



**DIFERENSIASI PRODUK TALANGAN HAJI PADA BANK SYARIAH
MANDIRI CABANG JEMBER**

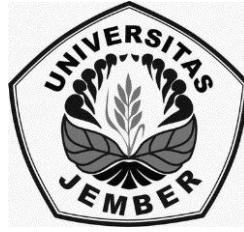
*(Product Differentiation of Haji Bailout in Mandiri Syariah Bank
Jember Branch)*

SKRIPSI

Oleh

**Nelfia Syafitri
NIM 090910202019**

**PROGRAM STUDI ILMU ADMINISTRASI BISNIS
JURUSAN ILMU ADMINISTRASI
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS JEMBER
2013**



**DIFERENSIASI PRODUK TALANGAN HAJI PADA BANK SYARIAH
MANDIRI CABANG JEMBER**

*(Product Differentiation of Haji Bailout in Mandiri Syariah Bank
Jember Branch)*

SKRIPSI

diajukan guna melengkapi tugas akhir dan memenuhi salah satu syarat untuk
menyelesaikan Program Studi Ilmu Administrasi Bisnis (S1)
dan mencapai gelar Sarjana Administrasi Bisnis

Oleh

**Nelfia Syafitri
NIM 090910202019**

**PROGRAM STUDI ILMU ADMINISTRASI BISNIS
JURUSAN ILMU ADMINISTRASI
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS JEMBER
2013**

PERSEMBAHAN

Dengan penuh kebahagiaan dan rasa terima kasih sebesar-besarnya pada Sang Pencipta skripsi ini saya persembahkan untuk:

1. Papa Tercinta Aslim, dan Mama Tersayang Nelna, terima kasih yang tak terhingga atas semua pengorbanan, cucuran keringat, kesabaran dan doa yang tak henti-hentinya untuk keberhasilan studiku yang kuraih hingga saat ini.
2. Adik-adikku Rizka, Alya Ghaitsa Putri, Ziyad Hibatullah dan keluarga besar tersayang, terima kasih atas candaan, dukungan dan perhatian yang diberikan untuk semua keberhasilanku selama ini.
3. Almamater yang kubanggakan Program Studi Administrasi Bisnis Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Jember.
4. Guru-guruku sejak TK sampai Perguruan Tinggi terhormat, yang telah memberikan ilmu dan membimbing dengan penuh kesabaran..

MOTTO

“Kriteria sukses adalah bagaimana klien merasa, bukan berapa banyak keuntungan yang dihasilkan perusahaan.”

*) Avanti Fontana, Inovative we can ! Hal 49

PERNYATAAN

Saya yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Nelfia Syafitri

NIM : 090910202019

Menyatakan dengan sesungguhnya bahwa skripsi yang berjudul: “Diferensiasi Produk Talangan Haji pada Bank Syariah Mandiri Cabang Jember” adalah benar-benar hasil karya sendiri, kecuali kutipan yang sudah saya sebutkan sumbernya, belum pernah diajukan pada institusi mana pun, dan bukan karya jiplakan. Saya bertanggung jawab atas keabsahan dan kebenaran isinya sesuai dengan sikap ilmiah yang harus dijunjung tinggi.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya, tanpa adanya tekanan dan paksaan dari pihak manapun serta bersedia mendapat sanksi akademik jika ternyata kemudian hari pernyataan ini tidak benar.

Jember, 7 Oktober 2013
Yang menyatakan,

Nelfia Syafitri
NIM 090910202019

SKRIPSI

**DIFERENSIASI PRODUK TALANGAN HAJI PADA BANK SYARIAH
MANDIRI CABANG JEMBER**

*(Product Differentiation of Haji Bailout in Mandiri Syariah Bank
Jember Branch)*

Oleh

**Nelfia Syafitri
NIM 090910202019**

Pembimbing

Dosen Pembimbing Utama : Drs. Sugeng Iswono, MA
Dosen Pembimbing Anggota : Drs. Suhartono, MP

LEMBAR PENGESAHAN

Skripsi yang berjudul : “Diferensiasi Produk Talangan Haji pada Bank Syariah Mandiri Cabang Jember” telah diuji dan disahkan pada :

