



**MANAJEMEN PELAYANAN DANA HAJI PADA PT. BANK SYARIAH
INDONESIA, Tbk KANTOR CABANG PEMBANTU BATANGTORU**

SKRIPSI

*Diajukan Untuk Melengkapi Tugas dan Syarat-Syarat
Mencapai Gelar Sarjana Sosial (S.Sos)
Dalam Bidang Manajemen dakwah*

Oleh

**SRI RAHAYU HASIBUAN
NIM. 1830400006**

PROGRAM STUDI MANAJEMEN DAKWAH

**FAKULTAS DAKWAH DAN ILMU KOMUNIKASI
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
SYEKHALIHASANAHMAD ADDARY
PADANGSIDIMPUAN
2022/2023**



**MANAJEMEN PELAYANAN DANA HAJI PADA PT. BANK SYARIAH
INDONESIA, Tbk KANTOR CABANG PEMBANTU BATANGTORU**

SKRIPSI

*Diajukan Untuk Melengkapi Tugas dan Syarat-Syarat
Mencapai Gelar Sarjana Sosial (S.Sos)
Dalam Bidang Manajemen dakwah*

Oleh:

**SRI RAHAYU HASIBUAN
NIM. 1830400006**

PROGRAM STUDI MANAJEMEN DAKWAH

**FAKULTAS DAKWAH DAN ILMU KOMUNIKASI
UIN SYEKH ALI HASAN AHMAD ADDARY PADANG
SIDIMPUAN
2022/2023**



**MANAJEMEN PELAYANAN DANA HAJI PADA PT. BANK SYARIAH
INDONESIA, Tbk KANTOR CABANG PEMBANTU BATANGTORU**

SKRIPSI

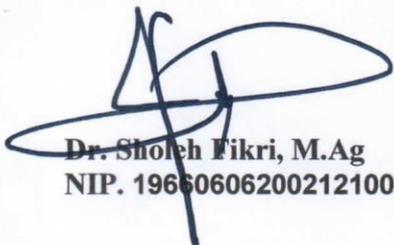
*Diajukan Untuk Melengkapi Tugas dan Syarat-Syarat
Mencapai Gelar Sarjana Sosial(S.SOS)
Dalam Bidang Manajemen Dakwah*

Oleh

**SRI RAHAYU HASIBUAN
NIM. 1830400006**

PROGRAM STUDI MANAJEMEN DAKWAH

PEMBIMBING I



**Dr. Sholeh Fikri, M.Ag
NIP. 196506062002121003**

PEMBIMBING II



**Ricka Handayani, M.M
NIP. 199103132019032022**

**FAKULTAS DAKWAH DAN ILMU KOMUNIKASI
UIN SYEKH ALI HASAN AHMAD ADDARY
PADANGSIDIMPUAN
2022/2023**



**KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SYEKH ALI HASAN
AHMAD ADDARY PADANGSIDIMPUAN
FAKULTAS DAKWAH DAN ILMU KOMUKASI**

Jl. T. Rizal Nurdin Km. 4,5Sihitang. Padangsidempuan 22733
Telp. (0634) 22080 Fax. (0634) 24022

Hal : Lampiran Skripsi
a.n. Sri Rahayu Hasibuan
Lampiran : 6 (Enam) Eksemplar

Padangsidempuan, Januari 2023

Kepada Yth:
Dekan Fakultas Dakwah dan
Ilmu Komunikasi Universitas Islam Negeri
Syekh Ali Hasan Ahmad Addary
Padangsidempuan

Assalamu'alaikum Wr. Wb

Setelah membaca, menelaah dan memberikan saran-saran perbaikan seperlunya terhadap skripsi a.n. **Sri Rahayu Hasibuan** yang berjudul **“MANAJEMEN PELAYANAN DANA HAJI PADA PT. BANK SYARIAH INDONESIA,Tbk KANTOR CABANG PEMBANTU BATANGTORU”**

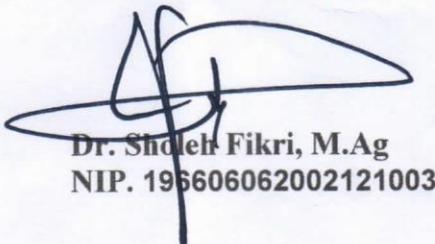
Maka kami berpendapat bahwa skripsi ini telah dapat diterima untuk melengkapi tugas dan syarat-syarat mencapai gelar Sarjana Sosial (S.SOS) dalam bidang Manajemen Dakwah pada Fakultas Dakwah dan Ilmu Komunikasi Universitas Islam Negeri Syekh Ali Hasan Ahmad Addary Padangsidempuan.

Untuk itu, dalam waktu yang tidak berapa lama kami harapkan saudara tersebut dapat dipanggil untuk mempertanggung jawabkan skripsinya dalam sidang munaqosyah.

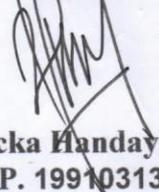
Demikian kami sampaikan, atas perhatian dan kerjasama dari Bapak/Ibu kami ucapkan terimakasih.

Wassalamu'alaikum Wr.Wb.

PEMBIMBING I


Dr. Sholeh Fikri, M.Ag
NIP. 196606062002121003

PEMBIMBING II


Ricka Handayani, M.M
NIP. 199103132019032022

SURAT PERNYATAAN MENYUSUN SKRIPSI SENDIRI

Dengan menyebut nama Allah Yang Maha Pengasih lagi Maha Penyayang, bahwa saya yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : **SRI RAHAYU HASIBUAN**

NIM : 1830400006

Fakultas : Dakwah dan Ilmu Komunikasi

Program Studi: Manajemen Dakwah

Judul Skripsi : berjudul **“MANAJEMEN PELAYANAN DANA HAJI PADA PT. BANK SYARIAH INDONESIA, Tbk KANTOR CABANG PEMBANTU BATANGTORU”**.

Dengan ini menyatakan bahwa saya telah menyusun skripsi ini sendiri tanpa meminta bantuan yang tidak sah dari pihak lain, kecuali arahan tim pembimbing dan tidak melakukan plagiasi sesuai dengan Kode Etik Mahasiswa Universitas Islam Negeri Syekh Ali Hasan Ahmad Addary Padangsidempuan pasal 14 ayat 11 tahun 2014.

Pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya dan apabila dikemudian hari terdapat penyimpangan dan ketidakbenaran pernyataan ini, maka saya bersedia menerima sanksi sebagaimana tercantum dalam Pasal 19 Ayat 4 Tahun 2014 tentang Kode Etik Mahasiswa Universitas Islam Negeri Syekh Ali Hasan Ahmad Addary Padangsidempuan yaitu pencabutan gelar akademik dengan tidak hormat dan sanksi lainnya sesuai dengan norma dan ketentuan hukum yang berlaku.

Padangsidempuan, Desember 2022

Saya yang menyatakan,


HASIBUAN
NIM. 18 304 00006

HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI TUGAS AKHIR UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIK

Sebagai civitas akademik Universitas Islam Negeri Syekh Ali Hasan Ahmad Addary Padangsidempuan Saya yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : **Sri Rahayu Hasibuan**
NIM : 18 304 00006
Program Studi : Manajemen Dakwah
Fakultas : Dakwah dan Ilmu Komunikasi
Jenis Karya : Skripsi

Demi pengembangan ilmu pengetahuan, menyetujui untuk memberikan kepada Universitas Islam Negeri Syekh Ali Hasan Ahmad Addary Padangsidempuan. Hak bebas royalti non eksklusif (*non-exclusive royalty-free right*) atas karya ilmiah saya yang berjudul: berjudul **“MANAJEMEN PELAYANAN DANA HAJI PADA PT. BANK SYARIAH INDONESIA, Tbk KANTOR CABANG PEMBANTU BATANGTORU”**.

Dengan hak bebas royalti non eksklusif ini Universitas Islam Negeri Syekh Ali Hasan Ahmad Addary Padangsidempuan berhak menyimpan, mengalih media/formatkan, mengelola dalam bentuk pangkalan data (*database*), merawat, dan mempublikasikan tugas akhir Saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai peneliti dan sebagai pemilik hak cipta.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Dibuat di: Padangsidempuan
Pada tanggal: 6 Desember 2022
Yang menyatakan,



NIM. 18 304 00006

SURAT PERNYATAAN KEABSAHAN DAN KEBENARAN DOKUMEN

Yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : SRI RAHAYU HASIBUAN
Tempat/TglLahir : Batangtoru, 04- Mei - 2000
NIM :18304 00006
Fak/Jurusan :FDIK/MD

Menyatakan dengan sesungguhnya:

1. Segala data terdapat dalam dokumen permohonan ujian munaqosyah ini adalah benar dan sah.
2. Apa bila dikemudian hari ditemukan bahwa dokumen-dokumen yang telah saya berikan tidak benar,maka saya bersedia dikenakan sanksi sesuai dengan peraturan dan ketentuan yang berlaku.

Demikian surat pernyataan ini dibuat untuk dapat digunakan seperlunya.

Padangsidempuan, 6 Desember 2022
Yang Membuat Pernyataan



SRI RAHAYU HASIBUAN
NIM.18304 00006



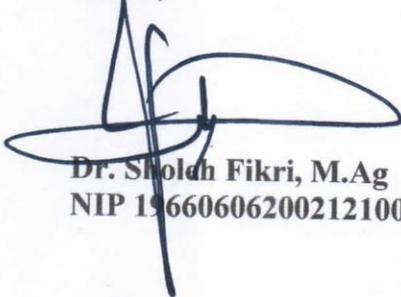
**KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
SYEKH ALI HASAN AHMAD ADDARY PADANGSIDIMPUAN
FAKULTAS DAKWAH DAN ILMU KOMUNIKASI**

Jl. T. Rizal Nurdin Km. 4,5 Sihitang Padangsidimpuan 22733
Telp. (0634) 22080 Fax. (0634) 24022

**DEWAN PENGUJI
SIDANG MUNAQASYAH SKRIPSI**

**NAMA : SRI RAHAYU HASIBUAN
NIM : 18 304 00006
FAKULTAS/PRODI : Dakwah dan Ilmu Komunikasi / Manajemen Dakwah
JUDUL SKRIPSI : MANAJEMEN PELAYANAN DANA HAJI PADA PT.
BANK SYARIAH INDONESIA, Tbk KANTOR
CABANG PEMBANTU BATANGTORU.**

Ketua,



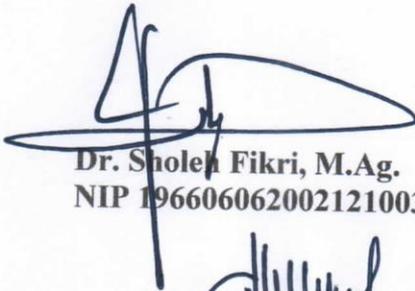
**Dr. Sholeh Fikri, M.Ag
NIP 196606062002121003**

Sekretaris,



**Ricka Handayani, M.M
NIP 199103132019032022**

Anggota



**Dr. Sholeh Fikri, M.Ag.
NIP 196606062002121003**



**Ricka Handayani, M.M
NIP 199103132019032022**



**Yuli Eviyanti, S.E., M.M
NIDN 2008078501**



**Drs. H. Agus Salim Lubis, M. Ag
NIP 196308211993031003**

Pelaksanaan Sidang Munaqasyah

**Di : Padangsidimpuan
Hari/Tanggal : Kamis, 22 Desember 2022
Pukul : 14.00 WIB s/d Selesai
Hasil/Nilai : Lulus / 71,25 (B)
Indeks Prestasi Kumulatif :
Predikat :**



KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SYEKH ALI HASAN AHMAD ADDARY
PADANGSIDIMPUAN
FAKULTAS DAKWAH DAN ILMU KOMUNIKASI
Jl. H. Tengku Rizal Nurdin Km 4,5 Sihitang Padangsidimpuan 22733
Telepon (0634) 22080 Faximile (0634) 24022 Website:@uinsyahada.ac.id

PENGESAHAN

Nomor: 42 /Un.28/F.4c/PP.00.9/01/2023

NAMA : Sri Rahayu Hasiubuan
NIM : 18 304 00006
Program Studi : Manajemen Dakwah
Judul Skripsi : Manajemen Pelayanan Dana Haji Pada PT. Bank Syariah Indonesia,Tbk Kantor Cabang Pembantu Batangtoru

Telah dapat Diterima untuk Memenuhi Salah Satu Tugas
dan Syarat-Syarat dalam Memperoleh Gelar
Sarjana Sosial (S.Sos)
dalam Bidang Ilmu Manajemen Dakwah

Padangsidimpuan, 17 Januari 2023
Dekan


Dr. Magdalena, M.Ag.
NIP.197403192000032001

ABSTRAK

Nama : Sri Rahayu Hasibuan

Nim : 18 304 00006

Judul Skripsi : “MANAJEMEN PELAYANAN DANA HAJI PADA PT. BANK SYARIAH INDONESIA,Tbk KANTOR CABANG PEMBANTU BATANGTORU”.

Penelitian ini dilatarbelakangi adanya kelebihan dari Bank Syariah Indonesia yang memiliki manajemen SDM yang berkualitas baik sehingga memberikan pelajaran yang baik juga bagi nasabah, Hal ini diambil dari sisi strategi manajemen yang mereka jalankan, seperti pengelolaan sarana dan prasarana yang dapat diandalkan, pelayanan kendala yang akurat dan dapat dipercaya, kebijakan tanggap tentang komentar nasabah, memberikan jaminan dan kepastian untuk menumbuhkan rasa percaya, dan memberikan *empathy* (perhatian) yang tulus berupa pemahaman yang diinginkan oleh nasabah.

Jenis penelitian ini yang digunakan adalah penelitian kualitatif deskriptif yaitu mengkaji objek yang mengungkapkan fenomena-fenomena yang ada secara konseptual melalui pengumpulan data yang diperoleh, metode penelitian kualitatif sebagai prosedur penelitian yang menghasilkan data deskriptif berupa kata-kata tertulis atau lisan dari orang-orang dan perilaku yang dapat diamati.

Berdasarkan hasil dari penelitian yang dilaksanakan diperoleh kesimpulan bahwa : Penempatan fungsi manajemen yang sesuai ,dan sudah dilaksanakan dengan baik, di ambil juga dari sisi strategi manajemen yang mereka jalankan seperti sarana prasarana, pelayanan kendala yang akurat dan dapat dipercaya, kebijakan tanggap tentang komentar nasabah, jaminan untuk menumbuhkan rasa percaya, juga memberikan perhatian yang tulus berupa pemahaman yang diinginkan oleh nasabah. Dan juga dilihat dari sisi perkembangan nasabah tabungan dana haji memuat terjadinya naik turun tiap bulannya dan meningkat tiap tahunnya yang terdapat pada tahun 2020 memiliki 20 nomor porsi yang siap untuk melunasi tabungan haji dan pada tahun 2021 alhamdulillah lebih dari hasil pada tahun 2020, Bank Syariah Indonesia. Dalam sisi pelayanan memberikan pelayanan yang baik bagi nasabah dan alhamdulillah belum ada nasabah yang komplain tentang pelayanan terutama dana haji.

Kata kunci : Manajemen, Pelayanan Dana haji, Bsi Batangtoru

KATA PENGANTAR

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

Puji syukur kehadiran Allah Subhanahu wa ta'ala yang telah memberikan waktu dan kesehatan kepada penulis untuk melakukan penelitian dan menuangkannya dalam skripsi ini. Sholawat dan salam kepada Nabi Muhammad SAW. yang telah menuntun umatnya kejalan yang benar.

Skripsi yang berjudul **”Manajemen pelayanan dana haji pada PT. Bank Syariah Indonesia, Tbk Kantor Cabang Pembantu Batangtoru”** ini disusun untuk melengkapi tugas-tugas dan memenuhi syarat-syarat mencapai gelar Sarjana Sosial (S. Sos) pada Program Studi Manajemen Dakwah Universitas Islam Negeri Syekh Ali Hasan Ahmad Addary Padangsidimpuan.

Penulis sadar betul penulisan skripsi ini masih banyak kekurangan-kekurangan dan masih jauh dari kata sempurna, serta banyak hambatan yang dihadapi penulis yang diakibatkan keterbatasan ilmu pengetahuan. Namun berkat bimbingan dan saran-saran pembimbing akhirnya skripsi ini dapat diselesaikan.

Dengan selesainya penulisan skripsi ini penulis mengucapkan terimakasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. Bapak Dr. H. Muhammad Darwis Dasopang, M.Ag selaku Rektor Universitas Islam Negeri Syekh Ali Hasan Ahmad Addary Padangsidimpuan. Bapak Dr. Erawadi, M.Ag Wakil Rektor bidang Akademik dan Pengembangan Lembaga, Bapak Dr. Anhar, M.A Wakil Rektor bidang Administrasi Umum, Perencanaan dan Keuangan, Bapak Dr. Ikhwanuddin Harahap, M.Ag Wakil Rektor Bidang Kemahasiswaan dan Kerjasama Universitas Islam Negeri Syekh Ali Hasan Ahmad Addary Padangsidimpuan.

2. Ibu Dr. Magdalena, M.Ag selaku Dekan Fakultas Dakwah dan Ilmu Komunikasi IAIN Padangsidempuan, Bapak Dr. Anas Habibi Ritonga, M.Ag selaku Wakil Dekan Bidang Akademik, Bapak Drs. H. Agus Salim Lubis, M.Ag selaku Wakil Dekan Bidang Administrasi Umum, Perencanaan dan Keuangan, dan Bapak Dr. Sholeh Fikri, M.Ag selaku Wakil Dekan Bidang Kemahasiswaan dan Kerjasama Fakultas Dakwah dan Ilmu Komunikasi.
3. Ibu Fithri Choirunnisa Siregar, M.Psi. selaku ketua Program Studi Manajemen Dakwah dan Ibu Ricka Handayani, M.M selaku Sekretaris Prodi Manajemen Dakwah Fakultas Dakwah dan Ilmu Komunikasi Universitas Islam Negeri Syekh Ali Hasan Ahmad Addary Padangsidempuan.
4. Bapak Irwan Rajikin, S.Ag selaku Kabag Tata Usaha Fakultas Dakwah dan Ilmu Komunikasi beserta stafnya yang telah memberikan pelayanan akademik dan administrasi yang baik demi kesuksesan dalam perkuliahan dan penyusunan skripsi ini.
5. Bapak Sukerman, S.Ag selaku Kasubbag Akademik Fakultas Dakwah dan Ilmu Komunikasi beserta stafnya yang telah memberikan pelayanan akademik yang baik demi kesuksesan dalam perkuliahan dan penyusunan skripsi.
6. Bapak Dr. Sholeh Fikri, M.Ag selaku Pembimbing I dan ibu Ricka Handayani M.M yang telah membimbing dan mengarahkan penulis dalam melaksanakan penelitian dan penyusunan skripsi ini.
7. Ibu Fithri Choirunnisa Siregar, M.Psi selaku Pembimbing Akademik yang selalu memberikan saya arahan dan motivasi.
8. Bapak Yusri Fahmi, S.A.g, M.Hum., selaku kepala perpustakaan dan seluruh pegawai perpustakaan Universitas Islam Negeri Syekh Ali Hasan Ahmad Addary

Padangsidempuan yang telah membantu penulisan dalam menyediakan buku-buku yang berkaitan dengan pembahasan penelitian ini.

9. Para Dosen di lingkungan Fakultas Dakwah dan Ilmu Universitas Islam Negeri Syekh Ali Hasan Ahmad Addary Padangsidempuan yang membekali berbagai pengetahuan sehingga mampu menyelesaikan penulisan Skripsi ini.
10. Sahabat-sahabat yang terkait dalam penulisan skripsi ini terutama kepada Rekan seperjuangan di Program Studi Manajemen Dakwah (MD) angkatan 2018 yang tidak dapat disebutkan namanya satu persatu, yang telah memberikan motivasi.
11. Kepada kakak saya putriana tersayang yang selalu menemani peneliti dan membantu segala kekurangan untuk menyelesaikan skripsi ini.
12. Ucapan Terima Kasih yang sangat istimewa kepada Diri Sendiri yang telah bersedia untuk kerja sama dan berjuang sejauh ini.

Akhirnya dengan berserah diri dan memohon Ridho Allah Subhanahu wa ta'ala, penulis berharap semoga dapat menyelesaikan skripsi ini dengan baik. Peneliti menyadari sepenuhnya akan keterbatasan kemampuan dan pengalaman yang ada pada peneliti sehingga tidak menutup kemungkinan bila skripsi ini masih banyak kekurangan. Akhir kata, dengan segala kerendahan hati peneliti mempersembahkan karya ini, semoga bermanfaat bagi pembaca dan peneliti.

Padangsidmpuan, 6 Desember 2022

Sri Rahayu Hasibuan
1830400006

PEDOMAN TRANSLITERASI ARAB-LATIN

1. Konsonan

Fonem konsonan bahasa Arab yang dalam sistem tulisan Arab dilambangkan dengan huruf dalam transliterasi ini sebagian dilambangkan dengan huruf, sebagian dilambangkan dengan tanda dan sebagian lain dilambangkan dengan huruf dan tanda sekaligus. Berikut ini daftar huruf Arab dan transliterasinya dengan huruf Latin.

