



**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

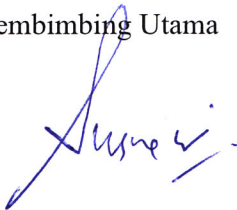
Tempat : Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Jember

Tim Penguji,  
Ketua,



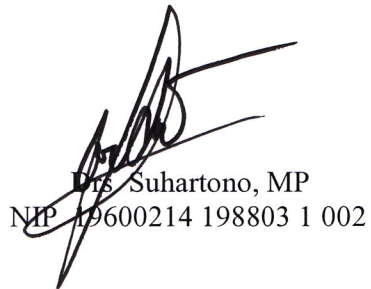
Drs. Totok Supriyanto, M. Si  
NIP. 19501004 197702 1 001

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

	<b>Halaman</b>
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
<b>BAB 1. PENDAHULUAN</b>	
<b>1.1 Latar Belakang .....</b>	<b>1</b>
<b>1.2 Perumusan Masalah .....</b>	<b>8</b>
<b>1.3 Tujuan Penelitian.....</b>	<b>8</b>
<b>1.4 Manfaat Penelitian.....</b>	<b>8</b>
<b>BAB 2. TINJAUAN PUSTAKA</b>	
<b>2.1 Manajemen Produksi.....</b>	<b>9</b>
<b>2.2 Produk dan Jasa.....</b>	<b>9</b>
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
<b>2.3</b>	<b>Pengembangan Produk.....</b>	<b>14</b>
2.3.1	Definisi Pengembangan Produk.....	14
2.3.2	Tahap-Tahap Pengembangan Produk .....	14
<b>2.4</b>	<b>Produksi .....</b>	<b>16</b>
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
<b>2.5</b>	<b>Inovasi .....</b>	<b>20</b>
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
<b>2.6</b>	<b>Diferensiasi Produk.....</b>	<b>30</b>
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
<b>2.7</b>	<b>Bank .....</b>	<b>35</b>
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
<b>2.8 Tinjauan Penelitian Terdahulu.....</b>	<b>40</b>
<b>BAB 3. METODE PENELITIAN</b>	
<b>3.1 Tipe dan Jenis Penelitian .....</b>	<b>41</b>
<b>3.2 Tahap Persiapan .....</b>	<b>41</b>
<b>3.3 Tahap Pengumpulan Data .....</b>	<b>44</b>
<b>3.4 Tekhnik Analisis Data .....</b>	<b>45</b>
<b>3.5 Tahap Pemeriksaan Keabsahan Data .....</b>	<b>48</b>
<b>3.6 Tahap Penarikan Kesimpulan .....</b>	<b>48</b>
<b>BAB 4. HASIL DAN PEMBAHASAN</b>	
<b>4.1 Gambaran Umum Perusahaan.....</b>	<b>50</b>
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
<b>4.2 Pembahasan Hasil Penelitian.....</b>	<b>76</b>
4.2.1 Input pada Sistem.....	77
4.2.2 Proses Pembentukan Sistem .....	81
4.3.3 Sistem Operasi dari One Day Service.....	84
<b>4.3 Interpretasi .....</b>	<b>89</b>

**BAB 5. KESIMPULAN DAN SARAN**

**5.1 Kesimpulan ..... 91**

**5.2 Saran ..... 91**

**DAFTAR BACAAN**

**LAMPIRAN**

## DAFTAR TABEL

	<b>Halaman</b>
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

	<b>Halaman</b>
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