

**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

PERNYATAAN KEASLIAN

Yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Hanifudin Mas'ud

Nim : **1617203065**

Jenjang : Diploma III (D-III)

Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam

Jurusan : Manajemen Perbankan Syariah

Judul : Implementasi Pelayanan Haji Satu Atap Tabungan Haji iB

Di BRI Syariah Kantor Kas Banjarnegara

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

Purwokerto, 12 Oktober 2020

Saya yang menyatakan,



Hanifudin Mas'ud
NIM. 1617203065



PENGESAHAN

Tugas Akhir berjudul

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

Yang disusun oleh Saudari **Hanifudin Mas'ud NIM. 1617203065** Program Studi **D-III Manajemen Perbankan Syariah** Jurusan Perbankan Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Institut Agama Islam Negeri Purwokerto, telah diujikan pada hari **Selasa** tanggal **27 Oktober 2020** dan dinyatakan telah memenuhi syarat untuk memperoleh gelar **Ahli Madya (A.Md.)** oleh Sidang Dewan Penguji Tugas Akhir.

Ketua Sidang/Penguji

Iin Solikhin, M.Ag.
NIP. 19720805 200112 1 002

Sekretaris Sidang/Penguji

H. Slamet Akhmadi, M.S.I
NIDN. 2111027901

Pembimbing/Penguji

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

Purwokerto, 02 November 2020

Mengetahui/Mengesahkan
Dekan



Dr. H. Jamal Abdul Aziz, M.Ag.
NIP. 195921 200212 1 004

NOTA DINAS PEMBIMBING

Kepada Yth.

Dekan Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Islam

IAIN Purwokerto

Di Purwokerto

Assalamu'alaikum Wr. Wb.

Setelah melakukan bimbingan, telaah, arahan dan koreksi terhadap penulisan Tugas Akhir dari saudara Hanifudin Mas'ud NIM. 1617203065 yang berjudul :

Implementasi Pelayanan Haji Satu Atap Tabungan Haji


Di BRI Syariah Kantor Kas Banjarnegara

Saya berpendapat bahwa Tugas Akhir tersebut dapat diajukan kepada Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam, IAIN Purwokerto untuk diujikan dalam rangka memperoleh gelar Ahli Madya (A.Md.).

Wassalamu'alaikum Wr. Wb

IAIN PURWOKERTO

Purwokerto, 12 Oktober 2020
Pembimbing



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

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*

MOTTO

*

BERMANFAAT BAGI SIAPAPUN



PERSEMBAHAN

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

Segala puji syukur kehadiran Allah SWT yang telah memberi sebaik-baiknya nikmat berupa iman dan islam. Atas nikmat yang Engkau berikan, akhirnya karya tulis yang sederhana ini dapat terselesaikan. Sholawat serta salam selalu tercurahkan kepada Nabi Agung Muhammad SAW beserta keluarga dan para sahabat-sahabat Nabi semuanya. Penulis ingin mempersembahkan sebuah karya tulis sederhana ini kepada orang-orang yang sangat penulis kasihi dan sayangi, karya ini penulis persembahkan untuk :

1. Kedua Orang Tua, yaitu Bapak Lajan dan Ibu Sarinten yang selalu memberikan doa, semangat dan memberikan dukungan material. Terima kasih untuk kebahagiaan yang telah kalian berikan, Semoga Allah SWT selalu memberikan nikmat-Nya. Aamiin.
2. Kepada Adikku Tuti Lestari, terima kasih telah menyayangi dan mendoakan sehingga dapat menyelesaikan Tugas Akhir ini.
3. Teruntuk Ibu Yoiz Shofwa Shafrani SP., M.Si. yang sudah bersedia menjadi dosen pembimbing untuk penulis, yang sangat baik dan selalu memberikan arahan serta masukan untuk penulis sehingga penulis dapat menyelesaikan Tugas Akhir ini.
4. Keluarga besar BRI Syariah Kantor Cabang Purwokert dan BRI Syariah Kantor Kas Banjarnegara yang sudah bersedia memberikan waktunya untuk penulis memberikan informasi yang dibutuhkan tentang Pelayanan Haji Satu Atap.
5. Segenap keluarga di Purwokerto Ibu Eni dan Agus Setiawan, terima kasih karena sudah mau menerimaku sebagai keluarga di Purwokerto. Dan terima kasih untuk semua yang pernah kalian kasih, semoga bermanfaat dan menjadi Amal Ibadah.
6. Teruntuk Ela Puji Tri Astuti. Terima kasih untuk dukungan, semangat, pengertian, perhatiannya.

7. Teman-teman DIII MPS B 2016 yang setiap harinya selalu banyak cerita. Semoga kebersamaan yang kita lalui selalu menyatu dalam indahnya kekeluargaan.
8. Keluarga besar PMII Rayon FEBI Komisariat Walisongo.
9. Teman-teman DEMA I IAIN Purwokerto Periode 2019/2020 yang banyak memberikan pengalaman di setiap kegiatan.
10. Pengasuh, Ustadz dan Ustadzah Pondok Pesantren Modern El-Fira Purwokerto.
11. Santri-santri Putra Pondok Pesantren Modern El-Fira 1, 2, dan 3.
12. DARURROHMET (Rochmat, Rafi, Hilman, Anjar, Visa, Restu dan Alam).
13. Segenap orang yang selalu nanya kapan wisuda ? kapan wisuda ? kapan wisuda ?
14. Semua pihak yang telah membantu penulis dalam menyelesaikan Tugas Akhir ini, yang tidak dapat penulis sebutkan satu persatu.

TERIMA KASIH

IAIN PURWOKERTO

PEDOMAN TRANSLITERASI ARAB-LATIN

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

A. Konsonan Tunggal

Huruf Arab	Nama	Huruf Latin	Nama
ا	Alif	Tidak dilambangkan	Tidak dilambangkan
ب	ba'	B	Be
ت	ta'	T	Te
ث	Ṡa	Ṡ	es (dengan titik di atas)
ج	Jim	J	Je
ح	ḥ	ḥ	ha (dengan titik di bawah)
خ	kha'	Kh	ka dan ha
د	Dal	D	De
ذ	ḏal	ḏ	zet (dengan titik di atas)
ر	ra'	R	Er
ز	Zai	Z	Zet
س	Sin	S	Es
ش	Syin	Sy	es dan ye
ص	ṣad	ṣ	es (dengan titik di bawah)
ض	ḏad	ḏ	de (dengan titik di bawah)
ط	ṭa'	ṭ	te (dengan titik di bawah)
ظ	ẓa'	ẓ	zet (dengan titik di bawah)
ع	„ain „.....	koma terbalik ke atas
غ	Gain	G	Ge
ف	fa'	F	Ef
ق	Qaf	Q	Qi

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

B. Vokal

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

1. Vokal Pendek

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

Tanda	Nama	Huruf Latin	Nama
—	<i>Fathah</i>	Fathah	A
—	<i>Kasrah</i>	Kasrah	I
◌ُ	<i>Dammah</i>	ḍammah	U

2. Vokal Rangkap

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

Nama	Huruf Latin	Nama	Contoh	Ditulis
<i>Fathah dan ya</i>	Ai	a dan i	تثُكُنِي	<i>Bainakum</i>
<i>Fathah dan Wawu</i>	Au	a dan u	قِيْل	<i>Qaul</i>

3. Vokal Panjang

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

Fathah + alif ditulis ā	Contoh جَاهُح ditulis <i>ja hili ah</i>
Fathah+ ya" ditulis ā	Contoh ذُعْ ditulis <i>tans</i>
Kasrah + ya" mati ditulis ī	Contoh كَسَىٰ ditulis <i>kaīm</i>
Dammah + wāwu mati ditulis ū	Contoh فُسُضْ ditulis <i>funūd</i>

C. Ta' Marbūṭah

1. Bila dimatikan, ditulis h:

حُحْ	Ditulis <i>ḥikmah</i>
جُحْ	Ditulis <i>jizyah</i>

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

عُحَّحُ اللهُ	Ditulis <i>ni,,matull h</i>
---------------	-----------------------------

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

Contoh:

رُحُّضِحُ الْاَطْفَالِ	<i>Raudah al-af l</i>
اِنَّ دُحَّحُ اِنَّ دُحَّحُ	<i>Al-Madīnah al-Munawwarah</i>

D. Syaddah (Tasydīd)

Untuk konsonan rangkap karena syaddah ditulis rangkap:

بِرْعَدَدَجْ	<i>Ditulis muta' addidah</i>
عَدَجْ	<i>Ditulis ,,iddah</i>

E. Kata Sandang Alif + Lām

1. Bila diikuti huruf *Qamariyah*

انْبَدَع	Ditulis <i>al-badī'u</i>
انْقَاض	Ditulis <i>al-i s</i>

2. Bila diikuti huruf *Syamsiyyah*

انْعَاء	Ditulis <i>as- am "</i>
انْشَط	Ditulis <i>asy-Syams</i>

F. Hamzah

Hamzah yang terletak di akhir atau di tengah kalimat ditulis apostrof. Sedangkan hamzah yang terletak di awal kalimat ditulis alif. Contoh:

شئ	Ditulis <i>saī un</i>
ذأخر	Ditulis <i>ta'' khuz</i>
أيسخ	Ditulis <i>umirtu</i>

G. Huruf Besar

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

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

أُم انْعُح	Ditulis <i>ahl as-sunnah</i>
ذُذ انْفُسُض	Ditulis <i>zā ī al-furūd</i>

KATA PENGANTAR

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

Alhamdulillah rabbil ‘alamin, puji dan syukur penulis panjatkan kehadirat Allah SWT, yang telah melimpahkan nikmat, hidayah, dan rahmat-Nya, sehingga penulis Tugas Akhir dengan Judul “**Implementasi Pelayanan Haji Satu Atap Tabungan Haji iB di BRI Syariah Kantor Kas Banjarnegara**”, dapat penulis selesaikan dengan baik. Sholawat serta salam semoga senantiasa selalu tercurahkan kepada Nabi Muhammad SAW, beserta keluarga dan sahabatnya.

Munculnya berbagai hambatan dan kesulitan seakan terasa ringan berkat bantuan dan dorongan berbagai pihak. Dalam kesempatan ini penulis berkenan mengucapkan terima kasih kepada beberapa pihak tertentu, tanpa mengurangi rasa hormat penulis bagi pihak-pihak yang tidak mungkin disebutkan satu persatu dalam pengantar yang singkat ini.

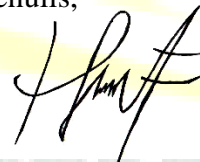
Ucapan terima kasih dan penghargaan setinggi-tingginya, penulis sampaikan kepada :

1. Dr. H. Mohamad Roqib, M.Ag., Rektor Institut Agama Islam Negeri Purwokerto.
2. Dr. Fauzi, M.Ag., Wakil Rektor I Institut Agama Islam Negeri Purwokerto.
3. Dr. H. Ridwan, M.Ag., Wakil Rektor II Institut Agama Islam Negeri Purwokerto.
4. Dr. H. Sulkhan Chakim, M.M., Wakil Rektor III Institut Agama Islam Negeri Purwokerto.
5. Dr. H. Jamal Abdul Aziz, M.Ag., Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Institut Agama Islam Negeri Purwokerto.
6. Yoiz Shofwa Shafrani, S.P., M.Si., Ketua Jurusan Perbankan Syariah Institut Agama Islam Negeri Purwokerto dan selaku Dosen Pembimbing Tugas Akhir yang telah membimbing penulis dalam menyelesaikan penulisan tugas akhir ini.
7. Seluruh Dosen dan Karyawan Institut Agama Islam Negeri Purwokerto.

8. Bapak Dian Risdianto selaku pimpinan dan segenap karyawan di BRI Syariah Kantor Cabang Purwokerto dan BRI Syariah Kantor Kas Banjarnegara.
9. Kedua orang tua dan seluruh keluarga penulis yang telah banyak memberikan kasih sayang, semangat, dukungan dan memberikan dorongan berupa materi dan doa yang tiada hentinya, sehingga penulis dapat terus berjuang dalam mencari ilmu hingga saat ini.
10. Sahabat dan teman-teman DIII MPS angkatan 2016 yang telah memberikan semangat, dukungan, saran dan keceriaan yang terkenang selama kuliah.

