

SKRIPSI

**MANAJEMEN STRATEGI PELAYANAN PRIMA TERHADAP
PENINGKATAN KEPUASAN ANGGOTA TABUNGAN HAJI
DAN UMRAH PADA BMT ASSAFI'YAH BERKAH
NASIONAL KANTOR CABANG DI PEKALONGAN**

Oleh:

**SANDI BUANA EKA PUTRA
NPM: 1804101086**



**Jurusan S1 Perbankan Syariah
Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam**

INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI (IAIN) METRO

1446 H / 2025 M

**MANAJEMEN STRATEGI PELAYANAN PRIMA
TERHADAP PENINGKATAN KEPUASAN ANGGOTA
TABUNGAN HAJI DAN UMRAH PADA BMT
ASSAFI'YAH BERKAH NASIONAL KANTOR CABANG
DI PEKALONGAN**

Diajukan Untuk Memenuhi Tugas Dan Melengkapi Persyaratan Guna

Memperoleh Gelar Sarjana Ekonomi

Oleh:

SANDI BUANA EKA PUTRA

NPM 1804101086

Dosen Pembimbing: Liberty, SE, M.A

Jurusan S1 Perbankan Syariah

Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam

INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI (IAIN) METRO

1446 H / 2025 M

NOTA DINAS

Nomor :-
Lampiran : 1 (satu) berkas
Perihal : **Pengajuan Permohonan untuk dimunaqosyahkan**

Kepada Yth,
Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam
IAIN Metro
Di-
Tempat

Assalamu'alaikum Wr. Wb

Setelah kami adakan pemeriksaan dan bimbingan seperlunya maka Skripsi yang disusun oleh:

Nama : SANDI BUANA EKA PUTRA
NPM : 1804101086
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam
Jurusan : Perbankan Syariah
Judul : MANAJEMEN STRATEGI PELAYANAN PRIMA
TERHADAP PENINGKATAN KEPUASAN
ANGGOTA TABUNGAN HAJI DAN UMRAH PADA
BMT ASSYAFIIYAH BERKAH NASIONAL
KANTOR CABANG DI PEKALONGAN

Sudah kami setuju dan dapat diajukan ke Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam untuk dimunaqosyahkan. Demikian harapan kami dan atau penerimaannya, kami ucapkan terima kasih.

Wassalamu'alaikum Wr. Wb

Metro, 20 Mei 2025
Dosen Pembimbing



Liberty, S.E., M.A

NIP. 19740824 200003 2 002

HALAMAN PERSETUJUAN

Judul : MANAJEMEN STRATEGI PELAYANAN PRIMA
TERHADAP PENINGKATAN KEPUASAN ANGGOTA
TABUNGAN HAJI DAN UMRAH PADA BMT
ASSYAFIYAH BERKAH NASIONAL KANTOR CABANG
DI PEKALONGAN

Nama : SANDI BUANA EKA PUTRA

NPM : 1804101086

Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam

Jurusan : Perbankan Syariah

MENYETUJUI

Sudah dapat kami setuju untuk disidangkan dalam sidang munaqosyah
Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Institut Agama Islam Negeri Metro.

Metro, 20 Mei 2025
Dosen Pembimbing



Liberty, S.E., M.A
NIP. 19740824 200003 2 002

PENGESAHAN SKRIPSI

No: B-1235/11.28.3/D/PP-00.9/06/2025

Skripsi dengan Judul: MANAJEMEN STRATEGI PELAYANAN PRIMA TERHADAP PENINGKATAN KEPUASAN ANGGOTA TABUNGAN HAJI DAN UMRAH PADA BMT ASSYAFI'YAH BERKAH NASIONAL KANTOR CABANG DI PEKALONGAN, disusun oleh: Sandi Buana Eka Putra, NPM: 1804101086, Program Studi Perbankan Syariah, telah diujikan dalam Sidang Munaqosyah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam pada hari/tanggal: Senin, 2 Juni 2025.

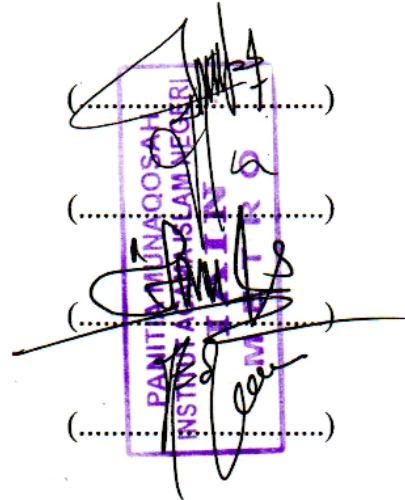
TIM PENGUJI:

Ketua/Moderator : Liberty, S.E., M.A.

Penguji I : Rina El Maza, S.H.I., M.Si.

Penguji II : Anggoro Sugeng, SEI., M.Sh.Ec.

Sekretaris : Iva Faizah, M.E.



PANITIA MUNAQOSAH
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI
METRO

Mengetahui,
Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam



Dr. Dri Santoso, M.H
NIP.19670316 199503 1 001

ABSTRAK

MANAJEMEN STRATEGI PELAYANAN PRIMA TERHADAP PENINGKATAN KEPUASAN ANGGOTA TABUNGAN HAJI DAN UMRAH PADA BMT ASSAFI'YAH BERKAH NASIONAL KANTOR CABANG DI PEKALONGAN

Oleh:

Sandi Buana Eka Putra

Pengertian Manajemen strategi adalah proses berkelanjutan yang memastikan organisasi tetap selaras dan responsif terhadap perubahan lingkungan internal maupun eksternal. Pelayanan prima adalah upaya memberikan layanan terbaik demi memenuhi kebutuhan dan kepuasan anggota agar tetap loyal. Dalam penelitian ini, peneliti ingin mengetahui bagaimana kepuasan anggota Tabungan Haji dan Umrah terhadap pelayanan prima yang diberikan oleh pegawai BMT Assafi'iyah Berkah Nasional Kantor Cabang di Pekalongan.

Penelitian ini menggunakan metode lapangan dengan sifat deskriptif kualitatif, dengan pengumpulan data menggunakan metode wawancara kepada 6 informan dan dokumentasi, lalu akan dilakukan analisis data berdasarkan data wawancara. Setelah itu, data wawancara tersebut dianalisis dan diselaraskan dengan teori yang digunakan dalam penelitian ini. Kemudian, data yang telah dianalisis dilakukan penarikan kesimpulan yang mampu menjawab pertanyaan penelitian.

Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa Pelayanan prima BMT Assyafi'iyah Berkah Nasional Cabang Pekalongan terbukti efektif meningkatkan kepuasan dan kepercayaan anggota tabungan haji dan umrah melalui informasi yang jelas, profesionalitas pegawai, dan proses yang mudah. Strategi pelayanan yang dijalankan selaras dengan prinsip syariah dan budaya kerja "Ceria", serta ditunjang oleh komitmen pimpinan dan pelatihan pegawai, sehingga mampu menjaga kualitas layanan secara berkelanjutan meskipun menghadapi tantangan karakter anggota yang beragam.

Kata Kunci: *Pelayanan Prima, Kepuasan Jamaah*

ORISINALITAS PENELITIAN

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Sandi Buana Eka Putra
NPM : 1804101086
Prodi : Perbankan Syariah
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam

Dengan ini menyatakan bahwa secara keseluruhan Skripsi ini Benar merupakan hasil Asli berdasarkan penelitian yang Peneliti lakukan. Kecuali beberapa bagian tertentu yang dirujuk dari sumbernya dan disebutkan dalam Daftar Pustaka penelitian.

Metro 23 Mei 2025



Sandi Buana Eka Putra
NPM. 1804101086

MOTTO

وَأَتِمُّوا الْحَجَّ وَالْعُمْرَةَ لِلَّهِ...

Artinya: "Dan sempurnakanlah ibadah haji dan umrah karena Allah...,"

(Al-Baqarah : 196)

PERSEMBAHAN

Puji syukur peneliti panjatkan atas kehadiran Allah SWT yang telah melimpahkan rahmat dan hidayah-Nya, sehingga peneliti bisa menyelesaikan skripsi ini dengan lancar. Penulis persembahkan skripsi ini sebagai ungkapan rasa hormat dan cinta kasih yang tulus kepada:

1. Kedua orang tua saya tercinta Bapak Sukono, Ibu Titin Hasanah dan Adik saya Mikhaila Naura Salsabila. Karena telah banyak memberikan dukungan, baik dukungan moril maupun materil serta doa tulus yang tiada hentinya diberikan untuk saya serta kasih sayang dan motivasi sehingga saya bisa menyelesaikan skripsi ini.
2. Kepada Istri tercinta, Ulum Anggi Ismawati yang selalu memberikan dukungan serta doa tulus yang tiada henti kepada saya.
3. Kepada dosen pembimbing saya Ibu Liberty, SE, M.A yang telah membimbing dan mengarahkan peneliti dalam penulisan skripsi ini dengan baik dan sabar.
4. Sahabat-sahabat terbaik saya yang selalu memberikan bantuan, semangat dan dukungan dalam penyelesaian skripsi ini.
5. Almamater tercinta Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Metro.

KATA PENGANTAR

Puji syukur peneliti panjatkan kehadirat Allah SWT atas taufik hidayah dan inayah-Nya sehingga peneliti dapat menyelesaikan penulisan skripsi ini. Penulisan skripsi ini adalah salah satu bagian dari persyaratan untuk menyelesaikan pendidikan jurusan S1 Perbankan Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam IAIN Metro guna memperoleh gelar Sarjana Ekonomi (S.E).

Dalam upaya penyelesaian skripsi ini, peneliti telah menerima banyak bantuan dan bimbingan dari berbagai pihak. Oleh karenanya peneliti mengucapkan terima kasih kepada:

1. Ibu Prof. Dr. Ida Umami, M.Pd., Kons. Selaku Rektor IAIN Metro.
2. Bapak Dr. Dri Santoso, MH, selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam.
3. Bapak Anggoro Sugeng, S.E.I, M.Sh., Ec. Selaku Ketua Jurusan S1 Perbankan Syariah.
4. Ibu Liberty, SE, M.A selaku Pembimbing yang telah memberikan bimbingan yang sangat berharga kepada peneliti.
5. Bapak dan Ibu Dosen IAIN Metro yang telah memberikan ilmu pengetahuan dan sarana prasarana selama peneliti menempuh pendidikan.

Peneliti menyadari bahwa masih terdapat kekurangan dalam penyusunan skripsi, maka peneliti sangat mengharapkan kritik dan saran demi perbaikan skripsi dan akan diterima dengan kelapangan dada. Semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi pengembangan ilmu perbankan syariah.

Metro, 22 Mei 2025

Peneliti,

A handwritten signature in black ink, featuring a stylized 'S' and 'B' intertwined.

Sandi Buana Eka Putra

NPM 1804101086

DAFTAR ISI

HALAMAN SAMPUL.....	i
HALAMAN JUDUL	ii
NOTA DINAS.....	iii
HALAMAN PERSETUJUAN	iv
PENGESAHAN PENELITIAN	v
HALAMAN ABSTRAK	vi
ORISINALITAS PENELITIAN.....	vii
MOTTO	viii
HALAMAN PERSEMBAHAN	ix
KATA PENGANTAR.....	x
DAFTAR ISI.....	xii
DAFTAR TABEL	xv
DAFTAR GAMBAR.....	xvi
DAFTAR LAMPIRAN	xvii

BAB 1 PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Pertanyaan Penelitian	8
C. Tujuan dan Manfaat Penelitian	8
D. Penelitian Relevan.....	9

BAB II LANDASAN TEORI

A. Manajemen Strategi	12
1. Pengertian Manajemen Strategi	12
2. Tujuan dan Fungsi Manajemen Strategi	13
3. Proses Terjadinya Manajemen Strategi	14
4. Manfaat Manajemen Strategi	15
B. Pelayanan Prima	17
1. Pengertian Pelayanan Prima	17
2. Tujuan dan Manfaat Pelayanan Prima	17
3. Pentingnya Pelayanan Prima	18
4. Konsep Pelayanan Prima	19
C. Kepuasan Jamaah	21
1. Pengertian Kepuasan	21
2. Konsep kepuasan pelanggan	22
3. Metode pengukuran kepuasan pelanggan	23
4. Faktor-faktor yang menentukan kepuasan jamaah	24
5. Manfaat kepuasan pelanggan	25
D. Tabungan Haji dan Umrah	25

BAB III METODE PENELITIAN

A. Jenis dan Sifat Penelitian	27
B. Sumber Data	28
C. Teknik Pengumpulan Data	30
D. Teknik Analisa Data	31

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Profil BMT Assyafi'iyah Berkah Nasional Kantor Cabang di Pekalongan	34
B. Pelayanan Prima Terhadap Peningkatan Kepuasan Anggota Tabungan Haji dan Umrah Pada BMT Assafi'iyah Berkah Nasional Kantor Cabang di Pekalongan	41

C. Manajemen Strategi Pelayanan Prima Terhadap Peningkatan Kepuasan Anggota Tabungan Haji dan Umrah Di BMT Assafi'iyah Berkah Nasional Kantor Cabang di Pekalongan	45
D. Analisis Manajemen Strategi Pelayanan Prima Terhadap Peningkatan Kepuasan Anggota Tabungan Haji dan Umrah Pada BMT Assafi'iyah Berkah Nasional Kantor Cabang di Pekalongan	51

BAB V PENUTUP

A. Kesimpulan	56
B. Saran.....	57

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN-LAMPIRAN

DAFTAR RIWAYAT HIDUP

DAFTAR TABEL

1. Tabel 1.1 Jumlah Anggota Tabungan Haji dan Umrah BMT
Assafi'iyah Berkah Nasional Kantor Cabang di Pekalongan 4

DAFTAR GAMBAR

1. Gambar 4.1 Stuktur Organisasi BMT Assafi'iyah Berkah Nasional
Cabang Pekalongan..... 36

DAFTAR LAMPIRAN

1. SK Pembimbing
2. Surat Bimbingan Skripsi
3. Alat Pengumpulan Data
4. Surat Izin Research
5. Surat Tugas
6. Surat Balasan Research
7. Surat Keterangan Bebas Pustaka
8. Surat Bebas Plagiasi
9. Formlir Konsultasi Bimbingan Skripsi
10. Dokumentasi
11. Riwayat Hidup

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Perbankan syariah merupakan salah satu perusahaan bisnis layanan yang membutuhkan kepercayaan yang tinggi dihadapan masyarakat, baik calon nasabah maupun yang telah menjadi nasabah. Perbankan syariah tidak akan memiliki reputasi yang tinggi tanpa adanya kepercayaan dari nasabah. Perusahaan layanan ini disediakan untuk nasabah apabila ingin melakukan kegiatan transaksi keuangan. Pelayanan dan kepuasan pelanggan merupakan suatu tujuan utama dalam perusahaan perbankan, karena tanpa adanya nasabah, bank tidak akan berdiri dan berkembang.

Sejak berdirinya lembaga keuangan syariah sejenis Baitul Maal WaTanwil (BMT) di Indonesia, merupakan jawaban tuntutan dan kebutuhan kalangan umat Islam. Kehadiran BMT di saat umat Islam mengharapkan adanya lembaga keuangan yang menggunakan prinsip-prinsip syariah dan bebas dari unsur riba yang diasumsikan haram. Selain merupakan lembaga pengelola dana masyarakat yang memberikan pelayanan tabungan, pinjaman kredit dan pembiayaan, BMT juga berfungsi mengelola dana sosial umat diantaranya menerima titipan dana zakat, infak, shodakoh dan wakaf. Perkembangan BMT semakin marakhal ini terlihat diberbagai daerah berlomba-lomba membangun BMT hampir

di setiap kecamatan sudah mulai ada BMT, sehingga masyarakat semakin dipermudah dengan hadirnya BMT.

Dalam waktu jangka panjang, bank yang akan tetap bertahan hidup dalam menghadapi persaingan bisnis adalah bank yang terus melakukan perbaikan dalam hal pelayanan, operasional jasa atau inovasi produk untuk selalu meningkatkan kualitas. Salah satu strategi yang bisa dilakukan untuk memenangkan strategi persaingan dalam bisnis jasa yaitu dengan menerapkan pelayanan yang prima (*Service excellent*) terhadap nasabah, dalam hal ini pelayanan prima sangat berperan penting untuk mendapatkan dan meningkatkan kepercayaan nasabah, sehingga bank dapat menjaga citra positif di hadapan masyarakat. Dengan adanya pelayanan prima yang diberikan oleh bank, maka nasabah dapat menjalin hubungan emosional yang kuat dengan bank yang akhirnya dapat menciptakan sebuah loyalitas.

