

**SISTEM PELAYANAN TERHADAP CALON JAMAAH HAJI
(Studi PT. BNI Syariah Cabang Bengkulu)**



SKRIPSI

Diajukan sebagai salah satu syarat untuk memperoleh
Gelar Sarjana Ekonomi (S.E)

OLEH :

BERRY PORLIWAN
NIM 1316140304

**PROGRAM STUDI PERBANKAN SYARIAH
FAKULTAS EKONOMI ISLAM DAN BISNIS ISLAM
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI (IAIN) BENGKULU
BENGKULU, 2018 M/ 1439 H**

SURAT PERNYATAAN

Nama : Berry Porliwan
NIM : 1316140304
Program studi : Perbankan Syariah
Judul : Sistem Pelayanan Terhadap Calon Jamaah Haji (Studi pada Bank BNI Syariah Kota Bengkulu)

Telah dilakukan verifikasi plagiasi melalui <http://smallseotools/plagiarism-checker/> skripsi yang bersangkutan dapat diterima dan tidak memiliki indikasi plagiasi.

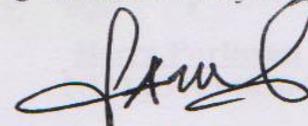
Demikian surat pernyataan ini dibuat dengan sebenarnya dan untuk dipergunakan sebagaimana mestinya. Apabila terdapat kekeliruan dalam verifikasi ini maka akan dilakukan tinjauan ulang kembali.

Bengkulu, 16 Agustus 2018
4 Dzulhijjah 439 H

Mengetahui Tim Verifikasi


Andang Sunarto, Ph.D
NIP.19761242006041002

Yang Membuat Pernyataan


Berry Porliwan
NIM.1316140304

SURAT PENYATAAN

Dengan ini saya menyatakan bahwa:

1. Skripsi dengan judul “Sistem Pelayanan Terhadap Calon Jamaah Haji (Studi PT. BNI Syariah Cabang Bengkulu)”, adalah asli dan belum pernah diajukan untuk mendapatkan gelar akademik, baik di IAIN Bengkulu maupun di Perguruan Tinggi lainnya.
2. Skripsi ini murni gagasan, pemikiran dan rumusan saya sendiri tanpa ada bantuan yang tidak sah dari pihak lain kecuali arahan dari tim pembimbing
3. Di dalam skripsi ini tidak terdapat hasil karya atau pendapat yang telah ditulis atau dipublikasikan orang lain, kecuali kutipan secara tertulis dengan jelas dan dicantumkan sebagai acuan didalam naskah saya dengan disebutkan nama pengarangnya dan dicantumkan pada daftar pustaka.
4. Pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya, dan apabila dikemudian hari terdapat penyimpangan dan ketidakbenaran pernyataan ini, saya bersedia menerima sanksi akademik, berupa pencabutan gelar sarjana serta sanksi lainnya sesuai dengan norma dan ketentuan yang berlaku.

Bengkulu, 13 Agustus 2018 M
1 Dzul-Hijjah, 1439 H

Mahasiswa yang menyatakan



Berry Porliwan
NIM 1316140304

PERSETUJUAN PEMBIMBING

Skripsi yang ditulis oleh Berry Porliwan, NIM 1316140304 dengan judul “Sistem Pelayanan Terhadap Calon Jamaah Haji (Studi PT. BNI Syariah Cabang Bengkulu), Program Studi Perbankan Syariah Jurusan Ekonomi Islam Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam telah diperiksa dan diperbaiki sesuai dengan saran pembimbing I dan pembimbing II. Oleh karena itu, skripsi ini disetujui dan layak untuk diujikan dalam sidang munaqasyah skripsi Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Bengkulu.

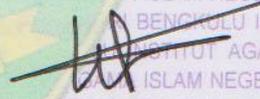
Bengkulu, 13 Agustus 2018 M
1 Dzul-hijjah 1439 H

Pembimbing I



Dra. Fatimah Yunus, MA
NIP. 19630319 200003 2 003

Pembimbing II



Khairiah Elwardah, M.Ag
NIP. 197808072005012008



KEMENTERIAN AGAMA RI
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI (IAIN) BENGKULU
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM

Alamat: Jl. Raden Fatah Pagar Dewa Telp. (0736) 51171, 51172, 51276 Fax. (0736) 51171

HALAMAN PENGESAHAN

Skripsi yang berjudul "Sistem Pelayanan Terhadap Calon Jamaah Haji (Studi PT. BNI Syariah Cabang Bengkulu)" Skripsi oleh Berry Porliwan, NIM 1316140304, Program Studi Perbankan Syariah Jurusan Ekonomi Islam, telah diuji dan dipertahankan di depan Tim Sidang Munaqasyah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Bengkulu pada:

Hari : Selasa

Tanggal : 28 Agustus 2018 M/16 Dzul-Hijjah 1439 H

Dinyatakan **LULUS**. Telah diperbaiki, dapat diterima, dan disahkan sebagai syarat guna memperoleh gelar Sarjana dalam bidang Perbankan Syariah dan diberi gelar Sarjana Ekonomi (S.E).

Bengkulu, 3 September 2018 M
22 Dzul-Hijjah 1439 H

Tim Sidang Munaqasyah

Ketua

Dra. Fatimah Yunus, MA
NIP. 19630319 200003 2 003

Sekretaris

Desi Isnaini, MA
NIP. 19741202 200604 2 001

Penguji I

Drs. Khairuddin Wahid, M.Ag
NIP. 19671114 199303 1 002

Penguji II

Miti Yarmunida, M.Ag
NIP. 1977050520007102002



Mengetahui,
Dekan

Desi Isnaini, MA
NIP. 197304121998032003

MOTTO

**Diwajibkan atas kamu berperang, Padahal berperang itu adalah sesuatu yang kamu benci. boleh Jadi kamu membenci sesuatu, Padahal ia Amat baik bagimu, dan boleh Jadi (pula) kamu menyukai sesuatu, Padahal ia Amat buruk bagimu; Allah mengetahui, sedang kamu tidak mengetahui
(QS. Al-Baqarah: 216)**

**“Bagian tersulit dari sebuah pekerjaan adalah memulainya dan kalahkan rasa malasmu ketika ada proses yang sulit yang menghambat untuk mengapai tujuan awal
(Berry Porliawan)”**

Persembahan

- ✚ Allah SWT atas segala nikmat, rahmat dan hidaya-Nya kepadaku sehingga membuat aku bisa bertahan sampai saat ini
- ✚ Kedua orang tua yang selalu kusayangi (Kihan & Yuna) terimakasih atas kasih sayang dan doa yang ayah ibu berikan kepadaku selama ini
- ✚ Saudaraku yang cantik Penty Yulasty dan Nabila fauziah Sugiarti dan yang ganteng Fibi dan Niko yang selalu menjadi teman di lingkungan keluargaku
- ✚ Alm Ayuhan, engkau ayah mudah yang penuh cerita, semoga engkau tenang disurganya Allah Swt
- ✚ Saudara ayahku, Puncu Temasan, terimakasih telah membantu selama ini atas apa yang jadi keluhan dalam penyelesaian kuliahku
- ✚ Keluarga besar dari ayah dan ibu ku yang tidak bisa kusebut namanya satu persatu.
- ✚ Sahabat karibku yang tidak pernah aku lupakan Medika Yunita dan Yogi Firdaus, aku rindu masah kita kumpul yang tidak kenal waktu malam dan siang
- ✚ Teman-teman seperjuanganku yang selalu memotivasi satu sama lain Muslimin, kiki Hidayat, Imam Agustian, Tri Sosilo, Junaidi, Sirat Teguh, M,Irfan azhari, Novri, Gustian Prasetyo ,Rama Arbain & Teman perempuanku lainnya yang tidak bisa kusebut satu-persatu & PBS C/D angkatan 2013
- ✚ Kelompok KKN 47 (Desa Panca Mukti), yang tidak bisa aku sebutkan namanya satu persatu, kalian anggota terbaik
- ✚ Almamaterku IAIN BENGKULU

ABSTRAK

Sistem Pelayanan Terhadap Calon Jamaah Ibadah Haji (*Studi pada PT. BNI Syariah Cabang Bengkulu*)

Oleh Berry Porliwan, NIM 1316140304

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui sistem pelayanan dan kendala dalam pelayanan terhadap calon jamaah haji yang dilakukan oleh PT. BNI Syariah Cabang Bengkulu, dengan menggunakan metode deskriptif kualitatif, observasi, wawancara, dokumentasi. Hasil penelitian ini menjelaskan Sistem pelayanan terhadap calon jamaah haji pada PT. BNI Syariah cabang Bengkulu sama dengan pelayanan biasa, diawali dengan nasabah menghadap pada *customer service* dengan mengutarakan keinginan untuk membuka tabungan haji dengan persyaratan yang sudah ditetapkan. Untuk sistem tabungan terdapat dua akad yaitu akad *mudharabah* dengan nisbah 10% untuk nasabah dan 90% untuk bank dan akad *wadiah*, dan bebas biaya administrasi. Untuk setoran awal haji Rp 25.000.000./orang, selanjutnya nasabah ke kemenag untuk mendapatkan nomor porsi haji. Sedangkan kendala dalam pelayanan terhadap calon Jamaah Haji yang dihadapi BNI Syariah Cabang Bengkulu adalah Nasabah yang membuka tabungan haji sudah memiliki usia lanjut, Persyaratan kurang lengkap, Nama nasabah di KTP dan Akte kelahiran berbeda, dan Nasabah tidak mampu membayar pelunasan tabungan.

Kata Kunci : ***Sistem, Pelayanan, Calon Jamaah Haji***

ABSTRACT

Service System for Candidates for Hajj Pilgrims (Study at PT. BNI Syariah Branch Bengkulu)

By Berry Porliw: vii M 1316140304

This study aims to determine the service system and constraints in service to prospective pilgrims conducted by PT. BNI Syariah Branch Bengkulu, using qualitative descriptive methods, observation, interviews, documentation. The results of this study explain the service system for prospective pilgrims at PT. BNI Syariah Bengkulu branch is the same as ordinary service, starting with the customer facing the customer service by expressing the desire to open a Hajj savings with the conditions that have been set. For savings systems there are two contracts, namely the mudharabah agreement with a ratio of 10% for customers and 90% for banks and wadiah contracts, and free administrative fees. For the initial deposit of Hajj Rp. 25,000,000 / person, then the customer goes to the ministry to get the portion of the Hajj portion. While the obstacle in service to prospective Hajj pilgrims faced by BNI Syariah Bengkulu Branch is that the Customer who opens Hajj savings already has advanced age, the requirements are incomplete, the name of the customer in the KTP and birth certificate is different, and the Customer is unable to pay the savings.

Keywords: System, Service, Prospective Hajj Pilgrims

KATA PENGANTAR



Segala puji dan syukur kepada Allah SWT atas segala nikmat dan karunianya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul “**Sistem Pelayanan Terhadap Calon Jamaah Haji (Pada PT. BNI Syariah Cabang Bengkulu)**”. Shalawat dan salam untuk Nabi besar Muhammad SAW, yang telah berjuang untuk menyampaikan ajaran agama islam sehingga umat islam mendapatkan petunjuk dan arahan ke jalan yang lurus baik di dunia maupun di akhirat.

Penyusunan skripsi ini bertujuan untuk memenuhi salah satu syarat guna untuk memperoleh gelar Sarjana Ekonomi (S.E) pada Program Studi Perbankan Syariah Jurusan Ekonomi Islam pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Bengkulu. Dalam proses penulisan skripsi ini, penulis mendapatkan bantuan dari berbagai pihak. Dalam kesempatan ini izinkan penulis mengucapkan terimakasih teriring doa semoga menjadi amal ibadah dan mendapatkan balasan dari Allah SWT kepada:

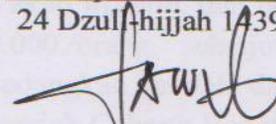
1. Prof. Dr. H. Sirajuddin M, M.Ag, MH selaku Rektor IAIN Bengkulu yang telah memberikan kesempatan untuk menimba ilmu di “Kampus Hijau” IAIN Bengkulu
2. Dr. Asnaini, MA selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Bengkulu
3. Dra. Fatimah Yunus MA selaku pembimbing I dan Khairiah Elwardah M.Ag selaku pembimbing ke II, telah memberikan bimbingan, motivasi, semangat, dan arahan dengan penuh kesabaran.
4. Kedua orang tuaku Kihan & Yuna yang selalu medoakan kesuksesan penulisan

ABSTRAK

5. Bapak & ibu Dosen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam IAIN Bengkulu yang telah mengajar dan membimbing serta memberikan berbagi ilmunya dengan penuh keikhlasan.
6. Staf dan karyawan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Bengkulu yang telah memberikan pelayanan yang terbaik dalam hal administrasi
7. Semua pihak yang telah membantu dalam penulisan skripsi ini

Dalam penyusunan skripsi ini, penulis menyadari masih banyak kelemahan dan kekurangan dari berbagai sisi. Oleh karena itu, penulis memohon maaf dan mengharapkan kritik dan saran yang sifatnya membangun demi kesempurnaan penulis kedepan.

Bengkulu, 5 September 2018 M
24 Dzul-hijjah 1439 H



Berry Porliwan
NIM 1316140304

Kata Kunci : Sistem, Pelayanan, Calon Jemaah Haji

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
SURAT PERNYATAAN <i>PLGIARISM CHECKER</i>	ii
SURAT PERNYATAAN.....	iii
PERSETUJUAN PEMBIMBING	iv
PENGESAHAN.....	v
MOTTO.....	vi
PERSEMBAHAN.....	vii
ABSTRAK	viii
KATA PENGANTAR	ix
DAFTAR ISI	x
DAFTAR TABEL	xi
DAFTAR LAMPIRAN.....	xii

BAB 1 PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah	1
B. Rumusan Masalah.....	7
C. Tujuan Penelitian.....	7
D. Kegunaan Penelitian	8
E. Penelitian Terdahulu	8
F. Metode Penelitian	11
1. Jenis dan Pendekatan Penelitian	11
2. Lokasi dan Waktu Penelitian	11
3. Informan Penelitian	12
4. Sumber Data Penelitian	12
5. Teknik Pengumpulan Data	13
6. Teknik Analisis Data	14
G. Sistematika Penulisan	16

BAB II KAJIAN TEORI

A. Sistem.....	18
B. Pengaturan Pelayanan Haji	19
C. Pengertian Pelayanan	20
D. Pelayanan Dalam Perspektif Islam	21
E. Pelayanan Prima	22
1. Prinsip Pelayanan Prima	24
2. Konsep pelayanan Prima	25
3. Etika Pelayanan Prima.....	26
F. Ciri-ciri Pelayanan yang Baik	28
G. Demensi Kualitas Pelayanan.....	30
H. Kualitas Pelayanan Jasa Bank	32
I. Haji	34
1. Penegertian Haji	34
2. Calon Jamaah Haji	34
3. Perbedaan Haji Dan Umrah.....	35

BAB III GAMBARAN UMUM OBJEK PENELITIAN

A. Sejarah BNI Syariah	36
B. Visi dan Misi BNI Syariah.....	38
C. Struktur Organisasi BNI Syariah.....	39
D. Produk BNI Syariah.....	44

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Sistem Pelayanan terhadap calon jamaah haji pada PT. BNI Syariah Cabang Bengkulu	50
B. Pembahasan Sistem Pelayanan dan Kendala terhadap Calon Jamaah Haji PT. BNI Syariah Cabang Bengkulu.....	69

BAB V PENUTUP

A. Kesimpulan	79
B. Saran.....	80

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN-LAMPIRAN

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Perbankan adalah lembaga yang mempunyai peran utama dalam pembangunan suatu negara, peran ini terwujud dalam fungsi bank sebagai lembaga intermediasi keuangan (*financing intermediary institution*), yakni menghimpun dana dari masyarakat dalam bentuk simpanan dan menyalurkan kepada masyarakat dalam bentuk kredit atau bentuk-bentuk lainnya dalam rangka meningkatkan taraf hidup rakyat. Dalam Undang-Undang No 10 Tahun 1998 berdasarkan prinsip oprasionalnya yang mendasarkan pada prinsip bunga dan bank pada prinsip syariah atau yang lazim dikenal dengan Bank syariah, yang terdiri dari Bank Umum Syariah dan Bank Perkreditan Rakyat Syariah¹.

Bank berdasarkan prinsip syariah belum lama berkembang di Indonesia, Namun di luar negeri terutama di negara-negara Timur Tengah seperti Mesir atau Pakistan bank yang berdasarkan prinsip syariah sudah berkembang pesat sejak lama, dalam menentukan harga atau mencari keuntungan bagi bank yang berdasarkan prinsip Syariah². Secara umum bank syariah dapat didefinisikan sebagai bank dengan pola bagi hasil yang merupakan landasan utama dalam segala oprasinya.³

¹ Khotibul Uman, *Perbankan Syariah* (Jakarta: Rajawali Pers, 2016), h. 1

² Kasmir, *Dasar-dasar Perbankan* (Jakarta: Rajawali Pers, 2010), h. 24

³ Ascarya, *Akad & Produk Bank Syariah*, (Jakarta: RajaGrafindo Persada, 2008), h. 2

Perkembangan perbankan syariah di Indonesia merupakan suatu perwujudan dari kebutuhan masyarakat yang menghendaki suatu sistem perbankan yang mampu menyediakan jasa keuangan yang sehat, juga memenuhi prinsip-prinsip syariah, Bank Syariah beroperasi melalui bagi hasil, tidak beroperasi atas dasar bunga, riba, *gharar*, *maisyir* dan juga tidak mempraktekkan pemberian bunga kepada deposan maupun penarikan bunga dari para pemimpin dana atau nasabah. Dalam perkembangannya perbankan syariah harus mampu mengikuti tuntunan zaman dan kebutuhan nasabah yang semakin hari semakin bervariasi, yang juga menyebabkan munculnya jenis-jenis produk baru, seperti melayani simpan pinjam, buka tabungan pribadi, pelayanan jasa, dan lainnya dimana bukan hanya tentang masalah pelayanan simpan pinjam atau permodalan saja tetapi juga tentang kualitas pelayanan yang diterapkan oleh perbankan syariah.

Dan untuk menghadapi persaingan antara lembaga perbankan yang semakin ketat, bank harus dapat memberikan kualitas pelayanan yang baik, jika tidak maka nasabah akan segera berpaling ke bank yang lain, karena suatu pelayanan menentukan sukses-gagalnya bisnis yang dijalankan, sebagaimana yang dijelaskan dalam Alquran surah Al-Imran 159

فِيمَا رَحْمَةٍ مِّنَ اللَّهِ لِنْتَ لَهُمْ^ط وَلَوْ كُنْتَ فَظًّا غَلِيظَ الْقَلْبِ لَانْفَضُّوا مِنْ حَوْلِكَ^ط
فَاعْفُ عَنْهُمْ^ط وَأَسْتَغْفِرْ لَهُمْ^ط وَشَاوِرْهُمْ فِي الْأَمْرِ^ط فَإِذَا عَزَمْتَ فَتَوَكَّلْ عَلَى اللَّهِ^ج إِنَّ اللَّهَ

تُحِبُّ الْمُتَوَكِّلِينَ ﴿١٥٩﴾

Artinya : Maka disebabkan rahmat dari Allah-lah kamu berlaku lemah lembut terhadap mereka. Sekiranya kamu bersikap keras lagi berhati kasar, tentulah mereka menjauhkan diri dari sekelilingmu. Karena itu maafkanlah mereka, mohonkanlah ampun bagi mereka, dan bermusyawaratlah dengan mereka dalam urusan itu. Kemudian apabila kamu telah membulatkan tekad, maka bertawakkallah kepada Allah. Sesungguhnya Allah menyukai orang-orang yang bertawakkal kepada-Nya.

