terdahulu di BRI Syariah KCP Ajibarang - Penulis membahas Pengaruh Kualitas Produk dan Kualitas Pelayanan terhadap kepuasan nasabah Tabungan Haji.
3.	Skripsi Destika Primasari ,IAIN Salatiga 2016 dengan judul Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kualitas Produk Tabungan IB Hasanah terhadap kepuasan nasabah DI BNI Syariah Kantor Cabang Pembantu Ungaran. <sup>54</sup>	- Sama sama meneliti dan membahas tentang pengaruh kualitas pelayanan dan kualitas produk	- Peneliti melaksanakan penelitian di BRI Syariah KCP Kebumen. Sedangkan peneliti terdahulu di BNI Syariah KCP Ungaran. - Penulis membahas Pengaruh Kualitas Produk dan Kualitas Pelayanan terhadap kepuasan nasabah Tabungan Haji.
4.	Skripsi Agus Hendra Setiawan, UNIVERSITAS AIRLANGGA 2005 dengan judul Analisis Pengaruh Kepuasan Atas Kepuasan Pelayanan Terhadap Penggunaan Kembali Produk Tabungan Haji Pada PT Bank Jatim Kantor Cabang Basuki Rahmat Surabaya. <sup>55</sup>	- Sama sama meneliti dan membahas tentang kepuasan pelayanan dan produk tabungan Haji.	- Peneliti melaksanakan penelitian di BRI Syariah KCP Kebumen. Sedangkan peneliti terdahulu di Pada PT Bank Jatim Kantor Cabang Basuki Rahmat Surabaya. Penulis membahas Pengaruh Kualitas Produk dan Kualitas Pelayanan terhadap kepuasan nasabah

<sup>54</sup> Destika Primasari , *Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kualitas Produk Tabungan IB Hasanah Terhadap Kepuasan Nasabah DI BNI Syariah Kantor Cabang Pembantu Ungaran.* (Salatiga: IAIN Salatiga 2016)

<sup>55</sup> Agus Hendra Setiawan, *Analisis Pengaruh Kepuasan Atas Kepuasan Pelayanan Terhadap Penggunaan Kembali Produk Tabungan Haji Pada PT Bank Jatim Kantor Cabang Basuki Rahmat Surabaya.* (UNIVERSITAS AIRLANGGA, 2005).

			Tabungan Haji.
5.	Tugas Akhir Alvie Fitria Fajrianti, IAIN Purwokerto 2017 dengan judul Strategi Pemasaran melalui peningkatan Kualitas Produk Tabungan Haji BNI IB Baitullah Hasanah Di Bank BNI Syariah Purwokerto. <sup>56</sup>	- Sama sama meneliti dan membahas tentang produk tabungan Haji.	- Peneliti melaksanakan penelitian di BRI Syariah KCP Kebumen. Sedangkan peneliti terdahulu di Bank BNI Syariah Purwokerto. - Penulis membahas Pengaruh Kualitas Produk dan Kualitas Pelayanan terhadap kepuasan nasabah Tabungan Haji.

---

<sup>56</sup> Alvie Fitria Fajrianti, *Strategi Pemasaran Melalui Peningkatan Kualitas Produk Tabungan Haji BNI IB Baitullah Hasanah di Bank BNI Syariah Purwokerto*. (Purwokerto: IAIN Purwokerto, 2017)

## **BAB III**

### **HASIL DAN PEMBAHASAN**

#### **A. Gambaran Umum Lokasi Penelitian**

Gambaran umum lokasi penelitian di Bank BRI Syari'ah KCP Kebumen antara lain sebagai berikut:

##### **1. Sejarah Bank BRI Syari'ah KCP Kebumen**

Berawal dari akuisisi PT.Bank Rakyat Indonesia(Persero),Tbk, terhadap Bank Jasa Artapada 19 Desember 2007 dan setelah mendapatkan izin dari Bank Indonesia pada 16 Oktober 2008 melalui suratnya o.10/67/KEP.GBI/DpG/2008, maka pada tanggal 17 November 2008 PT.Bank BRI Syariah secara resmi beroperasi. Kemudian PT.Bank BRI Syariah merubah kegiatan usaha yang semula beroperasi secara konvensional, kemudian diubah menjadi kegiatan perbankan berdasarkan prinsip Syariah Islam.

Dua tahun lebih PT.Bank BRI Syariah hadir mempersembahkan sebuah bank ritel modern terkemuka dengan layanan finansial sesuai kebutuhan nasabah dengan jangkauan termudah untuk kehidupan lebih bermakna. Melayani nasabah dengan pelayanan prima (service excellence) dan menawarkan beragam produk yang sesuai harapan nasabah dengan prinsip syariah.

Kehadiran PT.Bank BRI Syariah di tengah-tengah industri perbankan nasional dipertas oleh makna pengedar cahaya yang mengikuti logo perusahaan. Logo ini menggambarkan keinginan dan tuntutan masyarakat terhadap sebuah bank modern sekelas PT.BRI Syariah yang mampu melayani masyarakat dalam kehidupan modern. Kombinasi warna yang digunakan merupakan turunan dari warna biru dan putih sebagai benang merah dengan brand PT.Bank Rakyat Indonesia (Persero),Tbk,.

Aktivitas PT.Bank BRI Syariah semakin kokoh setelah pada 19 Desember 2008 ditandatangani akta pemisahan Unit Usaha Syariah

PT.Bank BRI Syariah (proses spin off) yang berlaku efektif pada tanggal 1 Januari 2009. Penandatanganan dilakukan oleh Bapak Sofyan Basir selaku direktur utama PT.Bank Rakyat Indonesia (Persero), Tbk., dan Bapak Ventje Rahardjo selaku Direktur Utama PT.Bank BRI Syariah.

Saat ini PT.Bank BRI Syariah menjadi bank syariah ketiga terbesar berdasarkan aset PT.Bank BRI Syariah tumbuh dengan pesat baik dari sisi aset, jumlah pembiayaan dan perolehan dana pihak ketiga. Dengan berfokus pada segmen menengah bawah PT.Bank BRI Syariah menargetkan menjadi bank ritel modern terkemuka dengan berbagai ragam produk dan layanan perbankan.

Sesuai dengan visinya, saat ini PT.Bank BRI Syariah merintis sinergi dengan PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero), Tbk., dengan memanfaatkan jaringan kerja PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero), Tbk., sebagai Kantor Layanan Syariah dalam mengembangkan bisnis yang berfokus kepada kegiatan penghimpun dana masyarakat dan kegiatan konsumen berdasarkan prinsip Syariah.

