

DIFERENSIASI PRODUK TALANGAN HAJI PADA BANK SYARIAH MANDIRI CABANG JEMBER

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

Nelfia Syafitri, Sugeng Iswono, Suhartono
 Administrasi Bisnis, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu politik, Universitas Jember (UNEJ)
 Jln. Kalimantan 37, Jember 68121
 E-mail: sugeng_iswono@yahoo.com

Abstrak

Bank Syariah Mandiri Cabang Jember adalah Perusahaan yang bergerak dibidang jasa. Proses Diferensiasi yang dilakukan oleh Bank Syariah Mandiri Cabang Jember adalah menjawab kebutuhan nasabah sebagai *customer* terhadap produk. Menjawab kebutuhan nasabah tersebut, maka Bank Syariah Mandiri Cabang Jember melakukan perubahan terhadap sistem dari talangan haji. Langkah awal dari perubahan yang dilakukan adalah dengan melakukan 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.

Kata Kunci: *Bank Syariah Mandiri, Diferensiasi, One Day Service, Talangan Haji*

Abstract

Syariah Mandiri Bank Jember Branch is a company that move on service division. The differentiation process that done by Syariah Mandiri Bank Jember Branch is to respond customer needed as customer forward product. To respond that customer needed, so Syariah Mandiri Bank Jember Branch make changes towards the system of haji bailouts. The very firts steps of change made was to evaluation of the performance of the produk carried by all lines that associated with the bailout of hajj product. The results of the evaluation are One Day Services. System that deliver speed and ease that can feel by the customer. The customer can get a portion of the hajj in just one day and with a simple requirements. This system is a differentiation made by the Syariah Mandiri Bank Jember Branch in the middle of competition and the customer that more selective in choosing banking product. One day services is an excellent system that offered by Syariah Mandiri Bank Jember by other syariah banks.

Keywords: *Bank Syariah Mandiri, Differentiation, One Day Services, Bailouts of hajj*

Pendahuluan

Pertumbuhan ekonomi suatu negara dapat dilihat dari lembaga keuangan dinegara tersebut. Dalam upaya mencapai tujuan pertumbuhan tersebut pemerintah membentuk sebuah lembaga keuangannya itu perbankan. Bank sebagai badan usaha yang berorientasi pada pencapaian keuntungan (*Profit Oriented*) dan pemerintah sebagai (*agent of diploma*) yang memberikan kesempatan bagi pihak-pihak yang berkeinginan menghimpun sebuah usaha yang berawal dari masyarakat dan mengeluarkan kembali kepada masyarakat dengan bentuk pembiayaan atau pendanaan.

Persaingan perbankan yang ketat saat ini tidak hanya terjadi di antara bank konvensional, persaingan semakin terasa dengan adanya Bank Syariah yang sekarang mulai

memperlihatkan eksistensinya. Bank Syariah yang berdasarkan kepada prinsip syariah atau hukum islam yang bersumber dari Al Qur'an dan Hadist, mulai terbentuk setelah dikeluarkannya kebijakan pada Oktober 1988 yang mengatur tentang deregulasi dalam bidang perbankan di Indonesia. Sejak saat itu, para ulama yang tergabung dalam majelis Ulama Indonesia (MUI) mulai berusaha untuk mendirikan Bank dengan konsep bebas bunga, akan tetapi masih terhambat dengan tidak adanya hukum positif untuk mewujudkan hal tersebut. Hambatan tersebut dapat diatasi dengan menafsirkan peraturan di bidang perbankan bahwa Bank dapat saja menerapkan tingkat bunga 0%. Pada tahun 1992 dikeluarkanlah UU No. 7 Tahun 1992 tentang perbankan. Pada saat itu belum disebut sebagai Bank Syariah, masih disebut dengan Bank yang beroperasi dengan konsep bagi hasil. Dengan dikeluarkannya UU No. 7 Tahun

1992 tersebut, maka berdirilah bank syariah pertama di tanah air yaitu Bank Muamalat Indonesia (BMI).

