BAB IV

HASIL PENELITIAN

A. Paparan Data

1. Sejarah Perusahaan

Sebelum muncul gagasan tentang perlunya didirikan Bank Islam di Indonesia, para pakar/cendekiawan muslim baik yang ada di organisasi keagamaan maupun kalangan perbankan dan perorangan telah melakukan pengkajian tentang bunga bank dan riba. K.H. Mas Mansur Ketua Pengurus Muhammadiyah pada tahun 1937 telah mempunyai keinginan untuk berdirinya Bank Islam. Namun, gagal karena ia dianggap SARA pada saat itu dan dikhawatirkan akan mengganggu stabilitas nasional.

Untuk menjaga prinsip kehati-hatian bermuamalah dengan bank yang menerapkan bunga, K.H. Azhar Basjir, M.A. Ketua Majelis Tarjih Muhammadiyah waktu itu memberikan rambu-rambu bahwa untuk menentukan hukumnya bunga bank harus dipertimbangkan besar kecilnya bunga atau keuntungan siapa yang memperoleh dan untuk siapa keuntungan itu dimanfaatkan.[1]

Bahsul Masa'il Nadhatul Ulama (NU) telah menfatwakan bahwa bunga bank itu halal, yang diperkuat dengan pendapat K.H. Abdurrachman Wahid bahwa halalnya atau diperbolehkannya umat Islam

[1] Warkum Sumitro. *Asas-Asas erbankan Islam dan Lembaga-Lembaga Terkait (Bamui, Takaful dan Pasar Modal Syariah) di Indonesia,* Cet. Ke-4, (Jakarta: PT Raja Grafindo Persada, 2004), hal. 81-82.

bermuamalah dengan bank itu, karena bunga bank pada hakikatnya merupakan pemanfaatan uang. Namun kendatipun bunga bank hukumnya halal/diperbolehkan dalam wawancara dengan wartawan surat kabar harian Media Indonesia edisi, 27 Juli 1990 Ketua Umum Pengurus Besar NU tetap bercita-cita untuk berdirinya bank yang beroperasi sesuai dengan prinsip syariat Islam di Indonesia.[2]

Gagasan berdirinya Bank Islam di Indonesia lebih konkret pada saat lokakarya "Bunga Bank dan Perbankan" pada tangga 18-20 Agustus 1990. Ide tersebut ditindaklanjuti dalam Munas IV Majelis Ulama Indonesia (MUI) di hotel Sahid tanggal 22-25 Agustus 1990. Setelah itu, MUI membentuk suatu Tim *Steering Commite* yang di ketuai oleh Dr. Ir. Amin Aziz. Tim ini mempunyai tugas mempersiapkan segala sesuatu yang berkaitan dengan berdirinya Bank Islam di Indonesia.[3]

Tim MUI ternyata dapat melaksanakan tugasnya dengan baik, terbukti dalam waktu 1 tahun sejak ide berdirinya Bank Islam tersebut, dukungan umat Islam dari berbagai pihak sangat kuat. Setelah semua persyaratan terpenuhi pada tanggal 1 November 1991 dilakukan penandatangan akte pendirian Bank Mu'amalat Indonesia (BMI) di Sahid Jaya Hotel dengan akte Notaris Yudo Paripurno, S.H. dengan izin Menteri Kehakiman No. C.2.2413.HT.01.01.

Dengan izin prinsip Surat Menteri Keuangan Republik Indonesia No. 1223/MK.013/1991 tanggal 5 November 1991, Izin Usaha Keputusan

---

[2] *Ibid.,* hal. 82.
[3] *Ibid.,* hal. 83.

Menteri Keuangan Republik Indonesia No. 430/KMK: 013/1992, tanggal 24 April 1992 pada tanggal 1 Mei 1992 BMI bisa memulai operasi untuk melayani kebutuhan masyarakat melalui jasa-jasanya.[4]

Pada 27 Oktober 1994, Bank Muamalat Indonesia medapat izin sebagai Bank Devisa dan terdaftar sebagai perusahaan publik yang tidak listing di Bursa Efek Indonesia (BEI). Kemudian pada tahun 2009, Bank Muamalat Indonesia mendapatkan izin untuk membuka kantor cabang di Kuala Lumpur (Malaysia) dan menjadi bank pertama di Indonesia dan satu-satunya yang mewujudkan ekspansi bisnis di Malaysia.[5]