Huruf Arab	Nama Huruf Latin	Huruf Latin	Nama
ا	Alif	Tidak dilambangkan	Tidak dilambangkan
ب	Ba	B	Be
ت	Ta	T	Te
ث	ša	š	es (dengan titik di atas)
ج	Jim	J	Je
ح	ħa	ħ	ha(dengan titik di bawah)
خ	Kha	Kh	kadan ha
د	Dal	D	De
ذ	žal	ž	zet (dengan titik di atas)
ر	Ra	R	Er
ز	Zai	Z	Zet
س	Sin	S	Es
ش	Syin	Sy	Es
ص	šad	š	esdan ye
ض	ḍad	ḍ	de (dengan titik di bawah)
ط	ṭa	ṭ	te (dengan titik di bawah)
ظ	žā	ž	zet (dengan titik di bawah)
ع	‘ain	‘	Koma terbalik di atas
غ	Gain	G	Ge
ف	Fa	F	Ef
ق	Qaf	Q	Ki
ك	Kaf	K	Ka
ل	Lam	L	El
م	Mim	M	Em
ن	Nun	N	En
و	Wau	W	We
ه	Ha	H	Ha
ء	Hamzah	..’..	Apostrof
ي	Ya	Y	Ye

2. Vokal

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

- a. Vokal Tunggal adalah vokal tunggal bahasa Arab yang lambangnya berupa tanda atau harakat transliterasinya sebagai berikut:

Tanda	Nama	Huruf Latin	Nama
—	fathāh	A	A
—	Kasrah	I	I
—و	ḍommah	U	U

- b. Vokal Rangkap adalah vokal rangkap bahasa Arab yang lambangnya berupa gabungan antara harakat dan huruf, transliterasinya berupa gabungan huruf sebagai berikut:

Tanda dan Huruf	Nama	Gabungan	Nama
.....ي	fathāh dan ya	Ai	a dan i
و.....	fathāh dan wau	Au	a dan u

- c. Maddah adalah vokal panjang yang lambangnya berupa harakat dan huruf, transliterasinya berupa huruf dan tanda sebagai berikut:

Harkat dan Huruf	Nama	Huruf dan Tanda	Nama
.....ا.....	fathāh dan alif atau ya	ā	a dan garis atas
.....ي	Kasrah dan ya	ī	i dan garis di bawah
و.....	ḍommah dan wau	ū	u dan garis di atas

3. Ta Marbutah

Transliterasi untuk Ta Marbutah ada dua yaitu :

- a. Ta Marbutah hidup yaitu Ta Marbutah yang hidup atau mendapat harakat fathāh, kasrah dan ḍommah, transliterasinya adalah /t/.

- b. Ta Marbutah mati yaitu Ta Marbutah yang mati atau mendapat harakat sukun, transliterasinya adalah /h/.

Kalau pada suatu kata yang akhir katanya Ta Marbutah diikuti oleh kata yang menggunakan kata sandang al, serta bacaan kedua kata itu terpisah maka Ta Marbutah itu ditransliterasikan dengan ha (h).

4. Syaddah (Tasydid)

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

5. Kata Sandang

Kata sandang dalam sistem tulisan Arab dilambangkan dengan huruf, yaitu:

ال . Namun dalam tulisan transliterasinya kata sandang itu dibedakan antara kata sandang yang diikuti oleh huruf syamsiah dengan kata sandang yang diikuti oleh huruf qamariah.

- a. Kata sandang yang diikuti huruf syamsiah adalah kata sandang yang diikuti oleh huruf syamsiah ditransliterasikan sesuai dengan bunyinya, yaitu huruf /l/ diganti dengan huruf yang sama dengan huruf yang langsung diikuti kata sandang itu.
- b. Kata sandang yang diikuti huruf qamariah adalah kata sandang yang diikuti oleh huruf qamariah ditransliterasikan sesuai dengan aturan yang digariskan didepan dan sesuai dengan bunyinya.

6. Hamzah

Dinyatakan di depan Daftar Transliterasi Arab-Latin bahwa hamzah ditransliterasikan dengan apostrof. Namun, itu hanya terletak di tengah dan di akhir kata. Bila hamzah itu diletakkan diawal kata, ia tidak dilambangkan, karena dalam tulisan Arab berupa alif.

7. Penulisan Kata

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

8. Huruf Kapital

Meskipun dalam sistem kata sandang yang diikuti huruf tulisan Arab huruf kapital tidak dikenal, dalam transliterasi ini huruf tersebut digunakan juga. Penggunaan huruf kapital seperti apa yang berlaku dalam EYD, diantaranya huruf kapital digunakan untuk menuliskan huruf awal, nama diri dan permulaan kalimat. Bila nama diri itu dilalui oleh kata sandang, maka yang ditulis dengan huruf kapital tetap huruf awal nama diri tersebut, bukan huruf awal kata sandangnya.

Penggunaan huruf awal kapital untuk Allah hanya berlaku dalam tulisan Arabnya memang lengkap demikian dan kalau penulisan itu disatukan dengan kata lain sehingga ada huruf atau harakat yang dihilangkan, huruf kapital tidak dipergunakan.

9. Tajwid

Bagi mereka yang menginginkan kefasihan dalam bacaan, pedoman transliterasi ini merupakan bagian tak terpisahkan dengan ilmu tajwid. Karena itu keresmian pedoman transliterasi ini perlu disertai dengan pedoman tajwid.

Sumber: Tim Puslitbang Lektor Keagamaan. *Pedoman Transliterasi Arab-Latin*. Cetakan Kelima. 2003. Jakarta: Proyek Pengkajian dan Pengembangan Lektor Pendidikan Agama.

DAFTAR ISI

Halaman

HALAMAN JUDUL

HALAMAN PENGESAHAN PEMBIMBING

SURAT PERNYATAAN PEMBIMBING

SURAT KETERANGAN PERSETUJUAN PUBLIKASI

SURAT PERNYATAAN MENYUSUN SKRIPSI SENDIRI

ABSTRAK

KATA PENGANTAR.....	i
DAFTAR ISI.....	ix
DAFTAR TABEL	xii
DAFTAR GAMBAR.....	xiii

BAB I PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah	1
B. Fokus Penelitian	4
C. Batasan masalah	4
D. Rumusan Masalah.....	4
E. Tujuan Penelitian	5
F. Batasan Istilah.....	5
G. Kegunaan Penelitian	7
H. Sistematika Pembahasan.....	7

BAB II TINJAUAN PUSTAKA

A. Landasan Teori.....	8
1. Manajemen.....	8
a. Pengertian Manajemen	8
b. Unsur-unsur Manajemen.....	9
c. Fungsi Manajemen	11
d. Manajemen Pelayanan.....	12
e. Teori Manajemen Pelayanan	15
2. Pelayanan Dana.....	16

a. Pengertian Pelayanan	16
b. Pengertian Dana	19
3. Haji.....	20
a. Pengertian Haji	20
B. Penelitian terdahulu	21
BAB III METODE PENELITIAN	
A. Lokasi dan Waktu Penelitian	25
B. Jenis Penelitian.....	25
C. Rancangan Penelitian	26
D. Sumber Data.....	26
1. Sumber Data Primer	27
2. Sumber Data Sekunder.....	27
E. Instrumen dan Metode Pengumpulan Data.....	27
1. Observasi	27
2. Wawancara	28
3. Dokumentasi.....	28
F. Teknik Pengelolaan Data dan Analisis Data.....	28
1. Reduksi Data	29
2. Penyajian Data	29
3. Triangulasi Data	29
4. Penarikan Kesimpulan	31
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	
A. Profil Singkat Bank Syariah Indonesia	32
1. Sejarah Perkembangan Bank Syariah Indonesia.....	32
B. Visi dan Misi PT. Bank Syraiah Indonesia, Tbk Kantor Cabang Pembantu Batangtoru	34
C. Struktur Organisasi PT. Bank Syariah Indonesia, Tbk Kantor Cabang Pembantu.....	35
D. Hasil Penelitian	40
E. Pembahasan Hasil Penelitian.....	51

BAB V PENUTUP

A. Kesimpulan	55
B. Saran	56

DAFTAR PUSTAKA

DAFTAR TABEL

		Halaman
Tabel 2.1	Penelitian Terdahulu.....	21
Tabel 4.1	Daftar Informan Penelitian	53
Tabel 4.2	Daftar Nama- Nama Calon Jamaah Haji	53

DAFTAR GAMBAR

		Halaman
Skema 4.1	Struktur Organisasi	39
Skema 4.2	Konsep Kepuasan Nasabah.....	52

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Haji pada hakikatnya merupakan sarana dan media bagi umat Islam untuk melaksanakan ibadah ke *baitullah*, upaya untuk menata manajemen haji seperti pada surah Al-Baqarah :196 yang berbunyi :

وَأْتِمُوا الْحَجَّ وَالْعُمْرَةَ لِلَّهِ فَإِنْ أُحْصِرْتُمْ فَمَا اسْتَيْسَرَ مِنَ الْهَدْيِ وَلَا تَخْلِقُوا رُءُوسَكُمْ حَتَّىٰ يَبْلُغَ الْهَدْيُ مَحَلَّهُ ۚ فَمَنْ كَانَ مِنْكُمْ مَّرِيضًا أَوْ بِهِ أَذًى مِّن رَّأْسِهِ ۖ فَفِدْيَةٌ مِّن صِيَامٍ أَوْ صَدَقَةٍ أَوْ نُسُكٍ ۚ فَإِذَا أَمِنْتُمْ فَمَنْ تَمَتَّعَ بِالْعُمْرَةِ إِلَى الْحَجِّ فَمَا اسْتَيْسَرَ مِنَ الْهَدْيِ ۚ فَمَنْ لَّمْ يَجِدْ فَصِيَامُ ثَلَاثَةِ أَيَّامٍ ۚ فِي الْحَجِّ وَسَبْعَةٍ إِذَا رَجَعْتُمْ ۗ تِلْكَ عَشْرَةٌ كَامِلَةٌ ۗ ذَٰلِكَ لِمَنْ لَّمْ يَكُنْ أَهْلُهُ حَاضِرِي الْمَسْجِدِ الْحَرَامِ وَاتَّقُوا اللَّهَ ۖ وَاعْلَمُوا أَنَّ اللَّهَ شَدِيدُ الْعِقَابِ

Artinya: “Mereka bertanya kepadamu tentang bulan sabit. Katakanlah: "Bulan sabit itu adalah tanda-tanda waktu bagi manusia dan (bagi ibadat) haji; dan bukanlah kebajikan memasuki rumah-rumah dari belakangnya, akan tetapi kebajikan itu ialah kebajikan orang yang bertakwa. dan masuklah ke rumah-rumah itu dari pintu-pintunya; dan bertakwalah kepada Allah agar kamu beruntung Pada masa jahiliyah, orang-orang yang berihram di waktu haji, mereka memasuki rumah dari belakang bukan dari depan. hal ini ditanyakan pula oleh Para sahabat kepada Rasulullah saw., Maka di turunkan lah ayat ini.¹

Urusan haji di Indonesia dipercayakan kepada Kementerian Agama (Kemenag) sesuai dengan amanat Undang-Undang. Kementerian ini bertugas sebagai pelaksana sekaligus pengawas pelaksanaan Ibadah Haji di tanah air. Dasar dan payung hukum pelaksanaan Ibadah Haji.

¹ Kementerian Agama Republik Indonesia *Al-Qur'an dan Terjemahannya* (Surabaya Halim, 2014), hlm 30.

Sesuai dengan Undang-Undang Nomor 17 Tahun 1999 pasal 10 ayat 1 pembayaran Biaya Penyelenggaraan Ibadah Haji (BPIH) dilakukan kepada rekening Menteri Agama melalui bank pemerintah atau bank swasta yang ditunjuk oleh Menteri Agama setelah mendapat pertimbangan Gubernur Bank Indonesia, terdapat beberapa bank syariah yang digunakan pemerintah dalam proses penabungan dana haji yaitu Bank Muamalat, PT. Bank Syariah Indonesia, Tbk, Bank BNI Syariah dan Bank BRI Syariah.²

Berbicara tentang pelayanan dalam instansi perbankan, masih banyak bank yang belum memberikan pelayanan dengan baik di daerah Batangtoru, Dalam dunia perbankan pelayanan prima sangat diperlukan untuk memberikan rasa puas nasabah, sehingga pelanggan merasa dirinya dipentingkan atau diperhatikan sebagaimana mestinya. PT. Bank Syariah Indonesia, Tbk salah satunya bank yang terdapat di Batangtoru yang merupakan bank mengeluarkan produk-produknya berdasarkan prinsip syariah. Walaupun PT. Bank Syariah Indonesia, Tbk ini terbilang masih muda karena baru beroperasi pada tahun 2021 di Batangtoru, namun eksistensinya di kalangan masyarakat khususnya di Kecamatan Batangtoru tidak kalah dengan bank-bank konvensional yang berada di Kecamatan Batangtoru. Salah satu produknya yang dikhususkan bagi umat muslim untuk memenuhi biaya perjalanan haji adalah tabungan haji.³

Sebuah bank sudah seharusnya memberikan kepuasan kepada nasabah. Hal itu dilakukan bukan hanya sekedar untuk menunjukkan rasa terima kasih kepada pelayan karena sudah menggunakan jasa bank tetapi untuk membantu meningkatkan rasa kepercayaan kepada nasabah. Seperti halnya dalam pelayanan dana haji, bank tentunya harus memberikan rasa nyaman dan keyakinan kepada masyarakat sebagai nasabah dalam menggunakan produk yang ditawarkan oleh pihak bank. Proses pelayanan terkait dengan dana haji yang dilakukan oleh pihak PT. Bank Syariah Indonesia Tbk, Kantor Cabang Pembantu Batangtoru . Dengan ini penulis mewawancarai salah satu nasabah yang menabung dana haji di PT. Bank Syariah Indonesia, Tbk yaitu Bapak Bilal umur 67 tahun bertempat tinggal di Kelurahan Marancar Kecamatan Batangtoru. Beliau mengatakan bahwa dulunya Bank Syariah ini bernama Bank Syariah Mandiri (BSM) dan sekarang sudah diganti

² Departemen Pendidikan Nasional, *Kamus Besar Bahasa Indonesia* (Jakarta: Balai Pustaka), hlm 207.

³ Wawancara dengan Manager PT. Bank Syariah Indonesia, Tbk KCP Batangtoru (tanggal 24 Oktober 2021) pukul 09:25 Wib

menjadi PT. Bank Syariah Indonesia Tbk (BSI). Pelayanan pada PT. Bank Syariah Indonesia, Tbk kepada nasabah sangatlah memuaskan dan pegawai-pegawai di dalamnya sangat ramah untuk melayani nasabah⁴

Selain itu, yang menjadikan daya tarik bagi penulis melakukan penelitian pada PT. Bank Syariah Indonesia, Tbk Kantor Cabang Pembantu Batangtoru merupakan Bank Syariah yang pandai memasarkan produk-produknya terutama produk dana haji di Kelurahan Wek II Kecamatan Batangtoru, karena memiliki manajemen SDM yang berkualitas baik sehingga memberikan pelajaran yang baik juga bagi nasabah.

Penulis tertarik melakukan penelitian mengenai manajemen pelayanan pada PT. Bank Syariah Indonesia, Tbk Kantor Cabang Pembantu Batangtoru. Hal ini juga dikaitkan dengan sisi teori manajemen yang mereka jalankan, seperti pengelolaan sarana dan prasarana yang dapat diandalkan, pelayanan kendala yang akurat dan dapat dipercaya, kebijakan tanggap tentang komentar nasabah, memberikan jaminan dan kepastian untuk menumbuhkan rasa percaya, dan memberikan *empathy* (perhatian) yang tulus berupa pemahaman yang diinginkan oleh nasabah. Dan dilihat juga dari perkembangan peminat masyarakat yang menabung di Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang Pembantu Batangtoru bergerak dari tahun 2021 baru memulai 1 tahun kedepan Bank Syariah Indonesia sudah memiliki kurang lebih 10% buku rekening yang diminati untuk menabung di Bank Syariah Indonesia, di bandingkan dari Bank konvensional lainnya yang berdiri lebih dahulu dari Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang Pembantu Batangtoru tetapi masyarakat tersebut lebih memilih menabung di Bank Syariah Indonesia, Tbk Kantor Cabang Pembantu Batangtoru, dan yang lebih besar nya lagi bukan hanya masyarakat Kelurahan atau Kecamatan Batangtoru saja yang menabung di Bank Syariah Indonesia tetapi diluar Kecamatan Batangtoru pun mendaftar seperti pada kecamatan Sangkunar, Marancar, Muara batangtoru, bahkan kabupaten yang berbedapun ikut serta

⁴ Wawancara dengan Bapak Bilal Nasabah PT. Bank Syariah Indonesia, Tbk (Tanggal 13 November 2021) pukul 15:10 Wib

untuk menabung dana haji di Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang Pembantu yaitu bagian tapanuli tengah, khususnya Tabungan Haji di PT. Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang Pembantu Batangtoru, karena itu berkembang masyarakat melihat bagaimana pelayanan yang mereka berikan terhadap nasabah yang sangat memuaskan. Untuk itu penulis bermaksud untuk mengangkat judul penelitian, yaitu :“**Manajemen Pelayanan Dana Haji Pada PT. Bank Syariah Indonesia, Tbk Kantor Cabang Pembantu Batangtoru**”.

B. Fokus Penelitian

Fokus penelitian ini merupakan batasan peneliti agar jelas ruang lingkup yang akan diteliti. Pada penelitian ini, peneliti memfokuskan penelitian pada manajemen pelayanan dana haji pada PT. Bank Syariah Indonesia, Tbk Kantor Cabang Pembantu Batangtoru.

C. Batasan Masalah

Berdasarkan pada fokus penelitian di atas bahwa peneliti membatasi masalah pada manajemen pelayanan dana haji pada PT. Bank Syariah Indonesia, Tbk Kantor Cabang Pembantu Batangtoru.

D. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah dikemukakan, maka dalam penelitian ini penulis akan merumuskan masalah penelitian sebagai berikut :

1. Bagaimana pihak Bank Syariah Indonesia dalam pelaksanaan fungsi manajemen?
2. Bagaimana manajemen pelayanan dana haji pada PT. Bank Syariah Indonesia, Tbk Kantor Cabang Pembantu Batangtoru?

E. Tujuan Penelitian

Sesuai dengan permasalahan yang ada, maka tujuan yang ingin dicapai dalam penelitian ini adalah :

1. Untuk mengetahui bagaimana pihak Bank Syariah Indonesia dalam Pelaksanaan Fungsi Manajemen.
2. Untuk mengetahui bagaimana manajemen pelayanan dana haji pada PT. Bank Syariah Indonesia, Tbk Kantor Cabang Pembantu Batangtoru.

F. Batasan Istilah

Untuk menghindari kesalahan dalam memahami judul penelitian, maka penulis sangat perlu untuk menjelaskan terlebih dahulu yang dimaksud dengan judul “Manajemen Pelayanan Dana Haji pada PT. Bank Syariah Indonesia, Tbk Kantor Cabang Pembantu Batangtoru”. Adapun penjelasannya sekaligus pembatasan istilah untuk masing-masing variabel tersebut adalah :

1. Manajemen

Manajemen berasal dari bahasa Inggris *management* dengan kata kerja *to manage* secara umum yang artinya mengurus.⁵ Manajemen adalah seni dalam menyelesaikan sesuatu melalui orang lain. Dalam artian khusus manajemen dipakai bagi pimpinan dan kepemimpinan, yaitu orang-orang yang melakukan kegiatan-kegiatan memimpin dan kata manajemen selalu dipakai untuk pimpinan suatu organisasi.⁶ Manajemen juga merupakan suatu proses pengaturan dan pemanfaatan sumber daya yang dimiliki organisasi melalui kerja sama para anggotanya untuk mencapai tujuan organisasi secara efektif dan efisien.

⁵,Candra Wijaya , *Dasar-Dasar Manajemen*, (Medan: Perdana Publishing, 2016) hlm.15.

⁶ Muhammad Anwar, *Pengantar Dasar Ilmu Manajemen*, (Jakarta: Kencana, 2020) hlm.5.

2. Pelayanan

Pelayanan adalah suatu usaha untuk membantu menyiapkan apa yang diperlukan orang lain. Pelayanan berfungsi sebagai sebuah sistem yang menyediakan apa yang dibutuhkan oleh nasabah.

3. Dana

Dana adalah uang tunai yang dimiliki atau dikuasai oleh bank dalam bentuk tunai, atau dalam bentuk aktivasi lain yang dapat segera diubah menjadi uang tunai.⁷ Manajemen dana syariah adalah upaya yang dilakukan oleh lembaga bank syariah dalam mengelola atau mengatur posisi dana yang diterima dari aktivitas untuk disalurkan .⁸

4. Haji

Dalam Bahasa Arab, haji artinya “pergi menuju”. Menurut pengertian syariat, haji artinya pergi ke kakbah untuk melaksanakan amalan-amalan tertentu. Atau haji adalah berziarah ke tempat tertentu pada waktu tertentu guna melaksanakan amalan tertentu. *Ziarah* artinya pergi. Tempat tertentu adalah kakbah dan arafah. Waktu tertentu adalah bulan-bulan haji, yaitu *Syawwal*, *Dzulqa’dah*, *Dzulhijjah*, serta sepuluh hari pertama Dzulhijjah. Masing-masing amalan punya waktu khusus. Misalnya, waktu tawaf (menurut jumbuh) adalah sejak terbitnya fajar dihari kurban sampai akhir umur, waktu wukuf di Arafah hingga terbitnya fajar pada hari kurban.

