

**IMPLEMENTASI PELAYANAN HAJI SATU ATAP
TABUNGAN HAJI iB DI BRI SYARIAH KANTOR KAS
BANJARNEGARA**



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

Disusun Oleh :

HANIFUDIN MAS'UD

NIM : 1617203065

IAIN PURWOKERTO

**PROGAM DIPLOMA III
MANAJEMEN PERBANKAN SYARIAH
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI
PURWOKERTO**

2020

IMPLEMENTASI PELAYANAN HAJI SATU ATAP TABUNGAN HAJI IB DI BRI SYARIAH KANTOR KAS BANJARNEGARA

Hanifudin Mas'ud
NIM. 1617203065

Email: banghanif21@gmail.com

Program Studi DIII Manajemen Perbankan Syariah
Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam
Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Purwokerto

ABSTRAK

Tabungan Haji iB merupakan produk simpanan yang menggunakan akad bagi hasil *Mudharabah Mutlaqah* sesuai prinsip syariah khusus bagi calon jamaah haji yang bertujuan untuk memenuhi kebutuhan Biaya Perjalanan Ibadah Haji (BPIH). Dalam pelayanannya, Tabungan Haji iB BRI Syariah Kantor Kas Banjarnegara menggunakan Pelayanan Haji Satu Atap. Pelayanan Haji Satu Atap merupakan program dari Kementerian Agama Banjarnegara yang bekerjasama dengan Bank Penerima Setoran, yang bertujuan mewujudkan pelayanan yang efektif dan efisien dan secara prosedural bisa memudahkan calon jamaah haji sesuai dengan Peraturan Menteri Agama (PAM) No. 13 Tahun 2018 tentang Penyelenggaraan Haji Reguler. Dalam penelitian ini, masalah umum yang dikemukakan adalah bagaimana secara prosedural bisa mempermudah calon nasabah haji.

Penelitian ini menggunakan penelitian lapangan, dimana peneliti langsung terjun ke tempat penelitian yaitu di BRI Syariah Kantor Kas Banjarnegara. Metode yang digunakan yaitu deskriptif kualitatif. Berdasarkan hasil penelitian pelayanan haji satu atap hanya memiliki dua tahapan sesuai dengan PMA No. 13 Tahun 2018 yakni tahap pertama, calon jamaah haji membuka rekening di BPS (Bank Penerima Setoran) dan membayar setoran awal haji serta mendapatkan nomor validasi dari bank. Tahap kedua, calon jamaah haji datang ke kantor Kementerian Agama Kabupaten Banjarnegara untuk entry data calon Haji berdasarkan validasi dari Bank Penerima Setoran dan pengambilan nomor porsi.

KATA KUNCI : *Tabungan Haji iB dan Pelayanan Haji Satu Atap.*

IMPLEMENTATION OF HAJJ SAVINGS ONE ROOF OF HAJJ IB SAVING IN CASH OFFICE OF BRI SYARIA BANJARNEGARA

Hanifudin Mas'ud
NIM. 1617203065

Email: banghanif21@gmail.com

DIII Study Program of Islamik Banking Management
Faculty of Economics and Islamic Business
State Islamic Institute (IAIN) Purwokerto

ABSTRACT

IB Hajj savings is saving product that use agreement for the result of Mudharabah Mutlaqah according to specific syaria principle for Hajj candidates which has aimed for fill up the needs of Hajj fare (BPIH). In the process of serving, Hajj saving iB of cash office BRI Syaria Banjarnegara uses one roof hajj serving. One roof hajj serving is one of programs from religion ministry of Banjarnegara region which cooperated with deposit Bank. It has aimed for implementing effective and efficient service and legally also can make it easier for Hajj candidates accordance with the regulation of religion ministry (PMA) no. 13 year of 2018. In this research, the general problem that was found was how the way to make easier the Hajj candidates in procedural.

This research is used field research where the researcher directly did the observation in cash office of BRI Syaria Banjarnegara. The method that used is qualitative descriptive. According to the observation results, Hajj serving one roof has two steps. The first step is the Hajj candidates open the account in BPS (Deposit Board) and pay the first Hajj deposit then get the validation number from Bank. The second step is Hajj candidates come to the office of Religion ministry of Banjarnegara regency to entry the data of Hajj candidates based on the validation of Deposit Bank and take the portion number.