Dari Ayat di atas menjelaskan bahwa dengan berlaku lemah lembut terhadap nasabah, dapat memberikan pelayanan yang menunjukkan kesopanan dan lemah lembut yang akan menjadi rasa⁴. Seperti halnya juga pelayanan pihak bank terhadap nasabah, seperti nasabah calon jamaah ibadah haji yang ingin pergi ke tanah suci untuk menunaikan rukun Islam yang ke lima, pergi ibadah ke tanah suci. Dimana haji merupakan suatu kewajiban bagi setiap muslim yang mampu melaksanakannya, karena haji merupakan kewajiban maka apabila yang mampu tidak melaksanakan maka berdosa dan apabila melaksanakannya maka mendapat pahala.

Namun suatu pelayanan menentukan banyaknya nasabah yang mau berhubungan langsung dengan pihak bank hal ini juga yang mencerminkannya bahwa suatu produk tersebut banyak diminati dari hasil kepuasan yang didapat pada saat menjalin hubungan kerjasama antara nasabah dengan pihak bank, Pelayanan pada dasarnya adalah kegiatan yang ditawarkan oleh organisasi atau

⁴ Rully Ahmad Fauziah, *Pengaruh Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Deposito Mudhorabah Amanah BPRS Safir Bengkulu*. (Skripsi-IAIN Bengkulu, 2016)

perorangan kepada konsumen (*yang dilayani*), yang bersifat tidak terwujud dan tidak dapat dimiliki. Menurut Gronroos⁵ Pelayanan adalah suatu aktivitas atau serangkaian aktivitas yang tidak bersifat kasat mata (tidak dapat diraba) yang terjadi akibat adanya interaksi antara konsumen dengan karyawan atau hal-hal lain yang disediakan oleh perusahaan pemberi pelayanan yang dimaksudkan untuk memecahkan permasalahan konsumen atau pelanggan.

Kualitas pelayanan merupakan suatu esensi yang penting bagi kelangsungan hidup suatu badan usaha. Seperti halnya dengan perbankan syariah, bank syariah adalah sebuah industri berdasarkan prinsip-prinsip syariah, dimana mayoritas di Indonesia memilih bank syariah untuk melakukan transaksi dalam suatu pelayanan yang diberikan, sehingga bank harus memberikan pelayanan yang baik untuk memberikan kepuasan kepada nasabah. Konsumen cenderung memperhatikan nilai-nilai kepuasan yang dirasakannya, sebagai konsekuensinya setiap usaha penyedia layanan jasa juga memperhatikan kualitas layanan yang diberikan sehingga mampu memenuhi akan tuntutan nasabah.

Adanya Ketentuan SK Dirjen Penyelenggara Haji dan Umroh Nomor 140 Tahun 2017 Tentang Petunjuk Pelaksanaan Pembayaran Biaya Penyelenggara ibadah Haji Reguler Tahun 1438H/2017M⁶. Daftar Bank Penerimaan Setoran pelunasan BPIH, Dalam surat keputusan tersebut dinyatakan bahwa pembayaran

⁵ Ratminto & Atik Septi Winarsih, *Manajemen Pelayanan Pengembangan Model Konseptual, Penerapan Citizen's Charter dan Standar Pelayanan Minim*, cetakan 2 (Yogyakarta: Pustaka Pelajar, 2010), h .2

⁶ <http://phulampungtimur.blogspot.co.id/2017/04/surat-keputusan-dirjen-penyelenggara-haji-dan-umroh-nomor-140-tahun-2017.html>, Diakses pada 12 Oktober 2017, Jam 21:35

pelunasan biaya haji reguler tahun 2017 dapat dilakukan di tempat pembayaran setoran awal bagi bank yang menjadi Bank Penerimaan Setoran, Biaya Penyelenggaraan Ibadah Haji (BPS-BPIH), diantaranya adalah bank:

BRI Syariah, BNI Syariah, Bank Syariah Mandiri (BSM), Bank Muamalat, Bank Mega Syariah, BTN Unit Usaha Syariah, BPD Aceh Unit Usaha Syariah, BPD Sumut Unit Usaha Syariah, BPD Nagari Unit Usaha Syariah, BPD Riau Unit Usaha Syariah, BPD Sumsel Babel Unit Usaha Syariah, BPD DKI Unit Usaha Syariah, BPD Jateng Unit Usaha Syariah, BPD Jatim Unit Usaha Syariah, Bank Panin Syariah, Bank Permata Syariah, Bank CIMB Niaga Syariah.

Sebagai salah satu dari Bank Penerimaan Setoran, Biaya Penyelenggaraan Ibadah Haji (BPS-BPIH), PT. BNI Syariah merupakan bank yang menggunakan prinsip-prinsip Syariah dalam Produk maupun pelayanan, yang juga menerapkan prinsip syariah dalam menjalankan oprasionalnya, BNI syariah memenuhi akan kebutuhan masyarakat yang ingin berpergian menunaikan ibadah haji ke tanah suci, dengan produk Baitullah IB Hasanah, yaitu tabungan ibadah haji bagi masyarakat untuk memenuhi kebutuhan jasa perjalanan ibadah haji.

Melalui Tabungan iB Hasanah, salah satu produk yang banyak peminatnya dari nasabah dimana produk tersebut menggunakan akad mudharabah dan wadiah, Produk Baitullah iB Hasanah merupakan tabungan syariah yang ditujukan sebagai keperluan tabungan yang dipergunakan sebagai sarana untuk mendapatkan kepastian porsi berangkat menunaikan ibadah Haji (Reguler/Khusus) dan

merencanakan ibadah Umrah sesuai keinginan penabung dengan sistem setoran bebas atau bulanan dalam mata uang Rupiah dan USD⁷

Adapun jumlah pendaftaran nasabah calon jamaah ibadah haji dilihat dari tabel tahun 2016 sampai 2017

Tabel 1.1
Pendaftaran calon Jamaah Haji

NO	Tahun	Jumlah Nasabah
1	2016	300 - 400 orang
2	2017	250 -Juni 2017

(Data Hasil Wawancara Ruri Inayati Customer Service PT. BNI Syariah Cabang Bengkulu)

Namun dalam menjalankan pelayanannya terhadap penerimaan pembukaan rekening tabungan haji walaupun setiap bulannya jumlah nasabah terus meningkat akan tetapi pihak bank masih menemui kendala dalam pelayanan, hal ini sebagaimana dijelaskan oleh Ruri inayati (*Costemer Service*) yang menyatakan bahwa :

“Ya pihak bank telah melakukan pelayanan dengan baik terhadap calon jamaah ibadah haji yang ingin membuka tabungan haji, akan tetapi walaupun pada setiap minggunya kita mengalami peningkatan jumlah nasabah yang mau mendaftar, tetapi bank masih menemui kendala dalam pelayanan pada nasabah calon jamaah ibadah haji”⁸

Sebagai salah satu bank syariah yang menjadi tempat Bank Penerima Setoran, Biaya Penyelenggaraan Ibadah Haji (BPS-BPIH) yang melayani pembukan tabungan, dengan beberapa ketentuan prosedur pelayanan pembukaan tabungan

⁷ <http://www.bnisyariah.co.id/produk/bni-syariah-tabungan-haji>, (Akses pada tanggal 18 September , 2017 ,jam 10.00 wib)

⁸ Wawancara observasi awal pada PT BNI Syariah, Ibu Ruri Inayati (*Costemer Service*)

haji dan beberapa kendala dalam pelayanan. Maka penulis tertarik untuk melakukan penelitian tentang sistem pelayanan pada PT. BNI Syariah Cabang Bengkulu dengan judul “**Sistem Pelayanan Terhadap Calon Jamaah Haji, (Studi pada PT. BNI Syariah Cabang Bengkulu)**”.

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan pada uraian latar belakang di atas, maka rumusan masalah yang akan dibahas adalah:

1. Bagaimana Sistem pelayanan terhadap calon jamaah haji PT. BNI syariah Cabang Bengkulu ?
2. Apa saja kendala Sistem pelayanan terhadap calon jamaah haji PT. BNI Syariah Cabang Bengkulu ?

C. Tujuan Penelitian

Berdasarkan perumusan masalah maka penulis mempunyai tujuan penelitian yaitu:

1. untuk mengetahui sistem pelayanan terhadap calon jamaah haji pada bank BNI Syariah Cabang Bengkulu?
2. Untuk mengetahui kendala dalam Sistem pelayanan terhadap calon jamaah haji di bank PT. BNI Syariah Cabang Bengkulu ?

D. Kegunaan Penelitian

1. Kegunaan teoritis

Penelitian ini akan memberikan manfaat bagi pengembangan ilmu pengetahuan tentang Sistem Pelayanan Terhadap Calon Jamaah Haji (BNI Baitullah iB Hasanah) Pada PT. BNI Syariah cabang Bengkulu.

2. Kegunaan praktis

- a. Bagi kalangan akademisi atau praktisi diharapkan dapat dijadikan referensi dan dasar untuk melakukan penelitian sejenis di masa yang akan datang.
- b. Bagi Perbankan *Syariah* diharapkan dapat memberikan manfaat dalam Dalam pelayanan Nasabah, terkhusus untuk calon nasabah ibadah Haji.
- c. Bagi masyarakat bisa dijadikan informasi tentang Pelayanan dan prosedur Tabungan Produk BNI Baitullah Hasanah

E. Penelitian Perdahulu

Kajian yang dilakukan dengan judul Sistem Pelayanan Bank Syariah terhadap calon jamaah haji pada BNI Syariah Kota Bengkulu” ini tidak terlepas dari penelitian terdahulu yang dijadikan sebagai pandangan dan juga referensi.

Pertama Skripsi Eka Nurfatimah⁹ yang berjudul Pengaruh Pelayanan Haji dan Umrah terhadap kepuasan Anggota Pada Asosiasi muslim Penyelenggara Haji dan Umrah Republik Indonesia (AMPUHURI) Jakarta Timur, pada penelitian ini

⁹ Nurfatimah, Eka. *Pengaruh Pelayanan Haji dan Umrah Terhadap Kepuasan Anggota pada Asosiasi Muslim Penyelenggara Haji dan Umrah Republik Indonesia (AMPUHURI) Jakarta Timur*. Universitas Islam Negeri Syarif Hidayatullah: skripsi Sarjana, Fakultas Ilmu Dakwah dan IlmuKomunikasih, 2015. Dari. <http://respository.uinjk.ac.id/dspace/bitstream/123456789/32542/1/EK-A%20NURFATIMAH.PDF>, pada tanggal 24 mei 2017

masalah yang ingin diteliti adalah untuk mengetahui kepuasan pelayanan yang diberikan kepada anggota AMPHURI, dalam penelitian ini metode yang digunakan adalah metode deskriptif kualitatif, yang mana data tersebut diperoleh dari angket yang disebarakan penulis kepada responden, yang mana hasil penelitian menunjukan bahwa suatu responden anggota AMPHURI terhadap pengaruh pelayanan dan kepuasan pelayanan yang dilakukan oleh Asosiasi adalah tentang mengenai banyaknya permasalahan yang terjadi di dalam Asosiasi baik *intern* maupun *ekstren*, Perbedaan penelitian ini dengan penelitian yang akan saya teliti adalah objek penelitian dan metode penelitian yang berbeda, selain itu penelitian hanya mengkhususkan pada satu objek yaitu Bank BNI Syariah, tujuannya adalah agar kedepannya pelayanan yang didapatkan oleh Jamaah Lebih baik lagi dan Menjadikan Bank BNI Syariah Sebagai pelayan jasa unggulan ibadah haji, dan persamaan dari penelitian ini adalah sama-sama membahas tentang kualitas pelayanan yang diberikan oleh instansi.

Kedua Ilham yudiansyah,¹⁰ yang berjudul Implementasi Pelayanan Prima Ibadah Umroh Pada PT. Alia Indah Wisata Jakarta. Dalam penelitian skripsi Ilham Yudiansyah bahwa masalah yang diteliti bertujuan untuk mengetahui tujuan pelayanan prima dalam program umroh dan pelayanan yang disajikan PT. Alia Indah Wisata Jakarta dan mengetahui apa yang diinginkan jamaah umroh, metode

¹⁰Yudiansyah, *Ilham. Implementasi Pelayanan Prima Ibadah Umroh pada PT. Alia Indah Wisata Jakarta*". Universitas Islam Negeri Syarif Hidayatullah: skripsi Sarjana, Fakultas Ilmu Dakwah dan Ilmu Komunikasih. Program Studi Manajemen Dakwah. 2013. dari ILHAM%20YUDIYANSYAH-FDK%20(1). pdf, di Akses pada tanggal 24 mei 2017

penelitian yang digunakan deskriptif kualitatif yang menggambarkan dan menjelaskan objek dan kenyataannya, hasil dari penelitian ini tampak jelas bahwa implementasi pelayanan umroh menghasilkan pelayanan yang dikategorikan memuaskan atas apa yang diinginkan para jamaah baik melalui dari pendaftaran hingga sesampainya kepulauan di Indonesia. Adapun yang menjadi perbedaan dari penelitian ini adalah tempat objek penelitian yang terletak pada PT, Alia Indah Jakarta, sedangkan penulis di Bank BNI Syariah kota Bengkulu, adapun yang menjadi kesamaan dalam penelitian ini adalah membahas tentang pelayanan yang telah diterapkan pada suatu instansi terhadap pada jamaah

Ketiga Nining Lutifah HAB,¹¹ yang berjudul Manajemen Pelayanan Berbasis SOP (Standar Operasional Prosedur) Pada Bank BNI Syariah Cabang Tangerang. tujuan dari penelitian ini yaitu mengetahui mutu pelayanan yang ada pada Bank BNI syariah metode penelitian yang digunakan adalah deskriptif kualitatif, fokusnya mengenai bentuk, fungsi dan makna dalam hal ini mengenai gambaran manajemen pelayanan dan standar operasional prosedur BNI Syariah cabang Tangerang. Hasil dari penelitian ini maka memperoleh fakta bahwa BNI Syariah Cabang Tangerang manajemen dengan pelayanan dengan berbasis standar operasional prosedur yang telah diterapkan untuk meningkatkan kualitas pelayanan *customer service*, teller, satpam, dan telpon saat melayani nasabah.

¹¹ Lutifah HAB, Nining. *Manajemen Pelayanan Berbasis SOP (Standar Pelayanan Prosedur) pada Bank BNI Syariah Cabang Tangerang*. Universitas Universitas Islam Negeri Syarif: Skripsi Serjana, Fakultas Ilmu Dakwah dan Ilmu Komunikasi, Program Studi Manajemen Dakwah. 2014, dari: u. di Akses pada tanggal 24 mei 2017

Adapun yang menjadi perbedaan dari penelitian ini dengan proposal penulis adalah letak objek penelitian yang berbeda dan tentang sistem pelayanan yang diterapkan oleh bank itu.

F. Metode Penelitian

1. Jenis dan Pendekatan Penelitian

Jenis penelitian yang digunakan adalah Lapangan (*field research*) pendekatan kualitatif deskriptif, yaitu penelitian yang bertujuan untuk menggambarkan, meringkaskan berbagai kondisi, berbagai situasi, atau berbagai fenomena realitas sosial yang ada di masyarakat yang menjadi objek penelitian, dan berupaya menarik realitas itu ke permukaan sebagai suatu ciri, karakter, sifat, model, tanda, atau gambaran tentang kondisi, situasi, ataupun fenomena tertentu.¹²

Dengan memilih pendekatan kualitatif ini, penulis mengharapkan dapat memperoleh data yang akurat dan lengkap berdasarkan apa yang penulis dapat simpulkan nantinya, dengan meneliti langsung pada PT. BNI Syariah Kota Bengkulu, dimana penulis mengunjungi langsung objek penelitian yang akan diteliti.

2. Waktu dan Lokasi Penelitian

a. Waktu Penelitian

Penelitian ini dilaksanakan terhitung sejak bulan Juni 2017 sampai Februari 2018 (selama 7 bulan) .

¹² Burhan Bungin, *Penelitian Kualitatif: Komunikasi, Ekonomi, Kebijakan Publik, dan Ilmu Sosial Lainnya*, (Jakarta: Kencana , 2008), h. 68

b. Lokasi Penelitian

Penelitian ini dilaksanakan di PT. BNI *Syariah* Cabang Bengkulu yang beralamatkan di Jalan. S.Parman, No.34, Kota Bengkulu. No.Telp. (0736) 23145/ 23146, Fax. (0736) 23147, Peneliti memilih PT. BNI *Syariah* Cabang Bengkulu, karena BNI *Syariah* merupakan salah satu bank syariah yang ditetapkan sebagai bank penerima setoran pelunasan BPIH reguler 2017 Menurut SK Dirjen Penyelenggaraan Haji dan Umroh Nomor 140 Tahun 2017 Tentang Petunjuk Pelaksanaan Pembayaran Biaya Penyelenggaraan Ibadah Haji Reguler Tahun 1438H/2017M.

3. Informan Penelitian

Dalam penelitian ini informan dipilih dengan metode *purposive sampling* yaitu informan yang sengaja dipilih dengan maksud dan tujuan akan mewakili atas permasalahan yang diteliti. Adapun informan dalam penelitian adalah CS(*Customer Service*), CSH (*customer Service Head*). Dan bagian pelayan informasi Siskohat Propinsi Bengkulu Bapak Alazi Sulsahri.

4. Sumber Data Penelitian

Adapun yang menjadi sumber data penelitian ini adalah:

a. Data Primer

Data Primer yaitu data yang didapat dari sumber pertama baik dari individu atau perseorangan seperti hasil dari wawancara atau hasil pengisian

kuesioner yang biasa dilakukan oleh peneliti.¹³ Data primer ini berupa wawancara dengan *Customer Service*, *Customer Service Head*, dan bagian pelayanan informasi Siskohat Propinsi Bengkulu Bapak Alazi Sulsahri yang memberikan informasi berkaitan dengan Penelitian ini PT. BNI Syariah Cabang Bengkulu

b. Data Sekunder

Data Sekunder adalah data yang telah diolah lebih lanjut dan disajikan baik oleh pihak pengumpul data primer atau pihak lain.¹⁴ Misalnya dalam bentuk table-tabel atau diagram-diagram serta berupa penelitian kepustakaan (*Library research*)

5. Teknik Pengumpulan Data

Dalam pengumpulan data, teknik yang digunakan dalam penelitian ini adalah Studi lapangan yang dalam hal ini dilakukan untuk memperoleh data dengan mengadakan penelitian secara langsung yang meliputi:

a. Observasi

Pada penelitian ini penulis melakukan pengamatan langsung dengan mendatangi lokasi penelitian di PT. BNI Syariah Cabang Bengkulu

b. Wawancara

Pertanyaan terkait dengan kegiatan wawancara, ditujukan kepada

¹³ Husein Umar, *Metode Penelitian Untuk Skripsi dan Tesis Bisnis Edisi Ke 2*, (Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada, 2013), h. 42.

