

**STRATEGI PENINGKATAN KUALITAS PELAYANAN PRODUK
TABUNGAN HAJI DI BANK BRI SYARIAH KC PURWOKERTO**



IAIN PURWOKERTO

LAPORAN TUGAS AKHIR

**Diajukan Kepada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam
IAIN Purwokerto sebagai syarat
Guna memperoleh gelar Ahli Madya (A. Md.)**



IAIN PURWOKERTO

Oleh :

HILMAN (1617203067)

**PROGRAM DIPLOMA III
MANAJEMEN PERBANKAN SYARI'AH
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI (IAIN)
PURWOKERTO**

2021

PERNYATAAN KEASLIAN

Yang Bertanda Tangan Di Bawah Ini :

Nama : Hilman
Nim : 1617203067
Jenjang : Diploma III (D3)
Fakultas : Ekonomi Dan Bisnis Islam
Jurusan : Manajemen Perbankan Syariah
Judul : Strategi Peningkatan Kualitas Pelayanan Produk Tabungan Haji
Bank Bri Syari'ah Kc Purwokerto

Menyatakan bahwa naskah tugas akhir ini secara keseluruhan adalah hasil penelitian/karya sendiri kecuali pada bagian-bagian tertentu yang dirujuk sumbernya.

Puwokerto, 5 Februari 2021

Saya yang menyatakan,



Hilman

Nim. 1617203067

PENGESAHAN

Tugas Akhir berjudul

STRATEGI PENINGKATAN KUALITAS PELAYANAN PRODUK TABUNGAN HAJI DI BANK BRI SYARIAH KC PURWOKERTO

Yang disusun oleh Saudara **Hilman NIM. 1617203067** Program Studi **D-III Manajemen Perbankan Syariah** Jurusan Perbankan Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Institut Agama Islam Negeri Purwokerto, telah diujikan pada hari **Selasa** tanggal **16 Februari 2021** dan dinyatakan telah memenuhi syarat untuk memperoleh gelar **Ahli Madya (A.Md.)** oleh Sidang Dewan Penguji Tugas Akhir.

Ketua Sidang/Penguji



H. Sochimtin, Lc., M.Si.
NIP. 19691009 200312 1 001

Sekretaris Sidang/Penguji



Yoiz Shofwa Shahrani, SP., M.Si.
NIP. 19781231 200801 2 027

Pembimbing/Penguji



Dewi Laela Hilyatin, S.E., M.S.I.
NIP. 19851112 200912 2 007

IAIN PURWOKERTO

Purwokerto, 24 Februari 2021

Mengetahui/Mengesahkan
Dekan




Dr. H. Jamal Abdul Aziz, M.Ag.
NIP. 19550921 200212 1 004

NOTA DINAS PEMBIMBING

Kepada Yth.
Dekan Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Islam
IAIN Purwokerto
Di Purwokerto

Assalamualaikum Wr. Wb.

Setelah melakukan bimbingan, telaah, arahan, dan koreksi, terhadap penulisan tugas akhir dari saudara hilman nim. 1617203067 yang berjudul:

**Strategi Peningkatan Kualitas Pelayanan Produk Tabungan Haji
Bank Bri Syari'ah Kc Purwokerto**

Saya berpendapat bahwa tugas akhir tersebut dapat diajukan kepada dekan fakultas ekonomi dan bisnis islam, iain purwokerto untuk diujikan dalam rangka memperoleh gelar ahli madya (a.md).

Wassalamualaikum Wr.Wb.

Puwokerto, 5 Februari 2021

Pembimbing,



Dewi Laela Hilyatin, S.E., M.S.I

Nip. 19851112 200912 2 007

MOTTO

Barang siapa yang menunjukkan kepada suatu kebaikan, maka baginya pahala seperti orang yang melakukannya.

(HR. Muslim)



PERSEMBAHAN

Alhamdulillah rasa syukur kepada Allah SWT yang maha pengasih lagi maha penyayang. Atas karunia serta kemudahan yang Engkau berikan akhirnya Tugas Akhir yang sederhana ini dapat terselesaikan. Shalawat serta salam selalu tercurahkan kepada Rasulullah SAW.

Penulis mempersembahkan sebuah karya yang sangat sederhana ini untuk orang-orang yang berada didekat penulis, Tugas Akhir ini penulis persembahkan untuk :

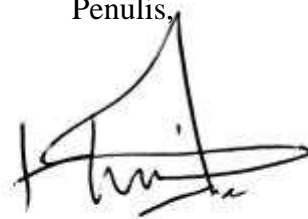
1. Kedua Orang Tua Tercinta yaitu Bapak M.Soleh dan Ibu Atikah dan keluarga yang selalu memberikan do'a dan dorongan semangat kepada penulis.
2. Guru sekaligus orang tua penulis di Pon-Pes, "Darussalam" beliau (alm, KH. Dr. Chariri Shofa, M. Ag. Dan Dra, Hj. Umi Afifah, M.S.I), yang telah memberikan dukungan serta doa restu kepada penulis, terimakasih atas pengorbanan waktu, tenaga, dan pikiran dalam memberikan arahan dan motivasi dalam menyelesaikan Tugas Akhir ini.
3. Ustadz dan ustadzah, penulis yang secara langsung maupun tidak langsung yang memberikan dukungan dan do'a untuk keberhasilan study penulis.
4. Keluarga besar BRI Syariah Kantor Cabang Purwokerto yang sudah bersedia memberikan waktunya untuk penulis memberikan informasi yang dibutuhkan tentang Strategi Kualitas Pelayanan Produk Tabungan Haji..
5. Kepada Squad Darurrohmet yang selalu memberikan semangat dan motivasi dalam hal apapun untuk penulis mencapai kesuksesan dalam menyelesaikan Tugas Akhir ini. Terimakasih untuk kebahagiaan yang telah kalian berikan.
6. Teman-teman D III MPS angkatan 2016 terimakasih atas segalanya, semoga kebersamaan yang kita lalui selalu menyatu dalam indahny persaudaraan.
7. Kawan-kawan di Pon-Pes "Darussalam", Dewan Asatidz, Pengurus, dan temen santri semua yang senantiasa memberikan *support* dalam penulisan Tugas Akhir ini.

8. Semua pihak yang telah membantu dalam penyelesaian Tugas Akhir ini yang tidak bisa disebutkan satu persatu.
9. Segenap keluarga besar Pondok Pesantren Darussalam Dukuhwaluh Kembaran Banyumas.

Saya menyadari bahwa dalam penyusunan Tugas Akhir ini masih jauh dari kesempurna'an, untuk itulah kritik dan saran yang bersifat membangun selalu penulis harapkan dari pembaca guna kesempurnaan Tugas Akhir ini, Mudah-mudahan Tugas Akhir ini bermanfaat bagi penulis dan pembaca, Amin.

Purwokerto, 4 Februari 2021

Penulis,



Hilman

NIM 1617203067



IAIN PURWOKERTO

KATA PENGANTAR

Assalamu'alaikum Warahmahtullahi Wabarakaatuhu.

Alhamdulillah *abil'amin*, segala puji syukur senantiasa penulis haturkan kepada Allah SWT yang telah melimpahkan rahmat dan hidayah-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan laporan Tugas Akhir ini yang berjudul “Analisis SWOT Terhadap Strategi Pemasaran Produk Pembiayaan Mikro iB pada Bank BRI Syariah Kantor Cabang Purwokerto”. Tak lupa pula shalawat dan salam semoga selalu tercurah pada junjungan kita Nabi Muhammad SAW beserta 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 di Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Purwokerto untuk program Diploma III Manajemen Perbankan Syariah.

Untuk melangkah sampai di sini, disadari penulis tidaklah berjalan sendiri, melainkan dengan dukungan dan bantuan dari berbagai pihak baik secara langsung maupun tidak langsung yang sangat berjasa dalam penyelesaian Laporan Tugas Akhir ini.

Oleh karena itu, penulis menyampaikan rasa hormat dan ucapan terima kasih yang setulus-tulusnya kepada:

1. Dr. H. Moh. Roqib M.Ag., Rektor Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Purwokerto.
2. Dr. H. Jamal Abdul Aziz, M.Ag., Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Purwokerto.
3. Yoiz Shofwa S, SP, M.Si., Ketua Jurusan Manajemen Perbankan Syariah Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Purwokerto.
4. Dewi Laela Hilyatin, S.E., M.S.I. Dosen Pembimbing Tugas Akhir yang telah membimbing penulis dalam menyelesaikan Tugas Akhir.


5. Dian Risdianto, Kepala Kantor Cabang BRI Syariah KC Purwokerto yang telah memberikan kesempatan penulis untuk melakukan Praktik Kerja Lapangan (PKL)
6. Dewa Adhitiya, *Financing Support Manager* (FSM) BRI Syariah KC Purwokerto yang telah membimbing dalam pelaksanaan Praktik Kerja Lapangan (PKL)
7. Aron Kuncoro, *Manajer Marketing* BRI Syariah KC Purwokerto yang telah memberikan penulis ilmu dan data terkait pemasaran.
8. Seluruh Dosen dan Staff Administrasi Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Purwokerto.
9. Kedua orang tua dan seluruh keluarga yang telah memberikan dorongan baik moril maupun materiil, serta doa dan kasih sayangnya.
10. Teman-teman seperjuangan Manajemen Perbankan Syariah angkatan 2016.
11. Teman-teman Santri Pondok Pesantren Darussalam
12. Semua pihak yang telah membantu dalam menyelesaikan Tugas Akhir ini yang tidak dapat disebutkan satu persatu.

Termunajat doa semoga Allah SWT membalas semua kebaikan kita. Akhirnya penulis berharap semoga Tugas Akhir ini dapat berguna, khususnya bagi penulis dan tentunya bagi para pembaca pada umumnya.

IAIN PURWOKERTO

Purwokerto, 4 Februari 2021

Penulis,



Hilman
NIM 1617203067

PEDOMAN TRANSLITERASI ARAB-LATIN

Transliterasi kata-kata Arab yang dipakai dalam penyusunan skripsi ini berpedoman pada Surat Keputusan Bersama antara Menteri Agama dan Menteri Pendidikan dan Kebudayaan RI. Nomor 158 tahun 1987 Nomor 0543 b/u/1987 tanggal 10 September 1987 tentang pedoman transliterasi Arab-Latin dengan beberapa penyesuaian menjadi berikut:

1. Konsonan

Huruf Arab	Nama	Huruf Latin	Nama
ا	Alif	tidak dilambangkan	tidak dilambangkan
ب	Ba	B	Be
ت	Ta	T	Te
ث	ša	š	es (dengan titik di atas)
ج	Jim	J	Je
ح	ħa	ħ	ha (dengan titik di bawah)
خ	Kha	Kh	ka dan ha
د	Dal	D	De
ذ	Žal	Ž	zet (dengan titik di atas)
ر	Ra	R	Er
ز	Za	Z	Zet
س	Sin	S	Es
ش	Syin	Sy	es dan ye
ص	šad	š	es (dengan titik di bawah)
ض	ḍad	ḍ	de (dengan titik di bawah)
ط	ṭa	ṭ	te (dengan titik di bawah)
ظ	ẓa	ẓ	zet (dengan titik di bawah)
ع	‘ain ‘....	koma terbalik keatas
غ	Gain	G	Ge
ف	Fa	F	Ef
ق	Qaf	Q	Ki

ك	Kaf	K	Ka
ل	Lam	L	El
م	Mim	M	Em
ن	Nun	N	En
و	wawu	W	We
هـ	Ha	H	Ha
ء	hamzah	'	Apostrof
ي	Ya	Y	Ye

2. Vokal

1) Vokal tunggal (monoftong)

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

Tanda	Nama	Huruf latin	Nama
ـَ	fathah	A	A
ـِ	Kasrah	I	I
ـُ	damah	U	U

Contoh: كَتَبَ - *kataba* يَذْهَبُ - *yazhabu*

فَعَلَ - *fa'ala* سُوِيَ - *su'ila*

2) Vokal rangkap (diftong)

Vokal rangkap bahasa Arab yang lambangnya berupa gabungan antara harakat dan huruf, transliterasinya gabungan huruf, yaitu:

Tanda dan Huruf	Nama	Gabungan Huruf	Nama
ـِي	<i>Fathah</i> dan <i>ya</i>	<i>Ai</i>	a dan i
ـِيو	<i>Fathah</i> dan <i>wawu</i>	<i>Au</i>	a dan u

Contoh: كَيْفَ - *kaifa*

هَوَّلَ - *hauila*

3. Maddah

Maddah atau vocal panjang yang lambangnya berupa harakat dan huruf, transliterasinya berupa huruf dan tanda, yaitu:

Tanda dan Huruf	Nama	Huruf dan Tanda	Nama
...ا...	<i>fathah</i> dan <i>alif</i>	<i>Ā</i>	a dan garis di atas
...ي	<i>Kasrah</i> dan <i>ya</i>	<i>Ī</i>	i dan garis di atas
...و	<i>damah</i> dan <i>wawu</i>	<i>Ū</i>	u dan garis di atas

Contoh:

قال - *qāla*

قِيلَ - *qīla*

رمى - *ramā*

يقول - *yaqūlu*

4. Ta Marbūṭah

Transliterasi untuk *ta marbūṭah* ada dua:

1) *Ta marbūṭah* hidup

ta marbūṭah yang hidup atau mendapatkan *ḥarakatfathah*, *kasrah* dan *ḍammah*, transliterasinya adalah /t/.

2) *Ta marbūṭah* mati

Ta marbūṭah yang mati atau mendapat *ḥarakat sukun*, transliterasinya adalah /h/.