Keywords: *Hajj saving of iB, Hajj serving one roof*

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
PERNYATAAN KEASLIAN	ii
PENGESAHAN	iii
NOTA DINAS PEMBIMBING	iv
ABSTRAK	v
ABSTRACT	vi
MOTTO	vii
PERSEMBAHAN	viii
PEDOMAN TRANSLITERASI ARAB-LATIN	x
KATA PENGANTAR	xiv
DAFTAR ISI	xvi
DAFTAR GAMBAR	xviii
DAFTAR LAMPIRAN	xix
BAB I : PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang	1
B. Rumusan Masalah	5
C. Tujuan Masalah	5
D. Manfaat Penelitian	5
E. Metode Penelitian	6
1. Jenis Penelitian	6
2. Lokasi dan Waktu Penelitian	7
3. Sumber Data	7
4. Teknik Pengumpulan Data	7
5. Teknik Analisis Data	8
F. Sistematika Penulisan	9
BAB II : LANDASAN TEORI	10
A. Implementasi	10
B. Pelayanan Haji Satu Atap	10
1. Pelayanan	10
a. Pengertian Pelayanan	10

b. Tujuan dan Fungsi Pelayanan	13
c. Manfaat Pelayanan	13
d. Kualitas Pelayanan	14
e. Ciri-ciri Pelayanan yang Baik	17
f. Etika Pelayanan	20
g. Pelayanan Haji Satu Atap	20
2. Tabungan Hajib iB Syariah	21
1. Tabungan	21
2. Haji	24
3. Tabungan Haji iB Syariah	25
C. Penelitian Terdahulu	27
BAB III : HASIL DAN PEMBAHASAN	29
A. GAMBARAN UMUM.....	29
1. Sejarah dan Perkembangan Bank Rakyat Indonesia Syariah ..	29
2. Visi, Misi, dan Motto BRI Syariah Kantor Kas Banjarnegara	30
3. Budaya Kerja BRI Syariah Kantor Kas Banjarnegara	31
4. Produk-Produk BRI Syariah Kantor Kas Banjarnegara	32
5. Struktur BRI Syariah Kantor Kas Banjarnegara	37
6. Fungsi dan Tugas Bagian BRI Syariah Kantor Kas Banjarnegara	38
B. Implementasi Pelayanan Haji Satu Atap Tabungan Haji iB Di BRI Syariah Kantor Kas Banjarnegara	39
BAB IV : PENUTUP	51
A. Kesimpulan	51
B. Saran	52
DAFTAR PUSTAKA	
LAMPIRAN-LAMPIRAN	
DAFTAR RIWAYAT HIDUP	

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1	Struktur Organisasi BRI Syariah Kantor Kas Banjarnegara ..	37
Gambar 1.2	Wawancara dengan CSM BRI Syariah Kantor Kas Banjarnegara	41



DAFTAR LAMPIRAN

1. Lampiran Sertifikat BTAPPI
2. Lampiran Sertifikat Aplikom
3. Lampiran Sertifikat Praktek Kerja Lapangan (PKL)
4. Lampiran Sertifikat OPAK
5. Lampiran Permohonan Izin Observasi
6. Lampiran Brosur Tabungan Haji iB
7. Lampiran Brosur Alur Pendaftaran Haji
8. Lampiran Surat Pernyataan Pendaftaran Calon Jamaah Haji
9. Lampiran Surat Kuasa/Wakalah
10. Lampiran Surat Pernyataan Calon Jamaah Haji
11. Lampiran Dokumentasi Pelayanan Haji Satu Atap
12. Lampiran Dokumentasi Wawancara
13. Lampiran Daftar Riwayat Hidup



IAIN PURWOKERTO

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Menurut Undang-Undang RI Nomor 10 Tahun 1998 tanggal 10 November 1998 tentang Perbankan, yang dimaksud dengan BANK adalah “*badan usaha yang menghimpun dana dari masyarakat dalam bentuk simpanan dan menyalurkannya kepada masyarakat dalam bentuk kredit dan atau bentuk-bentuk lainnya dalam rangka meningkatkan taraf hidup rakyat banyak.*” (Kasmir, 2015: 24). Jadi, dari pengertian di atas dapat diartikan bahwa perbankan meliputi tiga kegiatan, yaitu menghimpun dana, menyalurkan dana, dan memberikan jasa bank lainnya. Kegiatan menghimpun dana dan menyalurkan dana merupakan kegiatan pokok di bank sedangkan memberikan jasa bank lainnya hanya kegiatan pendukung.