¹⁴ Husein Umar, *Metode Penelitian Untuk Skripsi...*, h. 42.

pihak-pihak bagian yang terlibat langsung dalam Pelayanan Produk BNI Baitullah iB Hasanah pada PT. BNI Syariah Cabang Bengkulu.

c. Dokumentasi

Pada penelitian ini penulis mengambil beberapa dokumen dari PT. BNI Syariah Cabang Bengkulu seperti profil, brosur dan struktur serta foto-foto saat melakukan wawancara.

6. Teknik Analisis Data

Menurut Bodgan yang dikutip oleh Sugiyono menyatakan bahwa: Analisis data adalah proses mencari dan menyusun secara sistematis data yang diperoleh dari hasil wawancara, catatan lapangan, dan bahan-bahan lain sehingga dapat mudah dipahami, dan temuannya dapat diinformasikan kepada orang lain.¹⁵

Pada penelitian ini penulis menggunakan teknik analisa kualitatif. Adapun teknis analisi yang digunakan adalah Teknik Analisa data di lapangan menggunakan model Miles dan Huberman. Miles dan Huberman yang dikutip kembali oleh Sugiyono, mengemukakan bahwa aktivitas dalam analisis data kualitatif dilakukan secara interaktif dan berlangsung secara terus menerus sampai tuntas, sehingga datanya sudah jenuh.¹⁶

Adapun teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah:

¹⁵ Sugiyono, *Metode Penelitian Bisnis*, (Bandung: Alfabeta, 2008), h. 422

¹⁶ Sugiyono, *Metode Penelitian Bisnis*,.....h 430

a. Data *reduction* (data reduksi)

Merupakan bagian dari analisis data yang berfungsi mempertegas, mempersingkat dan membuat fokus data sehingga kesimpulan akhir dapat ditemukan. Dalam penelitian ini penulis melakukan reduksi data tentang pelayanan yang dilakukan oleh pihak *Costemer Service*, dalam pelayanan produk BNI Baitullah iB Hasanah

b. Data *display* (penyajian data)

Merupakan data yang ditampilkan dalam suatu rangkaian informasi yang memungkinkan kesimpulan penelitian dapat mengerti apa yang terjadi dalam bentuk yang utuh. Dalam penelitian ini penulis melakukan penyajian data tentang Sistem Pelayanan calon Nasabah jamaah ibadah haji yang dilakukan oleh pihak pelayanan PT. BNI Syariah Cabang Bengkulu.

c. Data *verification* (verifikasi data)

Merupakan pemeriksaan kembali data-data awal pengumpulan data, sehingga data yang telah terkumpul dianalisis secara kualitatif untuk ditarik kesimpulan. Dalam penelitian ini melakukan verifikasi data tentang pelayanan yang dilakukan oleh pihak *Costemer Service* dan bagian lainnya dalam Pelayanan produk BNI Baitullah iB Hasanah

G. Sistematika Penulisan

Untuk memperoleh pembahasan yang sistematis, maka peneliti penulis perlu menyusun sistematika sedemikian rupa sehingga dapat menunjukkan hasil penelitian yang baik dan mudah dipahami. Adapun sistematika tersebut adalah sebagai berikut BAB I menguraikan pendahuluan yang membahas latar belakang masalah, rumusan masalah, tujuan penelitian, kegunaan penelitian, penelitian terdahulu, metode penelitian meliputi jenis dan pendekatan penelitian, waktu dan lokasi penelitian, informan penelitian, teknik pengumpulan data, teknik analisis data, dan sistematika penulisan.

BAB II yaitu kajian teori. Kajian teori menguraikan teori yang berhubungan dengan obyek penelitian melalui teori-teori yang mendukung serta relevan dari buku atau *literature* yang berkaitan dengan masalah yang akan diteliti dan juga sebagai sumber informasi dan referensi. Adapun kajian teori yang dibahas dalam penelitian ini yaitu mengenai Pengertian Pelayanan, Pengertian bank Syariah, Definisi haji,

BAB III berisi tentang gambaran umum objek penelitian. Pada bab ini penulis menguraikan tentang profil objek penelitian, yang terdiri dari sejarah PT.BNIS Syariah, Visi dan Misi PT.BNI Syariah, Struktur Organisasi, Produk-produk dan Akad PT. BNI Syariah Cabang Bengkulu

BAB IV Pembahasan hasil penelitian dan pembahasan. Pada bab ini penulis akan memaparkan data dan fakta temuan penelitian, yaitu sistem

pelayanan bank BNI syariah terhadap calon jamaah ibadah haji. Penyajian disertai dengan penjelasan secara deskriptif.

BAB V berisi kesimpulan dan saran. Dimana kesimpulan merupakan penyajian secara singkat apa yang diperoleh dari pembahasan serta menjawab hipotesis awal dan saran merupakan anjuran yang diberikan peneliti kepada pihak yang berkepentingan terhadap hasil penelitian dan berguna bagi peneliti selanjutnya

BAB II

KAJIAN TEORI

A. Pengertian Sistem

Secara etimologis, istilah sistem berasal dari bahasa Yunani, yaitu *systema*, artinya sehimpunan dari bagian atau komponen-komponen yang saling berhubungan satu sama lain secara teratur dan merupakan suatu keseluruhan¹⁷.

Menurut Talcott Parsons memberi arti Sistem sebagai sebuah pengertian yang menunjuk pada adanya interdependensi antara bagian-bagian, komponen-komponen, dan proses-proses yang mengatur hubungan-hubungan tersebut.¹⁸

Menurut Jugianto mengemukakan bahwa sistem adalah kumpulan dari elemen yang saling berintraksi untuk mencapai suatu tujuan tertentu, sistem ini menggambarkan suatu kejadian dan kesatuan yang nyata, seperti tempat, benda, serta orang-orang yang ada dan terjadi,¹⁹ Sedangkan menurut Jerry Futz Gerald, sistem adalah jaringan kerja dari prosedur-prosedur yang saling berhubungan, berkumpul bersama-sama untuk melakukan kegiatan atau untuk menyelesaikan sasaran tertentu.²⁰

Menurut penulis sistem merupakan suatu cara untuk melakukan sesuatu yang ingin dicapai yang dikerjakan sesuai dengan ketentuan yang tersusun

¹⁷ J.Dwi Narwoko & Bagong Suyanto, *Sosiologi Teks Pengantar & Terapan*, Cet 5 (Jakarta: Kencana Prenanda Group, 2011). h. 123

¹⁸ J.Dwi Narwoko & Bagong Suyanto, *Sosiologi Teks Pengantar & Terapan*, h... 125

¹⁹ Rusdian & Moch. Irfan, *Sistem Informasi Manajemen*, Cet 1 (Bandung: CV Pustaka Setia, 2014). h. 29

²⁰ Rusdian & Moch. Irfan, *Sistem Informasi Manajemen*, h... 29

B. Peraturan Pelayanan Haji

Berdasarkan peraturan pemerintah republik Indonesia nomor 5 tahun 2018 tentang pelaksanaan undang-undang nomor 34 tahun 2014 tentang pengelolaan keuangan haji, Bab 1 pasal 12²¹ menyatakan:

- a. Setiap warga negara yang akan menunaikan ibadah haji harus membuka rekening tabungan haji pada Bank Penerima Setoran Biaya Penyelenggaraan Ibadah Haji (BPS-BPIH)
- b. BPS BPIH sebagaimana dimaksud pada ayat (1) wajib memiliki produk tabungan haji dalam bentuk Rupiah
- c. Warga negara yang telah memiliki rekening tabungan haji sebagaimana disebutkan pada ayat (1) membayar setoran awal BPIH dan atau BPIH khusus sesuai dengan jumlah yang telah ditetapkan sebagaimana dimaksud dalam pasal 10 ayat (5)
- d. Rekening tabungan jamaah haji sebagaimana dimaksud ayat (1) dapat ditutup paling lambat 6 (enam) bulan setelah tanggal kedatangan kelompok terbang terakhir jamaah haji Indonesia
- e. Ketentuan lebih lanjut mengenai tata cara pengelolaan rekening tabungan jamaah haji sebagaimana dimaksud pada ayat (1), ayat (3), dan ayat (4) diatur dengan Badan Pengelola Keuangan Haj (BPKH)

²¹<http://sipuu.setkab.go.id/PUUdoc/175443/PP%20Nomor%205%20Tahun%202018.pdf>. Pada hari jumat, tanggal 2 Agustus 2018. Pukul 10.00 WIB

C. Pengertian Pelayanan

Menurut Gronroos pelayanan adalah suatu aktivitas atau serangkaian aktivitas yang bersifat tidak kasat mata (tidak dapat diraba) yang terjadi sebagai akibat adanya interaksi antara konsumen dengan karyawan atau hal hal lain yang disediakan oleh perusahaan pemberi pelayanan yang dimaksudkan untuk memecahkan permasalahan konsumen atau pelanggan²². Menurut Philip Kotler pelayanan atau *service* adalah setiap kegiatan atau mamfaat yang dapat diberikan suatu pihak lainnya yang pada dasarnya tidak terwujud dan tidak pula berakibat pemilikan suatu produksinya dapat dapat atau tidak dapat dikaitkan dengan suatu produk fisik.²³ Menurut Melayu S.P. Hasibuan,²⁴ adalah kegiatan pemberian jasa dari suatu pihak lainnya. Pelayanan yang baik adalah pelayanan yang dilakukan secara ramah tamah, adil, cepat, tepat, dan dengan etika yang baik sehingga memenuhi kebutuhan dan kepuasan bagi yang menerimanya.

Instansi pelayanan harus memiliki standar pelayanan yang dapat menjadi ukuran dalam memuaskan pelanggan. Pelayanan disebut sangat baik atau terbaik atau akan menjadi prima, manakala dapat atau mampu memuaskan pihak yang dilayani (pelanggan) jadi pelayanan prima dalam hal ini sesuai dengan harapan pelanggan.²⁵

²² Ratminto & Atik Septi Winarsih, *Manajemen Pelayanan*, cet 2 (Yogyakarta: Pustaka Pelajar, 2010), h .2

²³ H.Melayu S.P.Hasibun, *Dasar-dasar Perbankan*, Cet 9 (Jakarta: PT. Bumi Aksara, 2011). h. 152

²⁴ H.Melayu S.P.Hasibun, *Dasar-dasar Perbankan*,... h. 152

²⁵ M.Nur Rianto al Al Arif, *Dasar-dasar Pemasaran Bank Syariah*. cet 2 (Bandung : Alfabeta, 2012), h. 211

Pelayanan yang baik juga harus didukung oleh sarana dan prasarana yang dimiliki oleh perusahaan. Ketersediaan dan kelengkapan sarana dan prasarana yang dimiliki oleh perusahaan semata-mata untuk mempercepat pelayanan serta meningkatkan kualitas pelayanan yang diberikan, dari penjelasan ini dapat disimpulkan bahwa pelayanan yang baik adalah kemampuan perusahaan untuk menyiapkan sumber daya manusia yang handal dengan segala kelebihannya.²⁶

D. Pelayanan Dalam Perspektif Islam

Islam mengajarkan bila ingin memberikan hasil usaha yang baik berupa barang maupun pelayanan jasa hendaknya memberikan yang berkualitas, jangan memberikan yang buruk atau tidak berkualitas kepada orang lain. Seperti dijelaskan dalam QS Albaqarah/2:267

يٰۤاَيُّهَا الَّذِيْنَ ءَامَنُوْا اَنْفِقُوْا مِنْ طَيِّبٰتِ مَا كَسَبْتُمْ وَمِمَّا اَخْرَجْنَا لَكُمْ مِنَ الْاَرْضِ
وَلَا تَيَمَّمُوا الْخَبِيْثَ مِنْهُ تُنْفِقُوْنَ وَلَسْتُمْ بِاٰخِذِيْهِ اِلَّا اَنْ تَغْمِضُوْا فِيْهِ وَاَعْلَمُوْا اَنَّ

اَللّٰهُ غَفِيْرٌ حَمِيْدٌ

Artinya : *Hai orang-orang yang beriman, nafkahkanlah (di jalan Allah) sebagian dari hasil usahamu yang baik-baik dan sebagian dari apa yang Kami keluarkan dari bumi untuk kamu. dan janganlah kamu memilih yang buruk-buruk lalu kamu menafkahkan daripadanya, Padahal kamu sendiri tidak mau mengambilnya melainkan dengan memincingkan mata*

²⁶ Kasmir. *Etika Customer Service*. (Jakarta: PT Raja Grafindo Persada, 2005), h. 32-33

terhadapnya. dan ketahuilah, bahwa Allah Maha Kaya lagi Maha Terpuji.(QS. Albaqarah : 267)

Selanjutnya Allah Swt berfirman dalam QS Ali Imran/3:159

فَبِمَا رَحْمَةٍ مِّنَ اللَّهِ لِنْتَ لَهُمْ وَلَوْ كُنْتَ فَظًّا غَلِيظَ الْقَلْبِ لَأَنفَضُوا مِن حَوْلِكَ
فَاعْفُ عَنْهُمْ وَاسْتَغْفِرْ لَهُمْ وَشَاوِرْهُمْ فِي الْأَمْرِ فَإِذَا عَزَمْتَ فَتَوَكَّلْ عَلَى اللَّهِ إِنَّ اللَّهَ
مُحِبُّ الْمُتَوَكِّلِينَ

Artinya : Maka disebabkan rahmat dari Allah-lah kamu Berlaku lemah lembut terhadap mereka. Sekiranya kamu bersikap keras lagi berhati kasar, tentulah mereka menjauhkan diri dari sekelilingmu. karena itu ma'afkanlah mereka, mohonkanlah ampun bagi mereka, dan bermusyawaratlah dengan mereka dalam urusan itu[246]. kemudian apabila kamu telah membulatkan tekad, Maka bertawakkallah kepada Allah. Sesungguhnya Allah menyukai orang-orang yang bertawakkal kepada-Nya.(QS. Ali Imran: 159)

Kedua ayat diatas menjelaskan bahwa jika pelayanan yang diberikan kepada pelanggan bersikap lemah lembut, baik dan sopan maka pelanggan akan merasa puas, akan tetapi jika pelayan buruk maka pelanggan akan merasa tidak senang dan menyebabkan pelanggan akan berpindah perusahaan lain²⁷

E. Pelayanan Prima

Pelayanan prima merupakan terjemahaan dari istilah *excellent service* yang secara harfiah berarti pelayanan yang sangat baik dan atau pelayanan yang terbaik.

²⁷ Ardi Santoso, *Pelayanan Costumer Service Terhadap Nasabah Bank Syariah Safir Cabang Manna Bengkulu Selatan*. Institut Agama Islam Negeri (IAIN) BENGKULU, 2018. Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Program Studi Perbankan Syariah, h. 29-30

Disebut sangat baik dan sesuai dengan standar pelayanan yang berlaku atau dimiliki oleh instansi yang memberikan pelayanan serta memuaskan pelanggan.

Instansi pelayanan harus memiliki standar yang dapat menjadi ukuran dalam memuaskan pelanggan. Pelayanan disebut sangat baik atau terbaik atau akan menjadi prima, manakala dapat atau mampu memuaskan pihak yang dilayani (pelanggan), jadi pelayanan prima dalam hal ini sesuai dengan harapan pelanggan.²⁸

Menurut Barata pelayanan prima adalah kepedulian kepada pelanggan dengan memberikan layanan terbaik untuk memfasilitasi kemudahan pemenuhan kebutuhan dari mewujudkan kepuasannya, agar mereka selalu royal kepada perusahaan. Untuk mencapai suatu pelayanan yang prima pihak perusahaan haruslah memiliki keterampilan tertentu, diantaranya berpenampilan baik dan rapi, bersikap ramah, memperlihatkan gairah kerja dan sikap selalu siap melayani, tenang dalam bekerja, tidak tinggi hati merasa dibutuhkan, menguasai pekerjaannya baik tugas yang berkaitan pada bagian atau departemennya maupun bagian lainnya, mampu berkomunikasi dengan baik, mampu mengerti dan memahami bahasa isyarat (*gestur*) pelanggan serta memiliki kemampuan untuk menangani keluhan pelanggan secara profesional. Sedangkan menurut Tjiptono pelayanan prima terdiri dari 4 unsur pokok yaitu kecepatan, ketepatan, keramahan

²⁸ Nur Riyanto, *Dasar-dasar...*, h. 211

dan kenyamanan.²⁹ Standar pelayanan adalah ukuran yang telah ditentukan sebagai suatu pembakuan pelayanan yang baik. Dalam standar pelayanan ini juga terdapat baku mutu pelayanan. Adapun pengertian mutu merupakan kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa, manusia, proses dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan pihak yang menginginkannya.³⁰

1. Prinsip Pelayanan Prima

- a. melayani itu ibadah dan karenanya harus ada rasa cinta dan semangat yang membara di dalam hati pada setiap tindakan pelayanan kepada orang lain.
- b. Mengerti orang lain dahulu sebelum ingin dimengerti.
- c. Bahagiakanlah orang lain terlebih dahulu, dan kelak anda aka menerima kebahagiaan melebihi dari apa yang anda harapkan.
- d. Menghargai orang lain sebagaimana anda ingin dihargai. Rasulullah bersabda “Tidaklah engkau disebut beriman, kecuali engkau mencintai orang lain sebagaimana engkau mencintai dirimu”.
- e. Lakukanlah empati yang sangat mendalam dan tumbuhkan sinergi.

Dengan demikian, orang muslim akan menjadikan setiap geraknya adalah pelayanan yang berkualitas. Sehingga orang yang di sekitarnya merasakan kedamaian.³¹

²⁹ Erlando, *Analisis Pengaruh Pelayanan Prima Terhadap Kepuasan Pelanggan Studi Pada Spbu Pertamina*, Jurnal Skripsi Universitas Gunadarma Fakultas Ekonomi, 2010

³⁰ Kasmir, *Manajemen Perbanka...*, h. 207

³¹ Atep Adya Barat, *Dasar-dasar Pelayanan Prima*, (Jakarta: Elex Media Komputindo, 2003), h. 8

2. Konsep Pelayanan Prima

Pada awalnya konsep pelayanan prima timbul dari kreativitas para pelaku bisnis yang kemudian diikuti dengan organisasi nirlaba dan instansi pemerintah. Budaya pelayanan prima dapat dijadikan acuan dalam berbagai aspek kehidupan. Ada enam konsep pelayanan prima, yaitu:

1. Ability (kemampuan)

Yaitu suatu pengetahuan dan keterampilan tertentu yang mutlak diperlukan untuk menunjang program pelayanan prima, yang meliputi kemampuan penguasaan pengetahuan tentang bidang kerja yang ditekuni.

2. Attitude (sikap)

Yaitu perilaku, sikap dan tingkah laku yang harus ditonjolkan oleh pegawai ketika menghadapi pelanggan. Seorang pegawai bank terutama yang berada di petugas pelayanan terdepan seperti *customer service* dan *teller* harus mampu menghadapi pelanggan dengan senyuman.

3. Appearance (penampilan)

Penampilan seorang pegawai bank baik yang bersifat fisik saja maupun fisik dan nonfisik mampu merefleksikan kepercayaan diri dan kredibilitas perusahaan oleh konsumen.

