"MANAJEMEN PENANGANAN KOMPLAIN NASABAH BERDASARKAN KONSEP EKONOMI ISLAM DI BANK SYARIAH MANDIRI KCP SLEMAN YOGYAKARTA"

"***Management of Customer Complaint Handling Based on Islamic Economic Concept in Syariah Bank of Mandiri KCP Sleman Yogyakarta***"

SKRIPSI

Diajukan untuk memenuhi sebagai persyaratan guna memperoleh gelar sarjana Ekonomi Islam

Program Studi Ekonomi Islam



Oleh :

Jabar Zil Ikhram

13423053

PROGRAM STUDI EKONOMI ISLAM

FAKULTAS ILMU AGAMA ISLAM

UNIVERSITAS ISLAM INDONESIA

YOGYAKARTA

2017

LEMBAR PERNYATAAN

Yang bertanda tangan di bawah ini,

Nama	: JABAR ZIL IKHRAM
NIM	: 13423053
Program Studi	: Ekonomi Islam
Fakultas	: Ilmu Agama Islam
Judul Skripsi	: Manajemen Penanganan Komplain Nasabah Berdasarkan Konsep Ekonomi Islam Di Bank Syariah Mandiri Kcp Sleman Yogyakarta

Dengan ini menyatakan bahwa hasil penulisan Skripsi ini merupakan hasil karya dan benar keasliannya. Apabila ternyata di kemudian hari penulisan Skripsi ini merupakan hasil plagiat atau penjiplakan terhadap karya orang lain, maka saya bersedia mempertanggungjawabkan sekaligus bersedia menerima sanksi berdasarkan aturan tata tertib yang berlaku di Universitas Islam Indonesia.

Demikian, pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya dan tidak dipaksakan.

Yogyakarta, 7 Mei 2017

Penulis,



Jabar Zil Ikhram

UNIVERSITAS ISLAM INDONESIA
FAKULTAS ILMU AGAMA ISLAM
Gd. K.H.A. Wahid Hasyim Kampus Terpadu UII, Jl. Kaliurang KM. 14,5 Yogyakarta
Telp. (0274) 898462, Fax. 898463, E-Mail:fiai@uii.ac.id

PENGESAHAN

Skripsi ini telah dimunaqasyahkan dalam Sidang Panitia Ujian Program Sarjana Strata Satu (S1) Fakultas Ilmu Agama Islam Universitas Islam Indonesia Program Studi Ekonomi Islam yang dilaksanakan pada:

Hari	:	Jumat
Tanggal	:	2 Juni 2017
Judul Skripsi	:	Manajemen Penanganan Komplain Nasabah Berdasarkan Konsep Ekonomi Islam di Bank Syariah Mandiri KCP Sleman Yogyakarta
Disusun oleh	:	JABBAR ZIL IKHRAM
Nomor Mahasiswa	:	13423053

Sehingga dapat diterima sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Strata Satu (S1) Ekonomi Islam pada Fakultas Ilmu Agama Islam Universitas Islam Indonesia Yogyakarta.

TIM PENGUJI:

Ketua	: Dr. Siti Achiria, SE, MM	(.....)
Penguji I	: Dr. Rahmani Timorita Y., M.Ag	(.....)
Penguji II	: Tulasmi, SE, MEI	(.....)
Pembimbing	: Dr. Anton Priyo Nugroho, SE, MM	(.....)

Yogyakarta, 6 Juni 2017
Dekan,

Dr. H. Tamyiz Mukharrom, MA

UNIVERSITAS ISLAM INDONESIA
FAKULTAS ILMU AGAMA ISLAM

REKOMENDASI PEMBIMBING

Yang bertanda tangan di bawah ini, Dosen pembimbing Skripsi :

Nama Mahasiswa : Jabar Zil Ikhram

Nomor Mahasiswa : 13423053

Judul Skripsi : Manajemen Penanganan Komplain Nasabah Berdasarkan Konsep Ekonomi Islam Di Bank Syariah Mandiri Kcp Sleman Yogyakarta

menyatakan bahwa, berdasarkan proses dan hasil bimbingan selama ini, serta dilakukan perbaikan, maka yang bersangkutan dapat mendaftarkan diri untuk mengikuti munaqasyah skripsi pada Program Studi Ekonomi Islam Fakultas Ilmu Agama Islam Universitas Islam Indonesia Yogyakarta.