Manajemen strategi sangatlah banyak dilakukan pada perusahaan-perusahaan besar baik di bidang manufaktur maupun jasa termasuk industry keuangan perbankan. Manajemen strategi pada bisnis jasa keuangan mikrosyariah BMT merupakan kajian yang menarik karena bisnis ini termasuk fenomena baru yang sedang tumbuh besar.

Pengertian manajemen strategi adalah suatu proses berkesinambungan yang membuat organisasi secara keseluruhan dapat *match* dengan lingkungannya, atau dengan kata lain, organisasi secara keseluruhan dapat selalu responsif terhadap perubahan-perubahan di dalam lingkungannya baik yang bersifat internal maupun eksternal. Proses

manajemen strategi itu sendiri ialah dengan cara mana perencanaan strategi menentukan sasaran dan mengambil keputusan.¹

Pelayanan prima atau *service excellent* adalah suatu kepedulian kepada nasabah dengan memberikan layanan terbaik untuk memfasilitasi kebutuhan dan mewujudkan kepuasannya, agar mereka setia kepada bank. Apabila bank tidak memberikan pelayanan yang sesuai dengan harapan nasabah, tentunya akan memicu terjadinya *lost customer* (kehilangan pelanggan) dan nasabah akan pindah ke bank lain.

Haji adalah rukun islam yang wajib di tunaikan bagi muslim yang mampu. Kewajiban haji adalah ibadah yang haru ditunaikan setiap muslim. Haji adalah rukun islam yang harus wajibnya dittunaikan satu kali seumur hidup bagi mereka yang beragama islam, baligh, mumayyiz, berakal sehat dan bagi yang mampu melaksanakannya. Sebagaimana dijelaskan dalam Surah Ali Imran ayat 97, Allah SWT berfirman:²

فِيهِ آيَاتٌ بَيِّنَاتٌ مَّقَامُ إِبْرَاهِيمَ ۚ وَمَنْ دَخَلَهُ كَانَ آمِنًا ۗ وَلِلَّهِ عَلَى النَّاسِ حِجُّ الْبَيْتِ
مَنْ اسْتَطَاعَ إِلَيْهِ سَبِيلًا ۚ وَمَنْ كَفَرَ فَإِنَّ اللَّهَ غَنِيٌّ عَنِ الْعَالَمِينَ

Artinya: “Di sana terdapat tanda-tanda yang jelas, (di antaranya) maqam Ibrahim. Barangsiapa memasukinya (*Baitullah*) amanlah dia. Dan (di antara) kewajiban manusia terhadap Allah adalah melaksanakan ibadah haji ke Baitullah, yaitu bagi orang-orang yang mampu mengadakan perjalanan ke sana. Barangsiapa

¹ Dwi Harmoyo, *Manajemen Strategi Koperasi Jasa Keuangan Mikro Syariah (KJKS) Studi Kasus di Baitul Mal Wat tamwil (BMT) Syariah Sejahera Boyolali*, Jurnal Muqtasid vol 3 no 2, 2012, 303

² “*Al-Qur'an dan Terjemahannya*”, Kementerian Agama RI, 2018.

mengingkari (kewajiban) haji, maka ketahuilah bahwa Allah Mahakaya (tidak memerlukan sesuatu) dari seluruh alam.”

Penelitian ini difokuskan pada anggota jamaah haji dan umrah yang melakukan tabungan di BMT Assafi'iyah Berkah Nasional Kantor Cabang di Pekalongan. Jumlah keseluruhan anggota jamaah haji dan umrah di BMT Assafi'iyah yaitu 5 jamaah haji dan umrah, diantaranya 2 jamaah haji dan 3 jamaah umrah. Adanya tabungan haji dan umrah di BMT Assafi'iyah Berkah Nasional Kantor Cabang di Pekalongan diharapkan dapat membantu masyarakat sekitar yang ingin memenuhi kewajibannya untuk datang ke tanah suci melalui tabungan tersebut. Dibawah ini merupakan jumlah anggota Tabungan Haji dan Umrah di BMT Assafi'iyah Berkah Nasional Kantor Cabang di Pekalongan, sebagai berikut:³

Tabel 1.1
Jumlah Anggota Tabungan Haji dan Umrah BMT Assafi'iyah Berkah Nasional Kantor Cabang di Pekalongan

Akad	Tahun			
	2020	2021	2022	2023
Tabungan Haji dan Umrah	0	0	2	5

Berdasarkan tabel diatas, diketahui bahwa tahun 2021 sampai 2022 BMT Assafi'iyah Berkah Nasional Kantor Cabang di Pekalongan tidak memperoleh anggota Haji dan Umrah dikarenakan situasi pandemic Covid-19 yang mengakibatkan penundaan keberangkatan Anggota Haji dan Umrah. Tahun 2022 anggota Tabungan Haji dan Umrah di BMT

³ "Laporan Keuangan BMT Assyafi'iyah Berkah Nasional", BMT Assyafi'iyah Berkah Nasional Kantor Cabang di Pekalongan, diakses pada 23 Desember 2023, Website: <https://www.bmtassyafiiyahbn.com/>.

Assafi'iyah Berkah Nasional Kantor Cabang di Pekalongan bertambah menjadi 2 orang yang menunjukkan bahwa mulai ada peningkatan pada kinerja pegawai dalam mempromosikan produk Tabungan Haji dan Umrah serta mulai kembalinya kepercayaan masyarakat terhadap produk Tabungan Haji dan Umrah di BMT Assafi'iyah Berkah Nasional Kantor Cabang di Pekalongan. Kemudian, tahun 2023 anggota Tabungan Haji dan Umrah di BMT Assafi'iyah Berkah Nasional Kantor Cabang di Pekalongan meningkat menjadi 5 orang, selain tingkat kepercayaan masyarakat yang semakin meningkat juga meningkatkan kualitas pegawai dalam memberikan informasi serta pelayanan prima kepada para anggota Tabungan Haji dan Umrah.⁴

Hasil *Research* dilakukan oleh peneliti dengan Direktur BMT Assafi'iyah yaitu Bapak Fahrudin, dimana beliau mengemukakan bahwa pelayanan prima yang di berikan kepada anggota jamaah haji dan umrah sudah cukup baik dan selalu berusaha untuk memberikan pelayanan yang baik terhadap anggota jamaah maupun calon anggota. Selain kepada Bapak Fahrudin, peneliti melakukan wawancara kepada anggota BMT Assafi'iyah Berkah Nasional yang kebetulan adalah anggota jamaah haji yang sedang melakukan tabungan. Dari pemaparan beliau mengemukakan

⁴ "Laporan Keuangan BMT Assyafi'iyah Berkah Nasional", BMT Assyafi'iyah Berkah Nasional Kantor Cabang di Pekalongan, diakses pada 23 Desember 2023, Website: <https://www.bmtassyafiiyahbn.com/>.

bahwa pelayanan yang diberikan dari BMT Assafi'iyah Berkah Nasional cabang di Pekalongan cukup memuaskan.⁵

Hasil wawancara dengan Direktur dan anggota BMT Assafi'iyah Berkah Nasional Kantor Cabang di Pekalongan menunjukkan bahwa pihaknya sudah berusaha memberikan pelayanan terbaik kepada setiap anggota. Bapak Fahrudin mengatakan bahwa kendala ekonomi masyarakat kerap menjadi pertimbangan para calon nasabah yang memunculkan kekhawatiran dalam penyetoran tabungan. Kendala lain ialah pemahaman calon nasabah tentang akad wadiah yang digunakan dalam Tabungan Haji dan Umrah yang membuat calon nasabah ragu untuk membuka rekening. Serta keterlambatan pendaftaran yang mengakibatkan keberangkatan anggota Haji dan Umrah tertunda.⁶ Ini dibuktikan dari pernyataan yang diberikan dari anggota BMT Assafi'iyah Berkah Nasional Kantor Cabang di Pekalongan. Dengan ini maka manajemen strategi yang diberikan BMT Assafi'iyah apakah sudah sesuai dengan yang diharapkan oleh anggota maupun calon anggota serta sudahkan sesuai dengan standar manajemen strategi yang ada.

Wawancara yang peneliti lakukan dengan Ibu Erika selaku anggota Tabungan Haji dan Umrah di BMT Assafi'iyah Berkah Nasional Kantor Cabang di Pekalongan mengatakan bahwa pelayanan produk Haji dan

⁵ Wawancara terhadap Direktur BMT Assafi'iyah Berkah Nasional Kantor Cabang di Pekalongan dan Anggota Jamaah pada Hari Rabu, 5 April 2023 berlokasi di Kantor Cabang BMT Assafi'iyah Pekalongan

⁶ Wawancara terhadap Direktur BMT Assafi'iyah Berkah Nasional Kantor Cabang di Pekalongan dan Anggota Jamaah pada Hari Rabu, 5 April 2023 berlokasi di Kantor Cabang BMT Assafi'iyah Pekalongan

Umrah sudah cukup baik karena pegawai BMT memberikan arahan dan membantu dalam pengisian formulir pendaftaran jamaah Haji dan Umrah.⁷

Kemudian, wawancara dengan Bapak Yanto yang merupakan anggota Tabungan Haji dan Umrah BMT Assafi'iyah Berkah Nasional Kantor Cabang di Pekalongan menyampaikan bahwa awal Ia mengenal BMT pada saat didatangi oleh pihak BMT dirumahnya untuk mempromosikan produk Tabungan Haji dan Umrah. Informasi yang disampaikan pada saat itu sangat mudah dipahami dan membuat pak Yanto tertarik menjadi nasabah Tabungan Haji dan Umrah di BMT Assafi'iyah Berkah Nasional Kantor Cabang di Pekalongan.⁸

Berdasarkan uraian persoalan serta kenyataan yang terjadi dilapangan bahwa kendala yang dialami pada Tabungan Haji dan Umrah di BMT Assafi'iyah Berkah Nasional Kantor Cabang Di Pekalongan terdiri dari kondisi ekonomi masyarakat, kurangnya literasi keuangan Syariah, dan keterlambatan pendaftaran membuat peneliti berkeinginan untuk melakukan penelitian untuk mengetahui kepuasan nasabah tabungan Haji dan Umrah terhadap pelayanan BMT Assafi'iyah Berkah Nasional Kantor Cabang Di Pekalongan, penelitian ini berfokus pada Manajemen Strategi Pelayanan Prima Terhadap Peningkatan Kepuasan Nasabah Tabungan Haji Dan Umrah Pada BMT Assafi'iyah Berkah Nasional Kantor Cabang Di Pekalongan.

⁷ Wawancara dengan Anggota Tabungan Haji dan Umrah BMT Assafi'iyah Berkah Nasional Kantor Cabang di Pekalongan, Ibu Erika pada Tanggal 31 Oktober 2023.

⁸ Wawancara dengan Anggota Tabungan Haji dan Umrah BMT Assafi'iyah Berkah Nasional Kantor Cabang di Pekalongan, Bapak Yanto pada Tanggal 31 Oktober 2023.

B. Pertanyaan Penelitian

Berdasarkan latar belakang di atas maka permasalahan yang ditimbulkan adalah:

1. Bagaimana pelayanan prima terhadap peningkatan kepuasan anggota tabungan haji dan umrah pada BMT Assafi'iyah Berkah Nasional Kantor Cabang di Pekalongan?
2. Apa saja manajemen starategi pelayanan prima terhadap peningkatan kepuasan anggota tabungan haji dan umrah di BMT Assafi'iyah Berkah Nasional kantor cabang di Pekalongan?

C. Tujuan dan Manfaat Penelitian

a. Tujuan Penelitian

1. Sebagai upaya untuk mengetahui bagaimana pelayanan prima terhadap peningkatan kepuasan anggota tabungan haji dan umrah pada BMT Assafi'iyah Berkah Nasional Kantor Cabang di Pekalongan.
2. Sebagai upaya untuk mengetahui manajemen strategi dari pelayanan prima terhadap peningkatan kepuasan anggota tabungan haji dan umrah di BMT Assafi'iyah Berkah Nasional kantor cabang di Pekalongan.

b. Manfaat Penelitian

1. Secara Teoritis

Hasil dari penelitian ini di harapkan dapat memberikan wawasan keilmuan terutama pada jamaah haji dan umrah mengenai

kepuasan pelayanan prima pada BMT Assafi'iyah Berkah Nasional, kepada Dosen IAIN Metro dan Mahasiswa IAIN Metro terfokus Mahasiswa FEBI IAIN Metro. Selain itu juga diharapkan supaya lebih mengetahui bagaimana pelayanan prima yang diberikan BMT Assafi'iyah Berkah Nasional.

2. Secara Praktis

Hasil dari penelitian ini diharapkan dapat berguna sebagai bahan informasi tentang kepuasan jamaah terhadap pelayanan prima yang diberikan oleh BMT Assafi'iyah Berkah Nasional. Selain dapat memberikan wawasan keilmuan bagi nasabah, manfaat penelitian ini adalah sebagai upaya untuk mengenalkan pelayanan prima dikalangan nasabah maupun calon nasabah dan sebagai langkah untuk mengenalkan bagaimana prosedur praktik dalam bertransaksi BMT Assafi'iyah Berkah Nasional.

D. Penelitian Relevan

Adapun setelah penulis mengkaji pustaka ternyata tidak ada judul yang sama dengan penelitian ini. Namun ada penelitian yang hampir sama dan relevan diantaranya:

Penelitian dalam skripsi yang dilakukan oleh Fitri Yani yang berjudul “Analisis Pelayanan Prima (*Service Excellence*) Terhadap Kepuasan Nasabah (Studi Pada PT. Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Padang Sidempuan)” penelitian ini meneliti bagaimana pelayanan prima terhadap kepuasan nasabah, dari hasil penelitian ini menjelaskan bagaimana

pelayanan dan kepuasan nasabah yang sangat baik.⁹ Perbedaan penelitian ini dengan penelitian yang akan dilakukan oleh peneliti terletak pada pembahasannya penelitian ini membahas tentang kepuasan nasabah jamaah haji dan umrah di BMT Assafi'iyah Berkah Nasional kantor cabang di Pekalongan.

Penelitian dalam skripsi yang dilakukan Iswa Salma yang berjudul “Analisis Pelayanan Prima Terhadap Kepuasan nasabah dalam pelayanan Haji dan Umrah pada PT Amanah Bersama Ummat (Abu Tours & Travel)” hasil dari penelitian ini adalah bahwa pelayanan prima yang diberikan oleh PT Amanah Bersama Ummat sangat signifikan terhadap kepuasan nasabah. Kepuasan nasabah mencapai 52,30%. Hal ini menunjukkan bahwa pelayanan prima memberikan kepuasan kepada nasabah dalam pelayanan haji dan umrah pada PT Amanah Bersama Ummat. Penelitian ini menggunakan penelitian kuantitatif.¹⁰ Perbedaan dari penelitian ini dan penelitian yang akan dilakukan peneliti adalah terletak pada metode penelitian dimana peneliti akan menggunakan metode penelitian kualitatif.

Penelitian dalam jurnal yang dilakukan Urfi Azizah Akhiruna Effendi yang berjudul “Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Jamaah Umrah pada PT CMM Wisata Haji & Umrah Banjarmasin”. Penelitian ini menyimpulkan bahwa pengaruh kualitas pelayanan terhadap

⁹ Fitriyani, Skripsi: Analisis Pelayanan Prima (Service Excellence) Terhadap Kepuasan Nasabah (Studi Pada PT. Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Padang Sidempuan), (Medan, UIN Sumatera Utara Medan, 2019), 62

¹⁰ Iswa Salma, Skripsi: *Analisis Pelayanan Prima Terhadap Kepuasan nasabah dalam pelayanan Haji dan Umrah pada PT Amanah Bersama Ummat (Abu Tours & Travel)*, (Makasar: Universitas Muhammadiyah Makasar, 2014), 50

kepuasan jamaah umrah memberikan kepuasan yang positif terhadap jamaah umrah dari pengaruh *tangible*. Namun pada pengaruh assurance tidak memberikan hasil yang positif dikarenakan memiliki nilai hasil yang lebih kecil. Hal ini dapat diartikan bahwa kualitas pelayanan kepuasan jamaah umrah PT CMM Wisata Haji & Umrah Banjarmasin dapat dikatakan cukup memuaskan jamaah umrah.¹¹

¹¹ Urfi Azizah Akhiruna Effendi, *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Jamaah Umrah pada PT CMM Wisata Haji & Umrah Banjarmasin*, Jurnal Universitas Islam Kalimantan Muhammad Aryad Al-Banjari Banjarmasin, 11-12

BAB II

LANDASAN TEORI

A. Manajemen Strategi

1. Pengertian Manajemen Strategi

Manajemen strategi merupakan suatu proses sistematis dalam merumuskan strategi jangka panjang yang mencakup identifikasi misi organisasi, analisis lingkungan eksternal dan internal, serta penetapan tujuan dan kebijakan strategis.¹

Menurut Freddy Rangkuti Manajemen strategi adalah seni dan ilmu untuk merumuskan, menerapkan, dan mengevaluasi keputusan lintas fungsi yang memungkinkan organisasi mencapai tujuannya.²

Menurut T Hani Handoko Manajemen strategi adalah serangkaian keputusan dan tindakan manajerial yang menentukan kinerja jangka panjang perusahaan.³

Sondang P. Siagian mengatakan bahwa Manajemen strategik adalah suatu keputusan dan tindakan yang menghasilkan formulasi dan implementasi rencana-rencana yang dirancang untuk mencapai tujuan organisasi.⁴

¹ Siagian, Sondang P. *Manajemen Strategik*. (Jakarta: Bumi Aksara, 2022), hlm, 43.