4. Attention (perhatian)

Karyawan harus mampu memberikan kepedulian penuh terhadap pelanggan baik yang berkaitan dengan perhatian akan kebutuhan dan keinginan pelanggan maupun atas saran dan kritiknya.

5. Action (tindakan)

Karyawan harus mampu memberikan berbagai kegiatan nyata yang harus diberikan dalam memberikan pelayanan prima kepada konsumen.

6. Accountability (pertanggungjawaban)

Suatu sikap keberpihakan kepada pelanggan sebagai wujud kepedulian untuk menghindarkan atau meminimalkan kerugian atau ketidakpuasan pelanggan.³²

3. Etika Pelayanan Prima

Etika pelayanan adalah perilaku petugas bank terutama petugas pelayanan (*customer service*) dalam memenuhi apa yang diinginkan atau diharapkan konsumen/nasabah. Perbankan harus mampu memberikan pelayanan prima tidak hanya dari aspek pengetahuan tentang teknis perbankan akan tetapi menyangkut pula permasalahan etika pelayanan yang prima. Adapun ciri-ciri etika pelayanan yang prima adalah:

1. Memiliki personil atau sumber daya manusia yang profesional dan bermoral

³² Nur Riyanto, *Dasar-dasar...*, h. 216

Segenap karyawan dari level manajemen sampai dengan staf harus memiliki kemampuan keterampilan tentang aspek teknis perbankan, menguasai manfaat produk, mampu membuat nasabah mengerti dan tertarik untuk membelinya. Hal ini perlu dimiliki khususnya kepada petugas bank yang bertugas melayani nasabah (*customer service*).

2. Memiliki sarana dan prasarana yang layak dan memadai

Untuk memberikan pelayanan prima kepada nasabah disamping faktor manusianya, hendaklah harus didukung pula oleh sarana fisik tertentu dan segala perlengkapannya. Misalkan ruang tunggu yang nyaman, janganlah pada ruang tunggu disediakan kursi yang sudah rusak serta ruangan yang panas karena kondisi AC yang tidak berfungsi.

3. Memiliki sikap pelayanan yang tanggap dan cepat (responsif)

Karyawan harus tanggap dan sigap menghadapi keadaan atau keluhan nasabah, mempunyai kepedulian atas kesulitan nasabah. Cepat artinya melayani nasabah dalam waktu yang singkat, tidak berbelit-belit.

4. Memiliki sikap komunikatif

Karyawan harus mampu memberikan penjelasan secara singkat, jelas dan mudah dimengerti oleh nasabah atas kesulitan yang dialami nasabah. Karyawan harus mampu berkomunikasi dengan nasabah baik tanpa diminta maupun diminta.

5. Memiliki perilaku penampilan simpatik

Perilaku dan penampilan simpatik misalkan tidak menyalahkan nasabah atas kesalahan prosedur yang dilakukan, tidak memperlihatkan mimik muka emosi meskipun menghadapi nasabah yang menjengkelkan.

6. Memiliki penampilan dan bicara yang meyakinkan

Penampilan karyawan dengan sopan santunnya berbicara dan dapat di percaya oleh nasabah. Kepercayaan adalah modal utama dalam menciptakan kepuasan nasabah.³³

7. Mengucapkan terima kasih

Disamping beberapa etika yang kita kemukakan diatas, terakhir tapi tak kalah pentingnya adalah kebiasaan kita untuk mengucapkan terimakasih. Kita jangan merasa berat untuk mengucapkan terimakasih kepada mereka meskipun mereka bukan nasabah yang potensial kehadiran mereka di bank kita sudah merupakan keuntungan tersendiri meskipun mereka datang tidak membawa uang.³⁴

F. Ciri-ciri Pelayanan yang Baik

Pelayanan diberikan sebagai tindakan atau perbuatan seseorang atau organisasi untuk memebrikan kepuasan kepada pelanggan atau nasabah, tindakan tersebut

³³ Nur Riyanto, *Dasar-dasar...*, h. 227

³⁴ Erdah dan Lemiyana. "Pengaruh Etika Frontliner Terhadap Kenyamanan Nasabah di Perbankan Syariah Kota Palembang" Vol. 2 No. 2, Desember 2016

dapat dilakukan melalui cara langsung melayani pelanggan³⁵. Dalam melayani nasabah hal-hal yang perlu diperhatikan adalah kepuasan nasabah terhadap pelayanan yang diberikan, artinya nasabah akan merasa semua keinginan dan kebutuhannya dapat dilakukan secara tepat waktu. Berikut ini ciri-ciri pelayanan yang baik adalah sebagai berikut:³⁶

- a. Tersedia sarana dan prasarana yang baik, artinya untuk melayani nasabah salah satu hal yang paling penting diperhatikan adalah sarana dan prasarana yang dimiliki bank seperti sarana meja dan kursi harus nyaman untuk diduduki.
- b. Tersedia personel yang baik, artinya kenyamanan nasabah juga sangat tergantung dari petugas CS yang melayani, petugas CS harus ramah, sopan, dan menarik.
- c. Bertanggung jawab kepada setiap nasabah sejak awal hingga selesai, artinya dalam menjalankan kegiatan pelayanan petugas CS harus mampu melayani dari awal sampai tuntas
- d. Mampu melayani secara cepat dan tepat, artinya dalam melayani nasabah harus diharapkan petugas CS harus melakukannya sesuai prosedur, maksudnya layanan yang diberikan sesuai jadwal untuk pekerjaan tertentu dan jangan membuat kesalahan.

³⁵ Kasmir, *Etika Customer Service*, (Jakarta: PT. RajaGrafindo Persada, 2008), h. 31

³⁶ Kasmir, *Manajemen Perbankan*, Cet 2 (Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada, 2014), h. 257-

- e. Mampu berkomunikasi, artinya petugas CS harus mampu berbicara kepada setiap nasabah, yaitu mampu dengan cepat memahami keinginan nasabah.
- f. Memberikan jaminan kerahasiaan setiap transaksi, artinya menjaga rahasia bank sama artinya menjaga rahasia nasabah, yang merupakan taruhan kepercayaan nasabah kepada bank.
- g. Memiliki pengetahuan dan kemampuan yang baik, artinya untuk menjadi CS harus memiliki pengetahuan dan kemampuan tertentu, karena tugas CS selalu berhubungan dengan manusia.
- h. Berusaha memahami kebutuhan nasabah, artinya CS harus cepat tanggap apa yang diinginkan oleh nasabah, diusahakan memahami dan mengerti keinginan nasabah.
- i. Mampu memberikan kepercayaan kepada nasabah, artinya kepercayaan calon nasabah kepada bank mutlak diperlukan sehingga calon nasabah mau menjadi nasabah bank yang bersangkutan.

G. Dimensi Kualitas Pelayanan

Dengan memperhatikan akan pentingnya pelayanan konsumen sebagai salah satu alat persaingan, suatu perusahaan harus mampu mengetahui lebih dahulu pengertian dari kualitas pelayanan jasa (*service quality*), secara lebih khusus Parasuraman, Zeithaml, dan Berry menyatakan penelitian telah menunjukan bahwa

pengetahuan tentang kualitas produk yang berwujud barang tidaklah memadai untuk memahami kualitas jasa, yang memang lebih sedikit literturnya³⁷.

Dalam pemberian kualitas pelayanan prima pada para konsumen, hendaknya perusahaan melihat terlebih dahulu dimensi-dimensi dari kualitas pelayanan itu sendiri. Menurut A.Parasuraman, V,A. Zethami dan L.L Berry, ³⁸, yaitu:

a. *Reability (Rebility)*

Yaitu berkaitan dengan kemampuan perusahaan untuk memberikan layanan yang akurat sejak pertama kali tanpa membuat kesalahan apapun dan menyapakan jasanya sesuai dengan waktu yang disepakati.

b. *Jaminan (Assurance)*

Yaitu prilaku para karyawan mampu menumbuhkan kepercayaan pelanggan terhadap perusahaan dan perusahaan bisa menciptakan rasa aman bagi pelanggannya. Jaminan juga berarti bahwa para karyawan selalu bersikap sopan dan menguasai pengetahuan dan keterampilan yang dibutuhkan untuk menangani setiap pertanyaan atau masalah pelanggan.

c. *Bukti fisik (Tangibles)*

Yaitu berkenaan dengan daya tarik fasilitas fisik, perlengkapan, dan meterial yang digunakan perusahaan, serta penampilan karyawan.

³⁷ Muhammad Adam, *Manajemen Pemasaran Jasa*, (Bandung: Alfabeta, 2015),h. 13

³⁸ <http://tesisdisertasi.blogspot.co.id/2010/07/dimensi-kualitas-pelayanan.html> pada hari rabu tanggal 2 mei, 2017, pukul 10:35

d. Daya tangapan (*Responsiveness*)

Yaitu berkenaan dan kemampuan para karyawan untuk membantu para pelanggan dan merespons permintaan mereka, serta menginformasikan kapan jasa akan diberikan dan kemudian memberikan jasa secara cepat.

e. Empati (*Empathy*)

Yaitu berarti perusahaan memahami masalah para pelanggannya dan bertindak demi kepentingan pelanggan, serta memberikan perhatian personal kepada para pelanggan dan memiliki jam operasional yang nyaman.

H. Kualitas Pelayanan Jasa Bank

Apabila terkait dengan kualitas pelayanan, ukurannya bukan hanya ditentukan oleh pihak yang melayani saja, tetapi lebih banyak ditentukan oleh pihak yang dilayani, karena merekalah yang menikmati layanan sehingga dapat mengukur kualitas pelayanan berdasarkan harapan dalam memenuhi kepuasan pelayanan, berikut kualitas pelayanan bank³⁹

a. Kualitas layanan internal

Kualitas layanan internal berkaitan dengan interaksi jajaran pegawai perusahaan dengan berbagai perusahaan dengan berbagai fasilitas yang tersedia.

b. Kualitas Pelayanan eksternal

Mengenai kualitas layanan kepada pelanggan eksternal, kualitas layanan

³⁹ M. Nur rianto al Al Arif, *Dasar-dasar Pemasaran Bank Syariah*, cet.2, (Alfabeta: Bandung, 2012), h. 220

ditentukan oleh beberapa factor yaitu :

1. Yang berkaitan dengan penyediaan Jasa
2. Yang berkaitan dengan penyedia barang

Ada beberapa kriteria pokok kualitas pelayanan menurut Freddy Rangkuti⁴⁰ yaitu sebagai berikut

- a. *Reability* (keandalan), yaitu kemampuan untuk melakukan pelayanan sesuai dengan yang dijanjikan dengan segera, akurat dan memuaskan
- b. *Responsiveness* (keteangapan), yaitu kemampuan untuk menolong nasabah dan ketersediaan untuk melayani nasabah dengan baik
- c. *Tangibles* (bukti langsung), yaitu meliputi fasilitas, fisik, perlengkapan, dan sarana komunikasi.
- d. *Competence* (kemampuan), yaitu kemampuan untuk berkomunikasi dengan baik kepada nasabah
- e. *Acces* (mudah diperoleh), yaitu kemudahan untuk mendapatkan pelayanan yang diinginkan (tidak berbelit-belit).
- f. *Courtesy* (dapat dipercaya), yaitu pelayanan yang diberikan itu benar-benar dapat dipercaya.
- g. *Security* (keamanan), yaitu jaminan keamanan bagi nasabah, nasabah tidak perlu takut kehilangan atau rusak sebab bank mampu menjaga dengan baik dana nasabahnya.

⁴⁰ M.Nur Rianto al Al Arif, *Dasar-dasar Pemasaran Bank Syariah...*, 221

- h. *Understanding* (memahami nasabah), yaitu terjadinya saling pengertian antara nasabah dan petugas bank.
- i. *Communications* (komunikasih), yaitu kemampuan dan berkomunikasi secara lancar benar dan menyakinkan.

I. Haji

1. Pengertian Haji

Haji adalah pergi ke Baitullah di Mekah untuk melakukan Thawaf, sai, wukuf di Arafah, dan pelaksanaan haji lainnya dengan niat ikhlas dan dilaksanakan sesuai dengan petunjuk sunnah Rasulullah.⁴¹ Dalam bahasa Arab haji berarti al-qashad, yaitu menyengaja atau menuju. Dalam istilah syara', haji berarti menyengaja mengunjungi kabah untuk melakukan ibadah tertentu (*thawaf, sa'i, wakuf* di Arafah, dan lainnya).⁴² Haji merupakan ibadah jasmaniah seperti salat dan puasa, sekaligus ibadah *maliyyah* (harta), seperti zakat, sebab haji merupakan perjuangan jiwa dan raga, setara dengan berjihad di jalan Allah.⁴³

2. Calon Jamaah Haji

Haji merupakan rukun Islam yang ke lima, dan merupakan kewajiban agama yang telah diketahui secara terang oleh semua orang yang mewajibkan

⁴¹ Djufri M, Mangkuto, *Paduan Praktis Manasik Haji Sesuai Sunnah Rasulullah SAW*, (Jakarta: Amzah, 2008), h. 6

⁴² Supian & M, Karman, *Materi Pendidikan Agama Islam*, Cet -5 (Bandung: PT .Remaja Persada Karya, 2012), h. 97

⁴³ Mutawakil Ramli, *Memabrurkan Haji Kajian dari Berbagai Madzab Islam*, (Batu Ampar Condet, Jakarta Timur, 2002), h. 11

untuk melaksanakannya bila mampu menunaikannya yakni memiliki kesanggupan biaya serta sehat jasmani dan rohani untuk menunaikan perintah tersebut, calon jamaah haji .

Secara individual seorang calon jamaah haji⁴⁴ adalah seorang yang memiliki niat menunaikan ibadah haji dan memiliki kemampuan untuk melakukan pembiayaan dan calon jamaah haji juga merupakan masyarakat Islam yang telah mendaftarkan diri secara resmi pada departemen agama untuk melaksanakan ibadah haji.

3. Perbedaan Haji dan Umrah

Umroh secara bahasa mempunyai arti ziarah (berkunjung) sedangkan menurut istilah adalah berkunjung ke Baitullah selain waktu haji untuk mengerjakan ibadah tertentu dan dengan cara tertentu pula. Dari sini, bisa disimpulkan bahwa perbedaannya terletak pada waktu-waktu penunaian dan beberapa hukumnya saja, haji mempunyai waktu khusus dan tidak diperbolehkan berpindah ke waktu lain, sedang umroh tidak mempunyai waktu khusus dan dapat dilaksanakan sepanjang tahun.⁴⁵

Malik dan fuqaha Ahl-al Ra'y berpendapat bahwa Umroh itu tidak wajib, melainkan sunnat. Mereka mengemukakan dalil dari hadis Nabi: “*Dari Jabir*

⁴⁴ Skripsi, Nur Siti Aliyah, *Strategi Pelayanan Prima Kantor Departemen Agama Jakarta Barat Terhadap Calon Jamaah Haji*, Universitas Islam Negeri Syarif Hidayatullah Jakarta, Jurusan Manajemen Dakwah Tahun 2008 hal 28 ,dikutip dari, <http://repository.uinjkt.ac.id/dspace/bitstream/123456789/8765/1/NUR%20SITI%20ALIYAH,FDK.pdf> pada hari Selasa 24 Juni 2018, Pukul 14:33 WIB

⁴⁵ Muhammad Sholikhin, *Keajaiban Haji dan Umrah Mengungkap Kedahsyatan Pesona Ka'bah dan Tanah Suci*, (Jakarta : Erlangga, 2013), h . 3

;ia menyatakan bahwa Nabi ditanya tentang Umroh: 'apakah umroh itu wajib '
ia menjawab tidak, (H.R Tarmuzi), Dalam hadis lain dijelaskan bahwa haji itu
jihad sedangkan umroh itu *tathawwu*'⁴⁶

⁴⁶ Supiana dan M. Karman, *Materi Pendidikan Agama Islam.....h. 114*

BAB III

GAMBARAN UMUM BNI SYARIAH

CABANG BENGKULU

A. Sejarah BNI Syariah

Tempaan krisis moneter tahun 1997 membuktikan ketangguhan sistem perbankan syariah. Prinsip Syariah dengan 3 (tiga) pilarnya yaitu adil, transparan dan maslahat mampu menjawab kebutuhan masyarakat terhadap sistem perbankan yang lebih adil. Dengan berlandaskan pada Undang-undang No.10 Tahun 1998, pada tanggal 29 April 2000 didirikan Unit Usaha Syariah (UUS) BNI dengan 5 kantor cabang di Yogyakarta, Malang, Pekalongan, Jepara dan Banjarmasin. Selanjutnya Unit Usaha Syariah BNI terus berkembang menjadi 28 Kantor Cabang dan 31 Kantor Cabang Pembantu.

Disamping itu nasabah juga dapat menikmati layanan syariah di Kantor Cabang BNI Konvensional (*office channelling*) dengan lebih kurang 1500 outlet yang tersebar di seluruh wilayah Indonesia. Di dalam pelaksanaan operasional perbankan, BNI Syariah tetap memperhatikan kepatuhan terhadap aspek syariah. Dengan Dewan Pengawas Syariah (DPS) yang saat ini diketuai oleh KH.Ma'ruf Amin, semua produk BNI Syariah telah melalui pengujian dari DPS sehingga telah memenuhi aturan syariah.

Berdasarkan Keputusan Gubernur Bank Indonesia Nomor 12/41/KEP.GBI/2010 tanggal 21 Mei 2010 mengenai pemberian izin usaha kepada PT Bank BNI Syariah. Dan di dalam Corporate Plan UUS BNI tahun 2003 ditetapkan bahwa status UUS bersifat temporer dan akan dilakukan spin off tahun 2009. Rencana tersebut terlaksana pada tanggal 19 Juni 2010 dengan beroperasinya BNI Syariah sebagai Bank Umum Syariah (BUS). Realisasi waktu spin off bulan Juni 2010 tidak terlepas dari faktor eksternal berupa aspek regulasi yang kondusif yaitu dengan diterbitkannya UU No.19 tahun 2008 tentang Surat Berharga Syariah Negara (SBSN) dan UU No.21 tahun 2008 tentang Perbankan Syariah. Disamping itu, komitmen Pemerintah terhadap pengembangan perbankan syariah semakin kuat dan kesadaran terhadap keunggulan produk perbankan syariah juga semakin meningkat.

Untuk cabang BNI Syariah Cabang Bengkulu diresmikan pada bulan April 2012. Dan terdapat BNI Syariah KC mikro di Bengkulu pada tahun 2013. kemudian BNI Syariah Cabang Bengkulu membuka cabang di daerah Muko-Muko, Seluma, Manna, dan Ketahun.⁴⁷ Sedangkan pada Juni 2014 jumlah cabang BNI Syariah sendiri secara keseluruhan mencapai 65 Kantor Cabang, 161 Kantor Cabang Pembantu, 17 Kantor Kas, 22 Mobil Layanan Gerak dan 20 PaymentPoint.⁴⁸

⁴⁷ Edison Sutan Kayo, *BNI Syariah di Bengkulu*,

⁴⁸ <https://www.google.co.id/amp/s/www.alamatbank.com/kantor-bank-bni-syariah-di-bengkulu/amp/> pada tanggal 3 desember 2014.