Hari, tanggal : Jum’at, 27 September 2013

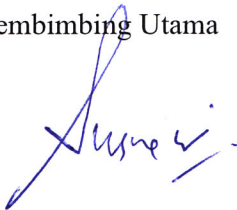
Tempat : Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Jember

Tim Penguji,
Ketua,



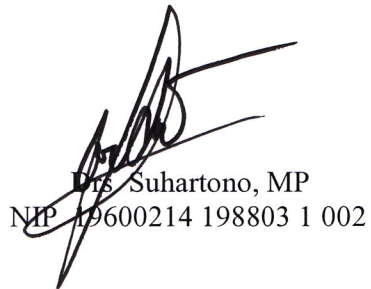
Drs. Totok Supriyanto, M. Si
NIP. 19501004 197702 1 001

Pembimbing Utama



Drs. Sugeng Iswono, MA
NIP. 19540202 198403 1 004

Pembimbing Anggota



Drs. Suhartono, MP
NIP. 19600214 198803 1 002

Penguji 1



Drs. I. Ketut Mastika, MM
NIP 19590507 198903 1 002

Mengesahkan,
Dekan,

Prof. Dr. Hary Yuswadi, MA
NIP 195207271 98103 1 003

RINGKASAN

DIFERENSIASI PRODUK TALANGAN HAJI PADA BANK SYARIAH MANDIRI CABANG JEMBER; Nelfia Syafitri; 090910202019; 2013; 69 halaman; Program Studi Ilmu Administrasi Bisnis; Jurusan Ilmu Administrasi; Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik; Universitas Jember.

Bank Syariah Mandiri Cabang Jember beralamat di jalan Panglima Sudirman No. 52 Jember merupakan perpanjangan tangan dari Bank Syariah Mandiri Pusat yang berada di Jakarta.

Penelitian ini dilakukan dengan melakukan pendekatan induktif. Bertujuan untuk mengetahui bagaimana diferensiasi produk yang dilakukan oleh Bank Syariah Mandiri Cabang Jember. Tahap pengumpulan data yang dilakukan dengan melakukan wawancara mendalam untuk mengetahui, memperluas, dan memperdalam deskripsi penelitian "*Purposive Sampling*".

Bank Syariah Mandiri Cabang Jember adalah Perusahaan yang bergerak pada bidang jasa. Proses Diferensiasi yang dilakukan oleh Bank Syariah Mandiri Cabang Jember berawal adanya keluhan yang disampaikan oleh nasabah kepada Bank. Berangkat dari adanya keluhan tersebut, maka Bank Syariah Mandiri Cabang Jember melakukan perubahan terhadap sistem dari talangan haji tersebut. Langkah awal dari perubahan tersebut adalah adanya evaluasi terhadap kinerja produk yang dilakukan oleh semua lini yang terkait dengan produk talangan haji. Hasil dari evaluasi tersebut menghasilkan sistem baru yaitu *One Day Service*.

Sistem yang menghadirkan kecepatan dan kemudahan yang bisa dirasakan oleh nasabah. Nasabah bisa mendapatkan porsi haji hanya dalam satu hari, dengan persyaratan yang mudah. Sistem ini merupakan diferensiasi yang dilakukan oleh Bank Syariah Mandiri Cabang Jember ditengah persaingan serta nasabah yang semakin selektif dalam memilih produk perbankan. *One day Service* merupakan sistem unggulan yang ditawarkan oleh Bank Syariah Mandiri kepada nasabah yang tentunya tidak dimiliki oleh bank syariah lain dengan produk sejenis.

PRAKATA

Puji syukur ke hadirat Allah SWT. atas segala rahmat dan karunia-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul “Diferensiasi Produk Talangan Haji pada Bank Syariah Mandiri Cabang Jember“. Skripsi ini disusun untuk memenuhi salah satu syarat guna memperoleh gelar Sarjana Strata (S1) pada Jurusan Ilmu Administrasi Program Studi Ilmu Administrasi Bisnis di Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Jember.

