

**STRATEGI PENGELOLAAN MANAJEMEN DANA HAJI TERHADAP
KUALITAS PELAYANAN CALON JAMAAH HAJI DI BANK SUMSEL
BABEL SYARIAH CABANG KEMENTRIAN AGAMA PALEMBANG**



SKRIPSI SARJANA S1

**Diajukan Untuk Memenuhi Syarat Memperoleh
Gelar Sarjana Ekonomi Islam (S.E)**

OLEH :

KURNIA DIANSAH PUTRA

NIM. 642017019

**PROGRAM STUDI EKONOMI SYARI'AH
FAKULTAS AGAMA ISLAM
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH PALEMBANG**

2021

Palembang, 26 Februari 2021

Hal : Pengantar Skripsi

Kepada Yth,

Bapak dekan Fakultas Agama Islam

Universitas Muhammadiyah Palembang

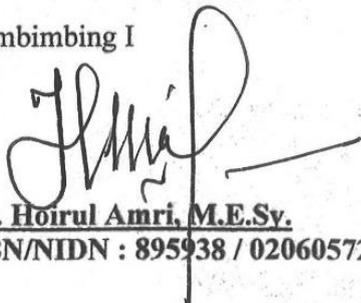
Assalamu 'alaikum Wr,Wb

Setelah kami periksa dan diadakan perbaikan-perbaikan seperlunya, maka skripsi yang berjudul “ **STRATEGI PENGELOLAAN MANAJEMEN DANA HAJI TERHADAP KUALITAS PELAYANAN CALON JAMAAH HAJI DI BANK SUMSEL BABEL SYARIAH CABANG KEMENTERIAN AGAMA PALEMBANG** ” ditulis oleh saudara Kurnia Diansah Putra telah dapat diajukan Sidang *Munaqosyah* Fakultas Agama Islam Universitas Muhammadiyah Palembang.

Maka dengan ini kami ajukan skripsi tersebut agar dapat diterima dengan baik. Demikian kami ucapkan terima kasih, semoga bermanfaat bagi kepentingan dunia Pendidikan baik secara teoritis maupun secara praktis oleh yang bersangkutan.

Wassalamu 'alaikum Wr,Wb

Pembimbing I



Dr. Hoirul Amri, M.E.Sy.
NBN/NIDN : 895938 / 0206057201

Pembimbing II



Fikri Junanda, S.E.,M.Si
NBN/NIDN : 1231101 / 0222108202

**STRATEGI PENGELOLAAN MANAJEMEN DANA HAJI TERHADAP
KUALITAS PELAYANAN CALON JAMAAH HAJI DI BANK SUMSEL
BABEL SYARIAH CABANG KEMENTERIAN AGAMA PALEMBANG**

Yang ditulis oleh saudara KURNIA DIANSAH PUTRA, NIM 642017019

Telah dimunaqsyahkan dan dipertahankan

Di depan panitia penguji skripsi pada tanggal 8 Maret 2021

Skripsi ini telah diterima sebagai salah satu syarat

Memperoleh

Gelar Sarjana Ekonomi Syari'ah (S.E)

Palembang. 8 Maret 2021

Universitas Muhammadiyah Palembang

Fakultas Agama Islam

Panitia Penguji Skripsi

Ketua,

Dr. Rulitawati, S.Ag., M.Pd.I
NBM/NIDN : 895938/0206057201



Sekretaris,

Helyadi, S.H., M.H
NBM/NIDN : 995861/0218036801

Penguji I

Dr. Jamalludin, S.Ag., M.Pd.I
NBM/NIDN : 880017/0214037301

Penguji II

M. Jauhari, S.E., M.Si
NBM/NIDN : 1096413/0231106903

Mengesahkan

Dekan Fakultas Agama Islam



Dr. Purmansyah Ariadi, S.Ag., M.Hum
NBM/NIDN : 731454/0215126904

SURAT PERNYATAAN

Saya yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Kurnia Diansah Putra

Nim : 642017019

Fakultas : Agama Islam

Jurusan : Ekonomi Syari'ah

Judul Skripsi : strategi pengelolaan manajemen dana haji terhadap kualitas pelayanan calon jamaah haji di bank sumsel babel syariah cabang kementerian agama palembang

Menyatakan dengan sesungguhnya bahwa skripsi ini adalah asli hasil karya atau laporan penelitian yang saya lakukan sendiri dan bukan merupakan plagiasi dari hasil karya orang lain, kecuali yang secara tertulis diacu dalam penelitian ini dan tertulis dalam acuan daftar pustaka.