Lembaga keuangan khususnya perbankan memiliki peran yang sangat penting terhadap pergerakan roda perekonomian suatu bangsa. Bank merupakan mitra dalam rangka memenuhi semua kebutuhan keuangan mereka sehari-hari. Bank dijadikan sebagai tempat untuk melakukan berbagai transaksi yang berhubungan dengan keuangan seperti, tempat mengamankan uang, melakukan investasi, pengiriman uang, melakukan pembayaran, atau melakukan penagihan. Dengan kata lain bank merupakan sendi perekonomian suatu bangsa.

Bank adalah lembaga perantara keuangan atau bisa disebut *financial intermediary*. Artinya, lembaga bank adalah lembaga yang dalam aktivitasnya berkaitan dengan masalah uang. Oleh karena itu, usaha bank akan selalu dikaitkan dengan masalah uang yang merupakan alat pelancar terjadinya perdagangan yang utama (Muhammad, 2011: 16). Untuk menghindari pengoperasian bank dengan sistem bunga, Islam memperkenalkan prinsip-prinsip muamalah Islam. Dengan kata lain, Bank Syariah lahir sebagai salah satu alternatif terhadap persoalan pertentangan antara bunga bank dengan riba.

Di Indonesia terdapat dua jenis perbankan, yaitu bank konvensional dan bank syariah. Bank konvensional itu sendiri adalah bank yang melaksanakan kegiatan usahanya secara konvensional dan hanya berlandaskan pada peraturan undang-undang saja. Sedangkan bank syariah adalah bank yang dalam pelaksanaan usahanya tidak hanya berlandaskan pada peraturan undang-undang, tapi juga berlandaskan al-Qur'an dan Hadis (Ahmad Dahlan, 2012: 102). Kehadiran bank yang berdasarkan syariah di Indonesia mulai menunjukkan perkembangan yang sangat signifikan. Karena diharapkan dapat memberikan alternatif bagi masyarakat dalam meningkatkan kesadaran masyarakat Indonesia sehingga dapat memperluas segmen dan pangsa pasar perbankan syariah.

Bank Islam atau selanjutnya disebut bank syariah, adalah bank yang beroperasi dengan tidak mengandalkan pada bunga. Bank syariah juga dapat diartikan sebagai lembaga keuangan/perbankan yang operasional dan produknya dikembangkan berlandaskan Al-Quran dan hadis Nabi SAW. Antonio dan Perwataatmadja membedakan dua pengertian, yaitu bank Islam dan bank yang beroperasi dengan prinsip syariah Islam. Bank Islam adalah bank yang beroperasi dengan prinsip syariah Islam dan bank yang tata cara beroperasinya mengacu pada ketentuan-ketentuan Al-Quran dan hadis. Bank yang beroperasi sesuai dengan prinsip syariah Islam adalah bank yang dalam beroperasinya mengikuti ketentuan-ketentuan syariat Islam, khususnya yang menyangkut tata cara bermuamalat secara Islam (Herry Sutanto dan Khaerul Umam, 2013: 105).

Selanjutnya, dalam Undang-Undang No. 21 tahun 2008 tentang perbankan syariah disebutkan dalam pasal 1 bahwa *“Perbankan Syariah adalah segala sesuatu yang menyangkut tentang Bank Syariah dan Unit Usaha Syariah, mencakup kelembagaan, kegiatan usaha, serta cara dan proses dalam melaksanakan kegiatan usahanya.”* (Herry Sutanto dan Khaerul Umam, 2013: 105). Bank syariah dikembangkan sebagai lembaga bisnis keuangan yang melaksanakan kegiatan usahanya sejalan dengan prinsip-prinsip dasar dalam ekonomi Islam. Tujuan ekonomi Islam bagi bank syariah

tidak hanya terfokus pada tujuan komersil yang tergambar pada pencapaian keuntungan maksimal, tetapi juga mempertimbangkan perannya dalam memberikan kesejahteraan secara luas bagi masyarakat.

Masyarakat Indonesia mayoritas adalah muslim, jadi untuk potensi perkembangan pasar perbankan syariah di Indonesia cukup pesat. Apalagi pasar perbankan syariah saat ini sudah memasuki persaingan global. Dapat dipastikan bahwa perbankan syariah sudah menjadi pusat perhatian bagi masyarakat di Indonesia. Semakin berkembangnya suatu perbankan, maka semakin banyak perbankan berusaha meningkatkan kualitas baik dari segi pelayanan, produk, margin, hadiah, sampai pemanfaatan teknologi yang semakin berkembang. Oleh karena itu, pelayanan harus dilakukan secara lebih baik dan profesional.

