MANAJEMEN DANA HAJI PADA SAAT PANDEMI OMICRON

DI BANK SUMSEL BABEL SYARIAH PALEMBANG

SKRIPSI SARJANA S1

Diajukan Untuk Memenuhi Syarat Memperoleh

Gelar Sarjana Ekonomi Syariah (SE)

Oleh :

Andikha Gilang Herlambang

642020025.P

PROGRAM STUDI EKONOMI SYARIAH

FAKULTAS AGAMA ISLAM

UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH PALEMBANG

2022

Hal : Pengantar skripsi

Kepada Yth.
Bapak Dekan Fakultas Agama Islam
Universitas Muhammadiyah Palembang

Assalamu'alaikum Wr. Wb.,

Setelah membaca, meneliti memberikan petunjuk dan mengoreksi serta mengadakan perbaikan seperlunya, maka kami selalu dosen pembimbing berpendapat bahwa skripsi saudara:

Nama : Andhika Gilang Herlambang

NIM : 642020025P

Judul Skripsi : MANAJEMEN DANA HAJI PADA SAAT PENDEMI OMICRON DI BANK SUMSEL BABEL SYARIAH PALEMBANG

Sudah dapat diajukan kepada Fakultas Agama Islam Program Studi Ekonomi Syariah Universitas Muhammadiyah Palembang sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Strata Satu.

Dengan ini kami mengharapkan agar skripsi saudara tersebut di atas dapat segera diujikan.

Wassalamu'alaikum Wr. Wb.

Pembimbing I

M. Jauhari, SE.,M.Si
NBM/NIDN: 1096413/0231106903

Pembimbing II

Rina Dwi Wulandari, SE.,M.Si
NBM/NIDN.1152552/0211048702

PENGESAHAN SKRIPSI

MANAJEMEN DANA HAJI PADA SAAT PENDEMI OMICRON DI BANK SUMSEL BABEL SYARIAH PALEMBANG

Yang ditulis oleh saudara Andhika Gilang Herlambang **NIM. 642020025P**

Telah dimunaqosahkan dan dipertahankan

Didepan panitia penguji skripsi pada tanggal 29 Agustus 2022

Skripsi ini telah diterima sebagai salah satu syarat

Memperoleh

Gelar Sarjana

Palembang, 29 Agustus 2022

Uneversitas Muhammadiyah Palembang

Fakultas Agama Islam

Panitia Penguji Skripsi

Ketua,

PANITIA
Ujian Munaqosyah Skripsi
Program S1
Fakultas Agama Islam
Universitas Muhammadiyah
Palembang

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

Sekretaris,

Helyadi, SH.,MH
NBM/NIDN. 995861/0218036801

Penguji I

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

Penguji II

Henjri Nur Alam, SE.,M.Si
NBM/NIDN.1231101/0222108202

Mengesahkan
Dekan Fakultas Agama Islam

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

PERNYATAAN BEBAS PLAGIAT

Saya yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Andhika Gilang Herlambang

NIM : 642020025P

Jurusan : Ekonomi Syariah

Menyatakan bahwa skripsi ini telah di tulis dengan sungguh-sungguh dan tidak ada bagian yang merupakan penciptakan karya orang lain. Apabila kemudian hari terbukti bahwa pernyataan ini tidak benar, maka saya sanggup menerima saksi apapun sesuai dengan peraturan yang berlaku.

Palembang, 06 Desember 2022

Peneliti

Andhika Gilang Herlambang
NIM. 642020025P

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL ..... **i**

HALAMAN PENGESAHAN ..... **ii**

ABSTRAK ..... **vii**

DAFTAR ISI ..... **viii**

BAB I PENDAHULUAN

A. Latar Belakang 1

B. Rumusan Masalah 4

C. Pembatasan Masalah 4

D. Tujuan Penelitian 4

E. Manfaat Penelitian 5

F. Tinjauan Pustaka 5

G. Metode Penelitian 6

H. Sistematika Penulisan 9

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. Demensi Kualitas Pelayanan 29