3) Kalau pada suatu kata yang akhir katanya *tamarbūṭah* diikuti oleh kata yang menggunakan kata sandang *al*, serta bacaan kedua kata itu terpisah maka *ta marbūṭah* itu ditransliterasikan dengan *ha* (h).

contoh:

روضة الأطفال	<i>Rauḍah al-Aṭfāl</i>
المدينة المنورة	<i>al-Madīnah al-Munawwarah</i>
طلحة	<i>Ṭalḥah</i>

5. *Syaddah (tasydid)*

Syaddah atau *tasydid* yang dalam system tulisan Arab dilambangkan dengan sebuah tanda *syaddah* atau tanda *tasydid*. Dalam transliterasi ini tanda *syaddah* tersebut dilambangkan dengan huruf, yaitu huruf yang sama dengan huruf yang diberi tanda *syaddah* itu.

Contoh:

رَبَّنَا - *rabbānā*

نَزَّلَ - *nazzala*

6. Kata Sandang

Kata sandang dalam system tulisan Arab dilambangkan dengan huruf, yaitu ال, namun dalam transliterasinya kata sandang itu dibedakan antara kata sandang yang diikuti oleh huruf *syamsiyyah* dengan kata sandang yang diikuti huruf *qamariyyah*.

- 1) Kata sandang yang diikuti oleh huruf *syamsiyyah*, kata sandang yang diikuti oleh huruf *syamsiyyah* ditransliterasikan sesuai dengan bunyinya, yaitu huruf /l/ diganti dengan huruf yang sama dengan huruf yang langsung mengikuti kata sandang itu.
- 2) Kata sandang yang diikuti oleh huruf *qamariyyah*, ditransliterasikan sesuai dengan aturan yang digariskan di depan dan sesuai dengan bunyinya.

Baik diikuti huruf *syamsiyyah* maupun huruf *qamariyyah*, kata sandang ditulis terpisah dari kata yang mengikuti dan dihubungkan dengan tanda sambung atau hubung.

Contoh:

الرجل - al-rajulu

القلم - al-qalamu

7. Hamzah

Dinyatakan di depan bahwa hamzah ditransliterasikan dengan apostrop. Namun itu, hanya terletak di tengah dan di akhir kata. Bila Hamzah itu terletak di awal kata, ia dilambangkan karena dalam tulisan Arab berupa alif.

Contoh:

Hamzah di awal	أكل	<i>Akala</i>
Hamzah di tengah	تأخذون	<i>ta'khuzūna</i>
Hamzah di akhir	التوء	<i>an-nau'u</i>

8. Penulisan Kata

Pada dasarnya setiap kata, baik fi'il, isim maupun huruf, ditulis terpisah. Bagi kata-kata tertentu yang penulisannya dengan huruf arab yang sudah lazim dirangkaikan dengan kata lain karena ada huruf atau harakat dihilangkan maka dalam transliterasi ini penulisan kata tersebut bisa dilakukan dua cara; bisa dipisah perkata dan bisa pula dirangkaikan. Namun penulis memilih penulisan kata ini dengan perkata.

Contoh:

وان الله هو خير الرازقين : *wa innallāha lahuwa khair ar-rāziqīn*
 فاوفوا الكيل والميزان : *fa aufū al-kaila waal-mīzan*

9. Huruf Kapital

Meskipun dalam sistem tulisan arab huruf kapital tidak dikenal, transliterasi ini huruf tersebut digunakan juga. Penggunaan huruf kapital digunakan untuk menuliskan huruf awal, nama diri tersebut, bukan huru fawal kata sandang.

Contoh:

وما محمد الا رسول	<i>Wa māMuhammadun illā rasūl.</i>
ولقد راه بالافق المبين	<i>Wa laqad raāhu bi al-ulfuq al-mubīn</i>

STRATEGI PENINGKATAN KUALITAS PELAYANAN PRODUK TABUNGAN HAJI BANK BRI SYARIAH KC PURWOKERTO

HILMAN

NIM. 1617203067

E-mail: hilmanyf@gmail.com

Program DIII Perbankan Syariah
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 Syariah. Bank Syariah 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 tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui strategi peningkatan kualitas pelayanan produk tabungan haji di Bank BRI Syariah KC Purwokerto. Pengumpulan data dalam penelitian ini menggunakan observasi, wawancara, dan dokumentasi. Penelitian ini menggunakan metode deskriptif dengan pendekatan kualitatif. Lokasi penelitian ini dilaksanakan di Bank BRI Syariah Kantor Cabang Purwokerto..

Dari hasil penelitian ini Dalam penelitian ini pentingnya Strategi pelayanan yang digunakan oleh *customer service* untuk membuat nasabah menjadi puas dan nyaman pada pelayanan yang diberikan Bank BRI Syariah, strategi yang digunakan dalam pelayanan Tabungan Haji yaitu *Cross Selling, Up Selling, Melayani Nasabah Dengan Sepenuh Hati dan, Role Play*.

Kata Kunci : Strategi pelayanan, kualitas pelayanan

**STRATEGY OF SERVICES IN IMPROVING THE QUALITY OF
PRODUCTS OF HAJI SAVERS
IN THE BANK BRI SYARI'AH KC PURWOKERTO**

HILMAN

NIM. 1617203067

E-mail: hilmanyf@gmail.com

Sharia Banking DIII Program
Faculty of Islamic Economics and Business
Purwokerto State Islamic Institute (IAIN)

ABSTRACT

Community economic growth cannot be avoided from a rolebanking which has a big influence in the people's economy, in Indonesia Bank divided into two, namely Conventional Banks and Islamic Banks. Islamic Bank is a Bank by adhering to the existing provisions of Islamic law and eliminating the element of usury. In today's business world, it is not only related to profit which will be obtained by the company, but began to emphasize service given by the company to customers by getting results, namely customer satisfaction, here it is necessary to have a good service strategy.

The purpose of this study is to determine the strategy for improving the service quality of Hajj savings products at BRI Syariah KC Purwokerto. Collecting data in this study using observation, interviews, and documentation. This study uses a descriptive method with a qualitative approach. The location of this research was carried out at the BRI Syariah Bank Purwokerto Branch.

From the results of this study, in this study the importance of service strategies used by customer service to make customers satisfied and comfortable with the services provided by BRI Syariah Bank, the strategies used in Hajj Savings services are Cross Selling, Up Selling, Serving Customers Wholeheartedly and , Role Play.

Keywords: Service Strategy, Service Quality

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PERNYATAAN KEASLIAN	ii
PENGESAHAN	iii
NOTA DINAS PEMBIMBING	iv
MOTTO	v
PERSEMBAHAN	vi
KATA PENGANTAR	viii
PEDOMAN TRANSLITERASI	x
ABSTRAK	xiv
DAFTAR ISI	xvi
DAFTAR TABEL	xviii
DAFTAR GAMBAR	
BAB I PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang Masalah	1
B. Rumusan Masalah	6
C. Tujuan Penulisan Tugas Akhir	6
D. Manfaat Penulisan Tugas Akhir.....	6
E. Metodologi Penulisan Tugas Akhir	7
F. Sistematika Penulisan	11
BAB II LANDASAN TEORI	
A. Strategi	13
1. Definisi Strategi	13
2. Tahapan Strategi	14
3. Strategi Peningkatan Pelayanan	16
B. Kualitas Pelayanan	17
1. Definisi Kualitas Pelayanan	17
2. Dimensi Kualitas Pelayanan	20
3. Strategi Peningkatan Pelayanan	20
BAB III HASIL DAN PEMBAHASAN	

A. Gambaran Umum Lokasi Penelitian	22
1. Sejarah Bank BRI Syariah KC Purwokerto	22
2. Visi dan Misi	23
3. Tata Nilai dan Budaya Kerja	24
4. Produk-produk Bank BRI Syariah KC Purwokerto.....	25
5. Struktur organisasi	34
6. Fungsi dan Tugas Anggota Karyawan Bank BRI Syariah KC Purwokerto.....	35
B. Pembahasan.....	39
1. Tabungan Haji BRI Syariah iB	39
2. Strategi Pelayanan Dalam Meningkatkan Kualitas Produk Tabungan Haji	43
BAB IV PENUTUP	
A. Kesimpulan	48
B. Saran	48
DAFTAR PUSTAKA	
DAFTAR LAMPIRAN	
DAFTAR RIWAYAT HIDUP	

IAIN PURWOKERTO

DAFTAR TABEL

Tabel 1.10 Tabungan Haji Syariah Terbaik	3
Tabel 1.2 Jumlah Nasabah Tabungan Haji BRIS Purwokerto	5



DAFTAR GAMBAR

Gambar 1 Struktur Organisasi 34
Gambar 1.2 Alur Pendaftaran dan Pelaksanaan Akad 41



DAFTAR LAMPIRAN

1. Lampiran Sertifikat BTAPPI
2. Lampiran Sertifikat Aplikom
3. Lampiran Sertifikat Praktek Kerja Lapangan (PKL)
4. Lampiran Dokumentasi Wawancara
5. Lampiran Daftar Riwayat Hidup



BAB I PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Islam menganjurkan kepada umatnya untuk memeluk Islam secara kaffah yaitu menyeluruh dalam melaksanakan syariat islam. Syaltut mengartikan syariat atau Syariah sebagai seperangkat aturan yang ditetapkan Allah bagi hambaNya untuk diikuti dalam hubungannya dengan Allah dan hubungannya dengan sesama manusia, yang kemudian syariat ini oleh Qatadah diartikan sebagai manifestasi terhadap kewajiban, had, perintah dan larangan Allah (Amir Syarifuddin, 2008: 2). Salah satu jalan agar dapat memeluk Islam secara kaffah atau dengan kata lain seseorang itu disebut Islam adalah ketika ia mengikrarkan dua kalimat syahadat, mendirikan shalat, menunaikan zakat, puasa di bulan Ramadhan, dan menjalankan ibadah haji ke baitullah. Hal inilah yang termaktub di dalam hadis Rasulullah yang kemudian dikenal sebagai rukun Islam (Syaiikh Ahmad bin Syaikh Al-Fasyani, 2009: 17-39).

Haji merupakan salah satu rukun Islam yang kelima. Haji adalah ibadah yang diwajibkan Allah bagi seorang muslim yang mampu melaksanakannya, mampu dalam artian memiliki bekal finansial yang cukup, sehat jasmani maupun rohani, serta memiliki pengetahuan akan prosedur atau tata cara pelaksanaannya. Kewajiban haji ini sebagaimana tertuang dalam al-Qur'an surat Ali Imran ayat 97;

فِيهِ آيَاتٌ بَيِّنَاتٌ مِّمَّا بُرِّهْتُمْ ۖ وَمَنْ دَخَلَهُ ۙ كَانَ آمِنًا ۗ وَلِلَّهِ عَلَى النَّاسِ حِجُّ الْبَيْتِ مَنِ اسْتَطَاعَ

إِلَيْهِ سَبِيلًا ۗ وَمَنْ كَفَرَ فَإِنَّ اللَّهَ غَنِيٌّ عَنِ الْعَالَمِينَ

“disanalah terdapat tanda-tanda yang jelas, (diantaranya) maqam Ibrahim. Barangsiapa memasukinya (Baitullah) amanlah dia. Dan diantara kewajiban manusia terhadap Allah adalah melaksanakan ibadah haji ke Baitullah, yaitu bagi orang-orang yang mampu mengadakan perjalanan kesana.....” (Al-Qur’an, surat Ali-Imran: 97).

Namun kewajiban ibadah haji di semua negara termasuk Indonesia saat ini terkendala oleh kuota pemberangkatan dan lamanya masa antrian keberangkatan haji regular, seperti di kutip dari m.liputan6.com rata-rata antrian haji di Indonesia pada kisaran 20 tahun, bahkan ada yang harus antri hingga 41 tahun atau keberangkatan tahun 2060. (<https://m.liputan6.com/haji/read/048441/simak-perbandingan-antrean-haji-negara-negara-di-asean>). Sedangkan menunaikan ibadah haji butuh penunjang kesehatan dan kekuatan fisik yang prima, sehingga lebih baik jika berangkat haji saat usia masih muda atau dewasa. Indonesia sendiri merupakan negara dengan jumlah jamaah haji terbesar dunia dengan jumlah kuota sebesar 231 ribu, kemudian disusul oleh empat negara lainnya yang juga memperoleh alokasi kuota haji dalam jumlah besar, seperti ; India, Pakistan, Bangladesh, dan Mesir. (<https://m.cnnindonesia.com>).

Lamanya masa tunggu dan banyaknya kuota haji di negara Indonesia disambut baik oleh para pelaku bisnis terutama lembaga keuangan dan travel untuk memperluas lingkup usahanya dengan membuat inovasi produk yang bisa menampung aspirasi masyarakat tersebut. Salah satu pelaku usaha yang peka terhadap kondisi ini yaitu Perbankan Syariah. Untuk menyikapi hal tersebut MUI mengeluarkan Fatwa Dewan Syari’ah Nasional Nomor: 29/DSN-MUI/VI/2002. Perbankan syariah melihat masalah tersebut sebagai peluang bisnis yang sangat besar, sehingga untuk menangkap peluang tersebut perbankan syariah menawarkan produk tabungan haji sebagai solusi untuk membantu masyarakat dalam mewujudkan menunaikan kewajiban haji. Tabungan haji bisa digunakan untuk bisa mendaftar menjadi calon jama’ah haji dengan cara menabung sedikit demi sedikit dalam tempo waktu yang cukup lama.

Dengan adanya potensi yang besar ini kemudian perbankan syariah saling berlomba-lomba menawarkan produk tabungan haji kepada calon nasabah. Di Indonesia setidaknya terdapat sepuluh raksasa bank syariah baik yang berplat merah atau berplat kuning yang turut andil dalam kontestasi penawaran produk tabungan haji. Berikut daftar bank syariah yang menawarkan produk tabungan haji.

Tabel 1.

10 tabungan haji syariah terbaik.