Palembang, 26 Januari 2020

Yang Menyatakan,

Kurnia Diansah Putra
NIM : 642017019

MOTTO DAN PERSEMBAHAN

MOTTO

“ JANGAN MENYERAH SEBELUM BERJUANG “

“NO PLEASURE EXCEPT AFTER EXHAUSTION”

PERSEMBAHAN

Skripsi ini ku persembahkan kepada :

1. Allah SWT yang telah memberikan banyak nikmat dan karunianya kepada diri ini
2. Ayahandaku (Indra yadi) dan Ibundaku (Sisilia) yang selalu mendo'akan keberhasilanku.
3. Saudara-saudara serta keluargaku

KATA PENGANTAR

Assalamu'alaikum Wr,Wb

Dengan mengucapkan syukur kepada Tuhan Yang Maha Esa atas berkat, rahmat serta karunia-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi berjudul : **“Strategi Pengelolaan Manajemen Dana Haji Terhadap Kualitas Pelayanan Calon Jamaah Haji Di Bank Sumsel Babel Syariah Cabang Kementerian Agama Palembang”**. Sripsi ini disusun untuk memenuhi salah satu syarat guna memperoleh gelar Sarjana Strata Satu (S.1) Fakultas Agama Islam, prodi Ekonomi Syari'ah Universitas Muhammadiyah Palembang dengan sebaik-baiknya.

Shalawat dan salam senantiasa tercurahkan kepada junjungan kita yaitu Nabi Muhammad SAW, karena atas perjuangan beliau kita dapat merasakan kehidupan yang lebih bermartabat dengan kemajuan ilmu pengetahuan yang didasarkan kepada iman dan islam. Terimakasih yang sebesar-besarnya peneliti haturkan kepada mereka yang membantu baik secara langsung maupun tidak langsung terutama kepada:

1. Allah SWT yang telah memberikan banyak nikmat dan karunia-Nya..
2. Kedua orang tua ku, Ayahanda Indra yadi dan Ibunda Sisilia yang telah tulus membesarkan, membiayai serta mendoakan setelah aku menempuh pendidikan di Universitas Muhammadiyah Palembang
3. Bapak Dr. Abid Djazuli, SE,M.M selaku rektor Universitas Muhammadiyah Palembang.
4. Bapak Dr. Purmansyah Ariadi, S.Ag., M.Hum. selaku dekan Fakultas Agama Islam Universitas Muhammadiyah Palembang.

5. Ketua dan sekretaris program studi Ekonomi Syari'ah, Bapak Jauhari, S.E.MSi dan ibu Rina Dwi Wulandari, S.E.M.Si
6. Dosen pembimbingku, pembimbing I Bapak Dr. Hoirul Amri, M.E.Sy. dan pembimbing II Bapak Fikri Junanda, S.E.,M.Si
7. Bapak dan Ibu dosen serta para staf karyawan Fakultas Agama Islam.
8. Teman-teman seperjuangan di Fakultas Agama Islam dari seluruh prodi angkatan 2017 Universitas Muhammadiyah Palembang.
9. Kepada Teman dekatku Dita Pebriyanti yang telah memberiku semangat sampai saat ini.
10. Almamaterku tercinta Universitas Muhammadiyah Palembang.
11. Serta semua pihak yang tidak dapat penulis sebutkan satu persatu Penulis mengucapkan terima kasih atas bantuan dan dukungan moril yang telah diberikan dengan tulus. Semoga amal baik mereka diterima oleh Allah SWT dan mendapatkan balasan yang melimpah dari-Nya.

Penulis menyadari bahwa penyusun skripsi ini masih banyak kekurangan dan jauh dari kata sempurna. Oleh sebab itu, kritik dan saran yang sifatnya membangun sangat penulis harapkan dalam menyempurnakan skripsi ini.