² Rangkuti, Freddy. *Analisis SWOT Teknik Membedah Kasus Bisnis. Edisi Revisi*. (Jakarta: Gramedia Pustaka Utama, 2023), hlm, 112.

³ Handoko, T. Hani. *Manajemen. Edisi Revisi*. (Yogyakarta: BPFE, 2022), hlm, 65.

⁴ Siagian, Sondang P. *Manajemen Strategik*. (Jakarta: Bumi Aksara, 2022), hlm, 92.

2. Tujuan dan Fungsi Manajemen Strategi

Sondang P. Siagian menuturkan bahwa tujuan manajemen strategi adalah memberikan arah yang jelas bagi organisasi dalam menghadapi perubahan lingkungan agar dapat bertindak secara proaktif dan tidak sekadar reaktif, serta untuk mencapai efektivitas dan efisiensi dalam pelaksanaan kegiatan guna meraih tujuan organisasi secara optimal.⁵

Menurut Freddy Rangkuti manajemen strategi berfungsi sebagai alat untuk menyelaraskan visi dan misi organisasi dengan strategi bisnis yang kompetitif melalui proses analisis, implementasi, dan evaluasi strategi. dibawah ini merupakan penjelasan rinci mengenai fungsi manajemen strategi:⁶

- a. Menentukan arah organisasi, Menyusun visi, misi, dan tujuan jangka panjang organisasi.
- b. Menganalisis lingkungan internal dan eksternal, Untuk mengenali peluang dan ancaman dari luar serta kekuatan dan kelemahan dari dalam.
- c. Membantu dalam pengambilan keputusan strategis, Memberikan dasar logis dan sistematis dalam setiap keputusan penting.
- d. Menciptakan keunggulan kompetitif, Melalui strategi yang terencana dan berbasis pada potensi organisasi.

⁵ *Ibid*, hlm, 93.

⁶ Rangkuti, Freddy. *Analisis SWOT Teknik Membedah Kasus Bisnis. Edisi Revisi*. (Jakarta: Gramedia Pustaka Utama, 2023), hlm, 112.

- e. Menjamin konsistensi kebijakan dan tindakan organisasi, Agar seluruh bagian organisasi bergerak dalam arah yang sama.

3. Proses Terjadinya Manajemen Strategi

Keberhasilan sebuah organisasi harus melalui serangkaian langkah terstruktur yang disebut sebagai proses manajemen strategi. Proses ini bukan hanya sekedar penentuan arah, tetapi juga merupakan peta jalan yang jelas tentang bagaimana tujuan tersebut dapat dicapai. Proses manajemen strategi dibagi menjadi beberapa tahap krusial, masing-masing dengan perannya yang unik dan penting:⁷

a. Formulasi Strategi

Tahap ini melibatkan pembuatan misi, analisis kekuatan dan kelemahan internal, identifikasi peluang dan risiko eksternal, serta pengambilan keputusan strategis. Ini juga termasuk peninjauan terhadap peluang bisnis baru atau penyetopan aktivitas tertentu.

b. Implementasi Strategi

Tahap implementasi mencakup penetapan tujuan atau target, pengelolaan kebijakan, pengaturan sumber daya, motivasi karyawan, serta pengembangan budaya kerja yang mendukung strategi. Di tahap ini juga termasuk penyusunan struktur organisasi secara efektif.

⁷ Siagian, Sondang P. *Manajemen Strategik*. (Jakarta: Bumi Aksara, 2022), hlm, 46.

c. Evaluasi Strategi

Tahapan evaluasi melibatkan analisis faktor internal dan eksternal, penilaian kinerja, serta penentuan tindakan dan keputusan perbaikan. Evaluasi ini penting untuk memastikan keberhasilan strategi yang telah diterapkan dan adaptasi terhadap perubahan di lingkungan internal maupun eksternal.

Setiap tahap dalam proses manajemen strategis ini memainkan peran penting dalam memastikan bahwa strategi perusahaan tidak hanya dirancang dengan baik tetapi juga diimplementasikan dan dievaluasi secara efektif untuk mencapai tujuan organisasi.

4. Manfaat Manajemen Strategi

Manajemen strategi merupakan kunci yang membuka berbagai pintu peluang dan keberhasilan bagi sebuah organisasi. Manfaat yang diberikan oleh manajemen strategi sangatlah luas dan mendalam, mempengaruhi berbagai aspek operasional hingga strategi perusahaan. Dari meningkatkan efisiensi operasional hingga mendorong inovasi, manajemen strategi memiliki peran yang tidak tergantikan dalam menavigasi perusahaan menuju kesuksesan. Berikut ini adalah beberapa manfaat utama dari penerapan manajemen strategi dalam sebuah organisasi.⁸

⁸ Siagian, Sondang P. *Manajemen Strategik*. (Jakarta: Bumi Aksara, 2022), hlm, 49.

- a. Meningkatkan Efisiensi Operasional, Dengan adanya perencanaan strategis, perusahaan dapat mengoperasikan sumber dayanya dengan lebih efisien.
- b. Peningkatan Adaptasi terhadap Perubahan, yaitu Manajemen strategis membantu perusahaan untuk lebih cepat beradaptasi dengan perubahan lingkungan bisnis.
- c. Pengambilan Keputusan yang Lebih Baik, yaitu Proses analitis dalam manajemen strategi mendukung pengambilan keputusan yang lebih tepat dan terinformasi.
- d. Meningkatkan Daya Saing, Melalui strategi yang efektif, perusahaan dapat meningkatkan posisi kompetitifnya di pasar.
- e. Memperjelas Arah dan Tujuan, Manajemen strategi membantu menetapkan dan mengkomunikasikan visi serta misi perusahaan kepada semua stakeholder.⁹
- f. Pengelolaan Risiko yang Lebih Baik, Mengidentifikasi potensi ancaman dan peluang memungkinkan perusahaan untuk mengelola risikonya secara lebih efektif.
- g. Inovasi dan Pertumbuhan, Strategi yang baik mendorong inovasi dan menemukan peluang baru untuk pertumbuhan.

⁹ *Ibid*, hlm, 50.

B. Pelayanan Prima

1. Pengertian Pelayanan Prima

Pelayanaan prima adalah pelayanan terbaik yang diberikan perusahaan untuk memenuhi harapan dan kebutuhan pelanggan, baik pelanggan di dalam perusahaan maupun di luar perusahaan. Layanan prima adalah pelayanan yang memiliki ciri khas kualitas (*Quality Nice*). Ciri khas kualitas yang baik meliputi kemudahan, kecepatan, ketepatan, kehandalan dan emphaty dari petugas pelayanan dalam pemberian dan penyampaian pelayanan kepada pelanggan yang berkesan kuat yang dapat langsung dirasakan pelanggan waktu itu dan saat itu juga.¹

Dapat di simpulkan bahwa pelayanan prima adalah kegiatan untuk memberikan nilai tambah agar dapat memenuhi atau melampaui harapan pelanggan. Dimana pelayanan yang diberikan perusahaan terhadap pelanggan adalah pelayanan yang terbaik.

2. Tujuan dan Manfaat Pelayanan Prima

- a. Tujuan pelayanan prima antara lain, adalah memberikan pelayanan yang dapat memenuhi dan memuaskan pelanggan atau masyarakat serta memberikan fokus pelayanan kepada pelanggan. Pelayanan prima dalam sektor publik didasarkan pada aksioma bahwa “pelayanan adalah pemberdayaan”. Pelayanan pada sektor bisnis berorientasi profit, sedangkan pelayanan prima pada sektor publik

¹ Yuhadi, Asnaini dan Yunida Een Fryanti, *Strategi Pelayanan Prima Dalam Meningkatkan Kualitas Bimbingan Ibadah Haji (Studi Kasus di Kelompok Bimbingan Ibadah Haji Makrifatul Ilmi Bengkulu Selatan)*, Jurnal Ilmiah Ekonomi dan Bisnis vol 10 no 2 2022, 4

bertujuan memenuhi kebutuhan masyarakat secara sangat baik atau terbaik. Bagi perusahaan, pelayanan prima bertujuan terhadap kelangsungan hidup perusahaan. Apabila pelayanan yang diberikan tidak memuaskan tentu saja mengecewakan pelanggannya.

- b. Manfaat pelayanan prima, akan bermanfaat bagi upaya peningkatan kualitas pelayanan pemerintah kepada masyarakat sebagai pelanggan dan sebagai acuan pengembangan penyusunan standar pelayanan. Penyedia pelayanan, pelanggan atau *stakeholder* dalam kegiatan pelayanan akan memiliki acuan tentang bentuk, alasan, waktu, tempat dan proses pelayanan yang seharusnya.²

3. Pentingnya Pelayanan Prima

Pelayanan prima digunakan diberbagai perusahaan terhadap para pelanggan, baik itu yang ditujukan untuk pelanggan intern ataupun pelanggan ekstren mempunyai peran yang sama-sama penting dalam bisnis karena kelangsungan perusahaan sangat tergantung dari loyalitas para pelanggan kepada perusahaan. Dengan demikian pula halnya bila pelayanan prima ini dilakukan dalam organisasi non komersil maupun pemerintah.³

- a. Pelayanan bagi pelanggan internal

Ada satu hal yang patut diperhatikan oleh pelaku bisnis dan pegawai perusahaan, yaitu keharusan membudayakan pelayanan

² Meki Pamekas, *Pelayanan Prima* (Jawa Tengah : Penerbit Lakeisha 2021), 1-2

³ Atep Adya Barata, *Dasar-Dasar Pelayanan Prima* (Jakarta: PT Elex Media Komputindo Kelompok Gramedia 2008), 32-34

prima secara internal adalah kunci sukses untuk mewujudkan pelayanan prima bagi pelanggan eksternal. Disebutkan sebagai keharusan karena bila pelayanan prima di lingkungan internal berhasil baik, maka akan mendapatkan tonggak dasar dalam mewujudkan pelayanan prima bagi lingkungan eksternal.

b. Pelayanan bagi pelanggan eksternal

Pernyataan-pernyataan sebelumnya tentang dengan memberikan pelayanan prima kepada pelanggan eksternal, diharapkan ada peningkatan loyalitas pelanggan eksternal terhadap perusahaan, sehingga dari waktu ke waktu perusahaan akan mampu memelihara dan meningkatkan penjualan barang atau jasa, dan sekaligus dapat meraih keuntungan sebagaimana yang diharapkan.

Begitu juga halnya untuk organisasi non-komersil dan instansi pemerintah, dengan memberikan pelayanan prima kepada masyarakat, diharapkan akan timbul loyalitas atau kepatuhan dari mereka, sehingga organisasi/instansi yang bersangkutan mampu menarik manfaat untuk menyelesaikan misi-nya.

4. Indikator Pelayanan Prima

Dibawah ini merupakan Indikator pelayanan prima yang menjadi tolok ukur dalam menilai sejauh mana pelayanan yang diberikan telah

memenuhi harapan dan kepuasan pelanggan secara optimal. Berikut adalah indikator-indikator pelayanan prima yang umum digunakan:¹⁰

a. Sikap (*Attitude*)

Perilaku yang harus ditonjolkan ketika menghadapi pelanggan, yang meliputi penampilan yang sopan dan serasi, berpikir positif, sehat dan logis, dan bersikap menghargai.

b. Perhatian (*Attention*)

Kepedulian penuh kepada pelanggan, baik yang berkaitan dengan perhatian akan kebutuhan dan keinginan pelanggan maupun pemahaman atas saran dan kritiknya, yang meliputi mendengarkan dan memahami secara sungguh-sungguh kebutuhan para pelanggan, mengamati dan menghargai perilaku para pelanggan, dan mencurahkan perhatian penuh kepada pelanggan.

c. Tindakan (*Action*)

Berbagai kegiatan nyata yang harus dilakukan dalam memberikan layanan kepada pelanggan, yang meliputi mencatat setiap pesanan para pelanggan, mencatat kebutuhan para pelanggan, menegaskan kembali kebutuhan para pelanggan, mewujudkan kebutuhan para pelanggan, dan menyatakan terima kasih dengan harapan pelanggan mau kembali.

¹⁰ Agtovia Frimayasa dan Fahmi Kamal, *Penerapan Pelayanan Prima Untuk Memenuhi Harapan Masyarakat Terhadap Layanan Publik Pada Kelurahan Makasar, Jakarta Timur*, Jurnal Cakrawala vol 17 no 2 2017, 180-181

d. Kemampuan (*Ability*)

Pengetahuan dan keterampilan tertentu yang mutlak diperlukan untuk menunjang program pelayanan prima, yang meliputi kemampuan dalam bidang kerja yang ditekuni, melaksanakan komunikasi yang efektif, mengembangkan motivasi, dan mengembangkan public relation sebagai instrument dalam membina hubungan kedalam dan keluar organisasi atau perusahaan.

e. Penampilan (*Appearance*)

Penampilan seseorang baik yang bersifat fisik saja maupun fisik atau non fisik, yang mampu merefleksikan kepercayaan diri dan kredibilitas dari pihak lain.

f. Tanggung Jawab (*Accountability*)

Suatu sikap keberpihakan kepada pelanggan sebagai suatu wujud kepedulian untuk menghindarkan atau meminimalkan kerugian atau ketidakpuasan pelanggan.

C. Kepuasan Jamaah

1. Pengertian Kepuasan

Kepuasan menurut Kamus Bahasa Indonesia adalah puas ; merasa senang. Kepuasan dapat diartikan sebagai perasaan puas, rasa senang

dan kelegaan seseorang dikarenakan mengkonsumsi suatu produk atau jasa untuk mendapatkan pelayanan suatu jasa.¹¹

Kepuasan adalah keadaan kepuasan emosional yang dapat dilihat sebagai keadaan mental yang diambil dari perasaan nyaman dalam situasi, tubuh, dan pikiran seseorang. Dalam bahasa sehari-hari, kepuasan bisa menjadi keadaan menerima situasi seseorang dan merupakan bentuk kebahagiaan yang ringan dan tentatif.

2. Konsep kepuasan pelanggan

Kepuasan pelanggan dibangun atas dasar beberapa prinsip yang digunakan untuk menilai suatu organisasi dalam memberikan pelayanan:

1. *Tangibles* (bukti nyata), ialah kemampuan perusahaan dalam menunjukkan eksistensinya kepada pihak eksternal. Penampilan dan kemampuan sarana dan prasarana fisik perusahaan dan keadaan lingkungan sekitarnya adalah bukti nyata dari pelayanan yang diberikan.
2. *Reability* (terpercaya, tahan uji), ialah kemampuan perusahaan untuk memberikan pelayanan sesuai yang dijanjikan secara akurat dan terpercaya.
3. *Responssiveness* (respons, cepat tanggap), ialah suatu kemampuan untuk membantu dan memberikan pelayanan yang cepat dan tepat kepada pelanggan, dengan penyampaian informasi yang jelas.

¹¹ Ade Syarif Maulana, *Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Harga Terhadap Kepuasan Pelanggan PT.TOI*, Jurnal Ekonomi vol 7 no 2 2016, 114

4. *Assurance* (kepastian), ialah pengetahuan, kesopansantunan, dan kemampuan para pegawai perusahaan untuk menumbuhkan rasa percaya para pelanggan kepada perusahaan.
5. *Emphaty* (empati), ialah memberikan perhatian yang tulus dan bersifat individual atau pribadi yang diberikan kepada para pelanggan dengan berupaya memahami keinginan konsumen.