No	Bank	Nama Produk
1.	Syariah Mandiri	Tabungan Mabrur
2.	BRI syariah	Tabungan Haji BRI Syariah iB
3.	Muamalat	Tabungan iB Hijrah Haji
4.	CIMB Niaga Syariah	Tabungan iB Rencana Haji
5.	BNI Syariah	BNI Baitullah iB Hasanah
6.	BCA Syariah	Tahapan Mabrur iB
7.	BTN Syariah	Batara Haji & Umroh iB
8.	Danamon Syariah	Tabungan Rencana Haji iB
9.	Panin Syariah	Tabungan Haji PaS iB
10.	Bukopin Syariah	Tabungan iB Haji

Sumber: <https://duwitmu.com/tabungan/tabungan-haji-syariah-terbaik/>

IAIN PURWOKERTO

Perbankan Syariah dalam menghadapi lingkungan bisnis yang sangat kompetitif tersebut agar tetap bertahan dan eksis salah satunya adalah dengan cara mengembangkan pelayanan yang baik terhadap nasabah. Dengan pelayanan serta kenyamanan yang diberikan kepada nasabah diharapkan dapat meningkatkan pertumbuhan suatu Bank. Kualitas pelayanan yang baik dengan menjalin ikatan yang kuat dengan perusahaan sehingga perusahaan memahami dengan seksama harapan dan kebutuhan pelanggan, dengan demikian perusahaan dapat meningkatkan kepuasan pelanggan, dimana perusahaan memaksimalkan pengalaman pelanggan yang menyenangkan

dan meminimumkan atau meniadakan pengalaman pelanggan yang kurang menyenangkan.

Ciri pelayanan yang baik yang dapat memberikan kepuasan kepada jamaah adalah memiliki karyawan atau staff yang profesional, tersedia sarana dan prasarana yang baik, tersedia semua produk yang sesuai diinginkan, bertanggung jawab kepada setiap jamaah dari awal hingga selesai, mampu melayani secara cepat dan tepat, mampu berkomunikasi secara jelas, memiliki pengetahuan umum lainnya, mampu memberikan kepercayaan kepada jamaah. (Kasmir, 2005: 9) Tujuan dari adanya pelayanan adalah sebagai berikut :

1. Dapat memberikan rasa puas dan kepercayaan pada pelanggannya.
2. Tetap menjaga dan merawat (*maintenace*) agar pelanggan merasa diperhatikan dan dipentingkan segala kebutuhan atau keinginannya.
3. Sebagai upaya mempertahankan pelanggan agar tetap loyal untuk menggunakan produk barang atau jasa yang ditawarkan.

Tinggi rendahnya penilaian kualitas layanan dari suatu perusahaan dalam hal ini perbankan syariah dipengaruhi oleh persepsi pelanggan pada kualitas layanan tersebut. Nasabah akan merasa puas jika mendapat pelayanan yang baik, begitu sebaliknya nasabah akan merasa tidak puas apabila persepsinya terhadap kualitas layanan yang diberikan buruk. Persepsi nasabah atau pelanggan diperoleh dari hasil yang didapatkan setelah selesai memakai layanan yang telah diberikan, dan setelah membandingkan dengan harapan nasabah tersebut. Karena semakin baik pelayanan yang dilakukan maka pelanggan akan semakin puas, bahkan semakin loyal dan akan terus memakai layanan yang diberikan. Semakin mudah dan modern layanan yang diberikan maka pelanggan akan semakin tertarik terhadap produk yang diberikan karena memberikan kenyamanan pada nasabahnya.

BRI Syariah merupakan salah satu bank syariah yang menawarkan produk tabungan haji BRI Syariah iB. Tabungan haji tersebut merupakan simpanan dana pihak ketiga dengan menggunakan akad bagi hasil atau mudharabah. Dalam pengaplikasiannya tabungan mudharabah tidak dapat

ditarik sewaktu-waktu seperti halnya tabungan wadi'ah, penarikan hanya dapat dilakukan pada saat nasabah akan menunaikan ibadah haji atau pada saat tertentu sesuai dengan yang telah diperjanjikan. Selain menabung untuk kebutuhan haji maka nasabah juga akan mendapatkan imbalan bagi hasil terhadap uang yang telah disetorkan kepada bank BRI Syariah, (Warkum Sumitro, 1997: 84).

BRI Syariah KC Purwokerto adalah salah satu lembaga keuangan syariah yang memberikan kemudahan bagi masyarakat yang hendak melaksanakan ibadah haji. Hanya dengan menyetorkan minimal Rp. 50.000,- dan setoran selanjutnya minimal Rp.10.000,- hingga genap memenuhi target saldo sebesar Rp. 25.000.000,- yang ada direkening sudah bisa mendapatkan kursi pergi haji. Jadi total saldo minimal yang harus ada pada rekening tabungan haji jika ingin mendapatkan kursi keberangkatan haji adalah Rp. 25.050.000,00. Saat membuka rekening tabungan haji di bank BRI Syariah nasabah akan mendapat banyak keuntungan lebih diantaranya; tidak dikenakan biaya administrasi bulanan, mendapat hak asuransi jiwa dan kecelakaan diri, mendapatkan bagi hasil yang kompetitif, souvenir perlengkapan haji saat pelunasan, dan nasabah bisa memantau kepastian porsi keberangkatan haji melalui SISKOHAT. (hasil wawancara dengan pegawai BRIS Purwokerto)

Dengan kemudahan layanan dan berbagai keuntungan yang diberikan Oleh perusahaan tersebut membuat nasabah tabungan haji iB BRIS Purwokerto terus mengalami kenaikan dari tahun ke tahun.

Tabel 1.2
Jumlah Nasabah Tabungan Haji BRIS Purwokerto
Tahun 2017-2019

NO	Tahun	Jumlah Nasabah (jiwa)
1.	2017	140
2.	2018	185
3.	2019	205

Sumber : wawancara dengan pegawai BRIS KC Purwokerto

Sehubungan dengan pemaparan di atas, maka penulis memilih judul sebagai Tugas Akhir yaitu : **“STRATEGI PENINGKATAN KUALITAS PELAYANAN PRODUK TABUNGAN HAJI DI BANK BRI SYARIAH KC PURWOKERTO”**.

B. Rumusan Masalah

Perumusan masalah dalam penelitian ini dimaksudkan untuk dijadikan pedoman bagi penulis dengan cermat dan tepat sesuai dengan prinsip-prinsip suatu penelitian yang ilmiah. Untuk memudahkan pembahasan masalah dan pemahamannya, maka penulis merumuskan permasalahan sebagai berikut; Bagaimana strategi peningkatan kualitas pelayanan produk tabungan haji di BRI Syari'ah KC Purwokerto?

C. Tujuan Penelitian

Tujuan penulisan tugas akhir ini yaitu, untuk mengetahui strategi peningkatan pelayanan produk tabungan haji di BRI Syari'ah KC Purwokerto.

D. Manfaat Penelitian

1. Bagi Penulis
 - a. Menambah wawasan dan pengalaman penulis agar dapat mengembangkan ilmu yang telah diperoleh selama di bangku perkuliahan.
 - b. Sebagai sarana untuk mengetahui dan memahami tentang bagaimana strategi peningkatan kualitas pelayanan terhadap produk tabungan haji BRI Syariah KC Purwokerto.
 - c. Sebagai syarat untuk meraih gelar Ahli Madya pada Program Diploma III Manajemen Perbankan Syariah.
2. Bagi BRI Syari'ah KC Purwokerto
 - a. Dari penelitian ini, diharapkan bisa dijadikan sebagai salah satu bahan evaluasi bagi BRI Syari'ah KC Purwokerto dalam pengambilan keputusan atau kebijakan.

- b. Sebagai bahan pertimbangan dalam peningkatan pelayanan produk tabungan haji dan sebagai masukan pemikiran agar produk tabungan haji lebih diminati oleh masyarakat.
3. Bagi Mahasiswa dan Pembaca Lainnya

Sebagai tambahan referensi dan informasi khususnya bagi mahasiswa jurusan Manajemen Perbankan Syariah yang sedang membuat tugas akhir dengan pokok permasalahan yang sama.

E. Metode 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, (Dedy Mulyani, 2001: 145)

1. Jenis Penulisan

Dalam penulisan ini, metode yang digunakan penulis dalam penyusunan tugas akhir yaitu dengan metode analisis deskriptif. Yang dimaksud analisis deskriptif disini yaitu suatu metode dalam rangka menganalisis data yang telah dikumpulkan serta memaparkannya dalam bentuk penyusunan karya Ilmiah, (Surakhmadi, 1999: 8). Dalam hal ini, penulis mengumpulkan dan kemudian menyusun serta memaparkan berbagai data yang didapatkan dari hasil observasi di BRI Syariah KC Purwokerto yang selanjutnya penulis analisis.

2. Lokasi Dan Waktu Penelitian Tugas Akhir

Penelitian ini berlokasi di BRI Syariah KC Purwokerto yang beralamatkan di Jl. Karangobar No. 38-48 Bancarkembar, Purwokerto Utara, Jawa Tengah, dan dilaksanakan mulai hari Senin, 25 Februari 2019 sampai dengan tanggal 29 Maret 2019.

3. Sumber Data

Dalam penelitian ini ini penulis menggunakan dua sumber data yaitu data primer dan data sekunder. Data primer yang dimaksud yaitu data yang didapat dari sumber pertama, contohnya seperti hasil dari wawancara yang dilakukan selama penelitian, (Amirudin Dan Zainal Asikin, 2003:

30). Dalam penelitian ini, sumber data primer yang penulis gunakan dalam penyusunan tugas akhir ini yaitu data yang penulis dapatkan secara langsung dari BRI Syariah KC Purwokerto. Adapun data sekunder yang dimaksud yaitu, sumber yang dapat menunjang penyusunan tugas akhir ini seperti manusia, buku, jurnal, majalah, koran dan lain-lain, (Sumardi Suryabrata, 1998: 85). Dalam penelitian ini yang dijadikan data sekunder yaitu berupa dokumen, buku-buku, jurnal dan data-data lainnya yang berhubungan dengan penelitian ini.

4. Subjek dan Objek Penelitian

Subyek dalam penelitian ini adalah BRI Syariah KC Purwokerto. Sedangkan objek dalam penelitian ini adalah strategi pelayanan produk tabungan haji iB yang dilaksanakan di BRI Syariah KC Purwokerto.

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. (Moehar Daniel, 2005: 133).

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

a. Teknik Pengamatan / Observasi

Teknik observasi yaitu pengamatan dan pencatatan secara sistematis terhadap gejala yang tampak pada objek penelitian. (Ahmad Tanzeh, 2009: 58). Observasi sebagai alat pengumpulan data banyak digunakan untuk mengukur tingkah laku ataupun proses terjadinya suatu kegiatan yang 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 Syari'ah Kantor Cabang Purwokerto lebih khususnya di bagian pelayanan sesuai dengan tema judul laporan tugas akhir yang penulis ambil.

b. Teknik 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. (Ahmad Tanzeh, 2009: 62-63).

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 Syari'ah Kantor Cabang Purwokerto atau pihak-pihak terkait di bidangnya masing-masing seperti melakukan wawancara dengan Kepala Bagian Operasional, Staff Bagian Accounting, dan Direktur Marketing.

c. Teknik 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, (Hadari Nawawi, 1998: 95).

Adapun sumber-sumber dokumentasi tersebut berasal dari dokumen-dokumen yang dimiliki oleh Bank Rakyat Indonesia Syari'ah Kantor Cabang Pembantu Purwokerto, seperti arsip-arsip, formulir-formulir dokumen transaksi yang digunakan untuk transaksi

tabungan impian BRI Syari'ah iB, 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

Metode penelitian yang digunakan adalah model penelitian Miles dan Huberman yaitu berupa data *reduction*, *data display*, dan *data conclusion drawing verification*. Berikut penjelasan alat analisis tersebut: (Sugiyono, 2015: 247-253).

a. *Data Reduction* (Reduksi Data)

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 terhadap produk 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)

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

F. Sistematika Penulisan

Supaya lebih mudah pembaca dalam memahami Tugas Akhir yang akan ditulis oleh penulis, maka penelitian ini disusun berdasarkan sistematika sebagai berikut :

BAB I : Pendahuluan

Bab ini merupakan bagian yang memuat latar belakang permasalahan, rumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, metode penelitian, tinjauan pustaka serta sistematika penulisan.

BAB II : Landasan Teori

Berisi tentang Landasan Teori yang berisi tentang teori-teori dan penelitian terdahulu yang berkaitan dengan Implementasi Pelayanan Haji Satu Atap Pada Tabungan Haji iB Di BRI Syariah KC Purwokerto.

BAB III : Hasil dan Pembahasan

Pada bab ini yang pertama menjelaskan tentang laporan objek yang berisi sejarah BRI Syariah KC Purwokerto, Struktur Organisasi BRI Syariah

KC Purwokerto, Visi dan Misi, Produk-produk BRI Syariah KC Purwokerto. Dan yang kedua tentang laporan hasil penelitian strategi peningkatan kualitas pelayanan produk tabungan haji pada Bank BRI Syariah KC Purwokerto.

BAB IV : Kesimpulan dan Saran

Bab terakhir ini terdiri dari kesimpulan atau jawaban atas rumusan masalah dalam penelitian tersebut dan berisi saran-saran.



BAB II

LANDASAN TEORI

A. Strategi Pelayanan

1. Definisi Strategi

Strategi berasal dari bahasa Yunani kuno yang berarti “seni berperang” suatu strategi memiliki dasar-dasar atau skema untuk mencapai sasaran yang dituju, jadi pada dasarnya strategi merupakan alat untuk mencapai tujuan. Kata strategi berasal dari bahasa Yunani, yaitu *stratagos*, yang berarti memimpin, dalam konteks awalnya strategi diartikan sebagai *negeralship* atau suatu yang dilakukan oleh para jenderal dalam membuat rencana untuk menaklukkan musuh dan memenangkan peperangan, (Setiawan Hari Purwono dan Zulkieflimansyah. 2001: 20).