B. Visi Dan Misi

1. Visi BNI Syariah

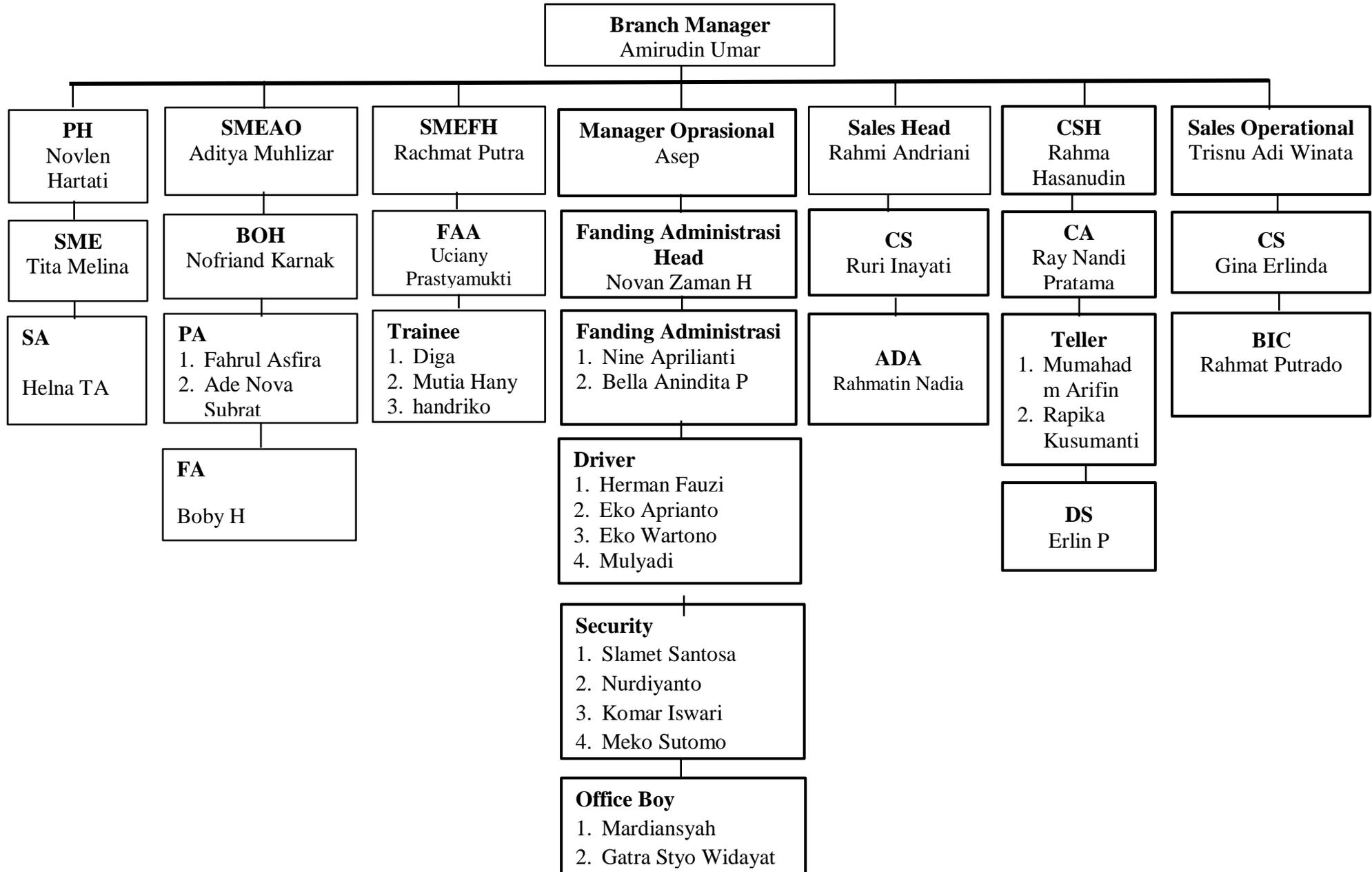
“Menjadi bank syariah pilihan masyarakat yang unggul dalam layanan dan kinerja”

2. Misi BNI Syariah

- a. Memberikan kontribusi positif kepada masyarakat dan peduli pada kelestarian lingkungan.
- b. Memberikan solusi bagi masyarakat untuk kebutuhan jasa perbankan syariah.
- c. Memberikan nilai investasi yang optimal bagi investor.
- d. Menciptakan wahana terbaik sebagai tempat kebanggaan untuk berkarya dan berprestasi bagi pegawai sebagai perwujudan ibadah.
- e. Menjadi acuan tata kelola perusahaan yang amanah⁴⁹

⁴⁹<https://www.bnisyariah.co.id/id-id/perusahaan/tentangbnisyariah/visimisi>, diakses pada tanggal 30 Agustus 2018

C. Sturuktur Organisasi PT. BNI Syariah Cabang Bengkulu



Struktur Organisasi BNI Syariah Cabang Bengkulu menggunakan desain model horizontal, model ini dibuat dengan menarik garis secara horizontal dengan pembagian fungsional masing-masing bersama tugasnya masing-masing. Adapun fungsi pokok masing-masing bagian struktur organisasi adalah sebagai berikut:

1. *Branch Manager*

- a. Mengelola secara optimal sumber daya cabang agar dapat mendukung kelancaran operasi cabang
- b. Mengkoordinir Rencana Kerja dan Anggaran Perusahaan tahunan cabang
- c. Menetapkan dan melaksanakan strategi pemasaran produk bank guna mencapai tingkat volume atau sasaran yang telah ditetapkan baik pendanaan maupun jasa-jasa.

2. *Operational Manager*

- a. Menyelenggarakan pelayanan dan pengadministrasian atas transaksi-transaksi jasa perbankan
- b. Menyelenggarakan pelaporan transaksi kegiatan jasa-jasa perbankan, pemupukan dana, posisi likuiditas dan pembiayaan

Operational Manager membawahi:

- 1) *Customer Service Head (CSH)*
- 2) *Financing Administration Head (FAH)*
- 3) *Back Office Head (BOH)*

3. *Branch Internal Controller (BIC)*
 - a. Membantu kepala cabang dalam melaksanakan fungsi pengawasan cabang
 - b. Memelihara kecermatan dan ketelitian data *accounting*, informasi keuangan serta laporan-laporan lain
 - c. Mendorong dipatuhinya ketepatan atau kebijakan yang digariskan oleh kantor pusat, kantor cabang maupun Bank Indonesia
4. *SME Financing Head (SFH)*
 - a. Menyusun target volume sasaran kegiatan kerja di bidang pembiayaan produktif
 - b. Menyelenggarakan penelitian potensi ekonomi maupun kegiatan usaha setempat
 - c. Mencari nasabah-nasabah untuk memasarkan produk pembiayaan produktif
 - d. SFH membawahi *SME Account Officer (SAO)*
5. *Sales Head (SH)*
 - a. Menyusun target volume sasaran kegiatan di bidang pembiayaan konsumtif dan pendanaan
 - b. Menyelenggarakan penelitian potensi ekonomi setempat
 - c. Mencari nasabah-nasabah untuk memasarkan produk pembiayaan konsumtif dan produk-produk perbankan lainnya

SH membawahi:

- 1) *Sales Officer* (SO)
 - 2) *Sales Assistant* (SA)
6. *Processing Head* (PH)
- a. Memastikan bahwa semua pembiayaan, penambahan pembiayaan atau *cross clearing* telah mendapatkan persetujuan pejabat yang berwenang sesuai dengan limit
 - b. Memastikan kebenaran administrasi atau pembiayaan yang diberikan
 - c. Memastikan bahwa fisik jaminan sesuai dengan nilai dan lokasinya
CPH membawahi:
 - 1) *Customer Processing Assistant* (CPA)
 - 2) *Collection Assistant* (CA)
7. *Customer Service Head* (CSH)
- a. Menyelenggarakan dan melakukan pemantauan layanan
 - b. Menyusun target untuk pencapaian Indeks Kualitas Pelayanan (IKP)
 - c. Memeriksa aplikasi pembukaan rekening dan transaksi harian
CSH membawahi:
 - 1) *Customer Service* (CS)
 - 2) *Teller*
8. *Financing Administration Head* (FAH)
- a. Memeriksa mutasi harian
 - b. Memastikan kebenaran posting

c. Menyiapkan penyelenggaraan akad-akad pembiayaan dan pengadministrasiannya.

OH membawahi:

1) *Financing Administratio Assistent* (FAA)

2) *Operational Assistent* (OA)

9. *Back Office Head* (BOH)

a. Mengelola secara optimal fasilitas fisik cabang untuk menunjang pelayanan kantor cabang

b. Menyediakan dan mensupport kegiatan-kegiatan yang berhubungan dengan fasilitas cabang

c. Mengawasi dan menyusun penyelenggaraan administrasi aset cabang

BOH membawahi *Administration Assistent* (ADA)

Tabel 1.2
Daftar Pegawai BNI Syariah Cabang Bengkulu

No	Nama Pegawai	Posisi
1	Amiruddin Umar	Branch Manager
2	Asep Suparman	Operational Manager
3	Rachmat Putra	SMEFinancing Head
4	Novan Zaman .H	Finncing Administration Head
5	Rahmi Andriani	Sales Head
6	Rahma Hasanuddin	Costumer Service Head
7	Novlen Hartati	Processing Head
8	Frediie Mercury	Remedial Recovery Head
9	Trisnu Edy Winata	Sales Officer
10	Adietya Muhlizar	SME Accouting Officer
11	Fahrul Asfira	Processing Accounting
12	Bella Anindita Putri,	Financing Accounting
13	Ray Nandi Pratama	Colestion Processing Assitant

14	Nine Aprilianti	Financing Assistan
15	Gina Erlinda	Sales Asistent
16	Ruri Inayati.	Customer Service
17	Ade Nova Subrata	Froccessing Asistent
18	Uciany Prastiamukti	Froccessing Assistent
19	Nofrianda Karnak	Bock office Head
20	Boby Hardiansyah .Putra	Jenior SME AO
21	Muhammad Arifin	Teller
22	Rahmatin Nadia	Administration Assistent
23	Helna Tri Agustini	Sales Asistentt
24	Tita Melina	Jenior SME AO
25	Rahmat Putrado	BIC
26	Rapika Kusumanti	Teller
27	Radias Sundoro	Opprations Assistent
28	Muhammad Iqbal	Sales Assitant
29	Erlin Priandi	Sales Assitant
30	Diga Pragus Putra	Teller
31	Hendriko Syaputra	Teller
32	Mutia Hani	Administration assistant

Sumber: Data PT.BNI Syariah Cabang Bengkulu⁵⁰

D. Produk BNI Syariah

1. Tabungan iB Hasanah

Tabungan dengan berbagai fasilitas transaksi e-banking seperti internet banking, sms banking, dan lain-lain. Tabungan iB Hasanah menurut para bankir BNI Syariah adalah: “Simpanan transaksional yang penarikannya hanya dapat dilakukan menurut syara tertentu, tidak dapat ditarik dengan cek/giro atau alat yang dipersamakan dengan itu.” Tabungan iB Hasanah merupakan simpanan dalam bentuk mata uang rupiah yang dikelola berdasarkan prinsip syariah dengan akad *mudharabah muthlaqah* atau simpanan berdasarkan akad *wadiah*⁵¹.

⁵⁰ Data PT.BNI Syariah Cabang Bengkulu

⁵¹ Data Brosure BNI Syariah Cabang Bengkulu

Fasilitas yang dimiliki:

- a. Tersedia pilihan dengan akad Mudharabah atau Wadiah.
- b. Bebas biaya administrasi bulanan untuk akad Wadiah.
- c. Buku Tabungan.
- d. BNI Syariah Card Silver.
- e. Autodebet untuk pembayaran berbagai tagihan atau setoran bulanan Tabungan iB Tapenas Hasanah dan Tabungan iB THI Hasanah.
- f. Dijamin oleh LPS (Lembaga Penjamin Simpanan).
- g. Dapat dijadikan agunan pembiayaan.

2. Tabungan iB Prima Hasanah

Tabungan bagi nasabah “*high networth*” dengan bagi hasil yang lebih kompetitif. Tabungan dengan manfaat lebih berupa fasilitas transaksi e-banking dan *fasilitas Executive Lounge* bandara yang telah bekerja sama dengan BNI Syariah. Simpana transaksional yang ditunjukkan bagi nasabah prima BNI Syariah, yang dikelola berdasarkan syariah dengan akad *mudharabah muthlaqah*⁵².

Fasilitas yang dimiliki:

- a. Buku Tabungan.
- b. BNI Syariah Card Gold dengan limit transaksi penarikan tunai di ATM dan transaksi lebih besar.
- c. Executive Lounge di Bandara yang bekerja sama dengan BNI Syariah.

⁵² Data Brosure BNI Syariah Cabang Bengkulu

- d. Autodebet untuk pembayaran berbagai tagihan atau setoran bulanan Tabungan iB Tapenas Hasanah dan Tabungan iB THI Hasanah.
- e. Dijamin oleh LPS (Lembaga Penjamin Simpanan).
- f. Dapat dijadikan agunan pembiayaan.

3. Tabungan iB Bisnis Hasanah

Tabungan dengan informasi transaksi dan mutasi rekening yang lebih detail, bagi hasil yang kompetitif, serta berbagai fasilitas transaksi e-banking.

Fasilitas yang dimiliki⁵³:

- a. Buku Tabungan.
- b. BNI Syariah Card Gold dengan limit transaksi penarikan tunai dan transfer lebih besar.
- c. Executive Lounge di Bandara yang bekerja sama dengan BNI Syariah.
- d. Autodebet untuk pembayaran berbagai tagihan atau setoran bulanan Tabungan iB Tapenas Hasanah dan Tabungan iB THI Hasanah.
- e. Dijamin oleh LPS (Lembaga Penjamin Simpanan).
- f. Dapat dijadikan agunan pembiayaan.

4. Tabungan iB THI Hasanah

Tabungan untuk perencanaan perjalanan haji yang dikelola secara Syariah dengan sistem setoran bebas atau bulanan & terkoneksi dengan SSKOHAT

⁵³ Data Brosure BNI Syariah Cabang Bengkulu

Kementrian Agama sehingga proses mendapatkan nomor porsi haji lebih mudah⁵⁴

Fasilitas yang dimiliki:

- a. Buku Tabungan.
- b. Autokredit untuk setoran bulanan dari rekening Tabungan iB Hasanah/Bisnis Hasanah/Prima Hasanah.
- c. Perlindungan asuransi kecelekaan diri.

5. Tabungan iB Tapenas Hasanah

Tabungan untuk perencanaan masa depan dengan sistem setoran bulanan dan bermanfaat untuk membantu menyiapkan rencana masa depan seperti rencana liburan, ibadah umrah, pendidikan ataupun rencana lainnya.

Fasilitas yang dimiliki :

- a. Buku Tabungan.
- b. Tersedia pilihan jangka waktu minimal 1 tahun & maksimal 18 tahun.
- c. Autokredit untuk setoran bulanan dari rekening Tabungan iB Hasanah/Bisnis Hasanah/Prima Hasabah.

6. Tabungan iB Tunas Hasanah

Tabungan yang diperuntukan bagi anak-anak dan pelajar yang berusia dibawah 17 tahun. Tabungan ini disertai dengan kartu ATM atas nama anak dan SMS notifikasi⁵⁵

⁵⁴ Data Brosure BNI Syariah Cabang Bengkulu

⁵⁵ Data Brosure BNI Syariah Cabang Bengkulu

Fasilitas yang dimiliki:

- a. ATM atas nama anak dengan maksimal transaksi Rp.500.000,-/hari.
- b. Layanan transaksi perbankan secara elektronik (e-channel).
- c. Layanan Notifikasi Transaksi via SMS (SMS Notifikasi) ke orang tua.
- d. ATM dapat digunakan sebagai kartu debit di mesin EDC BNI.
- e. Setoran dapat dilakukan melalui Cash Deposit Machine (CDM).

7. Giro iB Hasanah

Simpanan dalam mata uang rupiah yang dikelola berdasarkan prinsip syariah dengan alat pembayaran berupa cek dan bilyet giro

Fasilitas yang dimiliki:

- a. Tersedia buku cek dan bilyet giro.
- b. Tersedia dalam pilihan beberapa mata uang : Rupiah dan US Dollar.
- c. On-line, kemudahan bertransaksi untuk penyetoran maupun penarikan uang tunai di 239 Outlet reguler BNI Syariah dan penyetoran uang tunai di lebih dari 1.500 kantor BNI dengan layanan Syariah di seluruh Indonesia.
- d. Fasilitas Intercity Clearing, memberikan kemudahan penarikan cek/bilyet giro dari bank-bank seluruh Indonesia.

8. Deposito iB Hasanah

Investasi berjangka yang ditujukan bagi nasabah perorangan dan perusahaan-perusahaan. Pengelolaan dana disalurkan melalui pembiayaan

yang sesuai dengan prinsi syariah dan memberikan begi hasil yang kompetitif.⁵⁶

Fasilitas:

- a. Bilyet Deposito.
- b. Tersedia berbagai pilihan mata uang (Rupiah dan USD) dan jangka waktu (1, 3, 6 DAN 12 bulan) untuk sistem kapitalisasi, jangka waktu yang tersedia 6 dan 12 bulan.
- c. Bagi hasil dapat ditransfer ke rekening Tabungan, Giro atau menambah pokok investasi.
- d. Tersedia pilihan perpanjangan secara otomatis (Automatic Roll Over/ARO) dan tidak otomatis (non ARO) pada saat jatuh tempo.

