

**STRATEGI BANK MUAMALAT KC BANJARMASIN  
DALAM MENINGKATKAN KUALITAS PELAYANAN  
PADA NASABAH TABUNGAN iB HIJRAH HAJI  
DI KOTA BANJARMASIN**

**SKRIPSI**

**OLEH**

**ALVIN BUDIONO**

**1601161578**



**UNIVERSITAS ISLAM NEGERI ANTASARI  
BANJARMASIN  
2023M/1444H**

**Strategi Bank Muamalat Kc Banjarmasin Dalam Meningkatkan  
Kualitas Pelayanan Pada Nasabah Tabungan IB Hijrah Haji Di  
Kota Banjarmasin**

**Skripsi**

Diajukan Kepada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam  
Untuk Memenuhi Sebagian Syarat  
Guna Mencapai Gelar Sarjana  
Ekonomi

**Oleh:  
Alvin Budiono  
1601161578**

**UNIVERSITAS ISLAM NEGERI ANTASARI  
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM  
JURUSAN PERBANKAN SYARIAH  
BANJARMASIN  
2023 M/1444 H**

## PERNYATAAN KEASLIAN PENULISAN

Saya yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Alvin Budiono

NIM : 1601161578

Tempat/Tanggal Lahir : Banjarmasin, 03 Desember 1997


Jurusan : Perbankan Syariah

Fakultas : Ekonomi Dan Bisnis Islam

Menyatakan dengan sebenarnya skripsi yang saya tulis ini benar benar merupakan karya saya sendiri, bukan merupakan pengambil alihan tulisan atau pikiran orang lain yang saya akui sebagai tulisan atau pikiran saya sendiri, jika dikemudian hari terbukti merupakan duplikat, tiruan, plagiat di buat oleh orang lain secara keseluruhan atau sebagian besar, maka skripsi saya atau makalah dan gelar yang saya peroleh karena nya batal oleh hukum.

Banjarmasin, 8 Mei 2023

Yang membuat pernyataan.



Alvin Budiono

## PERSETUJUAN

Skripsi Yang Berjudul : Strategi Bank Muamalat Kc Banjarmasin Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Pada Nasabah Tabungan iB Hijrah Haji Di Kota Banjarmasin

Ditulis oleh : Alvin Budiono

NIM : 1601161578

Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam

Program : Strata Satu (S-1)

Jurusan : Perbankan Syariah

Tahun Akademik : 2022/2023

Tempat dan Taggal Lahir : Banjarmasin, 3 Desember 1997

Alamat : Jl. Perdagangan Komplek Hksn Permai Blok 8.A No.372


Setelah diteliti dan diadakan perbaikan seperlunya, kami dapat menyetujuinya untuk dipertahankan di depan Sidang Tim Penguji Skripsi Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Antasari Banjarmasin

Banjarmasin, 02 Maret 2023

Mengetahui,  
Ketua Program Studi Perbankan Syariah  
Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam  
UIN Antasari Banjarmasin

Dosen Pembimbing



  
Ansharullah, S.Ag., M.F.I.I  
NIP. 196711191994032001

## PENGESAHAN

Skripsi yang berjudul: Strategi Bank Muamalat Ke Banjarmasin Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Pada Nasabah Tabungan IB Hijrah Haji Di Kota Banjarmasin, Nama Alvin Budiono, NIM 1601161578, telah diujikan dalam Sidang Tim Penguji Skripsi Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Antasari Banjarmasin pada:

Hari : Selasa

Tanggal : 11 Juli 2023

Dinyatakan LULUS dengan predikat: B+ (78,3)



Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam  
Antasari Banjarmasin

Dr. H. Sukarni, M.Ag.  
NIP. 19630417199121001

### TIM PENGUJI :

| Nama  | Tanda Tangan |
|---|--------------|
| 1. H. Badrian, M.Ag<br>(Ketua)                | 1.           |
| 2. Yulia Hafizah, S.H.I., M.E.I.<br>(Anggota) | 2.           |
| 3. Hariyanto, SE., M.M<br>(Anggota)           | 3.           |
| 4. Muhammad Saleh, SIP., M.A.<br>(Anggota)    | 4.           |

## ABSTRAK

**Alvin Budiono.** 2023. *Strategi Bank Muamalat Kc Banjarmasin Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Pada Nasabah Tabungan IB Hijrah Haji Di Kota Banjarmasin*, Fakultas Ekonomi dan bisnis islam. Pembimbing: Ansharullah, S.Ag.,M.Fil.I