Sehubungan dengan manfaat dari PT.Bank Syariah tersebut, maka timbulah gagasan untuk membuka cabang di kota Kebumen dan akhirnya pada bulan Juli 2013 diresmikanlah kantor cabang BRI Syariah Kebumen yang berada di JL.A.Yani NO.37 Kebumen.<sup>57</sup>

## 2. Visi dan Misi<sup>58</sup>

### a. Visi Bank BRI Syariah KCP Kebumen

“Menjadi bank ritel modern terkemuka dengan ragam layanan finansial sesuai kebutuhan nasabah dengan jangkauan termudah untuk kehidupan lebih bermakna”

### b. Misi Bank BRI Syariah KCP Kebumen

- 1) Memahami keragaman individu dan mengakomodasi beragam kebutuhan finansial nasabah.

---

<sup>57</sup> Buku tahunan Bank BRI Syari'ah KCP Kebumen.

<sup>58</sup> Observasi di Bank BRI Syari'ah KCP Kebumen Pada Hari Jum'at Tanggal 21 Juni 2019.

- 2) Menyediakan produk dan layanan yang mengedepankan etika sesuai dengan prinsip-prinsip syariah.
- 3) Menyediakan akses ternyaman melalui berbagai sarana kapanpun dan dimanapun.
- 4) Memungkinkan setiap individu untuk meningkatkan kualitas hidup dan menghadirkan ketetraman pikiran.

### 3. Tata Nilai dan Budaya Kerja

#### a. Nilai- nilai inti Bank BRI Syariah KCP Kebumen,yaitu:

- 1) Profesional
- 2) Antusias
- 3) Pengembangan SDM
- 4) Tawakal
- 5) Integritas
- 6) Berorientasi Bisnis
- 7) Kepuasan Pelanggan

#### b. Tindakan awal budaya kerja insan Bank BRI Syariah KCP Kebumen ada 5, yaitu :

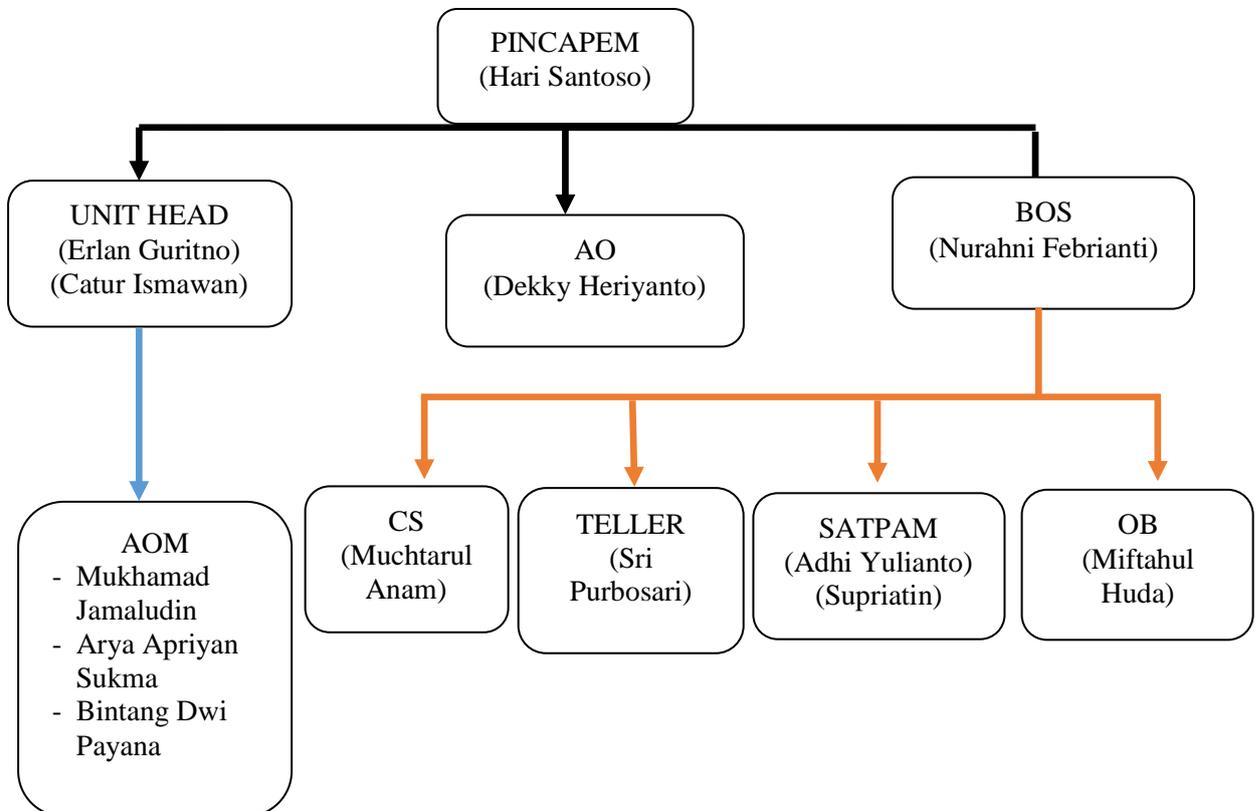
- 1) Menunaikan shalat fardhu diawal waktu dan berjamaah.
- 2) Rutin mengikuti doa pagi untuk mendoakan diri, keluarga, rekan kerja dan nasabah BRI Syariah.
- 3) Senyum, sapa dan salam kepada orang yang kita jumpai.
- 4) Optimalisasi waktu dalam pencapaian target kerja (jam kerja, rapat, pertemuan bisnis, atau menyampaikan laporan).
- 5) Aktif menjaga kebersihan dan kerapihan lingkungan kerja.<sup>59</sup>

---

<sup>59</sup> Buku tahunan Bank BRI Syari'ah KCP Kebumen.

## 4. Struktur organisasi Bank BRI Syariah KCP Kebumen

**GAMBAR 1.1.**  
Struktur Organisasi Bank BRI Syari'ah KCP Kebumen

5. Fungsi dan tugas anggota bagian karyawan yang ada di Bank BRI Syariah Kebumen<sup>60</sup>

## a. Branch Officer Supervisor

- 1) Mengkoordinir semua tugas dan tanggung jawab yang ada di KCP Kebumen.
- 2) Sebagai penanggung jawab utama kunci kantor.
- 3) Membawahi unit bisnis dan memimpin kegiatan pemasaran.
- 4) Observasi atas kinerja karyawan.
- 5) Memberikan solusi terhadap semua permasalahan yang ada di kantor.
- 6) Memberikan penilaian terhadap kinerja karyawan.

