

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Haji pada hakikatnya merupakan sarana dan media bagi umat Islam untuk melaksanakan ibadah ke baitullah, sebagaimana dijelaskan dalam Al-Qur'an surat ali- imran ayat 97 yang berbunyi:

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

Artinya: “Padanya terdapat tanda-tanda yang nyata, (di antaranya) maqam Ibrahim; barangsiapa memasukinya (Baitullah itu) menjadi amanlah dia; mengerjakan haji adalah kewajiban manusia terhadap Allah, yaitu (bagi) orang yang sanggup mengadakan perjalanan ke Baitullah. Barangsiapa mengingkari (kewajiban haji), maka sesungguhnya Allah Maha Kaya (tidak memerlukan sesuatu) dari semesta alam.” (QS. Ali-imran:97). (Sumber tafsir web tahun 2019)

Urusan haji di Indonesia dipercayakan kepada Kementerian Agama (Kemenag) sesuai dengan amanat Undang-Undang. Kementrian ini bertugas sebagai pelaksanaan sekaligus pengawas pelaksanaan haji di Tanah Air. Pemerintah Indonesia resmi menetapkan Bank Syariah sebagai salah satu Bank penerima setoran (BPS) merupakan hal yang baik, kebijakan ini diharapkan menjaga kemabruran ibadah haji, karena seluruh proses

pelayanan dan pengelolaannya dilakukan sesuai prinsip syariah.

Bank syariah merupakan bank yang kegiatannya mengacu pada hukum Islam dan dalam kegiatannya tidak membebankan bunga maupun tidak membayar bunga kepada nasabah. Imbalan yang diterima oleh bank syariah maupun yang dibayarkan kepada nasabah tergantung dari akad dan perjanjian antara nasabah dan bank. Perjanjian (akad) yang terdapat di perbankan syariah harus tunduk pada syarat dan rukun akad sebagaimana diatur dalam syariah islam.

Penetapan Bank Penerima Setoran Biaya Penyelenggaraan Ibadah Haji (BPS BPIH) ini berlaku untuk jangka waktu empat tahun dan dapat diperpanjang dengan mempertimbangkan kinerja BPS BPIH. Setelah penanaman modal asing PMA ini diberlakukan yaitu tahun 2013, maka paling lambat satu tahun kedepan yaitu tahun 2014 bank umum nasional yang tidak memiliki layanan syariah tidak diperkenankan untuk mengelola dan menyelenggarakan penerimaan setoran BPIH.

Istilah Bank Penerima Setoran BPIH dalam keputusan Dirjen Penyelenggara Haji (2013) terdapat dua kategori BPS yaitu Bank Koordinator BPS dan BPS Transito. Tugasnya adalah pelaksana pengendalian dan rekonsiliasi dana BPIH dengan syarat tambahan yaitu a) merupakan bank devisa, b) telah menjadi BPS BPIH selama 5(lima) tahun terakhir, c) memiliki kemampuan rekonsiliasi data dan dana yang teruji dan d) memiliki unit kerja khusus (dedicated) yang mengurus dan mengelola pelayanan haji kepada calon Jemaah haji yang merupakan nasabah BPS

BPIH.

Di negara Indonesia sendiri untuk Bank Syariah muncul pertama kali pada tanggal 1 Mei 1992 yaitu dengan berdirinya Bank Syariah yang bernama Bank Muamalat Indonesia (BMI) yang diprakarsai oleh Majelis Ulama Indonesia Indonesia (MUI). Pada awalnya berdiri, Bank Syariah belum mendapatkan perhatian yang optimal dalam tatanan perbankan nasional, tetapi setelah dikeluarkannya Undang-undang No. 7 tahun 1992.

Bank Muamalat merupakan pelopor lahirnya perbankan syariah di Indonesia yang berdiri pada tanggal 1 November 1991. Dengan disetujuinya Undang-undang No. 10 tahun 1998 pada era reformasi menjadi perkembangan perbankan syariah di Indonesia, dalam undang-undang tersebut sudah diatur dengan rinci jenis-jenis usaha yang dapat dioperasikan serta landasan hukum dan diimplementasikan oleh bank syariah.