Berjalannya waktu Bank Syariah terus mengalami pertumbuhan, ini dapat dilihat di bawah ini:

1. PT. Bank Syariah Mandiri
2. PT. Bank Muamalat Indonesia
3. PT. BNI syariah
4. PT. BRI Syariah
5. PT. Bank Mega Syariah
6. PT. Bank Jabar dan Banten
7. PT. Bank Panin Syariah
8. PT. Bank Bukopin Syariah
9. PT. Bank Victoria Syariah
10. PT. BCA Syariah
11. PT. Maybank Indonesia Syariah

Selain dari pertumbuhan Bank Syariah di Indonesia, Pertumbuhan aset perbankan syariah juga mengalami peningkatan yang signifikan yang dibenarkan oleh Direktur-Kepala Grup Departemen Perbankan Syariah Bank Indonesia, Bambang Kiswono, mengatakan jika dilihat dari tahun ketahun perkembangan aset perbankan syariah menorehkan prestasi luar biasa. Per 31 Desember 2012, aset Bank Syariah Nasional hampir menyentuh angka Rp 200 triliun. Dilansir oleh ROL tanggal 30 Januari 2013 (<http://www.republika.co.id>) Keadaan persaingan yang ketat ini maka sebuah Bank Syariah harus dapat menampilkan kelebihan mereka dari pesaingnya, terutama pada produk yang mereka tawarkan, karena setiap Bank Syariah pastinya mengeluarkan produk-produk untuk menarik nasabah serta mempertahankan nasabah yang telah ada. Produk perbankan syariah secara garis besar dibedakan menjadi tiga bagian menurut pandia (2005:78), yakni: Pertama, produk penyaluran dana (*financing*); Kedua, produk penghimpun dana (*funding*); Ketiga, produk jasa (*services*). Jenis produk tersebutlah yang nantinya akan berkembang menjadi beberapa jenis paket yang ditawarkan oleh Bank Syariah dengan dengan akad yang telah di tetapkan oleh masing-masing Bank Syariah. Untuk perkembangan produk sendiri Bank Syariah dituntut untuk selalu melakukan pengembangan atas produk-produk Bank Syariah sehingga dapat memenuhi kebutuhan nasabah yang akan datang.

Tuntutan untuk selalu melakukan pengembangan atas produk tersebut sudah dapat dirasakan perkembangannya, seperti kecenderungan pada peminjaman konsumen (kredit) kepada Usaha Kecil Menengah (UKM), ini menjadi pilihan karena dapat mengurangi resiko kemacetan kredit yang disebabkan oleh debitur-debitur besar. Namun banyaknya Bank Syariah yang ada menjadikan kendala tersendiri dalam pengembangan produk, penawaran produk jasa yang inovatif, cepat, tepat, dan tanggap saja tidak cukup untuk menarik nasabah mempercayakan uang mereka untuk di kelola oleh Bank Syariah. Untuk itu sebuah Bank harus berupaya keras menghasilkan produk yang dapat dilirik oleh calon nasabah serta mempertahankan nasabah yang ada. Salah satu Bank Syariah yang melakukan pengembangan terhadap Produk mereka adalah Bank Syariah Mandiri. Bank Syariah Mandiri yang merupakan tindak lanjut dari perubahan nama Bank Susila Bakti yang kepemilikannya dikuasai oleh Bank Mandiri untuk melakukan konsolidasi dan membentuk tim pengembangan perbankan syariah dengan tujuan

mengembangkan layanan perbankan syariah di dalam kelompok perusahaan Bank Mandiri. Selain itu sebagai tindak lanjut dari berlakunya UU No. 10 tahun 1998 yang memperbolehkan Bank Konvensional melakukan transaksi secara Syariah (*dual banking system*). Bank Mandiri sendiri terbentuk krisis moneter pada tahun 1997-1998, pada saat bersamaan pemerintah melakukan merger empat Bank, yaitu Bank Dagang Negara, Bank bumi Daya, Bank Exim, dan Bank Bapindo. Penggabungan inilah yang melahirkan Bank Mandiri pada tanggal 31 Juli 1999.