Palembang, 17 Februari 2021

Kurnia Diansah Putra

NIM : 642017019

ABSTRAK

Skripsi yang berjudul “Strategi pengelolaan manajemen dana haji terhadap kualitas pelayanan calon jamaah haji di Bank Sumsel Babel Syari’ah Cabang Kementerian Agama Palembang ” ini ditulis oleh Kurnia Diansah Putra, NIM: 642017019, Sebagai Pembimbing I Bapak Dr. Hoirul Amri, M.E.Sy dan Pembimbing II Bapak Fikri Junand, S.E, M.Si tahun 2021. Metode penelitian adalah metode kualitatif dengan jenis penelitian deskriptif, pendekatannya penelitian menggunakan pendekatan Wawancara, Observasi, dan Dokumentasi. Tujuan penelitian ini adalah strategi pengelolaan manajemen dana haji terhadap kualitas pelayanan calon jamaah haji di bank sumsel babel syariah cabang kementerian agama palembang. Penelitian dengan judul kualitas pelayanan bertujuan menguraikan masalah yang dihadapi seperti bagaimana sistem pengelolaan manajemen Bank Syari’ah dalam meningkatkan kualitas pelayanan calon jamaah haji, bagaimana strategi yang digunakan perbankan Syari’ah untuk meningkatkan pelayanan calon jamaah haji dan kualitas pelayanan bank syari’ah terhadap nasabah jamaah haji Kementerian Agama Palembang. Metode penelitian adalah metode kualitatif dengan jenis penelitian deskriptif, pendekatannya penelitian menggunakan pendekatan wawancara, observasi, dan dokumentasi 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 payment point kementerian agama Palembang adalah: Masih kurang berupaya dalam meningkatkan kualitas pelayanan itu sendiri terhadap kepuasan nasabahnya.

Kata Kunci: Strategi, Kualitas Pelayanan

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
PENGANTAR SKRIPSI	ii
HALAMAN PENGESAHAN	iii
SURAT PERNYATAAN SKRIPSI	iv
MOTTO DAN PERSEMBAHAN.....	v
KATA PENGANTAR.....	vi
ABSTRAK	vii
DAFTAR ISI.....	viii
BAB I PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang	1
B. Rumusan Masalah	6
C. Pembatasan Masalah	6
D. Tujuan dan Manfaat Penelitian	7
E. Metode Penelitian.....	8
F. Teknik Pengumpulan Data.....	8
G. Teknik Analisis Data.....	9
H. Sistematika Pembahasan	10
BAB II LANDASAN TEORI	
A. Pengertian Strategi Manajemen	11
B. Fungsi-fungsi Manajemen.....	12
C. Unsur-unsur Manajemen.....	14
D. Tahapan-tahapan Dalam Strategi Manajemen ...	16
E. Peran Strategi Manajemen	19
F. Manfaat Strategi Manajemen	21
G. Pengertian Ibadah Haji	22
H. Lembaga Resmi Pengelolaan Ibadah Haji	25
I. Kualitas Pelayanan	27
J. Pengertian Kualitas Pelayanan.....	27
K. Dimensi Kualitas Pelayanan.....	29

L. Prinsip-prinsip Kualitas Pelayanan	30
M. Strategi Peningkatan Pelayanan	32

BAB III PROFIL BANK SUMSEL BABEL SYARI'AH PAYMENT POINT

KEMENTRIAN AGAMA

A. Sejarah Berdirinya Bank Sumsel Babel Syari'ah.....	36
B. Visi dan Misi Bank Sumsel Babel Syari'ah.....	39
C. Struktur organisasi	40
D. Daftar Produk Dan Jasa	40
E. Dana Pihak Ketiga.....	40
F. Pembiayaan Konsumtif.....	41
G. Pembiayaan Produktif.....	42
H. Jasa Lainnya	43

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN ANALISIS DATA

A. Sistem Pengelolaan Manajemen Bank Syari'ah Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Calon Jamah Haji	44
B. Strategi Yang Digunakan Perbankan Syari'ah Untuk Meningkatkan Pelayanan Calon Jamah Haji.....	46
C. Bagaimana Kualitas Pelayanan Terhadap Nasabah Jamah Haji Kementerian Agama	48