Pada tahun 2004 berdirilah cabang dari PT. Bank Muamalat Indonesia Tbk. yang berwilayah di Kediri. Pendirian tersebut tertanggal 15 bulan Maret tahun 2004. Pemilihan kabupaten Kediri, karena Kabupaten Kediri merupakan pusat kota karesidenan yang terdiri dari Trenggalek, Tulungagung, Blitar dan Kediri. Kediri juga memiliki potensi yang besar untuk didirikannya bank syariah diantara keempat kota/ kabupaten yang disebutkan diatas, dengan pertimbangan mayoritas penduduk wilayah tersebut beragama Islam.[6] Hingga saat ini, Bank Muamalat Indonesia telah memiliki 325 kantor layanan termasuk yang ada di Malaysia. Operasional bank juga didukung oleh jaringan layanan yang luas berupa 710 unit ATM Muamalat, 120.000 jaringan ATM

[4] *Ibid.*, hal. 84.
[5] www.bankmuamalat.co.id diakses pada 27 Desember 2018.
[6] Wawancara dengan Ibu Prastyo Rinie …, pada 19 Desember 2018.

Bersama dan ATM Prima, serta lebih dari 11.000 jaringan ATM di Malaysia melalui *Malaysia Electronic Payment* (MEPS).[7]

2. Visi dan Misi PT. Bank Muamalat Indonesia Tbk. Kantor Cabang Utama Kediri

Sebagaimana visi dan misi yang dimiliki PT. Bank Muamalat Indonesia Tbk. Kantor Cabang Utama Kediri adalah sebagai berikut:[8]

a. Visi

"Menjadi bank syariah terbaik dan termasuk dalam 10 besar bank di Indonesia dengan eksistensi yang diakui di tingkat regional".

b. Misi

"Membangun lembaga keuangan syariah yang unggul dan berkesinambungan dengan penekanan pada semangat kewirausahaan bedasarkan prinsip kehati-hatian, keunggulan sumberdaya manusia yang islami dan professional serta orientasi investasi yang inovatif, untuk memaksimalkan nilai kepada seluruh pemangku kepentingan".

[7] www.bankmuamalat.co.id diakses pada 27 Desember 2018.
[8] www.bankmuamalat.co.id diakses pada 24 Desember 2018.

3. Budaya Perusahaan

Berikut akan dijabarkan mengenai budaya perusahaan pada PT. Bank Muamalat Indonesia Tbk. Kantor Cabang Utama Kediri yang sudah diterapkan:[9]

a. Sikap menerima tamu:
   1) Berdiri dan salam
   2) Menghindari tamu menunggu lama
   3) Tidak menerima telfon ketika melayani tamu, kecuali telfon yang penting
   4) Tawarkan minum, atau keperluan lain.

b. Sikap dengan rekan kerja:
   1) Menghindari mengambil tugas orang lain, misal tidak mengambil nasabah yang bukan dalam tanggung jawabnya.
   2) Mengucapkan terimakasih kepada orang lain, ketika rekan kerja melakukan tugas kita saat kita absen.
   3) Meminta ijin ketika meminjam barang orang lain.
   4) Membedakan hubungan pribadi dan profesional serta harus obyektif.

[9] Wawancara dengan Prastyo Rinie …, pada 19 Desember 2018.

c. Cara memperkenalkan orang lain:

1) Orang yang lebih muda diperkenalkan pada yang lebih tua.
2) Mereka yang pangkat/kedudukan sosial lebih rendah diperkenalkan pada yang lebih tinggi.
3) Pria diperkenalkan kepada wanita.
4) Wanita diperkenalkan kepada pria, apabila:
   a) Wanita itu keluarga sendiri
   b) Sang pria adalah orang penting yang perlu di hormati

d. Pada waktu memperkenalkan beri sedikit keterangan tentang mereka yang diperkenalkan.

e. Cara berpakaian:[10]

1) Menggunakan pakaian dinas (seragam), biasanya hari Senin sampa Rabu mengenakan seragam bank Muamalat, hari Kamis mengenakan batik, dan hari Jum'at mengenakan gamis untuk wanita dan laki-laki berseragam *casual*.
2) Menggunakan pakaian rapi, bersih dan necis.
3) Menghindari pakaian yang tidak lazim.
4) Tidak mengenakan aksesori yang berlebihan.
5) Menggunakan celana bagi laki-laki dan rok bagi wanita, bawahan tersebut berwarna gelap.
6) Memasukkan baju ke dalam celana.