<sup>60</sup> Dokumen Bank BRI Syari'ah KCP Kebumen : Struktur Organisasi Bank BRI Syari'ah KCP Kebumen, Tahun 2016.

b. Account Officer

- 1) Memasarkan produk dana & jasa konsumen dan institusi/kerjasama lembaga.
- 2) Memasarkan produk pembiayaan konsumen.
- 3) Memproses verifikasi awal permohonan pembiayaan konsumen.
- 4) Membuat Rencana Kunjungan Mingguan, yang menuju kepada tercapainya target pemasaran mingguan, bulanan, dan tahunan guna monitoring hasil kerja yang bersangkutan dalam mencapai target yang telah ditetapkan.
- 5) Melakukan kunjungan dalam rangka pembinaan pembiayaan kepada nasabah BRISyariah yang menjadi tanggung jawabnya secara berkala.
- 6) Memeriksa kelengkapan dan meminta nasabah melengkapi persyaratan pembiayaan.

c. Unit Head

- 1) Melakukan verifikasi data & kelengkapan dokumen permohonan pembiayaan konsumen.
- 2) Memproses permohonan pembiayaan konsumen melalui aplikasi proses pembiayaan (*organitation*), dan mengelola validitas datanya.
- 3) Mengajukan keputusan pembiayaan atas pembiayaan konsumen yang telah diproses.
- 4) Melakukan pemeriksaan data sistem informasi debitur untuk pembiayaan produktif dan konsumen.
- 5) Melakukan *collection* dan memproses usulan penyelamatan pembiayaan konsumen dengan kategori kolektibilitas 1 dan 2, termasuk atas nasabah non-skoring agunan likuid.
- 6) Memproses pengalihan pengelolaan nasabah pembiayaan konsumen kepada Recovery & Remedial Head sesuai ketentuan berlaku.

d. Teller

- 1) Memproses permintaan transaksi keuangan dan non-keuangan terkait rekening dana yang dilakukan melalui KCP.
- 2) Mengelola kebutuhan kas harian sesuai dengan ketentuan kas.
- 3) Memahami produk dan layanan yang diberikan terkait dengan operasional teller.
- 4) Melaksanakan dan bertanggung jawab kepada supervisor branch operation dalam rangka implementasi kebijakan dan aturan yang berlaku untuk setiap layanan operasi *front office* di Kanca.

e. Customer Service

- 1) Melakukan dana konsumen kepada nasabah *walk in* dan *cross / up selling* kepada nasabah *dana existing*.
- 2) Memproses pembukaan dan penutupan rekening giro / tabungan / deposito.
- 3) Memproses permohonan pembiayaan mikro.

f. Account Officer Micro

- 1) Mengelola proses administrasi pembiayaan (akad, pengikatan, SKP, ceklist, asuransi, dokumen *to be obtained*, dll).
- 2) Memproses transaksi pencairan pembiayaan, penjadwalan angsuran, dan pelunasan.
- 3) Mengelola rekening pembiayaan, termasuk perubahan data rekening dan jaminan.
- 4) Mengelola penyimpanan dokumen pembiayaan dan dokumen jaminan pembiayaan.
- 5) Mengelola laporan kepada regulator terkait data debitur.
- 6) Mengelola hubungan dengan notaris.
- 7) Melakukan pembukuan transaksi KCP.
- 8) Memproses transaksi kliring.
- 9) Mengelola Daftar Hitam Nasabah.

g. Security

- 1) Membantu memberikan kartu nomer antrian.
- 2) Mengarahkan/ menjelaskan tempat yang dituju nasabah.
- 3) Mengatur ketertiban dan kelancaran antrian (membantu mengatur antrian bila mesin antrian rusak, memohon maaf dan memberi brosur produk dan bacaan lain yang berhubungan dengan program BRI Syariah bila terdapat nasabah yang terlihat gelisah dan menunggu lama).
- 4) Mengawasi banking hall dalam hal keamanan.
- 5) Memastikan kebersihan writing desk dan ketersediaan, kerapihan brosur, aplikasi dan alat tulis berkoordinasi dengan Customer Service Head.
- 6) Memastikan tanaman pot besar pada banking hall segar dan terawat berkoordinasi dengan Customer Service Head.
- 7) Memastikan pendingin ruangan, lampu, pengharum ruangan berfungsi dengan baik.
- 8) Melakukan update papan nisbah berkoordinasi dengan Customer Service Head.

h. Office Boy

- 1) Memastikan kebersihan area luar dan dalam kantor (menyapu, mengepel dan membersihkan kaca) serta merapikan meja, kursi, komputer dan perlengkapan lainnya.
- 2) Menyediakan minuman untuk karyawan.
- 3) Melayani kebutuhan karyawan.  
Merawat tanaman.
- 4) Membuang sampah yang ada di ruang kerja dan areal tanggung jawabnya.

## 6. Produk-produk Bank BRI Syariah KCP Kebumen<sup>61</sup>

### a. Produk Penghimpun Dana

#### 1) Tabungan Faedah BRISyariah iB

Tabungan Faedah BRISyariah iB adalah produk simpanan dari BRISyariah untuk nasabah Penghimpun perorangan yang menginginkan kemudahan transaksi keuangan sehari-hari dengan menggunakan akad *Wadi'ah Yad Dhamanah*.

#### 2) Tabungan Faedah Haji BRISyariah Ib

Merupakan produk simpanan yang menggunakan akad Bagi Hasil sesuai prinsip syariah khusus bagi calon Haji yang bertujuan untuk memenuhi kebutuhan Biaya Perjalanan Ibadah Haji (BPIH). Dengan menggunakan akad Mudharabah Muthlaqah.

#### 3) Tabungan Faedah Impian BRISyariah Ib

Produk simpanan berjangka dari BRISyariah untuk nasabah perorangan yang dirancang untuk mewujudkan impian nasabahnya (kurban, pendidikan, liburan, belanja) dengan terencana memakai mekanisme autodebet setoran rutin bulanan. Akad yang digunakan adalah akad Mudharabah Mutlaqah.

#### 4) Simpanan Pelajar iB (SimPel)

SimPel iB kependekan dari Simpanan Pelajar iB adalah tabungan untuk siswa yang diterbitkan secara nasional oleh bank-bank di Indonesia dengan persyaratan mudah dan sederhana serta fitur yang menarik, dalam rangka edukasi dan inklusi keuangan untuk mendorong budaya menabung sejak dini.

#### 5) Giro Faedah BRISyariah iB

Merupakan simpanan investasi dana nasabah pada BRISyariah dengan menggunakan akad Mudharabah Mutlaqah yang penarikannya dapat dilakukan sesuai kesepakatan dengan menggunakan cek, bilyet giro, sarana perintah pembayaran

---

<sup>61</sup> Dokumen Bank BRI Syari'ah KCP Kebumen : Brosur Produk-Produk Bank BRI Syari'ah KCP Kebumen, Tahun 2015.

lainnya, atau dengan pemindahbukuan dengan menggunakan akad *Mudharabah Muthlaqah*.