L. Prinsip-prinsip Kualitas Pelayanan 30

M. Strategi Peningkatan Pelayanan 32

BAB III GAMBARAN UMUM LOKASI PENELITIAN

A. Sejarah Berdirinya Bank Sumsel Babel Syari'ah 35

B. Visi dan Misi Bank Sumsel Babel Syari'ah 38

C. Struktur organisasi 39

D. Daftar Produk Dan Jasa 40

E. Dana Pihak Ketiga 40

F. Pembiayan Konsumtif 41

G. Pembiayan Produktif 42

H. Jasa Lainnya 43

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN ANALISIS DATA

A. Manajemen Dana Haji Saat Pandemi Omicron di Bank Sumsel Babel Syariah 44

B. Kualitas Pelayanan Nasabah Jamaah Haji Pada Saat di Pandemi Omicron di Bank Sumsel Babel Palembang 46

BAB V PENUTUP

A. Kesimpulan 50

B. Saran 51

DAFTAR PUSTAKA 52

ABSTRAK

Penelitian ini yang berjudul "**Manajemen Dana Haji Pada Saat Pandemi Omicron di Bank Sumsel Babel Syari'ah Palembang**" peneliti tulis di tahun 2022. Metode penelitian adalah metode kualitatif dengan jenis penelitian deskriptif, pendekatanya penelitian menggunakan pendekatan Wawancara, Observasi, dan Dokumentasi. Tujuan penelitian ini adalah manajemen dana haji terhadap kualitas pelayanan calon jamaah haji di bank sumsel babel syariah palembang. Bertujuan menguraikan masalah yang dihadapi seperti bagaimana sistem pengelolaan manajemen Bank Syari'ah dalam meningkatan kualitas pelayanan calon jamaah haji, bagaimana strategi manajemen yang digunakan perbankan Syari'ah untuk meningkatkan pelayanan calon jamaah haji dan kualitas pelayanan bank syari'ah terhadap nasabah jamaah haji Palembang**.** Metode penelitian adalah metode kualitatif dengan jenis penelitian deskriptif, pendekatannya penelitian menggunakan pendekatan wawancara, observasi, dan dokumentasi hasil penelitian ini menunjukan bahwa : pertama, kualitas pelayanan pada Bank Sumsel Babel Syari'ah masih banyak terdapat kekurangan dalam hal sistem dan pelayanan. Sedangkan faktor yang menghabat strategi pelayanan pada Bank Sumsel Babel Syari'ah Palembang adalah : Masih kurang berupaya dalam meningkatkan kulitas pelayanan itu sendiri terhadap kepuasan nasabahnya.

Kata Kunci: Manajemen Strategi, Kualitas Pelayanan

ABSTRACT

This research, entitled "Management of Hajj Funds During the Omicron Pandemic at Bank Sumsel Babel Syari'ah Palembang" the researchers wrote in 2022. The research method is a qualitative method with descriptive research type, the research approach uses an interview, observation, and documentation approach. The purpose of this study is the management of hajj funds on the quality of service for prospective pilgrims at Bank Sumsel Babel Syariah, Palembang. Aims to describe the problems faced, such as how the management system of sharia bank management improves the quality of service for prospective pilgrims, how is the management strategy used by sharia banking to improve services for prospective pilgrims and the quality of sharia bank services to customers of Palembang pilgrims. The research method is a qualitative method with a descriptive type of research, the research approach uses an interview, observation, and documentation approach. The results of this study indicate that: first, the quality of service at Bank Sumsel Babel Syari'ah still has many shortcomings in terms of systems and services. While the factors that hinder the service strategy at Bank Sumsel Babel Syari'ah Palembang are: There is still a lack of effort in improving the quality of the service itself to customer satisfaction.

Keywords: Strategic Management, Service Quality

BAB I

PENDAHULUAN

1. Latar Belakang Masalah

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

---

[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

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

berkembang antara lain aktivitas penyimpanan dan penyaluran dana. 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 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.

Meningkatkan efisiensi dan efektifitas pelayanan yang harus disediakan pemerintah kepada masyarakat. Peningkatan pelayanan akan memberikan kepuasan dan kemudahan kepada mayarakat 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 menajemen yang dikembangkan, kemampuan adaptasi dan berkembang seirama dengan lingkungan yang senantiasa berubah, serta konsistensi dalam manajemen terapan secara meyeluruh.