[10] Wawancara dengan Prastyo Rinie …, pada 19 Desember 2018.

7) Menggunakan tanda pengenal.
8) Sepatu untuk wanita: gunakan sepatu tertutup, ada hak minimal 3 cm dan warna netral.
9) Sepatu untuk pria: model pantofel atau jenis *oxford* (bertali). Warna: hitam, coklat atau maroon, dan harus menggunakan kaos kaki senada. Biasanya mengenakan sepatu dan kaos kaki berwarna hitam.

f. 5C-*For Service*[11]

1) *Clean*

Artinya bersih, bahwa seorang petugas bank harus berpenampilan bersih, baik dalam hal berpakaian maupun penampilan.

2) *Careful*

Maksudnya adalah berikan perhatian, bahwa petugas bank dituntut untuk memberikan perhatian yang lebih kepada nasabah.

3) *Charming*

Artinya adalah tampil mempesona atau simpatik, bahwa seorang petugas bank harus pandai-pandai mengambil hati nasabah sehingga nasabah menjadi tertarik dengan pelayanan banknya.

[11] Wawancara dengan Prastyo Rinie …, pada 19 Desember 2018.

4) *Cheer*

Arti harfiahnya dari kata *cheer* adalah menyambut dengan gembira. Petugas bank ketika menyambut nasabah haruslah dengan tersenyum dan bersikap ramah, sehingga nasabah merasa dihargai kedatangannya.

5) *Chummy*

Arti harfiahnya adalah akrab, bahwasanya petugas bank harus selalu bersikap mengesankan, seakan telah pernah mengenal setiap nasabah sebelumnya.

4. Situasi dan Kondisi Fisik

PT. Bank Muamalat Indonesia Tbk. Kantor Cabang Utama Kediri berada di Jalan Hasanuddin No. 26 Kelurahan Dandangan Kediri.[12] Kondisi jalan baik di depan maupun disamping kantor ramai karena berada di pusat kota Kediri. Letak kantor dekat dengan banyak pusat perbelanjaan dan kantor operasional lainnya. Situasi yang seperti ini baik untuk sebuah lembaga mendekatkan diri dengan nasabah. Kondisi perusahaan yang megah memiliki dua lantai dan kondisi bangunan yang bersih serta rapi membuat fisik PT. Bank Muamalat Indonesia Tbk. Kantor Cabang Utama Kediri menjadi salah satu andalan.

[12] www.bankmuamalat.co.id diakses pada 07 Februari 2019.

Selengkapnya mengenai kondisi fisik PT. Bank Muamalat Indonesia Tbk. Kantor Cabang Utama Kediri akan di uraikan dibawah ini:

a. Dekat dengan perumahan penduduk dan sekolah

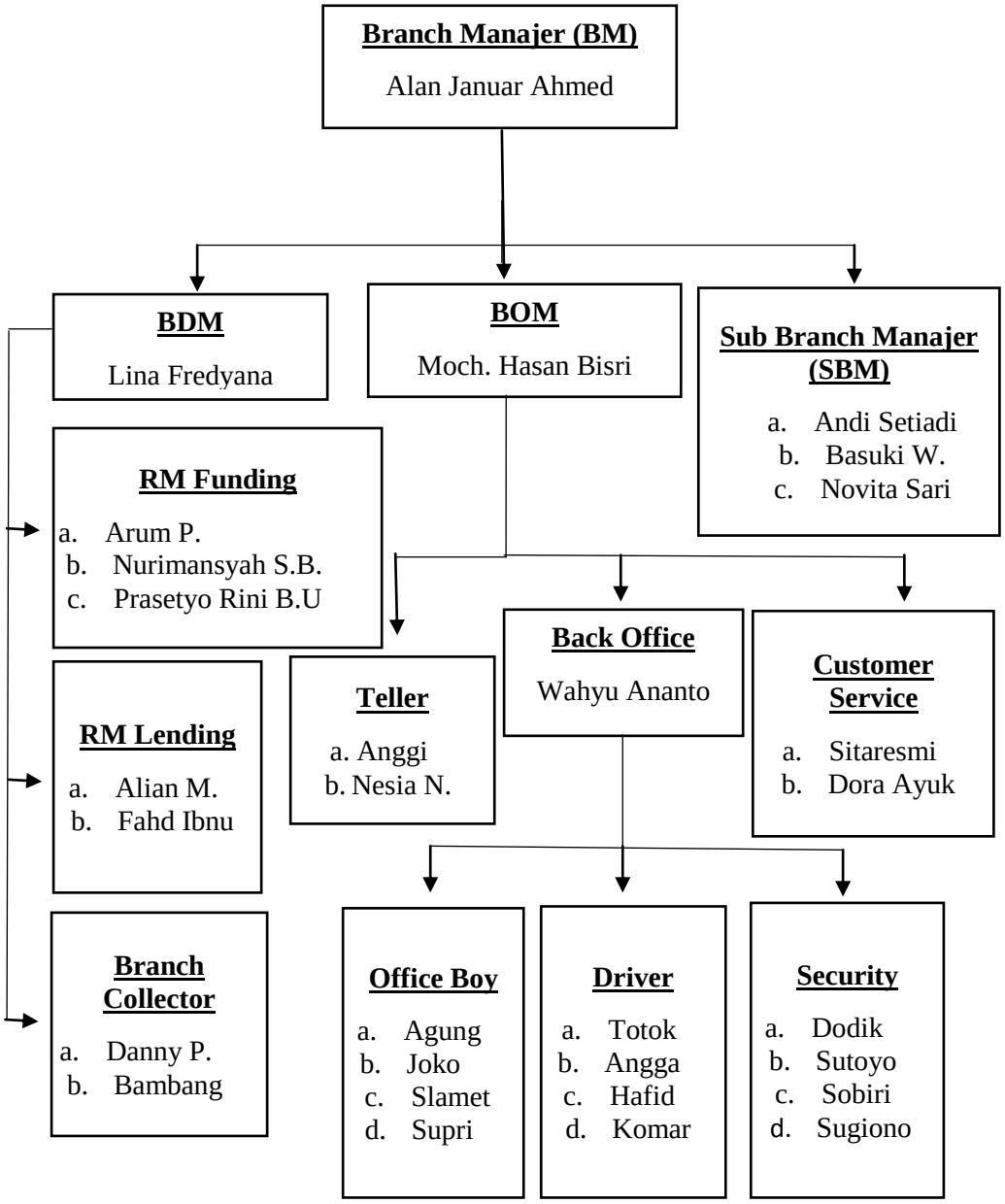
   Lokasi yang dekat dengan perumahan penduduk memungkinkan masyarakat untuk menggunakan jasa PT. Bank Muamalat Indonesia Tbk. Kantor Cabang Utama Kediri hanya untuk sekedar transfer maupun mengambil uang di ATM. Sedangkan lokasi yang dekat dengan sekolah memudahkan bagi para siswa untuk menabung.

b. Mudah dijangkau

   PT. Bank Muamalat Indonesia Tbk. Kantor Cabang Utama Kediri terletak di pusat kota yang dilalui oleh banyak transportasi dan juga mudah dicari oleh nasabah.

5. Struktur Lembaga

Dibawah ini struktur organisasi PT. Bank Muamalat Indonesia Tbk. Kantor Cabang Kediri:



Gambar 4.1 Struktur Organisasi PT. BMI Tbk. KCU Kediri

6. Operasional Usaha

Job Description dan Pengembangan *Job Description* PT. Bank Muamalat Indonesia Tbk. Kantor Cabang Utama Kediri meliputi:

a. *Branch Manager*

Branch Manager atau pimpinan cabang mempunyai tugas-tugas, antara lain:[13]

1) Mengembalikan seluruh atau sebagian simpanan pada waktu diminta oleh nasabah secara pribadi maupun dengan surat kuasa.
2) Menjaga kerahasiaan keuangan bank menurut kelaziman dalam dunia perbankan.
3) Memberi informasi yang akurat dan objektif jika diminta oleh nasabah.
4) Turut menjaga dan memelihara kestabilan nilai rupiah.
5) Menjaga dan memelihara organisasi, tata kerja dan administrasi dengan baik.
6) Menyalurkan kredit secara lebih selektif kepada calon debitur.

b. *Business Development Manager*

Diantara tugas BDM atau *Business Development Manager*, adalah sebagai berikut:[14]

1) Melakukan riset, survey dan pengembangan produk,
2) Melakukan *review* produk dan fitur produk,
3) Merumuskan tarif layanan produk.

---

[13] Sentot Imam Wahjono, *Manajemen Pemasaran Bank*, Edisi Pertama, (Yogyakarta: Graha Ilmu, 2010), hal. 206.