⁷ Rita Andesta, *Pengelolaan Pembiayaan Dana Talangan Haji Pada Bank Mandiri Syariah Cabang Pekanbaru*, (Skripsi Sarjana : Jurusan Ekonomi Islam : Pekanbaru, 2010).<http://repository.uin-suska.ac.id>.5 Oktober 2021. hlm.30

⁸ Andrianto, *Manajemen Bank Syariah*, (Surabaya, 2019) hlm.109

G. Kegunaan penelitian

Adapun kegunaan dalam penelitian ini adalah :

a. Kegunaan Praktis

Untuk dijadikan sebagai pengembangan ilmu pengetahuan pada umumnya dan perkembangan ilmu Manajemen Dakwah, terutama dalam Manajemen pelayanan dana haji yang dilakukan oleh PT. Bank Syariah Indonesia, Tbk Kantor Cabang Pembantu Batangtoru.

b. Kegunaan Teoretis

Untuk menambah khazanah ilmu pengetahuan bagi penulis dan untuk orang lain yang membacanya bahwasanya Manajemen Dakwah memiliki arti penting dalam mewujudkan tujuan sesuai dengan harapan diperlukan penerapan ilmu manajemen terutama dalam pengaturan Sumber Daya Manusia (SDM).

H. Sistematika Pembahasan

Dalam kajian ini dapat dijelaskan pada pokok pikiran yang disusun secara sistematika adalah sebagai berikut:

Bab I Pendahuluan terdiri dari latar belakang masalah, fokus penelitian, batasan masalah, rumusan masalah, tujuan penelitian, batasan istilah, kegunaan penelitian, sistematika pembahasan. Bab II Landasan Teori terdiri dari kerangka teori, (manajemen, unsur-unsur manajemen, fungsi manajemen, manajemen pelayanan, teori manajemen pelayanan, pelayanan, dana, haji, dan penelitian terdahulu). Bab III Metodologi Penelitian terdiri dari lokasi dan waktu penelitian, jenis penelitian, rancangan penelitian, pendekatan penelitian, sumber data, pengumpulan data, teknik pengelolaan dan analisis data. BAB IV Hasil penelitian dan pembahasan yang berisi tentang gambaran umum lokasi penelitian, hasil analisis data, dan pembahasan. BAB V Penutup yang berisi kesimpulan dan saran

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

A. Landasan Teori

1. Manajemen

a. Pengertian Manajemen

Manajemen berasal dari kata *to manage* yang artinya mengatur. Peraturan dilakukan melalui proses dan diatur berdasarkan urutan dan fungsi-fungsi manajemen itu. Jadi, manajemen itu merupakan suatu proses untuk mewujudkan tujuan yang diinginkan.

⁹ يُدَبِّرُ الْأَمْرَ مِنَ السَّمَاءِ إِلَى الْأَرْضِ ثُمَّ يَعْرُجُ إِلَيْهِ فِي يَوْمٍ كَانَ مِقْدَارُهُ أَلْفَ سَنَةٍ مِمَّا تَعُدُّونَ

*Artinya : Dia mengatur urusan dari langit ke bumi, kemudian (urusan) itu naik kepadanya dalam satu hari yang kadarnya adalah seribu tahun menurut perhitungan mu (Q.S As-sajdah : 5)*¹⁰

Maksud urusan itu naik kepadanya ialah beritanya yang dibawa oleh malaikat. Ayat ini suatu kebesaran bagi Allah dan keagungan-Nya. Dalam Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI), manajemen diartikan sebagai penggunaan sumber daya secara efektif untuk mencapai sasaran.¹¹

Dalam bahasa Arab, istilah manajemen diartikan sebagai *al-nizam, al-tanzim*, yang merupakan suatu tempat untuk menyimpan segala sesuatu dan penempatan segala sesuatu pada tempatnya. Pengertian tersebut dapat diartikan sebagai aktivitas menerbitkan, mengatur, dan berfikir yang dilakukan seseorang, sehingga ia mampu mengemukakan, menata, dan merapikan segala sesuatu yang ada di sekitarnya, mengetahui prinsip-prinsipnya serta menjadikan hidup selaras dan serasi dengan yang lain¹².

⁹ Malayu, *Manajemen Dasar, Pengertian dan Masalah* (Jakarta: Bumi Aksara, 2017) hlm. 1-2.

¹⁰ Kementerian Agama Republik Indonesia *Al-Qur'an dan Terjemahannya* (Surabaya Halim, 2014), hlm 416.

¹¹ Departemen Pendidikan Nasional, *Kamus Besar Bahasa Indonesia* (Jakarta: Balai Pustaka) hlm. 207.

¹² M. Munir dan Wahyu Ilahi, *Manajemen Dakwah* (Jakarta: Kencana, 2006) hlm. 47.

Manajemen (*idarah*) merupakan ilmu yang semakin diperlukan dalam kehidupan masyarakat, antara lain dalam mengelola organisasi dan kegiatannya secara lebih baik dan profesional. Di samping itu, pengertian lain dari kata manajemen, yaitu “kekuatan yang menggerakkan suatu usaha yang bertanggung jawab atas sukses dan kegagalannya suatu kegiatan atau usaha untuk mencapai tujuan tertentu melalui kerja sama dengan orang lain”.¹³

Secara *etimologi*, kata manajemen berasal dari bahasa *inggris*, *manage*, yang artinya mengemudikan, mengurus, memerintah, dan memimpin.¹⁴ Manajemen adalah ilmu dan seni mengatur proses pemanfaatan sumber daya manusia dan sumber-sumber daya lainnya secara efektif dan efisien untuk mencapai suatu tujuan tertentu.¹⁵ Manajemen arti katanya pimpinan, direksi, dan pengurus. Ada pula kata, *managing* yang mengandung arti dengan benar, dengan dipertimbangkan, tangkas dan mengurus. Di Indonesia, kata manajemen diterjemahkan menjadi beberapa istilah.

Sedangkan dalam bahasa sederhananya, pengertian manajemen dapat disimpulkan sebagai kemampuan bekerja dengan orang lain dalam suatu kelompok yang terorganisasi untuk mencapai sasaran yang ditentukan organisasi ataupun lembaga.

b. Unsur-unsur Manajemen

Unsur-unsur manajemen berasal dari istilah “Enam M” dalam manajemen yaitu *man*, *money*, *material*, *machines*, *methos*, and *market* (manusia, uang, bahan, mesin, metode, dan pasar)¹⁶

¹³ Muhsin, *Manajemen Majelis Taklim* (Jakarta: Pusataka Intermedia 2009) hlm. 47.

¹⁴ Ricka Handayani, *Implementasi Manajemen Pelayanan dalam pengolahan Dana Zis Pada Program Lazisnu*. (Jurnal Manajemen Dakwah FDIK IAIN Padangsidimpuan, 2021).<https://scholar.google.com>, 1 Desember 2022, pukul 10:10 Wib hlm.399-412.

¹⁵ H.Malayu, *Manajemen Sumber Daya Manusia* (PT Bumi Aksara, Jakarta 2016) hlm.9.

¹⁶ Yunan Yusuf, *Manajemen Dakwah* (Jakarta: Kencana, 2006) hlm.10.

1) Manusia (*Man*)

Manusia dalam manajemen terbagi dalam dua golongan besar, yaitu manusia pimpinan, dan yang dipimpin. Yang disebut dengan manusia pimpinan yang harus memiliki sebuah kemampuan mengelola alas semesta sesuai amanat yang diemban. Berbagai kegiatan dapat diperbuat dalam mencapai tujuan seperti yang dapat dilihat dari sudut pandang seperti proses perencanaan, pengorganisasian, pengarahan, dan pengendalian atau dapat pula dari sudut bidang, seperti penjualan, produksi, keuangan.

2) Bahan (*Material*)

Bahan merupakan salah satu faktor penting dalam sebuah kegiatan. Sebuah kegiatan tidak akan dapat berjalan baik apabila tidak dilengkapi dengan sarana dan prasarana. Oleh karena itu, bahan atau material dianggap pula sebagai alat atau sarana penting manajemen untuk mencapai tujuan.

3) Mesin (*Machine*)

Mesin merupakan alat yang diperlukan dalam rangka proses manajemen untuk prosedur kerja yang efektif dan efisien. Dalam kemajuan teknologi, manusia bukan lagi sebagai pembantu mesin seperti pada masa lalu. Bahkan, sebaliknya mesin telah berubah kedudukannya menjadi pembantu manusia.

4) Metode (*Method*)

Untuk melakukan kegiatan secara guna dan berhasil, guna manusia dihadapkan kepada berbagai alternatif metode menjalankan pekerjaan tersebut

sehingga metode atau cara yang dilakukan dapat menjadi sarana atau alat manajemen untuk mencapai tujuan.

5) Uang (*Money*)

Uang sebagai sarana manajemen harus digunakan sedemikian rupa agar tujuan yang diinginkan tercapai. Kegiatan atau ketidak lancaran proses manajemen sedikit banyak dipengaruhi oleh pengelolaan keuangan.

6) Pasar (*Market*)

Bagi badan yang bergerak di bidang industri maka sarana manajemen penting lainnya seperti pasar-pasar atau market. Untuk mengetahui bahwa pasar bagi hasil produksi jelas tujuan perusahaan industri tidak mustahil semua itu dapat di urai. Oleh karena itu, pasar merupakan salah satu sarana manajemen penting lainnya, baik bagi perusahaan industri maupun bagi semua badan usaha yang bertujuan untuk mencari laba.

c. Fungsi Manajemen

Pada Umumnya pengertian manajemen itu dipertugaskan dengan bermacam-macam fungsi. Para ahli yang berbeda pendapat mengenai fungsi-fungsi Manajemen. *The Liang Gie* yang dikutip dalam buku samsul Munir Amir memilahkan fungsi manajemen kedalam perencanaan, pengorganisasian, pengarahan, pengkoordinasian, dan manajemen pengontrolan.¹⁷ Dalam kegiatan dakwah mengaplikasikan fungsi manajemen sebagai diperlukan untuk mempermudah jalannya dakwah sebagaimana diperjelas sebagai berikut :

¹⁷ Samsul Munir Amin, *Ilmu Dakwah*, (Jakarta: Amzah 2009) hlm. 232.

a. Perencanaan (*Planning*)

Planning merupakan salah satu fungsi manajemen yang sangat menentukan sebab di dalamnya terdapat apa yang diinginkan, dicapai oleh suatu organisasi serta langkah-langkah apa yang akan dilakukan untuk mencapai tujuan yang telah ditetapkan. Perencanaan juga sangat menentukan keberhasilan manajemen dalam mencapai tujuan organisasinya, terutama untuk menjaga agar selalu dapat dilaksanakan secara efektif dan efisien. *Planning* atau perencanaan ditujukan sebagai usaha untuk melihat masa depan.

b. Organisasi (*Organizing*)

Struktur organisasi direncanakan dan dievaluasi khususnya bilamana ada rencana untuk ekspansi. Tentu ada beberapa posisi yang terbuka dalam struktur organisasi. Agar tercapai efektifitas dan efisiensi struktur organisasi harus disusun dengan rapi.

c. Aktivitas (*Actuating*)

Actuating merupakan kegiatan yang dilakukan oleh pimpinan untuk membimbing, menggerakkan, mengatur segala kegiatan yang telah diberi tugas dalam melaksanakan sesuatu kegiatan usaha.

d. Kontrol (*Controlling*)

Controlling adalah fungsi manajemen yang membantu memeriksa kesalahan untuk mengambil tindakan korektif.¹⁸

d. Manajemen pelayanan

Al-Quran dan Al-Hadis adalah pegangan bagi umat muslim yang di dalamnya terdapat perintah dan larangan yang harus dijalankan oleh umat muslim. Di dalamnya banyak membahas mengenai kualitas pelayanan yang baik dalam syariat Islam. Seperti yang Telah dijelaskan pula dalam Q.S. Al-Imran/3: 159.

¹⁸ Laurence A. Manullang. *Teori dan Aplikasi Manajemen Komprehensif Integralistik.* (Jakarta: Mitra Wacana Media, 2014) hlm. 5.

فَبِمَا رَحْمَةٍ مِّنَ اللَّهِ لَئِن لَّهُمْ وَلَوْ كُنْتَ فَظًّا غَلِيظَ الْقَلْبِ لَانفَضُّوا مِنْ حَوْلِكَ فَاعْفُ عَنْهُمْ
وَاسْتَغْفِرْ لَهُمْ وَشَاوِرْهُمْ فِي الْأَمْرِ فَإِذَا عَزَمْتَ فَتَوَكَّلْ عَلَى اللَّهِ إِنَّ اللَّهَ يُحِبُّ الْمُتَوَكِّلِينَ

*Artinya: "Maka disebabkan rahmat dari Allah-lah kamu Berlaku lemah lembut mereka. Sekiranya kamu bersikap keras lagi berhati kasar, tentulah mereka menjauhkan diri dari sekelilingmu. karena itu maafkanlah mereka, mohonkan lah ampun bagi mereka, dan bermusyawarah lah dengan mereka dalam urusan itu. kemudian apabila kamu telah membulatkan tekad, Maka bertawakal lah kepada Allah. Sungguhny Allah menyukai orang-orang yang bertawakal kepada-Nya."*¹⁹

Ayat ini menyinggung kekhususan Rasul, yakni akhlak mulia beliau. Ayat ini menyatakan, apa yang menyebabkan orang-orang Arab yang bersifat keras dan suka perang berkumpul di sisimu dan beriman kepadamu adalah kelembutan akhlak mu. Sekiranya kamu seperti mereka, maka tak seorang pun datang ke sisi mu dan mereka pun yang beriman akan berpaling darimu.²⁰ Oleh karenanya, maafkanlah ketidaktaatan mereka dalam perang Uhud dan beristigfar lah untuk mereka. Meskipun sebelum perang anda bermusyawarah dengan mereka dan musyawarah ini gagal, namun janganlah anda meninggalkan musyawarah dengan mereka dalam urusan berhubungan dengan mereka. Karena engkau adalah teladan mereka.

Berdasarkan ayat di atas, jelas bahwa setiap manusia dituntut untuk berperilaku lemah lembut agar orang lain merasakan kenyamanan. Bila dalam pelayanan yang mana konsumen banyak pilihan, bila pelaku bisnis tidak mampu memberikan rasa aman dengan kelembuhannya maka konsumen akan berpindah ke perusahaan lain. Pelaku bisnis dalam memberikan pelayanan terus menghilangkan jauh sikap keras hati dan harus memiliki sikap pemaaf kepada pelanggan agar pelanggan terhindar dari rasa takut, tidak percaya dan perasaan adanya bahaya dari pelayanan yang diterima. Dalam Q.S Al-Hajj/22:27-28 Allah berfirman:

وَأَذِّنْ فِي النَّاسِ بِالْحَجِّ يَأْتُوكَ رِجَالًا وَعَلَىٰ كُلِّ ضَامِرٍ يَأْتِينَ مِنْ كُلِّ فَجٍّ عَمِيقٍ لِّيَشْهَدُوا مَنَافِعَ
لَهُمْ وَيَذْكُرُوا اسْمَ اللَّهِ فِي أَيَّامٍ مَّعْلُومَاتٍ عَلَىٰ مَا رَزَقَهُمْ مِّنْ بَهِيمَةِ الْأَنْعَامِ فَكُلُوا مِنْهَا وَأَطِيعُوا
أَمْرَ اللَّهِ
الْبَائِسَ الْفَقِيرَ

¹⁹ Kementerian Agama Republik Indonesia *Al-Qur'an dan Terjemahannya* (Surabaya Halim, 2014), hlm 71.

²⁰ Adulmalik Abdulkarim Amrullah, *Tafsir Al-Azhar*, (Jakarta: Pustaka Panjimas. T.th) hlm.135.

Artinya:” *Dan berserulah kepada manusia untuk mengerjakan haji, niscaya mereka akan datang kepadamu dengan berjalan kaki, dan mengendarai unta yang kurus yang datang dari segenap penjuru yang jauh*”²¹

Supaya mereka menyaksikan berbagai manfaat bagi mereka dan supaya mereka menyebut nama Allah pada hari yang telah ditentukan atas rezki yang Allah telah berikan kepada mereka berupa binatang ternak. Maka makanlah sebahagian daripadanya dan (sebahagian lagi) berikanlah untuk dimakan orang-orang yang sengsara dan fakir.

Allah Swt memerintahkan agar Nabi Ibrahim menyerukan kepada segenap manusia di seluruh penjuru bumi, agar manusia melakukan ibadah haji dengan menuju *Baitullah* (Ka’bah) yang sebelumnya Allah telah memerintahkan Nabi Ibrahim untuk membangunnya. (niscaya mereka akan datang kepadamu dengan berjalan kaki, dan mengendarai unta yang kurus yang datang dari segenap penjuru yang jauh), mengandung janji Allah Swt kepada Nabi Ibrahim, bahwa segenap manusia dari segala penjuru dunia akan datang berhaji menuju Baitullah, mereka berjalan kaki ataupun berkendara.²²

Untuk dapat mempelajari manajemen pelayanan, sebelumnya kita harus memahami pengertiannya, oleh karena itu dibawah ini akan diuraikan tentang definisi manajemen, definisi pelayanan. Ada berbagai macam definisi manajemen, manajemen sebagai seni dan ilmu perencanaan, pengorganisasian, penyusunan, pengarahan, dan pengawasan dari pada sumber daya manusia untuk mencapai tujuan yang telah ditetapkan terlebih dahulu.

Pelayanan adalah suatu aktifitas atau kerangkaian aktifitas 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

²¹ Kementerian Agama Republik Indonesia *Al-Qur’an dan Terjemahannya* (Surabaya Halim, 2014), hlm 234.

²² Fuad Hasbi Ash Shiddieqy, *Al-Bayan Tafsir Penjelasan Al-Qur-anul karim*, (Semarang: PT.Pustaka Rizki Putra, 2002) hlm.312.

dimaksud untuk memecahkan permasalahan konsumen / pelanggan.²³

Untuk Dapat menyelenggarakan Manajemen pelayanan dengan baik, kita harus mengelola momen kritis pelayanan, berempati kepada konsumen dengan cara membuat lingkaran pelayanan. Selain itu ada juga prinsip-prinsip manajemen pelayanan yang dapat dipakai sebagai acuan antara lain, *Pertama*, indentifikasikan kebutuhan konsumen yang sesungguhnya *kedua*, Sediakan pelayanan yang terpadu (*one-stop-shop*) *ketiga*, buat sistem yang mendukung pelayanan konsumen.²⁴

e. Teori Manajemen Pelayanan (*Management Service*)

Manajemen pelayanan dalam perspektif Islam perlu untuk dikaitkan dalam penelitian ini sebagai pembeda dari manajemen pelayanan pada umumnya. Islam merupakan agama yang sempurna dan di dalamnya ada pedoman yang digunakan manusia sebagai rujukan dalam menentukan segala tindakan.

a) Bukti fisik (*Tangibles*)

Berkenaan dengan penampilan fisik fasilitas pelayanan, peralatan atau perlengkapan, sumber daya manusia dan materi komunikasi perusahaan.

b) Keandalan (*Reliability*)

Berkaitan dengan kemampuan perusahaan untuk menyampaikan layanan yang dijanjikan secara akurat sejak pertama kali, segera merumuskan dan memuaskan.

c) Daya tangkap (*Responsiveness*)

Berkenaan dengan kesediaan dan kemampuan penyedia layanan untuk membantu para pelanggan dan merespon permintaan mereka dengan segera.

²³ Ratminto & Atik Septi Winarsih, *Manajemen Pelayanan* (Pustaka Pelajar: 2016) hlm.1-2.

²⁴ *Ibid*, hlm. 87-88.

d) Jaminan (*Assurance*)

Berkeanaan dengan pengetahuan dan kesopanan karyawan sertakemampuan mereka dalam menumbuhkan rasa percaya(*trust*) dan keyakinan pelanggan(*confidence*).

e) Empati (*Empathy*)

Perusahaan memahami masalah para pelanggannya dalam bertindak demi kepentingan pelanggan serta memberikan perhatian personal kepada para pelanggan dan memiliki jam operasi yang nyaman.²⁵

f) Pemenuhan (*Compliance*)

Pemenuhan yang dimaksud disini adalah proses ,cara atau perbuatan yang harus dipenuhi.

g) Kepuasan (*Satisfaction*)

Kepuasan nasabah pelayanan berupa fasilitas maupun jasa pelayanan yang diberikan oleh perusahaan. Kualitas pelayanan ini menjadi penting karena akan berdampak langsung pada citra perusahaan. Kualitas pelayanan yang baik akan menjadi sebuah keuntungan bagi perusahaan. Bagaimana tidak, jika suatu perusahaan sudah mendapat nilai positif di mata konsumen, maka akan memberikan pengaruh pada *feedback* yang baik, maka dari itu, sangat penting untuk mempertimbangkan aspek kepuasan terkait kualitas pelayanan yang diberikan.