⁵⁶ Data Brosure BNI Syariah Cabang Bengkulu

BAB IV

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Pelayanan Terhadap Calon Jamaah Haji (Studi PT. BNI Syariah Cabang Bengkulu)

BNI Syariah merupakan salah satu lembaga keuangan yang peduli dengan pelayanan yang baik pada nasabahnya. Hal ini teraplikasi dengan diadakannya berbagai macam pelayanan kebutuhan nasabahnya, khususnya dalam produk pelayan tabungan BNI Baitullah iB Hasanah, yang terdapat di PT. BNI Syariah. Dalam hal ini, penulis akan memaparkan hasil penelitain pada PT. BNI Syariah Cabang Bengkulu dalam sistem pelayanan salah satu produk tabungan haji, yaitu BNI Baitullah iB Hasanah sebagaimana berikut:

1. Prosedur Pelayanan Pembukaan Tabungan Haji

Sebagai langkah awal pelayanan pembukaaan tabungan haji pada PT. BNI Syariah Cabang Bengkulu nasabah Terlebih dahulu melengkapi beberapa persyaratan sebagai berikut⁵⁷:

- a. Mengisi formulir aplikasih pembukaan rekening
- b. Menunjukkan KTP/ paspor asli
- c. Untuk anak-anak melampirkan Akte Kelahiran (usia < 12 tahun)

⁵⁷ Brosur Baitullah iB Hasanah PT. BNI Syariah Cabang Bengkulu

d. Setoran awal minimal Rp 500.000,- (Mudhorabah), atau Rp 100.000,-

(Wadiah)

senada disampaikan oleh Ibu Ruri Inayati (CS) *Customer Service*⁵⁸

pada penulis

“Kalau untuk pelayanan pembukaan tabungan ya, terkhususnya pelayanan tabungan haji, pelayanan dilakukan seperti biasa. Nasabah datang ke bagian Customer service kemudian menyampaikan keinginan untuk membuka tabungan haji dengan melengkapi persyaratan seperti KTP, dan apabila semua persyaratan telah terpenuhi maka baru nasabah mengisi formulir yang kami sediakan untuk tabungan haji, dengan memilih salah satu akad antara mudharabah dan wadiah

sebagaimana yang diutarakan dalam wawancara penulis pada (CSH)

Customer Service Head Bank BNI Syariah Kota Bengkulu oleh Rahma

Hasanuddin yang menjelaskan⁵⁹

“Jadi ya kita untuk pelayanannya kita pada nasabah itu semuanya sama yang pasti kita layani nasabah kebutuhannya apa, pembukaan rekening, pitur-pitur tabungan seperti apa, dan untuk tabungan haji ini piturnya agak berbeda dengan jenis tabungan lain dimana jenis tabungan ini tidak memiliki ATM dan juga tidak dikenakan biaya administrasi dan juga biasanya waktu menunggu porsi agak lama dia tidak juga dikenakan biaya saldo rekening dibawah minimum artinya ini tetap terus aktif sampai nasabahnya berangkat haji, nah jadi setelah itu juga kita menginfokan pada nasabah Yang pasti kita infokan pada nasabah” ini nasabah sifatnya hanya menebung saja atau mau langsung didaftarkan langsung setoran haji, karena kalau sudah setoran haji artinya harus melengkapai persyaratan-persyaratan perlengkapan haji, contohnya penginputan setoran awalnya, jadi dia nanti melampirkan syarat-syaratnya.

⁵⁸ Ruri Inayati (CS) *Customer Service*, wawancara Observasi awal pada tanggal 29 september 2017

⁵⁹ Rahma Hasanuddin, (CSH) *Customer Service Head*, wawancara pada tanggal 13 febuari 2018

Dari penjelasan (CSH) *Custemer service Head* Ibu Rahma Hasanuddin, menjelaskan bahwa pelayanan untuk pendaftaran jamaah haji yang dilakukan oleh PT. BNI Syariah sesuai dengan standar pelayanan bank. Hal ini terlihat pada pelaksanaan yang dilakukan pihak bank terhadap nasabahnya yang ingin membuka tabungan haji dengan melalui prosedur pelayanan, seperti menghadap ke bagian *customer service* terlebih dahulu untuk mengutarakan keperluan nasabah.

Selanjutnya bagian (CS) *Customer Service* yang menjelaskan tentang produk tabungan haji pada nasabah agar pihak nasabah mengerti terhadap sistem tabungan haji, setelah penjelasan dilakukan dan nasabah memahami dan membuka tabungan haji maka pihak *Customer Service* (CS) meminta kelengkapan dokumen pada nasabah seperti Kartu Tanda Penduduk (KTP) dan Paspor dan untuk anak-anak umur 12 tahun juga sudah bisa daftar haji dengan persyaratan menunjukkan akte kelahiran, setelah kelengkapan dokumen terpenuhi barulah calon nasabah mengisi formulir pendaftaran yang disediakan oleh pihak *customer service* (CS) setelah pengisian selesai maka data nasabah diinput dibagian sistem bank, setelah data nasabah diinput bagian sistem selanjutnya cetak buku tabungan, setelah dicetak buku tabungan di informasikan nomor rekening pada nasabah, kemudian nasabah diminta tanda tangan di buku tabungan tersebut, lalu di idukasikan lagi pada nasabah apa mau langsung didaftarkan setoran awal haji atau hanya sekedar tabungan

saja, kalau untuk setoran awal haji diinformasikan bahwa besarnya Rp 25 juta. nanti ditingalkan saldo untuk minimum untuk rekeningnya senada dijelaskan oleh Ibu Rahma Hasanudin *Customer Service Head* :⁶⁰

“Kalau dia sudah setor 25 juta itu setoran awal nah kitakan disini sebagai bank BPIH-nya, nah setelah dia setor 25 juta artinya kalau dulu langsung dapat nomor porsi kalau sekarang belum, sistemnya sekarang berubah generasi persi ke-3, jadi dia akan mendapatkan nomor validasi dari bank, dapat nomor validasi jadi yang diterima nasabah nanti adalah nomor validasi dan dia lagi harus lapor ke kemanag untuk mendapatkan nomor porsi haji”

untuk akad tabungannya yaitu mudhorabah dan wadiah, sesuai dengan keinginan calon jamaah haji sendiri dengan akad tabungan haji. Dengan ketentuan nasabah mau langsung di daptarkan ke Kemenag untuk dapat nomor porsi haji atau hanya bersifat tabungan biasa.

2. Bagian Petugas Pelayanan Penerimaan Setoran Biaya Penyelenggaraan Ibadah Haji pada PT. BNI Syariah Cabang Bengkulu

Terkait dengan petugas dan bagian pelayan sistem penerimaan pendaftaran setoran biaya penyelenggara ibadah haji pada BNI Syariah dijelaskan bahwa tidak ada petugas atau bagian khusus yang menaganinya, semuanya sama seperti pelayanan biasa, disini yang dimaksudkan dengan petugas pelayanannya yaitu dari *Customer Service* dan *Teller*, hal ini senada dijelaskan oleh Rahma Hasanudin (CSH) *Customer Service Head*

⁶⁰ wawancara Dengan Rahma Hasanuddin, CSH (*Customer Service Head*) pada tanggal 13 Febuari 2018

“kalau untuk haji, kita teriama dilayanan semuanya, layananan itu berarti di customer service (CSH) sama di teller, kalau customer service untuk mengurus untuk yang cetakan-cetakannya, kayak cetakan setoran awal penerimaan tabungannya, nah kalau di teller untuk menerima uang setoran awalnya, enggak ada bagian khusus semuanya itu di Customer Service (CS) sama di teller. Jadi alurnya tu nanti ke Customer Service (CS) ke teller nanti dari teller balik lagi ke Customer Service (CS)”⁶¹

3. Sistem Akad Produk Tabungan Haji pada PT. Bank BNI Syariah Cabang Bengkulu

Untuk tabungan haji (Baitullah iB Hasanah), Bank BNI Syariah menggunakan sistem akad *Mudharabah* dan *Wadiah* dikelola secara syariah sebagai sarana pembayaran haji untuk mendapatkan porsi keberangkatan ibadah haji, dimana untuk akad *Mudhorabah* di syaratkan melakukan setoran awal sebesar Rp 500.000.00, serta mendapatkan bagi hasil dari tabungan tersebut dengan nisbah 10% untuk nasabah dan 90%, sedangkan pada akad *Wadiah* merupakan sistem akad yang bersifat tabungan atau bersifat titipan saja, senanda dijelaskan oleh Ibu Rahma Hasanuddin⁶²

“Kalau akad disini kitakan ada tabungannya masih sama BNI Baitullah iB Hasanah nah kalau akadnya itu untuk akad mudhorabah, mudhorabah itukan artinya bagi hasil nah otomatis nasabahnya akan mendapatkan bagi hasil dengan nisabahnya kalau enggak salah nisabahnya itu 10% untuk nasabah dan 90 % untuk pihak bank, jadi nasabahnya dapat bagi hasil, nah kalau wadiah itu sipatnya titipan, jadi dia tidak dapat bagi hasil, tapi kalau tabungan haji baik akad mudharabah maupun wadiah tidak kena biaya administrasi, karena tabungan haji ini sendiri dikhususkan tidak dikenakan biaya.”

⁶¹), wawancara Dengan Rahma Hasanuddin, CSH (*Customer Service Head*) pada tanggal 13 Febuari 2018

⁶² wawancara Dengan Rahma Hasanuddin, CSH (*Customer Service Head*) pada tanggal 13 Febuari 2018

Disimpulkan bahwa BNI Syariah dalam sistem produk tabungan haji, terdapat dua akad yaitu sistem akad Mudhorabah dan akad Wadiah, dalam sistem tabungan tersebut juga memiliki kelebihan tersendiri dari jenis tabungan biasa dimana kedua akad tersebut bebas biaya administrasi karena dikhususkan untuk tabungan haji ini sendiri tidak dikenakan biaya. Dan pilihan akad tabungan haji sendiri itu terserah dengan pihak nasabah mau menggunakan akad apa, sebab keduanya juga memiliki sistem sendiri dari tabungan haji itu, seperti sistem tabungan haji akad mudhorabah, itu pihak nasabah akan mendapatkan nisbah bagi hasil dari tabungannya dengan nisbah 10% untuk nasabah dan 90% untuk bank dan kalau untuk akad tabungan wadiah hanya bersifat tabungan biasa atau titipan saja di bank BNI Syariah, jadi berapa uang yang ia tebungan juga begitu nilai yang akan dia ambil nanti.

4. Persyaratan yang Diperlukan dalam Pengurusan Ibadah Haji hingga Mendapatkan Nomor Porsi

Beberapa persyaratan yang harus dilengkapi oleh calon jamaah haji untuk mendapatkan nomor porsi haji yang harus ada pada persyaratannya pada saat nasabah mendaftar haji dijelaskan oleh Ibu Rahma Hasanuddin⁶³ sebagai berikut:

“Kalau untuk mendapatkan nomor porsi lebih baik ditanya ke kemangnya saja, nah kalau untuk dari kitanya saja (Bank BNI Syariah), otomatis nasabah harus buka rekening tabungan dulu,

⁶³ wawancara Dengan Rahma Hasanuddin, CSH (*Customer Service Head*) pada tanggal 13 febuari 2018

syarat utamanya adalah KTP atau Paspor, cuman dikarenakan dia ini mau daftar haji kita harus pastikan lagi ke nasabah bahwa KTP itu benar-benar e-KTP kemudian setelah e-KTP dipastikan lagi kalau diterbitkan dimana? kalau dibengkulu berarti dia daftar hajinya nanti harus di Kemenag kota Bengkulu, kalau di Kabupaten harus dikabupaten, dia harus membawa pas foto 3 x 4 (5 lembar) dan 4 x 6 (1 lembar) dan materai sebagai nantinya untuk bukti setoran awal, jadi nanti setelah dia (nasabah) dapat nomor Validasi, kita cetakan bukti setoran awal bahwa dia sudah setorkan uang Rp 25.000.000 Nah dicetakannya itu kan ada 5 lembar, lima lembar itu lembar ke-satu untuk nasabah, lembar ke 2 untuk pihak bank, lembar ke tiga empat lima itu untuk kemenag itu nanti dilengkapi dengan foto, lembar pertama ditempel materai nah lembar pertama ini dipegang oleh nasabah, nah untuk syarat selanjutnya dikemanag seperti surat keterangan kesehatan dan lainnya kalau dari kita hanya itu saja”,

Sementara menurut Bapak Allazi Sulsahari pegawai kemenag Propinsi Bengkulu, beliau menjabarkan bahwa ⁶⁴ yang menjadi persyaratan untuk mendapatkan nomor porsi haji calon nasabah harus terlebih dahulu ke salah satu bank syariah yang menjadi BPS-BPIH nya untuk pembayaran setoran awal, sebagaimana yang dipaparkannya

“hal pertama yang harus dilakukan oleh calon jamaah adalah datang ke salah satu bank syariah untuk membuka tabungan haji, yaitu untuk membuka rekening tabungan dengan melengkapi persyaratan yang telah ditentukan, setelah nasabah mendaftar dan mendapatkan nomor validasi dari bank dengan tabungan minimal Rp 25.000.000 dan sudah di infut barulah nasabah terdaftar pada bagian siskohat kemenag dan mendapat nomor porsi haji, dan sistem pemberangkatan sendiri tergantung pada jadwal tunggu nasabah pada saat pendaftaran karena biasanya lama daftar tunggu ada yang 17 tahun bahkan lebih”

Hal yang pertama yang harus dipastikan pada nasabah adalah KTP adalah E-KTP Dari nasabah yang mau mendaftar haji, karena jika KTP

⁶⁴ Bapak Alazi Sulsahari pegawai Kemenag Propinsi Bengkulu *Bagian Informasi pelayanan Siskohat*, wawancara 31 mei 2018

nasabah diterbitkan di Propinsi berarti nasabah harus daftar di kemenag Propinsi dan jika e-KTP nasabah diterbitkan di kabupaten berarti dia harus daftar di wilayah kemenag Kabupaten, selanjutnya untuk persyaratan yang diperlukan untuk pihak bank BNI Syariah untuk mendapatkan porsi haji diantaranya:

- a. KTP atau Paspor
- b. Pas foto 3 x 4 (5 lembar), dan 4 x 6 (1 lembar)
- c. Buku nikah
- d. Akte kelahiran untuk anak-anak usia 12 tahun ke atas
- e. Materai 6000

Setelah persyaratan dilengkapi dan bukti setoran awal sudah dicetak dari pihak bank maka nasabah akan mendapatkan nomor validasi dari bukti setoran awal, terdapat lembaran bukti setoran awal lalu di informasikan pada nasabah bahwa:

- a. Lembar pertama untuk nasabah
- b. Lembar kedua untuk pihak bank
- c. Dan untuk lembar ke tiga, ke empat, dan ke lima untuk kemenag

Lain halnya dengan persyaratan lain seperti surat keterangan kesehatan dan lainnya itu persyaratan yang harus dilengkapi dari kantor kemenag kalau untuk bank BNI Syariah seperti yang sudah dijelaskan oleh Ibu Rahma Hasanudin *Customer Service Head* (CSH)

5. Waktu yang Dibutuhkan Pengurusan Ibadah Haji Hingga Mendapatkan Nomor Porsi.

Sebagaimana dijelaskan oleh ibu Rahma Hasanuddin⁶⁵, waktu yang diperlukan untuk pengurus untuk mendapatkan nomor porsi haji:

“Kalau untuk pengurus ibadah tergantung dia untuk berangkat dia haji waktu tunggu itu kan berbeda-beda karena di setiap daerah-daerah memiliki kouta masing-masing, kadang ada yang lima tahun, ada yang enam tahun. kadang ada yang sepuluh tahun, kadang ada yang selama lima tahun itu nasabah tidak ada ditabung-tabung, ditabungnya pada saat nanti waktu dia dipanggil berangkat haji disuruh untuk setoran pelunasan baru dia setor.

Hal demikian juga dijelaskan lebih lanjut oleh Rahma Hasanudin CSH akan waktu pengurus ibadah haji sebagaimana disampaikan

“Untuk nasabah yang melakukan setoran ya, ada yang setiap bulan disetor, ada pertahun dia setor jadi tergantung plexibel sama nasabah, dan kita tidak menentukan pada nasabah untuk setor setiap bulan, bebas kalau kita, Karena sifatnya tabungan gak bakalan tutup dan gak aktif karena bukan tabungan cicilan, jadi sudah kita bukakan tabungan dia sudah setoran awal nanti kalau mau di isi lagi silakan, mau digunakan untuk transaksi boleh, jadi tidak diwajibkan setiap bulan”⁶⁶

dapat disimpulkan bahwa tidak ada akhiran pada nasabah untuk melakukan lama pengurusan haji bulannya bagi nasabahnya jadi bebas pada nasabah

⁶⁵ Rahma Hasanuddin, (CSH) *Costomer Service Head*., wawancara pada tanggal 13 Febuari 2018

⁶⁶ Rahma Hasanuddin, (CSH) *Costomer Service Head*, wawancara pada tanggal 13 Febuari 2018

6. Cara PT. BNI Syariah Mewujudkan Kualitas Pelayanan Pendaftaran Calon Jamaah Haji

Kualitas pelayanan merupakan bagian terpenting dalam sebuah perusahaan untuk memuaskan nasabahnya, seperti halnya yang dilakukan oleh BNI Syariah sebagai BPS-BPIH dalam mewujudkan kualitas pelayanan pendaftaran calon jamaah haji berikut penjelasan oleh *Customer Service Head* (CSH) Ibu Rahma Hasannudin dalam sesi wawancara penulis pada bagian layanan BNI Syariah:

“Kalau BNI Syariah, kalau untuk haji kita kan memang berkerjasama dengan pihak Kementerian Agama (Kemenag) nah khusus untuk haji itu kita banyak-banyak kasih souvenir nih untuk nasabah, ada program-program khusus untuk iB Baitullah ini, nah souvenirnya itu biasanya selalu berhubungan untuk orang-orang yang ingin berangkat haji, kalau minal dia baru buka tabungan dia minal setoran awal biasanya kita kasih buku manasik haji seperti itu, kalau dia yang pelunasan mau berangkat haji selain kita kasih perlengkapan haji juga biasanya kita kasih bentuk lain seperti tas atau payung atau apalah pokoknya ada suopenr-soupenir khusus untuk tabungan haji dan biasanya kita mungkin lebih sering memfollow up nasabahnya dikarenakan terkait dia mau pelunasan, kerna nasab sudah tua atau apa biasanya tabunganya ni jarang aktif, biasanya kita sering memfollow up, kita telepon, kemudian terkhusus untuk yang tabungan-tabungan pengendapannya lumayan cukup besar kita kasih gimik juga ke nasabahnya kayak apresiasi juga ke nasabahnya kayak seperti itu”

Sebagai wujud dari kualitas pelayanan pada calon jamaah haji yang menabung pada Bank BNI Syariah, Bank BNI Syariah memiliki cara tersendiri untuk mewujudkan kualitas pelayanan seperti memberikan souvenir pada calon jamaah haji, dan kalau nasabah baru melakukan setoran awal tabungan haji maka nasabah akan di kasih buku manasik haji, dan untuk

yang telah melakukan pelunasan dan sudah siap berangkat haji bisa juga dikasih tas atau payung.

jadi disini bank mewujudkan kualitas pelayanannya dengan memberi suvenir pada nasabah, dan juga pihak bank memfollow up pada nasabah terkait akan pelunasannya karena tabungannya yang jarang aktif, dan memberi gimik pada nasabah seperti apresiasi.