Menurut Keputusan Menteri Negara Aparatur Negara No. 63 Tahun 2003 disebutkan bahwa : “Pelayanan adalah segala bentuk kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh instansi pemerintah di pusat, di daerah, dan di lingkungan badan usaha milik negara/daerah dalam bentuk barang atau jasa dalam rangka pemenuhan kebutuhan masyarakat maupun dalam rangka ketentuan perundang-undangan”

<http://yusfimembaca.blogspot.com/2013/01/pelayanan-secara-umum-pelayanan-dapat-html?m=1>, diakses 20 Januari 2020).

Kegiatan pemasaran merupakan persoalan yang *fundamental* yang harus dijalankan. Tanpa kegiatan pemasaran jangan diharapkan kebutuhan dan keinginan pelanggannya dapat terpenuhi. Karena itu, bagi industri keuangan syariah perlu mengemas kegiatan pemasarannya secara terpadu dan terus menerus melakukan riset pasar. Dengan melakukan riset pemasaran bisa diketahui keinginan dan kebutuhan pelanggan atau nasabah sebenarnya.

Bisnis apapun tidak akan bertahan lama apabila tidak disertai dengan strategi pemasaran yang handal. Setiap lembaga atau perusahaan harus mampu memperlakukan pemasaran sebagai nyawa yang menentukan hidup matinya perusahaan. Hal itu tidak hanya berlaku bagi divisi pemasaran, tetapi setiap elemen dari lembaga atau perusahaan harus merasakan dan menghayati

fungsinya sebagai pemasar. Karena, setiap elemen yang ada di lembaga atau perusahaan harus mengetahui produk yang dimiliki dan memperkenalkan kepada masyarakat sehingga masyarakat mengetahui dan berminat.

BRI Syariah hadir sebagai salah satu Lembaga Keuangan yang berpegang teguh pada prinsip Syariah. BRI Syariah bertujuan untuk mempermudah aktifitas *financial* serta memenuhi kebutuhan masyarakat, mulai dari perorangan maupun kelompok yang dilengkapi berbagai fasilitas untuk kenyamanan dan kemudahan nasabah. Salah satunya yaitu BRI Syariah Kantor Kas Banjarnegara yang berfungsi mewakili BRI Syariah Kantor Cabang Purwokerto dalam menjalankan kegiatan usahanya menghimpun dana. Ada beberapa produk yang ditawarkan BRI Syariah Kantor Kas Banjarnegara seperti Tabungan Faedah, Tabungan Haji, Tabungan Impian, Simpanan SimPel (Simpanan Pelajar), Giro, dan Deposito (Arief Hidayatulloh, wawancara, 27 Januari 2020).

Salah satu produk yang diunggulkan di BRI Syariah Kantor Kas Banjarnegara adalah Tabungan Haji iB karena dibandingkan dengan Bank Penerima Setoran yang lain yang ada di Kantor Kemenag Banjarnegara, BRI Syariah kantor Kas Banjarnegara membuka pelayanan haji setiap hari pada jam kerja (Hana Malik, wawancara, 27 Januari 2020). Akad yang digunakan adalah *Mudharabah Mutlaqah* sesuai prinsip syariah khususnya bagi calon Haji yang bertujuan untuk memenuhi kebutuhan Biaya Perjalanan Ibadah Haji (BPIH). *Mudharabah mutlaqah*, yaitu bentuk kerja sama antara *shohibul mal* dan *mudhorib* yang cakupannya sangat luas dan tidak dibatasi oleh spesifikasi jenis usaha, waktu, dan daerah bisnis. Dalam pembahasan fiqh ulama shalaf as shaleh, *mudharabah mutlaqah* sering disebut dengan ungkapan lakukanlah sesukamu (*if'al ma sya'ta*) dari *shohibul mal* ke *mudhorib* yang memberi kekuasaan sangat besar (Nurnasrina dan P. Adiyes Putra, 2017: 65).

Tabungan Haji iB di BRI Syariah Kantor Kas Banjarnegara menggunakan Pelayanan Haji Satu Atap. Peran Pelayanan Haji Satu Atap di BRI Syariah Kantor Kas Banjarnegara bisa mempermudah nasabah untuk mendaftar haji. Sebelum adanya Pelayanan Haji Satu Atap calon haji harus

bolak-balik dari bank ke kantor Kemenag untuk memvalidasi nomor dan pembayaran untuk mendapatkan porsi (Hana Malik, wawancara, 27 Januari 2020).