BAB V PENUTUP

A. Kesimpulan	50
B. Saran.....	51

DAFTAR PUSTAKA	52
-----------------------------	-----------

LAMPIRAN-LAMPIRAN	53
--------------------------------	-----------

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar belakang masalah

Dalam beberapa literatur ditemukan, pengertian bank dikenal sebagai lembaga keuangan yang kegiatan utamanya menerima simpanan giro, tabungan dan deposito. kemudian bank juga dikenal sebagai tempat untuk meminjam uang (*Kredit*) bagi masyarakat yang membutuhkannya. Di samping itu, bank juga dikenal sebagai tempat untuk menukar uang, memindahkan uang atau menerima segala macam bentuk pembayaran dan setoran.¹ Menurut Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 10 Tahun 1998 tentang perbankan, yang dimaksud dengan BANK adalah “badan usaha yang menghimpun dana dari masyarakat dalam bentuk simpanan dan menyalurkannya kepada masyarakat dalam bentuk kredit dan atau bentuk- bentuk lainnya dalam rangka meningkatkan taraf hidup rakyat banyak”.²

Masyarakat di negara maju maupun di negara berkembang sangat membutuhkan bank sebagai tempat untuk melakukan transaksi keuangannya. Mereka menganggap bank merupakan lembaga keuangan yang aman dalam melakukan berbagai macam aktivitas keuangan. Aktivitas keuangan yang sering dilakukan masyarakat di negara maju maupun Negara-negara berkembang antara

¹ Khairul, Dipo judul skripsi “*Strategi Peningkatan Kualitas Pelayanan Haji dan Umrah pt. marga suci minarfa jakarta pusat*”, UIN Syarif Hidayatullah Jakarta 2014, hal 14

²Kementrian Agama RI Direktorat Haji dan Umrah .*Dinamika dan perspektif haji Indonesia*, Direktorat Haji dan Umrah, Jakarta,2011

lain aktivitas penyimpanan dan penyaluran dana.³ Di Negara Indonesia pihak bank juga berkerja sama dengan Kementrian Agama guna meningkatkan pelayanan calon jamaah haji salah satu Bank yang berkerja sama dengan Kementrian Agama antara lain nya Bank Sumsel Babel Syari'ah yang di percayakan oleh kementrian agama untuk melayani calon jamaah haji dalam menerima setoran awal pada kantor cabang , capem atau payment point Bank Sumsel Babel Syari'ah.

Kegiatan ibadah haji mempunyai dua sisi yang harus diperhatikan dalam pelaksanaannya yaitu, standar pelaksanaannya saat masih ditanah air dan di tanah Mekkah. Pada standar pelayanan ditanah air banyak aspek penting yang harus diperhatikan pembinaannya seperti dalam pelayanan jasa (pengurusan dan pemeriksaan dokumen haji), penyediaan perlengkapan, dan konsultasi keagamaan. Sedangkan standar pelayanan ibadah haji ditanah suci Mekkah adalah pelayanan akomodasi, transportasi, konsumsi, kesehatan, serta bimbingan ibadah haji. Dalam Undang–undang Republik Indonesia No.13 tahun 2008 tentang penyelenggara ibadah haji dijelaskan tentang kewajiban pemerintah terhadap jamaah haji, yakni pemerintah berkewajiban melakukan pembinaan, pelayanan dan perlindungan dengan menyediakan layanan administrasi, bimbingan manasik haji, akomodasi, transportasi, pelayanan kesehatan, keamanan dan hal-hal. Menciptakan pelayanan yang terbaik kepada masyarakat dalam organisasi pemerintahan pada akhirnya akan mencapai tiga tujuan⁴.