6) Deposito Faedah BRISyariah iB

Merupakan produk simpanan berjangka menggunakan Akad Bagi Hasil sesuai prinsip syariah bagi nasabah perorangan maupun perusahaan yang memberikan keuntungan optimal dengan menggunakan akad *Mudharabah Muthlaqah*..

b. Produk Penyaluran Dana

1) KPR Sejahtera BRIS yariah iB

KPR Sejahtera adalah Produk Pembiayaan Kepemilikan Rumah (KPR iB) yang diterbitkan Bank BRISyariah untuk pembiayaan rumah dengan dukungan bantuan dana Fasilitas Likuiditas Pembiayaan Perumahan (FLPP) kepada masyarakat berpenghasilan rendah (MBR) dalam rangka pemilikan rumah sejahtera yang dibeli dari pengembang (develover).

2) KMF Purna BRISyariah iB

KMF PURNA iB adalah Kepemilikan Multifaedah fasilitas pembiayaan yang diberikan kepada para pensiunan untuk memenuhi sebagian atau keseluruhan kebutuhan paket barang atau jasa dengan menggunakan prinsip jual beli (murabahah) atau sewa menyewa (ijarah) dimana pembayarannya secara angsuran dengan jumlah angsuran yang telah ditetapkan di muka dan dibayar setiap bulan.

3) KMG Purna BRISyariah iB

Pembiayaan KMG Purna iB adalah fasilitas pembiayaan berbasis jual beli secara konsep syariah dengan menggunakan akad Murabahah dimana jumlah keuntungan telah disepakati, harga jual tidak berubah dan angsurah tetap sampai akhir masa pembiayaan, kepada para pensiun dengan tujuan untuk membiayai kebutuhan pembelian barang-barang konsumtif selain mobil dan rumah, baik secara langsung kepada nasabah maupun

melalui institusi/perusahaan/koperasi dengan skema potong gaji pensiun.

c. Layanan Jasa

1) SMS Banking

Dengan hanya mengetikkan SMS dan mengirimkan ke 3338, transaksi perbankan semakin mudah dilakukan kapan dan dimana saja. smsBRIS (SMSBanking BRIS) adalah fasilitas layanan perbankan bagi Nasabah Tabungan BRIS yang memudahkan Anda untuk melakukan isi ulang pulsa, bayar tagihan, transfer sampai pembayaran Zakat, Infaq, Shodaqah.

Mudah dan Fleksibel Transaksi perbankan dapat dilakukan kapan dan dimana saja, tidak tergantung dengan jam operasional Bank dan dapat diakses 24 jam.

Lebih Efisien Tidak dikenakan biaya transaksi layanan (hanya dikenakan tariff SMS dari operator). Semua transaksi melalui SMSBanking BRIS secara real time dan online. Apapun jenis SIM Card\*\* yang Anda miliki, transaksi perbankan dapat Anda lakukan.\*\*)Biaya SMS tergantung masing-masing telco provider \*\*) Saat ini layanan dapat digunakan oleh pengguna operator : Telkomsel, Indosat, XL dan Smartfren.

2) Mobile Banking

MobileBRIS adalah layanan yang memungkinkan Nasabah memperoleh informasi perbankan dan melakukan komunikasi serta transaksi perbankan melalui perangkat yang bersifat mobile seperti telepon seluler/handphone menggunakan media menu pada aplikasi mobileBRIS dengan menggunakan media jaringan internet pada handphone yang dikombinasikan dengan media Short Message Service (SMS) secara aman dan mudah.

### 3) Internet Banking

Internet Banking BRISyariah (Internet Banking BRIS) Adalah fasilitas layanan transaksi perbankan melalui jaringan internet yang dapat diakses selama 24 jam, kapan dan dimanapun Nasabah berada menggunakan Personal Computer, Laptop, Notebook atau smartphome. Internet Banking BRIS akan memberikan Anda kemudahan, kepraktisan, keamanan serta kenyamanan bagi nasabah dalam melakukan transaksi secara online. Dengan layanan Internet Banking, transaksi dapat dilakukan dimana saja dan kapan saja, selama terdapat koneksi jaringan internet.

### 4) ATM

Hasanah Debit Card berfungsi sebagai kartu ATM/ Debit untuk transaksi tunai dan non tunai seperti transaksi belanja, transfer antar bank, pembelian voucher isi ulang dan tiket pesawat serta pembayaran tagihan.<sup>62</sup>

## B. Pembahasan

### 1. Karakter Tabungan Haji

Seperti yang diketahui, haji merupakan rukun islam yang kelima bagi umat islam, diwajibkan bagi yang sudah mampu, ibadah haji pada era sekarang sudah banyak diminati masyarakat, maka dari itu lembaga keuangan berusaha menjadi yang terdepan untuk melayani salah satu produk tabungan ini, begitu pula dengan BRI Syari'ah Kebumen menyediakan tabungan haji. Tabungan haji itu sendiri merupakan tabungan yang menggunakan akad *muḏhārah*, dengan menggunakan akad *muḏhārah* nasabah akan memperoleh bagi hasil dari bank karena dana dari nasabah tersebut dikelola oleh bank yang kemudian akan

---

<sup>62</sup> Dokumen Bank BRI Syari'ah, Dasar dasar perbankan syari'ah. Kebumen: BRI Syariah KCP Kebumen, 2015.

mendapatkan keuntungan dan keuntungan tersebut akan dibagikan kepada pemilik dana yang dalam hal ini adalah nasabah penabung.

Contoh perhitungan Bagi Hasil Tabungan Haji *Mudharabah* pada Bank BRI Syari'ah KCP Kebumen.<sup>63</sup>

Pada tanggal 1 maret 2016, bapak Efendi membuka Tabungan Haji di Bank BRI Syari'ah KCP Kebumen. Jumlah saldo Bapak Efendi selama bulan maret tersebut sebesar 10.000.000,- perbandingan bagi hasil adalah 8% untuk nasabah (Bapak Efendi) dan 92% untuk pihak Bank. Diketahui pendapatan Bank Pada Bulan Maret 2016 adalah 350.000.000, . Sedangkan untuk saldo rata-rata dana pihak ketiga adalah 1.000.000.000,-. Berapa bagi hasil yang didapatkan untuk Nasabah?

Diketahui :

- Saldo rata-rata : 10.000.000
- Saldo dana pihak ketiga (DPK) : 1.000.000.000
- Pendapatan Bank : 350.000.000
- Jumlah hari pada bulan Maret 2016 : 31 hari
- *Nisbah* Nasabah 8%, *nisbah* Bank 92%

Rumus bagi hasil

Keuntungan x Nisbah x Saldo rata-rata tabungan anggota

Bagi hasil=.....

Total saldo rata-rata tabungan harian

350.000.000 x 8% x 10.000.000

Bagi hasil=.....= 280.000  
1.000.000.000

Bagi hasil kotor =280.000 =280.000

Pajak 20% =280.000 x 20% =56.000

Bagi hasil netto =280.000-56.000 =224.000

Sehingga bagi hasil netto yang diberikan kepada nasabah adalah Rp.224.000 rupiah.