**Kata Kunci:** Kualitas Pelayanan, Tabungan Ib Haji, Bank Muamalat

Perbankan syariah mulai menjadi pusat perhatian bagi masyarakat kalangan ekonomi syariah. PT. Bank Muamalat Indonesia Tbk. adalah bank pertama syariah yang didirikan di Indonesia pada tahun 1992. Salah satu produk Bank Muamalat yang menjadi sorotan adalah tabungan iB Haji, Tercatat sudah ada 256 orang calon jamaah haji yang terdaftar di bank Muamalat KC Banjarmasin pada tahun 2022. Oleh karena itu, jika bank Muamalat KC Banjarmasin meningkatkan kualitas pelayanan pada nasabah tabungan iB hijrah haji, maka akan memberikan dampak positif bagi bank Muamalat KC Banjarmasin.

Tujuan dari penelitian ini adalah Untuk mengetahui bagaimana strategi serta kendala bank Muamalat KC Banjarmasin dalam meningkatkan kualitas pelayanan pada nasabah tabungan iB hijrah haji di kota Banjarmasin.. Jenis penelitian ini adalah deskriptif kualitatif

Hasil Penelitian ini, Bank Muamalat Kantor Cabang Banjarmasin menerapkan strategi *service excelent*. Bank Muamalat KC Banjarmasin juga menerapkan pelayanan diluar kantor dengan menggunakan *Mobile Branch*. Kendala internal bank Muamalat KC Banjarmasin dalam meningkatkan kualitas pelayanan pada nasabah tabungan iB hijrah haji di kota Banjarmasin adalah kurangnya fasilitas kantor bank dan ATM serta tenaga *customer service*. Sedangkan faktor internal kualitas pelayanan adalah Bank Muamalat KC Banjarmasin belum bisa menjangkau seluruh wilayah disekitar Banjarmasin. Selain itu faktor eksternal lainnya adalah Kurangnya informasi mengenai tabungan IB Hijrah Haji kepada masyarakat sehingga masih ada masyarakat yang tidak mengetahui mengenai produk IB Hijrah Haji Bank Muamalat.

## **KATA PERSEMBAHAN**

Saya mempersembahkan skripsi ini untuk orang-orang yang sangat berarti dalam kehidupan saya, yaitu:

1. Orang tua saya, bapak dan ibu yang tersayang dan tercinta yang senantiasa mengorbankan segalanya untuk menuntut ilmu serta selalu memberikan motivasi dan do'a terbaik kepada saya dalam mentuntut ilmu.
2. Saudara saya yang tersayang, yang selalu tak pernah lelah untuk membantu, memberikan motivasi. Semoga Allah SWT senantiasa memberikan kebahagiaan hidup kepada kalian semua baik di dunia maupun di akhirat kelak.
3. Bapak Ansharullah, S.Ag.,M.Fil.I selaku dosen pembimbing skripsi yang telah banyak membantu dalam memberikan bimbingan, nasihat, dan ilmu yang sangat berharga serta do'a terbaik dalam penyelesaian skripsi ini.
4. Sahabat-sahabat senasib seperjuangan serta semua sahabat di kampus UIN Antasari Banjarmasin yang selalu membantu dan memberikan motivasi selama dalam perkuliahan maupun dalam penyelesaian karya ini.

## KATA PENGANTAR

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

الْحَمْدُ لِلَّهِ رَبِّ الْعَالَمِينَ وَالصَّلَاةُ وَالسَّلَامُ عَلَى أَشْرَفِ الْأَنْبِيَاءِ وَالْمُرْسَلِينَ، سَيِّدِنَا وَمَوْلَانَا  
مُحَمَّدٍ وَعَلَى آلِهِ وَصَحْبِهِ أَجْمَعِينَ. أَمَّا بَعْدُ

Alhamdulillah, puji syukur penulis panjatkan kehadiran Allah Swt. karena rahmat serta karunia-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan penulisan skripsi ini. Shalawat dan salam juga penulis haturkan kepada Nabi Muhammad Saw., beserta keluarga, para sahabat, kerabat serta pengikut beliau hingga akhir zaman.