³Abdurrahman, Herdiana Nana.*Manajemen Bisnis Syariah & Kewirausahaan*.Pustaka Setia.Bandung,2013 hal 12

⁴ Slamet Riyadi, *Banking Assets and Liability Management* (Edisi Ketiga). Lembaga Penerbit Fakultas Ekonomi Universitas Indonesia. Jakarta: 2006

Meningkatkan efisiensi dan efektifitas pelayanan yang harus disediakan pemerintah kepada masyarakat. Peningkatan pelayanan akan memberikan kepuasan dan kemudahan kepada masyarakat sehingga akan menumbuhkan citra yang baik terhadap organisasi pemerintah pelayanan yang efisien dan efektif akan merangsang aktivitas masyarakat terutama dalam bidang ekonomi. Terlaksananya tujuan tersebut tergantung pada strategi dan kebijakan manajemen yang dikembangkan, kemampuan adaptasi dan berkembang seirama dengan lingkungan yang senantiasa berubah, serta konsistensi dalam manajemen terapan secara meyeluruh.⁵ Sebagai Mahasiswa Ekonomi Syari'ah penulis mengenal sebuah istilah Strategi Manajemen.

Strategi Manajemen itu sendiri berperan sebagai jembatan dari suksesnya suatu bisnis yang akan dijalankan dan mempermudah proses pencapaian target, baik dibidang pelayanan, penyuluhan dan bimbingan,⁶ Sehingga apa yang menjadi cita-cita para jamaah dalam menunaikan ibadah haji bisa di peroleh secara sempurna dan memuaskan. Proses manajemen merupakan suatu siklus, yang apabila prosesnya berkualitas, hal itu akan menghasilkan perbaikan berkelanjutan yang ujungnya adalah kinerja yang baik, yaitu pencapaian sasaran jangka pendek, menengah, maupun panjang. Proses manajemen secara umum terdiri atas empat tahapan, yaitu:

⁵Yulianti (2017), Judul skripsi “*Manajemen Strategi dalam Merekrut Jamaah Haji dan Umrah di Travel Phinsi Wisata Makassar*”, UIN Alauddin Makassar.drucker,1986 Hal 10

⁶ Gage, Susan M, *Strategi Pelayanan Pelanggan*, ARGO Publisher, Yogyakarta, 2006. Hal 234

1. Perencanaan proses yang menyangkut upaya yang dilakukan untuk mengantisipasi kecenderungan di masa yang akan datang dan penentuan strategi dan taktik yang tepat untuk mewujudkan target dan tujuan organisasi.
 2. pengorganisasian proses yang menyangkut bagaimana strategi dan taktik yang telah dirumuskan dalam perencanaan didesain dalam sebuah struktur organisasi yang tepat dan tangguh,
 3. sistem dan lingkungan organisasi yang kondusif, dan dapat memastikan bahwa semua pihak dalam organisasi
 4. dapat bekerja secara efektif dan efisien guna mencapai tujuan organisasi.
- Pengarahan proses implementasi program agar dapat dijalankan oleh seluruh pihak dalam organisasi serta proses memotivasi agar semua pihak tersebut dapat menjalankan tanggung jawabnya dengan penuh kesadaran dan produktif yang tinggi.

Pengendalian proses yang dilakukan untuk memastikan seluruh rangkaian kegiatan yang telah direncanakan, diorganisasikan dan diimplementasikan dapat berjalan sesuai dengan target yang di harapkan sekalipun berbagai perubahan terjadi dalam lingkungan dunia bisnis yang dihadapi.⁷ Dalam pengelolaan dana bank ada dua hal yang harus diperhatikan, yaitu aspek likuiditas (kemampuan untuk memenuhi kebutuhan dana dengan segera dan dengan biaya yang sesuai), dan aspek rentabilitas (alat untuk menganalisis atau mengukur tingkat efisiensi usaha yang dicapai oleh bank yang bersangkutan), dan pengelolaan dua aspek ini sangat penting dalam pengelolaan dana bank Syari'ah, karena disatu sisi bank

⁷. Romadhon, Bagus, Judul Skripsi “ *Analisis Sistem Pengelolaan Calon Jemaah Haji Dalam Menggunakan Jasa KBHI Semarang*”, Universitas Islam Negeri Walisongo Semarang, 2015 hal 13

harus memenuhi kewajibannya terhadap nasabah yang ingin menarik dana dan disisi lain bank juga perlu untuk mendapatkan keuntungan dari dana yang telah dihimpun dari masyarakat untuk membayarkan biaya bunga maupun biaya operasional dari bank itu sendiri.⁸