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. 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.

Dalam pengelolaan dana bank ada dua hal yang harus diperhatikan, yaitu aspek likuiditas dan aspek rentabilitas. Pengelolaan dua aspek ini sangat penting dalam pengelolaan dana bank Syari'ah, karena disatu sisi bank 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.

Sedangkan sistem pengelolan manajemen di atas, karna kurangnya fasilitas seperti tenaga kerja pengelolaan data untuk jamaah haji kuranganya pelayanan bagi nasabah haji dan nasabah lainnya sehingga pengelolaan data yang kurang efisien, dalam melakukan transaksi atau pendataan ada beberapa faktor yang cukup menghambat jalan transaksi seperti kendala dalam halnya

komputer yang bermasalah dan sinyal yang bermasalah sehingga dapat menyebabkan nasabah merasa kurangnya pelayanan. Berdasarkan paparan permasalahan tersubut diatas maka penulis tertarik untuk meneliti dengan judul : "**Manajemen Dana Haji Pada Saat Pandemi Omicron di Bank Sumsel Babel Syari'ah Palembang".**

B. Rumusan Masalah

1. Bagaimana manajemen dana haji pada saat pandemi omicron di Bank Sumsel Babel Syari'ah Palembang ?
2. Bagaimana kualitas pelayanan nasabah jamaah haji pada saat pandemi omicron di Bank Sumsel Babel Syariah Palembang ?

C. Batasan Masalah

Agar penelitian ini lebih terarah dan tidak menyimpang dari topik yang dipersoalkan maka penulis membatasi masalah penelitian ini pada Manajemen Dana Haji selama pandemi omicron pada Bank Sumsel Babel Syariah Palembang.

D. Tujuan Penelitian

a. Untuk mengetahui manajemen dana haji pada saat pandemi omicron di Bank Sumsel Babel Syari'ah Palembang.
b. Untuk mengetahui kualitas pelayanan nasabah jamaah haji pada saat pandemi pmicron di Bank Sumsel Babel Syariah Palembang

E. Manfaat Penelitian

a. Bagi Peneliti

Menambah wawasan dalam bidang strategi manajemen dalam pekerjaan yang akan datang dan bermafaat bagi perusahaan ataupun bank.

b. 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 oleh Fakultas Agama Islam.

c. 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 Sumsel Babel Syari'ah.

F. Tinjauan Pustaka

Suatu penelitian diperlukan dukungan hasil-hasil penelitian yang telah ada sebelumnya yang berkaitan dengan penelitian ini. Dari penelitian Abdur Rahman Adi Saputera, (2020), Tinjauan Hukum Islam Terhadap Problematika Investasi Haji Pada Masa Pandemi Virus Covid-19. Penelitian

ini bertujuan untuk melihat bagaimana tinjauan hukum islam terhadap pemanfaatan dana haji untuk investasi di masa pandemi menggunakan konsep maslahah sebagai pisau analisis. penelitian ini menggunakan jenis penelitian kualitatif, dengan metode kepustakaan (library research). Adapun tahapan-tahapan pengolahan dan analisis data yaitu: 1) Pengeditan, 2) Klasifikasi, 3) Verifikasi, 4) Analisis, dan 5) Penarikan kesimpulan. Hasil penelitian menyatakan bahwa pemanfaatan dana haji untuk pembangunan infrastruktur melalui investasi dimasa wabah covid-19 secara maslahah diperbolehkan selama tidak melanggar ketentuan syariat dengan melakukan maksiat berupa riba, gharar, maysir,tadlis.

G. Metodologi Penelitian

Metode Penelitian untuk mencapai sasaran yang tepat bagi penelitian, maka penulisan memakai metode penelitian sebagai berikut :

1. Objek Penelitian

Penelitian ini dilakukan di Bank Sumsel Babel Syariah Palembang

2. Jenis penelitian

Jenis penelitian yang dapat dilakukan untuk mencari jawaban terhadap permasalahan yang di teliti adalah melalui metode surve. Menurut kerngiler (1996) seperti telah dikutip ridwan (2006).”penelitian survei adalah penelitian yang di lakukan pada populasi besar maupun kecil, tetapi data dipelajari adalah data dari sampel yang diambil dari populasi tersebut, sehinggah ditemukan

kejadian-kejadian relatif, distribusi, dan hubungan antra variable sosiologis maupun psikologis".