Untuk undang-undang itu sendiri memberikan arahan bagi bank-bank konvensional untuk membuka cabang syariah. Bank Muamalat Indonesia senantiasa mempertahankan jati dirinya sebagai Bank syariah pertama di Indonesia dan tahan terhadap terpaan krisis moneter. Namun kini bertambah dengan banyaknya persaingan dengan cabang Bank lainnya. Langkah strategis yang dapat ditempuh dalam rangka memenangkan persaingan salah satunya ialah dengan cara meningkatkan kinerja keuangan. Peningkatan kinerja keuangan memiliki dampak sebagai usaha menjaga kepercayaan nasabah agar tetap setia menggunakan jasanya.

Semakin baik kinerja keuangan maka semakin baik pula tingkat pelayanan

bank tersebut. Manajemen pelayanan ibadah haji dapat diartikan sebagai segala kegiatan dalam rangka peningkatan kinerja dalam pemenuhan kebutuhan dasar jamaah haji sesuai hak-hak dasarnya atas suatu barang, jasa dan pelayanan administrasi yang disediakan oleh lembaga bimbingan haji Indonesia. Pelayanan haji penting karena menjalankan ibadah haji adalah salah satu karena menjalankan ibadah haji adalah salah satu pilar utama dalam agama islam. Pelayanan ini membantu jamaah haji dalam proses persiapan, pelaksanaan, dan haji. dalam proses persiapan, pelaksanaan, dan pemulangan agar dapat menjalankan ibadah dengan lancar dan sesuai tuntunan agama.

Seperti halnya dalam pelayanan dana haji, bank tentunya harus memberikan rasa nyaman dan keyakinan kepada masyarakat sebagai nasabah dalam menggunakan produk yang ditawarkan oleh pihak bank. Dalam pelayanan instansi perbankan, masih banyak kantor cabang pembantu bank yang belum memberikan pelayanan dengan baik. Baik bank yang berada di perkotaan maupun di kabupaten. Bank Muamalat yang berada di daerah kabupaten yaitu salah satunya yang berada di rancaekek walaupun masih terbilang masih muda karena baru beroperasi tahun 2011 di Rancaekek, namun eksistensinya di kalangan masyarakat khususnya di Daerah Rancaekek tidak kalah dengan bank – bank konvensional yang berada di Daerah Rancaekek.

Selain itu, yang menjadikan daya tarik bagi peneliti melakukan penelitian pada Bank Muamalat Indonesia KCP Rancaekek dari semua Bank Muamalat

Indonesia KCP yang ada di kabupaten Bandung yang memiliki eksistensi peminat dari Bank Muamalat yang berada di kabupaten, KCP Rancaekek melayani setiap tindakan atau kegiatan yang dapat ditawarkan oleh satu pihak kepada pihak lain, yang pada dasarnya tidak terwujud dan tidak mengakibatkan kepemilikan apapun. Produksinya dapat dikaitkan atau tidak dikaitkan dengan suatu produk fisik. Membentuk loyalitas nasabah bukan sekedar kemampuan Service yang ramah, tetapi pelayanan dalam ragam produk yang dapat membantu nasabah menyelesaikan urusannya dalam hal transaksi dan penyimpanan uang. Selain dengan memberikan pelayanan yang baik kepada para nasabah. Bank Muamalat Indonesia juga memberikan beberapa pelayanan berupa produk yang diperkenalkan kepada nasabah dengan memberikan suatu penjelasan yang mudah dimengerti oleh nasabah.

Dilihat dari fenomena yang terjadi sekarang ini banyak perbankan yang terlibat dalam proses pendanaan haji, sehingga peneliti tertarik melakukan penelitian mengenai manajemen pelayanan terkhusus pada Bank Muamalat Indonesia yang bertempat di Rancaekek, sehingga penulis bermaksud mengangkat judul penelitian yaitu : **“Manajemen Pelayanan Dana Haji Pada PT. Bank Muamalat Indonesia, Tbk Kantor Cabang Pembantu Rancaekek”**.