Pelayanan Haji Satu Atap merupakan program dari Kemenag Banjarnegara dalam rangka mewujudkan pelayanan yang efektif dan efisien terhadap masyarakat yang akan menunaikan ibadah haji dan secara prosedural bisa memudahkan calon nasabah haji. Antusias masyarakat Kabupaten Banjarnegara untuk menjalankan ibadah haji sangat tinggi, ini menjadi indikator peningkatan kesejahteraan masyarakat dari tahun ke tahun. Pelayanan ini mulai diberlakukan di BRI Syariah Kantor Kas Banjarnegara pada Oktober 2018. Jadi penulis mau melihat seperti apa peran pelayanan haji satu atap secara prosedural bisa mempermudah calon nasabah haji di BRI Syariah Kantor Kas Banjarnegara. Berdasarkan penjelasan diatas penulis menuangkan hasil penelitian Tugas Akhir ini dengan judul “**Implementasi Pelayanan Haji Satu Atap Tabungan Haji iB Di BRI Syariah Kantor Kas Banjarnegara**”

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang sudah diuraikan diatas, maksud dari penulisan tugas akhir adalah Bagaimana Implementasi Pelayanan Haji Satu Atap Tabungan Haji iB Di BRI Syariah Kantor Kas Banjarnegara ?

C. Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah diatas, maksud dan tujuan penelitian Tugas Akhir adalah untuk mengetahui Bagaimana Implementasi Pelayanan Haji Satu Atap Tabungan Haji iB Di BRI Syariah Kantor Kas Banjarnegara.

D. Manfaat Penelitian

Dalam penulisan Tugas Akhir ini, diharapkan dapat memberikan manfaat, antara lain:

1. Bagi Penulis

Menambah wawasan dan pengetahuan Penulis mengenai Implementasi Pelayanan Haji Satu Atap Tabungan Haji iB Di BRI Syariah Kantor Kas Banjarnegara.

2. Bagi BRI Syariah Kantor Kas Banjarnegara

Dalam penelitian ini, diharapkan bisa dijadikan sebagai bahan pertimbangan pengambilan keputusan yang berhubungan dengan kelangsungan aktivitas operasional Bank tersebut. Bank juga dapat menciptakan lapangan kerja baru dan meningkatkan pendapatan masyarakat.

3. Bagi Akademis

Dari penelitian ini diharapkan menjadi referensi dalam pengembangan ilmu dalam Program Studi Manajemen Perbankan Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Purwokerto, dan dapat menjadi acuan bagi Mahasiswa dalam melakukan penelitian selanjutnya.

4. Bagi Masyarakat

Sebagai referensi atau bacaan sehingga masyarakat dapat memperoleh wawasan pengetahuan yang lebih tentang perbankan.

E. Metode Penelitian

1. Jenis Penelitian

Jenis penelitian yang dilakukan adalah penelitian lapangan (*field research*). Penelitian lapangan (*field research*) dapat juga dianggap sebagai pendekatan luas dalam penelitian kualitatif atau sebagai metode untuk mengumpulkan data kualitatif. Ide pentingnya adalah bahwa peneliti berangkat ke 'lapangan' untuk mengadakan pengamatan tentang sesuatu fenomenom dalam suatu keadaan alamiah atau 'in situ'. Dalam hal demikian maka pendekatan ini terkait erat dengan pengamatan-berperanserta (Lexy J Moleong, 2014: 26).

Oleh karena itu disini penulis terjun langsung ke lapangan untuk menggali informasi. Penulis secara langsung melaksanakan wawancara, melakukan observasi secara langsung dan mengumpulkan dokumentasi-dokumentasi yang dibutuhkan.

2. Lokasi dan Waktu Penelitian

Lokasi penelitian Tugas Akhir Program Diploma Tiga (D III) MPS yaitu di BRI Syariah Kantor Kas Banjarnegara beralamat Jl. Tentara Pelajar No. 44, Sokananda, Kec Banjarnegara, Banjarnegara, Jawa Tengah 53414. Sedangkan Waktu Penelitian dimulai pada hari Selasa, tanggal 27 Januari 2020 sampai dengan hari Rabu, tanggal 28 Januari 2020.

3. Sumber Data

Menurut *Lofland dan Lofland* (1984:47) sumber data utama dalam penelitian kualitatif ialah kata-kata, dan tindakan, selebihnya adalah data tambahan seperti dokumen dan lain-lain (*Lexy J Moleong*, 2014: 157).

a. Data Primer

Data primer didapatkan oleh peneliti melalui wawancara dengan Karyawan-Karyawan BRI Syariah Kantor Kas Banjarnegara.

b. Data Sekunder

Data sekunder didapatkan oleh penulis melalui brosur-brosur yang digunakan sebagai data tambahan untuk mendukung penelitian ini.