2. Pelayanan dana

a. Pengertian pelayanan

Dalam Kamus Besar Bahasa Indonesia dinyatakan pengertian pelayanan bahwa pelayanan adalah suatu usaha untuk membantu menyiapkan (mengurusi) apa yang diperlukan orang lain. Sedangkan pengertian *service* dalam *oxford* (2000) didefinisikan sebagai *a system*

²⁵ Risalatul Azizah, *Pengaruh Kualitas Pelayanan Kepuasan Pelanggan (Studi Pada jamaah umroh kelompok Bimbingan Ibadah haji (KBBI) Hasuna Tour Yogyakarta Priode Maret 2014)*, (Skripsi Sarjana; Jurusan Manajemen Dakwah: Yogyakarta,2014).<https://digilib.uin-suska.ac.id>. 5 oktober 2021, pukul 15:06, hlm.16.

that provides something that the public needs, organized by the government or a private company yang artinya sebuah sistem yang menyediakan sesuatu yang dibutuhkan publik, yang diselenggarakan oleh pemerintah atau perusahaan swasta oleh karenanya, pelayanan berfungsi sebagai sebuah sistem yang menyediakan apa yang dibutuhkan masyarakat. sesuai dengan pelayanan yang dapat melampaui harapan. Jenis-jenis pelayanan yang dapat diberikan berupa kemudahan, kecepatan, kemampuan dan keramah-tamahan yang ditunjukkan melalui sikap dan tindakan langsung. Hal ini tampak dalam (QS. Al-Baqarah: 267)

يَأْتِيهَا الَّذِينَ ءَامَنُوا أَنفِقُوا مِن طَيِّبَاتِ مَا كَسَبْتُمْ وَمِمَّا أَخْرَجْنَا لَكُمْ مِنَ الْأَرْضِ وَلَا تَيَمَّمُوا
ءَاخِذِيهِ إِلَّا أَن تُغِصُّوا فِيهِ وَأَعْلَمُوا أَنَّ اللَّهَ غَنِيٌّ حَمِيدٌ الْحَبِيثَ مِنَ تَنْفِقُونَ وَلَسْتُمْ بِ

Artinya : "Dan (ingatlah) ketika Ibrahim berkata: "Ya Tuhanku, perhatikanlah kepadaku bagaimana Engkau menghidupkan orang-orang mati." Allah berfirman: "Belum yakinkah kamu ?" Ibrahim menjawab: "Aku telah meyakinkannya, akan tetapi agar hatiku tetap mantap (dengan imanku) Allah berfirman: "(Kalau demikian) ambillah empat ekor burung, lalu cincanglah semuanya olehmu. (Allah berfirman): "Lalu letakkan diatas tiap-tiap satu bukit satu bagian dari bagian-bagian itu, kemudian panggillah mereka, niscaya mereka datang kepadamu dengan segera." dan ketahuilah bahwa Allah Maha Perkasa lagi Maha Bijaksana.²⁶

Pendapat diatas adalah menurut At-Thabari dan Ibnu Katsir, sedang menurut Abu Muslim Al Ashfahani pengertian ayat diatas bahwa Allah memberi penjelasan kepada Nabi Ibrahim a.s. tentang cara Dia menghidupkan orang-orang yang mati. Disuruh-Nya Nabi Ibrahim A.S. mengambil empat ekor burung lalu memeliharanya dan menjinakkannya hingga burung itu dapat datang seketika, bilamana dipanggil. Kemudian, burung-burung yang sudah pandai itu, diletakkan di atas tiap-tiap bukit seekor, lalu burung-burung itu dipanggil dengan satu tepukan/seruan, niscaya burung-burung itu akan datang dengan segera, walaupun tempatnya terpisah-pisah dan berjauhan. Maka demikian pula Allah menghidupkan orang-orang yang mati yang tersebar di mana-mana, dengan satu kalimat cipta hiduplah kamu semua pastilah mereka itu hidup kembali.

²⁶ Kementerian Agama Republik Indonesia *Al-Qur'an dan Terjemahannya* (Surabaya Halim, 2014), hlm 48.

Ciri-ciri pelayanan yang baik terdapat beberapa faktor pendukung yang berpengaruh langsung pelayanan yang diberikan, yaitu :

1) Tersedianya karyawan yang baik.

Kenyamanan nasabah tergantung karyawan yang melayani. Karyawan harus ramah, sopan dan santun terhadap nasabah. Karyawan juga harus mampu menarik perhatian jamaah/nasabah sehingga nasabah merasa senang.

2) Tersedianya sarana dan prasarana yang baik.

Pada dasarnya nasabah menginginkan nasabah yang prima untuk melayani, salah satu yang penting diperhatikan di samping kualitas dan kuantitas sumber daya manusia yaitu sarana dan prasarana yang memiliki perusahaan. Peralatan dan fasilitas yang di miliki seperti ruang tunggu dan ruang penerima tamu harus dilengkapisebagai fasilitas sehingga membuat jamaah nyaman dalam ruangan tersebut.

3) Bertanggung jawab.

Menjalankan pelayanan karyawan harus bisa melayani dari awal sampai selesai sehingga nasabah akan merasa puas jika karyawan bertanggung jawab, melakukan pelayanan sesuai dengan prosedur. Sehingga dalam memberikan pelayanan kepada para nasabah sesuai dengan prosedur yang sah ditentukan dan sesuai dengan apa yang diinginkan nasabah.

3) Mampu melayani secara cepat dan tepat.

Layanan yang diberikan harus sesuai dengan jadwal dan jangan sampai membuat kesalahan dalam arti pelayanan yang diberikan tidak sesuai dengan standar perusahaan dan keinginan nasabah.

4) Mampu berkomunikasi

Karyawan harus mampu berkomunikasi dengan nasabah. Karyawan juga harus cepat dan tanggap dalam memahami kegiatan nasabah. Selain itu, nasabah harus mampu

berkomunikasi dengan bahasa yang jelas dan mudah dimengerti.²⁷

b. Pengertian Dana

Bank sebagai salah satu lembaga keuangan memiliki fungsi menghimpundana dari masyarakat. Dana yang telah terhimpun, kemudian disalurkan kembali kepada masyarakat. Dana adalah uang tunai yang dimiliki atau dikuasai oleh bank dalam bentuk tunai, atau dalam bentuk aktiva lain yang dapat segera diubah menjadi uang tunai. Sumber dana yang terhimpun dari masyarakat dana yang pertama adalah dana modal yaitu dana dari pendiri lembaga keuangan tersebut, yang kedua adalah dana titipan masyarakat yang dikelola oleh bank (*wadiah*) dan yang ketiga adalah dana masyarakat yang di investasikan melalui bank (*mudharabah*).²⁸ Dana juga disebut layanan keuangan digital yang berbasis di Jakarta, Indonesia, yang berperan sebagai pembayaran digital untuk menggantikan dompet konvensional. Himpunan dari uang dalam jumlah tertentu dalam bentuk tunai maupun nontunai. Kata dana biasa digunakan dalam bisnis untuk menyebutkan istilah uang. Dalam artian yang lebih luas, dana juga bisa berarti modal usaha dalam menjalankan bisnis.

Manajemen Dana Bank Syariah adalah upaya yang dilakukan oleh lembaga bank syariah dalam mengelola atau mengatur posisi dana yang diterima dari aktivitas *funding* untuk disalurkan kepada aktivitas *financing*, dengan harapan bank yang bersangkutan tetap mampu memenuhi kriteria likuiditas, rentabilitas dan solvabilitas. Bank syariah didirikan dengan tujuan untuk mempromosikan dan mengembangkan penerapan prinsip-prinsip Islam, syariah dan tradisinya dalam transaksi keuangan dan perbankan serta bisnis lain terkait.²⁹

²⁷ Kasmir, *Etika Customer Service*, (Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada, 2015) hlm.186.

²⁸ Rita Andesta, *Pengelolaan Pembiayaan Dana Talangan Haji Pada Bank Mandiri Syariah Cabang Pekanbaru*, (Skripsi Sarjana; Jurusan Ekonomi Islam: Pekanbaru, 2010). <http://repository.uin-suska.ac.id>. 5 Oktober 2021. hlm.30.

²⁹ Andrianto, *Manajemen Bank Syariah*, (Surabaya, 2019) hlm.109.

3. Haji

a. Pengertian Haji

Dalam Bahasa Arab, haji artinya “pergi menuju”. Menurut pengertian syariat, haji artinya pergi ke kakbah untuk melaksanakan amalan-amalan tertentu. Atau haji adalah berziarah ke tempat tertentu pada waktu tertentu guna melaksanakan amalan tertentu. *Ziarah* artinya pergi. Tempat tertentu adalah kakbah dan arafah. Waktu tertentu adalah bulan-bulan haji, yaitu *Syawwal*, *Dzulqa’dah*, *Dzulhijjah*, serta sepuluh hari pertama *Dzulhijjah*. Masing-masing amalan punya waktu khusus. Misalnya, waktu tawaf (menurut jumhur) adalah sejak terbitnya fajar dihari kurban sampai akhir umur, waktu wukuf di Arafah hingga terbitnya fajar pada hari kurban. Amalan tertentu artinya datang dalam keadaan berihram dengan niat berhaji (pergi) ke tempat-tempat tertentu. Seperti firman Allah swt dalam (QS. Al-Baqarah:196)

وَأْتِمُوا الْحَجَّ وَالْعُمْرَةَ لِلَّهِ فَإِنْ أُحْصِرْتُمْ فَمَا اسْتَيْسَرَ مِنَ الْهَدْيِ وَلَا تَحْلِقُوا رُءُوسَكُمْ حَتَّى يَبْلُغَ الْهَدْيُ مَحَلَّهُ، فَمَنْ كَانَ مِنْكُمْ مَرِيضًا أَوْ بِهِ أَذًى مِنْ رَأْسِهِ فَفِدْيَةٌ مِّنْ صِيَامٍ أَوْ صَدَقَةٍ أَوْ نُسُكٍ فَإِذَا أَمِنْتُمْ فَمَنْ تَمَتَّعَ بِالْعُمْرَةِ إِلَى الْحَجِّ فَمَا اسْتَيْسَرَ مِنَ الْهَدْيِ فَمَنْ لَّمْ يَجِدْ فَصِيَامَ ثَلَاثَةِ أَيَّامٍ فِي الْحَجِّ وَسَبْعَةٍ إِذَا رَجَعْتُمْ تِلْكَ عَشْرَةٌ كَامِلَةٌ ذَلِكَ لِمَنْ لَّمْ يَكُنْ أَهْلُهُ حَاضِرِي الْمَسْجِدِ الْحَرَامِ وَاتَّقُوا اللَّهَ وَاعْلَمُوا أَنَّ اللَّهَ شَدِيدُ الْعِقَابِ

*Artinya: “Mereka bertanya kepadamu tentang bulan sabit. Katakanlah: "Bulan sabit itu adalah tanda-tanda waktu bagi manusia dan (bagi ibadat) haji; dan bukanlah kebajikan memasuki rumah-rumah dari belakangnya, akan tetapi kebajikan itu ialah kebajikan orang yang bertakwa. dan masuklah ke rumah-rumah itu dari pintu-pintunya; dan bertakwalah kepada Allah agar kamu beruntung.”*³⁰

Pada masa jahiliyah, orang-orang yang berihram di waktu haji, mereka memasuki rumah dari belakang bukan dari depan. hal ini ditanyakan pula oleh Para sahabat kepada Rasulullah s.a.w., Maka diturunkanlah ayat ini. Dan dalam (QS Al Hajj:27)

³⁰ Kementerian Agama Republik Indonesia *Al-Qur’an dan Terjemahannya* (Surabaya Halim, 2014), hlm 42.

وَأَذِّنْ فِي النَّاسِ بِالْحَجِّ يَأْتُوكَ رِجَالًا وَعَلَى كُلِّ ضَامِرٍ يَأْتِينَ مِنْ كُلِّ فَجٍّ عَمِيقٍ

Artinya : “Dan berserulah kepada manusia untuk mengerjakan haji, niscaya mereka akan datang kepadamu dengan berjalan kaki, dan mengendarai unta yang kurus yang datang dari segenap penjuru yang jauh”.³¹

Dapat dijelaskan bahwa dana haji adalah dana setoran biaya penyelenggaraan ibadah haji atau yang disebut dengan dana efisiensi penyelenggaraan haji/dana abadi ummat, serta nilai manfaat yang disukai oleh negara dalam rangka penyelenggaraan ibadah haji dan pelaksanaan program kegiatan untuk kemaslahatan ummat islam.

B. Penelitian Terdahulu

No	Peneliti	Judul Peneliti	Hasil Penelitian
1	Dzul Kifli, Fakultas Dakwah dan Komunikasi, Jakarta: 2010, Program Sarjana Universitas Islam Negeri Syarif Hidayatullah	Manajemen Pelayanan Jamaah Haji dan Umrah PT.Patuna Tour dan Travel,	bahwa PT Patuna Tour dan Travel sudah memberikan pelayanan yang baik. Terbukti dengan respon dan kenyamanan yang di alami oleh para jamaah. Mulai dari pemberangkatan hingga kembali ke Indonesia. Ini merupakan nilai plus yang dimiliki PT Patuna Tour dan Travel. Ini semua tentunya di dukung oleh para karyawan yang berkualitas dan alat teknologi yang memadai sehingga dapat mengetahui kedaah Negara yang akan di tuju yaitu Arab Saudi. Namun demikian, meskipun sudah terbukti pelayanannya yang baik, namun PT. Patuna Tour dan Travel terkadang mengalami sedikit kendala seperti para jamaah yang kurang mengetahui manasik haji, dan sudah tua. Sehingga butuh pembimbing yang berkualitas. ³²
2	Sutami irawan (Program studi perbankan	Analisis Swot Penggunaan Media	media promosi yang digunakan oleh PT. BNI Syariah KCPM Ipuh

³² Dzul Kifli, Fakultas Dakwah dan Komunikasi, Jakarta: 2010, Program Sarjana Universitas Islam Negeri Syarif Hidayatullah, *Manajemen Pelayanan Jamaah Haji dan Umrah PT.Patuna Tour dan Travel*, <http://repository.uinjkt.ac.id>, 16 oktober 2021, pukul 15:50 Wib

	syariah fakultas ekonomi dan bisnis islam institut agama islam negeri (iain) bengkulu, 2017 m/ 1438 h	Promosi dalam Pemasaran Produk Tabungan Haji IB Baitullah Hasanah (Studi PT. Bni Syariah KCPM ipuh mukomuko)	Mukomuko dalam memasarkan produk Tabungan Haji IB <i>Baitullah</i> Hasanah adalah Media Periklanan (<i>Advertising</i>), Promosi Penjualan (<i>Sales Promotion</i>), Publisitas, Penjualan Pribadi (<i>Personal Selling</i>). ³³
3	Kurnia Diansah Putra (Program Studi Ekonomi Syari'ah Fakultas Agama Islam Universitas Muhammadiyah Palembang) 2021.	Strategi Pengelolaan Manajemen Dana Haji Kualitas Pelayanan Calon Jamaah Haji Di Bank Sumsel Babel Syariah Cabang Kementrian Agama Palembang	hasil penelitian ini menunjukkan bahwa: pertama, kualitas pelayanan pada Bank Sumsel Babel Syari'ah masih banyak terdapat kekurangan dalam hal sistem dan pelayanan. Sedangkan faktor yang menghambat strategi pelayanan pada Bank Sumsel Babel Syari'ah <i>payment point</i> kementrian agama Palembang adalah: Masih kurang berupaya dalam meningkatkan kualitas pelayanan itu sendiri kepuasan nasabahnya. ³⁴

Adapun perbedaan antara ketiga penelitian tersebut dengan penulis adalah:

1. Dzul Kifli, Fakultas Dakwah dan Komunikasi, Jakarta: 2010, Program Sarjana Universitas Islam Negeri Syarif Hidayatullah dengan Judul Manajemen Pelayanan Jamaah Haji dan Umrah PT.Patuna Tour dan Travel. Yang menjadi pembeda antara penelitian saudara Dzul Kifli dengan penelitian sekarang adalah di dalam skripsi saudara Dzul Kifli hanya berfokus kepada teori pelayanan yang diberikan oleh PT.

³³ Sutami Irawan (Program studi perbankan syariah fakultas ekonomi dan bisnis islam institut agama islam negeri (iain) bengkulu, 2017 m/ 1438 h, *Analisis Swot Penggunaan Media Promosi dalam Pemasaran Produk Tabungan Haji IB Baitullah Hasanah (Studi PT. Bni Syariah KCPM ipuh mukomuko)*, <http://repository.iainbengkulu.ac.id>, 16 oktober 2021 pukul 18:12 Wib

³⁴ Kurnia Diansah Putra (Program Studi Ekonomi Syari'ah Fakultas Agama Islam Universitas Muhammadiyah Palembang) 2021, *Strategi Pengelolaan Manajemen Dana Haji Kualitas Pelayanan Calon Jamaah Haji Di Bank Sumsel Babel Syariah Cabang Kementrian Agama Palembang*, <http://repositori.um-palembang.ac.id>, 16 oktober 2021 pukul 15:15 Wib

- Patuna Tour dan Travel untuk mengukur tingkat kepuasan jamaah dalam pelayanan haji dan umrah, sementara fokus penelitian penulis adalah pada ilmu manajemen namun di kaitkan dalam pelayanan yang sesuai dengan syariat Islam dengan menerapkan beberapa teori yang berkaitan dengan masalah yang diangkat. Terdapat perbedaan pula pada pembatasan objek pelayanan yang diteliti, pada objek penelitian saudara Dzul Kifli meneliti sistem pelayanan secara keseluruhan mulai dari pendaftaran sampai dengan pemulangan jamaah haji sedangkan penulis hanya meneliti pada pelayanan dalam bidang dana dengan menerapkan teori manajemen pelayanan.
2. Sutami irawan (Program studi perbankan syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Institut Agama Islam Negeri (iain) Bengkulu, 2017 m/ 1438 h dengan judul Analisis Swot Penggunaan Media Promosi dalam Pemasaran Produk Tabungan Haji IB *Baitullah Hasanah* (Studi PT. BNI Syariah KCPM Ipuh Muko Muko. Yang menjadi pembeda antara peneliti saudara sutami irawan dengan peneliti sekarang saudara sutami meneliti tentang Swot atau manajemen promosi dalam pemasaran produk tabungan haji sedangkan peneliti meneliti tentang bagaimana manajemen pelayanan dana haji .
 3. Kurnia Diansah Putra (Program Studi Ekonomi Syari'ah Fakultas Agama Islam Universitas Muhammadiyah Palembang) 2021. Dengan judul Strategi Pengelolaan Manajemen Dana Haji Kualitas Pelayanan Calon Jamaah Haji Di Bank Sumsel Babel Syariah Cabang Kementerian Agama Palembang. Yang menjadi pembeda antara peneliti saudara kurnia diansah dengan peneliti yang sekarang terdapat pada saudara kurnia meneliti di bagian pengelolaan manajemen dana haji sedangkan

peneliti sekarang meneliti tentang bagaimana manajemen pelayanan dana haji pada bank syariah. Terdapat pula pembeda antara keduanya yaitu pada tempat yang berbeda saudara kurnia meneliti di Bank Sumatra selatan syariah cabang kementerian agama palembang sedangkan peneliti meneliti di PT. Bank Syariah Indonesia, Tbk Kantor Cabang Pembantu Batangtoru.

BAB III

METODOLOGI PENELITIAN

A. Lokasi dan Waktu Penelitian

1. Lokasi Penelitian

Lokasi penelitian adalah letak dimana penelitian dilakukan untuk memperoleh data atau informasi yang diperlukan dan berkaitan dengan permasalahan penelitian. Adapun lokasi PT. Bank Syariah Indonesia, Tbk Kantor Cabang Pembantu Batangtoru terletak di Kelurahan Wek II Kecamatan Batangtoru. Dengan waktu penelitian dari juni 2021- Desember 2022.

B. Jenis Penelitian

Jenis penelitian ini yang digunakan adalah penelitian kualitatif deskriptif yaitu mengkaji objek yang mengungkapkan fenomena-fenomena yang ada secara konseptual melalui pengumpulan data yang diperoleh.

Menurut *Bogda* dan *Taylor* yang dikutip dari *Lexy J. Melong*, mendefinisikan metode penelitian kualitatif sebagai prosedur penelitian yang menghasilkan data deskriptif berupa kata-kata tertulis atau lisan dari orang-orang dan perilaku yang dapat diamati.³⁵

Dalam metode ini, peneliti mengharapkan agar memperoleh data yang akurat dan lengkap berdasarkan fakta yang ada di lapangan. Berdasarkan pada pandangan di atas, maka penelitian kualitatif dalam penulisan ini dimaksudkan untuk menggali suatu fakta, lalu memberikan penjelasan terkait berbagai realita yang ditemukan. Olehnya itu,

³⁵ Lexy J. Melong, *Metode Penelitian Kualitatif* (Bandung: Rosada Karya 2007) hlm. 7

peneliti langsung mengamati peristiwa-peristiwa di lapangan yang berhubungan dengan manajemen pelayanan dana haji

C. Rancangan Penelitian

Tabel 3.1 Rancangan Penelitian

Jadwal	Keterangan
Juni 2021	Pengajuan Judul Penelitian
Juli 2021	Penetapan Masalah Penelitian
Agustus 2021	Pelaksanaan Penelitian
September 2021	Seminar Proposal Penelitian
Oktober – November 2021	Pelaksanaan Penelitian (Observasi & wawancara)
Desember 2021	Bimbingan Hasil Penelitian
Januari 2022	Penyusunan Hasil Penelitian
Maret – Desember 2022	Penyelesaian Laporan Penelitian

D. Sumber Data

Sumber data dalam proposal ini dipilih berdasarkan pertimbangan bahwa informan yang memiliki otoritas dan kompetensi untuk memberikan informasi atau data, dapat diklarifikasikan sebagai berikut.