Yoyakarta, 07 Mei 2017

(Dr. Anton Priyo Nugroho, SE, MM)

NOTA DINAS

Yogyakarta, 6 Jumadil Awal 1438 H / 3 Februari 2017 M

FM-UII-AA-FPU-14.30/RO

Hal : SKRIPSI

Kepada : Yth. **Dekan Fakultas Ilmu Agama Islam**
Universitas Islam Indonesia
di Yogyakarta.

Assalamu'alaikum wr.wb.

Berdasarkan penunjukkan Dekan Fakultas Ilmu Agama Islam Universitas Islam Indonesia dengan surat nomor : No: 324/Dek/60/DAS/FIAI/II/2017 tanggal 3 Februari 2017 atas tugas kami sebagai pembimbing skripsi Saudara:

Nama	: Jabar Zil Ikhram
Nomor Pokok/NIM	: 13423053
Mahasiswa Fakultas Ilmu Agama Islam Universitas Islam Indonesia	
Jurusan / Program Studi	: Ekonomi Islam
Tahun Akademik	: 2016/2017
Judul Skripsi	: Manajemen Penanganan Komplain Nasabah Berdasarkan Konsep Ekonomi Islam Di Bank Syariah Mandiri KCP Sleman Yogyakarta

setelah kami teliti dan kami adakan perbaikan seperlunya, akhirnya kami berketetapan bahwa skripsi saudara tersebut diatas memenuhi syarat untuk diajukan ke sidang munaqasah Fakultas Ilmu Agama Islam Universitas Islam Indonesia.

Demikian, semoga dalam waktu dekat bisa dimunaqosahkan dan bersama ini kami kirimkan 4 (empat) eksemplar skripsi yang dimaksud.

Wassalamu'alaikum wr.wb.
Dosen Pembimbing,

Dr. Anton Priyo Nugroho, S.E., M.M.

v

ABSTRAK

Manajemen Penanganan Komplain Nasabah Berdasarkan Konsep Ekonomi Islam di Bank Syariah Mandiri KCP Sleman Yogyakarta

Oleh : Jabar Zil Ikhram

Nim : 13423053

Perbankan berperan sebagai lembaga keuangan yang berfungsi untuk membantu masyarakat dalam mewujudkan perekonomian yang lebih baik. Sebagai mitra masyarakat perbankan diharapkan mampu mewujudkan transaksi yang nyaman dan aman. Indikator pelayanan yang baik pada perbankan diimplementasikan dengan ideal sehingga terciptanya pelayanan publik yang mudah dan sesuai Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik Tahun 2016. Menyadari betapa pentingnya memperoleh dan mempertahankan kepercayaan nasabah, Perbankan Syariah menyusun strategi manajemen penanganan komplain nasabah secara berdasarkan konsep ekonomi Islam. Penelitian ini merupakan pendekatan deskriptif kualitatif, ini disebabkan data yang akan diperoleh dalam penelitian analisis manajemen penanganan komplain nasabah di perbankan syariah menggunakan teknik wawancara langsung di tempat penelitian dan diharapkan dapat menggambarkan sistematika penanganan komplain nasabah pada perbankan yang kemudian diformulasikan dan dianalisa melalui teori-teori yang relevan dengan masalah yang diangkat. Samplingnya dipilih sesuai purpose (tujuan), adapun sampel dalam penelitian ini sebanyak 4 orang yang sudah direkomendasikan untuk mengadakan interview. Berdasarkan hasil wawancara dari 4 responden, dalam menilai manajemen penanganan komplain nasabah yang diimplementasikan perbankan syariah, Penanganan komplain nasabah telah diatur dengan prosedur penyelesaian berdasarkan konsep kemaslahatan dengan karakteristik commitment (komitmen), fairness (adil), visible (jelas), responsiveness (kecepatan), simple (mudah), accessible (mudah diakses), konfidensial, record (catatan), remedy (memperbaiki), dan sumber daya.