4. Teknik Pengumpulan Data

Memberikan informasi mengenai teknik pengumpulan data yang digunakan. Ada beberapa teknik yang digunakan dalam penelitian ini, yaitu:

a. Observasi

Observasi adalah teknik pengumpulan data dimana peneliti mengadakan pengamatan secara langsung atau tanpa alat terhadap gejala-gejala subyek yang diselediki baik pengamatan itu dilakukan di dalam situasi sebenarnya maupun dilakukan dalam situasi buatan, yang khusus diadakan (*Burhan Ashof*, 1998: 26).

b. Wawancara

Wawancara merupakan metode pengumpulan data dengan jalan tanya jawab sepihak yang dilakukan secara sistematis dan berlandaskan kepada tujuan penelitian (Marzuki, 2001: 62). Penulis menerapkan jenis pembicaraan informal, pertanyaan yang diajukan muncul secara spontanitas. Pembicaraan dimulai dari segi umum menuju yang khusus. Penulis mengajukan pertanyaan yang bebas kepada subyek menuju fokus penelitian. Adapun hubungan antara penulis dengan subyek yang diwawancarai adalah dalam suasana biasa dalam kehidupan sehari-hari, sehingga tidak terlihat kaku.

c. Dokumentasi

Dokumentasi adalah ditujukan untuk memperoleh data langsung dari tempat penelitian, meliputi buku-buku yang relevan, peraturan-peraturan, laporan kegiatan, foto-foto, data yang relevan penelitian (Ridwan, 2011: 77). Studi dokumen merupakan pelengkap dari penggunaan metode observasi dan wawancara dalam penelitian kualitatif.

Adapun sumber-sumber dokumentasi tersebut berasal dari Buku Laporan Tahunan BRI Syariah Kantor Kas Banjarnegara, brosur-brosur, formulir-formulir, dan sebagainya untuk mendukung informasi-informasi yang diperlukan untuk penelitian. Selain itu, penulis juga mengambil beberapa referensi yang berasal dari internet.

5. Teknik Analisis Data

Analisis data dalam penelitian ini menggunakan deskriptif kualitatif dimana dapat dipahami bahwa menganalisis dengan deskriptif kualitatif adalah memberikan predikat kepada variabel yang diteliti sesuai dengan kondisi sebenarnya (Suharsimi Arikunto, 2010: 353). Jadi, Setelah semua data terkumpul baik data primer maupun data sekunder, maka langkah selanjutnya adalah menganalisis data secara kualitatif dengan deskripsi-analisis, dimana nantinya dari teknik analisis data ini akan diperoleh kesimpulan.

F. Sistematika Penulisan

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

BAB I, merupakan Pendahuluan yang terdiri dari Latar Belakang, Rumusan Masalah, Tujuan Penelitian, Manfaat Penelitian, Metode Penelitian dan Sistematika Penulisan.

BAB II, berisi tentang Landasan Teori yang berisi tentang teori-teori dan penelitian terdahulu yang berkaitan dengan Implementasi Pelayanan Haji Satu Atap Pada Tabungan Haji iB Di BRI Syariah Kantor Kas Banjarnegara.

BAB III, berisi tentang Hasil dan Pembahasan.

BAB IV, berisi Penutup, yang terdiri dari Kesimpulan dan Saran sedangkan pada bagian akhir dari Tugas Akhir ini memuat daftar pustaka, lampiran-lampiran, dan daftar riwayat hidup.



IAIN PURWOKERTO

BAB IV

PENUTUP

A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan tentang Implementasi Pelayanan Haji Satu Atap Tabungan Haji di BRI Syariah Kantor Kas Banjarnegara dapat diambil kesimpulan yaitu Pelayanan Haji Satu Atap merupakan program dari Kemenag Banjarnegara dalam rangka mewujudkan pelayanan yang efisien terhadap masyarakat yang akan menunaikan ibadah haji dan secara prosedural bisa memudahkan calon nasabah haji. Pelayanan ini diberlakukan pada Oktober 2018 dan dilakukan di satu tempat yaitu Kantor Kemenag Banjarnegara. Pelayanan haji satu atap hanya memiliki dua tahapan sesuai dengan PMA No. 13 Tahun 2018 yakni tahap pertama, calon jamaah haji membuka rekening di BPS (Bank Penerima Setoran) dan membayar setoran awal haji serta mendapatkan nomor validasi dari bank. Tahap kedua, calon jamaah haji datang ke kantor Kementerian Agama Kabupaten setempat untuk entry data calon Haji berdasarkan validasi dari BPS dan pengambilan nomor porsi.