Dalam kesempatan ini tidak ada kata yang tertulis selain ungkapan rasa terima kasih yang tak terbatas atas segala bantuan, bimbingan serta perhatian yang diberikan kepada penulis selama pembuatan skripsi ini. Ucapan terima kasih ini terutama penulis haturkan kepada yang terhormat:

1. Bapak Prof. Dr. H. Mujiburrahman, MA., selaku rektor Universitas Islam Negeri Antasari Banjarmasin.
2. Bapak Dr. H. Sukarni, M.Ag selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Antasari Banjarmasin.
3. Ibu Annisa Sayyid, S.H.I, M.Si selaku Ketua Jurusan Perbankan Syariah yang telah menyetujui judul skripsi yang sudah diajukan oleh penulis.
4. Bapak Ansharullah, S.Ag.,M.Fil.I selaku Pembimbing skripsi yang telah meluangkan waktu, tenaga dan pikiran untuk membimbing, mengarahkan dan mengoreksi skripsi ini serta yang telah memberikan do'a untuk kelancaran skripsi ini.
5. Kepala dan Staf Perpustakaan UIN Antasari Banjarmasin, Kepala Perpustakaan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Antasari yang telah



banyak membantu meminjamkan buku-buku yang diperlukan untuk kepentingan studi maupun dalam penyusunan skripsi ini.

6. Semua dosen dan karyawan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Antasari Banjarmasin yang telah banyak memberikan ilmu dan pelayanan selama penulis berkuliah di Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam ini.
7. Semua pihak yang memberikan bantuan dan motivasi yang sangat berharga dalam penyelesaian skripsi ini, baik secara langsung maupun tidak langsung. Penulis berharap agar skripsi ini bermanfaat untuk kita semua dan atas segala bantuan dan bimbingan tersebut penulis berdo'a semoga Allah Swt berkenan membalasnya dengan ganjaran pahala yang berlipat ganda. Amin Ya Rabbal 'alamin.

Banjarmasin, Juli 2023

Penulis,

Alvin Budiono

NIM. 1601161578

## PEDOMAN TRANSLITERASI ARAB-INDONESIA

Transliterasi kata Arab ke dalam huruf Latin dalam skripsi ini berpedoman pada Surat Keputusan Bersama Menteri Agama dan Menteri Pendidikan dan Kebudayaan Republik Indonesia Tanggal 22 Januari 1988 Nomor 157/1987 dan 0593/1987.

### I. Konsonan tunggal

| Huruf Arab | Nama | Huruf Latin        | Nama                        |
|------------|------|--------------------|-----------------------------|
| ا          | Alif | tidak dilambangkan | tidak dilambangkan          |
| ب          | Ba   | B                  | Be                          |
| ت          | ta'  | T                  | Te                          |
| ث          | sa'  | S                  | es (dengan titik di atas)   |
| ج          | Jim  | J                  | Je                          |
| ح          | ha'  | H                  | ha (dengan titik di bawah)  |
| خ          | kha' | Kh                 | ka dan ha                   |
| د          | Dal  | D                  | De                          |
| ذ          | Zal  | Z                  | zet (dengan titik di atas)  |
| ر          | ra'  | R                  | Er                          |
| ز          | Zai  | Z                  | Zet                         |
| س          | Sin  | S                  | Es                          |
| ش          | Syin | Sy                 | es dan ye                   |
| ص          | Sad  | S                  | es (dengan titik di bawah)  |
| ض          | Dad  | D                  | de (dengan titik di bawah)  |
| ط          | ta'  | T                  | te (dengan titik di bawah)  |
| ظ          | za'  | Z                  | zet (dengan titik di bawah) |
| ع          | 'ain | '                  | koma terbalik di atas       |
| غ          | Gain | G                  | Ge                          |

|   |        |   |          |
|---|--------|---|----------|
| ف | fa'    | F | Ef       |
| ق | Qaf    | Q | Qi       |
| ك | Kaf    | K | Ka       |
| ل | Lam    | L | 'el      |
| م | Mim    | M | 'em      |
| ن | Nun    | N | 'en      |
| و | Waw    | W | We       |
| ه | ha'    | H | Ha       |
| ء | Hamzah | ` | Apostrof |
| ي | ya'    | Y | Ye       |

## II. Konsonan rangkap karena syaddah ditulis rangkap

|              |         |                 |
|--------------|---------|-----------------|
| فِي الدِّينِ | Ditulis | <i>Fiddin</i>   |
| كَانَهُمْ    | Ditulis | <i>Kannahum</i> |

## III. Vokal panjang(mad)

|   |                               |                |                              |
|---|-------------------------------|----------------|------------------------------|
| 1 | fathah + alif<br>دِيَارِكُمْ  | DitulisDitulis | <i>A</i><br><i>Diyarikum</i> |
| 2 | kasrah + ya mati<br>الَّذِينَ | DitulisDitulis | <i>I</i><br><i>Allazina</i>  |
| 3 | dammah + wawu mati<br>جُوكُمْ | DitulisDitulis | <i>U</i><br><i>Hukum</i>     |