3. Metode pengukuran kepuasan pelanggan

Terdapat 4 indikator untuk mengukur kepuasan pelanggan. Adapun indikator yang digunakan untuk mengukur tingkat kepuasan pelanggan terhadap suatu produk, yaitu melalui keluhan dan saran, ghost shopping, analisa mantan pelanggan, dan survey kepuasan pelanggan (customer satisfaction survey). Teknik Pengukuran kepuasan pelanggan dapat dilakukan dengan cara sebagai berikut:

- a) Pengukuran secara langsung dengan skala sangat puas, puas, cukup puas, tidak puas, sangat tidak puas.
- b) Responden di beri pertanyaan tentang seberapa besar mereka mengharapkan suatu hal seberapa besar hal yang mereka rasakan.
- c) Responden diminta untuk menuliskan masalah-masalah yang mereka hadapi berkaitan dengan penawaran dari perusahaan dan perbaikan yang mereka sarankan untuk perusahaan.

- d) Responden diminta untuk membuat peringkat atribut dan penawaran perusahaan berdasarkan derajat pentingnya setiap atribut dan seberapa baik kinerja perusahaan¹²

4. Faktor-faktor yang menentukan kepuasan jamaah

Faktor-faktor yang menentukan kepuasan jamaah antara lain:

1. Kualitas produk, konsumen akan merasa puas jika hasil evaluasi menunjukkan bahwa produk yang mereka gunakan adalah berkualitas.
2. Kualitas pelayanan, terutama untuk industry jasa. Pelanggan akan merasa puas apabila mereka mendapatkan pelayanan yang baik atau sesuai apa yang di harapkan.
3. Factor emosional, konsumen yang bangga akan merasa yakin bahwa orang lain akan kagum bila dia menggunakan produk dengan merk tertentu.
4. Harga, produk yang mempunyai kualitas yang sama akan mendapatkan harga yang relative murah akan memberikan nilai yang lebih tinggi kepada pelanggannya.
5. Biaya dan kemudahan untuk mendapatkan produk atau jasa. Pelanggan yang tidak memerlukan biaya tambahan atau tidak perlu

¹² Budhi Adhiani C, *Pengukuran Kepuasan Pelanggan Terhadap Layanan Bidang Akademik Politeknik Negeri Semarang*, Jurnal Aktual Akuntansi Keuangan Bisnis vol 1 no 1 2018, 3-4

membuang waktu untuk mendapatkan suatu produk atau jasa yang cenderung puas.¹³

5. Manfaat kepuasan pelanggan

Secara umum kepuasan pelanggan dapat dikatakan sebagai perasaan senang atau kecewa seseorang dari perbandingan antara produk yang dibeli sesuai atau tidak dengan harapannya. Kepuasan pelanggan dapat memberikan beberapa manfaat, yaitu:¹⁴

- 1) Hubungan antara perusahaan dengan pelanggan menjadi harmonis.
- 2) Memberikan dasar yang baik bagi pembelian ulang.
- 3) Mendorong terciptanya loyalitas pelanggan.
- 4) Membentuk suatu rekomendasi informal dari mulut ke mulut yang menguntungkan bagi perusahaan.
- 5) Reputasi perusahaan menjadi baik dimata pelanggan dan laba yang di peroleh dapat meningkat.

D. Tabungan Haji dan Umrah

Menurut Undang-Undang Perbankan Syariah nomor 21 tahun 2008, tabungan adalah simpanan berdasarkan akad wadi'ah atau investasi dana berdasarkan mudharabah atau akad lain yang tidak bertentangan dengan prinsip syariah yang penarikannya dapat dilakukan menurut syarat dan ketentuan tertentu yang disepakati, tetapi tidak ditarik dengan cek, bilyet giro, dan atau alat lain yang dipersamakan dengan itu.

¹³ Nining Wahyuningsih dan Nurul Janah, *Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Nasabah Menggunakan Internent Banking Pada Bank Muamalat*, Jurnal Al-Am wal vol 19 no 2 2018, 302-303

¹⁴ Joko Suwito, *Pengaruh Kulialita Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Pada CV Global AC Banjarbaru*, Jurnal KINDAL vol 14 no 3, 2018,256

Menurut bahasa, haji berasal dari bahasa Arab Alhajj berarti ziarah atau berkunjung (Warsub Munawir, al-Munawir, 1984: 256). Sedangkan menurut istilah Syara', haji adalah berziarah (berkunjung) ke Ka'bah di Makkah al-Mukaramah untuk beribadah kepada Allah SWT dengan melakukan ihram, thawaf, sa'i, wukuf di Arafah, mabit di Muzdalifah dan Mina, melontar jamarat, dan tahalul (Nizarddin Etar, al-Haj wa al-Umrah, 1984: 11). Sesungguhnya haji merupakan salah satu rukun dan fondasi agama Islam. Haji merupakan ibadah seumur hidup sekaligus simbol kesempurnaan agama dan ibadah pamungkas.

Adapun Umrah, menurut bahasa berarti ziarah atau berkunjung. Sedangkan menurut istilah Syara' berarti berziarah atau berkunjung ke Ka'bah Makkah al-Mukaramah untuk beribadah kepada Allah dengan melakukan ihram, thawaf, sa'i, dan Tahalul. Dalam praktiknya Assafi'iyah Berkah Nasional KC Pekalongan menggunakan akad Wadiah Yad Dhamanah.

Akad Wadiah Yad Dhamanah adalah akad penitipan barang di mana pihak penerima titipan dapat memanfaatkan barang tersebut, dengan atau tanpa izin pemilik barang. Pihak penerima titipan bertanggung jawab atas kehilangan atau kerusakan barang yang dititipkan. Dalam akad ini, bank bertindak sebagai kustodian yang menjamin bahwa barang yang dititipkan akan tetap berada dalam penyimpanan bank. Bank juga berhak mengelola dana titipan nasabah selama tidak bertentangan dengan prinsip syariah.

Tabungan haji adalah tabungan yang sangat direkomendasikan bagi nasabah yang berencana naik haji untuk melaksanakan ibadah haji ke tanah suci. Tabungan haji tidak di berikan bunga, potongan biaya administrasi Bank, maupun biaya pembukaan rekening dari Bank, kecuali biaya penutupan rekening atas permintaan penabung atau penabung menyatakan dirinya batal naik haji (kalau ada). Pada tabungan haji ini penabung tetap mendapatkan buku tabungan sebagai bukti mutasi rekening.

BAB III

METODE PENELITIAN

A. Jenis dan Sifat Penelitian

1. Jenis Penelitian

Jika dilihat dari penelitian ini yaitu termasuk dalam penelitian lapangan, Menurut Abdurrahmat Fathoni, penelitian lapangan yaitu “suatu penelitian yang dilakukan di lapangan atau lokasi penelitian, suatu tempat yang dipilih sebagai lokasi untuk menyelidiki gejala objektif sebagai terjadi di lokasi tersebut, yang dilakukan juga untuk penyusunan laporan ilmiah”.¹

Berdasarkan hasil pengertian di atas, maka pada penelitian ini akan memaparkan data hasil penelitian yang diperoleh di lapangan yaitu di BMT Assafi'iyah Berkah Nasional Kantor Cabang di Pekalongan.

2. Sifat Penelitian

Sesuai dengan judul dari penelitian ini, yaitu Pengaruh Pelayanan Prima Terhadap Peningkatan Kepuasan Nasabah Tabungan Haji dan Umrah. “Penelitian deskriptif yaitu suatu penelitian yang bermaksud mengadakan pemeriksaan dan pengukuran-pengukuran terhadap gejala tertentu.”²

¹ Improatus Solehah, Skripsi: Literasi Keuangan Mahasiswa S1 Perbankan Syariah IAIN Metro Terhadap Keputusan Menabung (Metro: IAIN, 2019), 30

² Abdurrahmat Fathoni, *Metode Penelitian & Teknik Penyusunan Skripsi*, (Jakarta: Rineka Cipta, 2011), 97

Penelitian ini bersifat deskriptif, karena penelitian ini berupaya mengumpulkan data sesuai dengan fakta yang ada, penelitian ini terfokus pada usaha mengungkapkan suatu masalah dan keadaan sebagaimana adanya. Penelitian deskriptif yang dimaksud dalam penelitian ini yaitu bertujuan untuk mengetahui pengaruh pelayanan prima terhadap jamaah haji dan umrah.

B. Sumber Data

Sumber data dalam suatu penelitian adalah subjek darimana data dapat di peroleh. Sumber data penelitian ini dibagi menjadi dua jenis, yaitu sumber data primer dan sumber data sekunder:

1. Data Primer

Sumber data primer adalah sumber data yang diperoleh dari penelitian yang dilakukan secara langsung dari sumbernya. Menurut Suharsimi Arikunto, yang dimaksud dengan data primer adalah data yang bentuk verbal atau kata-kata yang diucapkan secara lisan, gerak-gerik atau perilaku yang dilakukan oleh subjek yang dipercaya, dalam hal ini adalah subjek penelitian/informan yang berkenaan dengan komponen yang diteliti.²⁶

Sumber data primer dari penelitian ini adalah berupa data-data yang diperoleh dari keterangan pegawai dan nasabah BMT Assafi'iyah Berkah Nasional kantor cabang Pekalongan. Sumber data primer dalam penyelidikan yang dijalankan oleh pengkaji adalah data yang

³ Suharsimi Arikunto, *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik*, (Jakarta: Rineka Cipta, 2008), 22

diperolehi daripada maklumat 13 sumber. Yang terdiri 5 anggota haji dan 8 anggota umrah.

Teknik pengambilan sampel yang dilakukan peneliti untuk menemui atau mewawancara informan adalah dengan teknik *accidental sampling*. Dimana peneliti akan mewawancara nasabah yang ditemui di BMT Assafi'iyah Berkah Nasional saat peneliti ke lokasi.

2. Data Sekunder

Sumber data sekunder merupakan sumber data yang telah tersusun dalam bentuk dokumen-dokumen. Selain itu data sekunder adalah data yang di dapatkan dari teori-teori dari buku. Sumber data sekunder ini diharapkan dapat menunjang penelitian yang dilakukan penelitian dalam mengungkapkan data yang dibutuhkan dalam penelitian ini, Sehingga data sekunder yang dibutuhkan sesuai dengan apa yang diinginkan. Adapun yang menjadi acuan data sekunder dalam penelitian adalah dari buku, jurnal, sumber-sumber tertulis lainnya atau data yang berkaitan dengan dokumen jamaah haji dan umrah di BMT Assafi'iyah Berkah Nasional kantor cabang Pekalongan.

C. Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data yang dilakukan oleh peneliti dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Wawancara

Wawancara adalah salah satu proses tanya jawab dalam penelitian yang berlangsung secara lisan dalam mana dua orang atau lebih bertatap muka mendengarkan secara langsung informasi-informasi atau keterangan-keterangan.

Pada penelitian ini wawancara yang digunakan yaitu wawancara bebas terpimpin, yakni teknik wawancara yang dilakukan dengan membawa pedoman yang hanya terdiri dari garis besar tentang hal-hal yang akan ditanyakan kepada narasumber. Mengenai hal ini peneliti mengajukan pertanyaan-pertanyaan kepada pegawai dan jamaah haji dan umrah BMT Assafi'iyah Berkah Nasional mengenai pengaruh pelayanan prima dalam meningkatkan kepuasan nasabah.

2. Dokumentasi

Dokumentasi adalah pengumpulan data berupa data-data tertulis yang mengandung keterangan dan penjelasan serta pemikiran tentang fenomena yang masih actual dan sesuai dengan masalah penelitian. Metode dokumentasi yang dimaksud adalah berupa buku-buku, artikel, koran dan sebagainya yang berfungsi sebagai keterangan yang berkaitan dengan penelitian yang sedang dilakukan.

D. Teknik Analisa Data

Teknik analisa data adalah suatu proses sistematis pencarian dan pengaturan kumpulan wawancara, observasi, catatan lapangan, dokumen, foto, dan material lainnya untuk dapat meningkatkan pemahaman peneliti

tentang data yang telah dikumpulkan, sehingga memungkinkan penelitian dapat disajikan dan di informasikan kepada orang lain.

Dalam penelitian ini teknik analisa data yang digunakan oleh peneliti adalah deskriptif kualitatif karena data yang diperoleh dari penelitian adalah berupa keterangan-keterangan yang berbentuk uraian. Dalam mengarahkan penelitian ini, peneliti menggunakan pendekatan induktif, dimana pada pendekatan ini dapat memungkinkan temuan-temuan baru dalam penelitian yang muncul dari keadaan umum, tema-tema yang dominan dan signifikan yang ada dalam data.

Pada penelitian ini peneliti menggunakan pendekatan induktif untuk membahas secara khusus tentang bagaimana manajemen strategi pelayanan prima terhadap peningkatan kepuasan nasabah jamaah haji dan umrah di BMT Assafi'iyah Berkah Nasional kantor cabang di Pekalongan dan menarik kesimpulan dari hasil penelitian ini.

Setelah peneliti mendapatkan data yang diperlukan, maka untuk menganalisis data, peneliti menggunakan cara berfikir induktif berfikir induktif berangkat dari data-data khusus dan fakta empiris lapangan disusun, diolah dikaji kemudian ditarik maknanya dalam bentuk pernyataan atau kesimpulan yang bersifat umum.

Dengan menggunakan cara berfikir induktif, data-data berupa fakta-fakta yang bersifat khusus kemudian dianalisis dan disimpulkan sehingga pemecahan persoalan atau solusi tersebut dapat berlaku secara umum. Pada penelitian ini, data yang dikumpulkan ialah data yang

berhubungan dengan manajemen strategi pelayanan prima terhadap peningkatan kepuasan nasabah jamaah haji dan umrah BMT Assafi'iyah Berkah Nasional kancor cabang di Pekalongan.

Teknik keabsahan data dalam kajian ini menggunakan triangulasi. Menurut Burhan Bungin, yang menjelaskan bahawa ini boleh dicapai dengan cara berikut:

1. Membandingkan data daripada pemerhatian dengan hasil temu bual.
2. Membandingkan apa yang orang katakan di khalayak ramai dengan apa yang diperkatakan secara tertutup.
3. Bandingkan apa yang orang katakan tentang situasi pengkaji dengan apa yang diperkatakan sepanjang masa.
4. Membandingkan keadaan dan perspektif seseorang dengan pelbagai pendapat dan pandangan rakyat seperti rakyat biasa, rakyat berpendidikan sederhana atau tinggi dan kerajaan.
5. Membandingkan hasil temu bual dengan kandungan dokumen berkaitan.

BAB IV

PEMBAHASAN

A. Profil BMT Assyafi'iyah Berkah Nasional Kantor Cabang di Pekalongan

KSPPS BMT Assyafi'iyah Berkah Nasional sebagai lembaga keuangan mikro syariah memiliki fungsi sebagai *Baitul Tanwil* dan *Baitul Maal*. Sebagai *Baitul Tanwil* bergerak dalam pengembangan usaha-usaha produktif dan investasi untuk meningkatkan kualitas usaha mikro dan kecil anggota dengan mendorong kegiatan menyimpan dan menabung serta pembiayaan ekonomi. Sebagai *Baitul Maal*, yang bergerak pada kegiatan-kegiatan pemberdayaan tanpa orientasi mencari keuntungan sebagai pengembalian amanah dalam menghimpun dan menyalurkan Zakat, Infaq, Shadaqoh dan Wakaf.

Hingga saat ini BMT Assyafi'iyah Berkah Nasional memiliki 49 kantor cabang dan Baitul Maal yang terbesar di pulau Sumatera dan Jawa. Salah satu kantor cabangnya adalah kantor cabang yang beralamat di Pekalongan Jl. AH Nasution No. 16, Pekalongan, Kec. Pekalongan, Kabupaten Lampung Timur, Lampung 34391.

Keberadaan BMT Assyafi'iyah Berkah Nasional Cabang Pekalongan telah memberikan manfaat kepada masyarakat yang ada di Pekalongan dan mendapatkan responss baik dari masyarakat. Kebanyakan dari masyarakat sekitar sudah mengetahui perbedaan BMT Assyafi'iyah

Berkah Nasional Cabang Pekalongan yang berlokasi tidak jauh dari Pasar Pekalongan Kabupaten Lampung Timur.