---

<sup>63</sup> Hasil Wawancara dengan Bapak Muchtarul Anam selaku *customer service* Bank BRI Syariah KCP Kebumen pada tanggal 03 September 2019

Jadi perhitungan bagi hasil kepada nasabah dapat dihitung dengan mengetahui jumlah saldo rata-rata nasabah, yang akan dibagikan dengan jumlah total dan seluruh dana deposito yang disalurkan oleh bank syariah.

Kemudian jumlah yang dihasilkan dari dana deposito disalurkan oleh bank, sesuai dengan *Nisbah* kesepakatan antara pihak deposito dengan bank syariah. Setelah jumlah pendapatan ditentukan, selanjutnya akan dihitung bagi hasil yang didapatkan untuk satu orang deposito, yakni dengan melihat saldo rata-rata deposito individu dalam 1 bulan, yang kemudian dibagikan dengan total saldo rata-rata deposito secara keseluruhan dan dikali dengan jumlah pendapatan yang dibagikan kepada pihak deposito. Dari itulah deposito mendapat bagi hasil sesuai kesepakatan antar deposito dan bank syariah.

Tabungan ini disediakan bagi masyarakat yang ingin melakukan ibadah haji, pada transaksi ini masyarakat yang ingin melaksanakan ibadah haji bisa menabung dengan setoran awal dengan saldo Rp.25.500.000, yang Rp.25.000.000 buat setoran ke KEMENAG untuk memperoleh kursi pemberangkatan haji dan Rp.500.000 untuk membuka tabungan setoran awal di Bank BRI Syariah Kebumen. Jika sudah menabung sebesar Rp.25.500.000 nasabah sudah mendapatkan kursi keberangkatan haji dengan waktu tunggu keberangkatan haji yang telah ditentukan oleh KEMENAG. BRI Syariah menyediakan produk tabungan haji dengan berbagai fitur yang menarik sesuai dengan peraturan dari KEMENAG. BRI Syariah KCP Kebumen melayani penerimaan biaya setoran penyelenggaraan ibadah haji mulai dari pembukaan rekening, pendaftaran sampai pelunasan pemberangkatan ibadah haji.<sup>64</sup>

Mendapatkan nasabah pada tabungan haji ini cukup mudah karena Bank BRI Syariah telah bekerja sama dengan KEMENAG. Jadi dari pihak KEMENAG itu menyarankan sendiri bahwa untuk pelayanan di Bank BRI Syariah KCP Kebumen, akan tetapi Bank BRI Syariah KCP Kebumen

---

<sup>64</sup> Hasil Wawancara dengan Ibu Nurahni Febrianti selaku BOS Bank BRI Syariah KCP Kebumen pada tanggal 21 Juni 2019

harus pintar dalam merancang dan menerapkan strategi. Lokasi BRI Syariah KCP Kebumen yang sangat strategis di Kebumen bukan semata mempermudah pemasaran produk, namun banyaknya lembaga keuangan yang berdiri didekat Bank BRI Syari'ah KCP Kebumen juga menjadi perhatian khusus bagi perusahaan, hal ini menandakan persaingan yang sangat ketat di pangsa pasar.

Sedangkan hasil dari *interview* yang dilakukan oleh peneliti terhadap *customer service* BRI Syariah KCP Kebumen yaitu bapak Muchtarul Anam,<sup>65</sup> menyampaikan strategi khusus yang diterapkan oleh BRI Syariah KCP Kebumen hal ini dilakukan guna untuk meningkatkan jumlah nasabah tabungan haji dan menjadi pembeda dengan lembaga keuangan yang mempunyai produk yang sama adalah dengan melihat kondisi masyarakat, terutama di Kabupaten Kebumen, yaitu mayoritas mendapatkan haji terbanyak karena faktor yang sangat mendukung yaitu banyaknya masyarakat kebumen yang minat ibadah haji antusiasnya yang cukup tinggi . meskipun mereka hanya petani akan tetapi mereka gemar menabung demi pemberangkatan ibadah haji.

Dengan terus melakukan dan memelihara kerjasama BRI Syariah dengan organisasi-organisasi dan lembaga keuangan lainnya merupakan salah satu strategi jangka panjang selain dengan mengedepankan pelayanan yang baik yang diberikan bank kepada nasabahnya hal ini dilakukan untuk memelihara kepercayaan dari masing-masing pihak.

BRI Syariah KCP Kebumen juga melakukan sosialisasi ke berbagai yayasan al.iman, Rsu Pku Gombang, Rsu Sruweng inilah yang menjadi sasaran strategi pemasaran tabungan haji BRI Syariah . BRI Syariah melakukan kerjasama dengan organisasi tersebut tidak semata-mata mengedepankan *egoisme* atau keuntungan perusahaan secara pribadi, namun perusahaan akan memberikan imbalan kepada pihak yang memberi jalan kepada masyarakat untuk menabung di BRI Syariah khususnya

---

<sup>65</sup> Hasil Wawancara dengan Bapak Muchtarul Anam selaku *customer service* Bank BRI Syariah KCP Kebumen pada tanggal 21 Juni 2019

tabungan haji sebagai tanda terimakasih dan kerjasama antar bank dengan pihak terkait yaitu dengan memberikan *fee* pernasabah yang sudah mendapat kursi pergi haji, dapat kita ambil rumus *fee* yang diberikan BRI Syariah kepada pihak referensi= *fee* nasabah perorangan (sesuai kebijakan BRI Syariah) x jumlah nasabah yang direferensikan

Ketentuan perolehan *fee* bagi pihak yang mereferensikan:

- a. Memperoleh *fee* jika nasabah tersebut sudah *booking* kursi pergi haji sesuai dengan ketentuan yang berlaku
- b. *Fee* diperoleh dengan ketentuan kebijakan perusahaan
- c. *Fee* diperoleh sesuai dengan jumlah nasabah yang direferensikan
- d. *Fee* diperoleh sesekali proses (satu kali saja diawal pendaftaran nasabah tabungan haji) dan akan dikreditkan ke rekening pihak yang mereferensikan.
- e. Perolehan *fee* tidak berlaku bagi pihak yang mereferensikan apabila nasabah yang direferensikan tersebut masih dalam status menabung biasa, artinya saldo ditabungan haji nasabah belum mencapai Rp.25.500.000,00 dan belum mendaftar kursi pergi haji.

Contoh kasus, yayasan al iman mengarahkan 10 nasabah untuk mendaftar tabungan haji di BRI Syariah KCP Kebumen lalu nasabah tersebut menuruti apa yang diperintahkan oleh yayasan al iman tersebut dengan mendaftarkan tabungan haji di BRI Syariah KCP Kebumen sekaligus *booking* kursi. Misalkan *fee* yang diberikan sebesar Rp.50.000,00 per nasabah, dengan demikian perhitungan *fee* yaitu:

$$\text{Rp.50.000,00} \times 10 \text{ orang} = \text{Rp.500.000,00}$$

Maka *fee* yang diperoleh oleh yayasan al iman dari BRI Syariah KCP Kebumen adalah sebesar Rp.500.000,00.