## DAFTAR ISI

|   |             |
|---|-------------|
| <b>HALAMAN JUDUL .....</b>                        | <b>i</b>    |
| <b>PERNYATAAN KEASLIAN TULISAN .....</b>          | <b>ii</b>   |
| <b>PERSETUJUAN.....</b>                           | <b>iii</b>  |
| <b>PENGESAHAN.....</b>                            | <b>iv</b>   |
| <b>ABSTRAK .....</b>                              | <b>v</b>    |
| <b>KATA PERSEMBAHAN .....</b>                     | <b>vi</b>   |
| <b>KATA PENGANTAR.....</b>                        | <b>vii</b>  |
| <b>PEDOMAN TRANSLITERASI ARAB-INDONESIA .....</b> | <b>ix</b>   |
| <b>DAFTAR ISI.....</b>                            | <b>xi</b>   |
| <b>DAFTAR TABEL.....</b>                          | <b>xiii</b> |

### **BAB I PENDAHULUAN**

|                                |    |
|--------------------------------|----|
| A. Latar Belakang Masalah..... | 1  |
| B. Rumusan Masalah .....       | 6  |
| C. Tujuan Penelitian .....     | 6  |
| D. Kegunaan Penelitian.....    | 7  |
| E. Definisi Operasional.....   | 8  |
| F. Penelitian Terdahulu .....  | 9  |
| G. Sistematika Penulisan.....  | 11 |

### **BAB II TEORI STRATEGI KUALITAS PELAYANAN**

|   |    |
|---|----|
| A. Strategi .....                                 | 13 |
| B. Kualitas Pelayanan Customer Service Bank ..... | 16 |
| C. Keputusan Nasabah.....                         | 27 |
| D. Tabungan iB Hijrah Haji.....                   | 33 |
| E. Bank Berkonsep Syariah.....                    | 41 |

### **BAB III METODE PENELITIAN**

|   |    |
|---|----|
| A. Jenis dan Pendekatan Penelitian..... | 50 |
| B. Lokasi Penelitian .....              | 50 |
| C. Subjek dan Objek penelitian .....    | 51 |
| D. Jenis dan Sumber Data .....          | 51 |
| E. Teknik Pengumpulan Data .....        | 52 |
| F. Operasional Variabel Penelitian..... | 53 |
| G. Teknik Analisis Data.....            | 53 |

### **BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN**

|   |    |
|---|----|
| A. Gambaran Umum Lokasi penelitian .....  | 57 |
| 1. Gambaran Umum Lokasi Penelitian .....  | 57 |
| 2. Struktur Organisasi Dan Uraian Tugas .....   | 60 |
| 3. Visi dan Misi Bank Muamalat .....  | 62 |
| B. Hasil Penelitian.....  | 63 |
| 1. Pelayanan Yang Diberikan Karyawan Kepada Nasabah .....                               | 63 |
| 2. Strategi Bank Muamalat KC Banjarmasin Dalam Meningkatkan<br>Kualitas Pelayanan.....  | 67 |
| 3. Kendala Bank Muamalat KC Banjarmasin Dalam Meningkatkan<br>Kualitas Pelayanan.....   | 70 |
| C. Pembahasan .....   | 74 |
| 1. Strategi Bank Muamalat KC Banjarmasin Dalam Meningkatkan<br>Kualitas Pelayanan ..... | 74 |
| 2. Kendala Bank Muamalat KC Banjarmasin Dalam Meningkatkan<br>Kualitas Pelayanan.....   | 76 |

### **BAB V PENUTUP**

|                    |    |
|--------------------|----|
| A. Kesimpulan..... | 78 |
| B. Saran .....     | 78 |

|                             |           |
|-----------------------------|-----------|
| <b>DAFTAR PUSTAKA .....</b> | <b>81</b> |
|-----------------------------|-----------|

|                      |           |
|----------------------|-----------|
| <b>LAMPIRAN.....</b> | <b>82</b> |
|----------------------|-----------|

## **DAFTAR TABEL**

| <b>Tabel</b>   | <b>Halaman</b> |
|--|----------------|
| 1.1 Jumlah Calon Jamaah Haji Bank Muamalat KC Banjarmasin .....      | 4              |
| 2.1 Ilustrasi Setoran Awal iB Haji Bank Muamalat KC Banjarmasin..... | 35             |
| 2.2 Perbedaan Bank Syariah dan Bank Konvensional .....               | 42             |