B. Fokus Penelitian

Bagaimana Berdasarkan latar belakang diatas yang telah dijelaskan hal yang menjadi fokus penelitian adalah Manajemen pelayanan yang diterapkan pada proses pelayanan Dana haji pada PT. Bank Muamalat Indonesia Tbk

Kantor Cabang Rancaekek. Maka rumusan masalah dari penelitian adalah :

1. Bagaimana rencana pelayanan pada dana haji di Bank Muamalat Indonesia Cabang Rancaekek?
2. Bagaimana implementasi pelayanan dana haji pada Bank Muamalat Indonesia Cabang Rancaekek?
3. Bagaimana koordinasi Bank Muamalat Indonesia Cabang Rancaekek dengan lembaga khusus pelayanan dana haji?

C. Tujuan Penelitian

1. Untuk mengetahui bagaimana rencana pelayanan manajemen pelayanan dana haji di Bank Muamalat Indonesia Cabang Rancaekek
2. Untuk mengetahui bagaimana implementasi pelayanan dana haji pada Bank Muamalat Indonesia Cabang Rancaekek
3. Untuk mengetahui bagaimana evaluasi pelayanan dana haji pada Bank Muamalat Indonesia Cabang Rancaekek.

D. Kegunaan Penelitian

1. Manfaat Teoritis

Peneliti mengharapkan dapat menambahkan ilmu pengetahuan dan wawasan terkhusus pada bidang pengembangan pengetahuan seputar pelayanan dana haji.

2. Manfaat Praktis

Hasil dari penelitian ini peneliti berharap menjadikan sebagai pengembangan ilmu pengetahuan pada umumnya dan perkembangan

ilmu Manajemen Haji dan Umroh, terutama dalam Manajemen pelayanan dana yang dilakukan oleh PT. Bank Muamalat Indonesia, Tbk Kantor Cabang Pembantu Rancaekek.

E. Penelitian Terdahulu

Untuk mengetahui bahwa penelitian yang akan dibahas oleh peneliti mempunyai perbedaan dengan penelitian-penelitian sebelumnya, maka perlu dikaji beberapa penelitian terdahulu yang berkaitan dengan tema penelitian ini. Berikut ini beberapa penelitian terdahulu yang dapat dijadikan sebagai bahan perbandingan atau acuan dalam penulisan penelitian ini.

Pertama, penelitian yang dilakukan oleh Cipta Kurnia Aji (2006). Program Studi Muamalat (Ekonomi Islam) Fakultas Syariah dan Hukum UIN Syarif Hidayatullah Jakarta yang berjudul “*Pendekatan Analisis SWOT Terhadap Produk Tabungan Haji Arafah, studi pada: Bank Muamalat Indonesia*”. Dalam penelitian ini memaparkan tentang Tabungan Haji Arafah menghasilkan strategi yakni meningkatkan pengembangan produk, meningkatkan pelayanan terhadap nasabah, membuat kiat-kiat pemasaran produk, promosi yang lebih gencar yakni menjaga citra bank dengan menjaga kepercayaan nasabah, menambah jaringan pemasaran, mengoptimalkan bagian humas. Adapun persamaan dalam penelitian yaitu sama sama meneliti salah satu produk Salah satu produknya yang dikhususkan bagi umat muslim untuk memenuhi biaya perjalanan haji adalah tabungan haji yang terdapat di bank muamalat indonesia. Perbedaan dalam peneliti ini yaitu terhadap produk tabungan haji Arafah. Perbedaannya dengan kajian terdahulu ialah penulis

menganalisis pengelolaan dana tabungan haji. Pengelolaan dana tabungan haji tidak hanya menggunakan akad mudharabah saja. Tetapi dapat menggunakan akad yang lain nya, dan hubungan antara bank syariah dengan Kementerian Agama RI dengan menggunakan analisis SWOT. Penelitian ini menggunakan metode kualitatif dengan pendekatan deskriptif.