Kata kunci : Penanganan Komplain, Kepercayaan Nasabah, Perbankan Syariah, Perspektif Ekonomi Islam

ABSTRACT

Role of Banking as a financial institution, which serves to assist the community in realizing a better economy. As a banking community partner is expected to realize a comfortable and secure transaction. Good service indicators in the banking system are implemented ideally so that the creation of easy public service and in accordance with Law Number 2 at Year 2009 about Public Service, year 2016. Recognizing the importance of obtaining and maintaining customer trust, Islamic Banking prepares management strategies for handling customer complaints based on the concept Islamic economics. This research is a qualitative descriptive approach, this is because the data will be obtained in the research of management analysis of customer complaint handling in sharia banking using direct interview technique in place of research and expected to describe systematika handling of customer complaint in banking which then formulated and analyzed through theories Relevant to the issues raised. Samplingnya chosen according to purpose (purpose), while the sample in this study as many as 4 people who have been recommended to conduct interviews. Based on the results of interviews from 4 respondents, in assessing the management of customer complaint handling implemented by sharia banking, Customer complaint handling has been arranged with the settlement procedure based on the concept of benefits with commitment, fairness, visible, responsiveness, , Simple, accessible, confidential, record, remedy, and resource.

Keywords: Complaint Handling, Customer Confidence, Sharia Banking, Islamic Economic Perspective

KATA PENGANTAR

بِسْمِ اللهِ الرَّحْمٰنِ الرَّحِيْمِ

Assalamu'alaikum Wr.Wb

إِنَّ الْحَمْدَ لِلَّهِ نَحْمَدُهُ وَنَسْتَعِيْنُهُ وَنَسْتَغْفِرُهْ وَنَعُوذُ بِاللهِ مِنْ شُرُوْرِ أَنْفُسِنَا وَمِنْ سَيِّئَاتِ أَعْمَالِنَا، مَنْ يَهْدِ اللهُ فَلاَ مُضِلَّ لَهُ وَمَنْ يُضْلِلْ فَلاَ هَادِيَ لَهُ. وَأَشْهَدُ أَنْ لاَ إِلَهَ إِلاَّ اللهُ وَحْدَهُ لاَ شَرِيْكَ لَهُ وَأَشْهَدُ أَنَّ مُحَمَّدًا عَبْدُهُ وَرَسُوْلُهُ. اَللَّهُمَّ صَلِّ عَلَى مُحَمَّدٍ وَعَلَى آلِهِ وَصَحْبِهِ وَمَنْ تَبِعَهُمْ بِإِحْسَانٍ إِلَى يَوْمِ الدِّيْنِ.

Segala Puji bagi Allah SWT, Tuhan semesta alam yang tidak pernah tidur dan tidak pernah lalai terhadap segala tindakan hamba-hamba-Nya, yang ridho-Nya diharapkan oleh sekalian alam dan ampunan-Nya diminta oleh seluruh makhluk-Nya, Dia-lah tempat mengeluh bagi seluruh hamba-Nya walaupun hamba-Nya sering melupakannya dikala senang, hanya kepada-Nya-lah kami meminta dan memohon pertolongan, Dia-lah yang telah memberikan banyak nikmat kepada manusia yang apabila seluruh tetesan air yang ada di lautan menjadi tinta dan seluruh batang pohon yang ada menjadi pena maka tidak akan pernah cukup untuk menuliskan banyaknya nikmat yang diberikan oleh Allah SWT. Shalawat serta salam senantiasa kami haturkan kepada junjungan kita Baginda Rasulullah Muhammad SAW.

Sebagai sebagian dari syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Ekonomi Islam di Universitas Islam Indonesia, maka penulis menyusun skripsi dengan judul "MANAJEMEN PENANGANAN KOMPLAIN NASABAH BERDASARKAN KONSEP EKONOMI ISLAM DI BANK SYARIAH MANDIRI KCP SLEMAN YOGYAKARTA".