BMT Assafi'iyah Berkah Nasional Cabang Pekalongan melaksanakan peran dengan memberikan solusi untuk anggota yang ingin melakukan tabungan untuk haji dan umrah. Tentunya dengan pelayanan-pelayanan yang diberikan oleh BMT Assyafi'iyah Berkah Nasional Cabang Pekalongan dengan se maksimal mungkin.

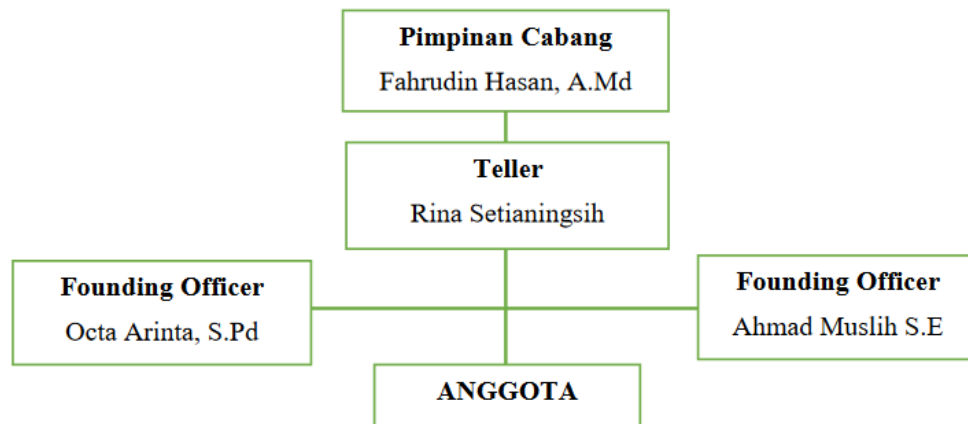
Adapun visi dan misi BMT Assyafi'iyah Berkah Nasional Kantor Cabang Pekalongan yaitu:

a. Visi

Menjadi koperasi simpan pinjam dan pembiayaan syari'ah yang sehat, kuat, bermanfaat, mandiri dan Islami

b. Misi

- 1) Meningkatkan kesejahteraan anggota dan lingkungan kerja.
- 2) Meningkatkan sumber pembiayaan dan penyediaan modal dengan prinsip Syariah.
- 3) Menumbuh kembangkan usaha produktif dibidang perdagangan, pertanian, industri, dan jasa.
- 4) Menyelenggarakan pelayanan prima kepada anggota dengan efektif, efesien dan transparan.
- 5) Menjalin kerjasama usaha dengan berbagai pihak.



Sumber: Hasil Observasi BMT Assafi'iyah Berkah Nasional Cabang Pekalongan

Gambar 4.1

Stuktur Organisasi BMT Assafi'iyah Berkah Nasional Cabang Pekalongan

Berikut merupakan tugas pokok dan fungsi dari masing masing bagian di BMT Assyafi'iyah KC. Pekalongan Lampung Timur:

a. Pimpinan cabang

Pimpinan cabang bertugas untuk melakukan pengawasan terhadap keseluruhan kinerja lembaga dalam mengembangkan BMT, serta memberikan pengarahan dan dorongan kepada pegawai demi meningkatkan kualiatas dan kinerja lembaga.

b. Teller

Teller bertugas merencanakan dan melaksanakan segala aktivitas transaksi yang bersifat tunai, selain itu teller juga bertugas untuk mengurus dan menyimpan hasil pembayaran dan memasukan kedalam mesin kasir.

c. *Founding officer*

Founding officer bertugas pada pencapaian target pada bidang usaha *founding* (pendanaan), selain itu *founding officer* juga bertugas sebagai pengatur penjualan produk atau jasa dari suatu perusahaan yang telah mempunyai target pemasaran.

Adapun produk-produk BMT Assyafi'iyah BN KC Pekalongan Lampung Timur adalah sebagai berikut:

a. Produk Simpanan

1) Ceria Utama

Simpanan perorangan dengan sistem keuntungan yang dihitung atas saldo rata-rata harian dan diberikan tiap bulan dengan setoran awal Rp. 10.000 dan saldo rata-rata minimal Rp.10.000 pada setiap bulannya.

2) Ceria Prima

Simpanan menggunakan akad "Wadiah Yad Dhomanah" dengan pembukaan rekening atas nama perorangan, dan setoran awal minimal Rp. 10.000,- serta saldo simpanan minimal Rp.10.000,- simpanan mendapatkan bonus yang menarik setiap bulannya.

3) Ceria Pintar

Simpanan untuk persiapan dan keperluan anak sekolah, menggunakan "Wadiah Yad Dhomanah", simpanan yang dikhususkan untuk keperluan pendidikan. Pengambilannya setiap

ada keperluan untuk pendidikan. Dengan pembukaan rekening atas nama perorangan, setoran awal minimal Rp. 10.000,- Dan saldo simpanan minimal Rp. 5.000,- simpanan mendapatkan bonus yang menarik setiap bulannya.

4) Ceria Qurban

Simpanan untuk persiapan ibadah qurban, menggunakan akad "*Wadiah Yad Dhomanah*", dengan pembukaan rekening atas nama perorangan, dengan setoran awal minimal Rp. 10.000,- Dan saldo simpanan minimal Rp. 10.000,- simpanan mendapatkan bonus yang menarik.

5) Ceria Ketupat

Produk simpanan assyafi'iyah, simpanan umum Syariah yang setoran ada batas waktu tertentu, dengan sistem paket yang berlaku di tahun berjalan menggunakan akad "*Wadiah Yad Dhomanah*", dan mendapatkan bingkisan lebaran yang menarik.

6) Ceria Ihrom

Simpanan persiapan untuk ibadah haji atau umroh, akad simpanan menggunakan akad "*Wadiah Yad Dhomanah*", bonus menarik.

7) Ceria Berkah

Simpanan berjangka Syariah yang ditunjukkan untuk anggota yang ingin menginvestasikan dananya untuk kemajuan

perekonomian umat melalui sistem bagi hasil yang dikelola secara Syariah.

b. Produk Pembiayaan

1) Pembiayaan Bagi Hasil

Merupakan konsep pembiayaan yang adil dan memiliki nuansa kemitraan yang sangat kental, hasil yang diperoleh dibagi berdasarkan perbandingan (nisbah) yang disepakati dan bukan sebagaimana penempatan suku bunga pada bank dan koperasi konvensional.

a) Mudah Ceria

Akad kerjasama pembiayaan antara BMT selaku pemilik dana yang menyediakan semua kebutuhan modal dengan anggota sebagai pihak yang mempunyai keahlian atau keterampilan tertentu, untuk mengelola suatu kegiatan usaha yang produktif dan Syariah.

b) Sama Ceria

Merupakan akad kerjasama pembiayaan antara BMT dengan anggota untuk mengelola suatu kegiatan usaha masing-masing memasukkan penyertaan dana sesuai porsi yang disepakati, sedangkan untuk pengelola kegiatan usaha dipercayakan kepada anggota.

2) Pembiayaan Jual Beli

Konsep jual beli mengandung beberapa kebaikan antara lain pembiayaan yang diberikan selalu terkait dengan sektor riil, karena

yang menjadi dasar adalah barang yang diperjualbelikan. Disamping itu harga yang telah disepakati tidak akan mengalami perubahan sampai dengan berakhirnya akad. Murabahah ceria, akad jual beli antara BMT dan anggota atas sesuatu jenis barang tertentu dengan harga yang disepakati bersama, BMT akan menwakalahkan barang yang dibutuhkan dan menjualnya kepada anggota dengan harga setelah ditambah keuntungan yang telah disepakati.

3) Pembiayaan Jasa

a) Hawalah Ceria

Akad pengalihan piutang pihak pertama kepada BMT, anggota meminta kepada BMT agar membayarkan terlebih dahulu piutangnya atas transaksi yang halal dengan pihak yang berhutang.

b) Ihrom Ceria

Pembiayaan untuk persiapan pelaksanaan ibadah haji dan umroh, anggota menggunakan akad ijarah multijasa dengan jangka waktu tertentu.

4) Pembiayaan Kebajikan

Al Qardh Ceria, merupakan pinjaman yang diberikan oleh BMT kepada anggota yang harus dikembalikan pada waktu yang diperjanjikan tanpa disertai imbalan apapun kecuali apabila anggota memberikan infaq. Pinjaman yang diberikan tersebut adalah dalam

rangka saling membantu dan bukan merupakan transaksi komersial akan menagih kepada pihak yang berhutang tersebut.

B. Pelayanan Prima Terhadap Peningkatan Kepuasan Anggota Tabungan Haji dan Umrah Pada BMT Assyafi'iyah Berkah Nasional Kantor Cabang di Pekalongan

BMT Assyafi'iyah Berkah Nasional Cabang Pekalongan mempunyai 3 pegawai yang termasuk didalamnya terdapat Pimpinan Cabang, Teller, dan Marketing. Dalam penelitian ini peneliti melakukan wawancara dengan pimpinan cabang dan 5 anggota tabungan haji dan umrah BMT Assyafi'iyah Berkah Nasional Cabang Pekalongan. Berkaitan dengan hal tersebut, manajemen strategi yang dilakukan BMT menurut Bapak Fahrudin Hasan pemberian pelayanan prima yang berkualitas merupakan kunci utama dalam menciptakan rasa nyaman dan kepercayaan bagi anggota jamaah haji dan umrah. Menurutnya, pelayanan yang cepat, ramah, dan profesional tidak hanya membantu kelancaran proses administrasi dan keberangkatan, tetapi juga membangun hubungan emosional yang positif antara penyelenggara dan jamaah. Dengan mengedepankan sikap empati, komunikasi yang jelas, serta ketepatan dalam setiap layanan, diharapkan para anggota merasa lebih tenang, aman, dan siap menjalankan ibadah dengan khusyuk.²⁷

Dengan adanya BMT yang memudahkan anggota haji dan umrah untuk melakukan tabungan ibadah dengan mudah. Hal tersebut senada saat

²⁷ Wawancara dengan Pimpinan BMT Assyafi'iyah Berkah Nasional Cabang Pekalongan, Bapak Fahrudin Hasan pada Tanggal 31 Oktober 2023

peneliti mencari anggota yang sudah mengajukan tabungan haji dan umrah dan mendapati Ibu Sri menyampaikan bahwa alasannya mengajukan tabungan haji dan umrah di BMT adalah karena kepercayaannya terhadap kualitas pelayanan yang diberikan oleh lembaga tersebut. Ia meyakini bahwa BMT mampu memberikan pelayanan yang baik, ramah, dan transparan, serta memiliki kepedulian terhadap kebutuhan masyarakat, khususnya dalam membantu proses pengurusan administrasi dan keberangkatan anggota haji dan umrah. Baginya, BMT bukan sekadar tempat menabung, tetapi juga mitra yang mendampingi dengan penuh tanggung jawab dan kejelasan dalam setiap tahapan perjalanan ibadah.²⁸

Upaya BMT dalam memberikan pelayanan untuk anggota haji dan umrah tidak dapat dilakukan secara langsung apabila masyarakat tidak tertarik melakukan tabungan haji dan umrah, maka tugas marketing disini sangat dibutuhkan untuk mencari calon-calon anggota BMT agar melakukan tabungan di BMT. Berkaitan dengan hal tersebut, pelayanan yang harus diberikan tentunya dapat memuaskan anggota dalam upaya memberikan pelayanan kepada anggota haji dan umrah dijawab oleh Bapak Fahrudin Hasan menjelaskan bahwa bentuk pelayanan yang diberikan kepada jamaah haji dan umrah dimulai dari memfasilitasi mereka dalam membuka tabungan haji dan umrah, sehingga proses menabung menjadi lebih mudah dan terarah. Selain itu, pihaknya juga menyediakan layanan tambahan berupa fasilitasi melalui agen yang akan

²⁸ Wawancara dengan Anggota Tabungan Haji dan Umrah BMT Assyafi'iyah Berkah Nasional Cabang Pekalongan, Ibu Sri pada Tanggal 31 Oktober 2023

membantu mengurus seluruh keperluan keberangkatan. Dengan adanya dukungan ini, para anggota cukup menyiapkan diri secara pribadi dan spiritual karena seluruh kebutuhan administrasi dan teknis telah ditangani, sehingga mereka dapat berangkat dengan tenang dan nyaman tanpa merasa terbebani oleh proses yang rumit.²⁹

Kemudian pelayanan yang dirasakan oleh anggota haji dan umrah yaitu dimana anggota merasa puas dengan apa yang telah diberikan oleh pihak BMT Assyafi'iyah Berkah Nasional Cabang Pekalongan. Melihat dari pernyataan diatas, peneliti mendapati Hasil wawancara dengan Ibu Tari menunjukkan tingkat kepuasan yang tinggi terhadap pelayanan yang diberikan oleh BMT Assyafi'iyah. Ia menyatakan bahwa selama menjalani proses tabungan haji dan umrah di lembaga tersebut, ia merasa sangat terbantu dan nyaman karena pelayanan yang diberikan ramah, responsif, dan profesional. Selain itu, berbagai fasilitas yang disediakan oleh BMT, seperti kemudahan administrasi, pendampingan dalam proses pendaftaran, serta informasi yang jelas dan transparan, semakin memperkuat kepercayaannya. Pengalaman tersebut membuat Ibu Tari merasa tenang dan yakin bahwa BMT Assyafi'iyah merupakan mitra yang tepat dalam mempersiapkan ibadah haji dan umrah.³⁰

Peneliti juga mendapati hasil wawancara yang senada dengan Ibu Tari, yaitu Ibu Erika yang turut menyampaikan bahwa ia merasakan

²⁹ Wawancara dengan Pimpinan BMT Assyafi'iyah Berkah Nasional Cabang Pekalongan, Bapak Fahrudin Hasan pada Tanggal 31 Oktober 2023

³⁰ Wawancara dengan Anggota Tabungan Haji dan Umrah BMT Assyafi'iyah Berkah Nasional Cabang Pekalongan, Ibu Tari pada Tanggal 31 Oktober 2023

kepuasan yang tinggi selama melakukan tabungan haji dan umrah di BMT Assyafi'iyah. Menurutnya, pelayanan yang diberikan sangat memuaskan karena didukung oleh staf yang ramah, proses yang mudah, serta informasi yang jelas. Selain aspek pelayanan, ia juga mengapresiasi fasilitas yang disediakan oleh BMT, yang menurutnya sangat membantu dan menunjang kelancaran proses menabung hingga persiapan keberangkatan. Kombinasi antara pelayanan yang baik dan fasilitas yang memadai membuat Ibu Erika merasa nyaman dan percaya penuh terhadap BMT Assyafi'iyah sebagai penyedia layanan tabungan ibadah haji dan umrah.³¹

Kepuasan pelayanan yang dirasakan oleh anggota haji dan umrah tentunya tidak lepas dari bagaimana pelayanan yang telah diberikan dengan sepenuh hati. Sehingga, anggota tabungan haji dan umrah merasa puas dan tidak merasa dirugikan. Hal ini, seperti yang di sampaikan oleh Bapak Fahrudin Hasan dimana beliau memberikan pernyataan yang senada seperti yang sudah disampaikan oleh Ibu Tari dan Ibu Erika. Bapak Fahrudin Hasan menyampaikan bahwa sejauh ini para anggota haji dan umrah merasa puas dengan pelayanan yang diberikan oleh pihaknya. Kepuasan tersebut tercermin dari respons positif jamaah terhadap kemudahan proses tabungan, pendampingan yang intensif, serta fasilitas yang memadai untuk menunjang keberangkatan. Menurut beliau, pelayanan yang optimal menjadi prioritas utama agar para anggota merasa tenang dan terbantu dalam mempersiapkan ibadah mereka. Hal ini

³¹ Wawancara dengan Anggota Tabungan Haji dan Umrah BMT Assyafi'iyah Berkah Nasional Cabang Pekalongan, Ibu Erika pada Tanggal 31 Oktober 2023

mendorong BMT untuk terus menjaga kualitas layanan dan meningkatkan kepercayaan masyarakat.³²

Peneliti menarik kesimpulan bahwa memberikan pelayanan yang baik kepada anggota tabungan merupakan kewajiban yang harus dipenuhi oleh perusahaan, karena kepuasan anggota tidak hanya mencerminkan kualitas layanan, tetapi juga menjadi nilai tambah yang memperkuat citra perusahaan. Kepuasan konsumen diharapkan dapat memberikan dampak positif berupa meningkatnya minat masyarakat terhadap produk yang ditawarkan. BMT Assyafi'iyah Berkah Nasional Cabang Pekalongan telah menunjukkan komitmennya dalam hal ini dengan memberikan pelayanan yang optimal dan fasilitas yang memadai, sehingga mampu membangun kepercayaan serta loyalitas anggotanya.