Semoga Allah SWT selalu melimpahkan karunia dan nikmat-Nya pada kita semua. Penulis menyadari bahwa penulisan tugas akhir ini tidak sempurna dan masih banyak kekurangan. Oleh karena itu, penulis mohon maaf dan mengharapkan kritikan membangun dari semua pihak sehingga tugas akhir ini dapat lebih baik. Dan penulis berharap semoga tugas akhir ini dapat bermanfaat bagi penulis dan yang membacanya.

Purwokerto, 12 Oktober 2020
Penulis,



Hanifudin Mas'ud
NIM. 1617203065

IAIN PURWOREJO

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 II

LANDASAN TEORI

A. Implementasi

Implementasi menurut KBBI (Kamus Besar Bahasa Indonesia) yaitu pelaksanaan / penerapan. Sedangkan menurut umum adalah suatu tindakan atau pelaksana rencana yang telah disusun secara cermat dan rinci (matang) (<https://alihamdan.id/implementasi/>, diakses 24 Januari 2020). Tidak hanya sekedar tindakan, implementasi merupakan suatu kegiatan yang direncanakan dan dilaksanakan dengan serius juga mengacu pada norma-norma tertentu guna mencapai tujuan tertentu.

Tentang pengertian Implementasi para ahli mengemukakan pendapatnya yang berbeda-beda satu sama lain. Menurut para ahli yang mengemukakan pendapat pelayanan yaitu sebagai berikut:

Menurut Budi Winarno, Implementasi adalah tindakan-tindakan yang harus dilakukan oleh sekelompok individu yang telah ditunjuk untuk menyelesaikan suatu tujuan yang telah ditetapkan sebelumnya (<https://www.zonareferensi.com/pengertian-implementasi/>, diakses 24 Januari 2020).

Menurut Nurdin Usman (2002:70), Implementasi bermuara pada aktivitas, aksi, tindakan, atau adanya mekanisme suatu sistem. Implementasi bukan sekedar aktivitas, tetapi suatu kegiatan yang terencana dan untuk mencapai tujuan kegiatan (<https://www.zonareferensi.com/pengertian-implementasi/>, diakses 24 Januari 2020).

B. Pelayanan Haji Satu Atap

1. Pelayanan

a. Pengertian Pelayanan

Pelayanan dapat diartikan sebagai tindakan atau perbuatan seseorang atau organisasi untuk memberikan kepuasan kepada pelanggan atau nasabah. 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 pemberian pelayanan yang dimaksudkan untuk memecahkan permasalahan konsumen/pelanggan (Daryanto dan Ismanto Setyabudi, 2014: 135). Jadi, Pelayanan merupakan serangkaian aktivitas yang tidak dapat di raba dan terjadi sebagai akibat adanya interaksi antara pemberi pelayanan dan yang diberi pelayanan.

Pelayanan adalah bentuk pemberian yang diberikan oleh produsen baik terhadap pelayanan barang yang diproduksi maupun terhadap jasa yang ditawarkan guna memperoleh minat konsumen, dengan demikian pelayanan mempengaruhi minat konsumen terhadap suatu barang atau jasa dari pihak perusahaan yang menawarkan produk atau jasa. Dari uraian ini, maka pelayanan dapat diartikan sebagai aktivitas yang diberikan untuk membantu menyiapkan dan mengurus baik dalam bentuk atau jasa dari satu pihak kepada pihak lain (Resti Wildayati, Dindin Solahudin, Arif Rahman, Jurnal, 24 Januari 2020: 170).

Menurut AS. Moenir, “Pelayanan adalah proses pemenuhan kebutuhan melalui aktivitas orang lain yang langsung diterima. Dengan kata lain dapat dikatakan bahwa pelayanan merupakan tindakan yang dilakukan orang lain dan masing-masing memperoleh keuntungan yang diharapkan dan mendapat kepuasan”(AS. Moenir, 2000: 17).

Menurut Kotler, setiap kegiatan dan juga tindakan yang ditawarkan oleh pihak yang satu kepada pihak yang lain selalu didasarkan pada hal yang tidak berwujud sehingga tidak mengakibatkan bentuk kepemilikan apa pun. Semua proses produksi dapat dihubungkan satu produk fisik. Dari penjelasan itu, pengertian pelayanan bisa diartikan sebagai perilaku produsen untuk memenuhi kebutuhan konsumen demi tercapainya kepuasan

(<https://pengertiandefinisi.com/pengertian-pelayanan-menurut-ahli/>, 24 Januari 2020).

Definisi yang sangat simpel diberikan oleh Ivancevich, Lorenzi, Skinner, dan Crosby (1997:448): “Pelayanan adalah produk-produk yang tidak kasat mata (tidak dapat diraba) yang melibatkan usaha-usaha manusia dan menggunakan peralatan”. Ini adalah definisi yang paling simpel. Sedangkan definisi yang lebih rinci diberikan oleh Gronroos sebagaimana dikutip dibawah ini (Ratminto & Atik Septi Winarsi, 2005: 2-3):

“Pelayanan adalah suatu aktivitas atau serangkaian aktivitas yang bersifat tidak kasat mata (tidak dapat diraba) yang terjadi sebagai akibat adanya interaksi antara konsumen dengan karyawan atau hal-hal lain yang disediakan oleh perusahaan pemberi pelayanan yang dimaksudkan untuk memecahkan permasalahan konsumen/pelanggan” Gronroos(1900:27)”.

Dari dua definisi tersebut di atas dapat diketahui bahwa ciri pokok pelayanan adalah tidak kasat mata (tidak dapat diraba) dan melibatkan upaya manusia (karyawan) atau peralatan lain yang disediakan oleh perusahaan penyelenggara pelayanan.

Pada mulanya, pengertian pelayanan semata-mata adalah tindakan yang dilakukan orang lain untuk memenuhi kebutuhan orang lain. Pada perkembangannya, pelayanan dijadikan parameter dalam proses produksi antara penyedia jasa dengan pelanggannya, Pelayanan memang sangat dibutuhkan oleh manusia, baik pelayanan fisik untuk pribadi maupun pelayanan untuk masyarakat atau negara.

Islam juga menuntun agar layanan yang diberikan memiliki parameter yang terukur (*service level*) seperti anjuran berikut (Ikatan Bankir Indonesia, 2016: 297) :

1) Hadits riwayat muslim

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

2) Al-Qur'an

﴿إِنْ أَحْسَنْتُمْ أَحْسَنْتُمْ لِأَنْفُسِكُمْ وَإِنْ أَسَأْتُمْ فَلَهَا﴾....

Artinya :

Jika kamu berbuat baik (berarti) kamu berbuat baik bagi dirimu sendiri dan jika kamu berbuat jahat, Maka (kejahatan) itu bagi dirimu sendiri, (Q.S. Al-Isra: 7).

b. Tujuan dan Fungsi Pelayanan

Tujuan Pelayanan yaitu supaya setiap konsumen merasakan kepuasan dan akan berdampak positif bagi perusahaan. Sedangkan, fungsi pelayanan adalah untuk lebih memberikan kepuasan yang maksimal, karena itulah dalam memberikan sebuah pelayanan harus dilakukan sesuai dengan fungsi dan pelayanan (<https://seputarilmu.com/2019/11/pelayanan.html>, 24 Januari 2020).

c. Manfaat Pelayanan

Pelayanan yang baik tentu akan memberikan hal yang baik pula untuk perusahaan. Karena pelayanan ini merupakan wujud tanggung jawab sosial perusahaan, maka ini dapat memberikan keuntungan tersendiri untuk perusahaan seperti:

1) Konsumen akan setia kepada perusahaan

Karena konsumen merasa pelayanan perusahaan sangat baik, konsumen bisa jadi akan menjadi pelanggan tetap perusahaan tersebut.

2) Konsumen bisa menjadi media iklan gratis

Dengan kepuasan konsumen terhadap pelayanan perusahaan, konsumen bisa saja menyebarkan mengenai hal tersebut kepada rekan-rekan atau tetangganya sehingga perusahaan bisa menjadi lebih dikenal.

3) Kelangsungan bisnis jangka panjang terjamin

Dengan semakin banyaknya pelanggan tetap perusahaan, maka perusahaan tidak perlu khawatir tidak akan mendapat pelanggan, karena sudah adanya para pelanggan tetap tersebut.

4) Konsumen tidak akan mempermasalahkan mengenai harga

Karena rasa kepercayaan konsumen terhadap perusahaan, maka konsumen tidak akan mempermasalahkan mengenai harga terhadap suatu produk yang ditawarkan perusahaan.

5) Konsumen merasa puas karena kebutuhannya terpenuhi

Kebutuhan konsumen bukan hanya dari kualitas produk, melainkan juga dari segi kualitas pelayanan perusahaan. Dengan pelayanan yang baik, maka konsumen akan merasa bahwa semua kebutuhannya telah dipenuhi oleh perusahaan.

6) Nama baik perusahaan meningkat

Hal ini dikarenakan semakin banyaknya konsumen yang merasa puas dan menjadi konsumen setia sehingga nama baik perusahaan pun meningkat di mata semua konsumen.

7) Unggul dalam persaingan bisnis

Maksudnya unggul disini yaitu perusahaan bisa dikatakan satu langkah didepan perusahaan lainnya dalam bersaing karena konsumen telah mempercayai baik dari segi pelayanan maupun kualitas produk perusahaan tersebut.

d. Kualitas Pelayanan

Sekarang ini pelanggan semakin pintar, mereka sangat kritis, sehingga para pelaku bisnis harus mampu memberikan pelayanan yang sesuai dengan harapan para pelanggan. Sedikit saja penyimpangan, misalnya pelayanan tidak sesuai dengan yang di harapkan, para pelanggan akan menilai jelek. Menurut *kotler*, Kepuasan pelanggan/nasabah adalah tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan kinerja produk (atau hasil) yang ia rasakan dengan harapannya (Murti Sumarni, 2002: 226) .

Bila diamati secara lebih cermat, kepuasan nasabah banyak tergantung pada bentuk atau kualitas pelayanan yang diberikan dan harapan nasabah terhadap pelayanan yang diinginkan nasabah. Ada tiga kemungkinan hasilnya, yaitu:

1) Kualitas pelayanan jelek

Bila ini terjadi, maka nasabah pasti akan bercerita pada orang tentang kekecewaan yang dialaminya tentang pelayanan jelek yang diberikan oleh suatu Bank.

2) Kualitas pelayanan biasa-biasa saja

Bila keadaan ini yang terjadi, maka biasanya nasabah bereaksi biasa biasa saja dan nasabah tidak akan bercerita banyak pada orang lain tentang kepuasan dari pelayanan yang diberikan Bank.

3) Kualitas pelayanan harapan nasabah

Bila keadaan ini yang terjadi, maka nasabah akan dengan senang hati menceritakan kepuasan dari pelayanan yang diberikan suatu Bank.

Pelayanan adalah kegiatan pemberian jasa dari satu pihak kepada 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 (Melayu S.P Hasibuan, 2007: 152).

Menurut Parasuraman, Zeithaml, dan Berry dalam penelitian khususnya terdapat beberapa jenis jasa dan berhasil mengidentifikasi sepuluh faktor utama yang menentukan kualitas jasa. Kesepuluh faktor tersebut meliputi (Parasuraman, et al., 1985) (Annisa Nawang Arum, Skripsi, 2017: 16-19) :

- 1) *Reliability*, mencakup dua hal pokok, yaitu konsistensi kerja (*performance*) dan kemampuan untuk dipercaya (*dependability*). Hal ini berarti perusahaan memberikan jasanya secara tepat semenjak saat pertama (*right the first time*). Selain

itu juga berarti bahwa perusahaan yang bersangkutan memenuhi janjinya.