Kedua, penelitian yang dilakukan oleh Zulkifli (2010). Program Studi manajemen dakwah yang berjudul “*Manajemen Pelayanan Jamaah Haji dan Umrah PT. Patuna Tour dan Travel*”. Dalam penelitian ini memaparkan tentang dalam memberikan pelayanan haji dan umrah pada jamaahnya dan faktor pendukung dan penghambat dalam melaksanakan pelaksanaan ibadah haji dan umrah . Adapun persamaan dalam penelitian ini yaitu ilmu manajemen pelayanan memberikan pelayanan yang baik dengan respon dan kenyamanan yang dialami oleh para jamaah. Perbedaan dalam penelitian ini yaitu Perbedaan objek pelayanan yang diteliti, pada objek penelitian saudara Zulkifli meneliti sistem pelayanan secara keseluruhan mulai dari pendaftaran sampai dengan pemulangan jamaah haji sedangkan penulis hanya meneliti pada pelayanan dalam bidang dana dengan menerapkan teori manajemen pelayanan. Penelitian ini menggunakan metode kualitatif dengan pendekatan deskriptif.

Ketiga, penelitian yang dilakukan oleh Muhammad Hilmy (2020). Program Studi akuntansi yang berjudul “*Analisis Mekanisme Investasi Dana Haji Pada Badan Pengelola Keuangan Haji*”. Dalam penelitian ini memaparkan tentang bagaimana cara berinvestasi dana haji di badan

pengelola keuangan haji. Adapun persamaan penelitian ini yaitu tentang keuangan dana haji. Perbedaan penelitian yaitu beda dari objek penelitian Investasi Dana Haji Pada Badan Pengelola Keuangan Haji mendukung pembiayaan Keuangan Haji yang dilakukan di badan pengelola keuangan haji (BPKH) untuk melakukan optimasi nilai manfaat dana haji dan tetap mengutamakan keamanan/keutuhan dana jamaah haji. Berdasarkan UU 34/2014, investasi keuangan haji dalam pembiayaan ditujukan untuk mendapatkan nilai manfaat optimal bagi peningkatan mekanisme investasi dana haji dengan mengutamakan aspek keamanan/keutuhan dana calon jamaah haji. Penelitian ini menggunakan metode kualitatif dengan pendekatan deskriptif.

F. Landasan Pemikiran

1. Landasan Teori

Manajemen berasal dari kata bahasa Inggris “manage”, yang berarti “mengendalikan atau mengelola”. Dapat ditarik kesimpulan bahwa pengendalian atau pengelolaan merupakan inti dari manajemen. Secara luas, manajemen dapat digambarkan sebagai suatu metode yang digunakan untuk kegiatan atau perilaku seseorang guna mencapai suatu hasil yang diinginkan.

Istilah pengelolaan itu sendiri merupakan terjemahan dari kata management, istilah Inggris itu menjadi manajemen. Manajemen berasal dari kata *to manage* artinya mengatur, pengaturan dilakukan melalui proses dan diatur berdasarkan urutan dari fungsi–fungsi

manajemen. Jadi manajemen merupakan suatu proses untuk mewujudkan tujuan yang diinginkan melalui aspek-aspeknya antara lain planning, organizing, actuating dan controlling.

Menurut Ratminto & Winarsih (2006:4) manajemen pelayanan adalah “Suatu proses penerapan ilmu dan seni untuk menyusun rencana, mengimplementasikan rencana, mengoordinasikan dan menyelesaikan aktivitas-aktivitas pelayanan demi tercapainya tujuan-tujuan pelayanan.

Sedangkan manajemen pelayanan dapat diartikan sebagai suatu proses penerapan ilmu dan seni untuk menyusun rencana, mengimplementasikan rencana, mengkoordinasikan dan menyelesaikan aktivitas-aktivitas pelayanan demi tercapainya tujuan pelayanan. Pengelolaan dana haji yang efisien menjadi kunci untuk memberikan pelayanan yang baik kepada jamaah haji dan menjaga kenyamanan serta keselamatan mereka selama perjalanan ibadah.

Dana haji merupakan semua hak dan kewajiban pemerintah yang dapat dinilai dengan uang terkait dengan penyelenggaraan ibadah haji, serta semua kekayaan dalam bentuk uang atau barang yang dapat dinilai dengan uang sebagai akibat pelaksanaan hak dan kewajiban tersebut, baik yang bersumber dari jamaah haji maupun sumber lain yang sah dan tidak mengikat. Jadi dapat diambil kesimpulan bahwa dana haji meliputi penerimaan, pengeluaran, dan kekayaan.

a) Penerimaan

1. Setoran Biaya Penyelenggaraan Ibadah Haji

(BPIH) dan BPIH khusus.