BRI Syariah Kantor Kas Banjarnegara mengukur kualitas pelayanan haji satu atap yang dikembangkan oleh Parasuraman dan kawan-kawan (dalam Fitzsimmons dan Fitzsimmons, 1994; Zeithaml dan Bitner, 1996) yang dirangkum hanya menjadi lima faktor pokok yaitu, Bukti Langsung (*Tangibles*), Keandalan (*Reliability*), Daya Tanggap (*Responsiveness*), Jaminan (*Assurance*), dan Kepedulian (*Emphaty*).

Beberapa poin yang menjadi kelebihan dan kekurangan dari pelayanan ini di BRI Syariah Kantor Kas Banjarnegara adalah sebagai berikut :

1. Kelebihan dalam pelayanan menurut CSM BRI Syariah Kantor Kas Banjarnegara yaitu :
 - a. Pelayanan Tabungan ini buka setiap hari jam kerja.

- b. Ketepatan waktu saat kegiatan pembukaan tabungan haji yang dilakukan pada jam kerja yaitu hari senin sampai jum'at pada pukul 08.00 – 15.00 WIB.
 - c. Adanya pegawai yang bertugas menangani pembukaan tabungan haji.
 - d. Tersedianya ruangan untuk pelayanan pembukaan tabungan haji memudahkan calon jamaah haji dalam proses pendaftaran.
 - e. Adanya sarana dan prasana yang digunakan dalam dalam proses pembukaan tabungan haji sudah memadai, misalnya: Leptop, alat sidik jari, kamera dan lain sebagainya.
 - f. Adanya keramahan dari pegawai yang melayani para calon nasabah tabungan haji yang mendaftar.
 - g. Proses pembukaanj tabungan haji yang singkat yaitu untuk satu orang jamaah dapat diselesaikan dalam waktu kurang dari 1 jam.
2. Kekurangan dari pelayanan menurut CSM BRI Syariah Kantor Kas Banjarnegara adalah Sumber Daya Manusia yang melayani pendaftaran ibadah haji menjadi salah faktor kelemahan dalam pembukaan tabungan haji, karena hanya ada 1 pegawai yang melayani pelayanan haji satu atap. Dan kurangnya sosialisasi mengenai pelayanan haji satu atap ini kepada masyarakat.

B. Saran

Setelah menyelesaikan rangkaian kegiatan penelitian dan tanpa mengurangi rasa hormat kepada semua pihak, peneliti memberikan saran kepada BRI Syariah Kantor Kas Banjarnegara demi terciptanya pelayanan yang lebih baik lagi dengan ditambahkan Sumber Daya Manusianya untuk melayani pembukaan tabungan haji agar pelayanan menjadi lebih efektif dan efisien. Memperbaiki komunikasi antara pagawai dengan calon nasabah sehingga kinerja dalam pelayanan bisa berjalan dengan lancar dan bisa lebih terbuka untuk menerima segala masukan dan kritikan demi peningkatan kualitas pelayanan yang dilakukan.

DAFTAR PUSTAKA

- Arikunto, Suharsimi. 2010. *Manajemen Penelitian*. Jakarta: PT. Rieneka Cipta.
- Arum, Annisa Nawang. 2017. *Strategi Meningkatkan Mutu Pelayanan Dalam Usaha Menghimpun Dana (Deposito iB) Di PT. BPRS Gunung Slamet Cilacap*. Tugas Akhir. Purwokerto: IAIN Purwokerto.
- Ashof, Burhan. 1998. *Metode Penelitian Hukum*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Dahlan, Ahmad. 2012. *Bank Syariah Teoritik, Praktik dan Kritik*. Yogyakarta: Teras.
- Daryanto dan Ismanto Setyabudi. 2014. *KONSUMEN dan PELAYANAN PRIMA*. Yogyakarta: GAVA MEDIA.
- Hasibuan, Melayu S.P. 2007. *Dasar-Dasar Perbankan*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Hasil wawancara dengan Areif Hidayatulloh sebagai *Unit Head* pada tanggal 27 Januari 2020.
- Hasil wawancara dengan Hana Malik sebagai *CS Multifungsi* pada tanggal 27 Januari 2020.
- Hasil wawancara dengan Podi sebagai calon nasabah pada tanggal 27 Januari 2020.
- Hasil wawancara dengan Siti Khasanah sebagai nasabah pada tanggal 27 Januari 2020.
- <http://seputarpengertian.blogspot.com/2015/10/pengertian-tabungan.html?m=1>, diakses pada tanggal 25 Januari 2020.
- <http://yusfimembaca.blogspot.com/2013/01/pelayanan-secara-umum-pelayanan-dapat-html?m=1>, diakses pada tanggal 20 Januari 2020.
- <https://alihamdan.id/implementasi/> diakses pada tanggal 24 Januari 2020.
- <https://ngurusduit.com/pengertian-tabungan-menurut-para-ahli-adalah/>, diakses pada tanggal 24 Januari 2020.
- <https://pengertiandefinisi.com/pengertian-pelayanan-menurut-ahli/>, diakses pada tanggal 24 Januari 2020.
- <https://seputarilmu.com/2019/11/pelayanan.html> diakses pada tanggal 24 Januari 2020.