C. Manajemen Starategi Pelayanan Prima Terhadap Peningkatan Kepuasan Anggota Tabungan Haji dan Umrah Di BMT Assafi'iyah Berkah Nasional Kantor Cabang di Pekalongan

Dari hasil wawancara dengana Pimpinan Cabang BMT Assyafi'iyah Bapak Fahrudin Hasan dan 5 anggotan haji dan umrah terkait dengan manajemen strategi pelayanan prima terhadap kepuasan anggota BMT. Manajemen stategi yang diberikan oleh pihak BMT yaitu melalui media social dan terjun kelapangan karena BMT menggunakan system jemput bola. Hal ini senada dengan pernyataan dari Bapak Fahrudin Hasan, Beliau menjelaskan bahwa dalam proses implementasi manajemen

³² Wawancara dengan Pimpinan BMT Assyafi'iyah Berkah Nasional Cabang Pekalongan, Bapak Fahrudin Hasan pada Tanggal 31 Oktober 2023

strategi, pihaknya mengandalkan dua pendekatan utama, yaitu melalui media sosial dan keterlibatan langsung di lapangan. Strategi ini dilakukan dengan prinsip "jemput bola"³³, di mana pihaknya secara aktif mendekati masyarakat untuk menawarkan layanan dan memberikan informasi secara langsung. Melalui media sosial, mereka menyebarluaskan informasi secara luas dan cepat, sementara kehadiran di lapangan memungkinkan interaksi personal yang membangun kepercayaan serta memperluas jangkauan pelayanan secara efektif.

Dari penjelasan sebelumnya bahwa manajemen strategi yang diberikan BMT dalam memberikan kepuasan anggota haji dan umrah adalah dengan media social dan terjun kelapangan, dengan seperti itu pihak BMT melakukan pelayanan yang sudah cukup baik dengan tujuan untuk membantu anggota melakukan tabungan haji dan umrah dan memberikan pelayanan yang terbaik sehingga anggota merasa puas. Bapak Fahrudin Hasan menjelaskan bahwa tujuan dari strategi pelayanan yang diterapkan oleh BMT adalah untuk memudahkan anggota dalam menjalankan proses tabungan haji dan umrah secara terarah dan berkelanjutan. Salah satu bentuk strateginya adalah dengan memberikan informasi rutin setiap bulan guna mengingatkan anggota untuk melakukan setoran simpanan. Selain itu, BMT juga aktif membantu anggota dalam menyiapkan segala kebutuhan administratif dan teknis terkait keberangkatan. Menurut beliau, manfaat dari strategi ini tidak hanya

³³ Wawancara dengan Pimpinan BMT Assyafi'iyah Berkah Nasional Cabang Pekalongan, Bapak Fahrudin Hasan pada Tanggal 31 Oktober 2023

dirasakan oleh anggota yang merasa puas dengan pelayanan yang diterima, tetapi juga memberikan dampak positif bagi BMT itu sendiri, baik dari segi kepercayaan masyarakat maupun peningkatan citra kelembagaan.³⁴

Selanjutnya, dalam memberikan kepercayaan terhadap anggota tentunya bukan hal yang mudah dilakukan oleh BMT, mengenalkan BMT kepada masyarakat adalah salah satu upaya untuk mengenalkan apa saja yang ada di BMT kepada masyarakat. Maka dengan ini peneliti mendapati anggota haji dan umrah yang tertarik dengan BMT Assyafi'iyah Berkah Nasional Cabang Pekalongan karena menyampaikan dari pegawai BMT dalam menyampaikan produk simpanan haji dan umrah. Peneliti mendapati bahwa dalam proses wawancara di lapangan, Bapak Yanto sebagai salah satu anggota haji dan umrah menceritakan pengalamannya saat pertama kali mengenal BMT Assyafi'iyah Berkah Nasional. Ia menjelaskan bahwa awal mula ketertarikannya bermula ketika pihak BMT datang langsung ke rumahnya untuk menawarkan produk simpanan haji dan umrah. Pendekatan personal tersebut membuatnya merasa diperhatikan dan mendapatkan penjelasan yang jelas mengenai manfaat serta proses tabungan. Sejak saat itu, ia merasa yakin dan percaya untuk memulai simpanan haji dan umrah melalui BMT Assyafi'iyah, karena melihat komitmen pelayanan serta kejelasan informasi yang diberikan secara langsung.³⁵

³⁴ Wawancara dengan Pimpinan BMT Assyafi'iyah Berkah Nasional Cabang Pekalongan, Bapak Fahrudin Hasan pada Tanggal 31 Oktober 2023

³⁵ Wawancara dengan Bapak Yanto Anggota Tabungan Haji dan Umrah BMT Assyafi'iyah Berkah Nasional Cabang Pekalongan, pada Tanggal 31 Oktober 2023

Peneliti menginterpretasikan bahwa manajemen strategi yang diberikan BMT Assyafi'iyah sangat membantu dan mempermudah anggota karena dengan sistem bola anggota tidak perlu jauh jauh berkunjung ke kantor BMT dan pihak BMT juga bekerja dengan sangat profesional sehingganya anggota merasakan kenyamanan dalam melakukan tabungan haji dan umrah. Prosedur yang diberikan tentunya sudah sesuai dengan fatwa DSN hal ini senada yang disampaikan Pimpinan Cabang BMT Assyafi'iyah Berkah Nasional Cabang Pekalongan Bapak Fahrudin Hasan menyampaikan bahwa prosedur yang telah kami susun dinilai telah memenuhi ketentuan dan prinsip-prinsip jasa keuangan yang sesuai dengan pedoman Dewan Syariah Nasional (DSN). Dengan demikian, penghimpunan dana yang dilakukan oleh lembaga kami sejalan dengan ketentuan yang ditetapkan oleh DSN. Beliau juga menambahkan bahwa prosedur tersebut memberikan rasa puas dan kenyamanan bagi para anggota, karena dijalankan secara transparan dan sesuai dengan prinsip syariah.³⁶

Dengan memberikan pelayanan yang baik tersebut respons dari anggota tentunya merasa puas dengan itu, hal ini juga disampaikan oleh salah satu anggota haji dan umrah yang disampaikan oleh Bapak Yanto, beliau mengatakan bahwa Selama saya melakukan tabungan atau simpanan haji dan umrah di BMT Assyafi'iyah saya merasakan kepuasan dalam proses kerja mereka yang profesional dan sangat mengutamakan

³⁶ Wawancara dengan Pimpinan BMT Assyafi'iyah Berkah Nasional Cabang Pekalongan, Bapak Fahrudin Hasan pada Tanggal 31 Oktober 2023

anggota. Kelebihan dari BMT Assafi'iyah Berkah Nasional Cabang Pekalongan adalah mereka sangat mengutamakan anggota yang melakukan simpanan di kantor mereka, dan untuk kekurangannya tidak ada.

Respons anggota sangat mempengaruhi dan sebagai bahan penilaian apakah BMT melakukan pelayanan yang cukup baik atau tidak. Peneliti menginterpretasikan bahwa pihak BMT benar telah memberikan pelayanan prima kepada anggota Tabungan Haji dan Umrah. Seperti yang disampaikan Bapak Fahrudin Hasan menjelaskan bahwa respons anggota terhadap program tabungan haji dan umrah mengalami perubahan yang signifikan. Pada awalnya, banyak anggota yang masih merasa ragu dan kurang percaya terhadap program tersebut. Namun, setelah mereka mulai mencoba dan mengikuti proses tabungan serta diberangkatkan, keraguan itu berubah menjadi kepercayaan. Bahkan, setelah merasakan langsung pelayanan yang diberikan, para anggota merasa cukup puas dan nyaman. Kepuasan tersebut terbukti dari adanya keinginan mereka untuk kembali menggunakan jasa yang sama di kemudian hari. Hal ini menunjukkan bahwa pelayanan yang diberikan telah memenuhi harapan anggota dan memberikan pengalaman yang positif.³⁷

Peneliti juga mendapati pernyataan yang senada bahwa ada salah satu anggota haji dan umrah yang sudah akan dua kali melaksanakan umrah dan menggunakan jasa di BMT Assafi'iyah. Peneliti menemui Bapak Sidik, yang menyampaikan bahwa beliau merasa puas dengan pelayanan

³⁷ Wawancara dengan Pimpinan BMT Assafi'iyah Berkah Nasional Cabang Pekalongan, Bapak Fahrudin Hasan pada Tanggal 31 Oktober 2023

yang diberikan oleh BMT Assyafi'iyah. Selama menjalani proses simpanan, beliau tidak mengalami hambatan apa pun. Karena pengalaman positif tersebut, Bapak Sidik memutuskan untuk kembali menggunakan jasa BMT Assyafi'iyah untuk keberangkatan umrah yang kedua kalinya. Hal ini menunjukkan tingkat kepercayaan dan kepuasan beliau terhadap pelayanan yang telah diberikan.³⁸

Selain kepuasan yang dirasakan oleh anggota pastinya ada beberapa hambatan dalam melakukan sosialisai anggota saat di lapangan, salah satunya yaitu saat pegawai melakukan terjun kelapangan dan menemui anggota dengan perbedaan karakter disetiap individunya dengan itu marketing juga harus bisa memiliki komunikasi yang bagus sehingga dapat mengatasi permasalahan yang ada dilapangan. Dengan memberikan pelatihan kepada pegawai tentang mengatasi berbagai sifat dari anggota atau calon anggota tentunya diharapkan dapat membantu pegawai untuk bersikap professional dalam mengatasi masalah yang ada.

Peneliti menemukan perbedaan pendapat dimana Bapak Sidik mengatakan bahwa sebagai salah satu anggota program haji dan umrah, Ia menyatakan tidak mengalami hambatan dalam menjalani proses simpanan tabungan haji dan umrah. Justru sebaliknya, beliau merasakan puas terhadap pelayanan yang diberikan oleh pihak BMT Assyafi'iyah.

³⁸ Wawancara dengan Bapak Sidik Anggota Tabungan Haji dan Umrah BMT Assyafi'iyah Berkah Nasional Cabang Pekalongan, pada Tanggal 31 Oktober 2023

Pengalaman positif ini mencerminkan bahwa pelaksanaan program telah berjalan dengan baik dan mampu memenuhi harapan anggota.³⁹

Pelayanan prima yang diberikan oleh BMT Assyafi'iyah Berkah Nasional Cabang Pekalongan patut diapresiasi. Meskipun dalam pelaksanaannya pihak pegawai terkadang menghadapi hambatan internal, hal tersebut tidak berdampak pada pengalaman anggota dan calon anggota. Justru, para anggota merasakan kepuasan atas pelayanan yang diberikan dan tidak mengalami kendala maupun kesulitan dalam menjalani proses tabungan simpanan haji dan umrah. Hal ini mencerminkan komitmen BMT dalam menjaga kualitas pelayanan kepada nasabahnya.

D. Analisis Manajemen Strategi Pelayanan Prima Terhadap Peningkatan Kepuasan Anggota Tabungan Haji dan Umrah Pada BMT Assyafi'iyah Berkah Nasional Kantor Cabang di Pekalongan

Hasil penelitian yang dilakukan melalui wawancara terhadap enam informan, yang terdiri dari satu orang Pimpinan Cabang dan lima orang anggota BMT Assyafi'iyah Berkah Nasional Cabang Pekalongan, menunjukkan bahwa manajemen strategi pelayanan prima dalam meningkatkan kepuasan anggota telah berjalan dengan baik. Berdasarkan wawancara, sebagian besar anggota menyatakan kepuasan mereka terhadap pelayanan yang diberikan oleh pihak BMT. Selain itu, prosedur yang diterapkan dinilai telah sesuai dengan prinsip-prinsip jasa keuangan yang ditetapkan oleh Dewan Syariah Nasional (DSN). Pihak BMT juga

³⁹ Wawancara dengan Bapak Sidik Anggota Tabungan Haji dan Umrah BMT Assyafi'iyah Berkah Nasional Cabang Pekalongan, pada Tanggal 31 Oktober 2023

menerapkan budaya kerja khas lembaga mereka, yaitu budaya Ceria, yang turut mendukung terciptanya pelayanan yang ramah dan profesional.⁴⁰

BMT Assyafi'iyah Berkah Nasional Cabang Pekalongan tidak hanya menyediakan layanan simpanan tabungan haji dan umrah, tetapi juga aktif membantu anggota dalam proses pemberangkatan. Bantuan tersebut mencakup pemberian informasi terkait pembayaran serta penyediaan agen yang mendampingi anggota selama proses pemberangkatan haji dan umrah. Untuk mendukung hal ini, BMT menerapkan strategi manajemen pelayanan prima melalui dua pendekatan utama: penyebaran informasi secara digital melalui media sosial dan pendekatan langsung ke lapangan. Salah satu ciri khas dari strategi yang digunakan BMT adalah sistem jemput bola, yakni pegawai secara proaktif mendatangi anggota dan calon anggota untuk memberikan informasi, pelayanan, dan pendampingan yang dibutuhkan. Strategi ini menunjukkan orientasi pelayanan yang responsif dan berfokus pada kenyamanan anggota.

Pernyataan serupa juga disampaikan oleh kelima anggota program tabungan haji dan umrah yang diwawancarai, di mana seluruhnya menyatakan kepuasan terhadap pelayanan yang diberikan oleh BMT Assyafi'iyah Berkah Nasional Cabang Pekalongan. Salah satu anggota, Bapak Sidik, bahkan menunjukkan tingkat kepercayaan yang tinggi dengan kembali mendaftarkan diri untuk keberangkatan umrah yang kedua

⁴⁰ Wawancara dengan Bapak Sidik Anggota Tabungan Haji dan Umrah BMT Assyafi'iyah Berkah Nasional Cabang Pekalongan, pada Tanggal 31 Oktober 2023

kalinya melalui program tabungan simpanan haji dan umrah di BMT tersebut. Selain itu, para anggota menyampaikan bahwa selama mengikuti program, mereka tidak mengalami hambatan atau kendala dalam proses tabungan maupun pelayanan yang diterima. Hal ini mencerminkan bahwa strategi pelayanan yang diterapkan oleh BMT telah berjalan secara efektif dan memberikan pengalaman positif bagi para anggotanya.

Informan Bapak Yanto menyampaikan bahwa dirinya merasa sangat puas dan dilayani dengan baik oleh BMT Assyafi'iyah Berkah Nasional Cabang Pekalongan. Ia juga menegaskan bahwa tidak terdapat kekurangan dalam penyampaian informasi oleh pihak BMT. Hal ini menunjukkan efektivitas komunikasi yang dibangun antara lembaga dan anggota. Lebih lanjut, pernyataan Bapak Yanto sejalan dengan penjelasan sebelumnya dari Bapak Fahrudin Hasan mengenai pelatihan yang rutin diberikan kepada pegawai. Pelatihan ini bertujuan untuk membekali pegawai dalam mengatasi berbagai permasalahan yang mungkin terjadi di lapangan. Hasil dari pelatihan tersebut terbukti berdampak positif, di mana para anggota, termasuk Bapak Yanto, merasakan pelayanan yang memuaskan dan profesional. Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa pengembangan kompetensi pegawai turut berkontribusi pada peningkatan kualitas pelayanan kepada anggota.

Dalam menjalankan manajemen strategi pelayanan, BMT Assyafi'iyah Berkah Nasional Cabang Pekalongan menerapkan beberapa teknik pendekatan yang bertujuan untuk menarik minat anggota maupun

calon anggota. Pendekatan pertama yang dilakukan adalah pengenalan lembaga BMT kepada calon anggota, di mana informasi terkait visi, misi, layanan, dan keunggulan BMT disampaikan secara jelas dan komunikatif. Langkah ini bertujuan untuk membangun kesadaran dan pemahaman awal mengenai keberadaan dan manfaat BMT. Pendekatan kedua adalah memberikan arahan secara langsung kepada calon anggota untuk mulai melakukan simpanan di BMT. Strategi ini dilakukan melalui komunikasi persuasif yang menjelaskan manfaat dan keamanan produk simpanan, khususnya tabungan haji dan umrah. Dengan pendekatan tersebut, diharapkan calon anggota merasa yakin dan percaya terhadap produk dan layanan yang ditawarkan oleh BMT Assyafi'iyah Berkah Nasional Cabang Pekalongan. Teknik-teknik ini mencerminkan penerapan strategi pemasaran relasional (relationship marketing), yang menekankan pada pembentukan hubungan jangka panjang berbasis kepercayaan dan kepuasan antara lembaga dan nasabah.