1. Sumber Data Primer

Sumber data primer diambil berdasarkan interaksi langsung di lapangan bersama informasi baik berupa wawancara maupun observasi langsung dengan kepala Bank Syariah Indonesia, Staf, Nasabah dana Haji.

2. Sumber Data Sekunder

Sumber data sekunder berasal dari studi kepustakaan baik berupa buku, hasil penelitian, data, dan bisa diambil juga dari hasil wawancara dengan nasabah, berkaitan dengan penelitian ini dan sifatnya melengkapi primer. Data sekunder merupakan jenis data yang mendukung data primer dan dapat diperoleh diluar objek penelitian.³⁶

E. Instrumen dan Metode Pengumpulan Data

Metode pengumpulan data merupakan suatu yang sangat penting dalam penelitian, karena tujuan utama dari penelitian adalah data yang dapat dipercaya kebenarannya (*reliable*), tepat waktu, mencakup ruang yang luas dan dapat memberikan gambaran yang jelas untuk menarik kesimpulan. Adapun Instrumen pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini yaitu:

1. Observasi

Observasi yang dipakai oleh peneliti adalah observasi partisipan yang merupakan pengamatan bagian dalam dilakukan oleh observasi dengan ikut mengambil bagian dalam kehidupan orang-orang yang akan di observasi. dan pencatatan secara sistematis *gejala/fenomena/objek* yang diteliti. Observasi ini dimaksudkan untuk

³⁶ Sutrisno Hadi, *Metodologi Research* (Cet. XXIV; Yogyakarta: Andi Offsed, 1993) hlm. 11.

melihat Manajemen pelayanan dana haji, hasil observasi tertentu dapat dijadikan bahan acuan dalam mengelola data.³⁷

2. Wawancara

Wawancara terstruktur merupakan pengumpulan data dengan mengajukan pertanyaan yang sama secara langsung oleh pewawancara kepada informan dengan orang yang berbeda dan jawaban-jawaban informan dicatat atau direkam.³⁸

3. Dokumentasi

Dokumentasi nontekstual digunakan untuk memperoleh data langsung dari tempat penelitian. Dokumentasi dimaksudkan untuk melengkapi data dari hasil observasi dan wawancara, dokumentasi merupakan sumber data yang stabil, dimana menunjukkan suatu fakta yang telah berlangsung. Agar lebih memperjelas dari mana informasi itu didapatkan, penulis mengabadikan dalam bentuk foto-foto dan data yang relevan dengan penelitian.³⁹

Maka penulis dapat menyimpulkan bahwa, dokumentasi sangat penting untuk memperkuat hasil penelitian yang telah dilakukan.

F. Teknik Pengelolaan Data dan Analisis Data

Tujuan analisis data adalah untuk menyederhanakan data kedalam bentuk yang mudah dibaca dan diimplementasikan penelitian ini menggunakan teknik pendekatan

³⁷ M. Burhan Bungin, *Penelitian Kualitatif* (Cet. II; Jakarta: Kencana Perdana Media Group 2008) hlm. 115.

³⁸ Irwan Soehartono, *Metode Penelitian Sosial* (Cet. VII; PT. Remaja Rosdakarya 2008) hlm. 67.

³⁹ Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif* (Bnadung: Alfabeta 2009) hlm. 138.

deskriptif kualitatif yang merupakan suatu proses penggambaran keadaan sasaran yang sebenarnya.⁴⁰

Adapun langkah-langkah analisis data yang digunakan dalam peneliti ini adalah:

1. Reduksi Data

Reduksi data yang dimaksudkan di sini adalah proses pemilihan, pemusatan perhatian untuk menyederhanakan, mengabstrakkan dan transformasi data, informasi dari lapangan sebagai bahan mentah diringkas, disusun lebih sistematis, serta ditonjolkan pokok-pokok yang penting sehingga lebih mudah dikendalikan.⁴¹

2. Penyajian Data

Penyajian data yang telah diperoleh dari lapangan terikat dengan seluruh permasalahan penelitian dipilih antara mana yang dibutuhkan dengan yang tidak, lalu dikelompokkan kemudian diberikan batasan masalah.⁴²

Kemudian dari penyajian data tersebut, diharapkan dapat memberikan dapat memberikan kejelasan mana data yang substantif dan mana data pendukung.

3. Triangulasi Data

Pertama, Triangulasi Sumber Data, adalah menggali kebenaran informasi tertentu melalui berbagai metode dan sumber perolehan data. Misalnya, selain melalui wawancara dan observasi, penulis bisa menggunakan observasi terlibat (*participant observation*), dokumen tertulis, arsip, dokumen sejarah, catatan resmi, catatan atau

⁴⁰ Nur Hasanah, *Analisis Data Dalam Penelitian Kualitatif Model Spradley / Studi Etnografi*, <https://anannur.wordpress.com/2010/07/08/analisis-data-dalam-penelitian-kualitatif-model-spradley-studi-etnografi/>, (05 Oktober 2021). Pukul 16:10 Wib.

⁴¹ Muri Yusuf, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan Penelitian Gabungan* (Jakarta: Prenada Media Group, 2016), hlm. 400.

⁴² *Ibid*, hlm. 249.

tulisan pribadi dan gambar selanjutnya akan memberikan pandangan (*insights*) yang berbeda pula mengenai fenomena yang diteliti. Berbagai pandangan itu akan melahirkan keluasan pengetahuan untuk memperoleh kebenaran handal.

Kedua, Triangulasi metode, dilakukan dengan cara membandingkan informasi atau data dengan cara yang berbeda. Sebagaimana dikenal, dalam penelitian kualitatif deskriptif digunakan metode wawancara, observasi, dan survei. Untuk memperoleh kebenaran informasi yang handal dan gambaran yang utuh mengenai informasi tertentu, peneliti bisa menggunakan metode wawancara bebas dan wawancara terstruktur. Selain itu, peneliti juga bisa digunakan informan yang berbeda untuk mengecek kebenaran informasi tersebut. Melalui berbagai perspektif atau pandangan diharapkan diperoleh hasil yang mendekati kebenaran. Karena itu, Triangulasi tahap ini dilakukan jika data atau informasi yang diperoleh dari subjek atau informan penelitian diragukan kebenarannya. Dengan demikian, jika data itu sudah jelas, misalnya berupa teks atau naskah/ transkrip film, novel dan sejenisnya, Triangulasi tidak perlu dilakukan. Namun demikian, Triangulasi aspek lainnya tetap dilakukan.

Ketiga, Triangulasi teori, adalah hasil akhir penelitian kualitatif berupa sebuah rumusan informasi atau *thesis statement*. Informasi tersebut selanjutnya dibandingkan dengan perspektif teori yang relevan untuk menghindari bias individual peneliti atas temuan atau kesimpulan yang dihasilkan. Selain itu, Triangulasi teori dapat meningkatkan kedalaman pemahaman asalkan peneliti mampu menggali pengetahuan teoritik secara mendalam atas hasil analisis data yang telah diperoleh. Diakui tahap ini paling sulit sebab peneliti dituntut memiliki *expert judgement* ketika membandingkan

hasil temuannya dengan perspektif tertentu, lebih-lebih jika perbandingannya menunjukkan hasil yang jauh berbeda.

Ketiga Triangulasi yang telah di jelaskan di atas, maka ditetapkan semua triangulasi yang digunakan pada analisis penelitian. Dan penulis akan menggunakan ketiga triangulasi tersebut.⁴³

4. Penarikan Kesimpulan

Langkah selanjutnya dalam menganalisis data kualitatif adalah penarikan kesimpulan dan verifikasi, setiap kesimpulan awal yang dikemukakan masih bersifat sementara dan akan berubah bila ditemukan bukti-bukti kuat yang mendukung pada tahap pengumpulan data berikutnya. Upaya penarikan kesimpulan yang dilakukan secara terus menerus selama berada di lapangan.

⁴³ Burhan Bungin, *Op. Cit.*, hlm 262

BAB IV

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Profil Singkat PT. Bank Syariah Indonesia, Tbk Kantor Cabang Pembantu Batangtoru

1. Perkembangan Bank Syariah Indonesia

Indonesia sebagai negara dengan penduduk muslim terbesar di dunia memiliki potensi untuk menjadi yang terdepan dalam industri keuangan Syariah. Meningkatkan dukungan *stakeholder* yang kuat. Merupakan faktor penting dalam pengembangan ekosistem industri halal di Indonesia. Termasuk di dalamnya adalah Bank Syariah. Inovasi produk, peningkatan layanan, serta pengembangan jaringan menunjukkan *trend* yang positif dari tahun ke tahun. Bank ini berdiri pada tahun 1995 dengan nama Bank Industri Nasional. Bank ini beberapa kali berganti nama dan terakhir kali berganti nama menjadi Bank Syariah Mandiri pada tahun 1999 setelah sebelumnya bernama Bank Susila Bakti yang dimiliki oleh Yayasan Kesejahteraan Pegawai Bank Dagang Negara dan PT. Mahkota prestasi. Usaha dan nilai-nilai spiritual inilah yang menjadi salah satu keunggulan Bank Syariah Mandiri dalam kiprahnya di 38 perbankan Indonesia.⁴⁴ Pada tanggal 31 Desember 2015, Bank Syariah Mandiri telah memiliki 5 Kantor Wilayah, 136 Kantor Cabang (KC), dan 469 Kantor Cabang Pembantu (KCP). Bank Syariah Mandiri yang terdapat di Sulawesi Selatan sudah memiliki sekitar 8 Kantor Cabang (KC), 22 Kantor Cabang Pembantu (KCP) dan 1 Kantor Kas. Pada 1 Februari 2021 yang bertepatan dengan 19 *jumadil akhir* 1442 H menjadi penanda sejarah bergabungnya Bank Syariah Mandiri, Bank Negara Indonesia Syariah, dan Bank Rakyat Indonesia Syariah menjadi satu entitas yaitu Bank Syariah Indonesia (BSI).⁴⁵ Penggabungan ini akan menyatukan kelebihan dari ketiga Bank Syariah sehingga menghadirkan layanan yang lebih lengkap, jangkauan lebih luas, serta memiliki kapasitas permodalan yang lebih

⁴⁴ <https://www.bankbsi.co.id>, 12 januari 2023, pukul 21:34 Wib.

⁴⁵ <https://www.bankbsi.co.id>, 12 januari 2023, pukul 21:34 Wib.

baik. Didukung perusahaan induk (Mandiri, Bank Negara Indonesia, Bank Rakyat Indonesia) Serta komitmen pemerintahan melalui kementerian BUMN, Bank Syariah Indonesia didorong untuk dapat bersaing di tingkat global. Penggabungan ketiga Bank Syariah tersebut merupakan ikhtiar untuk melahirkan Bank Syariah kebanggaan umat, keberadaan Bank Syariah di Indonesia juga menjadi cerminan wajah perbankan Syariah di Indonesia yang modern, universal, dan memberikan kebaikan bagi segenap alam.

Bank Syariah Indonesia hadir dan tampil dengan harmonisasi idealisme usaha dengan nilai-nilai spiritual. Bank Syariah Indonesia tumbuh sebagai Bank yang mampu memadukan keduanya, yang melandasi kegiatan operasionalnya. Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang Pembantu (KCP) yang berada di Kelurahan Wek II Kecamatan Batangtoru Jl. Merdeka NO 47, Kabupaten Tapanuli Selatan, Sumatera Utara mulai beroperasi sejak tanggal 25 Januari tahun 2011, dengan status kantornya masih merupakan Kantor Cabang Pembantu (KCP) dalam negeri Syariah dengan kode Bank 451. PT. Bank Syariah Indonesia, Tbk Kantor Cabang Pembantu Batangtoru ini sudah terdaftar di pelaku jasa keuangan dan diawasi oleh otoritas jasa keuangan. Bank Syariah Indonesia Batangtoru ini memiliki visi yang memimpin pengembangan peradaban ekonomi yang mulia dan pada umumnya dan terkhusus memiliki visi *Top 10 Global Islamic Bank* berdasarkan kapitalitas pasar dalam waktu 5 tahun dan membentuk sebuah misi yang memberikan aksesoris keuangan Syariah yang melayani > 20 jutaan nasabah yang menjadikan bank besar yang memberikan nilai terbaik bagi para pemegang saham dan menjadikan perusahaan pilihan dan kebanggaan para talenta terbaik di Indonesia. Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang Pembantu Batangtoru ini memiliki seorang manager yang sangat profesional yang mengajarkan staf dan karyawan nya disiplin dalam berbagai hal dan waktu dan terlihat jelas juga bahwa karyawan pada Bank Syariah Indonesia Batangtoru ini diajarkan kuat untuk memberikan pelayanan yang terbaik untuk para nasabah, bukan hanya karyawan staf-staf nya juga bahkan sampai *Cleaning Service* dan satpamnya diajarkan untuk keramahtamahan kepada tamu yang datang. Walaupun masih

Kantor Cabang Pembantu Bank Syariah Indonesia ini memiliki banyak produk kegiatan yang ditangani seperti BSI tabungan haji Indonesia, tabungan haji muda Indonesia dan masih banyak Lainnya. Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang Pembantu Batangtoru juga memiliki beberapa jenis rekening tabungan yang bisa jadi pilihan calon nasabah yang tertarik membuka tabungan Syariah. Namun Prinsip dasarnya ada dua, yaitu Tabungan Mudharabah dan Tabungan wadiah, Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang Pembantu Batangtoru ini memiliki fasilitas yang lengkap dan memiliki ruangan yang cukup luas dibanding Bank Syariah yang berada di Batangtoru.⁴⁶

B. Visi dan Misi

Suatu Organisasi tentu memiliki visi dan misi. Visi adalah tujuan atau sasaran yang ingin dicapai pada masa depan, sedangkan misi adalah bentuk upaya organisasi demi tercapainya suatu visi.

1. Visi

Visi PT. Bank Syariah Indonesia, Tbk Kantor Cabang Pembantu juga memiliki visi khususnya yakni ;”*Top 10 Global Islamic Bank*”. Maksud dari visi tersebut adalah menjadi top 10 Bank Syariah Global berdasarkan kapitalitas pasar dalam waktu 5 tahun.⁴⁷

2. Misi

Sejalan dengan Visi Bank Syariah Indoneisa, terdapat beberapa misi demi tercapainya visi tersebut, yaitu :

- a. Memberikan aksesoris keuangan Syariah Indonesia (Melayani >20 jutaan nasabah menjadi top 5 bank berdasarkan asset (500T) dan nilai buku 50T di tahun 2025)
- b. Menjadikan bank besar yang memberikan nilai terbaik bagi para pemegang saham.

⁴⁶ <https://www.bankbsi.co.id>, 12 januari 2023, pukul 21:34 Wib.

⁴⁷ PT. Bank Syariah Indonesia, Tbk Kantor Cabang Pembantu Batangtoru.

- c. Menjadikan perusahaan pilihan dan kebanggaan para talenta terbaik di Indonesia (Perusahaan dengan nilai yang kuat dan memberdayakan masyarakat serta berkomitmen pada pengembangan karyawan dengan budaya berbasis kinerja).⁴⁸

C. Struktur Organisasi

Struktur organisasi merupakan gambaran suatu perusahaan secara sederhana, struktur organisasi memperlihatkan wewenang dan bertanggung jawab baik secara vertikal maupun horizontal serta memberikan gambaran tentang satuan-satuan kerja dalam suatu organisasi. Adapun struktur organisasi Bank Syariah Indonesia sebagai berikut.

Dari Struktur organisasi yang ada, dapat dijelaskan beberapa uraian tugas pada setiap bagian, sebagai berikut :

1. Kepala Cabang

Kepala cabang merupakan pemimpin dari kantor cabang, hal-hal yang berhubungan dengan kantor cabang berada dibawah tanggung jawabnya yang nantinya akan berlangsung dipertanggung jawabkan terhadap kantor pusat, jadi apapun kebijakan yang dilakukannya harus bisa menjadi contoh bagi bawahannya yang berada di kantor cabang tersebut dan juga dalam perusahaan. Perusahaan tidak akan menuju seorang manager kantor cabang secara sembarangan, masih ada banyak kriteria yang harus dipenuhi apabila menjadi seorang manager di perusahaan, menjadi seorang manager cabang harus memiliki pengalaman yang cukup baik dalam dunia bisnis, pendidikan yang tinggi dan memiliki motivasi diri yang tinggi, manager kantor cabang harus memiliki koordinasi untuk pengawasan segala aktivitas yang dilakukan para staff perusahaan di kantor, memimpin kegiatan pemasaran dalam kantor seorang manager juga harus bisa memimpin segala kegiatan pemasaran produk-produk perusahaan. Kegiatan pemasaran tersebut harus menggunakan dana seefektif dan seefisien mungkin agar program pemasaran yang telah direncanakan dapat dijalankan dengan baik, untuk menjadi seorang pemimpin yang tentunya selain membutuhkan pengetahuan di atas

⁴⁸ PT. Bank Syariah Indonesia, Tbk Kantor Cabang Pembantu Batangtoru.

dan mengetahui hal-hal yang berkaitan dengan perkembangan dan pertumbuhan perusahaan di bawah kendali kepala kantor tersebut.

2. *Marketing Manager*

Manager pemasaran sering bertanggung jawab untuk memperbaiki tingkat, waktu dan komposisi permintaan pelanggan. Hal ini berlaku tidak pada semua kasus karena peran seorang manager pemasaran dapat bervariasi sangat signifikan berdasarkan ukuran perusahaan. Dalam sebuah perusahaan produk, manager pemasaran dapat bertindak sebagai manager umum dari keseluruhan produk yang menjadi tugasnya. Untuk menciptakan strategi manajemen pemasaran yang efektif dan efisien, perusahaan harus memiliki pemahaman mendetail dan objektif mengenai perusahaan mereka sendiri dan pasar mereka beroperasi.

3. *Manager Operasional*

Seorang manager operasional bertanggung jawab mengelola proses pengubahan input (dalam bentuk material, tenaga kerja dan energi) menjadi output (dalam bentuk barang dan jasa). Manager operasional mempunyai kedudukan yang sama dengan manager fungsional lainnya seperti manager keuangan, pemasaran dan sumber perencanaan, pengorganisasian, pengkoordinasian, memimpin dan mengendalikan, manager operasional menerapkan fungsi manajemen dalam proses pembuatan keputusan, manager operasional harus memahami fungsi-fungsi lainnya karena tanggung jawabnya terkait dengan akuntansi, statistik dan keuangan. Manager operasional harus mampu menanggapi dengan melakukan dan menyusun atau mengubah ide, produk atau informan menjadi hal-hal yang bermanfaat. Manager operasional juga dituntut untuk memotong biaya persediaan yang tidak tepat dengan berbagai metode yang dilakukan.

4. *Account Maintenance (AM)*

Mengumpulkan data dan kelengkapan kontrak kerja, kerjasama dengan department sales. Pembuatan Invoice Penjualan setiap awal bulan. Invoice penjualan meliputi invoice sesuai kontrak kerja, invoice sarana dan prasarana, invoice service tambahan, invoice lembur.

Melengkapi dokumen pendukung untuk invoice. Mengirim invoice via kurir atau diantar langsung ke klien. Rekonsiliasi Jadwal pembayaran (update) dengan rekening Koran. Melakukan tindak lanjut ke klien untuk jadwal pembayaran yang jatuh tempo. Melakukan koordinasi dengan konsultan pajak dan konsultan keuangan untuk pelaporan pajak bulanan.

5. *Customer service officer*

Customer service Officer Merupakan Jabatan yang bertugas untuk memberikan pelayanan serta kepuasan kepada pelanggan, memberikan informasi dan menyelesaikan masalah atau keluhan tentang produk yang di hadapi oleh nasabah, memberikan penjelasan kepada calon nasabah mengenai produk-produk maupun syarat-syarat dan tata cara prosedurnya seperti halnya dalam melayani pembukuan rekening untuk tabungan, pencetakan cek, melakukan pemblokiran yang atas dasar permintaan nasabah dan melayani nasabah saat permohonan pencairan

6. *Head Teller*

Head Teller adalah petugas bank yang sehari-harinya berhadapan dengan nasabah dan masyarakat umum. Bank harus menyeleksi petugas yang akan ditunjuk sebagai teller karena cara kerja sikap dan tindak serta cara pelayanannya kepada nasabah dan masyarakat umum, secara tidak langsung akan mencerminkan keadaan dan reputasi bank. Tugas teller secara umum yaitu berurusan, membantu dan memberikan solusi bagi semua yang ingin melakukan transaksi perbankan termasuk memberikan layanan uang tunai maupun non-tunai dan bertanggung jawab terhadap kesesuaian antara jumlah kas.