Penyusunan skripsi ini tidak lepas dari bantuan dan dukungan berbagai pihak. Pada kesempatan ini, penulis menyampaikan terima kasih kepada :

1. Prof. Dr. Hary Yuswadi, MA, selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Jember.
2. Dr. Sasongko, M.Si, selaku Ketua Jurusan Ilmu Administrasi Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik.
3. Drs. Suhartono, MP, selaku Ketua Program Studi Ilmu Administrasi Bisnis dan Dosen Pembimbing Akademik, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Jember serta dosen pembimbing dua atas bimbingan yang telah diberikan guna terselesaikannya penulisan skripsi ini.
4. Drs. Sugeng Iswono, MA selaku dosen pembimbing pertama atas kesabaran untuk meluangkan waktu dan pikiran serta perhatiannya guna memberikan bimbingan dan pengarahan demi terselesaikannya penulisan skripsi ini.
5. Drs. Poerwanto, MA selaku dosen pembimbing akademik yang telah membimbing penulis selama menjadi mahasiswa.
6. Bapak dan Ibu Dosen Program Studi Ilmu Administrasi Bisnis yang telah memberikan ilmu dan pengalaman selama masa perkuliahan.
7. Kabag serta segenap staff Tata Usaha Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Jember

8. Bapak Dani sebagai Manager Operasional Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Jember terima kasih banyak karena telah memberi izin untuk dapat melakukan penelitian di Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Jember.
9. Mas Agung, Mbak Nindy serta seluruh staf Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Jember terima kasih atas kebaikan yang telah meluangkan waktunya untuk bersedia membantu kelancaran penelitian serta memberikan informasi tentang perusahaan dengan jelas.
10. Teman-teman dari Program Studi Ilmu Administrasi Bisnis Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Jember, khususnya angkatan 2009 yang telah memberi semangat dalam penyelesaian skripsi ini.
11. Sahabat-sahabat yang telah memberikan bantuan, semangat dan teman diskusi yaitu: siswi, riko, bika, ari, ima, anis, dery, kevin, ria, tiara, pujo, denis, andre, echa, dan dody.
12. Sahabat-sahabat tercinta diluar lingkup kampus yang telah menemani saya dari masa SMA sampai sekarang walaupun jarak memisahkan kita yaitu: surty, dora, ice, dian, suci, lydia, silvy, reza, dan fikri.
13. Teman-teman HIMAISTRA tercinta yang telah memberikan pelajaran berorganisasi, motivasi, semangat serta rasa kekeluargaan yaitu: fajri, aida, myta, virgie, royin, nicky, yaya, verio, fian, putri, antok, betty, ocy, rika, dini dan mega.
14. Teman-teman KKN Kec. Jelbuk Gel 1 2013 yang telah menemani selama 45 hari masa KKN yaitu: dila, ayu, endah, shindy, della, erik, rindang, albab, rizal, adi, fikar, dan vira

Semoga Allah SWT membalas semua budi baik yang diberikan kepada penulis selama ini, Penulis menyadari bahwa di dalam Skripsi ini masih terdapat banyak kekurangan sehingga penulis menerima segala kritik dan saran yang membangun dari semua pihak demi kesempurnaan skripsi ini. Akhirnya penulis berharap semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi semua pihak. Amin.

Jember, 7 Oktober 2013

Penulis

DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN SAMPUL	i
HALAMAN JUDUL	ii
HALAMAN PERSEMBAHAN	iii
HALAMAN MOTTO	iv
HALAMAN PERNYATAAN	v
HALAMAN PEMBIMBINGAN	vi
HALAMAN PENGESAHAN	vii
RINGKASAN	viii
PRAKATA	ix
DAFTAR ISI	xii
DAFTAR TABEL	xvi
DAFTAR GAMBAR	xvii
BAB 1. PENDAHULUAN	
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Perumusan Masalah	8
1.3 Tujuan Penelitian.....	8
1.4 Manfaat Penelitian.....	8
BAB 2. TINJAUAN PUSTAKA	
2.1 Manajemen Produksi.....	9
2.2 Produk dan Jasa.....	9
2.2.1 Produk	9
2.2.2 Tingkatan Produk	10
2.2.3 Strategi Produk.....	10
2.2.4 Atribut Produk.....	11
2.2.5 Jasa	12
2.2.6 Kategori Jasa	13