Penting untuk diingat, bahwa manajemen adalah suatu bentuk kerja. Manajer, dalam melakukan pekerjaannya, harus melaksanakannya kegiatan-kegiatan tertentu, yang dinamakan fungsi-fungsi manajemen, yang terdiri dari *Planning, Organizing, Actuating, Evaluation*.⁹ Sedangkan sistem pengelolaan manajemen di atas, karna kurangnya fasilitas seperti tenaga kerja pengelolaan data untuk jamaah haji kurangnya pelayanan bagi nasabah haji dan nasabah lainnya sehinggah pengelolaan data yang kurang efisien, dalam melakukan transaksi atau pendataan ada beberapa faktor yang cukup menghambat jalan transaksi seperti kendala dalam halnya komputer yang bermasala dan sinyal yang bermasalah sehingga dapat menyebabkan nasabah merasa kurangnya pelayanan.¹⁰

Dalam pengelolaan aspek ini, bank harus siap untuk menanggung segala resiko yang mungkin timbul dari penghimpunan data ataupun penyaluran dana yang dilakukan dan dalam hal ini yang dapat dilakukan oleh bank yaitu dengan meminimalisir segala resiko yang mungkin terjadi. Pelayanan kepada pelanggan

⁸. Mardianah dengan judul “*Strategi Mempertahankan Pelanggan Pada Iskandaria Travel Umrah Dan Haji Di Ciputat Tangerang Selatan*” Skripsi Fakultas Ilmu Dakwah Dan Komunikasi Konsentrasi Manajemen Dakwah, Universitas Islam Negri Syarif Hidayatullah Jakarta.2012.hal 15

⁹ Pratiwi, Annisa (2017), Judul Skripsi “*Manajemen Pelayanan Calon Jemaah Haji Pada Kelompok Bimbingan Ibadah Haji KBHI Al – Ikhwan Bandar Lampung*”. UIN Raden Intan Lampung. Hal 37

¹⁰ David, Fred R. 2012 *Strategic Management: Konsep Manajemen Strategis*. Jakarta:Salemba Empat, hal 20

dalam hal ini masyarakat merupakan tujuan utama yang tidak dapat dihindarkan.¹¹ Para administrator negara akan lebih memahami kebutuhan dan harapan masyarakat dengan mempelajari manajemen pelayanan. Berdasarkan paparan permasalahan tersebut diatas maka penulis tertarik untuk meneliti dengan judul. **"Strategi pengelolaan manajemen dana haji terhadap kualitas pelayanan calon jamaah haji di Bank Sumsel Babel Syari'ah cabang Kementrian Agama Palembang"**.

B. Rumusan Masalah

1. Bagaimana sistem pengelolaan manajemen Bank Syari'ah dalam meningkatkan kualitas pelayanan calon jamaah haji ?
2. Bagaimana strategi yang digunakan perbankan Syari'ah untuk meningkatkan pelayanan calon jamaah haji ?
3. Bagaimana kualitas pelayanan bank syari'ah terhadap nasabah jamaah haji Kementrian Agama Palembang ?

C. Pembatasan masalah

Berdasarkan dari hasil pembahasan latar belakang masalah diatas penulis membatasi permasalahan yang meliputi sistem pengelolaan dan perencanaan manajemen dalam melayani pendataan dan transaksi, nasabah baik haji dan nasabah lainnya yang terletak di cabang Kementrian Agama Palembang.

¹¹. Durianto, Darmadi dan Sugiarto, 2004, *Brand Equity Ten Strategi Memimpin Pasar*. Jakarta: PT. Gramedia Pustaka Utama. Hal 11

D. Tujuan Penelitian

1. Untuk mengetahui sistem pengelolaan manajemen yang ada di cabang Kementerian Agama Palembang.
2. Untuk mengetahui strategi baik haji dan lainnya yang ada di cabang Kemetrian Agama Palembang
3. Untuk mengetahui cara menerima keluhan nasabah baik haji maupun nasabah lainnya dalam transaksi di cabang Kementrian Agama Palembang.