[14] Wawancara dengan Prastyo Rinie …, pada 01 Februari 2019.

c. *Business Operation Manager*

Business Operation Manager (BOM), memiliki tugas utama atas seluruh aktivitas operasional perusahaan. Secara lebih detail tugas *operation manager* adalah:[15]

1) Bertanggung jawab kepada *Branch Manager* atas semua pelaksanaan standar operasional perusahaan,
2) Mengawasi serta melakukan koordinasi kegiatan operasional, operation manager harus melakukan koordinasi untuk pengawasan semua aktivitas yang dilakukan oleh *staff* perbankan yang berkaitan dengan kegiatan operasional seperti tergambar pada bagan,
3) Melakukan pengembangan kegiatan operasional. Kegiatan kantor cabang juga harus dikembangkan, apakah itu pelayanannya ataupun produk-produk perbankan yang dimiliki. Pengembangan kegiatan dalam hal ini pelayanan bisa dilakukan *operation manager* dengan mengadakan training secara rutin. Kegiatan lain yang juga bisa dilakukan oleh pihak perbankan adalah dengan mengadakan rapat kinerja *staff* secara rutin,
4) Memantau prosedur operasional manajemen resiko. Sebagai *operation manager*, tugasnya bukan hanya mengawasi kegiatan operasional perbankan, namun *operation manager* juga harus memantau prosedur operasional dalam hal manajemen resiko.

[15] Wawancara dengan Prastyo Rinie …, pada 01 Februari 2019.

d. *Sub Branch Manager*

Sub Branch Manager (SDM) adalah seorang pimpinan dan pengawasan kegiatan PT. Bank Muamalat Indonesia Kantor Cabang Utama Kediri sehari-hari sesuai dengan kebijaksanaan umum yang telah disetujui dewan komisaris. Tugas-tugas dan tanggung jawab pimpinan, antara lain:[16]

1) Bertanggung jawab secara keseluruhan terhadap operasional PT. Bank Muamalat Indonesia Tbk. Kantor Cabang Utama Kediri,
2) Sebagai koordinator seluruh karyawan PT. Bank Muamalat Indonesia Tbk. Kantor Cabang Utama Kediri,
3) Sebagai pelaksana kebijakan-kebijakan direksi terkait dengan operasional kantor cabang,
4) Mempunyai wewenang tertinggi di kantor cabang,
5) Pemegang limit pengeluaran biaya dan pembiayaan.

e. *Relationship Manager Funding*

Relationship Manager Funding merupakan *marketing funding*/pendanaan. Seorang *marketing funding* mempunyai tugas dan wewenang, sebagai berikut:[17]

1) Seorang *marketing funding* berorientasi pada target pendanaan yang ditetapkan,
2) Mencari nasabah yang potensial sebagai perolehan sumber dana,
3) Melakukan proses pengiriman uang sesuai dengan permintaan.

[16] Wawancara dengan Prastyo Rinie …, pada 01 Februari 2019.
[17] Wawancara dengan Prastyo Rinie …, pada 01 Februari 2019.

f. *Relationship Manager Landing*

Relationship Manager Landing merupakan *marketing financing/landing*. *Account manager financing* memiliki tugas dan wewenang, berikut ini:[18]

1) Bertanggung jawab kepada *coord of financing* dalam pencapaian target penjualan produk pembiayaan,
2) Berorientasi pada target pemasaran produk pembiayaan yang telah ditentukan,
3) Membuat dan memelihara semua dokumen pada bagian pembiayaan,
4) Monitoring setiap debitur atau nasabah maupun yang jatuh tempo secara *continue*,
5) Mengecek data serta mensurvei calon nasabah baru yang mengajukan pembiayaan,
6) Menandatangani atau mengesahkan apakah calon nasabah ini bisa mendapatkan pembiayaan atau tidak,
7) Melakukan penagihan terhadap debitur yang bermasalah, mencari sumber permasalahan,dan alternatif jalan keluar.