Berdasarkan hasil wawancara dengan enam informan, termasuk pimpinan cabang dan anggota BMT Assyafi'iyah Berkah Nasional Cabang Pekalongan, terlihat bahwa penerapan manajemen strategi pelayanan prima telah menunjukkan efektivitas yang tinggi dalam meningkatkan kepuasan anggota. Strategi utama berupa pendekatan digital melalui media sosial serta pendekatan langsung ke lapangan dengan sistem jemput bola memungkinkan BMT menjangkau masyarakat secara luas sekaligus membangun hubungan personal yang lebih kuat. Di sisi lain, budaya kerja

"Ceria" yang diusung BMT turut memperkuat citra lembaga sebagai penyedia layanan yang ramah, profesional, dan syariah-compliant. Selain menjalankan prosedur yang sesuai fatwa Dewan Syariah Nasional (DSN), BMT juga aktif memberikan pendampingan pada proses keberangkatan haji dan umrah, menjadikan pelayanan mereka tidak sekadar administratif, tetapi juga bersifat pendampingan menyeluruh.

Testimoni dari anggota seperti Bapak Sidik dan Bapak Yanto menunjukkan bahwa strategi pelayanan tersebut berdampak nyata terhadap tingkat kepuasan dan loyalitas anggota. Tidak adanya hambatan selama proses tabungan, kejelasan informasi, serta komunikasi yang efektif menegaskan keberhasilan BMT dalam menciptakan pengalaman nasabah yang positif. Hal ini juga diperkuat oleh upaya pelatihan berkala bagi pegawai untuk meningkatkan keterampilan dalam menghadapi karakteristik anggota yang beragam. Lebih jauh, pendekatan yang digunakan BMT merefleksikan penerapan strategi pemasaran relasional (relationship marketing), yang berorientasi pada membangun kepercayaan jangka panjang dengan anggota. Dengan demikian, BMT tidak hanya berhasil memberikan pelayanan prima, tetapi juga mampu menjaga kesinambungan relasi dengan anggotanya secara berkelanjutan.

BAB V

KESIMPULAN

A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan peneliti mengenai Manajemen strategi pelayanan prima terhadap meningkatkan kepuasan anggota tabungan haji dan umrah di BMT Assafi'iyah Berkah Nasional Cabang Pekalongan dapat disimpulkan sebagai berikut:

1. Pelayanan prima BMT Assyafi'iyah Berkah Nasional Cabang Pekalongan efektif meningkatkan kepuasan anggota tabungan haji dan umrah. Kepuasan tersebut tercermin dari kejelasan informasi, profesionalitas pegawai, dan kemudahan proses, serta didukung oleh komitmen pimpinan dalam menjaga mutu layanan, yang turut memperkuat kepercayaan anggota terhadap lembaga.
2. Manajemen strategi pelayanan prima BMT Assyafi'iyah Berkah Nasional Cabang Pekalongan telah sesuai dengan prinsip syariah dan didukung oleh budaya kerja "Ceria", sehingga mampu meningkatkan kenyamanan dan kepuasan anggota. Meski menghadapi tantangan karakter anggota yang beragam, BMT mengatasinya dengan pelatihan pegawai agar tetap profesional dan adaptif, demi menjaga kualitas layanan secara berkelanjutan.

B. Saran

Dari hasil penelitian yang sudah dilakukan, peneliti memberikan saran kepada BMT Assafi'iyah Berkah Nasional Cabang di Pekalongan dan anggota, sebagai berikut:

1. BMT Assyafi'iyah Berkah Nasional Cabang Pekalongan disarankan untuk terus mengembangkan strategi pelayanan prima dengan mengadopsi inovasi digital, seperti aplikasi layanan dan sistem reminder otomatis. Upaya ini bertujuan untuk meningkatkan kenyamanan, efisiensi komunikasi, serta mendorong minat masyarakat dalam menjadi anggota dan mengikuti program tabungan haji dan umrah.
2. Anggota disarankan untuk lebih bijak dalam memilih program tabungan haji dan umrah dengan mempertimbangkan kebutuhan, kemampuan finansial, serta kepatuhan pada prinsip syariah. Memilih lembaga yang kredibel, dengan pelayanan berkualitas dan akses mudah, akan membantu perencanaan keuangan yang tepat dan mendukung kenyamanan dalam beribadah.

DAFTAR PUSTAKA

- Fitriyani, (2019) Skripsi: Analisis Pelayanan Prima (Service Excellence) Terhadap Kepuasan Nasabah (Studi Pada PT. Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Padang Sidempuan), (Medan, UIN Sumatera Utara Medan)
- Harmoyo Dwi, (2012), *Manajemen Strategi Koperasi Jasa Keuangan Mikro Syariah (KJKS) Studi Kasus di Baitul Mal Wat tamwil (BMT) Syariah Sejahtera Boyolali*, Jurnal Muqtasid vol 3 no 2.
- Iswa Salma, (2014) Skripsi: Analisis Pelayanan Prima Terhadap Kepuasan nasabah dalam pelayanan Haji dan Umrah pada PT Amanah Bersama Ummat (Abu Tours & Travel), (Makasar: Universitas Muhammadiyah Makasar.
- SuwitoJoko, (2018), *Pengaruh Kulialita Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Pada CV Global AC Banjarbaru*, Jurnal KINDAL vol 14 no 3.
- Urfi Azizah Akhiruna Effendi, *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Jamaah Umrah pada PT CMM Wisata Haji & Umrah Banjarmasin*, Jurnal Universitas Islam Kalimantan Muhammad Aryad Al-Banjari Banjarmasin.
- Yuhadi, (2022) *Asnaini dan Yunida Een Fryanti, Strategi Pelayanan Prima Dalam Meningkatkan Kualitas Bimbingan Ibadah Haji (Studi Kasus di Kelompok Bimbingan Ibadah Haji Makrifatul Ilmi Bengkulu Selatan)*, Jurnal Ilmiah Ekonomi dan Bisnis vol 10 no 2.
- Pamekas Meki, (2021), *Pelayanan Prima* (Jawa Tengah: Penerbit Lakeisha.
- Adya Atep Barata, (2008) *Dasar-Dasar Pelayanan Prima* (Jakarta: PT Elex Media Komputindo Kelompok Gramedia.
- Agtovia Frimayasa dan Fahmi Kamal, (2017) *Penerapan Pelayanan Prima Untuk Memenuhi Harapan Masyarakat Terhadap Layanan Publik Pada Kelurahan Makasar, Jakarta Timur*, Jurnal Cakrawala vol 17 no 2.
- Ade Syarif Maulana, (2016) *Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Harga Terhadap Kepuasan Pelanggan PT.TOI*, Jurnal Ekonomi vol 7 no 2.

Wawancara terhadap Direktur BMT Assafi'iyah Berkah Nasional Kantor Cabang di Pekalongan dan Anggota Jamaah pada Hari Rabu, 5 April 2023 berlokasi di Kantor Cabang BMT Assafi'iyah Pekalongan

Budhi Adhiani C, (2018) *Pengukuran Kepuasan Pelanggan Terhadap Layanan Bidang Akademik Politeknik Negeri Semarang*, Jurnal Aktual Akuntansi Keuangan Bisnis vol 1 no 1.

Wahyuningsih Nining dan Nurul Janah, (2018), *Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Nasabah Menggunakan Internent Banking Pada Bank Muamalat*, Jurnal Al-Am wal vol 19 no 2.

Improatus Solehah, (2019) Skripsi: Literasi Keuangan Mahasiswa S1 Perbankan Syariah IAIN Metro Terhadap Keputusan Menabung (Metro: IAIN).

Fathoni Abbdurahmat, (2011) *Metode Penelitian & Teknik Penyusunan Skripsi*, (Jakarta: Rineka Cipta.)

Suharsimi Arikunto, (2008) *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik*, (Jakarta: Rineka Cipta).



**KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI METRO
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM**

Jl. Ki. Hajar Dewantara 15A Iringmulyo Metro Timur Kota Metro Lampung 34111
Telp. (0725) 41507 Fax. (0725) 47296 Website: www.metrouniv.ac.id, e-mail: iain@metrouniv.ac.id

Nomor : B-2726/In.28.3/D.1/TL.00/9/2021
Lampiran : -
Perihal : **PEMBIMBING SKRIPSI**

Metro, 13 September 2021

Kepada Yth.,
Selvia Nuriasari, M.E.I.
Di-
Tempat

Assalamualaikum Warahmatullahi Wabarakatuh

Dalam rangka menyelesaikan studinya, maka kami mengharapkan kesediaan Bapak/Ibu untuk membimbing mahasiswa dibawah ini:

Nama : Sandi Buana Eka Putra
NPM : 1804101086
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam
Program Studi : S1 Perbankan Syariah (S1 PBS)
Judul : Pengaruh Pelayanan Prima Terhadap Peningkatan Kepuasan Nasabah Tabungan Haji Dan Umroh Pada BMT Al-Hasana Kantor Cabang Di Pekalongan

Dengan ketentuan sebagai berikut:

1. Dosen Pembimbing, membimbing mahasiswa sejak penyusunan proposal sampai dengan penulisan skripsi, dengan tugas untuk mengarahkan judul, outline, alat pengumpul data (APD) dan mengoreksi skripsi Bab I s.d Bab IV
2. Waktu menyelesaikan skripsi maksimal 4 (empat) semester sejak SK Pembimbing Skripsi ditetapkan oleh Fakultas
3. Diwajibkan mengikuti pedoman penulisan karya ilmiah/skripsi yang ditetapkan oleh IAIN Metro
4. Banyaknya halaman skripsi antara 60 s.d 120 halaman dengan ketentuan sebagai berikut:
 - a. Pendahuluan $\pm$ 1/6 bagian
 - b. Isi $\pm$ 2/3 bagian
 - c. Penutup $\pm$ 1/6 bagian

Demikian surat ini disampaikan, atas kesediaan Bapak/Ibu diucapkan terima kasih

Wassalamualaikum Warahmatullahi Wabarakatuh

Wakil Dekan Bidang Akademik dan
Kerjasama FEBI

Siti Zulaikha

**MANAJEMEN STRATEGI PELAYANAN PRIMA TERHADAP
PENINGKATAN KEPUASAN ANGGOTA TABUNGAN HAJI DAN
UMRAH PADA BMT ASSAFI'YAH BERKAH NASIONAL KANTOR
CABANG DI PEKALONGAN**

OUTLINE SKRIPSI

HALAMAN SAMPUL

HALAMAN JUDUL

HALAMAN ABSTRAK

HALAMAN PERSETUJUAN

HALAMAN PENGESAHAN

HALAMAN ORISINILITAS PENELITIAN

HALAMAN MOTTO

HALAMAN PERSEMBAHAN

KATA PENGANTAR

DAFTAR ISI

DAFTAR LAMPIRAN

BAB 1 PENDAHULUAN

- A. Latar Belakang Masalah
- B. Pertanyaan Penelitian
- C. Tujuan dan Manfaat Penelitian
- D. Penelitian Relevan

BAB II LANDASAN TEORI

A. Pelayanan Prima

1. Pengertian Pelayanan Prima
2. Tujuan dan Manfaat Pelayanan Prima
3. Pentingnya Pelayanan Prima
4. Konsep Pelayanan Prima

B. Kepuasan Jamaah

1. Pengertian Kepuasan
2. Konsep kepuasan pelanggan
3. Metode pengukuran kepuasan pelanggan
4. Faktor-faktor yang menentukan kepuasan jamaah
5. Manfaat kepuasan pelanggan

BAB III METODE PENELITIAN

A. Jenis dan Sifat Penelitian

B. Sumber Data

C. Teknik Pengumpulan Data

D. Teknik Analisa Data

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Profil BMT Assafi'iyah Berkah Nasional Kantor Cabang Di Pekalongan

B. Pelayanan Prima Terhadap Peningkatan Kepuasan Anggota Tabungan Haji dan Umrah Pada BMT Assafi'iyah Berkah Nasional Kantor Cabang di Pekalongan.

C. Manajemen Strategi pelayanan prima terhadap peningkatan kepuasan anggota tabungan haji dan umrah di BMT Assafi'iyah Berkah Nasional kantor cabang di Pekalongan

BAB V PENUTUP

A. Kesimpulan

B. Saran

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN-LAMPIRAN

DAFTAR RIWAYAT HIDUP

Metro, 19 Mei 2023

Dosen Pembimbing



Selvia Nuriasari M.E.I

NIP: 198108282009122003

Mahasiswa Ybs



Sandi Buana Eka Putra

NPM: 1804101086

ALAT PENGUMPULAN DATA (APD)

MANAJEMEN STRATEGI PELAYANAN PRIMA TERHADAP PENINGKATAN KEPUASAN ANGGOTA TABUNGAN HAJI DAN UMRAH PADA BMT ASSAFI'YAH BERKAH NASIONAL KANTOR CABANG DI PEKALONGAN

1. Wawancara kepada Direktur BMT Assafi'iyah Berkah Nasional Kantor Cabang Di Pekalongan.

- a. Apa saja bentuk pelayanan yang diberikan oleh BMT Assafi'iyah Berkah Nasional Kantor Cabang di Pekalongan kepada anggota tabungan haji dan umrah?
- b. Apa saja tujuan dan manfaat dengan adanya strategi pelayanan yang di berikan BMT Assafi'iyah Berkah Nasional?
- c. Bagaimana layanan prima di BMT Assafi'iyah Berkah Nasional Kantor Cabang di Pekalongan?
- d. Bagaimana implementasi manajemen strategi pelayanan di BMT Assafi'iyah Berkah Nasional?
- e. Bagaimana teknik dan pendekatan yang digunakan dalam melayani anggota tabungan haji dan umrah?
- f. Bagaimana pengaruh sebelum dan sesudah anggota diberikan strategi layanan tersebut?
- g. Bagaimana standar atau pedoman pelayanan untuk meningkatkan kepuasan anggota tabungan haji dan umrah?
- h. Apakah menurut bapak prosedur yang berlaku saat ini sudah cukup jelas dan sudah disosialisasikan?
- i. Bagaimana respon para anggota haji dan umrah terhadap pelayanan yang diberikan BMT Assafi'iyah Berkah Nasional?
- j. Apakah ada hambatan dalam menerapkan teknik pendekatan yang digunakan dalam melayani anggota tabungan haji dan umrah?

- k. Bagaimana cara mengatasi atau solusi yang di ambil dalam menghadapi hambatan tersebut?
- l. Apakah ada factor-faktor dalam menentukan kepuasan anggota tabungan haji dan umrah?
- m. Menurut bapak apakah anggota tabungan haji dan umrah merasa puas dengan pelayanan yang di berikan oleh BMT Assafi'iyah Berkah Nasional?

2. Wawancara Kepada Anggota Haji Dan Umrah

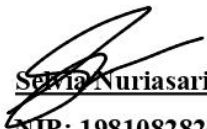
- a. Bagaimana menurut Bapak/Ibu pelayanan yang diberikan oleh BMT Assafi'iyah Berkah Nasional ?
- b. Bagaimana proses bapak/ibu mulai melakukan tabungan haji dan umrah di BMT Assafi'iyah Berkah Nasional?
- c. Bagaimana sarana dan prasarana tempat pelayanan di BMT Assafi'iyah Berkah Nasional?
- d. Apakah pegawai sudah cermat dalam melayani anda dalam proses pelayanan?
- e. Bagaimana respon pegawai ketika melayani anggota yang ingin mendapatkan pelayanan?
- f. Apakah bapak/ibu mengalami kesulitan baik itu terkait administrasi atau prosedur pendaftaran haji dan umrah BMT Assafi'iyah Berkah Nasional ?
- g. Apakah di BMT Assafi'iyah memberikan jaminan waktu dalam proses pelayanannya?
- h. Menurut bapak/ibu apa kelebihan dan kekurangan dari pelayanan yang diberikan BMT Assafi'iyah Berkah Nasional?
- i. Apakah bapak/ibu merasa puas dengan pelayanan yang telah diberikan?
- j. Bagaimana bapak/ibu menunjukkan rasa kepuasan terhadap pelayanan pegawai BMT Assafi'iyah Berkah Nasional?
- k. Apa harapan bapak/ibu agar pelayanan di BMT Assafi'iyah menjadi lebih baik kedepannya?