2. Nilai manfaat dana haji diperoleh dari hasil pengembangan dana haji, yang ditempatkan pada rekening haji.
3. Dana efisiensi Penyelenggaraan Ibadah Haji (PIH). Dana efisiensi diperoleh dari hasil operasional
4. Dana Abadi Umat (DAU)

b) Pengeluaran

1. Penyelenggaraan Ibadah Haji (PIH)
 2. Pengeluaran Operasional BPKH
 3. Penempatan dan investasi keuangan haji
- Pengambilan setoran BPIH dan BPIH.

2. Kerangka Konseptual

Bank Muamalat Indonesia Kcp Rancaekek sebagai salah satu bank penerima setoran biaya penyelenggaraan ibadah haji (BPS BPIH) yang dalam ini bertanggung jawab atas pengelolaan dan pelayanan dana haji, dalam pelayanan haji penting karena menjalankan ibadah haji adalah salah satu pilar utama dalam agama islam. Pelayanan ini membantu jemaah haji dalam proses persiapan, pelaksanaan, dan pemulangan agar dapat menjalankan ibadah dengan lancar dan sesuai tuntunan agama.

Seperti halnya dalam pelayanan dana haji, bank tentunya harus memberikan rasa nyaman dan keyakinan kepada masyarakat sebagai

nasabah dalam menggunakan produk yang ditawarkan oleh pihak bank. Manajemen pelayanan dana haji memiliki aspek penting yang harus diperhatikan sebagai mana penerapan Teori Manajemen pelayanan Menurut Ratminto & Winarsih (2006:4) manajemen pelayanan adalah Suatu proses penerapan ilmu dan seni untuk menyusun rencana, mengimplementasikan rencana, mengoordinasikan dan menyelesaikan aktivitas-aktivitas pelayanan demi tercapainya tujuan-tujuan pelayanan. Ini termasuk mengidentifikasi tujuan yang ingin dicapai, menganalisis situasi saat ini, dan mengembangkan strategi untuk mencapai tujuan tersebut, mengimplementasikan rencana, mengoordinasikan dan menyelesaikan aktivitas-aktivitas pelayanan demi tercapainya tujuan pelayanan.

Perencanaan (*Planning*) Perencanaan dapat digunakan untuk mengontrol dan mengevaluasi jalannya kegiatan, karena sifat rencana itu adalah sebagai pedoman pelaksanaan kegiatan. 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. Untuk menetapkan tujuan yang jelas terkait dengan pengelolaan dana haji, seperti penyediaan fasilitas akomodasi, transportasi, pelayanan kesehatan, pendampingan spiritual selama ibadah haji dan memastikan bahwa dana haji dikelola dengan baik dan aman.