[18] Wawancara dengan Prastyo Rinie …, pada 01 Februari 2019.

g. *Customer Service*

Diantara tugas *Customer Service*, akan dijabarkan dibawah ini:[19]

1) Mempertahankan nasabah lama agar tetap setia menjadi nasabah bank yang bersangkutan melalui pembinaan hubungan yang lebih akrab dengan nasabah.
2) Berusaha untuk mendapat nasabah baru, melalui berbagai pendekatan. Misalnya meyakinkan nasabah untuk menjadi nasabah bank yang bersangkutan dan mampu meyakinkan nasabah tentang kualitas produk yang dimiliki.
3) *Customer Service* sebagai resepsionis, artinya sebagai penerima tamu. Dalam hal melayani pertanyaan yang diajukan nasabah dan memberikan informasi yang diinginkan selengkap mungkin.
4) *Customer Service* sebagai *deskman*, artinya orang yang melayani berbagai macam aplikasi yang diajukan nasabah atau calon nasabah. Jika nasabah yang sudah memperoleh informasi secara lengkap kemudian bermaksud melakukan transaksi, petugas *Customer Service* melayani nasabah untuk berbagai aplikasi seperti formulir, slip atau lainnya.
5) *Customer Service* sebagai *salesman*, artinya orang yang menjual produk perbankan sekaligus sebagai pelaksana *cross selling*.

[19] Kasmir, *Etika Customer Service*, Cetakan ke-4, (Jakarta: PT Raja Grafindo, 2011), hal. 181-183.

6) *Customer Service* sebagai *costumer relation officer*, artinya orang yang dapat membina hubungan baik dengan seluruh nasabah. Termasuk merayu atau membujuk agar nasabah tetap bertahan tidak lari dari bank yang bersangkutan apabila menghadapi masalah.
7) *Customer Service* sebagai komunikator, artinya orang yang menghubungi nasabah dan memberikan informasi tentang segala sesuatu yang ada hubungannya antara bank dengan nasabah.

h. *Teller*

Teller mempunyai tugas-tugas, diantaranya adalah sebagai berikut:[20]

1) Mengatur dan memelihara saldo atau posisi uang kas yang ada dalam tempat *khasanah* bank,
2) Pelaksanaan transaksi keuangan tunai, setoran, dan pembayaran,
3) Pelaksana mutasi uang tunai antar *teller* kantor kas dan berkewajiban membuat laporan kas harian.

[20] Wawancara dengan Prastyo Rinie …, pada 01 Februari 2019.

i. Bagian Keamanan dan Umum Rumah Tangga Kantor (*Non Bank Staff*)

Non Bank Staff bertugas dalam mengamankan kekayaan kantor serta pemeliharaan dan urusan rumah tangga lainnya. Bagian-bagian dana tugas-tugas pokok *Non Bank Staff* , sebagai berikut:[21]

1) *Office Boy,* bertugas memelihara kekayaan kantor dan membantu kegiatan kru yang lain,
2) *Security,* bertugas untuk siap siaga terhadap situasi kantor, memantau keluar masuknya nasabah ke kantor, men*full* (mengeluarkan dan memasukan uang dari *khasanah* bersama *teller* dan pejabat bank), pengawalan, penyetoran uang, serta membantu *customer service* dalam penjualan,
3) *Driver,* bertugas dalam kegiatan transportasi dan memelihara keadaan kantor.

7. Produk dan Jasa PT. Bank Muamalat Indonesia Kantor Cabang Utama Kediri

Dalam menawarkan dan memasarkan produk ke masyarakat, PT. Bank Muamalat Indonesia Tbk. Kantor Cabang Utama Kediri menggunakan prinsip-prinsip syariah. Prinsip utama PT. Bank Muamalat Indonesia Tbk. Kantor Cabang Utama Kediri sebagai bank syariah adalah pada tata cara atau ketentuan pemberian imbalan yang dilakukan dengan sistem bagi hasil ataupun sesuai dengan akad yang digunakan. Dengan

[21] Wawancara dengan Prastyo Rinie …, pada 01 Februari 2019.

demikian, realisasi imbalan yang diterima nasabah akan berbeda setiap bulannya tergantung pendapatan hasil investasi yang dilakukan bank pada bulan yang bersangkutan.

Macam-macam produk yang ada di PT. Bank Muamalat Indonesia Tbk. Kantor Cabang Utama Kediri:[22]

a. Produk Penghimpun Dana
    1) Tabungan IB Hijrah
        a) Tabungan IB Hijrah Haji
        b) Tabungan IB Hijrah
        c) Tabungan IB Hijrah Valas
        d) Tabungan IB Hijrah Rencana
        e) Tabunganku
        f) Tabungan IB Hijrah Prima
        g) Tabungan IB Simpel
    2) Giro IB Hijrah Attijary
        a) Giro IB Hijrah Attijary
        b) Giro IB Hijrah Ultima
    3) Deposito IB Hijrah
b. Produk Penyaluran Dana
    1) KPR IB Muamalat
    2) Pembiayaan IB Muamalat Pensiun
    3) Pembiayaan IB Muamalat Multiguna.