Metode survei bertujuan unuk memperoleh gambaran umum tentang karakteristik atau berbagai aspek populasi yang terkait dengan permasalahan yang dikaji, sehingga metode survei sangat di butuhkan.

3. Jenis dan sumber data

a. Jenis Data

Jenis data yang digunakan pada penelitian ini adalah data kualitatif. Data kualitatif adalah jenis metode penelitian yang sifatnya memberikan penjelasan dengan menggunakan analisis. Pada pelaksanaannya, metode ini bersifat subjektif dimana proses penelitian lebih diperlihatkan dan cenderung lebih fokus pada landasan teori.

b. Sumber Data

Data adalah catatan atau kumpulan fakta yang berdasarkan :

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

2) Data Sekunder

Sumber data sekunder adalah sumber data penelitian yang

diperoleh peneliti secara tidak langsung yaitu data yang mendukung pembahasan dan diperoleh dari orang lain baik berupa laporan-laporan, buku-buku, maupun surat kabar.

c. Tekhnik Pengumpulan Data

1. Observasi, yaitu tekhnik pengumpulan data dengan cara mengadakan pengamatan terhadap objek, baik secara langsung maupun tidak langsung.
2. Wawancara, yaitu penggumpulan data yang dilakukan dengan melakukan tanya jawab, baik secara langsung maupun tidak langsung dengan sumber data.
3. Dokumentasi, merupakan catatan peristiwa yang sudah berlaku, dapat berupa tulisan, gambar, dan karya-karya monumental.

d. 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.

H. Sistematika pembahasan

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

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

BAB III : Bab ini berisi hasil analisa dan pembahasan dari hasil penelitian berdasarkan 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 berisi simpulan dan saran.

MANAJEMEN DANA HAJI PADA SAAT PANDEMI OMICRON DI BANK SUMSEL BABEL SYARIAH PALEMBANG

Andika Gilang H [1], M. Jauhari [2], Rina Dwi Wulandari [3]
Fakultas Agama Islam, Prodi Ekonomi Syariah Universitas Muhammadiyah Palembang

ABSTRAK

Penelitian ini berjudul "Manajemen dana haji Pada Saat Pandemi Omicron di Bank Sumsel Babel Syari'ah Palembang " penulis tulis di tahun 2022. Metode penelitiannya adalah metode kualitatif dengan jenis penelitian deskriptif, pendekatanya 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 kementrian agama palembang. Penelitian bertujuan menguraikan masalah yang dihadapi seperti bagaimana sistem pengelolaan manajemen Bank Syari'ah dalam meningkatan 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 Kementrian Agama Palembang**.** Metode penelitian adalah metode kualitatif dengan jenis penelitian deskriptif, pendekatannya penelitian menggunakan pendekatan wawancara, observasi, dan dokumentasi hasil penelitian ini menunjukan bahwa: pertama, kualitas pelayanan pada Bank Sumsel Babel Syari'ah masih banyak terdapat kekurangan dalam hal sistem dan pelayanan. Sedangkan faktor yang menghabat strategi pelayanan pada Bank Sumsel Babel Syari'ah payment point kementrian agama Palembang adalah: Masih kurang berupaya dalam meningkatkan kulitas pelayanan itu sendiri terhadap kepuasan nasabahnya.