Koordinasi (*Coordination*) Koordinasi dapat didefinisikan sebagai

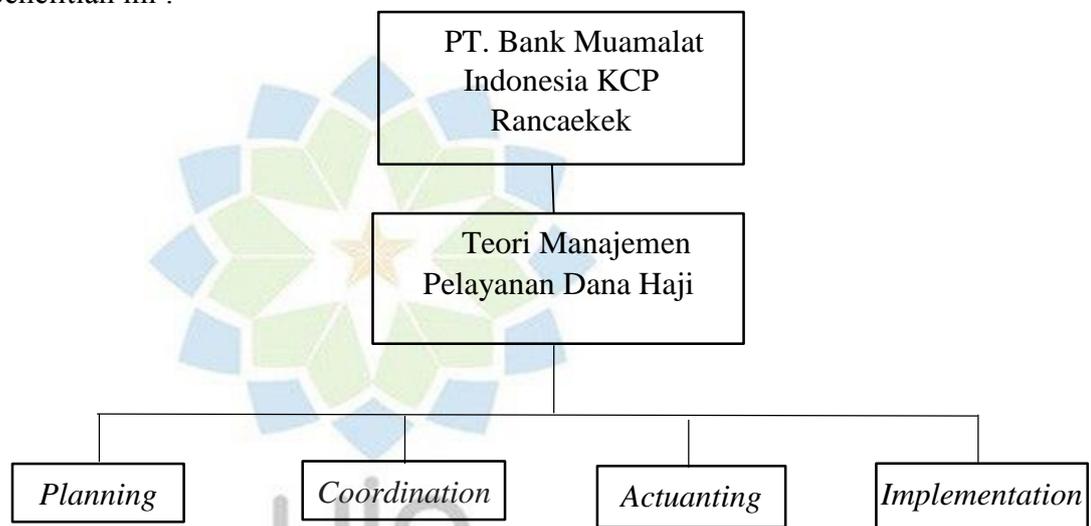
proses penyepakatan bersama secara mengikat berbagai kegiatan atau unsur yang berbeda-beda sedemikian rupa sehingga disisi yang satu semua kegiatan atau unsur itu terarah pada pencapaian suatu tujuan yang telah ditetapkan dan di sisi lain keberhasilan yang satu tidak merusak keberhasilan yang lain. Dalam pelayanan dana haji melibatkan berbagai aspek untuk memastikan pengelolaan dana haji berjalan lancar dan efektif. Adapun koordinasi antar lembaga lembaga terkait seperti Kementerian Agama, Badan Pengelola Keuangan Haji (BPKH), bank penyimpanan dana haji, dan penyelenggara perjalanan haji.

Actuating (*penggerakan*) dalam manajemen pelayanan dana haji yaitu untuk mengacu pada tindakan atau langkah konkret yang diambil untuk mengimplementasikan rencana dan kebijakan yang telah ditetapkan dan strategi diterapkan dalam kegiatan. Melaksanakan prosedur untuk pengumpulan dana dari calon jemaah haji, termasuk pembukaan rekening khusus haji dan penyetoran dana oleh calon jemaah dan juga memastikan transparansi dalam penerimaan dana dengan memberikan bukti penyetoran dan catatan yang akurat.

Implementasi layanan dana haji akan memastikan bahwa jemaah haji mendapatkan pengalaman ibadah haji yang lancar, aman, dan memuaskan sesuai dengan harapan mereka. Dengan pengelolaan yang efektif dan koordinasi yang baik antar berbagai pihak terlibat, pengelolaan dana haji dapat dilaksanakan dengan efisien dan

terpercaya. Adapun layanan personal bagi jemaah lansia dan mereka yang memiliki kebutuhan khusus, dengan menyediakan pendamping dan fasilitas tambahan yang sesuai. Jemaah lansia menjadi prioritas untuk diberangkatkan haji dan pemerintah telah meningkatkan dan memperkuat kualitas haji ramah lansia di tahun ini.

Berikut kerangka konseptual yang digunakan peneliti dalam penelitian ini :



Gambar 1.1 Kerangka Konseptual

G. Langkah – langkah Penelitian

1. Lokasi Penelitian

Lokasi yang peneliti teliti yaitu di Bank Muamalat KCP Rancaekek yang beralamat di Jl. Rancaekek No.20, RW.001/002. Bojongloa, kec. Rancaekek, kab. Bandung Jawa Barat 40394. Peneliti memilih tempat tersebut untuk dijadikan penelitian karena tertarik terhadap pelayanan dari Bank Muamalat KCP Rancaekek serta dilokasi ini peneliti dapat memperoleh data baik primer atau sekunder guna bisa menjelaskan

bagaimana manajemen pelayanan dana haji pada Pt. Bank Muamalat Indonesia Tbk Kantor Cabang Rancaekek.

2. Paradigma dan Pendekatan

Paradigma yang digunakan di dalam penelitian ini adalah paradigma konstruktivisme. Paradigma konstruktivisme, yaitu paradigma yang hampir merupakan antitesis dari paham yang meletakkan pengamatan dan objektivitas dalam menemukan suatu realitas atau ilmu pengetahuan. Paradigma ini memandang ilmu sosial sebagai analisis sistematis terhadap *socially meaningful action* melalui pengamatan langsung dan terperinci terhadap pelaku sosial yang bersangkutan menciptakan dan memelihara/ mengelola dunia sosial mereka (Hidayat, 2003:3). Pendekatan yang digunakan dalam penelitian ini adalah deskriptif.