[22] www.bankmuamalat.co.id diakes pada 17 Januari 2019.

Keunggulan produk yang ditawarkan oleh PT. Bank Muamalat Indonesia Tbk. Kantor Cabang Utama adalah:[23]

a. Produk PT. Bank Muamalat Indonesia Tbk. mampu menjangkau semua kalangan masyarakat.
b. Mudah transaksi. Maksudnya jaringan dari PT. Bank Muamalat Indonesia (BMI) Tbk. sudah sangat luas, meskipun tidak semua kabupaten ditempati kantor PT. Bank Muamalat Indonesia (BMI) Tbk. tetapi PT. Bank Muamalat Indonesia (BMI) Tbk. bekerja sama dengan kantor pos seluruh Indonesia, sehingga memudahkan nasabah yang berada di daerah-daerah. Tidak hanya itu PT. Bank Muamalat Indonesia (BMI) Tbk. juga bekerja sama dengan bank lain untuk memudahkan transaksi seperti nasabah dapat mengambil dana secara tunai melalui ATM di seluruh Indonesia.
c. Berdasarkan prinsip syariah. Maksudnya dalam menjalankan operasional baik itu dari segi produk, perhitungan keuangan berdasarkan atas prinsip-prinsip syariah. Yang mana diawasi oleh para ulama dan para cendekiawan muslim agar tetap sesuai dengan prinsip syariah dibawah naungan MUI (Majelis Ulama Indonesia) yang disebut dengan Dewan Pengawas Syariah (DPS).

[23] www.bankmuamalat.co.id diakes pada 17 Januari 2019.

B. Temuan Peneliti

1. Konsep Produk Tabungan IB Hijrah Haji

Tabungan IB Hijrah Haji merupakan salah satu produk penghimpun dana yang ada di PT. Bank Muamalat Indonesia Tbk. KCU Kediri. Tabungan ini dimaksudkan untuk mewujudkan niat nasabah untuk menunaikan ibadah haji dengan merencanakannya sesuai dengan kemampuan keuangan dan waktu pelaksanaan yang diinginkan. Berkenaan dengan konsep Tabungan IB Hijrah Haji, Sitaresmi selaku *Customer Service* di PT. Bank Muamalat Indonesia Tbk. KCU Kediri menjelaskan,[24]

> "Tabungan IB Hijrah Haji merupakan salah satu produk yang ada di Bank Muamalat Indonesia dan dikhususkan bagi masyarakat muslim Indonesia yang berencana menunaikan ibadah haji dengan menggunakan akad *wadi'ah*. Kenapa menggunakan akad wadi'ah? Karena semua yang berkaitan dengan ibadah, menurut Dewan Pengawas Syariah yang ada di Bank Muamalat Indonesia tidak boleh mengurangi dari biaya yang disetorkan, penitipan ini murni hanya untuk ibadah. Nama produk ini awalnya adalah Tabungan Haji Arafah, namun karena ada pembaharuan dan pengkajian ulang dari pusat maka nama dari produk ini menjadi Tabungan IB Hijrah Haji."

[24] Wawancara dengan Sitaresmi *Customer Service* PT. Bank Muamalat Indonesia Tbk. KCU Kediri, 1 Februari 2019.

Sasaran Tabungan IB Hijrah Haji pada umumnya adalah semua kalangan yang beragama Islam baik anak-anak maupun dewasa. Lebih jelasnya berikut kutipan wawancara yang peneliti lakukan.[25]

> "Untuk sasaran tabungan ini tidak ada sasaran khusus, batas minimal untuk anak-anak dapat membuka Tabungan IB Hijrah Haji adalah berumur 12 tahun dengan persyaratan membawa akta kelahiran, apabila dan/atau lebih dari umur 17 tahun membawa KTP."

Dari paparan diatas dapat disimpulkan bahwa konsep Tabungan IB Hijrah Haji sesuai dengan teori yang dijalankan dan tidak bertentangan dengan hukum yang berlaku di Indonesia dan hukum Islam.