Kata Kunci*: Strategi, Kualitas Pelayanan*

ABSTRACT

This study is entitled "Strategies for the management of hajj funds on the quality of service for prospective pilgrims at Bank Sumsel Babel Syari'ah, Palembang branch of the Ministry of Religion," the author wrote in 2021. The research method is a qualitative method with descriptive research type, the research approach uses an interview, observation approach. , and Documentation. The purpose of this study is the management strategy of Hajj fund management on the quality of service for prospective pilgrims at Bank Sumsel Babel Syariah, branch of the Ministry of Religion of Palembang. This study aims to describe the problems faced, such as how the management system of Sharia Banks improves the service quality of prospective pilgrims, how are the strategies used by Sharia banking to improve services for prospective pilgrims and the quality of sharia banking services to customers of pilgrims from the Ministry of Religion. Palembang. The research method is a qualitative method with a descriptive type of research, the research approach uses an interview, observation, and documentation approach. The results of this study indicate that: first, the quality of service at Bank Sumsel Babel Syari'ah still has many shortcomings in terms of systems and services. While the factors that hinder the service strategy at Bank Sumsel Babel Syari'ah payment point of the Palembang Ministry of Religion are: There is still a lack of effort in improving the quality of the service itself to customer satisfaction.

Keywords: Strategy, Service Quality

PENDAHULUAN

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 tujuan·

Meningkatkan efisiensi dan efektifitas pelayanan yang harus disediakan pemerintah kepada masyarakat. Peningkatan pelayanan akan memberikan kepuasan dan kemudahan kepada mayarakat 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 menajemen yang dikembangkan, kemampuan adaptasi dan berkembang seirama dengan lingkungan yang senantiasa berubah, serta konsistensi dalam manajemen terapan secara meyeluruh. 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. 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 :

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 dapat bekerja secara efektif dan efesien 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. 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 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.

Metodelogi Penelitian

Jenis penelitian yang dapat dilakukan untuk mencari jawaban terhadap permasalahan yang di teliti adalah melalaui metode surve. Menurut kerngiler (1996) seperti telah dikutip ridwan (2006)."penelitian survei adalah penelitian yang di lakukan pada populasi besar maupun kecil, tetapi data dipelajari adalah data dari sampel yang diambil dari populasi tersebut, sehinggah ditemukan kejadian-kejadian relatif, distribusi, dan hubungan antra variable sosiologis maupun psikologis"

Metode survei bertujuan unuk memperoleh gambaran umum tentang karakteristik atau berbagai aspek populasi yang terkait dengan permasalahan yang dikaji.

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Manajemen Dana Haji Pada Saat Pandemi Omicron di Bank Sumsel Babel Syariah Palembang.

Secara etimologis, kata manajeman berasal dari bahasa Inggris, *management*, yang berarti ketatalaksanaan, tata pimpinan, dan pengelolahan.

Artinya, manajemen adalah sebagai suatu proses yang diterapkan oleh individu atau kelompok dalam upaya-upaya koordinasi untuk mencapai suatutujuan. Strategi merupakan analisis yang tepat tentang kekuatan yang dimiliki oleh organisasi, kelemahan yang mungkin melekat pada dirinya, berbagai peluang yang mungkin timbul dan harus dimanfaatkan serta ancaman yang diperkirakan akan dihadapi dengan analisis yang tepat berbagai alternatif yang dapat ditempuh akan terlihat. Strategi Manajemen adalah mengidentifikasi tujuan organisasi, sumber dayanya dan bagaimana sumber daya yang ada tersebut dapat digunakan secara paling efektif untuk memenuhi tujuan strategis.[1]

Manajemen mencakup kegiatan untuk mencapai tujuan, dilakukan oleh individu-individu yang menyumbangkan upayanya yang terbaik melalui tindakan-tindakan yang telah ditetapkan sebelumnya. Hal tersebut meliputi pengetahuan tentang apa yang harus mereka lakukan, menetapkan cara bagaimana melakukannya, memahami bagaimana mereka harus melakukannya dan mengukur efektivitas dari usaha-usaha mereka. selanjutnya perlu menetapkan dan memelihara pula suatu kondisi lingkungan yang memberikan response ekonomis, *psikologis, sosial, politis* dan sumbangan sumbangan teknis serta pengendaliannya.