Strategi adalah prioritas atau arah keseluruhan yang luas yang diambil oleh organisasi; strategi adalah pilihan-pilihan tentang bagaimana cara terbaik untuk mencapai misi organisasi, (Fandy Tjiptono, 2005: 38-39). Menurut Pierce-Robinson, dalam Fandy Tjiptono, strategi mempunyai arti sebagai “game plan” suatu perusahaan, dimana sumber-sumber (baik sumber daya manusia baik material maupun uang) dialokasikan melalui rencana yang telah diformulasikan dan desain sedemikian rupa hingga tersedia suatu kerangka kerja yang memungkinkan pengambilan keputusan-keputusan yang bersifat manajerial. Suatu strategi juga merupakan refleksi atau pencerminan daripada kesadaran organisasi/perusahaan terhadap bagaimana, kapan dan dimana harus menghadapi persaingan, dengan siapa mereka harus bersaing, dan untuk apa hal tersebut dilakukan. (Fandy Tjiptono, 2001 : 3).

Strategi merupakan bagian akhir dari bentuk permata pelayanan pada pelanggan, misi, nilai, tujuan dan strategi. Untuk mengubah visi dan nilai-nilai menjadi kenyataan, pada saat tujuan pelayanan dan pelanggan. Strategi adalah suatu seni dan ilmu dari pembuatan (*formulating*), penerapan (*implementing*) dan evaluasi (*evaluating*) keputusan-keputusan

strategi antar fungsi-fungsi yang memungkinkan sebuah organisasi mencapai tujuan-tujuan masa datang. (Agustinus Sri Wahyudi, 1996: 15).

Strategi adalah aksi potensial yang membutuhkan keputusan manajemen puncak dan sumber daya perusahaan dalam jumlah yang besar, selain itu strategi mempengaruhi perkembangan jangka panjang perusahaan, biasanya untuk lima tahun kedepan dan karenanya berorientasi kemasa yang akan datang, strategi mempunyai konsekuensi multifungsional atau multidivisional serta perlu mempertimbangkan, baik faktor eksternal maupun internal yang di hadapi perusahaan, (Fred R. David, 2012: 19).

2. Tahapan Strategi

Dalam menerapkan sebuah strategi, setidaknya terdapat lima tahapan, antara lain:

a. Analisis *trend* (kecenderungan).

Sesuatu disebut sebagai kecenderungan apabila memiliki sifat dinamis mengandung unsur perubahan. Perubahan tersebut relatif permanen tidak bersifat sementara dan perubahan tersebut bisa diukur, (Hendrawan Supratikno dkk, 2005: 8).

b. Melakukan analisis SWOT atau (TOWS).

SW merupakan analisis internal organisasi, sedangkan OT merupakan analisis eksternal strategi yang disusun, pertama-tama, berdasarkan analisis internal organisasi disebut strategi “*inside-out*”, sedangkan yang disusun pertama-tama sebagai hasil analisis eksternal disebut “*outside-in*”, strategi “*inside-out*” melihat peluang sebagai daya tarik utama. Dalam praktek sehari-hari, keduanya digabungkan sehingga disebut analisis SWOT atau TOWS. (Hendrawan Supratikno dkk, 2005: 8).

c. Berdasarkan analisis SWOT (TOWS), kemudian diturunkan berbagai alternatif strategi yang bisa dipilih. Dengan menghubungkan empat dimensi tersebut, akan diperoleh empat kuadran, yaitu: alternatif strategi SO (*Strength and Opportunities*), alternatif strategi ST (*Strategi*

dan *Threats*), alternative strategi WO (*Weakness and Opportunities*), dan alternatif strategi WT (*Weakness and Threats*).

d. Memilih strategi yang dinilai paling tepat bagi organisasi.

Dalam memilih strategi tentu dengan memperhitungkan misi organisasi, nilai-nilai yang diyakini oleh pimpinan puncak organisasi, harapan-harapan yang berkembang di masyarakat, dan kemungkinan berhasil tidaknya strategi yang dipilih tersebut dalam implementasinya. Pertimbangan pertimbangan riil pelaksanaan strategi perlu dipikirkan secara masak, karena organisasi tidak bisa diubah hanya dengan membuat pernyataan-pernyataan diatas kertas.

e. Pelaksanaan strategi.

Strategi yang telah dirumuskan harus diterjemahkan ke dalam program yang jelas. Salah satu yang harus dibangun adalah arsitektur organisasi. Arsitektur organisasi berkaitan dengan jawaban terhadap tiga hal dasar, yaitu siapa yang mempunyai kewenangan untuk memutuskan tentang hal apa (*distribution of authority*), siapa memberi kontribusi apa, dan bagaimana mengukurnya (*performance appraisal*) dan siapa memperoleh apa dan berapa banyak (*reward system*). Banyak faktor mempengaruhi pelaksanaan strategi, seperti faktor kepemimpinan, faktor komunikasi dalam organisasi, faktor struktur organisasi, faktor konflik, sistem imbalan, sistem kontrol dan faktor sumber daya manusia. Yang penting, organisasi harus memiliki komitmen yang tinggi terhadap proses pembelajaran terus menerus. (Hendrawan Supratikno dkk, 2005: 9).

Ada beberapa penjelasan tambahan yang perlu diberikan untuk mempertegas pengertian strategi. Strategi sering kali disamaartikan dengan keefektifan operasional. Untuk menjelaskan hal ini, perlu diperhatikan pandangan mahaguru strategi dari Harvard University, yaitu Michael Porter. Dan hubungan antara strategi dan daya saing juga perlu diperjelas.

3. Strategi Peningkatan Pelayanan.

Berbagai riset menunjukkan bahwa biaya mempertahankan pelanggan jauh lebih murah dibandingkan biaya merebut pelanggan baru. Karena itu, mulai banyak perusahaan yang berusaha menekankan upaya memaksimalkan potensi penjualan masa depan bisnis pelanggan saat ini. Berikut ini ada tiga alternatif strategi yang dapat dipilih: (Dadi Adriana, 2008: 291-294).

a. Mempertahankan Tingkat Kepuasan Pelanggan Yang Tinggi

Banyak merek yang berhasil dibangun di pasar dengan memfokuskan strategi dan programnya untuk mempertahankan kepercayaan pelanggan terhadap kualitas produk yang superior. Loyalitas pelanggan tercipta manakala pelanggan membeli barang dan jasa dari sumber yang sama dari waktu ke waktu. Kepuasan pelanggan merupakan penyebab utama loyalitas, kepuasan dan loyalitas akan semakin kuat bila didukung dengan ekuitas merek yang kuat. Selain itu, merekrut SDM yang berkualitas sangat berpengaruh terhadap kepuasan, mulai dari *service* pelanggan, menjawab pertanyaan dengan tepat, ada beberapa contoh situasi yang dapat digunakan untuk menantang para kandidat yaitu: seorang pelanggan menelepon dan mengatakan kalau mereka belum menerima produk yang dipesan. Apa yang akan dilakukannya?, saat menerima telepon dari seorang pelanggan yang marah. Bagaimana cara menenangkan mereka?, Jawaban yang diucapkan akan mempresentasikan beberapa hal mengenai diri calon pegawai. Pertama, akan memperoleh gambaran orientasi pelanggan yang mereka miliki. Kedua, akan mampu melihat seberapa yakinnya mereka dalam membuat keputusan. Dan ketiga, akan membuat pewawancara mampu memperkirakan keputusan tersebut. Proses ini akan mempermudah memilih siapa yang sesungguhnya tepat untuk bekerja dalam departemen pelayanan. (Susan M. Gage, 2006: 15-16).

b. *Relationship Marketing*

Relationship Marketing dirancang untuk meningkatkan kemungkinan terjadinya bisnis ulangan melalui pengembangan hubungan yang sifatnya formal-interpersonal dengan pelanggan.

c. Produk Komplementer.

Produk komplementer merupakan salah satu bentuk strategi yang sering dirancang dan dipasarkan perusahaan dalam rangka mempertahankan pelanggan. Menambah jumlah relasi antara perusahaan dan pelanggan dapat menyebabkan peralihan (*switching*) ke pemasok atau merek lain menjadi lebih mahal (baik secara ekonomis maupun psikologis) bagi pelanggan.

Strategi produk komplementer juga dimaksudkan untuk meningkatkan hubungan bisnis dengan pelanggan yang ada saat ini agar pembeli produk tambahan. Ada dua bentuk strategi produk komplementer:

- 1) *Bundling* (sistem penjualan paket) dimana perusahaan menawarkan kombinasi spesifik dari berbagai produk yang dijual secara bersama, dengan harga yang lebih murah daripada produk dijual secara terpisah. Contohnya : paket Tour Wisata, paket pesta pernikahan dan seterusnya.
- 2) *System selling*, yaitu merancang produk-produk yang saling kompatibel satu sama lain, sehingga kinerjanya dapat lebih bagus jika digunakan bersama. Sebagai contoh, IBM merancang perangkat lunak untuk jaringan antar komputer IBM yang kinerjanya lebih baik dibandingkn perangkat lunak pesaing.

B. Kualitas Pelayanan

1. Definisi Kualitas Pelayanan

Kualitas pelayanan (*Service Quality*) merupakan konsep yang abstrak dan banyak mengandung hal-hal yang bersifat psikologis maupun sosial. beberapa pendekatan dilakukan untuk membuat konsep tersebut

menjadi mudah untuk dibahas dan dianalisa secara akademis, dan tentunya diwujudkan dalam usaha layanan.

Secara sederhana kualitas dapat diartikan sebagai produk yang bebas cacat. dengan kata lain, produk sesuai dengan standar (target sasaran atau persyaratan yang bisa didefinisikan, diobservasi, dan diukur). Namun definisi berbasis manufaktur ini kurang relevan untuk sektor jasa. Oleh sebab itu, pemahaman mengenai kualitas kemudian diperluas menjadi “*fitness for use*” dan “*conformance to requirements*” kualitas mencerminkan semua dimensi penawaran produk yang menghasilkan manfaat bagi pelanggan. Istilah nilai sering kali digunakan untuk mengacu pada kualitas relative suatu produk dikatkan dengan harga produk, (Dedi Adriana, dkk, 2008: 67). Menurut Goetsch, kualitas pelayanan merupakan suatu kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa manusia, proses dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan, (Fandy Tiptono, 1994: 4).

Parasuraman, dikutip oleh Lupiyoadi mendefinisikan kualitas pelayanan dengan: “seberapa jauh perbedaan antara kenyataan dan harapan konsumen atas pelayanan yang mereka terima/peroleh.” Sementara menurut Rangkuti bahwa: “Kualitas jasa didefinisikan sebagai penyampaian jasa yang akan melebihi tingkat kepentingan konsumen”. Definisi tersebut menekankan pada kelebihan dari tingkat kepentingan konsumen sebagai inti dari kualitas jasa.

Kualitas Pelayanan adalah suatu tindakan yang dilakukan mulai dari awal sampai akhir yang dilakukan oleh direktur tertinggi sampai karyawan terendah untuk memenuhi kebutuhan calon ataupun pengguna barang dan jasa, yang ditangani, (Endar Sugiarto, 1999: 41). Kualitas Pelayanan juga dapat diartikan sebagai proses pemenuhan kebutuhan melalui aktifitas orang lain yang langsung diterima. Dengan kata lain dapat dikatakan pelayanan merupakan tindakan yang dilakukan orang lain agar masing masing memperoleh keuntungan yang diharapkan dan mendapat kepuasan, (AS.Moenir, 2000: 17).

Salah satu model kualitas pelayanan yang banyak dijadikan acuan dalam riset pemasaran adalah model ServQual (Service Quality) seperti yang dikembangkan oleh Parasuraman, Zeithaml, dan Berry seperti yang dikutip oleh Lopiyoadi, dalam serangkaian penelitian mereka terhadap enam sektor jasa, reparasi, peralatan rumah tangga, kartu kredit, asuransi, sambungan telepon jarak jauh, perbankan ritel, dan pialang sekuritas. ServQual (*Service Quality*) dibangun atas adanya perbandingan dua faktor utama yaitu persepsi pelanggan atas pelayanan yang nyata mereka terima (*Perceived Service*) dengan pelayanan yang sesungguhnya diharapkan/diinginkan (*Expected Service*).

Salah satu pendekatan yang dilakukan, memandang kualitas pelayanan yang dipersepsikan pelanggan, Parasuraman, Zeithaml dan Berry sebagaimana dikutip oleh Philip Khotler menyusun faktor-faktor utama yang menjadi penentu mutu pelayanan utama, mereka menemukan bahwa pada dasarnya konsumen menggunakan kriteria yang sama apapun jenis jasanya, (Philip Khotler, 1993: 240).

- a. Akses: Jasa tersebut mudah didapatkan pada tempat-tempat, waktu yang tepat tanpa banyak menunggu.
- b. Komunikasi: Jasa tersebut dijelaskan dengan tepat dalam bahasa konsumen.
- c. Kompetensi: Para pegawai memiliki keahlian dan pengetahuan yang diperlukan.
- d. Kesopanan: Para pegawai harus ramah, cepat tanggap dan tenang.
- e. Kredibilitas: Perusahaan dan pegawai dapat dipercaya dan mempunyai tempat dihati konsumen.
- f. Keandalan : Jasa yang diberikan secara konsisten dan tepat.
- g. Responsif: Pelayanan atau respon karyawan yang cepat dan kreatif terhadap permintaan atau permasalahan yang dihadapi konsumen.
- h. Keamanan: Jasa yang diberikan bebas dari bahaya, resiko dan keraguan.
- i. Bagian-bagian dari jasa yang berbentuk fisik benar benar mencerminkan kualitas jasa tersebut .

- i. Memahami konsumen: karyawan benar-benar membuat usaha memahami kebutuhan konsumen dan memberikan perhatian secara individual.