7. Menjalankan Kebijakan Kemenag mengenai BPS-BPIH

Terkait akan kebijakan dari Kemenag sebagai salah satu BPS-BPIH, BNI Syariah tidak mengalami kesulitan saat menjalankan kebijakan baru hal ini dikarena meskipun adanya kebijakan baru yang telah dikeluarkan dari kemenag bank BNI Syariah tetap berjalan lancar hal tersebut sebelum adanya sistem baru ataupun sebelum adanya peluncuran terlebih dahulu adanya sosialisasi dari sistem tadi hal ini dilakukan agar saat ada kebijakan baru pihak bank sudah siap menjalankannya, jadi walaupun adanya sistem baru dari kemenag terkait BPS-BPIH bank tidak mengalami kesulitan senada dijelaskan oleh *Customer Service Head (CSH) Rahma Hasanudin*

“Kalau kita sejauh ini setiap ada perubahan sistem pun disini kita enggak sampai sekarang pun kita alhamdulillah gak pernah mengalami kesusahan, alhamdulillah lancar-lancar aja, karena walaupun ada sistem baru dari kemenag ataupun kantor pusatnya sebelum diluncurkan kita dikasih sosialisasi, dan saat sudah berjalan

kita sudah bisa, seperti itu. Alhamdulillah sih masih menyesuaikan seperti itu”⁶⁷

8. Kebijakan Internal BNI Syariah terkait Sistem Penerimaan Setoran Biaya Penyelenggaraan Haji

Menurut *Customer Service Head* (CSH) Ibu Rahma Hasanuddin pada penelitian ini menjelaskan bahwa:

“Kalau kebijakan internal itu tidak ada karena kebijakan kita sudah diatur semua bank sebagai penyalur dana haji BPS itu sama kebijakannya karena kita sudah dikasih aturan dari kementeriannya (kementerian agama) jadi enggak ada kebijakan tersendiri yang berbeda itu enggak ada, mau ke bank BSM, mau ke bank BNI Syariah sama, Kalau untuk kebijakan kita semuanya sama, untuk alur-alurnya, kalau nasabah mau kemana-kemana, terus untuk sistem penginputanpun sama saja, cuman mungkin untuk bank lain persi pakai ini kita pakai yang ini”⁶⁸

Terkait kebijakan internal pada bank syariah untuk setoran biaya penyelenggaraan haji terkhusus pada bank BPS-BPIH, telah merujuk pada peraturan pemerintahan dari kementerian agama (kemenag) untuk kebijakan tabungan, jadi bank sebagai penyalur dana haji mengikuti ketentuan yang ada di kemenag walaupun itu bukan di Bank BNI Syariah, ini juga berlaku pada bank syariah lain sebagai BPS-BPIH, semuanya sama tidak memiliki kebijakan tersendiri.

⁶⁷ Rahma Hasanuddin,(CSH) *Customer Service Head*, wawancara pada tanggal 13 Februari 2018

⁶⁸ Rahma Hasanuddin,(CSH) *Customer Service Head*, wawancara pada tanggal 13 Februari 2018

9. Keunggulan Produk Tabungan Haji pada PT. BNI Syariah Cabang Bengkulu

Semakin meningkatnya persaingan yang terjadi diantara bank syariah dalam meningkatkan minat nasabah untuk menabung, sudah tentu menuntut perbankan syariah untuk menciptakan keunggulan produk tabungan seperti halnya produk layanan tabungan haji, Beberapa keunggulan tabunga haji pada PT. BNI Syariah yang diutarankan oleh *Customer Service Head* (CSH) Rahma Hasanudin tentang kejelasan produk tabungan haji:

“Kita ada tabungan yang akadnya mudhorabah jadi nasabah itu walaupun ibaratnya dia nabung ia akan dapat juga ibaratnya investasi dari tabungannya karena dia akan dapat bagi hasil dan kita tidak ada biaya administrasi, jadi tidak ada pemotongan di rekening nasabah, satu lagi keunggulan yang kedua yaitu akan dikasih atm tapi atm ini akan kita berikan pada saat dia akan berangkat ke Mekkah nanti, jadi ATM ini berfungsi transaksi pada saat di Mekkah, nah untuk tabungan kita ini juga selain digunakan untuk tabungan haji ini juga bisa digunakan untuk tabungan umroh juga, jadi kalau orang mau umrohpun juga kita bisa bukakan iB Hasanah ini. Nah nanti kita fasilitasi namanya kartu haji, kartu ini nanti bisa digunakan di Madinah dan di Mekkah, jadi kasihan ini nasabaahnya membawa uang tunai, kadang kejahatan banyak juga kan di Mekkah kan, jadi lewat atm tadi nasabah kan takut ni bahasanya kurang dimengerti jadi dikasihlah kartu haji nanti dengan bahasa Melayu jadi nasabah ngak kesusahan dalam penarikan, hanya nanti hanya kurs yang beda”⁶⁹

Beberapa keunggulan produk Tabungan Haji BNI Baitullah iB Hasanah, diantara:

- a. Menggunakan sistem tabungan akad mudhoorabah (bagi hasil) dan akad

Wadiah

⁶⁹Rahma Hasanuddin, (CSH) *Customer Service Head*, wawancara pada tanggal 13 Febuari 2018

- b. Bebas biaya administrasi pengelolaan rekening bulanan dan bebas biaya penutupan rekening (IDR)
- c. Dikasih ATM pada saat mau berangkat ke Mekkah
- d. Bisa digunakan juga untuk tabungan umroh

10. Alasan antrian haji panjang

Banyaknya jamaah haji yang ingin menuaikan ibadah haji pada setiap tahun dan waktu tunggu juga lama, dan di ikuti juga dengan pembukaan tabungan haji dari nasabah setiap minggunya menimbulkan jumlah nasabah haji meningkat setiap bulannya, hal ini berbanding terbalik dengan pemberangkatan pelaksanaan haji setiap tahunnya. Adanya pembatasan kouta dari masing-masing setiap daerah Propinsi se Indonesia menimbulkan daftar tunggu begitu lama hal ini senada dijelaskan oleh Ibu Rahma Hasanuddin:

“Kalau itu, karena dari setiap daerah Indonesia saja dikasih kouta saja berapa, belum lagi dibagi-bagi kesetiap daerah, nah setiap tahun jumlah pendaftaran itu melebihi jumlah kuota yang berangkat, artinya kebanyakan dari kuota tidak sesuai dengan jumlah nasabah yang masuk”⁷⁰

11. Cara bank mempertahankan prodak haji terhadap bank yang semakin bersaing

hal yang terpenting pada sebuah perbankan Syariah adalah memperthankan sebuah produk ditengah perkembangan yang semakin bersaing, apalagi dalam sistem tabungan haji untu saat ini harus diarahkan pada bank syariah yang resmi dari dari kemenag sebagai BPS-BPIH, berikut

⁷⁰ Rahma Hasanuddin, (CSH) *Cutomer Service Head*, wawancara pada tanggal 13 febuari 2018

penjelasan yang diutarakan oleh *Customer Service* Ibu Rahma Hasanuddin dalam wawancara penelitian penulis:

“Kalau dari produknya, tergantung dari keberadaan banknya kadang kayak kita, kadang kita, kenapa nasabah pilih bank BNI Syariah karena pada saat nasabah ke kemenag dari bank ini-ini, itu lebih familiar bank BNI Syariah, karena lebih mudah dijangkau, karena BNI Syariah didaerah-daerah juga bisa, juga bisa juga dijangkau didaerah-daerah lain, karenakan kalau didaerah daerah juga bisa, Kalau kita selain bisa transaksi di BNI Syariah di BMI kita juga bisa, ada syariahnya chenal juga disana, jadi kita bisa infokan ni, contohnya didaerah argamakmur dan Ipuh kita juga ada BNI Syariahnya juga. Jadi untuk persaingan kita sudah ada di daerah-daerah lain, dan juga satu lagi ni kitakan ada pemindahan migarsi ni karena setoran haji sudah enggak bisa selain syariah, jadi kita dapat pelimpahan ni dari konvensional. Jadi kita tidak ada nama untuk rebutan nasabah”⁷¹

Selain BNI Syariah ada beberapa bank Syariah lainnya sebagai BPS-BPIH yang telah ditentukan oleh kemenag dalam penerimaan tabungan haji, dalam hal ini BNI Syariah tidak takut akan berkurangnya jumlah nasabah yang mau membuka dan menabung dibank BNI Syariah karena bank sudah memilki cabang didaerah lain seperti di daerah Argamakmur, Ipuh dan daerah-daerah lainnya, dan dengan adanya pemindahan setoran haji dari BNI Konvensional ke BNI Syariah.

12. Kemudahan layanan yang diberikan PT. BNI Syariah pada Terhadap Produk Tabungan Haji

“Kemudahan yang pertama yaitu mudah dijangkau untuk setoran selanjutnya atau transaksi bisa dijangkau diseluruh outlet BNI Syariah

⁷¹ Rahma Hasanuddin, (CSH) *Customer Service Head*, wawancara pada tanggal 13 febuari 2018

atau diseluruh cabang BNI jadi nasabah bisa menggunakan pasilitas itu, kedua akan dikasih berupa kartu atm atau kartu haji pada saat keberangkatan nanti, jadi nanti kalaupun nasabah mau pengambilan uang untuk perlengkapan⁷²

Dalam meningkatkan pelayanan pada nasabahnya, BNI Syariah memberikan beberapa kemudahan layanan untuk memanjakan para nasabah haji diantaranya bank memberikan kartu ATM atau kartu haji pada saat keberangkatan ke Mekkah, dan kemudahan layanan yang mudah dijangkau untuk trasaksi diseluruh outlet BNI Syariah

- 13.** Fasilitas yang disediakan oleh bank untuk menampung keluhan terhadap pelayanan pada Bank BNI Syariah.

Sebagaimana dijelaskan oleh *Customer Service* (CS) Ibu Ruri Inayati⁷³

“Kalau untuk pengaduan atau keluhan kita pasti yang pertama ke customer service, kontak layanan saran juga ada dan posisinya juga ada pasti di daerah benking hold juga, jadi bisa lewat tulisan atau menghadap cs, atau pun ke website BNI Syariah (www.BNI.Syariah.Com) juga bisa, facebooknya ada, twiternya juga ada”

Dalam kualitas pelayanan demi menjaga nasabah dari beberapa bentuk keluhan terhadap pelayanan yang diberikan oleh pihak bank, BNI Syariah memberikan ruang pada nasabah untuk melakukan pengaduan atau keluhan yang di dapatkan pada saat nasabah mengalami beberapa keluhan, beberpa

⁷².Rahma Hasanuddin, (CSH) *Customer Service Head*, wawancara pada tanggal 12 febuari 2018

⁷³ Ruri Inayati, (CS), *Customer Service* wawancara observasi awal pada tanggal 29 September 2017

fasilitas yang disediakan oleh BNI Syariah seperti kritik, saran ataupun keluhan nasabah dapat secara langsung menghadap bagian *Customer service* atas apa yang ia ingin sampaikan, bisa juga melawati tulisan dengan memasukkannya kebagian kontak layanan saran yang berada di daerah bengking hold, dan juga bisa ke website BNI Syariah sendiri, ataupun melalau media sosial facebook dan twitter.

Jadi dalam menghadapi keluhan nasabah terhdap layanan yang diberikan BNI Syariah memberikan tempat kontak kritik dan saran, bisa melawati tulisan ataupun media sosial, ataupun menghadap langsung kebagian pelayanan bank.

14. Pengaruh jumlah pendaftaran jamaah haji terhadap pelayanan yang telah diterapkan.

Adanya penigkatan jumlah pendaftaran calon jamaah haji pada setiap tahunnya tidak lepas dari hasil kaulitas pelayanan yang diberikan oleh pihak PT. BNI Syariah sendiri dalam memberikan pelayanan pada calon jamaah haji, terlihat dengan jelas jumlah nasabah yang membuka tabungan untuk haji, setoran awal , ataupun pelunasan pada tabungan haji, berikut penjelasan ibu Rahma Hasanuddin:⁷⁴

⁷⁴ Rahma Hasanuddin, (CSH) *Customer Service Head*, wawancara pada tanggal 13 febuari 2018

“Kalau jumlah nasabah hajinya sudah meningkat dari setiap tahunya apalagi kita sudah banyak kerja sama ke pegadaian syariah sama kupnus merekakan ada prodak talangan haji, karena kita sudah kerja sama mereka ini mengarahkannya ke tabungan kita jadi belum lagi yang pelimpahan dari BNI tadi, jadi sudah pasti setiap tahun itu sudah pasti meningkat, dan sekarangpun nasabah pun tahu juga bahwa tabungan haji dibank Syariah, belum lagi migrasi dari BNI Konvensional belum lagi informasi dari nasabah juga promo-proma yang kita tampilkan dimedia masa, dimedia televisi jadi sudah pasti orang tau bahwa tabungan haji bisa juga di BNI Syariah”.

Sementara dijelaskan oleh Ibu Ruri Inayati *Customer Service (CS)*⁷⁵

yang menjelaskan jumlah nasabah

“Biasanya peningkatannya meningkat dua kalilipat artinya itu seratus persen (100%) biasanya kalau seratus nambah ke dua ratus, satu minggu itu sudah pasti ada nasabah mendaftar baisanya tiga atau empat orang nasabah, kalau untuk pelunasan itu tidak setiap bulan karena pelunasan itu satu kali, biasanya pelunasan itu baisanya bulan-bulan juni nah kalau pelunasan kita bisa 200- 300 nasabah haji dalam satu tahun kalau untuk tabungan dan setoran awal 4 sampai 5 orang”⁷⁶

Dari penjelasan tersebut diketahui bahwa peningkatan jumlah nasabah pada setiap tahunnya mengalami peningkatan sebanyak dua kali lipat dimana dapat dipersentasikan menjadi 100% peningkatan, hal ini terjadi demikian karena pada setiap minggunya biasa ada nassabah yang buka daftar tabungan haji sekitar 4 orang, dan juga adanya kerja sama antara BNI Syariah dengan Penggadaian Syariah yang juga memiliki Produk tabungan haji, belum lagi adanya pelimpahan dari bank BNI konvensional untuk, migarsinya tabungan nasabah yang ada di BNI konvensional ke BNI Syariah.

⁷⁵ Ruri Inayati, (CS), *Customer Service* wawancara observasi awal pada tanggal 29 September 2017

⁷⁶ Ruri Inayati, (CSH), *Customer Service* wawancara observasi awal pada tanggal 29 September 2017

15. Kendala Pihak BNI Syariah dalam Pelayanan Pendaftaran Haji pada Nasabah

Kalau untuk kendala dalam pelayanan terhadap pelayanan pendaftaran haji sendiri pada bank BNI Syariah itu diantaranya, dijelaskan oleh *Customer Service Head* (CSH) Ibu Rahma Hasanudin dalam wawancara penulis yang menjelaskan:

“Kalau kendala itu ada, yang pertama itu biasanya nasabah sudah usia lanjut jadi pada saat kita penjelasan mungkin harus lebih lagi ke nasabahnya, satu lagi pemahaman terhadap haji seperti apa karena dianggap nasabah itu sendiri dibank ini langsung dapat nomor porsi, nah alurnya itu yang perlu kita jelaskan dulu, kemudian persyaratan yang mereka bawa, persyaratannya itu kadang-kadang kurang lengkap tapi mereka ngotot mau cepat, mau ini, kadang ada kesalahan penulisan nama yang berpengaruh seperti ini-ini ke nasabahnya seperti itu. Selanjutnya ada juga identitas calon nasabah yang berbeda pada KTP dan Akte kelahiran, maksudnya ialah identitas nama panjang yang disingkat, hal ini akan membuat perbedaan pada kejelasan identitas nasabah. Dan jika nasabah meninggal dunia ketika sebelum pemberangkatan, nah itu nasabah melapor ke kemenag dulu, setelah dari kemenag, otomatis uang setoran awalnya 25 juta tadi akan kembali ke rekeningnya, nah tinggal kita (bank) disini yang menanganinya ke ahli waris yang sesuai berdasarkan surat-surat nanti yang berdasarkan dari kelurahan atau notaris. Selanjutnya jika nasabah tidak sanggup bayar pelunasan setoran haji, padahal dia sudah dipanggil itu bisa dibatalkan, pembatalannya tidak di bank tapi di kemenag karena kita (bank) disini sebagai penyelur, nanti proses pembatalan semuanya dikemenag apakah mau di undur satu tahun atukah memang dibatalkan atau apa, sehingga nasabah tinggal pergi kebank dan mengatakan bahwa dia kemarin melakukan pembatalan berangkat haji, setelah itu terserah dengan pihak nasabah mau ditarik atau mau apa”

Dalam melakukan pelayanan terhadap nasabah pada bank yang berbasis syariah, BNI Syariah juga membantu nasabahnya yang ingin menunaikan ibadah haji dengan sistem tabungan yang mudah pada nasabah, untuk memilih akad mana yang digunakan, diantaranya adalah akad *Mudhorabah* dan akad

Wadiah, namun dalam pelaksanaannya BNI Syariah juga memiliki beberapa kendala dalam pelaksanaan pelayanan terhadap calon jamaah haji sendiri, Adapun kendala yang dihadapi pihak bank diantaranya:

- a. Nasabah rata-rata usia lanjut
- b. Persyaratan pendaftaran kurang lengkap
- c. Nama nasabah di KTP dan akte kelahiran berbeda
- d. Nasabah Tidak mampu meneruskan tabungan haji

B. Pembahasan Sistem Pelayanan dan Kendala terhadap Calon Jamaah Haji

PT. BNI Syariah Cabang Bengkulu

1. Sistem Pelayanan Terhadap Calon Jamaah Haji PT. BNI Syariah Cabang Bengkulu.

Sistem secara etimologis berasal dari bahasa Yunani, yaitu *Systema*, artinya himpunan dari bagian atau komponen-komponen yang saling berhubungan satu sama lain secara teratur dan merupakan suatu keseluruhan, Pelayanan menurut Gronroos adalah suatu aktivitas atau serangkaian atau serangkaian aktivitas yang tidak kasat mata (tidak dapat diraba) yang terjadi sebagai akibat adanya intraksi antara konsumen dengan karyawan atau hal-hal lain yang disediakan oleh perusahaan pemberi pelayanan yang dimaksudkan untuk memecahkan permasalahan konsumen atau pelanggan, Sedangkan menurut Melayu S.P Hasibuan adalah kegiatan pemberian jasa dari suatu pihak lainnya.

Dari uraian defenisi sistem dan pelayanan diatas, penulis akan memaparkan sistem pelayananan yang ada pada PT. BNI Syariah Cabang Bengkulu terhadap calon jamaah haji, dari hasil wawancara yang telah dilakukan penulis menyimpulkan bahwa PT. BNI Syariah Cabang Bengkulu telah melakukan pelayanannya dengan baik terhadap nasabah yang mau membuka tabungan rekening untuk tabungan haji, pelayanan yang dilakukukan oleh PT. BNI Syariah Cabang Bengkulu tidak jauh berbeda dengan jenis pelayanan yang lainnya hal ini sebagaimana dijelaskan oleh *costumer Service Head* (CSH) Rahma Hasanudin. Ia menyatakan bahwa telah melakukan pelayanan dengan baik terhadap seluruh nasabah yang berhubungan dengan bank dan untuk pelayanan tabungan haji sama pada umumnya seperti pelayanan biasa yang telah diterapkan.

Islam mengajarkan bila ingin memberikan hasil usaha yang baik berupa barang maupun pelayanan jasa hendaknya yang baik dan yang dilakukan demikian serupa juga dijelaskan dalam ayat Alquran surat Al-Imran 159

فِيمَا رَحْمَةٍ مِّنَ اللَّهِ لِنْتَ لَهُمْ^ط وَلَوْ كُنْتَ فَظًّا غَلِيظَ الْقَلْبِ لَانْفَضُّوا مِنْ حَوْلِكَ^ط فَاعْفُ
عَنَّهُمْ^ط وَاسْتَغْفِرْ لَهُمْ^ط وَشَاوِرْهُمْ فِي الْأَمْرِ^ط فَإِذَا عَزَمْتَ فَتَوَكَّلْ عَلَى اللَّهِ^ع إِنَّ اللَّهَ يُحِبُّ
الْمُتَوَكِّلِينَ ﴿١٥٩﴾

Artinya :

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

karena itu ma'afkanlah mereka, mohonkanlah ampun bagi mereka, dan bermusyawaratlah dengan mereka dalam urusan itu. kemudian apabila kamu telah membulatkan tekad, Maka bertawakkallah kepada Allah. Sesungguhnya Allah menyukai orang-orang yang bertawakkal kepada-Nya.