Bank Syariah Mandiri adalah Bank syariah yang mampu memadukan idealisme usaha dengan nilai-nilai rohani, harmoni inilah yang merupakan keunggulan dari Bank Syariah Mandiri selain dari kepemilikan aset terbesar di Indonesia hingga Rp 54,2 Triliun pada tahun 2012. (<http://keuangan.kontan.co.id>) Banyaknya penghargaan yang di terima oleh Bank Syariah Mandiri juga merupakan faktor keunggulan yang mereka miliki antara lain:

1) Produk-produk yang ditawarkan oleh Bank Syariah Mandiri sangatlah beragam yang mempunyai pangsa pasarnya masing-masing. Bank Syariah Mandiri harus bisa melihat peluang yang ada untuk tetap eksis dan bersaing dengan Bank Syariah lainnya, sebab produk-produk syariah yang ada memiliki prinsip yang sama yaitu bagi hasil. Tentunya Bank Syariah Mandiri harus bisa memberikan nilai tambah yang berbeda terhadap produk atau jasa yang ditawarkan kepada nasabah.

Bank Syariah Mandiri Cabang Jember merupakan Kantor Cabang yang merupakan perpanjangan tangan dari Bank Syariah Mandiri yang berpusat di Jakarta untuk menjalankan produk-produk yang telah dikeluarkan Oleh Bank Syariah Mandiri Pusat. Salah satu produk tersebut adalah Talangan Haji yang merupakan produk dana talangan dari Bank Syariah Mandiri kepada nasabah khusus untuk menutupi kekurangan dan untuk memperoleh kursi Haji pada saat pelunasan BPIH. Keberadaan Talangan Haji sendiri saat ini menuai pro dan kontra setelah adanya statement tentang larangan Talangan Haji oleh Kemenag pada tanggal 19 Maret 2013 kemaren. Menteri Agama Suryadharma Ali "menyatakan bahwa tidak boleh melanjutkan cara-cara seperti itu (dana talangan haji), alasannya karena jamaah yang berangkat haji menggunakan dana talangan dianggap belum mampu menjalankan ibadah haji. Kemampuan secara ekonomi, diyakini oleh Kemenag sebagai salah satu syarat menjalankan ibadah haji, Kemenag menilai bahwa dengan diberikannya dana Talangan Haji "mampu" oleh Bank diartikan sebagai dapat membayar cicilan utang yang diberikan oleh Bank." (<http://www.republika.co.id>)

Namun berita tersebut langsung di tanggapi oleh Direktur Bisnis Bank Syariah Mandiri, Hanawijaya mengungkapkan bahwa fasilitas dana talangan tersebut bertujuan agar calon jamaah haji dapat memperoleh porsi haji. Ditambahkan bahwa mekanisme talangan haji tidak melanggar prinsip syariah karena fatwanya memperbolehkan dengan tujuan untuk mendapatkan porsi, bukan dalam konteks kemampuan pergi haji. Selain itu talangan haji jangka waktunya maksimal 2 tahun, sementara antri berangkat haji rata-rata 7 tahun. Kalau nasabah gagal melunasi dalam waktu 2 tahun ditambah pelunasan Rp 10 juta sisanya, bank berhak

membatalkan kepergian nasabah tersebut ke tanah suci. (<http://www.republika.co.id>)

Keadaan yang terjadi terhadap produk Talangan Haji inilah yang membuat Bank Syariah Mandiri khususnya Cabang Jember untuk terus bekerja keras dalam menarik perhatian calon nasabah serta mempertahankan nasabah yang ada ditengah persaingan dengan Bank Syariah lainnya. Berikut Bank Syariah yang memiliki Produk Talangan Haji di daerah Jember:

- 1) Bank Syariah Mandiri
- 2) BNI Syariah
- 3) Bank Mandiri

Semakin ketatnya persaingan serta polemik tentang larangan Talangan Haji, Bank Syariah Mandiri harus bisa memberikan sentuhan lain terhadap Produk yang mereka tawarkan, diferensiasi produk merupakan salah satu alternatif yang bisa dilakukan oleh Bank Syariah Mandiri pada produk Talangan Haji.

Metode Penelitian

Berdasarkan permasalahan dan tujuan penelitian maka jenis metode yang dilakukan adalah penelitian deskriptif. Tahap penelitian ini terdiri dari tahap persiapan, tahap pengumpulan data, tahap pemeriksaan data, tahap analisis data, dan tahap penarikan kesimpulan. Pada tahap pengumpulan data menggunakan teknik *Purposive*. Tahap analisis data yang digunakan pada penelitian ini menggunakan metode analisis domain dan taksonomi.