Kualitas layanan yang dibentuk dari kesepuluh dimensi tersebut bisa di katakan “kualitas absolut” dalam arti, nilainya tidak tergantung dari harapan pelanggan terhadap kualitas pelayanan yang diinginkan.

2. Dimensi Kualitas Pelayanan

Kualitas Pelayanan (*Service Quality*) sangat bergantung pada tiga hal yaitu sistem, teknologi dan manusia. Faktor manusia memegang kontribusi terbesar sehingga kualitas layanan relatif lebih sulit ditiru dibandingkan kualitas produk dan harga. Salah satu konsep kualitas layanan yang populer adalah *ServQual*. Berdasar konsep ini, kualitas layanan diyakini memiliki lima dimensi, yaitu *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, *empathy* dan . Dalam kasus pemasaran jasa, dimensi kualitas ini yang selalu menjadi acuan untuk mengukur kepuasan pelanggan.

3. Strategi Peningkatan Pelayanan

Strategi dibutuhkan dalam sebuah perusahaan, baik dalam bidang produksi maupun jasa. Berikut sembilan strategi untuk meningkatkan pelayanan. (Freddy Rangkuti, 2016: 281).

- a. Strategi komunikasi prosedur pelayanan sehingga informasi prosedur pelayanan mudah diperoleh.
- b. Strategi peningkatan akses komunikasi sehingga dapat memberikan kejelasan alur dalam prosedur pelayanan.
- c. Strategi peningkatan kerjasama dan komunitas sehingga birokrasi pelayanan mudah (tidak berbelit-belit).
- d. Strategi peningkatan kompetensi sehingga dapat mempercepat tindak lanjut terhadap kebutuhan pelanggan.
- e. Strategi database pelanggan sehingga dapat meningkatkan kecepatan petugas lapangan dalam mendatangi pelanggan.
- f. Strategi peningkatan database keluhan pelanggan sehingga petugas cepat tanggap dalam menyelesaikan masalah pelanggan.

- g. Strategi peningkatan internal marketing sehingga pekerjaan dapat diselesaikan tepat waktu (kurang dari 24 jam sejak kejadian).
- h. Strategi evaluasi regulasi dalam rangka meningkatkan jumlah santuan yang diberikan.
- i. Strategi peningkatan koordinasi sehingga dapat meningkatkan koordinasi pekerjaan yang dilakukan.



BAB III

HASIL DAN PEMBAHASAN

A. Gambaran Umum Lokasi Penelitian

1. Sejarah Bank BRI Syariah KC Purwokerto

Berawal dari akuisisi PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero), Tbk., terhadap Bank Jasa Arta pada 19 Desember 2007 dan setelah mendapatkan izin dari Bank Indonesia pada 16 Oktober 2008 melalui suratnya 0.10/67/KEP.GBI/DpG/2008, maka pada tanggal 17 November 2008 PT. Bank BRI Syariah secara resmi beroperasi. 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 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 dengan harapan nasabah dengan prinsip syariah.

Kehadiran PT. Bank BRI Syariah di tengah-tengah industri perbankan nasional dipertegas oleh makna pendar cahaya yang mengikuti logo perusahaan. Logo ini menggambarkan keinginan dan tuntunan masyarakat terhadap sebuah bank modern sekelas PT. Bank 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 Rakyat Indonesia (Persero) Tbk untuk melebur kedalam PT. Bank BRI Syariah yang berlaku efektif pada tanggal 1 Januari 2009. Penandatanganan dilakukan oleh Bapak Sofyan Basir selaku Direktur

Utama PT. Bank BRI (Persero) Tbk dan Bapak Vantje Rahardjo selaku Direktur Utama PT. Bank BRI Syariah.

PT. Bank BRI Syariah menjadi bank syariah ketiga terbesar berdasarkan asset PT. BRI Syariah tumbuh dengan pesat baik dari sisi asset, jumlah pembiayaan dan perolehan dana pihak ketiga. Fokus pada segmen menengah bawah, PT. Bank BRI Syariah menargetkan menjadi bank ritel modern terkemuka dengan berbagai ragam produk dan pelayanan 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 penghimpunan dana masyarakat dan kegiatan konsumen berdasarkan prinsip Syariah.

Hingga saat ini BRI Syariah Cabang Purwokerto telah memiliki 4 Kantor Cabang Pembantu dari kantor cabang Purwokerto. Berikut adalah kantor-kantor pelayanan BRI Syariah Cabang Purwokerto.

- a. BRI Syariah KC Purwokerto Alamat : Glempang, Bancarkembar, Purwokerto Utara, Kabupaten Banyumas, Jawa Tengah 53115
 - b. BRI Syariah KCP Ajibarang Alamat : JL.Raya Pancasan RT 02 RW 01 Banyumas
 - c. BRI Syariah KCP Purbalingga Alamat : JL.MT.Haryono No. 45 Purbalingga
 - d. BRI Syariah KCP Cilacap Alamat : JL.Ir. H. Djuanda Ruko Djuanda Blok A. No. 07 Cilacap
- BRI Syariah KCP Kebumen Alamat : JL. A. Yani No. 37 Kebumen

2. Visi dan Misi

a. Visi

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

b. Misi

- 1) Memahami keragaman individu dan mengakomodasi beragam kebutuhan finansial nasabah.
- 2) Menyediakan produk dan layanan yang mendapatkan 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 ketentraman pikiran

3. Tata Nilai dan Budaya Kerja

Forum doa pagi (FDP) yang dilakukan di hari kerja sebelum pelaksanaan kegiatan operasional. Dipimpin pincap dan seluruh pegawai kantor untuk membahas kinerja mingguan dan informasi terkini. 7 sifat yang harus diterapkan karyawan BRI Syariah dalam melakukan pekerjaannya. Ketujuh sifat dasar itu adalah :

a. Profesional

Karyawan BRI Syariah dituntut untuk bersungguh-sungguh dalam melakukan tugas sesuai dengan standar teknis dan etika yang telah ditetapkan.

b. Antusias

Karyawan BRI Syariah diharapkan selalu semangat dan terdorong untuk berperan aktif dan mendalam dalam setiap aktivitasnya.

c. Penghargaan SDM

Menempatkan dan menghargai karyawan sebagai modal utama perusahaan dengan menjalankan upaya-upaya optimal mulai perencanaan, perekrutan, pengembangan, dan pemberdayaan SDM yang berkualitas serta memperlakukannya baik sebagai individu maupun kelompok berdasarkan saling percaya, adil, terbuka, dan menghargai.

d. *Tawakkal*

Optimisme yang diawali dengan doa yang sungguh-sungguh, yang dimanifestasikan melalui upaya yang sungguh-sungguh serta diakhiri dengan keikhlasan atas hasil yang dicapai.

e. Integritas

Kesesuaian antara kata dan perbuatan dalam menerapkan etika kerja, nilai-nilai, kebijakan, dan peraturan organisasi secara konsisten sehingga dapat dipercaya dan senantiasa memegang teguh etika profesi dan bisnis meskipun dalam keadaan yang sulit untuk melakukannya.

f. Orientasi Bisnis

Tanggap terhadap perubahan dan peluang, selalu berpikir dan berbuat untuk menghasilkan nilai tambah dalam setiap pekerjaannya.

g. Kepuasan Pelanggan

Memiliki kesadaran sikap serta tindakan yang bertujuan memuaskan pelanggan eksternal dan internal di lingkungan pelanggan.

4. Produk-produk Bank BRI Syariah KCP Purwokerto

a. Produk Tabungan

1. Tabungan Faedah

Tabungan Faedah merupakan produk simpanan dari BRISyariah bagi nasabah yang menggunakan prinsip *wadi'ah yad dhamanah* atau titipan yang menginginkan kemudahan transaksi keuangan sehari-hari.

2. Tabungan Haji

Tabungan Haji iB merupakan tabungan investasi dari BRISyariah bagi calon Haji yang bertujuan untuk memenuhi kebutuhan Biaya Perjalanan Ibadah Haji (BPIH) dengan prinsip bagi hasil *mudharabah muthlaqah*.

3. Tabungan Impian

Tabungan Impian merupakan produk simpanan berjangka dari BRISyariah untuk nasabah perorangan yang dirancang untuk mewujudkan impian nasabahnya (kurban, pendidikan, liburan, belanja,dll) dengan terencana memakai mekanisme *autodebet* setoran rutin bulanan, dikelola dengan prinsip *mudharabah muthlaqah*.

4. TabunganKu

TabunganKu merupakan tabungan untuk perorangan dengan persyaratan mudah dan ringan yang diterbitkan secara bersama oleh bank-bank di Indonesia guna menumbuhkan budaya menabung serta meningkatkan kesejahteraan masyarakat.

5. Tabungan Simpanan Pelajar (SimPel)

SimPel iB kependekan dari Simpanan Pelajar iB merupakan 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.

6. Tabungan Pensiun BRISyariah

Tabungan pensiun ini merupakan hasil kerjasama BRISyariah dengan PT Taspen yang diperuntukkan bagi pensiunan bagi pensiunan pegawai negeri Indonesia. Produk ini menggunakan akad *mudharabah mutlaqah*.

7. Giro BRISyariah iB

Giro BRISyariah iB merupakan produk dari BRISyariah bagi nasabah perorangan maupun perusahaan untuk kemudahan transaksi bisnis sehari-hari dimana penarikan dana menggunakan cek & bilyet giro, dikelola dengan prinsip *wadi'ah yad dhamanah*.

8. Giro Faedah *Mudharabah*

Giro Faedah *Mudharabah* 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 lainnya, atau dengan pemindah bukuan.

9. Deposito BRISyariah iB

Deposito BRISyariah iB merupakan produk investasi berjangka dari BRISyariah bagi nasabah perorangan maupun perusahaan yang memberikan keuntungan optimal, dimana dikelola dengan prinsip *mudharabah muthlaqah*.

b. Produk Pembiayaan.

1. KPR BRISyariah

KPR BRISyariah adalah Pembiayaan Kepemilikan Rumah kepada perorangan untuk memenuhi sebagian atau keseluruhan kebutuhan akan hunian dengan menggunakan prinsip jual beli (*Murabahah*) / sewa menyewa (*Ijarah*) dimana pembayarannya secara angsuran dengan jumlah angsuran yang telah ditetapkan di muka dan dibayar setiap bulan.

2. KPR Sejahtera

KPR Sejahtera adalah Produk Pembiayaan Kepemilikan Rumah (KPR iB) yang diterbitkan Bank BRI Syariah 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 (*developer*).

3. KKB BRISyariah iB

KKB BRISyariah iB adalah Pembiayaan Kepemilikan Mobil dari BRISyariah kepada nasabah perorangan untuk memenuhi kebutuhan akan kendaraan dengan menggunakan prinsip jual beli (*Murabahah*) dimana pembayarannya secara angsuran dengan

jumlah angsuran yang telah ditetapkan di muka dan dibayar setiap bulan.

4. Pembiayaan Umrah BRISyariah iB

Setiap muslim pasti merindukan *baitullah*, sempurnakan kerinduan anda pada *Baitullah* dengan ibadah Umrah, Pembiayaan Umrah BRISyariah iB hadir membantu anda untuk menyempurnakan niat anda beribadah dan berziarah ke *Baitullah*. Pembiayaan ini bermanfaat untuk mewujudkan niat beribadah ke *Baitullah* melalui ibadah Umrah dengan mudah tenang dan nyaman.

5. KMF PURNA 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.

6. KMF Pra Purna BRISyariah iB

KMF Pra Purna iB adalah fasilitas pembiayaan kepada para PNS aktif yang akan memasuki masa 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 sampai memasuki masa pensiunan.

7. KMF BRISyariah iB

KMF BRISyariah iB adalah Kepemilikan Multi Faedah Pembiayaan yang diberikan khusus kepada karyawan untuk memenuhi segala kebutuhan (barang/jasa) yang bersifat konsumtif dengan menggunakan akad pembelian barang

menggunakan akad *murabahah wal wakalah*. Akad pembelian paket jasa menggunakan akad *ijarah wal wakalah*.

8. Pembiayaan Kepemilikan Emas

Pembiayaan kepada perorangan untuk tujuan kepemilikan emas dengan menggunakan akad *murabahah* dimana pengembalian pembiayaan dilakukan dengan mengangsur setiap bulan sampai dengan jangka waktu selesai sesuai kesepakatan.

9. *Qardh* Beragun Emas

Pembiayaan dengan agunan berupa emas, dimana emas yang diagunkan disimpan dan dipelihara oleh BRIS selama jangka waktu tertentu dengan membayar biaya penyimpanan dan pemeliharaan atas emas.

10. Pembiayaan mikro BRISyariah iB

Pembiayaan mikro BRISyariah adalah pembiayaan yang menggunakan akad jual beli (*murabahah*), dengan tujuan pembiayaan untuk modal kerja, investasi dan konsumsi (setinggi-tingginya 50 % dari tujuan produktif nasabah). Pembiayaan mikro ini diperuntukkan bagi wirausaha dan atau pengusaha dengan lama usaha minimal 2 tahun untuk produk pembiayaan Mikro, dan minimal 6 bulan untuk pembiayaan KUR. Pembiayaan ini diberikan kepada calon nasabah dengan rentang umur Minimal 21 tahun atau telah menikah untuk usia lebih besar atau sama dengan 18 tahun. Maksimal 65 tahun pada saat akhir jangka waktu Pembiayaan, (<https://www.brisyariah.co.id/produkPerbankan.php?f=personal>).