E. Manfaat Penelitian

1. Bagi Peneliti, Menambah wawasan dalam bidang strategi manajemen dalam pekerjaan yang akan datang dan bermanfaat bagi perusahaan ataupun bank.
2. Bagi Almamater, Dari hasil penelitian ini diharapkan dapat digunakan sebagai bahan referensi bacaan untuk menambah wawasan pengetahuan perbankan syari'ah khususnya dalam bidang strategi pengelolaan manajemen dana haji terhadap kualitas pelayanan calon jamaah haji dan dapat juga digunakan sebagai referensi bagi penliti lain yang ingin mengembangkan penelitian lebih lanjut.
3. Bagi Perusahaan, Dari hasil penelitian ini diharapkan dapat digunakan sebagai dasar untuk mengevaluasi penerapan strategi pengelolaan dana haji untuk perkembangan sistem manajemen perbankan syari'ah terutama pada pelayanan bank syari'ah.

F. Metodologi Penelitian

1. Jenis penelitian

Jenis penelitian yang dapat dilakukan untuk mencari jawaban terhadap permasalahan yang diteliti adalah melalui metode survei. Menurut Kerlinger (1996) seperti telah dikutip Ridwan (2006), "penelitian survei adalah penelitian yang dilakukan pada populasi besar maupun kecil, tetapi data yang dipelajari adalah data dari sampel yang diambil dari populasi tersebut, sehingga ditemukan kejadian-kejadian relatif, distribusi, dan hubungan antar variabel sosiologis maupun psikologis"

Metode survei bertujuan untuk memperoleh gambaran umum tentang karakteristik atau berbagai aspek populasi yang terkait dengan permasalahan yang dikaji, sehingga metode survei sangat dibutuhkan

2. Jenis dan sumber data

a. Jenis data

Data adalah catatan atau kumpulan fakta yang berdasarkan

- 1) Data primer merupakan sumber data yang diperoleh langsung dari sumber asli (tidak melalui media perantara).¹² Data primer dapat berupa opini subjek (orang) secara individual atau kelompok, hasil observasi terhadap suatu benda (fisik), kejadian atau kegiatan, dan hasil pengujian.

G. Teknik Pengumpulan Data

- a. Observasi, yaitu teknik pengumpulan data dengan cara mengadakan pengamatan terhadap objek, baik secara langsung maupun tidak langsung.

¹² Pedoman Penulisan Skripsi, (Palembang: Tunas Gemilang Press. 2012), hal. 8

Adapun yang diamatin dalam penelitian ini adalah pihak Bank Sumsel Babel Syari'ah Payment Point Kementrian Agama Palembang terhadap kualitas pelayanan nasabah

- b. Wawancara, yaitu pengumpulan data yang dilakukan dengan melakukan tanya jawab, baik secara langsung maupun tidak langsung dengan sumber data.¹³ Wawancara dilakukan dengan mengajukan pertanyaan sebanyak 5 pertanyaan Kepada Karyawan Bnak Sumsel Babel Syari'ah Payment Point Kementrian Agama Palembang.
- c. Dokumentasi, merupakan catatan peristiwa yang sudah berlaku, dapat berupa tulisan, gambar, dan karya-karya monumental.

H. Tekhnik Analisa Data

Data yang terkumpul kemudian dianalisis secara diskriptif kualitatif yaitu setelah data didapatkan, maka akan diuraikan dan dijelaskan semaksimal mungkin. Kemudian disimpulkan secara deduktif yaitu menarik kesimpulan dari umum ke khusus sehingga menyajikan hasil penelitian yang dapat dengan mudah dipahami sehingga menambah ilmu pengetahuan.

I. Sistematika pembahasan

BAB I : Bab ini membahas tentang pendahuluan, meliputi latar belakang masalah, Rumusan masalah, batasan masalah, tujuan penelitian manfaat penelitian, metode penelitian dan sistematika pembahasan

¹³. Ibid hal.9

BAB II : Bab ini adalah landasan teori yang berisi tentang Strategi manajemen, pengertian ibadah haji, strategi peningkatan pelayanan, kualitas pelayanan

BAB III : Bab ini merupakan bab lanjutan yang berisi tentang seputar gambaran umum mengenai objek penelitian yang akan diteliti, di bagian ini memuat unsur-unsur karakteristik yang dimiliki oleh objek penelitian.