7. *Pramubahkti*

Seseorang yang yang membantu dalam pelaksanaan tugas sosial, atau orang yang tugasnya melayani pimpinan.

8. *Satpam*

Tanggung jawab satpam di semua perusahaan dan kantor adalah sama, yaitu menjaga lingkungan kerja yang aman. Namun ada hal yang sedikit berbeda untuk tugas dan tanggung jawab satpam bank. Diantaranya: Menjaga lingkungan kerja perbankan yang aman.

9. *Pengemudi*

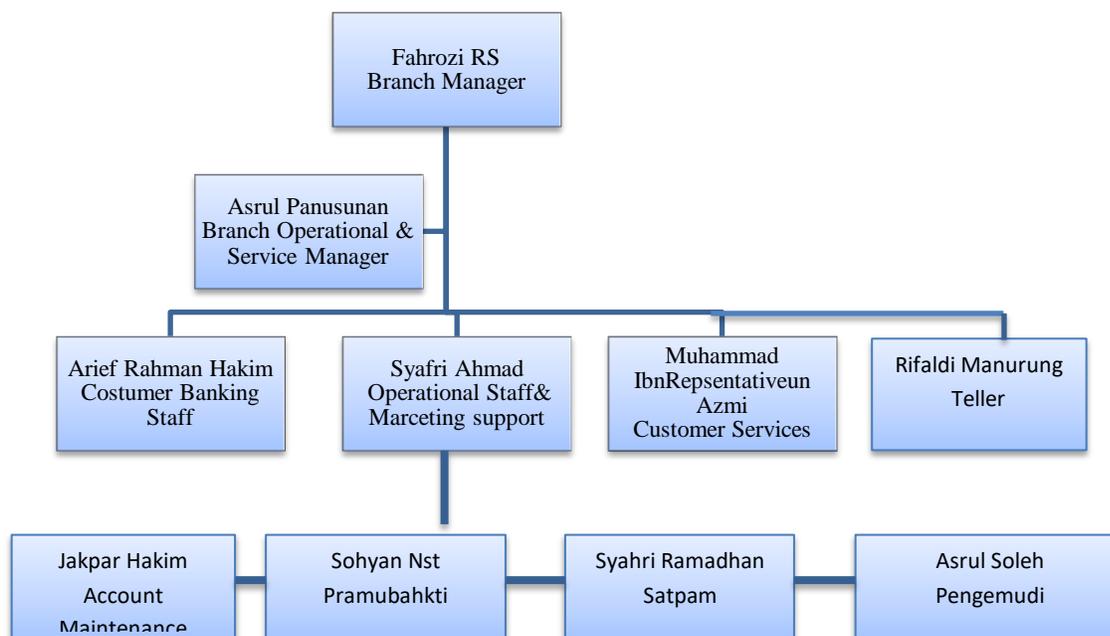
Melayani kebutuhan seluruh bagian perusahaan seperti HRD, Marketing, Logistik, kadang-kadang melayani direktur atau owner juga selagi supir tetapnya tidak masuk kerja. Supir operasional alur kerjanya lebih santai, ritme kerjanya mengikuti kebutuhan, malah bisa seharian tidak jalan (standby).

10. *Back Office Officer (BOO)*

Seorang yang bertugas BOO adalah orang yang berasal dari pendidikan mana pun yang sudah berpengalaman dengan administrasi laporan keuangan maupun entri data. Ada petugas devisa yang memiliki tugas dalam mengurus dokumen yang terkait dengan transaksi nasabah. Untuk BOO ini dalam pengerjaan produk bank seperti cek/giro membutuhkan waktu serta dokumen ekstra, sehingga jenis pekerjaan ini bukan pekerjaan yang tugasnya selesai dalam satu hari.

Pelaksanaan penelitian diawali dengan observasi awal terhadap tempat dan lokasi yang menjadi objek penelitian, kemudian mencari informan untuk mengumpulkan data dalam penelitian. Kegiatan ini penulis lakukan dengan melakukan observasi pada PT. Bank Syariah Indonesia, Tbk Kantor Cabang Pembantu Batangtoru yang dilakukan secara langsung. Yang dijadikan peneliti sebagai informan dalam mengumpulkan data adalah orang yang benar-benar berperan penting dalam proses pelayanan dana terhadap produk tabungan haji dengan menggunakan pedoman wawancara yang kemudian dikembangkan berdasarkan situasi dan antraksi antara peneliti dengan informan melalui proses wawancara.

Skema 4.1 Struktur Organisasi PT. Bank Syariah Indonesia, Tbk Kantor Cabang Pembantu Batangtoru Pada Saat Sekarang



Sumber: PT. Bank Syariah Indonesia, Tbk Kantor Cabang Pembantu Batangtoru

Pada saat sekarang inilah yang menjabat atas terlaksananya PT. Bank Syariah Indonesia, Tbk Kantor Cabang Pembantu Batangtoru.⁴⁹ Dari Tahun 2019 sampai tahun 2024.

D. Hasil Penelitian

1. Fungsi Manajemen Dalam Pelayanan Dana Haji Pada PT. Bank Syariah Indonesia, Tbk Kantor Cabang Pembantu Batangtoru

Pelayanan merupakan setiap tindakan atau kegiatan yang dapat ditawarkan oleh pihak lain, yang pada dasarnya tidak terwujud. Dalam kegiatan dakwah mengaplikasikan fungsi manajemen sebagai diperlukan untuk mempermudah jalannya dakwah sebagaimana pihak Bank Syariah Indonesia menggunakan fungsi manajemen sebagai berikut:

a. Perencanaan (*Planning*)

Planning merupakan salah satu fungsi manajemen yang sangat menentukan sebab didalamnya terdapat apa yang di inginkan. Seperti contoh yang ada pada kualitas

⁴⁹ PT. Bank Syariah Indonesia, Tbk Kantor Cabang Pembantu Batangtoru

manajemen pelayanan yang mereka jalankan diantaranya keandalan, daya tanggap, jaminan, kepuasan, dan pemenuhan itu semua direncanakan terlebih dahulu oleh manager dan staf yang ada di Bank Syariah Indonesia, Kantor Cabang Pembantu Batangtoru, agar kedepannya mendapatkan hasil yang memuaskan bagi nasabah. Dari hal itu bukan hanya nasabah yang merasa puas jika rencana yang telah dilaksanakan tercapai dengan benar dan bagus, karyawan pun akan merasa sangat puas dengan hasil pelayanan yang diberikan kepada nasabah. Yang dijelaskan dari hasil wawancara oleh manager PT. Bank Syariah Indonesia, Tbk Kantor Cabang Pembantu Batangtoru.

“Setelah terbentuknya organisasi di bank ini saya selaku manager terlebih dahulu saya menerapkan kepada karyawan tentang bagaimana kualitas pelayanan yang harus dilakukan di kantor Bank Syariah Indonesia ini sehingga apa yang direncanakan berjalan dengan lancar.”⁵⁰

Hal ini di jelaskan kembali oleh salah satu staf/ karyawan pada PT. Bank Syariah Indonesia.

“Manager menegaskan kepada kami selaku karyawan/staff di PT. Bank Syariah Indonesia, Tbk Kantor Cabang Pembantu Batangtoru untuk melaksanakan tugas sesuai dengan yang direncanakan sebelumnya.”⁵¹

Jadi intinya bahwa perencanaan ini dibuat tidak hanya untuk jadi bahan peraturan saja melainkan dilaksanakan untuk mencapai suatu tujuan agar efektif dan efisien.

b. Organisasi (*Organizing*)

Organisasi merupakan sebuah wadah yang di dalamnya terdapat satu atau dua orang lebih yang memiliki satu tujuan. Dalam sebuah perusahaan atau organisasi tentunya wajib memiliki struktur organisasi yang telah direncanakan dan dievaluasi agar tercapai efektifitas dan efisiensi.

“Struktur Organisasi pada PT. Bank Syariah Indonesia ini disusun dengan adanya keputusan rapat umum pemegang saham (RUPS) yang antara lain menyangkut laporan pertanggung jawaban. Yang artinya penyusun organisasi ini terlebih dahulu datangnya dari pusat setelah terbentuknya baru di bentuk kembali dan

⁵⁰ Wawancara dengan bapak *Manager* Bank Syariah Indonesia, Tbk Kantor Cabang Pembantu Pada tanggal 14-januari-2022 pukul 14:56

⁵¹ Wawancara dengan *Costumer Service* Bank Syariah Indonesia, Tbk Kantor Cabang Pembantu pada tanggal 20- januari-2023 pukul 18:05

disusun di kantor Bank Syariah Indonesia, Tbk Kantor Cabang Pembantu Batangtoru.”⁵²

c. Aktifitas (*Aktuating*)

Aktifitas merupakan kegiatan yang dilakukan oleh pimpinan untuk membimbing, menggerakkan, serta mengatur segala kegiatan.

“setelah dilakukannya perencanaan kegiatan manager atau ketua dari struktur organisasi Bank Syariah Indonesia tersebut langsung bergegas dengan bersamaan melakukan aktifitas untuk menggerakkan karyawan agar melaksanakan yang terbaik bagi nasabah yang berkunjung”.

Poin ini juga dijelaskan oleh salah satu nasabah yang bernama Bapak Hakim.

“Saya melihat dari segi pelayanan yang mereka jalankan bahwasanya staff/pegawai didalamnya memang betul menjalankan semua perintah atasannya agar nasabah (kami) merasakan hal baik yang mereka terapkan”⁵³

Jadi, Kesimpulannya bahwa manager Bank Syariah Indonesia betul-betul memperhatikan seluruh karyawannya agar melaksanakan yang terbaik untuk nasabah.

d. Kontrol (*Controlling*)

Controlling merupakan fungsi manajemen yang membantu memeriksa kesalahan untuk mengambil tindakan korektif hal ini juga dijelaskan oleh manajer Bank Syariah Indonesia, Tbk Kantor Cabang Pembantu Batangtoru,

“Setiap sekali dalam 3 minggu saya rutin melakukan evaluasi dengan karyawan dan bertanya apakah ada yang kurang atau apakah ada kegiatan yang sudah direncanakan tidak dilaksanakan, dan apakah yang harus diperbaiki?, apa yang harus di tambah, dan apa yang seharusnya dilakukan dengan ini, saya lakukan setiap pertiga minggu agar staff dan karyawan lebih memerhatikan kepuasan pelanggan (nasabah)”⁵⁴

Membentuk loyalitas nasabah, maksudnya adalah sekedar kemampuan *Service* yang ramah, tetapi pelayanan dalam ragam produk yang dapat membantu nasabah menyelesaikan urusannya dalam hal transaksi dan penyimpangan uang.

⁵² Wawancara dengan bapak *Manager* Bank Syariah Indonesia, Tbk Kantor Cabang Pembantu Pada tanggal 14-januari-2022 pukul 14:56

⁵³ Wawancara dengan Nasabah Bank Syariah Indonesia, Kantor Cabang Pembantu Batangtoru, Bapak Hakim pada tanggal 15 januari 20223, pukul 15:25 Wib.

⁵⁴ Wawancara dengan *Manager* Bank Syariah Indonesia, Kantor Cabang Pembantu Batangtoru tanggal 14 januari 2022, pukul 15:45 wib.

“Terkait dalam mengontrol segala kegiatan manager kami selalu sigap mengawasi dan mengarahkan untuk melaksanakan yang terbaik, setiap 3 minggu sekali atau terkadang sebulan sekali manager terap melakukan evaluasi dengan karyawan dan selalu mengarahkan terus bagaimana apakah dalam pekerjaan ada kendala dan sebagainya”⁵⁵

Dalam hal ini dapat disimpulkan bahwa Manager Bank Syariah Indonesia tegas dalam tindakan apapun untuk menjadi yang terbaik bagi staff dan nasabah.

2. Perkembangan Pendaftar Nasabah Dana Haji Pada PT. Bank Syariah Indonesia, Tbk Kantor Cabang Pembantu Batangtoru

Untuk mendeskripsikan Manajemen Pelayanan Dana Haji Pada PT. Bank Syariah Indonesia, Tbk akan penulis paparkan berdasarkan hasil wawancara dengan karyawan Bapak Syafri Ahmad selaku pelaksana *Marketing support* Haji di Bank Syariah Indonesia tentang perkembangan jumlah nasabah tabungan haji.

“Survey terhadap masyarakat menunjukkan *image* Bank Syariah Indonesia sebagai bank layanan haji. Dari keseluruhan data yang didapatkan pada tahun 2021 Bank Syariah Indonesia se- Indonesia bahwa pendaftaran haji terpadu (Siskohat) yang mencapai 23% atau jumlah yang telah diperoleh porsi haji di daerah Batangtoru ini saja sudah kurang lebih dari 10 porsi haji yang sudah siap melakukan pelunasan pada tahun ini. Dengan itu Bank juga membentuk unit kerja khusus haji dan umroh untuk fokus pengembangan pelayanan dana haji dan umroh”.

Dan, “Perkembangan nasabah pada Bank Syariah Indonesia setiap bulannya terjadi naik turun dan setiap tahunnya juga seperti itu karna dihalangi oleh pandemi covid-19 membuat warga atau masyarakat berkurang mendaftar di Bank Syariah Indonesia yang khususnya pada tabnungan dana haji . terdapat pada tahun 2020 memiliki 20 nomor porsi yang siap untuk melunasi tabungan haji dan pada tahun 2021 Bank Syariah Indonesia tidak memiliki data dan pada tahun 2022 alhamdulillah lebih dari hasil dari tahun 2020 yaitu ada 25 masyarakat yang menabung dana haji pada Bank Syariah Indonesia, Tbk Kantor Cabang pembantu Batangtoru.”⁵⁶

Dari wawancara di atas dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan dana haji di Bank Syariah Indonesia menjadikan suatu indikator tolak ukur terhadap keberhasilan dalam suatu pelayanan. Perkembangan peminat masyarakat yang menabung di Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang Pembantu Batangtoru bergerak dari tahun 2011 baru memulai 10 tahun kedepan Bank Syariah Indonesia sudah memiliki kurang lebih 23% buku rekening yang

⁵⁵ Wawancara dengan *Teller* Bapak Rinaldy pada tanggal 16 januari 2023, pukul 16:40 Wib.

⁵⁶ Wawancara kepada *Marketing Support* Bapak Syafri Ahmad Pada tanggal 12 Februari 2022, pukul 14:35

diminati untuk menabung di Bank Syariah Indonesia , di bandingkan dari Bank konvensional lainnya yang berdiri lebih dahulu dari Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang Pembantu Batangtoru tetapi masyarakat tersebut lebih memilih menabung di Bank Syariah Indonesia, Tbk Kantor Cabang Pembantu Batangtoru, dan yang lebih besar nya lagi bukan hanya masyarakat Kelurahan atau Kecamatan Batangtoru saja yang menabung di Bank Syariah Indonesia tetapi diluar Kecamatan Batangtoru pun mendaftar seperti pada kecamatan Sangkunur, Marancar, Muara batangtoru, bahkan kabupaten yang berbedapun ikut serta untuk menabung dana haji di Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang Pembantu yaitu bagian tapanuli tengah, khususnya Tabungan Haji di PT. Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang Pembantu Batangtoru, karena itu berkembang masyarakat melihat bagaimana pelayanan yang mereka berikan terhadap nasabah yang sangat memuaskan

Selain dengan memberikan pelayanan yang baik kepada para nasabah. Bank Syariah Indonesia juga memberikan beberapa pelayanan berupa produk yang diperkenalkan kepada nasabah dengan memberikan suatu penjelasan yang mudah dimengerti oleh nasabah, hal ini seperti yang dijelaskan oleh informan.

“Tidak hanya dalam pelayanan seperti keramahtamahan, sikap terbuka, dan senyum yang diberikan kepada nasabah yang ingin menabung di Bank Syariah Indonesia terutama dalam tabungan haji membuat nasabah nyaman berinteraksi dengan karyawan”.⁵⁷

Dari wawancara di atas dapat disimpulkan bahwa tingkat manajemen yang digunakan dalam pelayanan yang diberikan oleh pihak Bank Syariah Indonesia memang sangat dibutuhkan dalam meningkatkan loyalitas nasabah.

⁵⁷ Wawancara kepada *Marketing Support* Bapak Syafri Ahmad Pada tanggal 12 Februari 2022, pukul 14:35 wib

3. Manajemen Pelayanan Dana Haji Pada PT. Bank Syariah Indonesia, Tbk Kantor Cabang Pembantu Batangtoru

Dilihat dari sisi teori manajemen sebagai berikut :

a. Keandalan (*Reability*)

Karyawan Bank Syariah Indonesia memberikan pelayanan yang ramah, menggunakan kalimat yang sangat mudah dan cepat dimengerti oleh nasabah terutama nasabah yang berasal dari pedesaan merupakan faktor pendukung dari membangun rasa loyalitas nasabah menggunakan produk tabungan haji.

“Setiap karyawan yang bekerja di Bank Syariah Indonesia telah memiliki kemampuan dalam bidangnya masing-masing. Seperti *Customer Service* handal dalam bidang pelayanan, kepala *Markeing* handal dalam bidang pemasaran seperti produk dll, semuanya memiliki kemampuan yang berbeda-beda dan masing-masing harus dipertanggung jawabkan”.⁵⁸

Keandalan memang merupakan salah satu kunci untuk mengukur pelayanan dalam suatu perusahaan/lembaga karena di dalamnya terdapat kemampuan memberikan pelayanan yang dijanjikan dengan segera, akurat dan tentunya memuaskan bagi nasabah.

b. Daya Tanggap (*Responsivenses*)

Masing-masing karyawan memiliki tanggung jawab yang berbeda-beda sesuai dengan bidangnya masing-masing, seperti halnya pada bidang *Customer Service* yang khususnya melayani nasabah, setiap karyawan mampu memberikan pelayanan yang dijanjikan dengan segera serta memberikan pelayanan dengan tanggap.

“Contohnya saja pada saat proses pembukaan rekening, calon nasabah yang mengalami kesulitan dalam formulir, pihak Bank Syariah Indonesia akan membantu menuliskan data atau menjelaskan yang susah untuk dimengerti oleh calon nasabah, hal ini dikarenakan untuk mempercepat proses data yang dilakukan”.⁵⁹

Dapat disimpulkan bahwa, dalam proses pelayanan, setiap karyawan baik dalam bidang apapun harus memiliki daya tanggap yang cepat, mudah mengetahui keadaan dan

⁵⁸ Wawancara dengan *Customer Service* Bapak Ibnu Ahmad pada tanggal 14 februari 2022, pukul 13:05 wib

⁵⁹ Wawancara dengan *Customer Service* Bapak Ibnu Ahmad pada tanggal 14 februari 2022, pukul 15:10 wib

betul-betul memperhatikan kondisi sekitar serta cepat mengetahui dan menyadari gejala yang timbul dan memberikan solusi yang tepat saat melakukan pelayanan terhadap nasabah.

c. Jaminan (*Assurance*)

Karyawan Bank Syariah Indonesia memiliki pengetahuan yang kompetensi dalam bidangnya masing-masing, hal ini dilakukan agar nasabah mempercayai pihak bank. Dalam hal ini proses pelayanan dana haji diharapkan bahwa karyawan terutama *Customer service* benar-benar paham tentang produk haji yang ditawarkan oleh pihak Bank.

“Maksud dari poin tentang jaminan ini, tidak hanya jaminan kenyamanan barang atau uang yang diwenangkan kepada pihak Bank, mereka juga berusaha menjamin jaminan terhadap pengetahuan, kemampuan, kesopanan serta rasa keraguan”.⁶⁰

Jadi intinya bahwa dalam jaminan itu tidak hanya jaminan barang yang dititip nasabah kepada pihak bank melainkan jaminan pengetahuan, kemampuan, kesopanan.

d. Empati (*Emphaty*)

Dalam menumbuhkan rasa loyalitas nasabah terhadap jasa pada Bank Syariah Indonesia, pihak bank harus menanamkan rasa *emphaty* kepada para calon nasabah dan berbagai macam kalangan umur pelayanan dalam produk tabungan haji yang dilakukan oleh pihak Bank yaitu, setelah nasabah memperoleh setoran awal BPIH (Biaya Penyelenggaraan Ibadah Haji), hal ini tidak dicairkan apabila belum melunasi, nasabah tersebut harus menyerahkan data BPIH tersebut ke Kementerian Agama, jika nasabah tersebut sudah cukup tua (lansia) atau kondisi sakit, pihak Bank akan mengantar ke Kementerian Agama, hal ini di jelaskan oleh salah satu informan.

“Disini kami juga memberikan pelayanan terbaik kami terhadap nasabah calon jamaah haji yang memang usianya sudah cukup tua atau lansia ataukah terhadap jamaah yang kondisinya pada saat itu lagi sakit, nah kami dari pihak bank akan

⁶⁰ Wawancara dengan *Customer Service* Bapak Ibnu Ahmad pada tanggal 14 februari 2022, pukul 15:15 wib

memberikan bantuan seperti mengantar beliau dan itu tidak diberikan pungutan biaya apapun atau yg disebut gratis”⁶¹

Dari sistem pelayanan yang diterapkan oleh Bank Syariah Indonesia dapat menumbuhkan rasa loyalitas nasabah dan hal ini dapat menjadikan suatu kelebihan dari bank-bank lainnya yang terdapat di Kelurahan Wek II Kecamatan Batangtoru.

e. Bukti Fisik (*Tangible*)

Pada saat calon jamaah haji datang ke kantor, karyawan dari Bank Syariah Indonesia terutama pada bagian *Customer Service* diuntut untuk berpenampilan yang menarik namun tetap sesuai dengan syariat Islam, rapi, bersih, bertutur kata sopan dan lemah lembut. Hal ini termasuk bukti fisik yang dimaksud dalam penerapan manajemen pelayanan terutama pelayanan dana haji pada PT. Bank Syariah Indonesia, Tbk Kantor Cabang Pembantu Batngtoru.