Hasil dan Pembahasan

Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Jember didirikan pada tanggal 23 Desember 2003 dan diresmikan pada tahun 2004 dengan jumlah karyawan sejumlah 20 orang. Bank Syariah Mandiri Cabang Jember merupakan anak perusahaan dari perusahaan Bank Syariah Mandiri Pusat yang berlokasi di Ibukota Jakarta. Kantor Bank Syariah Mandiri Pusat mengendalikan kantor-kantor cabang diseluruh Indonesia memberikan rambu-rambu aturan dalam bentuk pedoman-pedoman yang berisikan Surat Edaran (SE). Secara teknis kantor cabang Bank Syariah Mandiri diperkenankan membuat kebijakandengan tidak melanggar ketentuan-ketentuan yang telah ditetapkan. Setiap kegiatan yang dilakukan kantor cabang mendapatkan pengawasan dari Dewan Pengawas Syariah yang bertugas untuk mengawasi kegiatan usaha Bank agar sesuai dengan ketentuan Syariah, sebagai penasehat dan pemberi saran mengenai hal-hal yang terkait dengan aspek syariah, dan sebagai mediator antara Bank dengan Dewan Syariah Nasional (DNS) terkait dengan kajian produk yang memerlukan kajian dan fatwa DSN.

Talangan Haji merupakan jenis pembiayaan *Qard*, yang bertujuan untuk menutupi kekurangan dana untuk memperoleh kursi/*seat* haji dan pada saat pelunasan BPIH (Biaya Penyelenggaraan Ibadah Haji). Manfaat dari Talangan Haji adalah memenuhi kebutuhan untuk menutupi kekurangan dana sebagai persyaratan dalam memperoleh porsi haji. Talangan Haji pada Bank Syariah Mandiri diberikan dengan ketentuan nasabah memiliki tabungan

Mabrur Bank Syariah Mandiri, selain itu juga memenuhi syarat-syarat sebagai berikut:

- a. Surat rekomendasi dari KBIH (Kelompok Bimbingan Ibadah Haji)
- b. Fotocopy KTP
- c. Fotocopy KK
- d. Fotocopy suarat nikah

Surat rekomendasi KBIH ini bisa di dapat dengan sebelumnya nasabah datang ke KBIH yang telah bekerja sama dengan Bank Syariah Mandiri Cabang Jember. Untuk mendapatkan surat rekomendasi itu nasabah harus menyerahkan fotocopy KTP kepada KBIH sebagai syarat yang di tetapkan KBIH. Setelah surat rekomendasi didapatkan nasabah bisa langsung datang ke Bank Syariah Mandiri Cabang Jember untuk meminta fasilitas talangan haji dengan dana talangan sebesar Rp 22.500.000, sebelumnya harus membuka rekening tabungan mabrur dengan minim setoran Rp 5.900.000. Proses hingga mendapatkan porsi haji bisa dilakukan dalam waktu 1 hari. Sistem tersebut oleh Bank Syariah Mandiri Cabang Jember disebut *One Day Service*. Sistem ini memberikan keuntungan tersendiri untuk nasabah yaitu pelayanan yang cepat dan mudah. Sistem *One Day Service* ini bisa terlaksana karena berbagai faktor yang ada didalam produk talangan haji pada Bank Syariah Mandiri Cabang Jember

1. Input pada sistem

Bank Syariah Mandiri Cabang Jember melakukan perbaikan pada sistem talangan haji ini semenjak 1 tahun yang lalu, karena berangkat dari adanya keluhan yang disampaikan oleh nasabah. Selain itu Bank Syariah Mandiri cabang Jember berfikir bahwa faktor pesaing yang ketat serta semakin banyak permintaan nasabah yang selektif dalam memilih produk menjadikan faktor lain melakukan inovasi untuk menghasilkan diferensiasi terhadap produk talangan haji pada Bank Syariah Mandiri Cabang Jember.