BAB IV : Bab ini merupakan bagian yang memuat pembahasan dari rumusan permasalahan yang ada. Pada bagian ini juga memuat analisis-analisis dari setiap variabel-variabel yang diteliti.

BAB V : Bab ini adalah penutup, yang berisi kesimpulan, saran, daftar pustaka.

DAFTAR PUSTAKA

- Abdurrahman, Herdiana Nana. *Manajemen Bisnis Syariah & Kewirausahaan*. Pustaka Setia Bandung, 2013
- Arifuddin Siraj, *Cara Praktis Mempelajari Manajemen*, hal. 9.
- David, Fried R. *Strategic Management*. New Jersey: Prentice Hall (1997), Inc.
- David, Fred R. *Strategic Management: Konsep Manajemen Strategis*. Salemba Empat, Jakarta 2012.
- Durianto, Darmadi dan Sugiarto, *Brand Equity Ten Strategi Memimpin Pasar*. PT. Gramedia Pustaka Utama, Jakarta 2004.
- Gage, Susan M, *Strategi Pelayanan Pelanggan*, Argo Publisher, Yogyakarta, 2006.
- Gemala Dewi, *Aspek-aspek Hukum dalam Perbankan dan Perasuransian Syariah di Indonesia*, (Jakarta: Kencana Prenada Media Group, 2007), hal 53.
- Kementrian Agama RI Direktorat Haji Dan Umrah. *Dinamika dan perspektif haji Indonesia Tahun 2011*. Direktorat Haji dan Umrah Jakarta, 2012.
- Khairul, Dipo , judul skripsi “*Strategi Peningkatan Kualitas Pelayanan Haji dan Umrah PT. Marga Suci Minarfa Jakarta Pusat*”, UIN Syarif Hidayatullah Jakarta, 2014
- Keputusan Presiden Nomor 22 Tahun 2001 tentang badan Pengelola Dana Abadi Umat (BP DAU) ini adalah pengganti dari keputusan Presiden Nomor 35 Tahun 1996 tentang Pengelola Dana Ongkos Naik Haji Indonesia.
- Lupiyoadi, Rambat. *Manajemen Pemasaran Jasa*. Salemba Empat, Jakarta 2001
- Pratiwi, Annisa , Judul Skripsi “*Manajemen Pelayanan Calon Jemaah Haji Pada Kelompok Bimbingan Ibadah Haji kbhi al – Ikhwan Bandar Lampung*”. UIN Raden Intan Lampung. 2017
- Rina farihatul Jannah, *Kebijakan Penyelenggaraan Perjalanan Haji Indonesia Tahun 1945 – 2000*
- Romadhon Bagus Judul Skripsi “ *Analisis Sistem Pengelolaan Calon Jemaah Haji Dalam Menggunakan Jasa kbhi Semarang*”, Universitas Islam Negeri Walisongo Semarang. 2015
- Slamet Riyadi, *Banking Assets and Liability Management (Edisi Ketiga)*. Jakarta: Lembaga Penerbit Fakultas Ekonomi Universitas Indonesia, 2006

Sondang P. Siagian, *Fungsi-Fungsi Manjerial*, hal. 60.

Yulianti judul skripsi “*Manajemen Strategi Dalam Merekrut Jamaah Haji dan Umrah di Travel Phinsi Wisata Makassar*”, UIN Alauddin Makassar. 2017

Mardianah dengan judul Skripsi “*Strategi Mempertahankan Pelanggan Pada Iskandaria Travel Umrah Dan Haji Di Ciputat Tangerang Selatan*”
Fakultas Ilmu Dakwah Dan Komunikasi Konsentrasi Manajemen Dakwah,
Universitas Islam Negri Syarif Hidayatullah Jakarta, 2017

Muhammad Munir dan Wahyu Ilaihi, *Manajemen Dakwah*. Salemba Empat, Jakarta hal. 9.