Penulis menyadari sepenuhnya bahwa dalam penulisan skripsi ini tidak bisa lepas dari bimbingan, dorongan, dan bantuan baik materiil maupun non-materiil

dari berbagai pihak, oleh karena itu perkenankanlah penulis mengucapkan rasa terima kasih kepada:

1. Bapak Dr.Ir. Harsoyo,M.Sc selaku Rektor Universitas Islam Indonesia
2. Bapak Drs. H. M. Tamyiz Mukharram, Ph.D. selaku Dekan Fakultas Ilmu Agama Islam Universitas Islam Indonesia
3. Ibu Dr. Rahmani Timorita Yulianti, M. Ag. Selaku Ketua Program Studi Ekonomi Islam FIAI Universitas Islam Indonesia
4. Dr. Siti Achiria, SE., MM selaku Dosen Pembimbing yang telah meluangkan waktu kepada penulis dalam rangka membimbing penyelesaia penelitian ini.
5. Kedua orang tua penulis, Ayahku Muzakkir Yahya dan Ibunda Lilis Sumarni. Terima kasih atas apa yang telah keduanya berikan kepada penulis selama ini, baik berupa doa maupun dukungan, juga motivasi yang diberikan kepada penulis. Banyak makna hidup yang penulis dapatkan dari yang telah kalian berikan. Semoga apa yang telah kalian berikan menjadi amalan kelak di akhirat nantinya, semoga penulis menjadi anak yang dapat berbakti kepada kalian, serta menjadi anak yang dapat kalian banggakan.
6. Keluargaku Rida raihatil, Nadiatul Sarafina dan Muhammad Faizi yang juga membantu banyak dalam penyelesaian skripsi ini. Terima kasih atas doa dan dukungannya selama ini serta menjadi penyemangat penulis untuk segera menyelesaikan penulisan skripsi ini, serta penawar rindu penulis ketika sedang berada di perantauan.
7. Seluruh karyawan akademik, terimakasih sudah membantu dan memudahkan segala urusan perkuliahan.
8. Keluarga BSM KCP Katamso dan BSM KCP Sleman yang telah bersedia meluangkan waktunya untuk memberikan banyak ilmu kepada penulis.
9. Teman-teman jurusan Ekonomi Islam UII angkatan 2013, yang saling memberikan motivasi dan saling membantu. Semoga tali persaudaraan kita selalu terjaga. Amin.

10. Keluarga Pondok Pesantren UII, yang selalu mendukung dan memberikan semangat kepada penulis dalam menyelesaikan skripsi, serta memberikan pengalaman yang berarti bagi penulis selama ini.
11. Keluarga KKN Unit 194, yang mewarnai hari-hari saya dan selalu mendukung dalam menyelesaikan studi ini.
12. Teman seperjuangan penulis di Yogya, yang juga telah memberikan doa dan dukungan selama ini, Awis, Odie, Nazar, Fadhli, Khalish, Zya, Aal.
13. Serta semua pihak yang telah ikut membantu penulis menyelesaikan skripsi yang tidak mungkin disebutkan satu persatu.

Dengan kerendahan hati, penulis memohon maaf kepada seluruh pihak atas segala kesalahan dan hal-hal yang kurang berkenan di hati, hal itu semata-mata karena kelalaian dan kekhilafan dari penulis. Semoga dengan penulisan skripsi ini dapat memberikan manfaat kepada banyak pihak, tidak hanya untuk penulis, tetapi dikerjakan semata-mata untuk meneguhkan nilai-nilai keislaman. Semoga cita-cita mulia kita selalu mendapat ridho Allah SWT dan selalu diberikan petunjuk dalam menghadapi setiap masalah yang akan kita hadapi kelak. Semoga setiap usaha yang kita lakukan mendapat ridho Allah SWT.