Dalam pembiayaan mikro BRISyariah iB terdapat 4 jenis pembiayaan yang ditawarkan oleh BRI Syariah, yaitu pembiayaan Mikro 25 iB, Mikro 75 iB, Mikro 500 iB, dan KUR (Kredit Usaha Rakyat). Perbedaan yang paling terlihat dari dari keempat produk pembiayaan mikro BRISyariah iB yaitu limit pembiayaan dari masing-masing produk tersebut. Mikro 25 iB

dengan limit pembiayaan Rp 5-25 juta, Mikro 75 iB dengan limit pembiayaan Rp 25-75 juta, Mikro 500 iB dengan limit pembiayaan Rp 75-500 juta dan KUR atau Kredit usaha rakyat dengan limit pembiayaan Rp 25 Juta. (Berdasarkan wawancara dengan pegawai BRIS Purwokerto).

c. Produk Jasa Layanan Lainnya

1. Mobile BRIS dan SMS BRIS

Merupakan fasilitas layanan berbasis ponsel yang dapat memudahkan masyarakat untuk melakukan pembayaran seluruh tagihan rutin bulanan, transfer, isi ulang pulsa, sampai pembayaran zakat, infaq, *shodaqah* (ZIS). Dengan hanya mengunduh (men-download) aplikasi Mobile BRIS menjadikan semua transaksi perbankan semakin mudah dilakukan kapan dan dimana saja, tidak tergantung dengan jam operasional bank dan dapat diakses selama 24 jam. Biaya sms tergantung masing-masing *telco provider* dan saat ini layanan dapat digunakan oleh pengguna operator: Telkomsel, Indosat dan XL.

Untuk menggunakan layanan mobileBRIS dapat melakukan registrasi/pendaftaran smsBRIS (SMS Banking BRI Syariah) terlebih dahulu melalui ATM BRI Syariah atau di KCI/KC/KCP BRI Syariah, dengan ketentuan sebagai berikut :

- a) 1 (satu) rekening tabungan BRI Syariah iB nasabah hanya dapat didaftarkan untuk 1 (satu) nomor telepon seluler/handphone.
- b) Dimenu utama ATM BRIS, pilih menu “Registrasi”.
- c) Pilih menu SMSBanking.
- d) Pada layar registrasi, masukkan nomor ponsel dan 6 (enam) digit angka PIN yang dapat tentukan sendiri.
- e) Registrasi telah selesai, kemudian akan keluar struk sukses registrasi sebagai tanda bukti registrasi smsBRIS, sms

notifikasi yang dikirimkan ketelepon selular, dan sms yang berisi link aplikasi mobileBRIS yang dapat diunduh.

- f) Klik link dari sms yang diterima setelah notifikasi registrasi smsBRIS berhasil atau unduh (download) aplikasi pada Blackberry App World, Android Market, Apple App Store, Nokia Store, atau website www.brisyariah.co.id. Jalankan aplikasi setelah proses unduh selesai.

Jika nasabah ingin menggunakan fitur transaksi finansial diharuskan untuk mengaktifkan fasilitas tersebut dikantor Cabang BRI Syariah terdekat, dengan alur pelaksanaan di Cabang dengan menyertakan KTP asli, buku tabungan asli, dan kartu ATM BRIS.

Jika nasabah telah menggunakan layanan sms BRIS sebelumnya, maka nasabah dapat mengunduh aplikasi mobile BRIS pada telepon seluler nasabah yang terdaftar pada layanan sms BRIS. Jalankan aplikasi setelah proses unduh selesai.

2. EDC Mitra *Payment Point* BRIS.

Mitra BRI Syariah adalah skema kerjasama antara BRI Syariah dengan nasabah baik perseorangan maupun badan hukum yang saling menguntungkan dan merupakan peluang bisnis baru bagi nasabah BRIS. Keuntungan Menggunakan EDC BRIS :

- a) Tanpa biaya investasi
- b) Fleksibel, tidak dibatasi tempat karena mesin EDC bisa dibawa ke mana pun juga dan bisa melayani transaksi di tempat pelanggan (EDC *Wireless access/GPRS*) dan kapan saja selama 24 jam non stop dan akses secara real time online.
- c) Respon transaksi sangat cepat + 3-5 detik.
- d) Potensi keuntungan yang cukup besar.

- e) Saring *fee* bersaing antara Rp 250,- s/d Rp 2500,-/trx
- f) Memberikan penghasilan tambahan bagi Mitra dalam penerimaan transaksi pembayaran dari *customer*.

Syarat dan ketentuan :

- a) Membuka 2 (dua) rekening tabungan BRI Syariah, yang masing-masing berfungsi sebagai rekening deposit dan penampungan *fee*.
- b) Dari deposit sebesar Rp 5.000.000,- sebagian dana senilai Rp 3.000.000,- akan di hold sebagai jaminan selama kerjasama berlangsung (min. 1 tahun). Sisa dana sebesar Rp 2.000.000,- dapat dipergunakan sebagai modal transaksi.
- c) Mengisi form permohonan dan menyerahkan dokumen legal.
- d) Biaya administrasi bulanan GPRS dan *supply* kertas struk (untuk 10 roll) sebesar Rp 50.000,-.
- e) *Fee* antara Rp 250,- s/d Rp 2.500,- pertransaksi.
- f) *Fee* akan di bayarkan secara periodik bulanan (setiap tanggal 10) dan akan dikreditkan ke rekening mitra.

3. *Cash Management System*

Cash Management System (CMS) BRISyariah adalah layanan manajemen keuangan yang ditujukan untuk membantu nasabah institusi/*corporate* BRI Syariah dalam melakukan aktivitas pengelolaan keuangan secara langsung, *real time online*, kapanpun, dimanapun melalui aplikasi berbasis web tanpa harus tergantung kepada jam operasional bank.

CMS BRIS akan memudahkan untuk melakukan berbagai jenis transaksi keuangan perusahaan secara elektronik langsung dari lokasi dengan didukung oleh kehandalan & keamanan jaringan sistem perbankan elektronik Bank BRI Syariah. Keuntungan pengguna layanan CMS BRIS :

- a) Hemat waktu, nasabah tidak perlu datang ke kantor cabang BRIS untuk melakukan transaksi perbankan seperti transaksi cek saldo, mutasi rekening, transfer dan *e-payroll*.
- b) Aman, nasabah akan mengakses aplikasi berbasis web yang aman dengan dukungan keamanan jaringan SSL (*Secure Socket Layer*) bersertifikat *Verisign* 128 bit.
- c) Terkendali, rekening dapat di akses oleh user yang terdaftar dengan tingkatan yang dapat dibedakan hak aksesnya yaitu : *user maker, user checker, user approver*.
- d) Transaksi *real time*, dapat dilakukan kapanpun, dan dimanapun melalui jaringan internet.

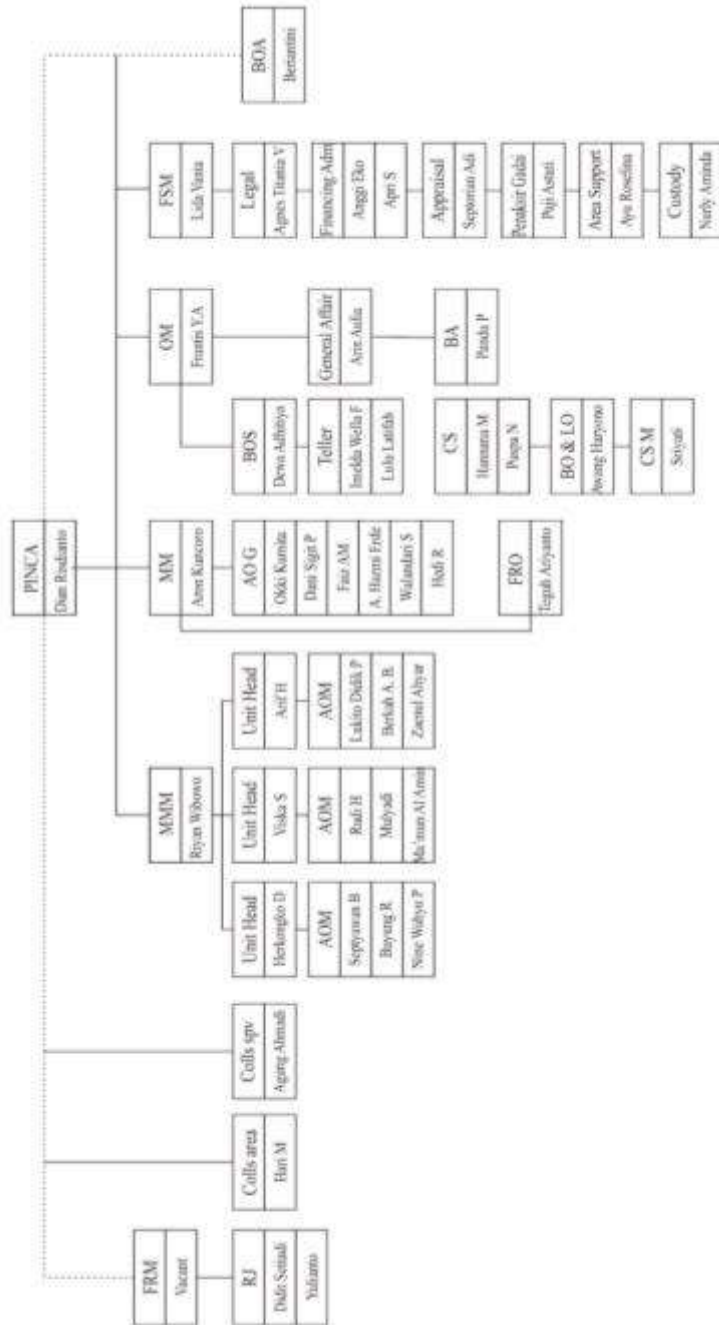
Persyaratan untuk menjadi nasabah pengguna CMS BRIS :

- a) Telah memiliki/membuka rekening giro pada kantor cabang induk/kantor cabang/kantor cabang pembantu/kantor kas.
- b) Mengisi dan menandatangani form aplikasi layanan CMS BRIS.
- c) Telah memahami dan membaca syarat dan ketentuan produk CMS BRI.

IAIN PURWOKERTO

5. Struktur Organisasi

GAMBAR 1
STRUKTUR ORGANISASI BRI SYARIAH KC PURWOKERTO



6. Fungsi dan Tugas Bagian BRI Syariah KC Purwokerto

Berikut ini akan dijelaskan mengenai ringkasan pekerjaan, tugas dan tanggung jawab dari masing-masing jabatan diatas.

a. Pinca (Pimpinan Cabang)

Pemimpin Cabang Adalah struktur tertinggi dikantor cabang yang bertanggung jawab atas keseluruhan berjalannya sistem operasional perbankan di level kantor cabang dan membawahi keseluruhan manager, baik bisnis maupun operasional.

b. *Financing Reviewer* Melakukan review pembiayaan, mencermati setiap pengajuan pembiayaan yang melebihi kewenangan limit cabang untuk memustukan, untuk diajukan ke komite kantor pusat.

c. *Quality Assurance*

1) Melaksanakan proses internal control di Kantor Cabang atau Kantor Cabang Pembantu dibawah koordinasikan untuk melakukan kualitas *service* dan operasi terjaga dengan baik dan transaksi operasi dilakukan sesuai dengan kebijakan dan prosedur yang berlaku.

2) Memberikan dukungan kepada *Supervisor Adm Internal*, *Operation manager*, pimpinan Cabang dan semua Grup BRIS.

3) Melaksanakan proses *internal control* untuk *service* dan operasi yang tepat dan cepat.

4) Sebagai *use presentative* dari Kantor Cabang dalam kaitannya dengan implementasi *internal control* dan memenejemen resiko.

5) Melakukan proses identifikasi, penilaian, pengukuran dan monitoring terhadap kualitas *service* dan proses atas kegagalan pelaksanaan operasional.

d. *Micro Marketing Manager* Bertanggung jawab atas prorgam-program marketing untuk setiap segmen bisnis mikro dan sekaligus bertanggung jawab terhadap SDM yang menjadi subordinatnya baik segi bisnis maupun administrasi

- e. *Marketing Manager* Bertanggung jawab atas program-program marketing untuk segmen bisnis *small, medium* dan sekaligus bertanggung jawab terhadap SDM yang menjadi subordinasinya baik dari sisi bisnis maupun administrasi.
- f. *Operation Manager* bertanggung jawab atas berjalannya operasional perbankan yang berada diluar aspek bisnis
- g. *Financing Support Manager* Bertanggung jawab melakukan *supervise* terhadap proses pembiayaan baik dari aspek penilaian jaminan yuridis atau legal, pengadministrasian dan pelaporan
 - 1) Melakukan penafsiran nilai jaminan
 - 2) Melakukan analisa yuridis pada masalah
 - 3) Melakukan proses administrasi pembiayaan
 - 4) Melakukan pelaporan
- h. *Unit Head*
 - 1) Bertugas memimpin sebuah outlet penjualan dalam lingkup Cabang
 - 2) Bertanggung jawab terhadap portofolio Outlet Mikro Syariah dengan target nasabah dari sektor usaha kecil mikro (UKM) Bertanggung jawab terhadap pengambilan dan rekomendasi keputusan pembiayaan
 - 3) Memonitoring dan mensupervisi team marketing dalam pengajuan aplikasi, pencapaian target, hubungan dengan nasabah serta kelancaran pembayaran angsuran
 - 4) Membangun jaringan bersama komunitas setempat terhadap bank
- i. *Funding Officer* Melakukan proses marketing atau produk funding untuk segmen konsumen atau tabungan perorangan
- j. *Collection Officer* Menagih pembayaran pada nasabah dengan cara terjun langsung ke lapangan.

