

ABSTRAK

Widi Nastia Ratu Rahmasari: “Manajemen Pelayanan Dana Haji Pada PT. Bank Muamalat Indonesia Tbk Kantor Cabang Pembantu Rancaekek”

Dalam pelayanan dana haji melibatkan berbagai aspek untuk memastikan pengelolaan dana haji berjalan lancar dan efektif salah satunya berkordinansi dengan lembaga terkait seperti Kementerian Agama, Badan Pengelola Keuangan Haji (BPKH), bank penyimpanan dana haji dan penyelenggara perjalanan haji (BPS BPIH). Pelayanan menjadi komponen utama karena produk-produk utama bank yaitu kredit merupakan suatu penawaran yang tidak berbeda dan pelayanan bank yang mudah ditiru. Oleh karena itu persaingan akan sangat dipengaruhi oleh kemampuan bank dalam memberikan pelayanan terbaik dibandingkan pesaingnya. Pada Perencanaan pelayanan terhadap dana haji juga merupakan suatu proses yang sangat penting dalam pengelolaan dana yang dikumpulkan dari jamaah haji untuk keperluan pelaksanaan ibadah haji.

Berdasarkan hal tersebut maka tujuan peneliti ini untuk menyediakan layanan yang berkualitas tinggi dan memuaskan bagi calon jamaah haji mulai dari proses pendaftaran hingga pelaksanaan haji dan produk pembiayaan haji yang sesuai dengan kebutuhan nasabah yang dikelola dengan prinsip syariah seperti tabungan haji dengan regulasi perbankan syariah dan ketentuan hukum yang berlaku.

Teori yang digunakan pada penelitian yaitu teori Menurut Ratminto & Winarsih (2006: hlm 4) manajemen pelayanan merupakan suatu moses penerapan ilmu dan seni untuk menyusun rencana, mengimplementasikan rencana, mengoordinasikan dan menyelesaikan aktivitas- aktivitas pelayanan demi tercapainya tujuan-tujuan pelayanan.

Metode yang digunakan pada penelitian ini menggunakan metode penelitian kualitatif paradigma yang digunakan di dalam penelitian ini yaitu paradigma konstruktivisme dan pendekatan yang digunakan dalam penelitian ini yaitu deskriptif.

Hasil penelitian yang didapatkan yaitu bank penerima setoran biaya penyelenggaraan ibadah haji hanya melayani calon jamaah haji yang ingin mendaftar tabungan haji untuk mendapatkan nomor porsi untuk cara mengelola dana haji itu BPKH yang lebih tahu. Sudah beberapa tahun bank muamalat sudah tidak menerima jikalau calon jamaah haji memanfaatkan dana talang.

Kata Kunci: Pelayanan, Dana Haji, Produk Bank