Billahitaufiq Wallhidayah, Wassalamu'alaikum Wr.Wb

TRANSLITERASI ARAB-LATIN

KEPUTUSAN BERSAMA
MENTERI AGAMA DAN MENTERI PENDIDIKAN DAN KEBUDAYAAN
REPUBLIK INDONESIA
Nomor: 158 Th. 1987
Nomor: 0543b/U/1987

Pendahuluan

Penelitian transliterasi Arab-Latin merupakan salah satu program penelitian Puslitbang Lektur Agama, Badan Litbang Agama, yang pelaksanaannya dimulai tahun anggaran 1983/ 1984. Untuk mencapai hasil rumusan yang lebih baik, hasil penelitian itu dibahas dalam pertemuan terbatas guna menampung pandangan dan pikiran para ahli agar dapat dijadikan bahan telaah yang berharga bagi forum seminar yang sifatnya lebih luas dan nasional.

Transliterasi Arab-Latin memang dihajatkan oleh bangsa Indonesia karena huruf Arab dipergunakan untuk menuliskan kitab agama Islam berikut penjelasannya (Al-Qur'an dan Hadis), sementara bangsa Indonesia mempergunakan huruf latin untuk menuliskan bahasanya. Karena ketiadaan pedoman yang baku, yang dapat dipergunakan oleh umat Islam di Indonesia yang merupakan mayoritas bangsa Indonesia, transliterasi Arab-Latin yang terpakai dalam masyarakat banyak ragamnya. Dalam menuju kearah pembakuan itulah Puslitbang Lektur Agama melalui penelitian dan seminar berusaha menyusun pedoman yang diharapkan dapat berlaku secara nasional.

Dalam seminar yang diadakan tahun anggaran 1985/1986 telah dibahas beberapa makalah yang disajikan oleh para ahli, yang kesemuanya memberikan sumbangan yang besar bagi usaha ke arah itu. Seminar itu juga membentuk tim yang bertugas merumuskan hasil seminar dan selanjutnmya hasil tersebut dibahas lagi dalam seminar yang lebih luas, Seminar Nasional Pembakuan Transliterasi Arab-Latin Tahun 1985/1986. Tim tersebut terdiri dari 1) H.Sawabi Ihsan MA, 2) Ali Audah, 3) Prof. Gazali Dunia, 4) Prof. Dr. H.B. Jassin, dan 5) Drs. Sudarno M.Ed.

Dalam pidato pengarahan tangal 10 Maret 1986 pada seminar tersebut, Kepala Litbang Agama menjelaskan bahwa pertemuan itu mempunyai arti penting dan strategis karena:

1. Pertemuan ilmiah ini menyangkut perkembangan ilmu pengetahuan, khususnya ilmupengetahuan ke-Islaman, sesuai dengan gerak majunya pembangunan yang semakin cepat.
2. Pertemuan ini merupakan tanggapan langsung terhadap ke bijaksanaan Menteri Agama Kabinet Pembangunan IV, tentang perlunya peningkatan pemahaman, penghayatan, dan pengamalan agama bagi setiap umat beragama, secara ilmiah dan rasional.Pedoman transliterasi Arab-Latin yang baku telah lama didambakan karena amat membantu dalam pemahaman terhadap ajaran dan perkembangan Islam di Indonesia. Umat Islam di Indonesia tidak semuanya mengenal dan menguasai huruf Arab. Oleh karena itu, pertemuan ilmiah yang diadakan kali ini pada dasamya juga merupakan upaya untuk pembinaan dan peningkatan kehidupan beragama, khususnya umat Islam di Indonesia.

Badan Litbang Agama, dalam hal ini Puslitbang Lektur Agama, dan instansi lain yang adahubungannya dengan kelekturan, amat memerlukan pedoman yang baku tentang transliterasi Arab-Latin yang dapat dijadikan acuan dalam penelitian dan pengalih-hurufan, dari Arab ke Latindan sebaliknya.