2.2.7	Karakteristik Jasa	13
2.3	Pengembangan Produk.....	14
2.3.1	Definisi Pengembangan Produk.....	14
2.3.2	Tahap-Tahap Pengembangan Produk	14
2.4	Produksi	16
2.4.1	Pengertian Produksi	16
2.4.2	Fungsi Produksi.....	17
2.4.3	Proses Produksi	18
2.4.4	Jenis-Jenis Produksi	19
2.5	Inovasi	20
2.5.1	Peranan Pengetahuan Sebagai Keunggulan Kompetitif.....	22
2.5.2	Teori Inovasi	23
2.5.3	Sumber Inovasi	26
2.5.4	Tujuan Inovasi.....	26
2.5.5	Mengelola Inovasi.....	26
2.5.6	Alur Inovasi.....	27
2.5.7	Tipe Inovasi.....	29
2.5.8	Peran Inovasi	29
2.6	Diferensiasi Produk.....	30
2.6.1	Diferensiasi	30
2.6.2	Diferensiasi Produk	31
2.6.3	Kriteria Diferensiasi	31
2.6.4	Tahap-Tahap Membangun Diferensiasi.....	32
2.6.5	Tahap-Tahap Menjaga Diferensiasi	33
2.6.6	Diferensiasi Jasa.....	34
2.7	Bank	35
2.7.1	Definisi Bank	35
2.7.2	Fungsi Bank	35

2.7.3 Penggolongan Bank	36
2.7.4 Definisi Bank Syariah	37
2.7.5 Prinsip Bank Syariah.....	38
2.7.6 Produk-Produk Syariah	39
2.8 Tinjauan Penelitian Terdahulu.....	40
BAB 3. METODE PENELITIAN	
3.1 Tipe dan Jenis Penelitian	41
3.2 Tahap Persiapan	41
3.3 Tahap Pengumpulan Data	44
3.4 Tekhnik Analisis Data	45
3.5 Tahap Pemeriksaan Keabsahan Data	48
3.6 Tahap Penarikan Kesimpulan	48
BAB 4. HASIL DAN PEMBAHASAN	
4.1 Gambaran Umum Perusahaan.....	50
4.1.1 Sejarah Perusahaan.....	50
4.1.2 Visi dan Misi Perusahaan	52
4.1.3 Budaya Perusahaan.....	52
4.1.4 <i>Code of Conduct</i> (Kode Etik Perusahaan).....	54
4.1.5 Struktur Perusahaan.....	55
4.1.6 Implementasi Fleksibilitas Kinerja.....	66
4.1.7 Keterngakerjaan.....	67
4.1.8 Produk-Produk Bank Syariah Mandiri	68
4.2 Pembahasan Hasil Penelitian.....	76
4.2.1 Input pada Sistem.....	77
4.2.2 Proses Pembentukan Sistem	81
4.3.3 Sistem Operasi dari One Day Service.....	84
4.3 Interpretasi	89

BAB 5. KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan 91

5.2 Saran 91

DAFTAR BACAAN

LAMPIRAN

DAFTAR TABEL

	Halaman
1.1 Jaringan Kantor Perbankan Syariah	2
1.2 Jenis Produk Jasa Bank Syariah Mandiri	5
2.1 Ciri Inovasi Berdasarkan Fokusnya	22
2.2 <i>Competency Choices and differentiation Strategy</i>	30
2.3 Tinjauan Peneliti Terdahulu	40
3.1 Analisis Domain.....	46
3.2 Analisis Taksonomi.....	47
4.1 Jumlah Karyawan Bank Syariah Mandiri Cabang Jember	67
4.2 Perbedaan Sistem Bunga dan Bagi Hasil (<i>nisbah</i>) BSM	72
4.3 Matrik Analisis Taksonomi.....	87

DAFTAR GAMBAR

	Halaman
2.1 Kegiatan Produksi	18
2.2 Peran Pengetahuan dalam Mencapai Keunggulan Kompetitif.....	23
2.3 Dimensi Pembentukan Pengetahuan	24
2.4 Kesaling-tergantungan Proses Inovasi dengan Proses Belajar	25
2.5 Hubungan Proses Belajar dan Inovasi.....	25
2.6 Alur Inovasi	28
4.1 Struktur Organisasi Bank Syariah Mandiri Pusat	56
4.2 Struktur Organisasi Bank Syariah Mandiri Cabang Jember	57
4.3 Sistem Talangan Haji <i>One Day Service</i>	85