3. Metode Penelitian

Jenis penelitian ini yang digunakan adalah penelitian kualitatif deskriptif yaitu mengkaji objek yang mengungkapkan fenomena-fenomena yang ada secara konseptual melalui pengumpulan data yang diperoleh. Menurut Bogda dan Taylor yang dikutip dari Lexy J. Melong (2000) mendefinisikan metode penelitian kualitatif sebagai prosedur penelitian yang menghasilkan data deskriptif berupa kata-kata tertulis atau lisan dari orang-orang dan perilaku yang dapat diamati.

Metode ini, peneliti mengharapkan agar memperoleh data yang akurat dan lengkap berdasarkan fakta yang ada di lapangan. Berdasarkan pada pandangan di atas, maka penelitian kualitatif dalam penelitian ini

dimaksudkan untuk menggali suatu fakta, lalu memberikan penjelasan terkait berbagai realita yang ditemukan. Olehnya itu, peneliti langsung mengamati peristiwa-peristiwa di lapangan yang berhubungan dengan manajemen pelayanan dana haji.

4. Jenis Data dan Sumber Data

a) Jenis Data

Jenis data yang digunakan pada penelitian ini adalah data kualitatif, yaitu data yang dapat disusun secara kategoris berdasarkan atribut dan sifat dari suatu fenomena.

b) Sumber Data

1) Sumber Data Primer

Sumber data primer diambil berdasarkan interaksi langsung di lapangan bersama informasi baik berupa wawancara langsung dengan kepala Bank Muamalat Indonesia, Staf, Nasabah dan haji

2) Sumber Data Sekunder

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

5. Informan atau Unit Analisis

a. Informan

Penelitian yang akan diteliti ini menggunakan informan untuk menjadi sumber yang terpercaya dalam penelitian. Informan merupakan seseorang yang dianggap benar-benar mengetahui keberadaannya, menguasai dan terlibat langsung dengan fokus penelitian. Peneliti menentukan informan yaitu manager, branch operation service manager, operation officer, back office, teller staff atau pegawai dan lainnya.

b. Teknik Penentuan Informan

Teknik penentuan informan pada penelitian ini menggunakan teknik purposive sampling yaitu teknik pengambilan sampel sumber data dengan pertimbangan tertentu. Pertimbangan tertentu ini, misalnya orang tersebut yang dianggap paling tahu tentang apa yang kita harapkan, atau mungkin dia sebagai penguasa sehingga akan memudahkan peneliti menjelajahi objek/situasi sosial yang diteliti.” (Sugiyono, 2012:54). Dimana informan menjadi sumber informasi yang mengetahui tentang penelitian yang sedang diteliti, dengan pertimbangan bahwa merekalah yang paling mengetahui informasi penelitian. Pemilihan informan dilakukan dengan teknik purposive sampling atau pemilihan secara sengaja dengan beberapa pertimbangan. Informan yang dimaksud adalah informan yang terlibat langsung atau informan yang dianggap

mempunyai kemampuan dan mengerti permasalahan terkait Manajemen Pelayanan Dana Haji pada PT. Bank Muamalat Indonesia Tbk, Kantor Cabang Pembantu Rancaekek.

6. Teknik Pengumpulan Data

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

a. Wawancara

Lexy J Moleong (1991:135), Wawancara merupakan percakapan dengan tujuan tertentu. Dalam metode ini peneliti dan responden berhadapan langsung (tatap muka) untuk mendapatkan informasi secara lisan dengan mendapatkan data tujuan yang dapat menjelaskan masalah penelitian. Menurut Afifuddin (2009:131) wawancara adalah metode pengambilan data dengan cara menanyakan sesuatu kepada seseorang yang menjadi informan atau responden. Pada sudut ini, peneliti akan melakukan sesi khusus untuk dapat memperdalam informasi terkait penelitian kepada salah satu staff *back office* Bank Muamalat Indonesia Tbk, KCP Rancaekek.