3. Panduan Dokumentasi

- a. Dari buku-buku dan jurnal terkait teori tentang judul skripsi Manajemen Strategi Pelayanan Prima Terhadap Peningkatan Kepuasan Anggota Tabungan Haji Dan Umrah Pada Bmt Assafi'iyah Berkah Nasional Kantor Cabang Di Pekalongan.
- b. Dari hasil wawancara Direktur BMT Assafi'iyah Berkah Nasional Kantor Cabang di Pekalongan.
- c. Profil BMT Assafi'iyah Berkah Nasional Kantor Cabang di Pekalongan.
- d. Dokumen yang di dapat dari Anggota tabungan haji dan umrah

Metro, 19 Mei 2023

Dosen Pembimbing


Selvia Nuriasari M.E.I
NIP: 198108282009122003

Mahasiswa Ybs


Sandi Buana Eka Putra
NPM: 1804101086

PERMOHONAN SURAT IZIN RESEARCH

Kepada Yth.,
Dekan Fakultas
di-
IAIN Metro

Assalamu'alaikum Wr. Wb.

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : SANDI BUANA EKA PUTRA
NPM : 1804101086
Fakultas : Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam
Jurusan : S1 Perbankan Syariah (S1-PBS)
Semester : 11 (Sebelas)
IPK Sementara : 3,33 (Tiga Koma Tiga Tiga)
Alamat Tempat : TIGA JAYA SEKINCAU LAMPUNG BARAT
Tinggal : HP. 085841355933

Dengan ini mengajukan permohonan Surat Izin Research dalam rangka menyelesaikan Tugas Akhir/Skripsi. Judul dan Tempat Research sebagai berikut:

Judul Tugas Akhir/Skripsi : MANAJEMEN STRATEGI PELAYANAN PRIMA TERHADAP
PENINGKATAN KEPUASAN ANGGOTA TABUNGAN HAJI DAN
UMRAH PADA BMT ASSAFIYAH BERKAH NASIONAL KANTOR
CABANG DI PEKALONGAN
Tempat Research : BMT ASSAFIYAH BERKAH NASIONAL KANTOR CABANG PEKAL

Sebagai bahan pertimbangan, berikut ini saya lampirkan persyaratannya:

1. Asli Kartu Rencana Studi (KRS) terbaru (memprogram Tugas Akhir/Skripsi)
2. Fotokopi Pengesahan Proposal
3. Fotokopi Surat Bimbingan Skripsi yang dikeluarkan Jurusan
4. Fotokopi Kartu Konsultasi Bimbingan Skripsi Acc BAB I-III (untuk S1), Acc Outline (untuk D3)

Demikian Surat Permohonan ini saya sampaikan, atas perkenannya diucapkan terima kasih.

Wassalamu'alaikum. Wr. Wb.

Metro, 24 Juli 2023
Pendaftar,



SANDI BUANA EKA PUTRA
NPM 1804101086





**KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI METRO
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM**

Jalan Ki. Hajar Dewantara Kampus 15 A Iringmulyo Metro Timur Kota Metro Lampung 34111
Telepon (0725) 41507; Faksimili (0725) 47296; Website: www.febi.metrouniv.ac.id; e-mail: febi.iain@metrouniv.ac.id

SURAT TUGAS

Nomor: B-2881/In.28/D.1/TL.01/09/2023

Wakil Dekan Akademik dan Kelembagaan Ekonomi dan Bisnis Islam Institut Agama Islam Negeri Metro, menugaskan kepada saudara:

Nama : **SANDI BUANA EKA PUTRA**
NPM : 1804101086
Semester : 11 (Sebelas)
Jurusan : S1 Perbankan Syariah

- Untuk :
1. Mengadakan observasi/survey di BMT ASSAFIIYAH BERKAH NASIONAL KANTOR CABANG PEKAL, guna mengumpulkan data (bahan-bahan) dalam rangka menyelesaikan penulisan Tugas Akhir/Skripsi mahasiswa yang bersangkutan dengan judul "MANAJEMEN STRATEGI PELAYANAN PRIMA TERHADAP PENINGKATAN KEPUASAN ANGGOTA TABUNGAN HAJI DAN UMRAH PADA BMT ASSAFIIYAH BERKAH NASIONAL KANTOR CABANG DI PEKALONGAN".
 2. Waktu yang diberikan mulai tanggal dikeluarkan Surat Tugas ini sampai dengan selesai.

Kepada Pejabat yang berwenang di daerah/instansi tersebut di atas dan masyarakat setempat mohon bantuannya untuk kelancaran mahasiswa yang bersangkutan, terima kasih.

Dikeluarkan di : Metro
Pada Tanggal : 27 September 2023

Mengetahui,
Pejabat Setempat




Wakil Dekan Akademik dan
Kelembagaan,



Putri Swastika SE, M.IF
NIP 19861030 201801 2 001



BMT ASSYAFI'YAH BERKAH NASIONAL

KOPERASI SIMPAN PINJAM DAN PEMBIAYAAN SYARI'AH

BADAN HUKUM :
No. 28/BH/KDK.7.2/III/1999

SURAT PERSETUJUAN PENELITIAN

KANTOR PUSAT :
Jl. Jend Sudirman No. 09
Kotagajah Timur
Kec. Kotagajah
Lampung Tengah
Telp. (0725) 5100 189
Fax (0725) 5100 199
Email :
bmt_assyafiyah@yahoo.co.id

Nomor : 016/033/BMT-ASSY/X/2023

Pekalongan, 31 Oktober 2023

Lampiran :-

Perihal : *Permohonan Izin Penelitian*

Kepada Yth.

INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI METRO

FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS

KANTOR CABANG :

KOTAGAJAH
GAYA BARU
BANDAR SURABAYA
KALIREJO
PURBOLINGGO

UNIT 2

JEPARA
PENAWARTAMA
SUKOHARJO

SENDANG AGUNG

SIMPANG PEMATANG

MULYO ASRI

GADING REJO

RAMAN UTARA

JEMBAT BATU

ADILUWIH

PONCOWARNO

SIMPANG RANDU

TRIDATU

SIMPANG SRIBAWONO

DAYA MURNI

SUMBER AGUNG

SUKA JAYA

PUGUNG RAHARJO

RUMBIA

TANJUNG JAYA

METRO

PRINGSWU

MARGO MULYO

PENAWARAJI

BAMYUMAS

TANJUNG RAYA

PEKALONGAN

SEKAMPUNG

TUGU MULYO

MERAK

MUARA INTAN

GISTING

TANJUNG BINTANG

KARANG ANYAR

PULUNG KENCANA

NYUKANG HARJO

MERAPI

MANDALA

SIMPANG AGUNG

MAKARTITAMA

RAWA JITU

SIDOMULYO

Sehubungan dengan Permohonan penelitian yang diajukan kepada kami oleh

Mahasiswa atas nama

Nama : SANDI BUANA EKA PUTRA

Npm : 1804101086

Semester : 11 (Sebelas)

Jurusan : S1 Perbankan Syari'ah

Judul : PENGARUH PELAYANAN PRIMA TERHADAP
PENINGKATAN KEPUASAN NASABAH TABUNGAN HAJI DAN
UMROH PADA BMT ASSYAFIYAH BERKAH NASIONAL
KANTOR VABANG PEKALONGAN

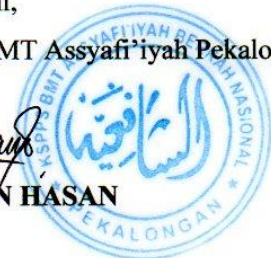
Dengan ini kami memberikan izin kepada Mahasiswa tersebut untuk melakukan kegiatan penelitian dan kegiatan-kegiatan lain yang berhubungan dengan kegiatan tersebut.

Demikian surat persetujuan ini dibuat untuk dipergunakan sebagaimana mestinya.

Hormat kami,

Pimpinan BMT Assyafi'iyah Pekalongan


FAHRUDIN HASAN





**KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI METRO
UNIT PERPUSTAKAAN
NPP: 1807062F0000001**

Jalan Ki Hajar Dewantara Kampus 15 A Iringmulyo Metro Timur Kota Metro Lampung 34111
Telp (0725) 41507; Faks (0725) 47296; Website: digilib.metrouniv.ac.id; pustaka.iain@metrouniv.ac.id

**SURAT KETERANGAN BEBAS PUSTAKA
Nomor : P-1164/In.28/S/U.1/OT.01/11/2024**

Yang bertandatangan di bawah ini, Kepala Perpustakaan Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Metro Lampung menerangkan bahwa :

Nama : Sandi Buana Eka Putra
NPM : 1804101086
Fakultas / Jurusan : Ekonomi dan Bisnis Islam / Perbankan Syariah

Adalah anggota Perpustakaan Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Metro Lampung Tahun Akademik 2024/2025 dengan nomor anggota 1804101086

Menurut data yang ada pada kami, nama tersebut di atas dinyatakan bebas administrasi Perpustakaan Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Metro Lampung.

Demikian Surat Keterangan ini dibuat, agar dapat dipergunakan seperlunya.



Metro, 12 November 2024
Kepala Perpustakaan

Dr. As'ad, S. Ag., S. Hum., M.H., C.Me.
NIP. 19750505 200112 1 002



**KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI METRO
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM**

Jl. Ki Hajar Dewantara 15A Iringmulyo, Metro Timur, Kota Metro, Lampung, 34111
Telepon (0725) 41507, Faksimili (0725) 47296

SURAT KETERANGAN LULUS PLAGIASI

Yang bertanda tangan di bawah ini menerangkan bahwa;

Nama : SANDI BUANA EKA PUTRA
NPM : 1804101086
Jurusan : S1 Perbankan Syariah

Adalah benar-benar telah mengirimkan naskah Skripsi berjudul **MANAJEMEN STRATEGI PELAYANAN PRIMA TERHADAP PENINGKATAN KEPUASAN ANGGOTA TABUNGAN HAJI DAN UMRAH PADA BMT ASSAFI'YAH BERKAH NASIONAL KANTOR CABANG DI PEKALONGAN** untuk diuji plagiasi. Dan dengan ini dinyatakan **LULUS** menggunakan aplikasi **Turnitin** dengan **Score 16%**.

Demikian surat keterangan ini dibuat untuk dipergunakan sebagaimana mestinya.

Metro, 17 Desember 2024
Ketua Jurusan S1 Perbankan Syariah



Muhammad Ryan Fahlevi

NIP.199208292019031007



KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI METRO
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM

Jl. Ki Hajar Dewantara Kampus 15 A Iringmulyo Metro Timur Kota Metro Lampung 34111

Telepon (0725) 41507; Faksimili (0725) 47296 Website : www.metrouniv.ac.id; email : iaimetro@metrouniv.ac.id

FOLMULIR KONSULTASI BIMBINGAN SKRIPSI

Nama : Sandi Buana Eka Putra

Jurusan / Fakultas : Perbankan Syariah / FEBI

NPM : 1804101086

Semester / TA : X / 2023

No	Hari / Tanggal	Hal yang dibicarakan	Tanda Tangan
1.	Senin, 30 Januari 2023	1. Bimbingan BAB I, latar belakang, rumusan masalah, tujuan dan manfaat penelitian, penelitian relevan 2. BAB II Landasan Teori 3. BAB III Metode penelitian Jdl anda kuantiti... jd metopennya kuantiti, silahkan diperbaiki Regresi sederhana.. perbaiki dan kmlkan maks 31 januari 2023	 

Dosen Pembimbing

Mahasiswa Ybs


Selvia Nuriasari M.E.I

NIP: 198108282009122003


Sandi Buana Eka Putra

NPM: 1804101086



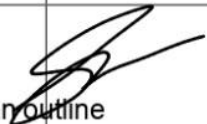
KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI METRO
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM

Jl. Ki Hajar Dewantara Kampus 15 A Iringmulyo Metro Timur Kota Metro Lampung 34111

Telepon (0725) 41507; Faksimili (0725) 47296 Website : www.metrouniv.ac.id; email : iaimetro@metrouniv.ac.id

FOLMULIR KONSULTASI BIMBINGAN SKRIPSI

Nama : Sandi Buana Eka Putra Jurusan / Fakultas : Perbankan Syariah / FEBI
NPM : 1804101086 Semester / TA : X / 2023

No	Hari / Tanggal	Hal yang dibicarakan	Tanda Tangan
1.	Jumat, 19 Mei 2023	1. Bimbingan Outline Skripsi 2. Revisi Alat Pengumpulan Data (APD) Skripsi Acc apd dan outline	

Dosen Pembimbing


Selvia Nuriasari M.E.I

NIP: 198108282009122003

Mahasiswa Ybs


Sandi Buana Eka Putra

NPM: 1804101086



FOLMULIR KONSULTASI BIMBINGAN SKRIPSI

Nama : Sandi Buana Eka Putra

Jurusan / Fakultas : Perbankan Syariah / FEBI

NPM : 1804101086

Semester / TA : XI / 2024

No	Hari / Tanggal	Hal yang dibicarakan	Tanda Tangan
1.	Selasa 22/10 - 24	Cari ayat / hadis yg berkaitan dengan judul pembahasan Konsisten thdp teknis penulisan yg mengacu pd literatur buku panduan yg terbaru. Perbaiki	 

Dosen Pembimbing



Liberty, SE, M.A

NIP: 19740824 200003 2 002

Mahasiswa Ybs



Sandi Buana Eka Putra

NPM: 1804101086



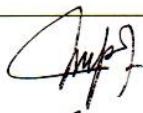
FOLMULIR KONSULTASI BIMBINGAN SKRIPSI

Nama : Sandi Buana Eka Putra

Jurusan / Fakultas : Perbankan Syariah / FEBI

NPM : 1804101086

Semester / TA : XI / 2023

No	Hari / Tanggal	Hal yang dibicarakan	Tanda Tangan
1.	Senin : 27/5 - 28/5	<u>Bimbingan 4-5</u> <u>Teknis penulisan mengacu</u> <u>pada buku panduan</u> <u>yg ada</u> <u>Propil Sejarah, poin nya</u> <u>Saja</u> <u>Perbaiki sesuai arahan</u> <u>Saat bimbingan</u>	   

Dosen Pembimbing



Liberty, SE, M.A

NIP: 19740824 200003 2 002

Mahasiswa Ybs



Sandi Buana Eka Putra

NPM: 1804101086



KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI METRO
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM

Jl. Ki Hajar Dewantara Kampus 15 A Iringmulyo Metro Timur Kota Metro Lampung 34111

Telepon (0725) 41507; Faksimili (0725) 47296 Website : www.metrouniv.ac.id; email : iaimetro@metrouniv.ac.id

FOLMULIR KONSULTASI BIMBINGAN SKRIPSI

Nama : Sandi Buana Eka Putra

Jurusan / Fakultas : Perbankan Syariah / FEBI

NPM : 1804101086

Semester / TA : XI / 2024

No	Hari / Tanggal	Hal yang dibicarakan	Tanda Tangan
4	Senin: 11/11-24	Secara keseluruhan ulah di perbaiki sesuai arahan saat bimbingan. <u>Skrripsi Acc</u> <u>Siap di Ujikan</u> <u>lengkapi lampiran 2 dll.</u>	

Dosen Pembimbing

Liberty, SE, M.A

NIP: 19740824 200003 2 002

Mahasiswa Ybs

Sandi Buana Eka Putra

NPM: 1804101086

DOKUMENTASI



Dokumentasi Bersama teller BMT Assyafi'iyah BN



Dokumentasi Bersama Kepala Pimpinan cabang BMT Assyafi'iyah BN

DAFTAR RIWAYAT HIDUP



Peneliti bernama Sandi Buana Eka Putra, lahir pada tanggal 07 Juli 1999 di Tiga Jaya, Kecamatan Sekincau, Kabupaten Lampung Barat, Lampung. Lahir dari pasangan Bapak Sukono dan Ibu Titin hasanah, anak pertama dari dua bersaudara.

Peneliti menyelesaikan Pendidikan formal di SD N 1 Tiga Jaya dan selesai pada tahun 2012, kemudian melanjutkan ke SMP N 2 Sekincau, dan selesai pada tahun 2015, selanjutnya peneliti melanjutkan Pendidikan menengah atas di MAS Nurul Iman Skincau, dan selesai pada tahun 2018, dan pada saat ini sedang melaksanakan Pendidikan pada jurusan S1 Perbankan Syari'ah, Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam di Institut Agama Islam (IAIN) Metro.