- 2) *Responsiveness*, yaitu kemauan atau kesiapan para karyawan untuk memberikan jasa yang dibutuhkan pelanggan.
- 3) *Competence*, artinya setiap orang dalam suatu perusahaan memiliki keterampilan dan pengetahuan yang dibutuhkan agar dapat memberikan jasa tertentu.
- 4) *Access*, meliputi kemudahan untuk dihubungi dan ditemui. Hal ini berarti lokasi fasilitas jasa yang mudah dijangkau, waktu menunggu yang tidak terlalu lama, saluran komunikasi perusahaan mudah dihubungi, dan lain-lain.
- 5) *Courtesy*, meliputi sikap sopan santun, respek, perhatian, dan *keramahan* yang dimiliki para *contact personel* (seperti resepsionis, operator telepon, dan lain-lain).
- 6) *Communication*, artinya memberikan informasi kepada pelanggan dalam bahasa yang dapat mereka pahami, serta selalu mendengarkan saran dan keluhan pelanggan.
- 7) *Credibility*, yaitu sifat jujur dan dapat dipercaya. Kredibilitas mencakup nama *perusahaan*, reputasi perusahaan, karakteristik pribadi *contact personnel*, dan interaksi dengan pelanggan.
- 8) *Security*, yaitu aman dari bahaya, risiko, atau keragu-raguan. Aspek ini meliputi keamanan secara fisik (*physical safety*), keamanan finansial (*financial security*), dan kerahasiaan (*confidentiality*).
- 9) *Understanding/Knowingthe Customer*, yaitu *usaha* untuk memahami kebutuhan pelanggan.
- 10) *Tangibles*, yaitu bukti fisik *dari* jasa, bisa berupa fasilitas fisik, peralatan yang dipergunakan, representasi fisik dari jasa.

Dalam perkembangan selanjutnya, yaitu pada tahun 1988, Parasuraman dan kawan-kawan (dalam Fitzsimmons dan Fitzsimmons, 1994; Zeithaml dan Bitner, 1996) menemukan bahwa

sepuluh faktor yang ada dapat dirangkum menjadi hanya lima faktor pokok. Kelima faktor tersebut meliputi (Fandy Tjiptono, 2004: 69-70) :

- 1) Bukti langsung (*tangibles*), meliputi fasilitas fisik, peralatan dan perlengkapan, pegawai, dan sarana komunikasi.
- 2) Keandalan (*reliability*), yakni kemampuan memberikan pelayanan yang dijanjikan dengan segera, akurat, dan memuaskan.
- 3) Daya tanggap (*responsiveness*), yaitu keinginan para petugas untuk membantu para pelanggan dan memberikan pelayanan dengan tanggap.
- 4) Jaminan (*assurance*), mencakup pengetahuan, kemampuan, kesopanan, dan sifat dapat dipercaya yang dimiliki para petugas atau pegawai, bebas dari bahaya, resiko atau keragu-raguan.
- 5) Kepedulian (*Empathy*), meliputi kemudahan dalam melakukan hubungan komunikasi yang baik, perhatian pribadi, dan memahami kebutuhan para pelanggan.

e. Ciri-ciri Pelayanan yang Baik

Setiap bank selalu ingin dianggap yang terbaik di mata nasabahnya. Nasabah pada intinya ingin diberikan pelayanan yang terbaik. Ciri-ciri pelayanan yang baik ini harus segera dapat dipenuhi oleh bank sehingga keinginan nasabah dapat diberikan secara maksimal. Dalam hal ini, bank menggunakan kriteria untuk memberikan ciri-ciri pelayanan yang baik yang didorong oleh beberapa faktor pendukung yang berpengaruh langsung terhadap mutu pelayanan yang diberikan.

- 1) Tersedianya sarana dan prasarana yang baik

Nasabah ingin dilayani secara prima. Untuk melayani nasabah salah satu hal yang paling penting diperhatikan adalah sarana dan prasarana yang dimiliki bank. Meja dan kursi harus nyaman untuk diduduki. Udara dalam ruangan juga harus tenang

tidak berisik dan sejuk. Kelengkapan dan kenyamanan sarana dan prasarana ini akan mengakibatkan nasabah betah untuk berurusan dengan bank.

2) Tersedianya karyawan yang baik

Kenyamanan nasabah juga sangat tergantung dari petugas *Costumer Service* yang melayaninya. Petugas *Customer Service* harus ramah, sopan, dan menarik. Selain itu petugas juga harus cepat tanggap, pandai bicara, menyenangkan, serta pintar. Petugas *Costumer Service* juga harus mampu memikat dan mengambil hati nasabah sehingga nasabah semakin tertarik. Demikian juga cara kerja harus cepat dan cekatan, untuk ini semua sebelum menjadi *Costumer Service* harus memiliki pendidikan dan pelatihan khusus.

3) Bertanggung jawab kepada setiap nasabah sejak awal hingga selesai

Dalam menjalankan kegiatan pelayanan petugas *Costumer Service* harus mampu melayani dari awal sampai tuntas atau selesai. Nasabah akan merasa puas jika nasabah bertanggung jawab terhadap pelayanan yang diinginkannya. Jika terjadi sesuatu maka segera petugas *Costumer Service* yang dari semula mengerjakannya mengambil alih tanggung jawabnya.

4) Mampu melayani secara cepat dan tepat

Dalam melayani nasabah diharapkan petugas *Costumer Service* harus melakukannya sesuai prosedur. Layanan yang diberikan sesuai jadwal untuk pekerjaan tertentu dan jangan membuat kesalahan dalam arti pelayanan yang diberikan sesuai dengan keinginan nasabah (Kasmir, 2008: 186).

5) Mampu berkomunikasi

Seorang *Customer Care* (suara pelanggan) harus mampu berkomunikasi secara verbal maupun nonverbal. Hal ini merupakan syarat mutlak untuk berinteraksi dengan pelanggan,

menyampaikan pesan, menjelaskan persoalan, dan menjawab pertanyaan sehingga pelanggan akan mengerti dan memahaminya.

6) Mampu menjadi pendengar yang baik

Seorang *Customer Care* harus mampu menjadi pendengar yang baik karena hal ini akan menunjukkan keberhasilan dalam menjalankan tugasnya untuk mendapatkan apa yang menjadi inti dari suara pelanggan.

7) Mengetahui produk sedalam-dalamnya

Seorang *Customer Care* harus mengetahui dan menguasai tentang produk sedalam-dalamnya agar mampu menjelaskan manfaat produk dan nilai produk yang terkandung di dalamnya kepada pelanggan.

8) Memberikan Jaminan Kerahasiaan Setiap Transaksi

Memberikan jaminan kerahasiaan setiap transaksi artinya harus menjaga kerahasiaan informasi data nasabah, terutama yang berkaitan dengan uang dan pribadi nasabah. Dalam perusahaan perbankan kerahasiaan nasabah sangat dijunjung tinggi. Bank tidak boleh sembarangan memberikan informasi kecuali memang dipersyaratkan oleh undang-undang. Menjaga rahasia nasabah merupakan ukuran kepercayaan nasabah pada bank.

9) Berusaha Memahami Kebutuhan Nasabah

Berusaha memahami kebutuhan nasabah artinya karyawan harus cepat tanggap terhadap apa yang diinginkan oleh nasabah. Usahakan mengerti dan memahami keinginan dan kebutuhan nasabah secara tepat.

10) Mampu Memberikan Kepercayaan Kepada Nasabah

Kepercayaan calon nasabah kepada bank mutlak diperlukan sehingga calon nasabah mau menjadi nasabah bank yang bersangkutan. Kepercayaan merupakan ujung tombak bank untuk menjalankan aktivitasnya. Sekali pelayanan yang diberikan dapat memuaskan nasabah, maka akan menimbulkan kepercayaan

kepada nasabah tersebut. Karena meningkatkan kepercayaan lebih berat dari pada mempertahankan kepercayaan yang sudah diberikan.

f. Etika Pelayanan

Telah kita ketahui bahwa dalam memberikan pelayanan pegawai bank selalu dituntut agar dapat memuaskan nasabah tanpa melanggar etika. Dalam memberikan pelayanan juga diperlukan etika, sehingga kedua belah pihak baik nasabah maupun pegawai bank dapat saling menghargai, Antara lain (Kasmir, 2008: 187) :

- 1) Mengucapkan salam saat bertemu dengan nasabah, seperti selamat pagi, selamat siang, atau selamat sore. Jika kita sudah atau tau agama nasabah, misalnya muslim, maka ucapkan assalamu'alikum.
- 2) Setelah mengucapkan salam, segera mempersilahkan tamu untuk masuk atau duduk dengan sopan atau suruh menunggu sebentar.
- 3) Baik dalam mengucapkan salam maupun mempersilahkan tamu masuk atau duduk selalu dengan ramah dan murah senyum.
- 4) Bertanya tentang keperluan nasabah secara ramah, sopan, dan lemah lembut.
- 5) Biasakan mengucapkan tolong atau maaf saat meminta nasabah mengisi formulir atau menunggu sesaat.
- 6) Ucapkan kata terima kasih apabila nasabah memberikan saran atau hendak pamit setelah menyelesaikan masalahnya.

g. Pelayanan Haji Satu Atap

Dalam upaya meningkatkan kualitas layanan Haji secara berkesinambungan, Kementerian Agama (Kemenag) menjalin kerjasama dengan beberapa Bank Syariah dalam Pelayanan Haji Satu Atap. Terobosan ini merupakan tindaklanjut dari Peraturan Menteri Agama (PMA) Nomor 13 Tahun 2018 yang mengatur tentang penyelenggaraan haji reguler dari sebelumnya empat tahap menjadi dua tahap sehingga menjadi lebih efektif dan efisien (Arief Hidayatulloh, wawancara, 27 Januari 2020). Jadi Pelayanan haji satu

atap merupakan pelayanan untuk mempermudah calon jamaah haji dalam mendaftar haji. Jika pada tahun-tahun sebelumnya masih berlangsung beberapa tahap untuk mendaftar, saat ini dengan pelayanan haji satu atap cukup hanya dua tahap.

2. Tabungan Haji iB BRI Syariah

a. Tabungan

Tabungan merupakan jenis simpanan yang sangat populer dikalangan masyarakat umum, karena sejak kecil sudah diajarkan hidup hemat dengan cara menabung. Pada awalnya menabung masih secara sederhana, menyimpan uang di dalam celengan dan disimpan dirumah. Namun, resiko menyimpan uang di rumah begitu besar seperti kehilangan atau rusak. Sesuai dengan perkembangan zaman, kegiatan menabung di rumah sudah pindah ke lembaga keuangan seperti bank.

Pengertian tabungan menurut Undang-Undang Perbankan Nomor 10 Tahun 1998 adalah *simpanan yang penarikannya hanya dapat dilakukan menurut syarat-syarat tertentu yang di sepakati, tetapi tidak dapat ditarik dengan cek, bilyet giro, dan/atau alat lainnya yang dipersamakan dengan itu* (Kasmir, 2016: 93). Pengertian penarikannya hanya dapat dilakukan menurut syarat-syarat tertentu yang di sepakati maksudnya adalah untuk menarik uang yang disimpan di rekening tabungan antarsatu bank dengan bank lain berbeda, tergantung dari bank yang mengeluarkannya. Karena hal ini harus sesuai dengan perjanjian yang telah dibuat antara bank dengan penabung.

Sedangkan, pengertian tabungan menurut para ahli juga beragam. Salah satunya, *Kasmir* yang dalam bukunya menyebutkan bahwa tabungan adalah dana yang dimiliki masyarakat yang disimpan di bank agar aman dan dapat ditarik sewaktu-waktu menggunakan slip penarikan atau ATM dengan syarat dan ketentuan yang berlaku

(<https://ngurusduit.com/pengertian-tabungan-menurut-para-ahli-adalah/>, 25 Januari 2020).

Menurut Ismail tabungan adalah merupakan simpanan dana pihak ketiga yang dapat di tarik sesuai perjanjian antara bank dan nasabah pemegang rekening tabungan

(<http://seputarpengertian.blogspot.com/2015/10/pengertian-tabungan.html?m=1>, 25 Januari 2020). Meskipun tabungan merupakan dana simpanan yang dapat di tarik setiap saat akan tetapi pengendapannya relatif lebih stabil dibandingkan dengan dana yang berasal dari giro.

Ada berbagai bentuk tabungan dalam dunia perbankan hingga saat ini. Bentuk-bentuk tabungan ini disesuaikan fungsinya dengan kebutuhan masyarakat yang semakin besar terhadap keberadaan perbankan. Bentuk-bentuk tabungan tersebut adalah sebagai berikut:

1. Tabungan Giro atau tabungan kas adalah jenis tabungan berupa uang yang disimpan di lembaga perbankan milik pemerintah Indonesia atau swasta.
2. Tabungan deposito adalah rekening tabungan, giro, atau jenis lainnya dari rekening bank di sebuah lembaga perbankan dimana uang yang disimpan bisa ditarik kembali.
3. Investasi adalah salah satu cara untuk mendapatkan uang pada bentuk asset dengan harapan bisa mendapatkan keuntungan di kemudian hari, seperti tambahan modal, deviden, atau bunga.
4. Rekening tabungan online adalah salah satu bentuk rekening yang bisa disimpan, dipindahkan, atau ditarik dengan cara memanfaatkan jaringan internet.