- k. Relationship Officer mempersiapkan dan melaksanakan serta menetapkan prioritas pembinaan account pembiayaan untuk mencapai portofolio pembiayaan yang sesuai target.
- l. *AO Generalis* melakukan review pembiayaan, mencermati setiap pengajuan pembiayaan untuk diajukan ke komite kantor pusat. Tetapi untuk segmen mikro, mulai dari 5-500 juta rupiah.
- m. AO Mikro
 - 1) Melakukan proses pemasaran untuk segmen unit pembiayaan mikro
 - 2) Mencari serta mempromosikan produk mikro Bank
- n. *Loan Operation* melayani transaksi operasional terkait dengan pembiayaan dan pemindah bukuan antara lain transaksi pencarian pembiayaan, pembayaran Angsuran atau bagi hasil debitur dan pelunasan serta transaksi back office lainnya sesuai aturan SLA yang ditetapkan untuk mencapai *service excellent*.
- o. Petugas Kliring Melayani nasabah untuk transaksi setor dan penarikan kliring serta transaksi back office lainnya sesuai aturan dan SLA (*Service Level Agreement*) yang diterapkan untuk mencapai *service excellent*
 - 1) Membukukan bilyet giro dan cek
 - 2) Menginput aplikasi transfer dan setoran nasabah di Kantor Wilayah Kliring BI sesuai ketentuan dan prosedur yang telah ditetapkan
 - 3) Melaksanakan transaksi operasional (transfer, kliring, penarikan kliring) dan transaksi (*back office*) sesuai dengan jumlah normal transaksi
 - 4) Melaporkan hasil pemasukan dan pengeluaran kliring
- p. *Branch Operation Supervisor*
 - 1) Mengkoordinir kegiatan pelayanan dan transaksi operasional (*teller* dan *costumer service*) sehingga kebutuhan nasabah dapat terpenuhi

- 2) dan tidak ada transaksi yang tertunda penyelesaian untuk mencapai *service excellent*.
- 3) Memberikan dukungan kepada *Operation Manager*, Pimpinan Cabang, dan semua Grup BRIS.
- 4) Membina dan melatih teller dan *Costumer Service* agar dapat melaksanakan tugasnya dengan baik dan benar.
- 5) Mengelola *operasional teller* dan *Costumer Service* serta pihak terkait lainnya dalam rangka implementasi kebijakan dan aturan yang berlaku untuk setiap layanan *front office*.

q. *Teller*

- 1) Melayani nasabah untuk transaksi setor dan penarikan tunai dan non tunai serta transaksi lainnya sesuai aturan dan SLA yang ditetapkan untuk mencapai *service excellent*.
- 2) Memahami produk dan layanan yang diberikan terkait dengan operasi *teller*
- 3) Memberikan pelayanan yang prima kepada nasabah.

r. *General Affair*

- 1) Berkoordinasi dengan kantor pusat dalam hal koresponden, pengelolaan biaya dan pajak Kantor Cabang atau Kantor Cabang Pembantu.
- 2) Mengelola seluruh biaya administrasi Kantor Cabang maupun Kantor Cabang Pembantu.
- 3) Memberikan dukungan kepada Kantor Cabang atau Kantor Cabang Pembantu.

s. *Costumer Service*

- 1) Melayani nasabah memberikan informasi produk dan layanan serta melaksanakan transaksi operasional sesuai dengan kewenangannya.
- 2) Sebagai Tugas yang menerima dan menagani keluhan nasabah serta melakukan koordinasi dengan pihak-pihak terkait untuk penyelesaian.

Memperhatikan dan menjaga kebersihan lingkungan kerja terutama tempat kerja, tempat tunggu nasabah, tempat brosur. (Hasil wawancara dengan Bapak Aron Kuncoro, *Manager Marketing* BRIS Purwokerto).

B. Hasil dan Pembahasan

1. Tabungan Haji BRI Syariah iB

Tabungan adalah suatu bentuk investasi dengan menyisihkan sebagian pendapatan untuk masa depan. Sedangkan haji adalah bentuk ibadah dalam rangka mengunjungi Baitullah dengan melaksanakan syarat dan rukun wajib haji. Maka tabungan haji adalah suatu simpanan perencanaan yang dilakukan perorangan yang mempunyai rencana menunaikan ibadah haji (hendrakholid, 2013). Perencanaan itu dapat dilakukan dengan menginvestasikan uang kita secara berangsur-angsur ke lembaga keuangan (Bank Syariah) maupun bentuk investasi lainnya.

Tabungan haji merupakan suatu bentuk pelayanan dari perbankan yang bertujuan untuk mempermudah masyarakat dalam merencanakan tabungan untuk berangkat haji. Bank syariah sebagai lembaga keuangan yang berbasis syariah berupaya untuk menghimpun dana masyarakat yang mau berangkat haji memberikan beberapa bentuk pelayanan yang sesuai dengan syariah. Baik dalam segi akad maupun bentuk operasional lainnya.

Kata akad berasal dari kata *al-'aqdu* merupakan bentuk masdar dari *áqada, ya'qidu, áqdan*. Secara bahasa akad adalah “ikatan antara dua hal, baik ikatan secara nyata maupun ikatan secara maknawi, dari satu segi maupun dari dua segi. (Fathurrahman, Dzamil, TT:). Sedangkan pengertian akad dalam arti khusus yang dikemukakan oleh ulam fih adalah perikatan yang ditetapkan dengan ijab qabul berdasarkan ketentuan *syara'* yang berdampak pada objeknya (Ibn Abidin).

Adapun Akad yang biasa di pergunakan di bank syariah yaitu menggunakan akad *wadi'ah* dan *Mudharabah*, karena mekanisme yang dibenarkan oleh DSN (Dewan Syariah Nasional) bagi bank syariah dalam mekanisme tabungan adalah kedua akad tersebut, (Yahya, Rizal, 2009:).

Akad wadi'ah adalah akad penitipan dana dengan ketentuan penitip dana mengizinkan kepada bank untuk memanfaatkan dana yang di titipkan tersebut dan bank wajib mengembalikan apabila sewaktu-waktu penitip mengambil dana tersebut (Rizal Yahya, 2009:). Akad wadi'ah terbagi dua yaitu; *Wadi''ah Yad Dhamanah* yaitu akad *wadi''ah* yang mana si penerima titipan dapat memanfaatkan barang titipan tersebut dengan seizin pemiliknya dan menjamin untuk mengembalikan titipan tersebut secara utuh setiap saat kala si pemilik menghendakinya. *Wadi''ah Yad Amanah* yaitu akad *wadi''ah* yang mana si penerima titipan tidak bertanggungjawab atas kehilangan dan kerusakan yang terjadi pada barang titipan selama hal ini bukan akibat dari kelalaian atau kecerobohan penerima titipan dalam memelihara titipan tersebut.

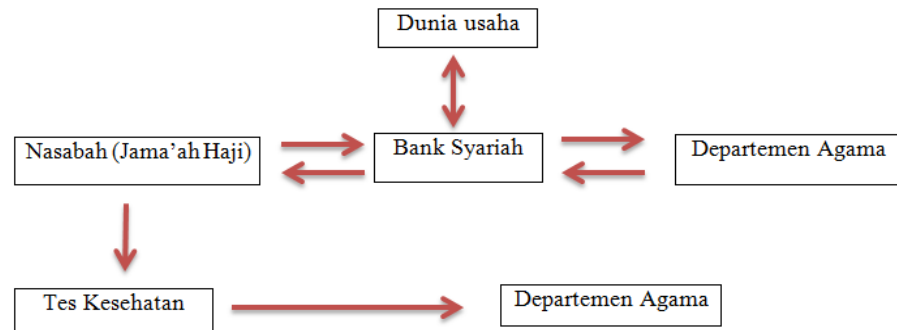
Akad Mudharabah adalah akad kerjasama usaha antara dua pihak penabung dengan bank sebagai pengelola dengan keuntungan berdasarkan pada kesepakatan bersama. Mudharabah terbagi menjadi dua jenis yaitu *mudharabah Muthlaqah (general investment)* dan *muqayyadah (special investment)*.

Mudharabah Muthlaqah yaitu shahibul maal memberikan keleluasaan penuh kepada pengelola (*mudharib*) untuk mempergunakan dana tersebut dalam usaha yang dianggapnya baik dan menguntungkan, namun pengelola tetap bertanggung jawab untuk melakukan pengelolaan sesuai dengan praktik kebiasaan usaha normal yang sehat. Sedangkan *mudharabah muqayyadah* yaitu pemilik dana menentukan syarat dan pembatasan kepada pengelola dalam

penggunaan dana tersebut dengan jangka waktu, tempat, jenis usaha dan sebagainya, (Daulay, Aqwa Naser. 2017:).

Gambar. 1

Alur Pendaftaran dan Pelaksanaan Akad



Keterangan:

- Calon haji membuka rekening dengan akan *wadi'ah* atau *mudharabah* sesuai dengan akad yang di gunakan bank syariah yang di inginkan.
- Apabila bank syariah menggunakan akad *mudharabah/ wadi'ah* yad dhamanah bank dapat mengelola dana tersebut untuk investasi (usaha)
- Sesuai kebijakan, bank memberikan bonus sesuai nisbah.
- Ketika uang calon haji (nasabah) sudah mencukupi untuk mendaftar, calon haji memeriksa kesehatannya sebagai syarat pendaftaran haji.
- Setelah tes kesehatan, calon haji (nasabah) ke Departemen Agama mengisi surat pendaftaran pergi haji (SPPH)
- Calon haji melakukan setoran awal di BPS BPIH sebesar dana yang ditentukan dengan membawa SPPH yang telah disahkan Pejabat Kantor Departemen Agama, dan input iskohat untuk mendapatkan porsi keberangkatan.
- Calon haji (Nasabah) melapor ke kantor Departemen Agama dengan menyerahkan bukti setor awal (Print Out Siskohat/ Sistem Komputerisasi Terpadu).

Tabungan Haji pada Bank BRI Syariah merupakan tabungan investasi yang dilakukan dengan menggunakan prinsip bagi hasil,

prinsip bagi hasil yang dimaksud disini adalah dalam bentuk mudharabah mutlaqah yang mana merupakan transaksi penanaman dana dari pemilik dana (shahibul maal) kepada pengelola dana (*mudharib*) untuk melakukan kegiatan usaha tertentu yang sesuai syariah, dengan pembagian hasil usaha antara kedua belah pihak berdasarkan nisbah yang telah disepakati, dengan pengelolaan sepenuhnya diserahkan kepada mudharib. Tabungan Haji iB dari bank BRI Syariah ini memiliki karakter yang berbeda dengan produk Tabungan BRI Syariah iB terutama dari segi akad yang digunakan yaitu akad *mudharabah mutlaqah* untuk tabungan haji dan akad wadi'ah yad adh dhamanah untuk tabungan dimana si penerima titipan (Bank) dapat memanfaatkan atau mengelola dana titipan dan bertanggung jawab atas kehilangan dan kerusakan dari dana titipan tersebut tanpa adanya pembagian hasil usaha antara kedua belah pihak. (Hidayat, Masykurrozy. 2011:).

Fasilitas / Keunggulan:

- a. Mata uang IDR
- b. Dapat bertransaksi di seluruh jaringan Kantor Cabang BRISyariah secara online
- c. Gratis Asuransi jiwa dan kecelakaan
- d. Bagi hasil yang kompetitif
- e. Pemotongan zakat secara otomatis dari bagi hasil yang Anda dapatkan
- f. Online dengan SISKOHAT
- g. Kemudahan dalam merencanakan persiapan ibadah haji

Syarat dan Ketentuan:

- a. Melampirkan fotokopi KTP (Kartu Tanda Penduduk)
- b. Melampirkan fotokopi NPWP (Nomor Pokok Wajib Pajak)

Biaya:

- a. Biaya administrasi bulanan tabungan : GRATIS

- b. Biaya rekening pasif : Rp10.000,-
- c. Biaya re-aktivasi rekening pasif : GRATIS
- d. Biaya penggantian buku tabungan karena habis : GRATIS
- e. Biaya penggantian buku tabungan karena hilang/rusak : Rp 5.000,
- f. Biaya dibawah saldo minimum : GRATIS
- g. Biaya penutupan rekening : Rp 25.000,-

Fitur:

- a. Setoran awal Rp50.000,-
- b. Setoran berikutnya minimal Rp10.000,-
- c. Saldo minimal Rp 50.000,-
- d. Dana tidak dapat ditarik sewaktu-waktu
- e. Tidak mendapat Kartu ATM.

2. Strategi Pelayanan Dalam Meningkatkan Kualitas Produk

Tabungan Haji

Dunia perbankan saat ini mengalami kemajuan dan berkembang, salah satunya yaitu di Indonesia. Banyak terjadinya persaingan antar bank untuk meningkatkan laba dan memberikan pelayanan produk dan jasa perusahaan yang terbaik bagi masyarakat. Untuk dapat mempertahankan dan menarik nasabah baru maka pihak bank menciptakan berbagai macam produk yang berkualitas dan meningkatkan kualitas pelayanan agar lebih efektif.

BRI Syariah KC Purwokerto menerapkan strategi pelayanan dalam meningkatkan kualitas produk tabungan haji sesuai dengan standar operasional prosedur atau SOP yang telah dibuat oleh perusahaan. Namun untuk menjaga kerahasiaan perusahaan maka dokumen SOP tersebut tidak dapat dipublikasikan, sehingga untuk mengetahui strategi tersebut penulis mengambil jalan lain melalui observasi ke lapangan dan wawancara dengan pegawai Bank BRI Syariah KC Purwokerto.

Strategi pelayanan yang baik sangat dibutuhkan bagi perusahaan khususnya Bank BRI Syari'ah KC Purwokerto baik itu pada bagian *frontliner* maupun *back office* dalam memasarkan produknya yang kemudian tujuan akhirnya adalah untuk menciptakan kepuasan dan loyalitas nasabah terhadap bank. Berdasarkan hasil observasi dan wawancara dengan Bapak Aron Kuncoro selaku *Account Officer* Bank BRI Syariah KC Purwokerto pada Tanggal 6 Januari 2020, bahwa strategi pelayanan yang diterapkan di bank BRI Syari'ah KC Purwokerto adalah sebagai berikut:

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. *Cross selling* itu sendiri adalah strategi yang digunakan oleh *customer service* menawarkan penjualan produk atau layanan yang berbeda dari produk yang diinginkan nasabah, dengan tujuan untuk menambah pendapatan perusahaan. Berdasar observasi di Bank BRI Syariah KC Purwokerto pada hari Selasa 2 Februari 2021, ketika ada nasabah yang hendak membuka rekening tabungan haji *customer service* Bank BRI Syariah KC Purwokerto juga menawarkan produk-produk yang lain seperti tabungan impian, deposito, dan pembiayaan.