Dengan terus melakukan dan memelihara kerjasama BRI Syariah dengan organisasi-organisasi dan lembaga keuangan lainnya merupakan salah satu strategi jangka panjang selain mengedepankan pelayanan yang

baik yang diberikan bank kepada nasabahnya hal ini dilakukan untuk memelihara kepercayaan dari masing-masing pihak.<sup>66</sup>

Dari strategi pemasaran yang telah diterapkan oleh elemen yang ada pada BRI Syariah KCP Kebumen, jumlah nasabah tabungan haji setiap tahunnya mengalami peningkatan, dibuktikan dengan data sebagai berikut:

**Tabel. 1.3.**  
**Jumlah Kenaikan Nasabah Tabungan Haji Pertahun**

<b>Tahun</b>	<b>Jumlah Nasabah</b>
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

## 2. Strategi Pelayanan Dalam Meningkatkan Kualitas Produk Dan Kepuasan Nasabah Tabungan Haji

Berjalannya setiap bank tidak dapat terhindar dari adanya strategi pelayanan, begitupun dengan Bank BRI Syariah KCP Kebumen. Strategi-strategi perusahaan sudah tercantum di dalam standar operasional prosedur atau SOP. Dokumen yang terkait khususnya dengan strategi pelayanan tabungan haji di Bank BRI Syariah KCP Kebumen tidak dapat dipublikasikan dikarenakan data tersebut sangat rahasia maka saya mengambil jalan lain untuk mendapatkan informasi melalui wawancara pada *customer service* Bank BRI Syariah KCP Kebumen.

Strategi pelayanan sangat diperlukan oleh petugas Bank BRI Syari'ah KCP Kebumen, seperti *back office* dan *fontliner* terutama pada *customer service*. Strategi pelayanan yang dilakukan dengan tujuan nasabah menjadi puas dan perusahaan menjadi citra yang baik. Tidak dapat dipungkiri bahwa setiap perusahaan barang atau jasa memiliki tujuan yang sama yaitu memasarkan produk, tetapi pada era sekarang ini

---

<sup>66</sup> Hasil Wawancara dengan Bapak Dekky Heriyanto selaku *Account Officer* Bank BRI Syariah KCP Kebumen pada Tanggal 21 Juni 2019

tujuan perusahaan tidak hanya pada pemasaran produk saja tetapi memberikan pelayanan yang baik dengan *service* memuaskan nasabah. Strategi pelayanan yang ada di Bank BRI Syari'ah KCP Kebumen adalah:

a. *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.<sup>67</sup> *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.

Berdasarkan observasi yang saya dapatkan ketika berada di Bank BRI Syariah KCP Kebumen pada hari Jum'at 21 Juni 2019 ketika ada nasabah yang hendak membuka rekening Tabungan Faedah *customer service* Bank BRI Syariah KCP Kebumen juga menawarkan produk-produk yang lain seperti deposito, Tabungan impian .

b. *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 di jelaskan 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.

---

<sup>67</sup> Hasil Wawancara dengan Bapak Muchtarul Anam selaku *customer service* Bank BRI Syariah KCP Kebumen pada tanggal 21 Juni 2019

Berdasarkan observasi yang penulis dapatkan ketika berada di Bank BRI Syariah Kcp Kebumen, pada hari Jum'at tanggal 21 Juni 2019, ada seorang nasabah yang hendak membuka tabungan jenis BRI MUDA dengan kartu ATM silver dengan limit penarikan sebesar 5 juta dan awal buka rekening tersebut hanya 150 ribu. Akan tetapi *customer service* menawarkan produk yang lain yaitu BRI GOLD aja, banyak fitur menarik, limit penarikan 20 juta perhari tetapi setoran awal 500 ribu.

c. 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<sup>68</sup>. *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.

Berdasarkan observasi yang penulis dapatkan pada hari Jum'at tanggal 21 Juni 2019 ketika berada di Bank BRI Syariah Kebumen bahwa *customer service* sangat melayani nasabah dengan sepenuh hati, dengan raut muka yang penuh dengan senyuman serta dapat menangani nasabah yang komplain yaitu berbicara dengan nada yang lirih, serta dapat menerima penjelasan dari nasabah yang komplain. Serta meminta maaf yang tulus ketika kesalahan terjadi.

d. *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

---

<sup>68</sup> Hasil Wawancara dengan Bapak Muchtarul Anam selaku *customer service* Bank BRI Syariah KCP Kebumen pada tanggal 21 Juni 2019

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.

*Role play* yang dilakukan oleh Bank BRI Syariah Kebumen ketika penulis melakukan observasi pada tanggal 21 Juni 2019 yaitu pelatihan pelayanan mengenai menangani nasabah yang dilakukan sebulan 2 kali dan dilakukan ketika selesai jam pelayanan (jam 3 sore).

#### Strategi Meningkatkan Pelayanan

Strategi sangat diperlukan dalam sebuah perusahaan, entah dalam bidang produksi maupun jasa, strategi guna untuk meningkatkan pelayanan yang ada di Bank BRI Syari'ah KCP Kebumen diantaranya:

- 1) Strategi komunikasi prosedur pelayanan sehingga informasi prosedur pelayanan mudah diperoleh.

Didalam Bank BRI Syariah Kebumen Strategi pelayanan dalam hal ini BRI Syariah Kebumen menerapkan pelayanan komunikasi dua arah (wawancara) sehingga lebih efektif dalam pelayanan. Penggunaan bahasa yang sederhana dan mudah di pahami juga menjadi point penting yang perlu diperhatikan mengingat nasabah haji yang mayoritas usia tua-tua.

Untuk informasi mengenai BRI Syariah bisa dibuka di [www.brisyariah.co.id](http://www.brisyariah.co.id) sebagai sarana untuk menjangkau kalangan muda agar lebih mengenal BRI Syariah.

2) Strategi peningkatan kompetensi sehingga dapat mempercepat tindak lanjut terhadap kebutuhan pelanggan.

Untuk strategi peningkatan kompetensi di Bank BRI Syari'ah Kebumen ada beberapa metode yang dilakukan yaitu diantaranya :

- a) *RolePlay*
- b) Tes pengetahuan produk
- c) Pelatihan yang dilakukan secara serentak yang dibina langsung oleh kantor pusat.

3) Strategi peningkatan kerjasama dan komunitas sehingga birokrasi pelayanan mudah (tidak berbelit-belit)

Untuk kerjasama dengan komunitas di Bank BRI Syariah belum terlalu berjalan, sementara yang aktif di Bank BRI Syariah KCP Kebumen adalah kerjasama dengan instansi atau lembaga seperti Rs.PKU, Yayasan Al iman dan KEMENAG. Keuntungan dari kerjasama diatas diantaranya tidak dikenakan biaya transaksi di atm Bank lain.