Transaksi tabungan syariah berbeda dengan tabungan biasa karena dan yang ditempatkan diperlakukan sebagai titipan (*wadi'ah*) dan dapat pula berbagi hasil (*mudharabah*). Tabungan dengan menggunakan akad *wadi'ah* berarti bank boleh memberikan imbalan bersifat bonus, karena tidak diperjanjikan dan bukan suatu kewajiban.

Sedangkan tabungan mudharabah yaitu penempatan dana dalam bentuk tabungan dengan sistem bagi hasil. Dimana bank selaku pengelola dana nasabah (*mudharib*) akan mengelola dana tersebut dan memberikan imbalan sesuai dengan kinerja dan porsi bagi hasil (*nisbah*) yang telah disepakati (Ikatan Bankir Indonesia, 2016: 94-96). Tabungan dengan akad *mudharabah* menerapkan prinsip mudharabah diantaranya yaitu:

- a. Keuntungan dari dana yang digunakan harus dibagi antara *shahibul maal* (nasabah) dan *mudharib* (bank).
- b. Adanya tenggang waktu antara dana yang di berikan dan pembagian keuntungan, karena untuk melakukan investasi dengan memutarakan dana di perlukan waktu yang cukup.

Landasan tentang menabung terdapat di Qur'an Surat *Al-Isra'* pada ayat 29 :

وَلَا تَجْعَلْ يَدَكَ مَغْلُولَةً إِلَىٰ عُنُقِكَ وَلَا تَبْسُطْهَا كُلَّ الْبَسِطِ فَتَقْعُدَ

مُلُومًا مَّحْسُورًا ﴿٢٩﴾

“Dan janganlah kamu jadikan tanganmu terbelenggu pada lehermu (pelit) dan janganlah kamu terlalu mengulurkannya (boros) karena itu kamu menjadi tercela dan menyesal.”

Pemahaman bahwa ayat ini secara tersurat menganjurkan untuk bersikap tidak pelit yang menyebabkan seseorang menjadi tercela karena kepelitannya dan anjuran untuk tidak boros yang menyebabkan seseorang menjadi menyesal karena keborosannya tersebut. Fokus pada tidak boros mempunyai pengertian sederhana sebagai anjuran untuk menyisihkan sebagian harta untuk digunakan bagi keperluan masa depan (menabung).

Penerapan akad tabungan *mudharabah* pada bank syariah digunakan pada kegiatan usaha bank berupa tabungan yang memiliki

tujuan khusus misalnya tabungan kurban, tabungan haji, tabungan pendidikan, tabungan pernikahan, dan lain-lain (Nurnasrina dan P. Adiyes Putra, 2017: 69). Tabungan-tabungan jenis ini dikelola oleh bank syariah dengan cara menyalurkannya lewat pembiayaan kepada nasabah peminjam dan kesektor investasi lainnya yang menguntungkan. Keuntungan yang didapat bank dari dana tabungan ini kemudian dibagi hasilkan sesuai kepemilikan modal nasabah tabungan.

b. Haji

Kata haji ditinjau dari makna aslinya adalah mengunjungi ke *baitullah* untuk menjalankan ibadah. Sedangkan haji menurut bahasa berarti menyengaja. Menurut istilah adalah sengaja mengunjungi Makkah (Ka'bah) untuk mengerjakan ibadah yang terdiri dari Thawaf, sa'i, wukuf, dan ibadah-ibadah lainnya guna memenuhi perintah Allah dan mengharapkan ridho-Nya (Sugito, 2007: 4).

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

Haji adalah salah satu ibadah yang diwajibkan bagi setiap muslim yang mampu dan merupakan rukun Islam yang kelima. Karena haji merupakan kewajiban, apabila orang yang mampu tidak melaksanakannya maka berdosa dan apabila melaksanakannya akan mendapatkan pahala. Haji hanya diwajibkan sekali seumur hidup, ini berarti jika seseorang telah melaksanakan ibadah haji selesailah kewajibannya.

Mengerjakan haji hukumnya wajib bagi setiap orang muslim yang telah memenuhi syarat. Syarat yang dimaksud adalah mampu secara fisik, ilmu, dan ekonomi untuk mengadakan perjalanan ke Baitullah. Kewajiban atas ibadah haji dijelaskan dalam (QS. Ali ‘Imran: 97) Yaitu:

.... وَلِلَّهِ عَلَى النَّاسِ حِجُّ الْبَيْتِ مَنِ اسْتَطَاعَ إِلَيْهِ سَبِيلًا ۗ

“Kewajiban manusia kepada Allah, yaitu bagi orang yang mampu mengadakan perjalanan ke Baitullah.”

Adapun syarat haji yaitu Islam, berakal sehat, baligh, merdeka, dan mampu. Apabila syarat-syarat tersebut ada yang tidak terpenuhi maka gugurlah kewajiban melaksanakan ibadah haji. Selain syarat haji ada rukun haji, rukun haji merupakan amalan (perbuatan) yang tidak boleh ditinggalkan oleh seseorang pada saat sedang melaksanakan ibadah haji, diantaranya Ihram, Wukuf di Arafah, Tawaf Ifadhah, Sa’i, Tahalul, dan Tertib. Dan yang selanjutnya wajib haji, yaitu melakukan beberapa aktivitas yang diperintahkan pada saat berhaji. Jika aktivitas-aktivitas wajib haji ada yang tidak dikerjakan karena lupa maka diharuskan menggantinya dengan membayar dam. Berikut aktivitas wajib haji yang dilakukan saat ibadah haji, yaitu Ihram di miqat, Mabit di Muzdalifah, Melontar jumrah, Mabit di Mina, dan Tawaf wada’.

c. Tabungan Haji iB BRI Syariah

Tabungan Haji iB BRI Syariah merupakan produk simpanan yang menggunakan akad bagi hasil *Mudharabah Mutlaqah* sesuai prinsip syariah khusus bagi calon Haji yang bertujuan untuk memenuhi kebutuhan Biaya Perjalanan Ibadah Haji (BPIH) (Arief Hidayatulloh, wawancara, 27 Januari 2020). *Mudharabah Mutlaqah* yaitu bentuk kerja sama antara *shohibul mal* dan *mudharib* yang cakupannya sangat luas dan tidak dibatasi oleh spesifikasi jenis usaha,

waktu, dan daerah bisnis (Nurnasrina dan P. Adiyes Putra, 2017: 65). Jadi nasabah menyerahkan sepenuhnya kepada bank. Produk ini memiliki beberapa fasilitas serta keunggulan. Berikut diantaranya (Hana Malik, wawancara, 27 Januari 2020):

1. Setoran awal yang Ringan.
2. Gratis biaya administrasi bulanan
3. Gratis asuransi jiwa dan kecelakaan.
4. *Online* dengan SISKOHAT(Sistem Komputerisasi Haji Terpadu) untuk kepastian porsi keberangkatan haji.
5. Dapat bertransaksi di seluruh jaringan kantor cabang BRISyariah secara online dengan SISKOHAT (Sistem Komputerisasi Haji Terpadu).
6. Bebas menentukan besar setoran selanjutnya.
7. Dapat dibukakan untuk anak-anak.
8. Serta dapat memilih ibadah haji Reguler atau Khusus.
9. Pemotongan zakat secara otomatis dari bagi hasil yang anda terima.
10. Kemudahan dalam merencanakan persiapan ibadah haji.
11. Aman, karena diikutsertakan dalam program penjaminan pemerintah
12. Tersedia Fasilitas Dana Talangan Haji BRI Syariah yang merupakan solusi terbaik mempercepat ke Baitullah dengan persyaratan dan ketentuan mudah serta cepat.

Fitur dan biaya :

1. Setoran awal minimal : Rp 100.000,-
2. Setoran selanjutnya minimal : Rp 10.000,-
3. Tidak mendapat Kartu ATM.
4. Dana tidak dapat di tarik sewaktu-waktu.
5. Gratis Asuransi Jiwa dan kecelakaan.
6. Pemotongan zakat secara otomatis dari bagi hasil yang anda dapatkan.

7. Biaya administrasi bulanan tabungan : GRATIS.
8. Biaya penggantian buku tabungan saat pembukaan rekening atau karena habis : GRATIS
9. Biaya penggantian buku tabungan karena hilang/rusak : Rp 5.000,-
10. Biaya jika saldo mengendap dibawah minimum : GRATIS
11. Biaya penutupan rekening : Rp 25.000,-

C. Penelitian Terdahulu

No	Nama dan Judul Penelitian	Persamaan	Perbedaan
1	Neri Safaroh (2019), Strategi Pemasaran Produk Tabungan Haji iB Syariah di BRI Syariah Kantor Cabang Pembantu Cilacap.	Sama-sama meneliti dan membahas Tabungan Haji.	Tugas Akhir Neri Safaroh membahas Strategi Pemasaran Produk Tabungan Haji dan subjek penelitiannya di BRI Syariah KCP Cilacap, Sedangkan Penulis membahas Implementasi Pelayanan Haji Satu Atap Tabungan Haji dan subjek penelitiannya di BRI Syariah Kantor Kas Banjarnegara.
2	Amalia Indah Lestari (2019), Strategi Pelayanan Dalam Meningkatkan Kualitas Produk dan Kepuasan Nasabah Tabungan Haji (Studi Kasus BRI Syariah KCP	Sama-sama meneliti dan membahas Pelayanan Tabungan Haji.	Tugas Akhir Amali Indah Lestari membahas Strategi Pelayanan Dalam Meningkatkan Kualitas Produk dan Kepuasan Nasabah Tabungan Haji dan subjek penelitiannya di BRI Syariah KCP Kebumen,

	KEBUMEN).		sedangkan Penulis membahas Implementasi Pelayanan Haji Satu Atap Tabungan Haji dan subjek penelitiannya di BRI Syariah Kantor Kas Banjarnegara.
3	Abdul Fattah Muzakkir (2019), Efektifitas Program Pelayanan Haji Satu Atap Pada Kantor Kementerian Agama Kabupaten Karawang.	Sama-sama meneliti dan membahas Pelayanan Haji Satu Atap.	Skripsi Abdul Fattah Muzakkir membahas , Efektifitas Program Pelayanan Haji Satu Atap dan subjek penelitiannya di Kantor Kemenag Kabupaten Karawang, sedangkan Penulis membahas Implementasi Pelayanan Haji Satu Atap Tabungan Haji dan subjek penelitiannya di BRI Syariah Kantor Kas Banjarnegara.
4	Imran (2016), Kualitas Pelayanan Haji Kabupaten Bulukumba (telaah kinerja kemenag).	Sama-sama meneliti dan membahas Pelayanan Haji.	Skripsi Imran membahas Kualitas pelayanan haji dan subjek penelitiannya di Kantor Kemenag Kabupaten Bulukumba, sedangkan Penulis membahas Implementasi Pelayanan Haji Satu Atap Tabungan Haji dan subjek

			penelitiannya di BRI Syariah Kantor Kas Banjarnegara.
--	--	--	-------------------------------------------------------------



BAB III

HASIL DAN PEMBAHASAN

A. Gambaran Umum

1. Sejarah dan Perkembangan Bank Rakyat Indonesia Syariah

Berawal dari akuisisi PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero), Tbk., terhadap Bank Jasa Arta pada 19 Desember 2007 dan setelah mendapatkan izin dari Bank Indonesia pada 16 Oktober 2008 melalui suratnya 0.10/67/KEP.GBI/DpG/2008, maka pada tanggal 17 November 2008 PT. Bank BRI Syariah secara resmi beroperasi. PT. Bank BRI Syariah merubah kegiatan usaha yang semula beroperasi secara konvensional, kemudian diubah menjadi kegiatan perbankan berdasarkan prinsip syariah Islam.

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

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

Aktivitas PT. Bank BRI Syariah semakin kokoh setelah pada 19 Desember 2008 ditandatangani akta pemisahan Unit Usaha Syariah PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk untuk melebur kedalam PT. Bank BRI Syariah yang berlaku efektif pada tanggal 1 Januari 2009.

Penandatanganan dilakukan oleh Bapak Sofyan Basir selaku Direktur Utama PT. Bank BRI (Persero) Tbk dan Bapak Vantje Rahardjo selaku Direktur Utama PT. Bank BRI Syariah.