Dari hasil penelitian dan penyajian pendapat para ahli di ketahui bahwa selama ini masyarakat masih mempergunakan transliterasi yang berbeda-beda. Usaha penyeragamannya sudah pernah dicoba, baik oleh instansi maupun perorangan, namun hasilnya belum ada yang bersifat menyeluruh, dipakai oleh seluruh umat Islam Indonesia. Oleh karena itu, dalam usaha mencapai keseragaman, seminar menyepakati adanya Pedoman Transliterasi Arab-Latin baku yang dikuatkan dengan suatu Surat Keputusan Menteri Agama dan Menteri Pendidikan dan Kebudayaan untuk digunakan secara nasional.

Pengertian Transliterasi

Transliterasi dimaksudkan sebagai pengalih hurufan dari abjad yang satu ke abjad yang lain.Transliterasi Arab-Latin di sini ialah penyalinan huruf-huruf Arab dengan huruf-huruf Latin beserta perangkatnya.

Prinsip Pembakuan

Pembakuan pedoman transliterasi Arab-Latin ini disusun dengan prinsip sebagai berikut.

1. Sejalan dengan Ejaan Yang Disempurnakan.
2. Huruf Arab yang belum ada padanannya dalam huruf Latin dicarikan padanan dengan cara memberi tambahan tanda diakritik, dengan dasar "satu fonem satu lambang".
3. Pedoman transliterasi ini diperuntukkan bagi masyarakat umum.

Rumusan Pedoman Transliterasi Arab-Latin

Hal-hal yang dirumuskan secara kongkrit dalam pedoman transliterasi Arab-Latin ini meliputi:

1. Konsonan
2. Vokal (tunggal dan rangkap)
3. Maddah
4. Ta'marbutah
5. Syaddah
6. Kata sandang (di depan huruf syamsiah dan qamariah)
7. Hamzah
8. Penulisan kata
9. Huruf kapital
10. Tajwid

Berikut penjelasannya secara berurutan:

1. Konsonan

Dibawah in daftar huruf arab dan transliterasinya dangan huruf latin

Huruf Arab	**Nama**	**Huruf latin**	**Nama**
ا	Alif	tidak dilambangkan	**tidak dilambangkan**
ب	Ba	B	**Be**
ت	Ta	T	**Te**
ث	Ṡa	ṡ	**es (dengan titik di atas)**
ج	Jim	J	**Je**
ح	Ḥa	ḥ	**ha (dengan titik di bawah)**
خ	Kha	Kh	**ka dan ha**
د	Dal	D	**De**
ذ	Żal	Ż	**zet (dengan titik di atas)**
ر	Ra	R	**Er**
ز	Zai	Z	**Zet**
س	Sin	S	**Es**
ش	Syin	Sy	**es dan ye**
ص	Ṣad	ṣ	**es (dengan titik di bawah)**
ض	Ḍad	ḍ	**de (dengan titik di bawah)**
ط	Ṭa	ṭ	**te (dengan titik di bawah)**
ظ	Ẓa	ẓ	**zet (dengan titik di bawah)**
ع	‘ain	‘	**koma terbalik (di atas)**
غ	Gain	G	**Ge**
ف	Fa	F	**Ef**
ق	Qaf	Q	**Ki**
ك	Kaf	K	**Ka**
ل	Lam	L	**El**
م	Mim	M	**Em**
ن	Nun	N	**En**
و	Wau	W	**We**
ھ	Ha	H	**Ha**
ء	Hamzah	'	**Apostrof**
ى	**Ya**	**Y**	**Ye**

2. Vokal

Vokal bahasa Arab, seperti vokal bahasa Indonesia yang terdiri dari vokal tunggal atau monoftong dan vokal rangkap atau diftong.

a. Vokal Tunggal

Vokal tunggal bahasa Arab yang lambangnya berupa tanda atau harkat, transliterasinya sebagai berikut:

Tanda	**Nama**	**Huruf Latin**	**Nama**
◌َ ___	Fathah	A	A
◌ِ ___	Kasrah	I	I
◌ُ ___	Dhammah	U	U

b. Vokal Rangkap

Vokal rangkap dalam bahasa Arab yang lambangnya berupa gabungan antara harkat dan huruf, yaitu:

Tanda	**Nama**	**Huruf Latin**	**Nama**
...يْ َ	fathah dan ya	Ai	a dan i
...وْ َ	fathah dan wau	Au	a dan u

Contoh:

كَتَبَ - kataba
فَعَلَ - fa'ala

3. Maddah

Maddah atau vokal panjang yang lambangnya berupa harkat dan huruf, transliterasinya berupa huruf dan tanda, yaitu:

Harkat dan Huruf	**Nama**	**Huruf dan Tanda**	**Nama**
...ا...ى َ	fathah dan alif atau ya	A	a dan garis di atas
...ى ِ	kasrah dan ya	I	i dan garis di atas
...و ُ	Hammah dan wau	U	u dan garis di atas

Contoh:

قَالَ - qāla
رَمىَ - ramā
قِيْلَ - qĭla
يَقُوْلُ - yaqūlu

4. Ta'marbutah

Transliterasi untuk ta'marbutah ada dua:

a. Ta'marbutah hidup

Ta'marbutah yang hidup atau mendapat harakat fathah, kasrah dan dammah, transliterasinya adalah "t".

b. Ta'marbutah mati

Ta'marbutah yang mati atau mendapat harakat sukun, transliterasinya adalah "h".

c. Kalau pada kata terakhir denagn ta'marbutah diikuti oleh kata yang menggunakan kata sandang *al* serta bacaan kedua kata itu terpisah maka ta'marbutah itu ditransliterasikan dengan ha(h).

Contoh:

رَوْضَةُ الأَطْفَالُ	- raudah al-atfāl
	- raudatul atfāl
المَدِيْنَةُ المُنَوّرَةُ	- al-Madīnah al-Munawwarah
	- al-Madīnatul-Munawwarah
طَلْحَةْ	- talhah

5. Syaddah

Syaddah atau tasydid yang dalam tulisan Arab dilambangkan dengan sebuah tanda, tanda syaddah atau tasydid, dalam transliterasi ini tanda syaddah tersebut dilambangkan dengan huruf, yaitu huruf yang sama denganhuruf yang diberi tanda syaddah itu.

Contoh:

رَبَّنَا	- rabbanā
نَزَّلَ	- nazzala
البِرّ	- al-birr
الحَجّ	- al-hajj
نُعِّمَ	- nu''ima

6. Kata Sandang

Kata sandang dalam tulisan Arab dilambangkan dengan huruf, yaitu ال, namun dalam transliterasi ini kata sandang itu dibedakan atas kata sandang

yang diikuti oleh huruf syamsiyah dan kata sandang yang diikuti huruf qamariyah.

a. Kata sandang yang diikuti oleh huruf syamsiyah.

   Kata sandang yang diikuti oleh huruf syamsiyah ditranslite-rasikan dengan bunyinya, yaitu huruf /1/ diganti dengan huruf yang sama dengan huruf yang langsung mengikuti kata sandang itu.

b. Kata sandang yang diikuti oleh huruf qamariyah.

   Kata sandang yang diikuti oleh huruf qamariyah ditranslite-rasikan sesuai aturan yang digariskan di depan dan sesuai dengan bunyinya.

   Baik diikuti huruf syamsiyah maupun huruf qamariyah, kata sandang ditulis terpisah dari kata yang mengikuti dan dihubungkan dengan tanda sempang.

Contoh:

الرَّجُلُ	- ar-rajulu
السَّيِّدُ	- as-sayyidu
الشَّمْسُ	- as-syamsu
القَلَمُ	- al-qalamu
البَدِيْعُ	- al-badĭ'u
الجَلاَلُ	- al-jalālu

7. Hamzah

Dinyatakan di depan bahwa ditransliterasikan dengan apostrof. Namun, itu hanya berlaku bagi hamzah yang terletak di tengah dan diakhir kata. Bila hamzah itu terletak diawal kata, isi dilambangkan, karena dalam tulisan Arab berupa alif.