Dapat disimpulkan bahwa bukti fisik meliputi, fasilitas fisik, perlengkapan, kualitas karyawan dan sarana prasarana komunikasi yang mendukung.

f. Pemenuhan (*Compliance*)

Tabungan yang terkait dengan dana haji adalah suatu produk pendanaan dari Bank Syariah Indonesia yang bertujuan untuk membantu pelaksanaan ibadah haji.

“Untuk program haji pihak Bank Syariah Indonesia menyediakan 2 produk tabungan haji dan ini tergantung usia penabung, untuk umur 17 tahun ke atas bisa masuk pendaftaran Bank Syariah Indonesia tabungan Mabrur atau umur 17 tahun ke bawah bisa juga masuk dengan tabungan junior, jadi masyarakat bisa mendaftarkan anak mereka sejak dini”⁶²

Dalam hal ini Bank Syariah Indonesia tabungan Mabrur dan tabungan junior dengan menggunakan proses akad, dimana nasabah akan mendapatkan hasil yang kompetif berdasarkan nasabah yang ditetapkan oleh Bank.

g. Kepuasan (*Satisfaction*)

Pada saat proses pembukaan buku tabungan sampai penyerahan setoran awal BPIH sudah sesuai, pihak Bank akan memberikan hadiah menarik kepada nasabah. Hal

⁶¹ Wawancara kepada *Manager* Bapak Asrul Panusunan pada tanggal 16 februari 2022, pukul 14:30 wib

⁶² Wawancara dengan *Customer Service* Bapak Ibnu Ahmad pada tanggal 14 februari 2022, pukul 15:24 wib

ini sebagai wujud *feedback* yang diberikan oleh pihak Bank seperti yang diungkapkan oleh nasabah I.

“Awalnya saya menabung di Bank Syariah Indonesia ini hanya karena diajak oleh kerabat saya, pertamanya saya tidak tahu tentang tabungan haji yang ada di Bank Syariah Indonesia ini, yang saya tahu bahwa di sini menerima tabungan dana haji. Awalnya saya bertemu dengan seorang CS, nah Cs ini lah yang menjelaskan saya tentang macam-macam tabungan haji ini, saya merasa puas terhadap pelayanan yang diberikan oleh pihak Bank di karenakan selain setoran awalnya ringan, pelayanannya juga bagus, ramah dan saya juga melihat ada juga tabungan anak-anak yang berumur 17 tahun ke bawah”.⁶³

Dari uraian di atas, mengenai tolak ukur tingkat pelayanan yang diberikan oleh Bank kepada calon nasabah tabungan haji berdasarkan teori manajemen pelayanan yang terdapat tujuh dimensi di dalamnya, dapat disimpulkan bahwa pelayanan yang diberikan oleh pihak bank sudah bisa dikatakan mampu mempertahankan rasa loyalitas nasabah dan bisa menjadi faktor pendukung dalam meningkatkan presentasi minat tabungan haji pada PT. Bank Syariah Indonesia, Tbk Batangtoru.

Dari pendekatan sistem yang terdapat dalam teori kontemporer merupakan perluasan perspektif kemanusiaan yang menjelaskan organisasi sebagai sistem terbuka dengan karakter entropi. Berdasarkan teori ini hubungan yang saling membutuhkan antara satu dengan yang lain karena dapat memberikan pengaruh, Adapun pembagian dari teori kontemporer yaitu:

1) Pendekatan situasional

Dari penyelesaian yang dilakukan oleh pihak Bank mengidentifikasi yang melatar belakangi penyebab masalah. Hal ini merupakan strategi yang dilakukan oleh seorang manager dengan melihat kondisi, waktu dan situasi yang ada.

“Meskipun di daerah Batangtoru ini dominasi dengan suku batak dan lebih banyak yang pakai bahasa batak , namun masyarakat tetap dapat berkomunikasi dengan baik karena karyawan yang berada pada Bank Syariah Indonesia ini menguasai bahasa batak, terutama bagian *Customer Service* nya, selain empathy yang harus diperhatikan yaitu pada indikator komunikasi yang baik agar tidak terjadi kesalah pahaman”.⁶⁴

⁶³ Wawancara kepada *Nasabah I* Bapak Hadi Namora 18 februari 2022, pukul 20:15 wib

⁶⁴ Wawancara kepada *Operational Staff* Bapak Syafri Ahmad 17 februari 2022, pukul 14:15 wib

Intinya dalam penerapan pendekatan situasional, harus mengetahui latar belakang masalah yang terjadi dan harus menguasai teknik komunikasi yang baik, agar terciptanya keakraban antara karyawan dengan calon nasabah sehingga terjadi sikap keterbukaan.

2) Pendekatan hubungan manusiawi

Pendekatan ini melihat bahwa manusia merupakan makhluk yang emosional. Hal ini dilakukan oleh pihak Bank bahwa setiap nasabah memiliki tingkat kepuasan yang berbeda-beda terhadap pelayanan yang telah diberikan, suatu kewajiban bagi pihak bank jika nasabah melakukan komplain.

“Dalam memberikan pelayanan ini bukan hanya di kantor saja tapi kami juga menerima pelayanan melalui via telepon, jadi calon jamaah haji dapat bertanya kapan pun dan dimana pun ketika hal yang tidak diketahui dan informasi tentang penyelenggaraan haji”.⁶⁵

Adapun untuk melihat sisi kepuasan nasabah terdapat 5 indikator yang harus terpenuhi dalam memberikan pelayanan kepada calon nasabah yaitu:

a) Kualitas Produk

Pelanggan akan merasa puas apabila hasil evaluasi mereka menunjukkan bahwa produk yang digunakan menunjukkan kualitas sesuai dengan apa yang mereka butuh, seperti halnya produk yang ditawarkan oleh pihak Bank dalam pelayanan haji, pihak Bank mempunyai keinginan untuk mempermudah nasabahnya agar nasabah tersebut bisa mewujudkan keinginan dalam menunaikan ibadah haji. Oleh sebab itu pihak Bank Syariah Indonesia membuka pelayanan terkait dengan dana haji, yaitu :

⁶⁵ Wawancara kepada *Operational Staff* Bapak Syafri Ahmad 17 februari 2022, pukul 14:15 wib

(1) Bank Syariah Indonesia Tabungan Haji Mabrur

Tabungan Haji Mabrur adalah tabungan dalam mata uang rupiah untuk membantu pelaksanaan ibadah haji dan umrah yang berdasarkan prinsip syariah dengan akad *Mudhorabah Multaqoh*.

“Di sini kami membuka layanan tabungan haji mabrur, tabungan dengan menggunakan mata uang Indonesia, layanan ini sangat aman dan terjamin dan hal ini mempermudah untuk mendapatkan fasilitas talang haji/umrah untuk mendapatkan porsi haji, dengan persyaratan kartu identitas (KTP/SIM/Paspor) nasabah. Adapun kelebihan dari pelayanan ini adalah tidak dapat dicairkan apabila tidak melunasi BPIH, setoran awalnya pun ringan karena hanya membayar 100.000 minimalnya”.⁶⁶

Dari wawancara diatas dapat disimpulkan bahwa secara keseluruhan produk tabungan yang ditawarkan oleh pihak Bank adalah produk yang terbilang menunjukkan presentasi yang bagus, karena produk ini baru diperkenalkan pada masyarakat luas.

(2) Tabungan Haji Mabrur Junior

Tabungan Haji Mabrur Junior adalah tabungan dalam mata uang rupiah untuk membantu pelaksanaan haji dan umrah khusus untuk usia di bawah 17 tahun.

“Sama halnya dengan Tabungan Haji Mabrur adi, hanya saja yang membedakan adalah prosedur pembukuan nasabah, seperti anak ingin di daftarkan harus memiliki akta kelahiran serta dilengkapi dengan identitas lengkap dari orang tuanya, dan nantinya yang tercantum di dalam buku tabungannya adalah nama si anak yang mendaftar tersebut”.⁶⁷

Dapat disimpulkan dari dua produk yang ditawarkan oleh pihak Bank yaitu tabungan haji mabrur dan tabungan haji junior. Tabungan haji mabrur ditunjukkan kepada kaum muslimin yang sudah mampu untuk menunaikan ibadah haji sampai dengan usia lanjut. Sedangkan untuk tabungan haji

⁶⁶ Wawancara kepada *Operational Staff* Bapak Syafri Ahmad 17 februari 2022, pukul 14:20 wib

⁶⁷ Wawancara kepada *Operational Staff* Bapak Syafri Ahmad 17 februari 2022, pukul 14:15 wib

mabrur junior ditujukan kepada calon jamaah haji atau nasabah yang berumur 17 tahun ke bawah.

b) Harga Produk

Harga produk akan sebanding dengan penggunaan jasa, penetapan terhadap harga yang lebih murah akan memberikan penilaian terhadap pelanggan dan menarik minat rasa ingin tahu, hal itu terjadi pada produk yang berkaitan dengan tabungan haji dan penawaran harga yang bisa dijangkau oleh semua masyarakat. Berikut penjelasan biaya terkait dengan dua produk tabungan haji pada PT. Bank Syariah Indonesia, Tbk Batangtoru.

“Jumlah setoran awal pada tabungan haji mabrur sebesar Rp 500.000,- sebagai kompensasi. Sedangkan setoran awal tabungan haji mabrur junior sebesar Rp 100.000,- Tabungan tersebut merupakan tabungan yang membantu nasabah atau calon jamaah haji untuk mendapatkan nomor porsu”⁶⁸

Sudah banyak kita ketahui bahwa tabungan haji mabrur pada Bank ini merupakan tabungan perjalanan ibadah haji dan umrah. Tabungan ini terkait adanya produk pada tabungan haji merupakan salah satu tabungan untuk mempermudah nasabah atau calon jamaah haji dalam keberangkatan ke tanah suci.

c) Kualitas Pelayanan

Pada prinsipnya, kualitas pelayanan berfokus pada upaya pemenuhan kebutuhan dan keinginan serta ketepatan penyampaian untuk mengimbangi harapan pelanggan.

“kualitas jasa merupakan hal yang sangat penting dan harus benar-benar diperhatikan, mengapa? Karena disitulah titik mulainya penelitian nasabah terhadap perusahaan/industri keuangan atau dengan

⁶⁸ Wawancara kepada *Operational Staff* Bapak Syafri Ahmad 17 februari 2022, pukul 14:40 wib

kata lain menjadi tolak ukur perbandingan dengan bank-bank lain yang terdapat di Kecamatan Batangtoru”.⁶⁹

Jadi dapat disimpulkan bahwa hubungan antara kualitas pelayanan dengan kepuasan pelanggan sangat erat kaitannya, karena hal ini merupakan faktor pendukung dalam pengikatan citra dari perusahaan atau instansi keuangan itu sendiri.

E. Pembahasan

Pelayanan atau jasa didefinisikan sebagai segala tindakan atau kegiatan yang dapat ditawarkan oleh satu pihak ke pihak lain. Pelayanan yang diberikan sebagai tindakan atau perbuatan seseorang atau suatu organisasi untuk memberikan kepuasan kepada nasabah. Tidak dapat dipungkiri bahwa hampir semua jenis produk yang ditawarkan memerlukan pelayanan dari karyawan perusahaan. Hanya saja pelayanan yang diberikan terkadang berbentuk langsung dan tidak langsung. Untuk produk bank dan lembaga keuangan lainnya ada yang memerlukan pelayanan langsung seperti penyetoran uang tunai atau pembelian produk lainnya. Dalam pelayanan tersebut ada yang memerlukan penjelasan, baik sekadarnya atau secara rinci. Namun ada juga produk bank yang tidak memerlukan pelayanan karyawan misalnya pelayanan yang diberikan mesin Anjungan Tunai Mandiri (ATM).

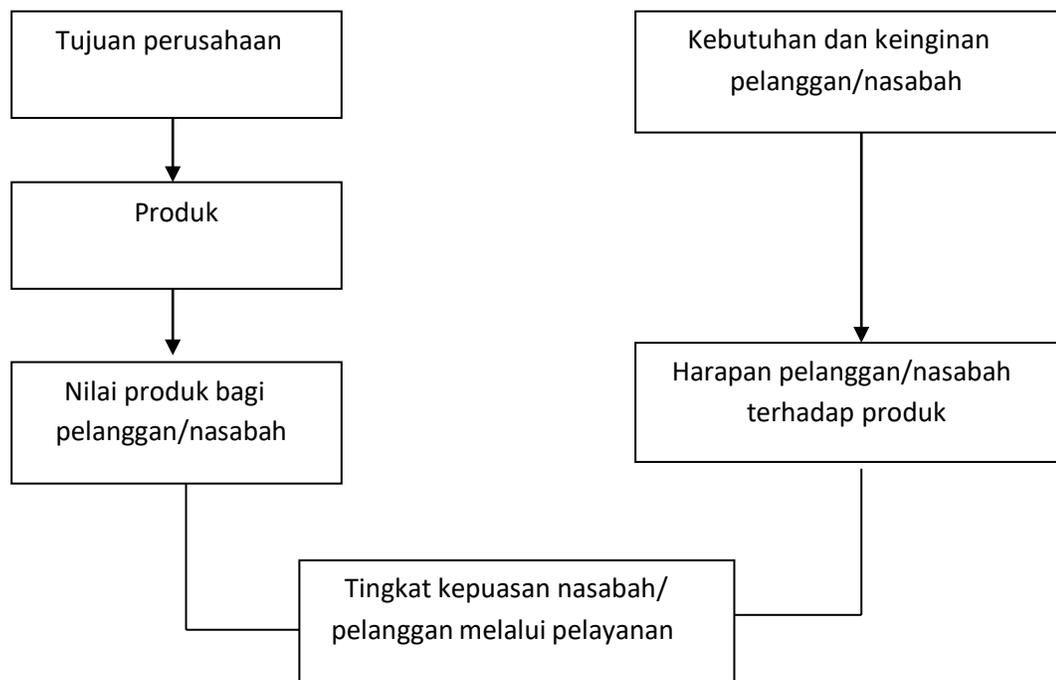
Seorang petugas bank dituntut untuk memberikan pelayanan yang prima kepada nasabahnya, Agar pelayanan yang diberikan dapat memuaskan nasabah, seorang petugas harus memiliki dasar-dasar pelayanan yang kokoh seperti etika pelayanan, pengenalan produk dan dasar-dasar pelayanan lainnya. Pelayanan yang diberikan akan berkualitas jika setiap petugas dibekali pengetahuan tentang dasar-dasar pelayanan yang sesuai dengan bidang pekerjaan yang akan dihadapinya termaksud kemampuan menguasai pengetahuan tentang segala sesuatu hubungan dengan bank dan produk tentang tabungan dana haji yang ditawarkan.

⁶⁹ Wawancara kepada *Operational Staff* Bapak Syafri Ahmad 17 februari 2022, pukul 14:55 wib

Jadi kualitas jasa merupakan tingkat keunggulan yang diharapkan oleh pengendalian atas keunggulan tersebut untuk memenuhi keinginan nasabah. Hal penting yang harus diperhatikan, baik itu berupa perusahaan/organisasi, karena di sana akan terjadi suatu penilaian tersendiri antar pihak perusahaan yang dirasakan nasabah dalam memberikan suatu jasa berupa pelayanan harus dimulai dari kebutuhan seorang calon nasabah dan berakhir pada persepsi, sebagai pihak yang menggunakan atau mengkonsumsi pelayanan.

Skema 4.2 Konsep Kepuasan Pelanggan

Konsep Kepuasan Pelanggan



Sumber: PT. Bank Syariah Indonesia, Tbk Kantor Cabang Pembantu Batangtoru

Tabel 4.1 Daftar Informasi Penelitian

Daftar Informan Penelitian

No	Nama Lengkap	Umur	Jabatan
1.	Asrul Panusunan	29	Kepala Unit Kerja <i>Managert</i>
2.	Muhammad Ibnu Azmi	25	<i>Costemer Service</i>
3.	Syafri Ahmad	25	<i>Operational staff</i>
4.	Nasabah I	57	Nasabah
5.	Nasabah II	60	Nasabah

Sumber: PT.Bank Syariah Indonesia,Tbk Kantor Cabang Pembantu Batangtoru

Tabel 4.2 Daftar Nama-Nama Calon Jamaah Haji Tahun 2020M/ 1441H

Kelurahan Wek II Kecamatan Batangtoru

NO	NO PORSI	NAMA CALON JAMA'AH	LOKASI
1	200124807	HADI NAMORA,S.P	KCP BATANGTORU
2	200124810	ELYDAWATI NASUTION	KCP BATANGTORU
3	200124897	SRI REZEKI HARTATI	KCP BATANGTORU
4	200126820	DONNA LUBIS	KCP BATANGTORU
5	200128186	ANISYAH NUR	KCP BATANGTORU
6	200128193	ROHMAN NULHAKIM	KCP BATANGTORU
7	200130472	PARIANI	KCP BATANGTORU
8	200130474	MASNAHARA	KCP BATANGTORU
9	200130516	ABU AHIR SIREGAR	KCP BATANGTORU
10	200130852	MELINDA	KCP BATANGTORU
11	200130853	NILMA	KCP BATANGTORU

12	200130856	AGUSSALIM	KCP BATANGTORU
13	200131217	HAIRANI PULUNGAN	KCP BATANGTORU
14	200131218	DOSMAISON SIREGAR	KCP BATANGTORU
15	200131222	NURTOIBA	KCP BATANGTORU
16	200131745	SURIANTO	KCP BATANGTORU
17	200131756	SUSIANI	KCP BATANGTORU
18	200131817	SALAMUDDIN	KCP BATANGTORU
19	200131819	NURMASA SIREGAR	KCP BATANGTORU
20	200131838	AHMAD HUSEIN RAMBE, S.AG	KCP BATANGTORU⁷⁰

Sumber: PT. Bank Syariah Indonesia, Tbk Kantor Cabang Pembantu Batangtoru

⁷⁰ PT. Bank Syariah Indonesia, Tbk Kantor Cabang Pembantu Batangtoru

BAB V

PENUTUP

A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil Penelitian ini, dilatarbelakangi adanya kelebihan dari Bank Syariah Indonesia yang memiliki manajemen SDM yang berkualitas baik sehingga memberikan pelajaran yang baik juga bagi nasabah, Hal ini di ambil dari sisi strategi manajemen yang mereka jalankan, seperti

1. Pengelolaan sarana dan prasarana yang dapat diandalkan. Pelayanan kendala yang akurat dan dapat dipercaya, seperti kemampuan memberikan pelayanan yang telah dijanjikan dengan segera akurat tentunya memuaskan bagi nasabah, dan sigap melayani nasabah dengan hal apapun. Kebijakan tanggap tentang komentar nasabah, memberikan jaminan, seperti setiap karyawan baik dalam hal apapun harus memiliki sifat yang daya tanggap, yang cepat mudah mengetahui keadaan dan betul-betul memperhatikan kondisi sekitar, cepat mengetahui dan menyadari permasalahan, langsung memberikan solusi yang tepat. Kepastian atau jaminan untuk menumbuhkan rasa percaya, intinya bahwa jaminan itu tidak hanya jaminan sebuah barang melainkan jaminan pengetahuan, kemampuan ,dan kesopanan. Memberikan empathy (perhatian) yang tulus berupa pemahaman yang diinginkan oleh nasabah.
2. Dalam kegiatan dakwah mengaplikasikan fungsi manajemen diperlukan untuk mempermudah jalannya dakwah sebagaimana pihak Bank Syariah Indonesia menggunakan 4 fungsi manajemen tersebut, dimana pihak Bank Syariah setelah membentuk organisasi yang terdapat dari ketua hingga anggota pihak Bank langsung menerapkan fungsi manajemen yang terutama yaitu *Planning*, seperti

contoh yang ada pada kualitas manajemen pelayanan yang mereka jalankan diantaranya keandalan, daya tanggap, jaminan, kepuasan, dan pemenuhan itu semua direncanakan terlebih dahulu oleh manager dan staf yang ada di Bank Syariah Indonesia, Kantor Cabang Pembantu Batangtoru agar kedepannya mendapatkan hasil yang memuaskan bagi nasabah, membantu menggerakkan dan membimbing karyawan, dan selalu sigap langsung turun untuk mengontrol anggota sesuai dengan yang direncanakan.

B. Saran

Dalam meneliti ini peneliti memberikan saran yang mudah- mudahan bermanfaat bagi pihak Bank.