Produk merupakan salahsatu dari faktor yang dapat mempengaruhi keunggulan bersaing, disamping harga dan jangkauan distribusinya. Oleh karena itu setiap perusahaan mengembangkan produknya, agar mampu bersaing dengan produk-produk saingannya di pasar. Unsur terpenting dalam produk adalah mutu/kualitas. Karena kualitas sangat menentukan kepuasan konsumen. Dengan adanya kepuasan suatu produk oleh konsumen, maka makin baiklah posisi produk itu dalam persaingan karena mungkin banyak dicari dan diminta produk tersebut oleh para konsumen.

Dalam meningkatkan kualitas produk pada Tabungan Haji Bank BRI Syari'ah KCP Kebumen dengan menggunakan 7 cara, yaitu :

#### 1. Kinerja (*Performance*)

Performance berkaitan dengan aspek fungsional suatu produk dan merupakan kaarakteristik utama yang dipertimbangkan pelanggan ketika ingin membeli suatu produk. Sebuah produk dikatakan memiliki *performance* yang baik bilamana dapat memenuhi harapan.

Produk tabungan haji di Bank BRI Syariah kcp Kebumen sudah cukup baik karena produk ini memiliki fasilitas kartu ATM yang tidak dimiliki oleh bank lain dan dinamakan kartu haji dan umrah. Dengan adanya kartu ini tentu akan menarik nasabah untuk membuka rekening tabungan haji di Bank BRI Syariah kcp Kebumen, dengan adanya kartu ATM juga akan memudahkan nasabah dalam melakukan transaksi ketika berada di Arab Saudi dan untuk mengantisipasi resiko kehilangan.

Dalam meningkatkan penjualan pada produk tabungan haji bank BRI Syariah kcp Kebumen melakukan kegiatan promosi yang diantaranya sebar brosur, memasang banner ditempat yang strategis. Disamping melakukan kegiatan promosi Bank BRI Syariah juga memberikan fasilitas tambahan berupa kartu ATM yang akan menimbulkan rasa bangga dan kepercayaan lebih bagi nasabah yang telah menggunakan produk tersebut sehingga nasabah akan merasa puas dalam menggunakan produk tabungan haji.

**Gambar 1.2 Melakukan Kegiatan Promosi Sebar Brosur<sup>69</sup>**



**Keterangan :**

Sasaran : Pedagang di pasar Lawet dan masyarakat yang sedang jual beli di daerah Kebumen jl.A.Yani

---

<sup>69</sup> Dokumentasi Kegiatan Promosi sebar brosur pada Produk Tabungan Haji BRI Syari'ah KCP Kebumen.

Hasil : Para pedagang dan pembeli yang ada di pasar Lawet daerah Kebumen banyak yang bertanya tentang produk tabungan haji ini.

## 2. Keistimewaan (*Features*)

Merupakan aspek kedua dari performansi yang menambah fungsi dasar, berkaitan dengan pilihan-pilihan dan pengembangannya. Keistimewaan yang dimiliki produk tabungan haji di Bank BRI Syariah KCP Kebumen bukan hanya sekedar kartu ATM yang bisa digunakan saat melaksanakan ibadah haji. Kartu ini juga tetap bisa digunakan jika sudah kembali ke tanah air seperti untuk menabung dengan menggunakan buku tabungan haji, melakukan tarik tunai, transfer dan untuk pembayaran belanja di swalayan-swalayan. Bank BRI Syariah kcp Kebumen juga telah menjalin kerjasama dengan Bank milik Arab Saudi yaitu Bank Al-Razi untuk memudahkan nasabah dalam melakukan penarikan. Di dalam ATM tersebut terdapat fasilitas layanan bahasa Indonesia, jadi apabila kita memasukkan kartu ATM akan muncul pilihan dengan menggunakan Bahasa Indonesia.<sup>70</sup>

## 3. Keandalan (*Reliability*)

Berkaitan dengan kemungkinan suatu produk berfungsi secara berhasil dalam periode waktu tertentu. *Reliability* suatu produk juga merupakan ukuran kemungkinan suatu produk tidak akan rusak atau gagal dalam suatu periode waktu tertentu. Sebuah produk dikatakan memiliki *reliability* tinggi bilamana dapat menarik kepercayaan dari konsumen terkait kualitas keandalan sebuah produk.

Berdasarkan hasil wawancara dengan para nasabah produk tabungan haji, mayoritas dari mereka memilih membuka rekening tabungan haji di Bank BRI Syariah kcp Kebumen karena lebih mudah mendapatkan nomor porsi haji dimana BRI Syariah KCP Kebumen merupakan Bank penerima setoran yang langsung ditunjuk oleh

---

<sup>70</sup> Hasil Wawancara dengan Bapak Muchtarul Anam selaku *customer service* Bank BRI Syariah KCP Kebumen pada tanggal 21 Juni 2019

KEMENAG, bebas biaya pengelolaan rekening bulanan, bebas biaya penutupan rekening (IDR), terdapat perlindungan asuransi kecelakaan, dan yang paling utama karena memiliki ATM yang disadari nasabah akan memudahkan transaksi mereka ketika berada di arab saudi.

#### **Gambar 1.4**

Nasabah Membuka Rekening Tabungan Haji Di BRIS Kebumen<sup>71</sup>



#### 4. Konformasi (*Conformance*)

Berkaitan dengan tingkat kesesuaian produk terhadap spesifikasi yang telah ditetapkan sebelumnya berdasarkan keinginan pelanggan. Tingkat *conformance* sebuah produk dikatakan telah akurat bilamana produk-produk yang dipasarkan oleh produsen telah sesuai perencanaan perusahaan yang berarti merupakan produk-produk yang mayoritas diinginkan konsumen.

Tingkat konformasi di Bank BRI Syariah kcp Kebumen sudah baik karena produk tabungan haji yang diresmikan oleh KEMENAG pada tahun 2014 bahwa pembayaran tabungan haji dapat dilakukan melalui Bank Syariah. Pada tahun tersebut Bank BRI Syariah kcp Kebumen belum memberikan fasilitas plus berupa kartu ATM, namun 3 tahun kemudian tepatnya pada tahun 2017, Bank BRI Syariah kcp Kebumen mengeluarkan kartu ATM Haji dan Umrah yang dirasa akan memudahkan nasabah dalam melakukan transaksi ketika berada di

---

<sup>71</sup> Dokumentasi Melayani Nasabah Pembukaan Rekening Tabungan Haji BRI Syaria'h KCP Kebumen.

Arab Saudi dan bisa meningkatkan jumlah nasabah produk tabungan haji.

5. Daya Tahan (*Durability*)

Merupakan ukuran masa pakai suatu produk. Produk tabungan haji di Bank BRI Syariah kcp Kebumen masa pakainya hanya sampai keberangkatan haji, setelah pulang ke tanah air tabungan haji tersebut sudah bukan tabungan haji melainkan tabungan biasa yang masih bisa digunakan untuk melakukan penarikan maupun menabung.