Contoh:

تَأْخُذُوْنَ	- ta'khużūna
النَّوْءُ	- an-nau'
شَيْئٌ	- syai'un
إِنَّ	- inna
أُمِرْتُ	- umirtu
أَكَلَ	- akala

8. Penulisan Kata

Pada dasarnya setiap kata, baik fi'il, isim maupun harf ditulis terpisah. Hanya kata-kata tertentu yang penulisannya dengan huruf Arab sudah lazim dirangkaikan dengan kata lain karena ada huruf atau harakat yang dihilangkan maka transliterasi ini, penulisan kata tersebut dirangkaikan juga dengan kata lain yang mengikutinya.

Contoh:

وَإِنَّ اللهَ لَهُوَ خَيْرُ الرَّازِقِيْنَ	Wa innallāha lahuwa khair ar-rāziqĭn Wa innallāha lahuwa khairrāziqĭn
وَأَوْفُوا الْكَيْلَ وَالْمِيْزَانَ	Wa auf al-kaila wa-almĭzān Wa auf al-kaila wal mĭzān
إِبْرَاهِيْمُ الْخَلِيْل	Ibrāhĭm al-Khalĭl Ibrāhĭmul-Khalĭl
بِسْمِ اللهِ مَجْرَاهاَ وَمُرْسَاهاَ	Bismillāhi majrehā wa mursahā
وَللهِ عَلَىَ النَّاسِ حِجُّ الْبَيْتِ مَنِ اسْتَطَاعَ إِلَيْهِ سَبِيْلاً	Walillāhi 'alan-nāsi hijju al-baiti manistatā'a ilaihi sabĭla Walillāhi 'alan-nāsi hijjul-baiti manistatā'a ilaihi sabĭlā

9. Huruf Kapital

Meskipun dalam sistem tulisan Arab huruf kapital tidak dikenal, dalam transliterasi ini huruf tersebut digunakan juga. Penggunaan huruf kapital seperti apa yang berlaku dalam EYD, di antaranya: Huruf kapital digunakan untuk menuliskan huruf awal nama diri dan permulaan kalimat. Bilamana nama diri itu didahului oleh kata sandang, maka yang ditulis dengan huruf kapital tetap huruf awal nama diri terebut, bukan huruf awal kata sandangnya.

وَمَا مُحَمَّدٌ إِلاَّ رَسُوْلٌ	Wa mā Muhammadun illā rasl
إِنَّ أَوَّلَ بَيْتٍ وُضِعَ لِلنَّاسِ لَلَّذِى بِبَكَّةَ مُبَارَكاً	Inna awwala baitin wudi'a linnāsi lallażĭ bibakkata mubārakan
شَهْرُ رَمَضَانَ الَّذِى أَنْزِلَ فِيْهِ الْقُرْاٰنُ	Syahru Ramadān al-lażĭ unzila fĭh al-Qur'ānu Syahru Ramadān al-lażĭ unzila fĭhil Qur'ānu
وَلَقَدْ رَاٰهُ بِالأُفُقِ الْمُبِيْنِ	Wa laqad ra'āhu bil-ufuq al-mubĭn Wa laqad ra'āhu bil-ufuqil-mubĭn

الْحَمْدُ للهِ رَبِّ الْعَالَمِيْنِ	Alhamdu lillāhi rabbil al-‘ālamĭn Alhamdu lillāhi rabbilil ‘ālamĭn

Penggunaan huruf awal kapital hanya untuk Allah bila dalam tulisan Arabnya memang lengkap demikian dan kalau tulisan itu disatukan dengan kata lain sehingga ada huruf atau harakat yang dihilangkan, huruf kapital tidak digunakan.

Contoh:

نَصْرٌ مِّنَ اللهِ وَفَتْحٌ قَرِيْبٌ	Nasrun minallāhi wa fathun qarĭb
للهِ الأَمْرُ جَمِيْعاً	Lillāhi al-amru jamĭ’an Lillāhil-amru jamĭ’an
وَاللهَ بِكُلِّ شَيْئٍ عَلِيْمٌ	Wallāha bikulli syai’in ‘alĭm