[https://www.ngelmu.co/pengertian-implementasi-penjelasan-dan-contoh-implementasi](https://www.ngelmu.co/pengertian-implementasi-penjelasan-dan-contoh-<u>implementasi</u>)/ diakses pada tanggal 24 Januari 2020.

[https://www.zonareferensi.com/pengertian-implementasi](https://www.zonareferensi.com/pengertian-<u>implementasi</u>)/diakses pada tanggal 24 Januari 2020.

Imran. 2016. *Kualitas Pelayanan Haji Kabupaten Bulukumba (telaah kinerja kemenag)*. Skripsi. Makassar: UIN Alauddin Makassar.

Indonesia, Ikatan Bankir. 2016. *Memahami Bisnis Bank Syariah*. Jakarta: Kompas Gramedia.

J. Moleong, Lexy. 2014. *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Bandung: Remaja Rosdakarya.

Kasmir. 2008. *Pemasaran Bank Edisi Revisi*. Jakarta: Kencana.

Kasmir. 2015. *Bank Dan Lembaga Keuangann Lainnya*. Jakarta: PT Raja Grafindo Persada.

Kasmir. 2016. *Dasar-dasar Perbankan*. Jakarta: PT Raja Grafindo Persada.

Lestari, Amalia Indah. 2019. *Strategi Pelayanan Dalam Meningkatkan Kualitas Produk dan Kepuasan Nasabah Tabungan Haji (Studi Kasus BRI Syariah KCP KEBUMEN)*. Tugas Akhir. Purwokerto: IAIN Purwokerto.

Marzuki. 2001. *Metodologi Riset*. Yogyakarta: BPEE UII Yogyakarta.

Moenir AS. 2000. *Manajemen Pelayan Umum di Indonesia*. Jakarta: Bumi Aksara.

Muhammad. 2011. *Manajemen Bank Syariah*. Yogyakarta: UPP STIM YKPN.

Muzakkir, Abdul Fattah. 2019. *Efektifitas Program Pelayanan Haji Satu Atap Pada Kantor Kementerian Agama Kabupaten Karawang*. Skripsi. Jakarta: UIN Syarif Hidayatullah

Nurnasrina dan P. Adiyes Putra. 2017. *KEGIATAN USAHA BANK SYARIAH*. Yogyakarta: Kalimedia.

Ratminto dan Atik Septi Winarsi. 2005. *Manajemen Pelayanan*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.

Ridwan. 2011. *Belajar Mudah Penelitian Guru Karyawan Peneliti Pemula*. Bandung: ALFABETA.CV.

Safaroh, Neri. 2019. Strategi Pemasaran Produk Tabungan Haji iB Syariah di BRI Syariah Kantor Cabang Pembantu Cilacap. Tugas Akhir. Purwokerto: IAIN Purwokerto.

Sugito. 2007. *Haji dan Umrah*. Yogyakarta: PT Pustaka Insan Madani.

Sumarni, Murti. 2002. *Manajemen Pemasaran Bank Edisi Revisi*. Yogyakarta: Liberty Yogyakarta.

Sutanto, Herry dan Khaerul Umam. 2013. *Manajemen Pemasaran Bank Syariah*. Bandung: Pustaka Setia.

Tjiptono, Fandy. 2004. *Manajemen Jasa*. Yogyakarta: Andi Yogyakarta.

Wildayati, Resti dkk. 2017. *Optimalisasi Pelayanan Haji Dalam Meningkatkan Kepuasan Jamaah*. Jurnal Anida Vol 2 Nomor 2. Bandung: UIN Sunan Gunung Djati.