Al quran mengajarkan untuk senantiasa berwajah manis, lemah lembut, berperilaku baik dan simpatik kepada sesama, terutama kepada nasabah, akan tetapi apabila jika pelayanan yang diberikan buruk maka pelanggan akan merasa tidak senang dan akan menyebabkan pelanggan akan berpindah ke perusahaan lainnya.

Dengan adanya pelayanan yang baik yang telah diterapkan oleh bank BNI Syariah dan didukung menggunakan sistem tabungan produk dengan sistem akad syariah yakni menggunakan akad mudhorabah dan wadiah, hal ini mencerminkan bahwa sistem tabungan menghindari adanya riba dan ketidakjelasan pada sistem tabungan, dijelaskan oleh Rahma hasanudin *customer service head* (CSH) pada tabungan haji itu menggunakan produk BNI iB Hasanah dengan menggunakan dua akad yaitu Mudhorabah dan Wadiah dengan ketentuan bahwa akad mudhorabah terdapat bagi hasil antara pihak bank dengan pihak penabung dimana 10 % diperuntuk pada nasabah dan 90% pada bank, dan untuk tabungan wadiah hanya bersifat titipan dan itu tidak akan mendapatkan bagi hasil apabila nasabah menggunakan akad tabungan tersebut.

Adanya bagi hasil dari tabungan apabila menggunakan akad mudharabah maka bank berhak untuk mengelolah uang tabungan dari nasabah dengan hasil pengelolaan akan dibagi menurut ketentuan yang telah disepakati diawal ataupun bank hanya ditugaskan sebagai tempat penyimpanan sebagai titipan dari akad wadiah, dengan demikian pada sistem tabungan haji terhindar dari adanya praktek riba ataupun ketidakjelasan dari titipan maupun tabungan bank, karena hal demikian telah disampaikan pada nasabah diawal pembukaan rekening tabungan.

Untuk tabungan haji, disarankan pada nasabah apabila sudah mau terdaftar ke kemenag maka nasabah wajib menyetorkan uang sebesar Rp 25.000.000, dan ini nanti baru mendapatkan nomor validasi dari pihak bank, setelah mendapatkan nomor validasi baru nasabah ke kemenag untuk melapor untuk mendaftar mendapatkan nomor porsi haji akan tetapi jika untuk tabungan biasa nasabah hanya menyetorkan Rp 500.000.untuk pembukaan tabungan .

Semakin baik pelayanan yang diberikan bank, nasabah akan merasa semakin tertarik untuk mengunjungi bank dalam berintraksi pada kebutuhan nasabah, hal ini juga berkenaan dengan cara pihak melayani ataupun mempertahankan kualitas pelayanan pada nasabah, menurut Lovelock (1994) yang mengemukakan tentang bagaimana suatu produk bila ditambah dengan pelayanan akan menghasilkan suatu kekuatan yang memberikan manfaat lebih. Hal serupa yang dilakukan oleh bank BNI Syariah dalam

mempertahankan nasabah pada nasabah tabungan haji, dalam meningkatkan pelayanan pada nasabah memberikan kemudahan layanan untuk memanjakan para nasabah haji diantaranya bank memberikan kartu ATM atau kartu haji pada saat keberangkatan ke Mekkah.

Demi mewujudkan kualitas pelayanan untuk menarik minat pada nasabah jamaah haji pihak PT. BNI Syariah Cabang Bengkulu memberikan bingkisan berupa Sovenir pada nasabah, untuk yang baru melakukan setoran awal haji nasabah akan diberi buku manasik haji, dan untuk yang telah melakukan pelunasan dan sudah siap berangkat haji nasabah akan dikasih tas atau payung oleh pihak bank, serta memfollow up pada nasabah yang tabungannya yang jarang aktif

Dan untuk menampung beberapa keluhan terhadap pelayanan dan demi menjaga nasabah agar terus menjalin hubungan pada nasabah pihak bank memberikan ruang pada nasabah untuk melakukan pengaduan, kritik dan saran ataupun keluhan yang di dapatkan pada nasabah, nasabah dapat menghadap langsung pihak customer service, lewat tulisan dengan memasukan ke kontak layanan saranyang berada di bengking hold, dan bisa juga mengunjungi website BNI Syariah ataupun media sosial seperti Facebook dan twitter.

Dengan sistem dan pelayan yang telah diterapkan oleh BNI Syariah untuk calon jamaah haji terlihat bahwa dengan melakukan pelayanan yang baik dengan ketangapan pihak bank dalam pelayan serta dengan sitem

tabungan prodak haji yang telah memenuhi syariat Islam dengan prinsip mudhorabah dan wadiah sehingga hal tersebut memenuhi aturan-aturan yang telah disyariatkan, dan dengan bebas biaya administrasi dan bersifat aktif terus.

2. Kendala Dalam Sistem Pelayanan Terhadap Calon Jamaah Haji pada PT. BNI Syariah Cabang Bengkulu

Dalam suatu usaha atau pekerjaan pasti ada kendala dan resiko yang dihadapi, begitu juga dengan pelayanan sistem tabungan haji oleh PT. BNI Syariah Cabang Bengkulu, dari hasil wawancara penulis pada Ibu Rahma Hasanuddin *Customer service head* (CSH) dijelaskan bahwa ada beberapa yang menjadi kendala dalam pelayanan pada calon jamaah haji.

Kendala yang dimaksudkan seperti nasabah sudah usai lanjut, kejelasan identitas nasabah, persyaratan pendaftaran yang kurang lengkap, nasabah yang tidak mampu membayar tabungan haji, berikut ini :

a. Nasabah usia lanjut

Nasabah yang telah lanjut usia biasanya yang jadi lebih dominan untuk tabungan haji ini dikarenakan nasabah yang sebagian tidak mengenal baca dan paham nasabah terhadap suatu produk kadang lambat maka pihak pelayanan harus lebih ekstra dengan hal penjelasan dari sistem tabungan haji, Misalnya dalam kejelasan akad dan sistem tabungan, karena nasabah sering mengagap bahwa pendafrtran melakukan

pembukaan rekening akan langsung mendapat nomor porsi haji padahal tersebut tidak demikian.

Seperti pengisian formulir pembukaan tabungan haji, nasabah biasa memerlukan bantuan dari pihak *customer service* untuk mengisi formulir yang tersedia sehingga pelayanannya memerlukan waktu yang lebih lama dalam meenginput data dari nasabah.

b. Persyaratan pendaftaran kurang Lengkap

Setiap pembukaan tabungan haji atau buka tabungan pasti memiliki suatu persyaratan untuk kelengkapan identitas nasabah, hal ini digunakan untuk mengisi biodata formulir data nasabah, kesulitan yang ditemukan seperti ini akan membuat pelayanan lambat pada nasabah sendiri, karena pada umumnya pihak nasabah ingin dilayani dengan cepat tanpa menunggu waktu lama, akan tetapi jika persyaratan yang dibawa kurang akan menyebabkan sedikit keterlambatan dalam pelayanan.

c. Nama nasabah yang berbeda di KTP dan Akte Kelahiran

Adanya terdapat perbedaan identitas nasabah yang berada di KTP dan Akte kelahiran akan membuat ketidakjelasan dari identitas nasabah seperti nama panjang nasabah yang berbeda di KTP dengan Akte kelahiran, contoh seperti nama nasabah: M.Riduan yang tertera di KTP tetapi pada Akte kelahiran tertulis Muhamad Riduan, maka akan menyulitkan pihak bank untuk menginput kejelasan data nasabah.

Demi menjaga kualitas pelayanan pihak bank meminta pada nasabah untuk menggunakan surat keterangan domisili tempat tinggal agar dapat kejelasan dari identitas nasabah di wilayah tinggal nasabah. Hal demikian agar data nasabah bisa disamakan dengan KTP atau akte kelahiran hal ini dilakukan oleh bank agar nantinya nama nasabah yang sudah terdaftar di kemenag sudah jelas dengan identitasnya berdasarkan tempat tinggal nasabah.

d. Nasabah tidak mampu membayar pelunasan tabungan haji

Apabila terjadi pembatalan haji dikarenakan nasabah tidak mampu melunasi setoran haji atau pelunasan setoran biaya haji padahal nasabah sudah dipanggil dari pihak kemenag, maka nasabah bisa melapor pada kemenag untuk mengurus pembatalan atau mengundur jadwal pemberangkatan,

Setelah dari pihak kemenag nasabah melapor ke pihak bank bahwa telah melakukan pembatalan pemberangkatan haji dari kemenag. Selanjutnya pihak nasabah melapor ke bank, maka pihak bank mengurus pembatalan nasabah tersebut, setelah semua dijelaskan oleh pihak nasabah apa alasan melakukan pembatalan maka pihak bank akan memenuhi apa yang dibutuhkan oleh nasabah seperti mengurus semua berkas nasabah atau mengembalikan uang tabungan pada nasabah jika nasabah mau menarik tabungannya ataupun mau dijadikan sebagai tabungan biasa juga bisa. Hal inilah akan membuat pelayanan pihak bank merangkum lagi

bagian data nasabah yang melakukan pembatalan ataupun menarik tabungan haji

3. Kritik dan Saran

Berdasarkan pembahasan diatas penulis ingin memberikan beberapa saran yang dapat dijadikan pertimbangan dana masukan bagi perbankan syariah pada umumnya PT. BNI Syariah Cabang Bengkulu terkhususnya, yaitu:

1. Sistem pelayanan yang diterapkan dapat mempertahankan dan meningkatkan pendataran terhadap calon jamaah haji dan nasabah penabung lainnya sebaiknya dipertahan oleh PT. BNI Syariah karena dapat memberikan mamfaat besar untuk mempertahankan sebuah perusahaan dan juga dapat dapat menarik nasabah baru karena nasabah yang diberikan pelayanan yang baik cenderung mempromosikan kepada orang terdekatnya.
2. Sebaiknya pihak bank lebih aktif memberikan informasi mengenai kekurangan maupun persyaratan yang belum dipenuhi oleh calon jamaah haji yang baru mau mendaftar ke bank seperti kelengkapan identitas data nasabah baik di KTP maupun di akte kelahiran
3. Untuk sistem tabungan penulis menganalisa tentang nisabah bagi hasil pada akad tabungan mudhorabah (90% untuk pihak bank dan 10 % untuk pihak nasabah) dimana nisabah akad tersebut lebih pro pada pihak bank, akan tetapi pada intinya PT. BNI Syariah sudah menerangkan sistem dari

tabungan haji sebelum pembukaan rekening tabungan. jadi kembali lagi pada nasabah yang membuka tabungan haji

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

A. Kesimpulan

1. Sistem pelayanan terhadap calon jamaah haji pada BNI Syariah cabang Bengkulu adalah diawali dengan nasabah menghadap pada bagian pelayanan, yaitu *customer service* dengan mengutarakan keinginan untuk membuka tabungan haji sebagai syarat mendaftar haji dengan membawa persyaratan yang sudah ditetapkan. Untuk sistem tabungan sendiri terdapat dua akad yang digunakan yaitu akad *mudharabah* (bagi hasil) dengan nisbah 10% untuk nasabah dan 90% untuk bank dan akad *wadiah* (titipan), dan bebas biaya administrasi, Untuk setoran awal haji untuk mendapatkan nomor validasi dari pihak bank nasabah harus menyetor sebesar Rp 25.000.000./orang selanjutnya nasabah membawa persyaratan dari pihak bank ke kemang untuk validasi mendapatkan nomor porsi haji.
2. Untuk kendala dalam pelayanan terhadap calon Jamaah Haji yang dihadapi BNI Syariah Cabang Bengkulu sebagai berikut:
 - a. Nasabah yang membuka tabungan haji sudah memiliki usia lanjut
 - b. Persyaratan kurang lengkap
 - c. Nama nasabah di KTP dan Akte kelahiran berbeda
 - d. Nasabah tidak mampu membayar pelunasan tabungan

B. Saran

Akhirnya penulis dapat memberikan sedikit beberapa saran terhadap sistem pelayanan calon jamaah haji yang telah diterapkan oleh PT. BNI Syariah Cabang Kota Bengkulu bahwasannya :

4. Sistem pelayanan yang diterapkan dapat mempertahankan dan meningkatkan pendataan terhadap calon jamaah haji dan nasabah penabung lainnya sebaiknya dipertahan oleh PT. BNI Syariah karena dapat memberikan mamfaat besar untuk mempertahankan sebuah perusahaan dan juga dapat dapat menarik nasabah baru karena nasabah yang diberikan pelayanan yang baik cenderung mempromosikan kepada orang terdekatnya.
5. Sebaiknya pihak bank lebih aktif memberikan informasi mengenai kekurangan maupun persyaratan yang belum dipenuhi oleh calon jamaah haji yang baru mau mendaftar ke bank seperti kelengkapan data nasabah baik di KTP maupun di akte kelahiran.

DAFTAR PUSTAKA

- Al Arif. M. Nur Rianto, *Dasar-dasar Pemasaran Bank Syariah*. cet 2 (Bandung: Alfabeta. 2012
- Ascarya, *Akad & Produk Bank Syariah*. Jakarta: RajaGrafindo Persada. 2008
- Adam. Muhammad, *Manajemen Pemasaran Jasa*. Bandung: Alfabeta. 2015
- Atik Septi Winarsih. Ratminto. *Manajemen Pelayanan Pengembangan Model Konseptual, Penerapan Citizen's Charter dan Standar Pelayanan MInim* , cetakan 2 (Yogyakarta: Pustaka Pelajar, 2010), h .2
- Anshori. Abdul Ghofur. *Hukum Perbankan Syariah (UU NO.21 TAHUN 2008)*. Bandung: PT. Rafika Aditama. 2013
- Al-Faifi. Sulaiman. *Mukhtashar Fiqih Sunnah Sayyid Sabiq*. Solo: Aqwam. 2010
- Bungin. Burhan, *Penelitian Kualitatif: Komunikasi, Ekonomi, Kebijakan Publik, dan Ilmu Sosial Lainnya*, Jakarta: Kencana , 2008
- Barat. Atep Adya *Dasar-dasar Pelayanan Prima*, Jakarta: Elex Media Komputindo, 2003
- Fahmi. Irham. *Pengantar Perbankan Teori & Aplikasih*. Bandung: Alfabeta. 2014
- Hasibun. H.Melayu. *Dasar-dasar Perbankan*, Cet 9 (Jakarta: PT. Bumi Aksara. 2011
- J.Dwi Narwoko & Bagong Suyanto. *Sosiologi Teks Pengantar & Terapan*, Cet 5 Jakarta: Kencana Prenanda Group. 2011
- Kasmir. *Etika Custemer Service*, Jakarta: PT. RajaGrafindo Persada, 2008
- . *Dasar-dasar Perbankan* Jakarta: Rajawali Pers, 2010
- . *Manajemen Perbankan*, Cet 2 Jakarta: PT.Raja Grafindo Persada. 2014

- _____. Pemasaran Bank, Cet 3 Jakarta: Kencana : 2008
- Moch Irfan. Rusdian. *Sistem Informasi Manajemen*, Cet 1 Bandung: CV Pustaka Setia. 2014
- M Karman. Supian. *Materi Pendidikan Agama Islam*. Cet 5 Bandung: PT Remaja Persada Karya. 2012
- Mangkuto. Djufri M. *Paduan Praktis Manasik Haji Sesuai Sunnah Rasulullah SAW*, Jakarta: Amzah, 2008
- Ramli. Mutawakil. *Memabrurkan Haji Kajian dari Berbagai Madzab Islam*, Batu Ampar Condet, Jakarta Timur. 2002
- Sugiyono. *Metode Penelitian Bisnis*. Bandung: Alfabeta. 2008
- Umar. Husein. *Metode Penelitian Untuk Sripsi dan Tesis Bisnis Edisi Ke 2*. (Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada. 2013
- Uman. Khotibul, *Perbankan Syariah*. Jakarta: Rajawali Pers. 2016
- Ardi Santoso, *Pelayanan Costumer Service Terhadap Nasabah Bank Syariah Safir Cabang Manna Bengkulu Selatan*. Institut Agama Islam Negeri (IAIN) BENGKULU, 2018. Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Program Studi Perbankan Syaria
- Erlando, *Analisis Pengaruh Pelayanan Prima Terhadap Kepuasan Pelanggan Studi Pada Spbu Pertamina*, Jurnal Skripsi Universitas Gunadarma Fakultas Ekonomi, 2010
- Eka. Nurfatimah. *Pengaruh Pelayanan Haji dan Umrah Terhadap Kepuasan Anggota pada Asosiasi Muslim Penyelenggara Haji dan Umrah Republik Indonesia (AMPUHURI) Jakarta Timur*". Universitas Islam Negeri Syarif Hidayatullah: skripsi Sarjana, Fakultas Ilmu Dakwah dan IlmuKomunikasih. 2015.

Erdah dan Lemiyana. "Pengaruh Etika Frontliner Terhadap Kenyamanan Nasabah di Perbankan Syariah Kota Palembang" Vol. 2 No. 2, Desember 2016

Rully Ahmad Fauziah, *Pengaruh Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Deposito Mudhorabah Amanah BPRS Safir Bengkulu*. (Skripsi-IAIN Bengkulu, 2016

Yudiansyah, Ilham. *Implementasi Pelayanan Prima Ibadah Umroh pada PT. Alia Indah Wisata Jakarta*". Universitas Islam Negeri Syarif Hidayatullah: skripsi Sarjana, Fakultas Ilmu Dakwah dan Ilmu Komunikasih. Program Studi Manajemen Dakwah. 2013

Lutifah HAB, Nining. *Manajemen Pelayanan Berbasis SOP (Standar Pelayanan Prosedur) pada Bank BNI Syariah Cabang Tangerang*". Universitas Islam Negeri Syarif: Skripsi Serjana, Fakultas Ilmu Dakwah dan Ilmu Komunikasih, Program Studi Manajemen Dakwah. 2014

Ilham Yudiyansyah, *Implementasi Pelayanan Prima Ibadah Umroh pada PT. ALIA INDAH WISATA JAKARTA*, Tahun 2013

<https://www.bnisyariah.co.id/id-id/perusahaan/tentangbnisyariah/visimisi>, diakses pada tanggal 30 Agustus 2018

<http://tesisdisertasi.blogspot.co.id/2010/07/dimensi-kualitas-pelayanan.html.pada> hari rabu tanggal 2 mei, 2017, pukul 10:35

<http://phulampungtimur.blogspot.co.id/2017/04/surat-keputusan-dirjen-penyelenggara-haji-dan-umroh-nomor-140-tahun-2017.html>, Diakses pada 12 Oktober 2017, Jam 21:35

<http://www.bnisyariah.co.id/produk/bni-syariah-tabungan-haji>, (Akses pada tanggal 18 September , 2017 ,jam 10.00 wib)

[http://sipuu.setkab.go.id/PUUdoc/175443/PP%20Nomor%205%20Tahun%202018.p](http://sipuu.setkab.go.id/PUUdoc/175443/PP%20Nomor%205%20Tahun%202018.pdf)

[df](#). Pada hari jumat, tanggal 2 Agustus 2018. Pukul 10.00 WIB

Brosur Baitullah iB Hasanah PT. BNI Syariah Cabang Bengkulu