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

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

BRI Syariah Kantor Kas Banjarnegara merupakan kantor kas yang berfungsi mewakili BRI Syariah Kantor Cabang Purwokerto dalam menghimpun dana dan menyalurkan dana kepada masyarakat. BRI Syariah Kantor Kas Banjarnegara merupakan Kantor Paling kecil dimana kegiatannya dibawah Kantor Cabang dan Kantor Cabang Pembantu. Alamat BRI Syariah Kantor Kas Banjarnegara adalah Jl. Tentara Pelajar No. 44, Sokananda, Kec. Banjarnegara, Banjarnegara, Jawa Tengah 53414.

2. Visi, Misi, dan Motto BRI Syariah Kantor Kas Banjarnegara

a. Visi

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

b. Misi

- 1) Memahami keragaman individu dan mengkomodasi beragam kebutuhan financial nasabah.

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

c. Motto

Motto dari BRI Syariah adalah “Bersama Wujudkan Harapan Bersama” sebagai perwujudan dari visi dan misi BRI Syariah sendiri yang mempunyai arti BRI Syariah ingin menjelaskan bahwa seluruh *stakeholder* BRI Syariah baik internal maupun eksternal merupakan instrument yang penting dalam rangka mewujudkan seluruh harapan *stakeholder*.

3. Budaya Kerja BRI Syariah Kantor Kas Banjarnegara

7 sifat yang harus diterapkan karyawan BRI Syariah dalam melakukan pekerjaannya. Ketujuh sifat dasar itu adalah :

a. Profesional

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

b. Antusias

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

c. Penghargaan SDM

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

d. *Tawakkal*

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

e. Integritas

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

f. Orientasi Bisnis

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

g. Kepuasan Pelanggan

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

4. Produk-Produk BRI Syariah Kantor Kas Banjarnegara

a. Produk Tabungan

1) Tabungan Faedah

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

2) Tabungan Haji iB

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

3) Tabungan Impian

Tabungan Impian merupakan produk simpanan berjangka dari BRI Syariah untuk nasabah perorangan yang dirancang untuk mewujudkan impian nasabahnya (kurban, pendidikan, liburan,

belanja,dll) dengan terencana memakai mekanisme *autodebet* setoran rutin bulanan, dikelola dengan prinsip *mudharabah muthlaqah*.

4) Tabungan Simpanan Pelajar (SimPel iB)

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

5) Giro BRISyariah iB

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

6) Giro Faedah *Mudharabah*

Giro Faedah *Mudharabah* merupakan simpanan investasi dana nasabah pada BRI Syariah dengan menggunakan akad *mudharabah mutlaqah* yang penarikannya dapat dilakukan sesuai kesepakatan dengan menggunakan cek, *bilyet giro*, sarana perintah pembayaran lainnya, atau dengan pemindah bukuan.

7) Deposito BRISyariah iB

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

b. Produk Pembiayaan

1) Pembiayaan Umrah BRISyariah iB

Setiap muslim pasti merindukan *Baitullah*, sempurnakan kerinduan anda pada *Baitullah* dengan ibadah Umrah, Pembiayaan Umrah BRISyariah iB hadir membantu anda untuk menyempurnakan niat anda beribadah dan berziarah ke *Baitullah*.

Pembiayaan ini bermanfaat untuk mewujudkan niat beribadah ke *Baitullah* melalui ibadah Umrah dengan mudah tenang dan nyaman.

2) KPR BRISyariah iB

KPR BRI Syariah iB merupakan pembiayaan kepemilikan rumah kepada perorangan untuk memenuhi sebagian atau keseluruhan kebutuhan akan hunian dengan menggunakan prinsip jual beli (*murabahah*), sewa-menyewa (*ijarah*) dimana pembayarannya secara angsuran dengan jumlah angsuran yang telah ditetapkan dimuka dan dibayar setiap bulan.

3) KMF BRISyariah iB

KMF BRISyariah iB adalah Kepemilikan Multi Faedah Pembiayaan yang diberikan khusus kepada karyawan untuk memenuhi segala kebutuhan (barang/jasa) yang bersifat konsumtif dengan menggunakan akad pembelian barang menggunakan akad *murabahah wal wakalah*. Akad pembelian paket jasa menggunakan akad *ijarah wal wakalah*.

4) KMF Pra Purna BRISyariah iB

KMF Pra Purna iB adalah fasilitas pembiayaan kepada para PNS aktif yang akan memasuki masa pensiunan untuk memenuhi sebagian atau keseluruhan kebutuhan paket barang atau jasa dengan menggunakan prinsip jual beli (*murabahah*) atau sewa menyewa (*ijarah*) dimana pembayarannya secara angsuran dengan jumlah angsuran yang telah ditetapkan di muka dan dibayar setiap bulan sampai memasuki masa pensiunan.

5) KMF PURNA iB

KMF PURNA iB adalah Kepemilikan Multifaedah fasilitas pembiayaan yang diberikan kepada para pensiunan untuk memenuhi sebagian atau keseluruhan kebutuhan paket barang atau jasa dengan menggunakan prinsip jual beli (*murabahah*) atau sewa menyewa (*ijarah*) dimana pembayarannya secara angsuran

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

c. Produk Jasa Layanan Lainnya

1) MobileBRIS dan SMS BRIS

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

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

- a) 1 (satu) rekening tabungan BRI Syariah iB nasabah hanya dapat didaftarkan untuk 1 (satu) nomor telepon seluler/handphone.
- b) Dimenu utama ATM BRIS, pilih menu “Registrasi”.
- c) Pilih menu SMSBanking.
- d) Pada layar registrasi, masukkan nomor ponsel dan 6 (enam) digit angka PIN yang dapat tentukan sendiri.
- e) Registrasi telah selesai, kemudian akan keluar struk sukses registrasi sebagai tanda bukti registrasi SMS BRIS, sms notifikasi yang dikirimkan ketelepon selular, dan sms yang berisi *link* aplikasi MobileBRIS yang dapat diunduh.
- f) Klik *link* dari sms yang diterima setelah notifikasi registrasi SMS BRIS berhasil atau unduh (*download*) aplikasi pada

Blackberry App World, Android Market, Apple App Store, Nokia Store, atau website www.brisyariah.co.id. Jalankan aplikasi setelah proses unduh selesai.

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

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

2) *Cash Management System*

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

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

- a) Hemat waktu, nasabah tidak perlu datang ke Kantor Cabang BRI Syariah untuk melakukan transaksi perbankan seperti transaksi cek saldo, mutasi rekening, transfer dan *e-payroll*.
- b) Aman, nasabah akan mengakses aplikasi berbasis web yang aman dengan dukungan keamanan jaringan SSL (*Secure Socket Layer*) bersertifikat *Verisign* 128 bit.

- c) Terkendali, rekening dapat di akses oleh user yang terdaftar dengan tingkatan yang dapat dibedakan hak aksesnya yaitu : *user maker, user checker, user approver*.
- d) Transaksi *real time*, dapat dilakukan kapanpun, dan dimanapun melalui jaringan internet.

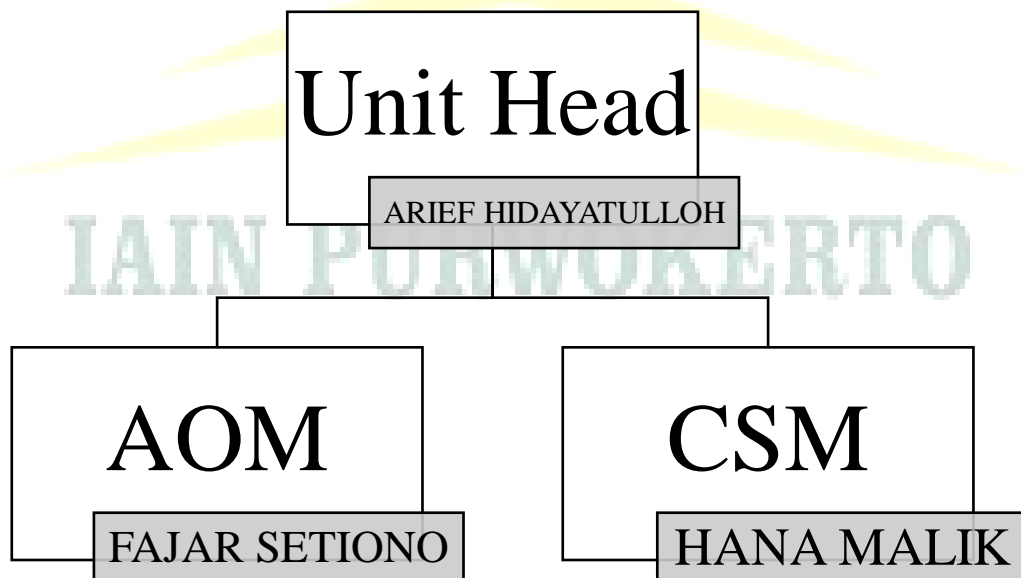
Persyaratan untuk menjadi nasabah pengguna CMS BRISyariah :

- a) Telah memiliki/membuka rekening giro pada Kantor Cabang Induk/Kantor Cabang/Kantor Cabang Pembantu/Kantor Kas.
- b) Mengisi dan menandatangani form aplikasi layanan CMS BRISyariah.
- c) Telah memahami dan membaca syarat dan ketentuan produk CMS BRISyariah.

5. Struktur BRI Syariah Kantor Kas Banjarnegara

Gambar 1.

Struktur Organisasi BRI Syariah Kantor Kas Banjarnegara



6. Fungsi dan Tugas Bagian BRI Syariah Kantor Kas Banjarnegara

a. Unit Head

- 1) Bertugas memimpin sebuah *outlet* penjualan dalam lingkup Kantor Cabang/Kantor Cabang Pembantu/Kantor Kas.
- 2) Bertanggung jawab terhadap portofolio *Outlet Mikro* Syariah dengan target nasabah dari sektor Usaha Kecil Mikro (UKM).
- 3) Bertanggung jawab terhadap pengambilan dan rekomendasi keputusan pembiayaan.
- 4) Memonitoring dan mensupervisi team marketing dalam pengajuan aplikasi, pencapaian target, hubungan dengan nasabah serta kelancaran pembayaran angsuran.
- 5) Membangun jaringan bersama komunitas setempat terhadap bank.

b. AOM (*Account Officer Mikro*)

- 1) Melakukan proses pemasaran untuk segmen unit pembiayaan mikro.
- 2) Mencari calon nasabah baru yang sehat dan berkualitas serta mempromosikan produk pembiayaan mikro.
- 3) Memberikan kinerja maksimal untuk mencapai target individu maupun *team*.
- 4) Memaintain nasabah eksisting dan menawarkan top up pembiayaan.
- 5) Memberikan solusi terbaik terhadap nasabah yang tidak perform (NPF).

c. CSM (*Customer Service Multifungsi*)

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

- 3) Memperhatikan dan menjaga kebersihan lingkungan kerjaterutama tempat kerja, tempat tunggu nasabah, tempat brosur.
- 4) Melayani nasabah dalam pelaksanaan tarik tunai, setoran, pembayaran, dan angsuran.
- 5) Melaksanakan penghitungan uang modal dan uang setoran modal.
- 6) Bertanggung jawab atas keseluruhan uang modal dan uang setoran modal.
- 7) Mengisi buku besar sesuai pengeluaran dan pemasukan keuangan Bank dalam transaksi satu hari.
- 8) Mengambil uang di brangkas khasanah untuk petty cash sebelum dimulainya transaksi.

BRI Syariah Kantor Kas Banjarnegara.

B. Implementasi Pelayanan Haji Satu Atap Tabungan Haji iB Di BRI Syariah Kantor Kas Banjarnegara

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

Bank BRI Syariah Kantor Kas Banjarnegara adalah salah satu perbankan syariah yang ada di kota Banjarnegara, Jawa Tengah, dengan berbagai produk pendanaan dan pembiayaan. Salah satu produk yang banyak diminati oleh masyarakat di sekitar Bank BRI Syariah Syariah Kantor Kas Banjarnegara adalah Produk Tabungan Haji iB. Tabungan Haji iB merupakan tabungan yang menggunakan akad *mudharabah mutlaqah* sesuai prinsip syariah yang bertujuan untuk memenuhi kebutuhan Biaya Perjalanan Ibadah Haji (BPIH) bagi calon jamaah haji (Hana Malik, wawancara, 27 Januari 2020).