1. Kepada Bank Syariah Indonesia saya sarankan untuk lebih giat lagi dalam mempromosikan dengan tujuan agar informasi yang didapatkan nasabah ataupun masyarakat umum bersifat jelas karena sebagian masyarakat belum memahami betul beberapa produk yang ada di Bank Syariah terutama produk dana haji.
2. Pihak Bank hendaknya memberikan bonus kepada karyawan yang bersangkutan agar semangat untuk mempromosikan produk-produk yang ada didalamnya
3. Kepada Bank Syariah Indonesia saya saran kan juga agar terjun kelapangan atau ke berbagai sekolah untuk mempromosikan produk terutama tabungan haji junior disekolahan.
4. Bagi pihak Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang pembantu agar dapat mempertahankan reputasi perusahaan, karena para nasabah dapat merasakan hal baik dan selalu menjaga nama baik Bank Syariah Indonesia .

DAFTAR PUSTAKA

- Andrianto, Manajemen Bank Syariah, Surabaya , 2019
- Atik Septi, Winarsih & Ratminto , *Manajemen Pelayanan* Pustaka Pelajar: 2016
- Ash Shiddieqy, Hasbi Fuad, *Al-Bayan Tafsir Penjelasan Al-Qur-anul karim*, (Semarang: PT. Pustaka Rizki Putra, 2002
- Azizah, Risalatul, *Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan (Studi Pada jamaah umroh kelompok Bimbingan Ibadah haji (KBBI) Hasuna Tour Yogyakarta Priode Maret 2014)*, Skripsi Sarjana; Jurusan Manajemen Dakwah: Yogyakarta,2014
- Andesta, Rita, *Pengelolaan Pembiayaan Dana Talangan Haji Pada Bank Mandiri Syariah Cabang Pekanbaru*, Skripsi Sarjana;Jurusan Ekonomi Islam:Pekanbaru,2010
- Anwar, Muhammad, *Pengantar Dasar Ilmu Manajemen*, Jakarta: Kencana, 2020
- Bungin, Burhan, *Metodologi Penelitian Kualitatif Aktualisasi Metodologi Ke Arah Ragam Vvarian Kontenporer*
- Bungin, M. Burhan, *Penelitian Kualitatif* Cet. II; Jakarta: Kencana Perdana Media Group 2008
- Candra, Wijaya, Muhammad Rifa'i, *Dasar-Dasar Manajemen*, Medan: Perdana Publishing, 2016
- Departemen Pendidikan Nasional, *Kamus Besar Bahasa Indonesia* Jakarta: Balai Pustaka
- Diansah, Kurnia Putra (Program Studi Ekonomi Syari'ah Fakultas Agama Islam Universitas Muhammadiyah Palembang) 2021, Strategi Pengelolaan Manajemen Dana Haji Kualitas Pelayanan Calon Jamaah Haji Di Bank Sumsel Babel Syariah Cabang Kementerian Agama Palembang, <http://repositori.um-palembang.ac.id>, pukul 15:15
- Faizah, *Sistem Pengelolaan Tabungan Mabrur Bank Syariah Mandiri Cabang Ciputat*,Skripsi Sarjana Fakultas Ilmu Dakwah dan Komunikasi, Jurusan Manajemen Dakwah,Jakarta:2016, Program Sarjana Universitas Islam Negeri (UIN) Jakarta
- Handayani Ricka, *Implementasi Manajemen Pelayanan dalam pengolahan Dana Zis Pada Program Lazisnu*. (Jurnal Manajemen dakah FDIK IAIN Padangsidempuan, 2021)
- Hadi, Sutrisno, *Metodologi Research* Cet. XXIV; Yokyakarta: Andi Offsed
- Handoko, T.Hani, *Manajemen* celeban timur, Yogyakarta, 2012

- Hasanan, Nur, *Analisis Data Dalam Penelitian Kualitatif Model Spradley / Studi Etnografi*, <https://anannur.wordpress.com/2010/07/08/analisis-data-dalam-penelitian-kualitatif-model-spradley-studi-etnografi/>, (05 Oktober 2021). Pukul 16:10 .
- Irawan, Sutami (Program studi perbankan syariah fakultas ekonomi dan bisnis islam institut agama islam negeri (iain) bengkulu, 2017 m/ 1438 h, *Analisis Swot Penggunaan Media Promosi dalam Pemasaran Produk Tabungan Haji IB Baitullah Hasanah (Studi PT. Bni Syariah KCPM ipuh mukomuko)*, <http://repository.iainbengkulu.ac.id>, pukul 18:12
- Kifli, Dzul, *Manajemen Pelayanan Jamaah Haji dan Umrah PT.Patuna Tour dan Travel*, Skripsi ini sarjana Fakultas Dakwah dan Komunikasi, Jakarta: 2010, Program Sarjana Universitas Islam Negeri Syarif Hidayatullah
- Kasmir, *Etika Customer Service*, (Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada, 2015
- Lupiyoadi, Rambat, *Manajemen Pemasaran Jasa Teori dan Praktek*, Edisi Keempat, Jakarta : Salemba Empat, 2001
- Malayu H. , *Manajemen Sumber Daya Manusia* PT Bumi Aksara, Jakarta 2016
- Melong, Lexy J., *Metode Penelitian Kualitatif* Bandung: Rosada Karya 2007
- Muhsin, *Manajemen Majelis Taklim* Jakarta: Pusataka Intermedia 2009
- Malayu, *Manajemen Dasar, Pengertian dan Masalah* Jakarta: Bumi Aksara, 2017
- hidayah, Nurul, *Penerapan Fungsi Manajemen Dalam Penyelenggaraan Haji di Indonesia*, (Skripsi Sarjana; Jurusan Manajemen Dakwah: Jakarta, 2014).<https://digilib.uin-suka.ac.id>,5 Oktober 2021,pukul 06:15
- Purnomo, Ragil, *Manajemen Pelayanan Calon Jamaah Haji (Studi Kasus Panitia Penyelenggara Ibadah Haji Embarkasi Solo Of City Musim Haji Tahun 2015*. Skripsi Sarjan Fakultas Dakwah dan Komunikasi, Yogyakarta: 2015, Program Sarjana Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga
- Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif* Bnadung: Alfabeta 2009
- Soehartono Irwan, *Metode Penelitian Sosial* Cet. VII; PT. Remaja Rosdakarya 2008
- Wahyu Ilahi ,M. Munir, *Manajemen Dakwah* Jakarta: Kencana, 2006
- Yusuf, Yunan, *Manajemen Dakwah* Jakarta: Kencana, 2006

Pedoman Wawancara

A. Wawancara kepada staf dan manager Bank Syariah Indonesia Batangtoru

1. Bagaimana kualitas pelayanan yang diterapkan oleh pihak Bank?
2. Apa saja produk yang ditawarkan kepada nasabah tentang tabungan dana haji?
3. Bagaimana perkembangan jumlah nasabah dalam tabungan dana haji dari tahun-ketahun pada PT. Bank Syariah Indonesia, Tbk Kantor Cabang Pembantu Batangtoru?
4. Apa saja *Planning* (perencanaan) yang diterapkan oleh pihak Bank?
5. Bagaimana pengendalian yang dilakukan oleh Pihak Bank?
6. Bagaimana Pihak Bank mengontrol segala sesuatu apabila ada yang kurang berkenan?

B. Wawancara kepada nasabah

1. Bagaimana pendapat nasabah dalam pelayanan dana haji di PT. Bank Syariah Indonesia, Tbk Kantor Cabang Pembantu Batangtoru?
2. Bagaimana tindakan nasabah jika tidak mengerti tentang produk dana haji di PT. Bank Syariah Indonesia, Tbk Kantor Cabang Pembantu Batangtoru?

Pedoman Observasi

Untuk mengumpulkan data-data yang diperlukan dalam penelitian yang berjudul “Manajemen Pelayanan Dana Haji pada PT. Bank Syariah Indonesia, Tbk Kantor Cabang Pembantu Batangtoru”. Maka peneliti membuat pedoman observasi tentang bagaimana Manajemen Pelayanan Dana Haji pada PT. Bank Syariah Indonesia, Tbk Kantor Cabang Pembantu Batangtoru.

1. Mengamati kegiatan yang dilakukan staff kepada nasabah.
2. Mengamati bagaimana perkembangan nasabah tabungan dana haji.
3. Mengamati bagaimana Manajemen Pelayanan Dana Haji.
4. Mengamati bagaimana pelaksanaan fungsi manajemen di Bank Syariah Indonesia Batangtoru.

Pedoman Dokumentasi



Nasabah membuka buku Rekening



Nasabah menabung dana haji



Promosi staff kepada nasabah tentang Dana haji



Promosi produk dana haji kepada nasabah





KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI PADANGSIDIMPUAN
FAKULTAS DAKWAH DAN ILMU KOMUNIKASI

Jalan T. Rizal Nurdin km 4,5 Sihitang, Padangsidimpuan 22733
Telepon (0634) 22080 Faximile. (0634) 24022

Nomor : 1435/In.14/F.7d/PP.009/10/2021

28 Oktober 2021

Lampiran : -

Hal : Pengesahan Judul dan Pembimbing Skripsi

Kepada:

Yth. : 1. Dr. Sholeh Fikri., M.Ag
2. Ricka Handayani., M.M

Di tempat

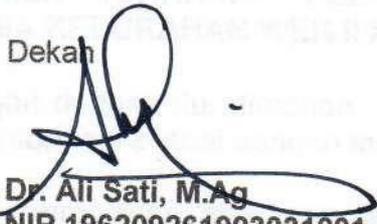
Dengan hormat, disampaikan kepada Bapak/Ibu bahwa berdasarkan Hasil Sidang Keputusan Tim Pengkajian Kelayakan Judul Skripsi, telah ditetapkan judul skripsi mahasiswa/i tersebut di bawah ini sebagai berikut:

Nama/NIM : SRI RAHAYU HASIBUAN/1830400006
Fakultas/Prodi : Dakwah dan Ilmu Komunikasi/ MD
Judul Skripsi : "PERANAN MANAJEMEN TERHADAP PELAYANAN
DANA HAJI PADA BANK SYARI'AH INDONESIA
KELURAHAN WEK II KECAMATAN BATANGTORU"

Seiring dengan hal tersebut, kami mengharapkan kesediaan Bapak/Ibu Menjadi **Pembimbing-I** dan **Pembimbing-II** penelitian penulisan Skripsi Mahasiswa/i dimaksud.

Demikian kami sampaikan, atas kesediaan dan kerjasama yang baik dari Bapak/Ibu kami ucapkan terima kasih.

Dekah


Dr. Ali Sati, M.Ag
NIP.196209261993031001

Ketua Prodi


Fithi Choirunnisa Siregar, M.Psi
NIP.198101262015032003

Pernyataan Kesediaan Sebagai Pembimbing

Bersedia/Tidak bersedia
Pembimbing I


Dr. Sholeh Fikri., M.Ag
NIP.196606062002121003

Bersedia/Tidak Bersedia
Pembimbing II


Ricka Handayani .,M.M
NIP.199103132019032022



KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI PADANGSIDIMPUAN
FAKULTAS DAKWAH DAN ILMU KOMUNIKASI

Jalan. T. Rizal Nurdin Km 4,5Sihitang Padangsidimpuan 22733
Telepon (0634) 22080 Faximile (0634) 24022

Nomor : *1454* /In.14/F.4c/PP.00.9/10/2021

29 Oktober 2021

Sifat : Penting

Lamp. : -

Hal : **Mohon Bantuan Informasi**
Penyelesaian Skripsi

Yth. Kepada Bapak Pimpinan Bank Syari'ah Indonesia
Kel. Wek II Kec. Batangtoru

Di Tempat

Dengan hormat, Dekan Fakultas Dakwah dan Ilmu Komunikasi Institut Agama Islam Negeri Padangsidimpuan menerangkan bahwa :

Nama : Sri Rahayu Hasibuan
NIM : 183 0400006
Fakultas/Jurusan : Dakwah dan Ilmu Komunikasi/ MD
Alamat : Kel. Wek II Kecamatan Batangtoru

adalah benar Mahasiswa Fakultas Dakwah dan Ilmu Komunikasi Institut Agama Islam Negeri Padangsidimpuan yang sedang menyelesaikan Skripsi dengan Judul "**PERANAN MANAJEMEN TERHADAP PELAYANAN DANA HAJI PADA BANK SYARI'AH INDONESIA KELURAHAN WEK II KECAMATAN BATANGTORU**"

Sehubungan dengan itu, dimohon bantuan Bapak Kepala Pimpinan untuk memberikan data dan informasi sesuai dengan maksud judul tersebut.

Demikian disampaikan, atas kerja sama yang baik diucapkan terima kasih.

Dekan

Dr. Ali Sati, M.Ag
NIP. 196209261993031001

8 November 2021
No.01/1592-3/RO2

Kepada
Institut Agama Islam Negeri Padangsidempuan
Fakultas Dakwah Dan Ilmu Komunikasi
Jl. T. Rizal Nurdin Km ,5 Sihitang

PT. Bank Syariah Indonesia, Tbk
Regional Medan
Jl. A. Yani No.100. Lt. IV
Medan 20111
T : (061) 4534466 (Hunting)
F : (061) 4534456
www.bankbsi.co.id

Up. Yth Bapak/Ibu Dr. Ali Sati, M. Ag

Perihal: **PERSETUJUAN PENELITIAN (RISET)**

Assalamu'alaikum Wr. Wb.

Semoga Bapak/Ibu beserta seluruh staff selalu dalam keadaan sehat walafiat dan senantiasa dalam lindungan dan rahmat dari Allah SWT.

Menunjuk perihal tersebut di atas, bersama ini disampaikan bahwa pelaksanaan riset dalam rangka penyusunan disertasi mahasiswa Bapak/Ibu dapat dilaksanakan dengan keterangan sebagai berikut :

No	Nama	Univ.	NIM	Judul Penelitian	Tempat Riset
1	Sri Rahayu Hasibuan	IAIN	1830400006	Peranan Manajemen Terhadap Pelayanan Dana Haji	KCP Batang Toru

Kami sampaikan bahwa selama pelaksanaan penelitian tersebut agar memperhatikan dan mematuhi ketentuan sebagai berikut:

1. Peserta riset harus mematuhi UU Perbankan No 10 tahun 1998 serta ketentuan intern PT Bank Syariah Indonesia Tbk. yang menyangkut prinsip-prinsip kerahasiaan bank;
2. Peserta riset harus mematuhi SE No. 5/007/DSI tanggal 5 Agustus 2003 perihal Riset, Survey, Penelitian Ilmiah, Pengisian Kuesioner bagi mahasiswa dalam rangka penyusunan skripsi/disertasi program studi S.1-S.2-S.3 dan praktek kerja lapangan/magang bagi siswa sekolah menengah kejuruan/diploma;
3. Peserta riset hanya dapat memperoleh data untuk kepentingan ilmiah dan yang bersangkutan tidak diperkenankan menyebarkanluaskannya kepada pihak lain;
4. Peserta riset tidak diperkenankan menyalin (*fotocopy*) data dan membuat salinan dokumen nasabah untuk kepentingan pribadi;
5. Peserta melaksanakan riset selama \pm 2 (dua) minggu, dan bila diperlukan, dapat diperpanjang dengan jangka waktu maksimal 1 (satu) bulan;
6. Peserta riset di bawah bimbingan dan pengawasan seorang pejabat bank;
7. Peserta riset menyerahkan 1 (satu) buah *copy* hasil riset yang telah diperiksa/ditetujui oleh pembimbing dan pejabat Bank Syariah Mandiri;
8. Peserta wajib menandatangani **Surat Pernyataan** bermaterai (terlampir).

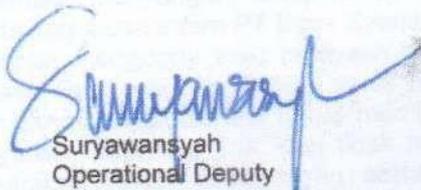
Demikian kami sampaikan atas kerjasama Bapak/Ibu kami mengucapkan terima kasih.

Wassalamu'alaikum Wr. Wb.

PT BANK SYARIAH INDONESIA Tbk.
REGION MEDAN



Ahmad Widodo
RFB Deputy



Suryawansyah
Operational Deputy

SURAT PERNYATAAN
(RISET/PENELITIAN)

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

- Nama:
- No. Identitas (KTP/SIM)
- Alamat Rumah:
- Nomor Telepon Rumah
- No HP
- Institusi (Perguruan Tinggi):
- Fakultas/Jurusan
- Alamat Institusi (Perguruan Tinggi):
- Penanggung Jawab di Institusi:
 - Nama Dosen Penanggung Jawab:
 - Jabatan Dosen Penanggung Jawab:
 - No. Hp Dosen Penanggung Jawab:

Sri Rahayu Hasibuan.
 1203024405000003
 kel. Wek U, kec. Batangtoru.
 0822-1380-9260 / -
 0822-1380-9260
 Institut Agama Islam Negeri PSP
 FDIK (M)D
 Jl. T. Rizal Nurdin No. km 4, RWS. Sibatang
 Padangsidimpuan Tenggara, kota PSP. sumut 22
 Fikri Chowanda, M. Psi.
 kepala jurusan manajemen Dakwah
 0812-6906-9735.

Menghadap Pejabat di PT Bank Syariah Indonesia Tbk. (Group Head, Regional CEO, Branch Manager, atau Sub Branch Manager):

- Nama:
- NIP
- Jabatan
- Unit Kerja:

FAHPOZI PS
 2185 00 2305
 BRANCH MANAGER
 BSI BATANG TORU

Dalam rangka melaksanakan riset/penelitian Skripsi/Tesis/Disertasi dengan judul sbb:
PELAYANAN MANAJEMEN TERHADAP PELAYANAN DANA HAJI PADA BANK SYARIAH
INDONESIA KELURAHAN WEK U KECAMATAN BATANG TORU

Di KP/KC/KCP: BANK SYARIAH INDONESIA BATANG TORU.

Tanggal:

Dengan ini menyatakan bersedia dan sanggup untuk memenuhi ketentuan-ketentuan sebagai berikut:

1. Bahwa tujuan riset/penelitian skripsi/tesis/disertasi ini adalah semata-mata untuk kepentingan ilmiah dan tidak akan mempergunakannya kecuali untuk kepentingan tersebut serta bersedia untuk tetap merahasiakan setiap informasi yang diperoleh dari PT Bank Syariah Indonesia Tbk. dan pihak-pihak yang berkepentingan.
2. Tidak melanggar ketentuan menyangkut rahasia Bank sesuai dengan Undang-Undang No.10 tahun 1998 serta ketentuan intern PT Bank Syariah Indonesia Tbk.
3. Tidak meminjam maupun mengcopy atau menyalin dalam bentuk apapun data yang berkaitan dengan rahasia Bank maupun strategi bisnis yang bersifat rahasia.
4. Materi riset/penelitian skripsi/tesis/disertasi harus memiliki korelasi dan relevan dengan kegiatan PT Bank Syariah Indonesia Tbk. dan tidak menyangkut hal-hal yang bersifat rawan dan akan membahayakan kepentingan serta keamanan PT Bank Syariah Indonesia Tbk.

5. Dalam pelaksanaan riset/penelitian skripsi/tesis/disertasi tidak mengganggu kegiatan operasional Group/Regional Office/KC/KCP tempat penelitian skripsi/tesis/disertasi dilaksanakan.
6. PT Bank Syariah Indonesia Tbk. hanya akan memberikan jawaban atas materi kuesioner yang disampaikan oleh pemohon dan isinya telah sesuai dengan *outline* riset/penelitian skripsi/tesis/disertasi yang telah memperoleh persetujuan PT Bank Syariah Indonesia Tbk.
7. PT Bank Syariah Indonesia Tbk. berwenang untuk menerbitkan surat keterangan riset/penelitian skripsi/tesis/disertasi setelah sebelumnya melakukan penelitian dan pengkajian serta telah menyakini bahwa materi riset/penelitian skripsi/tesis/disertasi tidak menyimpang dan merugikan kepentingan PT Bank Syariah Indonesia Tbk.
8. PT Bank Syariah Indonesia Tbk. berhak untuk melaporkan segala aktifitas & kegiatan yang dilaksanakan oleh peneliti skripsi/tesis/disertasi kepada penanggung jawab di Institusi (Perguruan Tinggi/Universitas) peneliti skripsi/tesis/disertasi.
9. Surat Keterangan peneliti skripsi/tesis/disertasi akan diberikan setelah peneliti skripsi/tesis/disertasi menyerahkan 1 (satu) eksemplar skripsi/tesis/disertasi kepada PT Bank Syariah Indonesia Tbk., Bank Syariah University, Graha Mandiri Lt 3, Jl. Imam Bonjol 61, Jakarta 10340.

Demikian **Surat Pernyataan** ini saya buat dengan sesungguhnya tanpa tekanan maupun paksaan dari dari pihak manapun. Selanjutnya apabila dikemudian hari ternyata terdapat penyimpangan atas pelaksanaan pernyataan-pernyataan yang telah saya buat tersebut di atas, maka saya bersedia untuk menerima sanksi sesuai ketentuan perundang-undangan yang berlaku.

16, November 2021

Yang Membuat Pernyataan,



SKI Rahayu Hasibuan.

Menyetujui,
Institusi/Perguruan Tinggi:



Nama: Dr. Ali Sah, M. Ag
Jabatan: Dehan

Mengetahui,
PT Bank Syariah Indonesia Tbk.



BSI BANK SYARIAH INDONESIA
Batangloru