6. Estetika (*Aesthetics*)

Merupakan keindahan produk dalam panca indra dan dapat didefinisikan sebagai atribut-atribut yang melekat pada sebuah produk, seperti warna, model atau desain, bentuk, rasa, aroma dan lain-lain. Pada dasarnya *aesthetics* merupakan elemen yang melengkapi fungsi dasar suatu produk sehingga kinerja sebuah produk akan menjadi lebih baik dihadapan konsumen.

Estetika yang diterapkan pada Bank BRI Syariah kcp Kebumen terletak pada kartu ATM dan brosur yang digunakan dan pemberian souvenir haji. Semuanya memiliki desain yang simpel menarik dan bermanfaat, diantaranya pada kartu ATM terdapat gambar ka'bah dan nama nasabah. Untuk brosurnya warna tidak terlalu mencolok dan tulisan mudah dibaca sehingga diharapkan nasabah tertarik untuk membaca dan kemudian berkeinginan untuk menggunakan produk tabungan haji di Bank BRI Syariah kcp Kebumen serta souvenir yang disediakan cukup menarik diantaranya pemberian mukenah untuk nasabah wanita dan pemberian pakaian ikhram untuk nasabah laki-laki.

7. Kualitas yang Dipersepsikan (*Perceived Quality*)

Berkaitan dengan perasaan pelanggan dalam mengkonsumsi produk. Berdasarkan hasil wawancara peneliti, nasabah merasa nyaman menggunakan produk tabungan haji di Bank BRI Syariah kcp Kebumen karena dengan adanya kartu ATM nasabah tidak perlu

membawa uang cash terlalu banyak karena sebagian uangnya sudah aman berada di ATM.<sup>72</sup>

Dari ke 7 cara yang digunakan BRI Syari'ah KCP Kebumen dalam meningkatkan kualitas produk Tabungan Haji, menghasilkan peningkatan pada produk tersebut dari tahun ke tahun yaitu tahun 2016, 2017, 2018

### Gambar 1.5

Wawancara Dengan Salah Satu Nasabah Bris Kebumen Mengenai Produk Tabungan Haji<sup>73</sup>



**Tabel. 1.4.**

Jumlah Meningkatnya Kualitas Prodak Pada Tabungan Haji 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

Dengan melayani nasabah dengan sepenuh hati dan membuat nasabah menjadi puas maka menjadi keuntungan tersendiri bagi suatu perusahaan karena pada era pasar modern sekarang ini tidak hanya produk-produk unggulan saja yang diperjualkan, yang terpenting didalam

<sup>72</sup> Hasil Wawancara dengan Bapak Muchtarul Anam selaku *customer service* Bank BRI Syariah KCP Kebumen pada tanggal 21 Juni 2019

<sup>73</sup> Dokumentasi Melakukan Wawancara dengan Salah Satu Nasabah Tabungan Haji BRI Syari'ah KCP Kebumen.

perusahaan adalah untuk memuaskan pelanggan dengan tujuan menjaga hubungan yang berkesinambungan dengan nasabah. Setiap perusahaan yang memperhatikan kepuasan pelanggan akan memperoleh banyak manfaat :

- a. Reputasi perusahaan semakin meningkat di mata pelanggan dan masyarakat, serta dapat mendorong terciptanya loyalitas pelanggan
- b. Antara perusahaan dan pelanggan semakin baik. Hal ini dapat mendorong setiap personel di dalam perusahaan supaya bekerja dengan bersungguh-sungguh.
- c. Memiliki banyak pelanggan yang loyal berarti pelanggan tersebut semakin mendukung semua kegiatan yang dilakukan oleh perusahaan, termasuk mempromosikan pengalaman baiknya pada waktu berhubungan dengan perusahaan kepada orang lain.

Untuk mengurangi kejenuhan nasabah yang mengantri, *Customer Service Head* berinisiatif untuk memberikan brosur-brosur produk Bank BRI Syariah KCP Kebumen untuk dibaca, dan tidak lupa ditanyakan keperluan nasabah tersebut, tidak jarang *Customer Service Head* memberikan kertas yang berisi tentang layanan Hasanah Online<sup>74</sup>. Hasanah online adalah pembukaan rekening secara online melalui *handphone* pribadi guna mempercepat dan meminimalisir waktu saat berada di *customer service* dan *customer service* akan mencetak data dengan nomor registrasi di ruangan staff dan tinggal mengecek kembali data yang dituliskan sendiri oleh nasabah.

Beberapa nasabah mengatakan bahwa sudah sangat puas dengan pelayanan pada *fontliner* di Bank BRI Syariah KCP Kebumen terutama pada *customer service* yang memberikan pelayanan dengan sangat ramah, murah senyum, dan mau membantu nasabah, sudah melaksanakan fungsi dan tugas dengan sangat baik, pelayanan yang diberikan membuat nasabah akan menjadi loyal dan setia dengan perusahaan, *customer service* pun sudah memberikan *service* seperti senyum, sapa dan salam. Nasabah

---

<sup>74</sup> Hasil Observasi Di Bank BRI Syariah KCP Kebumen pada Tanggal 21 Juni 2019.

merasa sangat senang saat pertama kali membuka *rekening* tabungan haji di Bank BRI Syariah KCP Kebumen dengan nominal minimal Rp.500.000,00 sudah mendapatkan souvenir seperti buku agenda, pulpen bertulisan BRI Syariah, dll. Biaya pembukaan rekening pun sangat murah dan tidak ada potongan setiap bulannya pada tabungan haji BRI Syariah. Hanya saja waktu tunggu di pelayanan *customer service* cenderung lama, sehingga membuat nasabah menjadi cepat bosan.

Untuk kepuasan nasabah sendiri yang penulis dapatkan ketika melakukan observasi di Bank BRI Syariah Kebumen pada hari Jum'at tanggal 21 Juni 2019 yaitu 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 dan tidak pernah ada komplain dari nasabah yang bersangkutan.

Kepercayaan masyarakat semakin meningkat dilihat dari banyaknya jumlah nasabah haji yang mempercayakan pembayaran pendaftaran haji setiap tahunnya di Bank BRI Syari'ah KCP Kebumen untuk meningkatnya nasabah tersebut dapat dilihat dengan tabel yang ada di bawah ini.

**Tabel. 1.5.**  
Jumlah Kenaikan Kepuasan Nasabah Pada Tabungan Haji  
Bank BRI Syari'ah KCP Kebumen  
Periode 3 (Tiga Tahun Terakhir)

<b>Tahun</b>	<b>Jumlah Nasabah</b>
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

## **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](http://www.google.com).
- Www. [Landasanteori.Com/2015/07/Pengertian-Kepuasan-Pelanggan.Html?M=1](http://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.