Pada bab ini peneliti akan memaparkan hasil penelitiannya mengenai Implementasi Pelayanan Haji Satu Atap Tabungan Haji iB Di BRI Syariah

Kantor Kas Banjarnegara. Pembahasan ini akan dimulai dari penelitian mengenai proses pelayanan haji satu atap mampu memberikan pelayanan haji secara cepat dan efisien sesuai dengan Peraturan Menteri Agama (PMA) No. 13 Tahun 2018 tentang Penyelenggaraan Haji Reguler (Arief Hidayatulloh, wawancara, 27 Januari 2020).

Pada dasarnya, pelayanan haji satu atap BRI Syariah Kantor Kas Banjarnegara ditujukan agar calon jamaah haji yang mendaftar dapat dengan mudah. Sebagaimana telah dijelaskan Kementerian Agama Republik Indonesia ingin memberikan pelayanan yang cepat dan mudah bagi calon jamaah haji. Berbeda dengan pelayanan sebelumnya yang memiliki 4 empat tahap, yakni pertama calon jamaah haji ke BPS (Bank Penerima Setoran) untuk membuka rekening dan melakukan setoran awal, kedua ke Kantor Kementerian Agama setempat untuk mengisi formulir pendaftaran haji dan melakukan pemotretan. Setelah itu tahap ketiga, calon jamaah haji harus kembali ke BPS untuk mendapatkan nomer validasi dari bank dan tahap selanjutnya harus kembali lagi ke Kantor Kementerian Agama Kabupaten setempat sebagai alur terakhir untuk mendapatkan nomor porsu (Hana Malik, wawancara, 27 Januari 2020).

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 porsu (Hana Malik, wawancara, 27 Januari 2020). Peraturan tersebut sangat meringankan dan mempercepat proses penerimaan calon jamaah haji, karena dilakukan di satu empat yaitu Kantor Kemenag Banjarnegara. Dibandingkan dengan yang sebelumnya mengharuskan calon jamaah haji untuk bolak-balik dari bank ke kantor Kemenag setempat untuk menyelesaikan alur yang ada. Namun, baru beberapa BPS (Bank Penerima Setoran) yang membuka pelayanan haji satu atap di Kantor Kemenag Banjarnegara ini sesuai hasil wawancara berikut, *“..hanya ada tiga bank yang membuka pelayanan haji satu atap di Kantor*

Kemenag Banjarnegara ini, yaitu BRI Syariah Kantor Kas Banjarnegara, Bank Muammalat, dan Bank Jateng Syariah, dan untuk bank selain itu masih dalam proses. Untuk hari kerja pun berbeda, BRI Syariah hari Senin-Jum'at, Bank Muammalat hari Senin, Kamis dan Jum'at, sedangkan Bank Jateng Syariah hari Selasa dan Rabu ..” (Hana Malik, wawancara, 27 Januari 2020).

Berdasarkan kutipan wawancara dapat disimpulkan bahwa di Kantor Kemenag Banjarnegara bekerja sama dengan 3 BPS (Bank Penerima Setoran) yaitu BRI Syariah, Bank Muammalat, dan Bank Jateng Syariah terbukti dengan hasil wawancara dan dokumentasi.

GAMBAR 1.2
Wawancara dengan *Customer Service Multifungsi* BRI Syariah
Kantor Kas Banjarnegara



Alur Pendaftaran haji menurut PMA (Peraturan Menteri Agama) No. 13 Tahun 2018 tentang Penyelenggaraan Haji Reguler, untuk pendaftaran tidak dipungut biaya dan dilakukan pada jam kerja sepanjang tahun, jika ingin langsung mendapatkan porsi bisa dengan mendatangi :

1. BANK BPS BPIH

- a. Membuka Rekening Tabungan Haji dengan setoran minimal Rp 25 Juta.
- b. Jamaah calon Haji mendapatkan nomor validasi bank

2. Kantor Kementrian Agama Kabupaten/Kota

- a. Mengisi Formulir SPPH (Surat Pendaftaran Pergi Haji)
- b. Melampirkan Persyaratan, sebagai berikut:
 - FC E KTP : 5 lembar
 - FC Kartu Keluarga : 5 lembar
 - FC Buku Rekening Haji : 1 lembar
 - FC Akta Kelahiran/Surat Nikah/Ijazah (*pilih salah satu*)
 - Cek Golongan Darah
 - Pas Foto 3 x 4 : 10 lembar, 4 x 6 : 2 lembar
(Foto berwarna, Latar belakang Putih, 80% wajah)
- c. Jamaah Calon Haji mendapatkan NOMOR PORSI.

Sedangkan untuk calon nasabah haji yang belum bisa membuka rekening tabungan haji minimal Rp 25.000.000, bisa dengan melakukan setoran awal minimal Rp 100.000. Karena untuk yang setoran minimal Rp 25.000.000 diperuntukan bagi calon nasabah yang ingin langsung mendapatkan porsi. Dan akad yang digunakan sama antara yang langsung mendapatkan porsi dan yang belum mendapatkan porsi yaitu *Mudharabah Mutlaqah* Reguler (Arief Hidayatulloh, wawancara, 27 Januari 2020).

Seperti yang diketahui, ibadah haji merupakan rukun islam yang ke lima dan wajib hukumnya bagi setiap muslim yang mampu. Ibadah haji tidak hanya ibadah yang mengorbankan harta tetapi ibadah yang mengorbankan jasmani dan rohani, tujuan ibadah haji bukanlah semata-mata mengunjungi Makkah ataupun Madinah dan bukan pula karena wukuf, thawaf maupun sa'i tetapi tujuan yang sebenarnya adalah mencari ridha Allah SWT. Ibadah haji pada era sekarang sudah banyak diminati masyarakat Islam, maka dari itu lembaga keuangan berusaha menjadi yang terdepan untuk melayani masyarakat yang ingin melaksanakan ibadah haji.

Salah satu lembaga keuangan yang melayani masyarakat untuk melaksanakan ibadah haji adalah BRI Syari'ah Kantor Kas Banjarnegara dengan menyediakan tabungan haji. Tabungan ini disediakan bagi masyarakat yang ingin melakukan ibadah haji, untuk masyarakat yang ingin melaksanakan ibadah haji bisa mendaftar dengan (Hana Malik, wawancara, 27 Januari 2020) :

1. Membuka rekening tabungan haji.
2. Memenuhi persyaratan dan ketentuan yang sudah ada.
3. Melakukan setoran awal pembukaan rekening sebesar Rp 100.000 (Setelah tabungannya mencapai Rp 25.000.000 baru mendapatkan porsi)
4. Jika ingin langsung mendapatkan porsi haji sebesar Rp. 25.000.000
5. Untuk pelunasannya sebesar Rp 11.500.000
6. Mengisi Surat Pernyataan Pendaftaran Calon Jamaah Haji, Surat Kuasa dan Surat Pernyataan Calon Jamaah Haji.

Untuk syarat dan ketentuannya :

1. Beragama Islam
2. Berdomisili di Indonesia
3. Melampirkan fotokopi KTP (Kartu Tanda Penduduk) 5 lembar.
4. Melampirkan fotokopi NPWP (Nomor Pokok Wajib Pajak) 5 lembar.
5. Melampirkan fotokopi KK (Kartu Keluarga) 5 lembar.
6. Melampirkan fotokopi Buku Nikah/Akta/Ijazah terakhir (dipilih salah satu) 5 lembar.
7. Semua data harus sama, antara KTP, NPWP, KK, dan Buku Nikah/Akta/Ijazah terakhir.
8. Melampirkan surat keterangan sehat dari puskesmas terdekat.
9. Melampirkan Materai 6000 (3 lembar)
10. Melampirkan Foto 3 x 4 (10 lembar) dan 4 x 6 (2 lembar)

Dengan ketentuan :

- Background warna putih.
- Tidak boleh memakai pakaian dinas.
- Tidak memakai peci untuk laki-laki.
- Tidak memakai kacamata untuk laki-laki dan perempuan.

- Tampak wajah 70-80 %

Hasil dari wawancara yang dilakukan oleh peneliti kepada CSM (*Customer Service Multifungsi*) BRI Syariah Kantor Kas Banjarnegara yaitu Hana Malik, menyampaikan bahwa “..dengan adanya pelayanan haji satu atap BRIS Syariah Kantor Kas Banjarnegara, jumlah calon nasabah tabungan haji meningkat, jumlah calon nasabah tabungan haji yang mendaftar melalui BRI Syariah kurang lebih 15 orang perbulan dari awal Oktober 2018, mendaftarnya pun cukup mudah..” (Hana Malik, wawancara, 27 Januari 2020). Pelayanan haji satu atap ini dianggap efektif karena menyangkut kepercayaan nasabah terhadap pelayanan yang diberikan. Calon nasabah tidak bolak balik dari bank ke Kantor Kemenag karena pelayanan ini berada di satu tempat yaitu di Kantor Kemenag Banjarnegara.

Berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan dengan salah satu calon nasabah yaitu bapak podi, mengatakan bahwa “..pelayan haji sekarang lebih cepat dan menyingkat waktu mas, jadi kata kakak saya yang sudah pernah mendaftar haji, mendaftar haji itu harus kesana-kemari dari bank ke kantor kemenag. Nah, setelah adanya info mendaftar haji lebih mudah dengan pelayanan haji satu atap dan alhamdulillah saya sudah mampu, saya langsung mendaftar mas..” (Hana Malik, wawancara, 27 Januari 2020). Jadi, peningkatan kualitas pelayanan semakin dirasakan penting karena masyarakat merasakan pelayanan perusahaan dari salah satu lembaga keuangan yaitu BRI Syariah Kantor Kas Banjarnegara yang bekerja sama dengan Kantor Kemenag Banjarnegara dapat memenuhi kebutuhan calon jamaah haji dan memberikan keuntungan bagi lembaga tersebut.

Pelayanan adalah kegiatan pemberian jasa dari satu pihak kepada 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 (Melayu S.P Hasibuan, 2007: 152). Dalam hal pelayanan pembukaan tabungan haji di BRI Syariah Kantor Kas Banjarnegara ini sudah merencanakan pemenuhan kebutuhan untuk masyarakat sekitar dengan membuka pendaftaran haji, agar tujuan Kemenag

Kabupaten Banjarnegara yang bekerja sama dengan BPS (Bank Penerima Setoran) dalam memuaskan calon jamaah haji bisa terpenuhi.

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, antara lain :

1. Bukti Langsung (*Tangibles*), meliputi fasilitas fisik, peralatan dan perlengkapan, pegawai, dan sarana komunikasi. Dalam hal ini dapat dilihat dari BRI Syariah Kantor Kas Banjarnegara yang selalu siap memberikan pelayanan informasi kepada nasabah dan calon nasabah. Berdasarkan hasil wawancara dengan CSM (*Customer Service Multifungsi*) BRI Syariah Kantor Kas Banjarnegara mengatakan bahwa “..jadi bagi nasabah ataupun calon nasabah dapat menghubungi pegawai bank kapan saja selama hari kerja, untuk hari kerjanya hari senin sampai jum’at dan tersedia sarana komunikasi yaitu saluran telepon untuk menerima telepon dan menghubungi nasabah ataupun calon nasabah..” (Hana Malik, wawancara, 27 Januari 2020).

Bukti lain yang bisa dilihat di BRI Syariah Kantor Kas Banjarnegara sebagai penunjang kualitas pelayanan pendaftaran ibadah haji, yaitu :

- a. Tempat, yang digunakan untuk membuka rekening tabungan haji itu masih di berada di lingkungan kemenag Kabupaten Banjarnegara, tetapi ada gedung tersendiri yang tempatnya sudah cukup memadai untuk melakukan pembukaan tabungan haji.
 - b. Fasilitas, BRI Syariah Kantor Kas Banjarnegara menggunakan alat bantu untuk pembukaan tabungan haji, yaitu Seperangkat leptop, kamera, alat sidik jari, formulir, brosur, meja, kursi dan alat tulis lainnya.
2. Keandalan (*Reliability*), yakni kemampuan memberikan pelayanan yang dijanjikan dengan segera, akurat, dan memuaskan. Ini berkaitan dengan kepuasan konsumen, apabila keadilan ini tidak sesuai dengan yang

dijanjikan maka kepuasan konsumen akan menurun, tapi sebaliknya apabila keandalan ini sesuai dengan yang dijanjikan maka kepuasan konsumen akan meningkat. BRI Syariah Kantor Kas Banjarnegara memberikan pelayanannya dengan tepat waktu sesuai jam kerja. Artinya, pada saat melakukan pembukaan tabungan haji dilaksanakan sesuai dengan waktu yang ditentukan oleh BRI Syariah Kantor Kas Banjarnegara. Terbukti dengan pernyataan pegawai bank BRI Syariah Kantor Kas Banjarnegara bahwasanya pembukaan rekening tabungan haji bisa dilakukan pada saat jam kerja yaitu hari senin sampai hari jum'at pada pukul 08.00 – 15.00 WIB (Arief Hidayatulloh, wawancara, 27 Januari 2020).