Manajemen Syari'ah merupakan terobosan baru dalam perekonomian Islam dimana sesuai dengan kepribadian dan karakteristik Bangsa Indonesia, sehingga menuntut kemampuan yang harus dimiliki oleh manajer maupun anggota untuk memahami betul aturan-aturan bekerja dalam Agama Islam dalam rangka mencapai tujuan secara optimal serta dapat mengaplikasikan manajemen Syari'ah dengan baik di era globalisasi ini. Sistem manajemen Syari'ah mempunyai peranan penting dalam menentukan keberhasilan suatu Perbankan Syari'ah baik Bank maupun non Bank, apabila sitem manajemen Syari'ah dalam Perbankan Syari'ah mampu dilakukan dengan baik maka perbankan Syari"ah mampu mencapai tujuan yang diinginkannya. Sebaliknya, apabila sistem manajemen dalam Perbankan Syari'ah tidak mampu dilakukan dengan baik maka Perbankan Syari'ah tersebut bisa kapan saja mengalami kebangkrutan. Oleh sebab itu, agar sistem manajemen Syari'ah mampu dilakukan dengan baik maka tak lupa untuk menerapkan fungsi-fungsi manajemen diantaranya *Planning* (Perencanaan), *Organizing*

[1] Sondang P. Siagian, *Manajemen Stratejik* (cetakan IX: PT Bumi Aksara, Jakarta, 2011).

(Pengorganisasian), *Actuating* (Pelaksanaan), *Controlling* (Pengendalian) yang disingkat menjadi *POAC.*[2]

1. Bagaimana cara Bank Syari'ah dalam memenuhi kualitas layanan jamaah haji.

Berdasarkan hasil wawancara dengan narasumber Ria oktarina selaku customer service menuturkan bahwa:"Kualitas layanan ditentukan oleh kemampuan perusahaan memenuhi kebutuhan dan keinginan pelanggan sesuai dengan ekspektasi pelanggan. Faktor utama yang mempengaruhi kualitas layanan adalah layanan yang diharapkan pelanggan (*expected service*) dan persepsi terhadap layanan (*perceived service*) maka kualitas layanan bersangkutan akan dinilai baik atau positif. Maka dari itu kualitas layanan dipersepsikan sebagai kualitas ideal. Oleh sebab itu baik tidaknya kualitas layanan tergantung pada kemampuan perusahaan dan stafnya memenuhi harapan pelanggan secara konsisten[3]

Strategi yang digunakan perbankan Syari'ah untuk meningkatkan pelayanan calon Jamaah Haji. Strategi kualitas pelayanan adalah upaya bank untuk meningkatkan kualitas pelayanan yang dilakukan dengan suatu kesatuan rencana yang menyeluruh, komprehensif, dan terpadu dengan tujuan untuk memenuhi kebutuhan dan kepuasan nasabah. Untuk meningkatkan kualitas pelayanan, bank harus mempunyai strategi yang baik, tersetruktur dan terencana melalui inovasi layanan berbasis digital.[4]

2. Hambatan dalam melakukan strategi pelayanan calon jamaah haji

Berdasarkan hasil wawancara dengan narasumber Ibu Ria oktarina selaku customer service menuturkan bahwa:"Setiap perusahaan harus mampu memahami dan mengantisipasi beberapa faktor potensial yang bisa menyebabkan buruknya kualitas layanan, diantaranya adalah :

a. Tidak terampil dalam melayani pelanggan.

---

[2] Arifuddin Siraj, *Cara Praktis Mempelajari Manajemen*, hal. 9.

[3] Wawancara dengan ibu Ria, selaku custumer service, 5 Agustus 2022 di kantor Bank Sumsel Babel Syari'ah Payment Point

[4] Wawancara dengan ibu Ria, selaku custumer service, 5 Agustus 2022 di kantor Bank Sumsel Babel Syari'ah Payment Point

b. Cara berpakaian karyawan kurang sesuai dengan konteks.

c. Tutur kata karyawan kurang sopan atau bahkan menyebalkan.

d. Seringnya gangguan dalam hal jaringan dll.[5]

3. Apa saja faktor pendukung dalam melakukan strategi pelayanan

Berdasarkan hasil wawancara dengan narasumber Ibu Ria oktarina selaku customer service menuturkan bahwa:"kesadaran manajemen untuk membahas segala macam perubahan dan dinamika kebutuhan organisasi pada rapat mingguan termasuk (*cost benefit report)*. Kualitas pelayanan merupakan kunci sukses untuk mempertahankan dan mengembangkan perusahaan, dimana AJB Bumi putera syariah selalu mempunyai strategi dalam mempertahankan nasabah dengan selalu menjaga loyalitas nasabah dengan cara memberikan pelayanan yang berkualitas sehingga dapat memberikan kepuasan bagi nasabah[6]