Faktor internal dan eksternal perusahaan juga dapat digunakan sebagai sarana dan prasarana dalam mengembangkan inovasi dalam menghadapi persaingan antar perusahaan yang semakin ketat. Mempertimbangkan faktor internal dan eksternal, maka nantinya dapat memenangkan persaingan.

a. Faktor internal

- 1) Sumber daya perusahaan
 - a) Sumber daya manusia
 - b) Jaringan
- 2) Peraturan Perusahaan
 - a) Hak Karyawan
 - b) Kewajiban Karyawan

b. Faktor eksternal

- 1) Kondisi nasabah
- 2) Kondisi pesaing

Peran serta informasi internal dan eksternal sangat dibutuhkan dalam perusahaan guna mendukung terbentuknya sistem yang sesuai keinginan kedua belah pihak. Informasi tersebut adalah sebagai berikut:

a. Informasi internal

Informasi internal diperoleh dari dalam perusahaan sendiri, yakni dari staf yang dipengaruhi oleh pengalaman serta hasil analisis dari perjalanan perusahaan, sehingga

perusahaan menginginkan hasil maksimal dari penjualan produknya. Proses tumbuh kembangnya ide-ide dan daya kreatifitas yang tinggi ini sangat berpengaruh bagi Bank pada saat proses pembaharuan.

b. Informasi eksternal

Informasi eksternal perusahaan dalam berinovasi diperoleh dari para nasabah Bank Syariah Mandiri Cabang Jember. Informasi yang diberikan yaitu informasi dan keinginan yang dibutuhkan sesuai dengan kebutuhan para nasabah serta permintaan terhadap produk

Berdasarkan kondisi dan informasi internal maupun eksternal pada Bank Syariah Mandiri Jember, sehingga menyusun suatu pemikiran kreatif dalam berinovasi untuk menghasilkan diferensiasi yang didalamnya menyangkut tujuan perusahaan. Tujuan dari perusahaan yaitu jangka panjang dan jangka pendek, dengan hal tersebut maka tujuan jangka panjang dan tujuan jangka pendek dapat dijelaskan sebagai berikut:

a. Tujuan jangka panjang

Tujuan jangka panjang yang ditetapkan oleh Bank Syariah Mandiri Cabang Jember memiliki waktu yang cukup lama, karena tujuan jangka pendek perusahaan telah dicapai dengan baik. Tujuan jangka panjang yang ingin dicapai oleh perusahaan adalah sebagai berikut:

- 1) Menjaga kelangsungan hidup perusahaan
- 2) Melakukan pengembangan usaha, dalam hal produk.

b. Tujuan jangka pendek

Bank Syariah Mandiri Cabang Jember tujuan jangka pendek yang telah ditetapkan adalah bahwa perusahaan dalam mencapai tujuannya harus dalam waktu yang relatif singkat, karena tujuan dari jangka pendek perusahaan tersebut adalah sebagai berikut:

- 1) Meningkatkan jumlah asset dari produk
- 2) Meningkatkan kualitas produk
- 3) Meningkatkan pelayanan pada nasabah

Dalam prosesnya sendiri terciptanya sistem baru yang dilakukan oleh bank syariah mandiri cabang jember adalah melakukan evaluasi terhadap kinerja dari sistem talangan haji. Evaluasi ini bertujuan untuk melihat kinerja dari produk talangan haji. Evaluasi yang dilakukan adalah berangkat dari adanya keluhan yang disampaikan oleh nasabah bahwa waktu yang digunakan untuk *dropping* cukup lama hingga memakan waktu 3-5 hari. Dalam *metting* tersebut dijabarkan bagaimana konsep sistem yang beroperasi yang menjadi keluhan oleh nasabah untuk dicarikan solusinya. Dalam *metting* tersebut juga tercipta ide yang dicetuskan dengan mengedepankan proses yang mudah serta cepat dalam proses talangan haji, yaitu melakukan pemangkas waktu serta pembagian kerja yang lebih terorganisir.

Hasil akhir dari *metting* tersebut terbentuklah sistem baru yang diberi nama *One Day Service* (pelayanan dalam satu hari). Tahap perubahan ini hanya dibutuhkan waktu dalam sehari oleh Bank Syariah Mandiri Cabang Jember setelah adanya keputusan yang diberikan oleh Kepala Cabang Bank Syariah Mandiri Cabang Jember untuk melakukan perubahan terhadap sistem dari talangan haji, yang langsung keesokan harinya dilakukan uji coba terhadap sistem tersebut.