Selain tempat waktu yaitu keandalan pelayanan yang diberikan oleh pegawai bank. Menurut salah satu nasabah yang sudah mendaftar haji dan akan melakukan pelusanan mengatakan bahwa “..pelayanan yang diberikan sudah bagus kok mas, pegawainya ramah, murah senyum, sopan, dan baik lagi..” (Siti Khasanah, wawancara, 27 Januari 2020).

3. Daya Tanggap (*Responsiveness*), yaitu keinginan para petugas untuk membantu para pelanggan dan memberikan pelayanan dengan tanggap. Daya tanggap yang bisa dilihat di BRI Syariah Kantor Kas Banjarnegara untuk menanggapi permintaan, pertanyaan dan keluhan calon nasabah yaitu petugas bersedia melayani dan membantu calon nasabah yang mendaftar buta aksara. Jadi, petugas senantiasa membantu untuk menuliskan atau mengisi formulir pendaftaran ibadah haji dan lain sebagainya. Dan petugas menjawab segala pertanyaan yang diajukan oleh calon jamaah haji dengan sikap yang sopan agar pendaftar merasa aman dan nyaman. Dan dalam hal ini calon ibadah haji bisa bertanya secara langsung di kantor atau lewat komunikasi telepon selama jam kerja (Hana Malik, wawancara, 27 Januari 2020). ini semua bertujuan untuk mempermudah para calon jamaah haji dalam menyelesaikan berbagai persoalan mengenai pembukaan tabungan haji.

4. Jaminan (*Assurance*), mencakup pengetahuan, kemampuan, kesopanan, dan sifat dapat dipercaya yang dimiliki para petugas atau pegawai, bebas dari bahaya, resiko atau keragu-raguan. Jaminan merupakan perilaku para karyawan untuk menumbuhkan kepercayaan pelanggan terhadap perusahaan dan perusahaan bisa menciptakan rasa aman bagi para pelanggannya. Jaminan juga berarti bahwa karyawan selalu bersikap sopan dan menguasai pengetahuan dan ketrampilan yang dibutuhkan untuk menangani setiap pertanyaan atau masalah pelanggan. BRI Syariah Kantor Kas Banjarnegara dalam membangun kepercayaan dan keyakinan dengan jaminan memberikan pelayanan dan keamanan dalam pelayanan, dan jaminan mendapatkan nomor validasi dari bank.

Dalam hal ini BRI Syariah Kantor Kas Banjarnegara memberikan jaminan pelayanan kepada calon jamaah haji dengan dibuktikan adanya pegawai bank yang bertugas menerima pembukaan tabungan haji. Untuk keamanan dalam pelayanan dari hasil wawancara dengan salah satu nasabah tabungan haji mengatakan bahwa “..bank melakukan rekap data setiap bulan dengan Kemanag dan diadakan pengendalian pelayanan pendaftaran langsung berupa laporan rekap bulanan, jadi saya yakin keamanan terjaga..” (Hana Malik, wawancara, 27 Januari 2020). Untuk jaminan mendapatkan nomor validasi dari bank CSM mengatakan bahwa “..setiap calon nasabah tabungan haji harus melengkapi persyaratan yang ada untuk mendapatkan nomor validasi..” (Hana Malik, wawancara, 27 Januari 2020).

5. Kepedulian (*Emphaty*), meliputi kemudahan dalam melakukan hubungan komunikasi yang baik, perhatian pribadi, dan memahami kebutuhan para pelanggan. Dalam hal ini BRI Syariah Kantor Kas Banjarnegara memberikan sebuah perhatian pada calon nasabah dalam pembukaan tabungan haji. Memberikan perhatian merupakan langkah awal dalam pelayanan pembukaan tabungan haji. Mengapa perhatian dalam memberikan pelayanan penting, menurut CSM mengatakan bahwa “..banyak dari calon nasabah yang belum mengerti apa saja syarat yang

harus dibawa saat melakukan pembukaan tabungan haji terlebih lagi pendaftar yang sudah lanjut usia..” (Hana Malik, wawancara, 27 Januari 2020). jadi dengan adanya kepedulain dari pihak CSM (*Customer Service Multifungsi*) BRI Syariah Kantor Kas Banjarnegara yang melayani calon nasabah bisa menumbuhkan rasa nyaman dengan pelayanan yang diberikan.

Di dalam pelayanan juga terdapat yang namanya etika pelayanan. Yang mana dapat diartikan bahwa etika pelayanan adalah kemampuan untuk membedakan antara yang benar dan salah, serta melakukan pelayanan dengan tanggung jawab yang tinggi. Di samping itu pelayanan juga meningkatkan hubungan yang baik antara perusahaan dengan nasabah. Etika pelayanan merupakan bagian dari menjaga kualitas pelayanan itu sendiri.

Di BRI Syariah Kantor Kas Banjarnegara yang bergerak dibidang jasa, *Customer Service Multifungsi* sangat berpengaruh dan berperan penting terhadap nilai-nilai perusahaan. Karena selain memberikan pelayanan *Customer Service Multifungsi* disini berfungsi untuk membangun hubungan baik dengan calon nasabah maupun nasabah sehingga *Customer Service Multifungsi* harus memiliki kemampuan dan etika pelayanan agar dapat mempertahankan nasabah untuk terus menggunakan pelayanannya. Dalam memberikan pelayanan menurut salah satu nasabah mengatakan bahwa “*..dari awal saya melakukan pembukaan tabungan haji sampai sekarang CSnya ramah, baik, sopan, penampilan juga rapi, jadi kalo terkait etika pelayanan yang diberikan sudah cukup memuaskan mas..”* (Siti Khasanah, wawancara, 27 Januari 2020).

Selain etika pelayanan setiap lembaga keuangan dalam melakukan kegiatannya pasti memiliki kelebihan dan kekurangan. begitu juga dengan BRI Syariah Kantor Kas Banjarnegara dalam melayani pembukaan rekening tabungan haji tidak terlepas dari kedua faktor tersebut, dengan mengetahui faktor kelebihan dari pelayanan yang diberikan dapat mengoptimalkan pelayanan yang akan datang dan dengan mengetahui kekurangan dapat meminimalisir resiko yang terjadi. Adapun yang menjadi kelebihan dan

kekurangan dari pelayanan ini di BRI Syariah Kantor Kas Banjarnegara adalah sebagai berikut (Hana Malik, wawancara, 27 Januari 2020) :

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.

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.

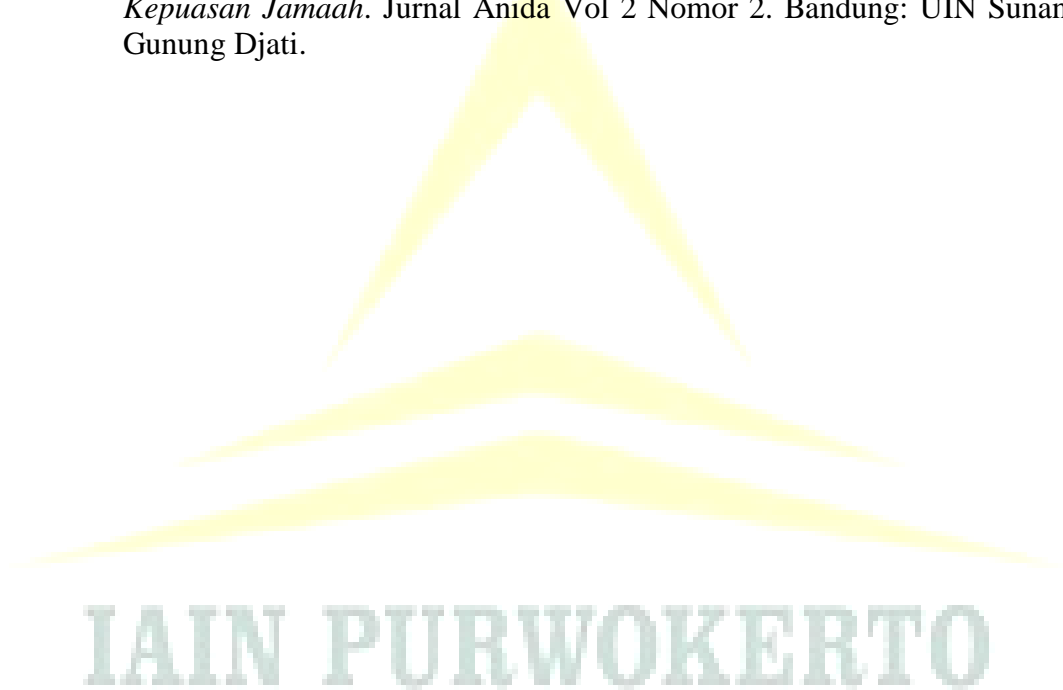
Sugito. 2007. *Haji dan Umrah*. Yogyakarta: PT Pustaka Insan Madani.

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.



LAMPIRAN-LAMPIRAN

1. Lampiran Sertifikat BTAPPI

	KEMENTERIAN AGAMA INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI PURWOKERTO UPT MA'HAD AL-JAMI'AH Alamat : Jl. Jend. A. Yani No. 40 A Purwokerto 53126 Telp : 0281-635624, 628250, Fax : 0281-636553, www.iainpurwokerto.ac.id										
<h1>SERTIFIKAT</h1> <p>Nomor: B-205/In.17/UPT.MAJ/Sti.011/II/2018</p> <p>Diberikan oleh UPT Ma'had Al-Jami'ah IAIN Purwokerto kepada:</p> <h2><u>HANIFUDIN MAS'UD</u></h2> <p>1617203065</p>											
<table border="1"><thead><tr><th>MATERI UJIAN</th><th>NILAI</th></tr></thead><tbody><tr><td>1. Tes Tulis</td><td>74</td></tr><tr><td>2. Tartil</td><td>70</td></tr><tr><td>3. Kitabah</td><td>70</td></tr><tr><td>4. Praktek</td><td>85</td></tr></tbody></table>	MATERI UJIAN	NILAI	1. Tes Tulis	74	2. Tartil	70	3. Kitabah	70	4. Praktek	85	Sebagai tanda yang bersangkutan telah LULUS dalam Ujian Kompetensi Dasar Baca Tulis Al-Qur'an (BTA) dan Pengetahuan Pengamalan Ibadah (PPI).
MATERI UJIAN	NILAI										
1. Tes Tulis	74										
2. Tartil	70										
3. Kitabah	70										
4. Praktek	85										
NO. SERI: MAJ-G1-2018-239	Purwokerto, 26 Februari 2018 Mudir Ma'had Al-Jami'ah,  Drs. H. M. Mukti, M.Pd.I NIP. 19570521 198503 1 002										