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. Berdasarkan observasi yang penulis dapatkan dari Bank BRI Syariah KC Purwokerto pada Tanggal 6 Januari 2020, ada seorang nasabah yang hendak membuka tabungan Haji Reguler, kemudian *customer service* menawarkan produk yang lain yaitu Tabungan Haji Khusus.

- 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. *Customer service* diwajibkan untuk melayani dan memberikan informasi yang diminta oleh nasabah tanpa membongkar rahasia perusahaan. Untuk menjalin hubungan yang baik dengannasabah 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 di BRI Syariah KC Purwokerto pada Selasa, Tanggal 6 Januari 2020, bahwa *customer service* ketika melayani nasabah dilakukan dengan sepenuh hati, dengan mimik 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 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 KC Purwokerto pada hari Selasa 2 Februari 2021, antara lain:

- 1) Strategi komunikasi prosedur pelayanan sehingga informasi prosedur pelayanan mudah diperoleh di Bank BRI Syariah KC Purwokerto. Strategi pelayanan dalam hal ini BRI Syariah Purwokerto menerapkan pelayanan komunikasi dua arah (wawancara) sehingga lebih efektif dalam pelayanan. Penggunaan bahasa yang sederhana dan mudah dipahami 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 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 Purwokerto 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). Dalam hal ini Bank BRI Syariah KC Purwokerto melakukan kerjasama dengan instansi atau lembaga seperti KEMENAG dan Yayasan-yayasan.

Dalam meningkatkan kualitas pelayanan produk pada Tabungan Haji Bank BRI Syari'ah KC PURWOKERTO 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.

2. Keistimewaan (*features*)

Merupakan aspek kedua dari performasi yang menambah fungsi dasar, berkaitan dengan pilihan-pilihan dan pengembangannya. Keistimewaan yang dimiliki produk tabungan haji di Bank BRI Syariah KC Purwokerto 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.

3. Keandalan (*Reability*)

Berkaitan dengan kemungkinan suatu produk berfungsi secara berhasil dalam periode waktu tertentu. *Reability* suatu produk juga merupakan ukursn kemungkinan suatu produk tidak akan rusak atau gagal dalam suatu periode tertentu.

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.

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.

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. (hasil wawancara dengan pegawai bank)

BAB IV

PENUTUP

A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian yang sudah dilakukan oleh penulis, maka dapat diambil kesimpulan sebagai berikut:

1. Ada beberapa strategi yang diterapkan BRI Syariah KC Purwokerto dalam Meningkatkan kualitas pelayanannya, strategi-strategi yang diberikan BRI Syariah KC Purwokerto adalah merekrut SDM yang baik, memberikan pelatihan para staf, memberikan perhatian kepada jamaah berupa sifat simpati dan empati, menentukan tujuan dan kebijakan program perusahaan, mendukung para pegawai dan memberikan insentif, memberikan informasi di berbagai media, membuka layanan informasi dan menjalin kerjasama dengan mitra usaha sejenis.
2. BRI Syariah KC Purwokerto Sebagai perusahaan yang sudah bertahun-tahun bergerak di bidang jasa pelayanan haji, BRI Syariah KC Purwokerto memiliki peluang yang sangat besar untuk terus tumbuh dan berkembang. Namun demikian, masih ada beberapa penghambat dan ancaman. Hambatan dan ancaman ini dapat dengan mudah diatasi jika pihak direksi mampu menerapkan strategi peningkatan pelayanan kepada para jamaahnya, yang strategi itu terkait dengan penguatan manajemen pelayanan internal perusahaan maupun terkait dengan penguatan kerjasama dengan pihak-pihak terkait.

B. SARAN

Berdasarkan hasil penelitian yang sudah dilakukan, peneliti berpendapat bahwa :

1. Bank BRI Syariah KC Purwokerto memiliki kemampuan untuk merubah potensi menjadi suatu prestasi dan kinerja yang lebih baik. Sehingga arah kebijakan yang tepat untuk dilakukan adalah meningkatkan dan memperbesar peranan Bank BRI Syariah dalam berbagai kegiatan sesuai dengan kemampuan yang dimiliki sekaligus untuk memperluas peran serta memanfaatkan berbagai peluang yang ada.

2. Untuk meningkatkan kualitas produk BRISyariah, penulis menyarankan agar melakukan promosi/iklan melalui media masa atau elektronik lebih banyak sehingga diharapkan akan lebih dikenal dan diminati produk tabungan haji oleh masyarakat dan dengan promosi juga dapat meningkatkan jumlah nasabah lebih banyak.
3. Untuk meningkatkan kualitas pelayanan pada bank BRI Syariah, agar nasabah yang datang akan merasa dihargai dan bertimbal balik dengan loyalitas nasabah tersebut pada bank BRi Syariah KC Purwokerto



DAFTAR PUSTAKA

- Adriana, Dedi. 2008. *Pemasaran Strategik*. Yogyakarta: ANDI OFFSET
- Ahmad Tanzeh. 2009. *Pengantar Metode Penelitian*. Yogyakarta: Teras Alfabeta
- Amirudin, Dan Zainal Asikin. 2003. *Pengantar Dan Pemtode Penelitian Hukum*. Jakarta: PT. Raja Grafindiperseda
- Daulay, Aqwa Naser. 2017. *Faktor-Faktor Yang Berhubungan Dengan Perkembangan Produk Tabungan Haji Perbankan Syariah Di Indonesia*. Jurnal Human Falah Vol 4. No. 1. Febi UIN Sumetra Utara.
- Djamil, Fathurrahman. 2012. *Penerapan Hukum Perjanjian dalam Transaksi di Lembaga Keuangan Syariah*. Jakarta: Sinar Grafika.
- Fred R. David. 2012. *Konsep Manajemen Strategi*. Jakarta: Salemba Empat,
- Hasil wawancara dengan Bapak Aron Kuncoro sebagai *Manager Marketing* Pada tanggal 6 januari 2021
- Hidayat, Masykurrozy. 2011. *Akad Mudharabah Dalam Tabungan Haji Pada BRI Syariah*, Jakarta.
- Kasmir, 2005. *Pemasaran Jasa*. Jakarta: Graya Grafindo Persada.
- Khotler, Philip . 1993. *Manajemen Pemasaran: Analisis, Perencanaan, Implementasi Dan Pengendalian* . Jakarta: Lembaga Penerbit Fakultas Ekonomi Universitas Indonesia
- M. Gage, Susan. 2006. *Strategi Pelayanan Pelanggan*. Yogyakarta, ARGO Publisher
- Moehar Daniel. 2005. *Metode Penelitian Sosoial Ekonomi: Dilengkapi Beberapa Alat Analisa Dan Penuntun Penggunaan*. Jakarta: Bumi Aksara
- Moenir, AS. 2000. *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*. Jakarta: Bumi Aksara

- Mulyani, Dedy. 2001. *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Bandung: PT Remaja Rosdakarya
- Nawawi, Hadari. 1998. *Metode Penelitian Bidang Sosial*. Yogyakarta: Gadjah Mada University Press
- Purwono, Hari, Setiawan dan Zulkieflimansyah. 2001. *Manajemen Strategi*. Jakarta: Lembaga Penerbitan FEUI
- Rangkuti, Freddy. 2016. *Customer Care Excellence Meningkatkan Kinerja Perusahaan Melalui Pelayanan Prima*. Jakarta: Gramedia Pustaka Utama
- Sri Wahyudi, Agustinus . 1996. *Manajemen Strategik*. Jakarta; Binarupa Aksara
- Sugiarto, Endar . 1999. *Psikologi Pelayanan Dalam Industry Jasa*. Jakarta: PT. Gramedia Pustaka Utama
- Sugiyono, 2015. *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif Dan R&D*, Bandung:
- Sumardi Suryabrata. 1998. *Metodologi Penelitian*. Cet Ke-2, Jakarta; PT. Raja Grafindoperseda
- Sumitro, Warkum. 1997. *Asas-Asas Perbankan Islam dan Lembaga-lembaga Terkait BAMUI & Takaful Di Indonesia*. Jakarta: PT Raja Grafindo Persada.
- Supratikno, Hendrawan dkk. 2005. *Advanced Strategic Management*. Jakarta: PT. Gramedia Pustaka Utama
- Surakhmadi. 1999. *Metodologi Penelitian Survey*, Jakarta: Aneka
- Syaikh Ahmad bin Syaikh Al-Fasyani. 2009. terj. *Al-Majalisus Saniyah, syarah kitab Ar-bain An-Nawawiyyah*. Surabaya: Mutiara Ilmu
- Syarifuddin, Amir. 2008. *Ushul Fiqh, jilid I*. Jakarta: Kencana
- Tiptono, Fandy. 1994. *Total Quality Management*. Yogyakarta; ANDI
- Tiptono, Fandy. 2001. *Total Quality Management*. Yogyakarta: ANDI
- Tjiptono, Fandy. 2005. *Strategi Bisnis*. Yogyakarta: ANDI

Yahya, Rizal. Dkk. 2009. *Akuntansi Perbankan Syariah Teori dan Praktek Kontemporer*. Jakarta: Salemba Empat.

<https://m.liputan6.com/haji/read/048441/simak-perbandingan-antrean-haji-negara-negara-di-asean>, di akses pada 20 juni 2020.

<https://m.cnnindonesia.com/international/20200401173153-120-489281/5-negara-dengan-kuota-haji-terbanyak-di-seluruh-dunia>, di akses pada 20 juni 2020

<https://www.brisyariah.co.id/produkPerbankan.php?f=personal>, di akses pada 07 Juli 201



LAMPIRAN-LAMPIRAN

1. Lampiran Sertifikat BTAPPI


IAIN PURWOKERTO
KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI PURWOKERTO
UPT MA'HAD AL-JAMI'AH
Jl. Jend. A. Yani No. 40A Purwokerto, Jawa Tengah 53126, Telp: 0281-635424, 626250 | www.iaipurwokerto.ac.id

SERTIFIKAT
Nomor: In.17/UPT.MAJ/4713/08/2020

Diberikan oleh UPT Ma'had Al-Jam'ah IAIN Purwokerto kepada:

NAMA : **HILMAN**
NIM : **1617203067**

Sebagai tanda yang bersangkutan telah **LULUS** dalam Ujian Kompetensi Dasar Baca Tulis Al-Qur'an (BTA) dan Pengetahuan Pengamatan Ibadah (PPI) dengan nilai sebagai berikut:

# Tes Tulis	:	75
# Tartil	:	90
# Imla'	:	90
# Praktek	:	75
# Nilai Tahfidz	:	75




Purwokerto, 27 Agt 2020


 ValidationCode

2. Lampiran Sertifikat Aplikom

SERTIFIKAT
APLIKASI KOMPUTER

KEMENTERIAN AGAMA
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI PURWOKERTO
UPT TEKNOLOGI INFORMASI DAN PANGKALAN DATA
Alamat: Jl. Jend. A Yani No. 40A Telp. 0281-635424 Website: www.iaipurwokerto.ac.id Purwokerto 53126


IAIN PURWOKERTO

No. IN.17/UPT-TIPO/2395/10/2021

SKOR	HURUF	ANGKA
90-100	A	4.0
81-85	A-	3.6
76-80	B+	3.3
71-75	B	3.0
65-70	B-	2.6

Diberikan Kepada:


HILMAN
NIM: 1617203067

Tempat / Tgl. Lahir: Cilacap, 11 September 1995


Sebagai tanda yang bersangkutan telah menempuh dan **LULUS** Ujian Akhir Komputer pada Institut Agama Islam Negeri Purwokerto Program **Microsoft Office®** yang telah diselenggarakan oleh UPT TIPO IAIN Purwokerto pada tanggal 22-09-2018.

MATERI	NILAI
Microsoft Word	75 / B
Microsoft Excel	78 / B+
Microsoft Power Point	80 / B+





Purwokerto, 05 Februari 2021
Kepala UPT TIPO


Dr. H. Fajar Herdiyono, S.Si, M.Sc
NIP. 19801215 200501 1 003

Activate W
Go to PC settu

3. Lampiran Sertifikat Prakterk Kerja Lapangan (PKL)



4. Lampiran Dokumentasi Wawancara



DAFTAR RIWAYAT HIDUP

A. Identitas Diri

1. Nama lengkap : Hilman
2. NIM : 1617203067
3. Tempat/Tgl. Lahir : Cilacap, 11 September 1995
4. Alamat Rumah : Desa Karang Sari Rt 02 Rw 05,
Kec. Cimanggu. Kab. Cilacap
5. Nama Orang Tua
Nama Ayah : M. Soleh
Nama ibu : Atikah

B. Riwayat Pendidikan

1. Pendidikan Formal
 - a. SD/MI, tahun lulus : SD N 3 Karang Sari, 2008
 - b. SMP/MTs, tahun lulus : MTs Miftahul Huda Kr anyar, 2011
 - c. SMA/MA, tahun lulus : SMA paket C Sumbang, 2016
2. Pendidikan Non-Formal
 - a. PP. Hidayatus Solihin, Kr anyar
 - b. PPM. Darussalam Purwokerto, Banyumas

C. Pengalaman Organisasi

1. UKM Olahraga IAIN Purwokerto

IAIN PURWOKERTO

Purwokerto, 4 Februari 2021



Hilman
1617203067