Berlangsungnya sistem ini setahun terakhir adalah berkat adanya komitmen yang dilakukan oleh Bank Syariah Mandiri Cabang Jember untuk memberikan pelayanan terbaik kepada nasabah, ditunjang dengan kebebasan yang diberikan oleh Bank Syariah Mandiri Pusat untuk melakukan pengembangan terhadap produk-produk yang dijual oleh Bank Syariah Mandiri Cabang Jember

Sistem *One Day Service* merupakan nilai lebih yang ditawarkan oleh Bank Syariah Mandiri Cabang Jember kepada nasabah dimana untuk mendapatkan porsi haji bisa dilakukan dalam satu hari, serta menjadi keunggulan bagi Bank Syariah Mandiri Cabang Jember yang tidak dimiliki oleh bank syariah lain untuk produk sejenis dengan talangan haji. Kemudahan dalam sistem ini menguntungkan nasabah, karena proses yang cepat tidak lagi memakan waktu berhari-hari serta biaya yang mereka keluarkan untuk proses talangan haji menjadi minim.

Mendapatkan porsi haji lebih cepat dibandingkan bank syariah pesaing serta lebih mudahnya dalam pengurusan administrasi juga merupakan hal yang menarik yang dimiliki oleh Bank Syariah Mandiri Cabang Jember pada produk talangan haji. Sistem *One Day Service* sendiri sudah berlangsung dalam 1 tahun, dan hanya diterapkan oleh Bank Syariah Mandiri Cabang Jember. Sistem *One Day Service* inilah yang juga menjadi menarik dan berbeda dengan sistem yang dimiliki oleh Bank Syariah lain.

Kesimpulan dan Saran

Bank Syariah Mandiri Cabang Jember melakukan diferensiasi produk adalah menjawab kebutuhan *Customer* Bank Syariah Mandiri Cabang Jember, selain adanya persaingan antara Bank Syariah. Perbaikan dari sistem yang lama kepada sistem yang baru, menjadikan Bank Syariah Mandiri Cabang Jember memiliki perbedaan yang menjadi keunggulan untuk bersaing dan merupakan sebuah nilai tambah yang bisa ditonjolkan kepada nasabah dan kepada pesaing mereka. *One Day Service* merupakan hasil dari evaluasi yang dilakukan Bank Syariah Mandiri pada produk Talangan Haji. *One day Service* juga merupakan excellent value dari Bank Syariah Mandiri Cabang jember untuk produk Talangan Haji. Peningkatan untuk produk talangan haji mencapai 40 persen dari 31,72 persen per 2013.

Saran yang bisa menjadi pertimbangan oleh Bank Sayriah Mandiri Cabang Jember adalah agar mempertahankan kualitas kinerja yang ada dalam produk agar agar tetap menjadi Bank Syariah yang selalu mengedepankan pelayanan terhadap nasabah. Serta tetap bisa berinovasi dalam sistem produk, agar menjadi produk yang berbeda dan menarik dari produk bank syariah pesaing. Penambahan kantor-kantor di setiap kecamatan bisa lebih mempermudah nasabah dalam bertransaksi

Ucapan Terima Kasih

Penulis mengucapkan banyak terimakasih kepada Orangtua tercinta atas kerja kerasnya yang telah mendidik saya. Semua Bapak dan Ibu dosen Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik yang selama ini telah memberikan sumbangsih dalam hal akademik. Serta tidak lupa ucapan terima kasih

kepada teman-teman seperjuangan angkatan 2009 Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Jember yang telah bersama-sama berbagi susah senang di masa-masa menjalani perkuliahan.

Daftar Pustaka

- [1] Porter, Michael E. 2008. *Competitive Advantage*. Tangerang: Karisma
- [2] Rivai, Veithzal dan Arviyan. 2010. *Islamic Banking*. Jakarta: PT Bumi Aksara
- [3] Stoner, James A.F. 1996. *Manajemnen Jilid II, edisi Indonesia*. Jakarta: PT. Rajagrafindo Utama
- [4] Tjiptono, Fandi. 2005. *Pemasaran Jasa, edisi pertama*. Malang: Bayu Media Publishing
- [5] Pandia, Frianto dan Elly dan Achmad. 2005. *Lembaga Keuangan*. Jakarta: PT Rineka Cipta
- [6] <http://www.republika.co.id/berita/dunia-islam/umroh-haji/13/03/19/mjwxc0-kemenag-larang-bank-beridana-talangan-haji> (26 Agustus 2013)
- [7] <http://keuangan.kontan.co.id/news/lima-bank-syariah-dengan-laba-terbesar> (26 agustus 2013)