2. Lampiran Sertifikat Aplikom

<h1>SERTIFIKAT</h1> <p>APLIKASI KOMPUTER</p>																					
KEMENTERIAN AGAMA INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI PURWOKERTO UPT TEKNOLOGI INFORMASI DAN PANGKALAN DATA Alamat: Jl. Jend. Ahmad Yani No. 40A Telp. 0281-635624 Website: www.iainpurwokerto.ac.id Purwokerto 53126			IAIN PURWOKERTO																		
			No. IN.17/UPT-TIPD/1581/I/2020																		
SKALA PENILAIAN	Diberikan Kepada:																				
<table border="1"><thead><tr><th>SKOR</th><th>HURUF</th><th>ANGKA</th></tr></thead><tbody><tr><td>86-100</td><td>A</td><td>4.0</td></tr><tr><td>81-85</td><td>A-</td><td>3.6</td></tr><tr><td>76-80</td><td>B+</td><td>3.3</td></tr><tr><td>71-75</td><td>B</td><td>3.0</td></tr><tr><td>65-70</td><td>B-</td><td>2.6</td></tr></tbody></table>	SKOR	HURUF	ANGKA	86-100	A	4.0	81-85	A-	3.6	76-80	B+	3.3	71-75	B	3.0	65-70	B-	2.6	HANIFUDIN MAS'UD NIM: 1617203065 Tempat / Tgl. Lahir: Kebumen, 21 Juni 1998		
SKOR	HURUF	ANGKA																			
86-100	A	4.0																			
81-85	A-	3.6																			
76-80	B+	3.3																			
71-75	B	3.0																			
65-70	B-	2.6																			
MATERI PENILAIAN	Sebagai tanda yang bersangkutan telah menempuh dan LULUS Ujian Akhir Komputer pada Institut Agama Islam Negeri Purwokerto Program Microsoft Office® yang telah diselenggarakan oleh UPT TIPD IAIN Purwokerto pada tanggal 15-02-2018.																				
<table border="1"><thead><tr><th>MATERI</th><th>NILAI</th></tr></thead><tbody><tr><td>Microsoft Word</td><td>90 / A</td></tr><tr><td>Microsoft Excel</td><td>88 / A</td></tr><tr><td>Microsoft Power Point</td><td>80 / B+</td></tr></tbody></table>	MATERI	NILAI	Microsoft Word	90 / A	Microsoft Excel	88 / A	Microsoft Power Point	80 / B+	Purwokerto, 14 Januari 2020 Kepala UPT TIPD  Dr. H. Fajar Hardoyono, S.Si, M.Sc NIP. 19801215 200501 1 003												
MATERI	NILAI																				
Microsoft Word	90 / A																				
Microsoft Excel	88 / A																				
Microsoft Power Point	80 / B+																				
																					



3. Lampiran Sertifikat Praktek Kerja Lapangan (PKL)



4. Lampiran Sertifikat OPAK



5. Lampiran Permohonan Izin Observasi

 IAIN PURWOKERTO	KEMENTERIAN AGAMA INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI PURWOKERTO FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM Alamat : Jl. Jend. A. Yani No. 40 A Purwokerto 53126 Telp. : 0281-635624, 628250, Fax. : 0281-636553, www.iainpurwokerto.ac.id
Nomor : 0210/In.17/FEBLJ.PS/PP.009/I/2020	Purwokerto, 27/01/2020...
Lamp. : --	
Hal : Permohonan izin Observasi Pendahuluan	
Kepada Yth. Pimpinan BRI Syariah Kantor Kas..... Di Banjarnegara.....	
<i>Assalamu'alaikumWr. Wb.</i>	
Diberitahukan dengan hormat bahwa, dalam rangka pengumpulan data guna penyusunan Skripsi yang berjudul : Implementasi Pelayanan Haji Satu Atap Pada Tabungan Haji (Studi Kasus di BRI Syariah Kantor Kas Banjarnegara).....	
Bapak/Ibu berkenan memberikan izin observasi kepada mahasiswa kami :	
1. Nama	: Hanifudin Mas'ud.....
2. N I M	: 1617203065.....
3. Semester	: VIII.....
4. Fakultas/ Jurusan	: Ekonomi dan Bisnis Islam Perbankan Syariah.....
5. Tahun Akademik	: 2019/2020.....
Adapun Observasi tersebut akan dilaksanakan dengan ketentuan sebagai berikut :	
1. Obyek	: Pelayan Haji Satu Atap.....
2. Tempat/ Lokasi	: Banjarnegara.....
3. Tanggal Observasi	: 27/01/2020 S/D 28/01/2020.....
Demikian permohonan ini kami buat, atas izin dan perkenan Bapak/Ibu, kami ucapkan terima kasih.	
<i>Wassalamu'alaikumWr. Wb.</i>	
	Ketua Jurusan Perbankan Syariah
	 Yoiz Shofwa Shafrani, SP., M.Si. ✓ NIP. 197801212008012027
Tembusan Yth :	
1. Wakil Dekan I	
2. Kasubag Mikwa dan Alimni	
3. Arsip	
Tgl cetak : 27/01/2020	

6. Lampiran Brosur Tabungan Haji iB



7. Lampiran Brosur Alur Pendaftaran Haji



8. Lampiran Surat Pernyataan Pendaftaran Calon Jamaah Haji

SURAT PERNYATAAN PENDAFTARAN CALON JAMAAH HAJI

Saya yang bertanda tangan dibawah ini:

1. Nama Lengkap : _____
2. Nama Ayah Kandung : _____
3. Tempat, Tanggal Lahir : _____
4. Nomor KTP/NIK : _____
5. Jenis Kelamin : 1. Pria 2. Wanita
6. Kewarganegaraan : 1. Indonesia 2. Asing

7. Alamat : _____
No. _____ RT _____ RW _____
8. Kelurahan : _____
9. Kecamatan : _____ Kodepos : _____
10. Kota : _____ Provinsi : _____
11. Pekerjaan : 1. PNS 2. TNI/Polri 3. Pedagang
4. Tani/Nelayan 5. Swasta 6. Ibu Rumah Tangga
7. Pelejar/Mahasiswa 8. BUMN/BUMD 9. Pensiunan
12. Pendidikan : 1. SD 2. SLTP 3. SLTA 4. D1/D2/D3
5. S1 6. S2 7. S3
13. Pergi Haji : 1. Pernah 2. Belum Pernah Tahun:
14. Status Jamaah : 1. Jamaah Reguler 2. Jamaah Khusus 3. Pembimbing
15. Status Perkawinan : 1. Sudah Menikah 2. Belum Menikah 3. Janda/Duda

Menyatakan dengan sesungguhnya bahwa:

1. Seluruh data dalam dokumen adalah benar dan dapat dipertanggungjawabkan keabsahannya.
2. Apabila dikemudian hari ditemukan bahwa data dalam dokumen yang diberikan tidak benar dan atau melanggar peraturan yang ada, maka saya bersedia dibatalkan pendaftarannya dan dikembalikan GPIH nya.
3. Demikian surat pernyataan ini dibuat dengan sebenar-benarnya dan tanpa ada paksaan dari pihak manapun.

Mengetahui BPS BPIH

(.....)
Nama Petugas

(.....)
Nama Calon Jamaah/Nasabah

9. Lampiran Surat Kuasa/Wakalah

Surat Kuasa/wakalah

Aktad wakalah ini dibuat pada tanggal _____ di _____

Saya yang bertanda tangan di bawah ini, calon jemaah haji :

Nama :

Alamat :

No KTP / NIK :

Dengan ini memberikan kuasa kepada Badan Pengelola Keuangan Haji (Selanjutnya disebut BPKH) untuk mengelola seluruh dana yang saya bayarkan sebagai setoran DPHI dan/atau DPHI Khusus serta nilai manfaat dari pengelolaan tersebut sesuai amanat perundang-undangan yang berlaku dari waktu ke waktu (selanjutnya disebut "peraturan perundang-undangan").

Pengelolaan dimaksud di atas termasuk namun tidak terbatas pada :

1. Pengembangan dan penempatan investasi.
2. Pembagian hasil pengembangan sesuai perundang-undangan.
3. Pencatatan nilai manfaat yang menjadi bagian calon jemaah haji di rekening virtual.
4. Pembayaran biaya penyelenggaraan ibadah haji.
5. Pengembalian surplus saldo sesuai amanat perundang-undangan.
6. Pengembalian saldo rekening (jika ada) saat rekening di tutup

Untuk tujuan pengelolaan dana, saya memberikan kuasa pada BPKH untuk :

1. Memproses (termasuk menerima, memberi dan/atau menggunakan informasi dan data saya atau rekening saya.
2. Memberikan data tersebut kepada pihak lain yang mempunyai hubungan dan/atau kerjasama dengan BPKH dalam rangkaian pengelolaan Keuangan Haji ;
3. Berkerjasama dengan dan / atau menunjuk pihak lain sebagai wakil untuk tujuan pelaksanaan pengelolaan Keuangan Haji;
4. Melaksanakan seluruh kewenangan sesuai amanat peraturan perundang-undangan

Surat Kuasa/Wakalah ini berlaku sejak tanggal di atas sehingga rekening haji saya tutup berdasarkan ketentuan peraturan perundang-undangan.

Demikian Surat Kuasa/Wakalah ini dibuat untuk dapat dipergunakan sebagaimana mestinya, dan saya tunduk pada ketentuan dan syarat yang berlaku

Kecamatan _____

(Nama Jemaah)

10. Lampiran Surat Pernyataan Calon Jamaah Haji

SURAT PERNYATAAN CALON JEMAAH HAJI

Yang bertandatangan dibawah ini.

1. Nama Lengkap :
2. Nama Ayah Kandung :
3. Tempat/Tgl Lahir Jemaah :
4. Nomor KTP/NIK/Paspor :
5. Jenis Kelamin 1. Pria 2. Wanita
6. Kewarganegaraan 1. Indonesia 2. Asing
7. Alamat :
8. Desa/Kelurahan NO..... RT..... RW.....
9. Kecamatan :
10. Kabupaten/Kota :
11. Pekerjaan 1. Pegawai Negeri Sipil 2. TNI/Polri 3. Dagang
4. Tani/Nelayan 5. Swasta 6. Ibu RumahTangga
7. Pelajar/Mahasiswa 8. BUMN/BUMD 9. Pensiunan
10. Lainnya
12. Pendidikan 1. SD/MI 2. SLTP/MTs 3. SLTA/MA 4. D1/D2/D3/SM 5. S1 6. S2 7. S3
13. Status Calon Jemaah Haji 1. Jemaah Reguler 2. Jemaah Khusus 3. Pembimbing
14. Status Perkawinan 1. Sudah Menikah 2. Belum Menikah 3. Janda 4. Duda

Menyatakan dengan sesungguhnya bahwa:

1. Saya telah berumur 12 (dua belas) tahun atau lebih pada saat melakukan pembayaran setoran awal di Bank Penerima Setoran Biaya Penyelenggaraan Ibadah Haji (BPS BPIH).
2. Saya belum pernah berhaji atau sudah pernah berhaji lebih dari 10 (sepuluh) tahun sejak menunaikan ibadah haji yang terakhir, yaitu keberangkatan haji tahun..... sebagai Jemaah, kecuali pembimbing.
3. Seluruh data dalam dokumen adalah benar dan dapat dipertanggungjawabkan keabsahannya.
4. Apabila di kemudian hari ditemukan fakta bahwa data dalam dokumen yang diberikan tidak benar dan/atau melanggar peraturan yang ada, maka saya bersedia dibatalkan pendaftarannya oleh Kementerian Agama.
5. Apabila pernyataan saya pada nomor 1 dan 2 di atas tidak benar, segala resiko terhadap pembatalan pada nomor 4 menjadi tanggung jawab saya dan tidak akan melakukan tuntutan apapun bilamana terjadi keterlambatan pengembalian dana setoran awal BPIH.
6. Demikian surat pernyataan ini dibuat dengan sebenar-benarnya dan tanpa ada paksaan dari pihak manapun.

Mengetahui BPS BPIH

Materai Rp6000

.....

Nama Petugas

.....

Nama Calon Jemaah/Nasabah

11. Lampiran Dokumentasi Pelayanan Haji Satu Atap





IAIN PURWOKERTO

12. Lampiran Dokumentasi Wawancara



DAFTAR RIWAYAT HIDUP

A. Identitas Diri

1. Nama lengkap : Hanifudin Mas'ud
2. NIM : 1617203065
3. Tempat/Tgl. Lahir : Kebumen, 21 Juni 1998
4. Alamat Rumah : Desa Banjararjo Rt 03 Rw 02,
Kec. Ayah, Kab. Kebumen
5. Nama Orang Tua
Nama Ayah : Lajan
Nama Ibu : Sarinten

B. Riwayat Pendidikan

1. Pendidikan Formal
 - a. TK/PAUD : TK Pertiwi Banjararjo
 - b. SD/MI, tahun lulus : SD N 2 Banjararjo, 2010
 - c. SMP/MTS, tahun lulus : Mts Mamba'ul Ulum Puring, 2013
 - d. SMA/MA, tahun lulus : MA N Gombang, 2016
2. Pendidikan Non-Formal
 - a. PP. Al-Misbahiyah Puring, Kebumen
 - b. PPM. EL-FIRA Purwokerto, Banyumas

C. Pengalaman Organisasi

1. PMII Komisariat Walisongo Purwokerto
2. DEMA IAIN Purwokerto

IAIN PURWOKERTO

Purwokerto, 10 Oktober 2020



Hanifudin Mas'ud
NIM. 1617203065