B. Kualitas pelayanan nasabah jamaah haji Pada Saat Pandemi Omocron di Bank Sumsel Babel Syariah Palembang

Pelayanan merupakan rasa yang menyenangkan yang diberikan kepada konsumen yang diikuti dangan sikap keramahan dan kemudahan dalam memenuhi kebutuhan. Pelayanan diberikan sebagai tindakan atau sikap seseorang atau perusahaan untuk memberikan kepuasan kepada pelanggan.[7]

Tidak dapat dihindari hampir disemua produk yang ditawarkan di setiap perusahaan memerlukan pelayanan yang baik, baik secara langsung maupun tidak langsung, dalam prakteknya konsumen memerlukan bantuan pelayanan untuk memenuhi kepuasan kebutuhannya

a. Pelayanan apa saja yang di berikan kepada calon jamaah haji di Bank Syari'ah

Berdasarkan hasil wawancara dengan narasumber Ibu Ria oktarina selaku customer service menuturkan bahwa:"Menciptakan pelayanan yang terbaik kepada masyarakat dalam organisasi pemerintahan pada akhirnya akan

[5] Wawancara dengan ibu Ria, selaku custumer service, 5 Agustus 2022 di kantor Bank Sumsel Babel Syari'ah Payment Point

[6] Wawancara dengan ibu Ria, selaku custumer service, 5 Agustus 2022 di kantor Bank Sumsel Babel Syari'ah Payment Point

[7] Kasmir, Etika Customer Service, PT. Raja Grafindo. Jakarta : 2005, hal. 58.

mencapai tiga tujuan pertama pelayanan terbaik kedua meningkatkan efisiensi dan ketiga meningkat efektifitas pelayanan yang harus disediakan pemerintah kepada masyarakat. Peningkatan pelayanan akan memberikan kepuasan dan kemudahan kepada mayarakat sehingga akan menumbuhkan citra yang baik terhadap organisasi pemerintah. Pelayanan yang efisien dan efektif akan merangsang aktivitas masyarakat terutama dalam bidang haji. Ciri pelayanan yang baik yang dapat memberikan kepuasan kepada jamaah adalah memiliki karyawan yang professional, tersedia sarana prasarana yang baik, tersedia semua produk yang diinginkan, bertanggung jawab kepada setiap jamaah dari awal hingga selesai, mampu melayani secara cepat dan tepat, mampu berkomunikasi secara jelas dan memiliki pengetahuan umum lainnya, mampu memberikan kepercayaan kepada jamaah.[8]

b. Kepuasan nasabah dengan kualitas pelayanan di Bank Sumsel Babel Syari'ah Palembang

Berdasarkan hasil wawancara dengan narasumber Ibu Ria Oktarina selaku customer service menuturkan bahwa:"Pelayanan yang diberikan harus dapat memenuhi harapan pelanggan, agar mereka merasa puas. Karena kepuasan itu penting, konsumen yang puas biasanya bersedia untuk memberitahukan kepuasan yang mereka nikmati kepada orang lain.

Maka dalam usaha meningkatkan kualitas pelayanan di Bank Sumsel Babel Syari'ah perusahaan mengatur strategi dengan berusaha memberikan pelayanan sebaik mungkin kepada konsumen serta melakukan promosi. Bagi perusahaan yang ingin tetap bertahan ditengah-tengah persaingan yang ketat maka harus dapat memberikan pelayanan yang baik. serta memuaskan kepada konsumen atau pelanggan secara umum.[9]

[8] Wawancara dengan ibu Ria, selaku custumer service, 5 Agustus 2022 di kantor Bank Sumsel Babel Syari'ah Payment Point

[9] Wawancara dengan ibu Ria, selaku custumer service, 5 Agustus 2022 di kantor Bank Sumsel Babel Syari'ah Payment Point

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.