2. Implementasi Akad *Wadi'ah* pada Tabungan Tabungan IB Hijrah Haji

Implementasi akad *wadi'ah* pada Tabungan IB Hijrah Haji ini merupakan hal yang penting. Kesesuaian antara teori yang sudah berkembang dimasyarakat dengan praktik yang sudah dijalankan didalam operasional perbankan syariah bisa menjadi daya tarik bagi nasabah untuk melaksanakan haji dengan cara menabung. Berkenaan dengan itu Prastyo Rinie Budi Utami selaku *RM Funding* di PT. Bank Muamalat Indonesia Tbk. KCU Kediri mengatakan,[26]

---

[25] Wawancara dengan Sitaresmi *Customer Service* PT. Bank Muamalat Indonesia Tbk. KCU Kediri pada 19 Desember 2018.

[26] Wawancara dengan Prastyo Rinie …, pada 15 Januari 2019.

> "Dalam produk Tabungan IB Hijrah Haji ini menggunakan akad *wadi'ah* dimana bank tidak boleh mengurangi dari biaya yang dititipkan. Ada bonus yang diperoleh nasabah, namun tidak disebutkan diawal pembukaan rekening."

Kemudian tentang pembukaan rekening dan bentuk dana yang disetorkan oleh nasabah kepada PT. Bank Muamalat Indonesia Tbk. KCU Kediri, Sitaresmi menjelaskan bahwa,[27]

> "Pembukaan rekening Tabungan IB Hijrah Haji dapat dilakukan dengan mengunjungi kantor Bank Muamalat Indonesia dengan membawa persyaratan seperti fotocopy KTP (Kartu Tanda Penduduk) atau SIM (Surat Izin Mengemudi) untuk dewasa. Apabila anak-anak membawa identitas orang tua (KTP/NPWP) dan akta kelahiran atau KK (Kartu Keluarga). Minimal nominal uang yang disetorkan adalah Rp. 100.000, untuk setoran tiap hari minimal Rp. 10.000. Penyetoran uang dapat dilakukan dapat melalui *teller* ataupun transfer. Tabungan ini juga difasilitasi kartu Share-E Debit Muamalat guna mempermudah nasabah ketika melaksanakan ibadah haji. Diantara kemudahannya adalah tidak perlu membawa uang tunai, karena kartu ini dapat digunakan di seluruh jaringan ATM Bank Muamalat Indonesia di seluruh dunia termasuk di tanah suci. Untuk mempermudah pembayaran pada rekening Tabungan IB Hijrah Haji ini, maka kami sarankan

[27] Wawancara dengan Sitaresmi *Customer Service* …, pada 19 Desember 2018.

nasabah membuka dua jenis tabungan. Dimana satu jenis tabungan untuk haji dan yang satunya diperuntukkan untuk tabungan biasa misal jenis produknya adalah Tabunganku. Rekening Tabunganku ini otomatis akan mentransfer ke rekening Tabungan IB Hijrah Haji oleh sistem yang ada di bank kami. Kalaupun nasabah menginginkan transfer sendiri bisa menggunakan ATM ataupun layanan *mobile banking*. Selain dari pada itu, pengisian saldo rekening Tabungan IB Hijrah Haji bisa dilakukan melalui transfer ATM bank lain."

Selanjutnya ketentuan mengenai pengambilan dari Tabungan IB Hijrah Haji, Sitaresmi menyatakan,[28]

"Saldo yang ada didalam Tabungan IB Hijrah Haji tidak diperkenankan untuk dipergunakan selain keperluan pendaftaran biaya ibadah haji. Jika pengambilan dana untuk selain biaya ibadah haji terlanjur dilakukan maka harus melakukan penutupan rekening dan dikenakan biaya administrasi. Apabila saldo sudah mencapai Rp. 25.000.000 maka sistem Bank Muamalat Indonesia akan secara otomatis memberitahu nasabah yang bersangkutan, bahwa dana yang dititipkan sudah mencukupi untuk dapat mendaftarkan porsi keberangkatan haji di Kementerian Agama."

Tabungan IB Hijrah Haji memiliki program aplikasi tersendiri agar datanya tidak bercampur dengan data konsumen yang lain. Mulai dari

[28] Wawancara dengan Sitaresmi *Customer Service* …, pada 19 Desember 2018.

input data sampai dengan dana tersebut cair dan dapat digunakan nasabah ada didalam aplikasi ini. Untuk aplikasi dalam tabungan haji menggunakan sistem aplikasi SISKOHAT (Sistem Komunikasi/Komputerisasi Haji Terpadu) yang langsung terhubung dengan Kantor Kementerian Agama. Sebagaimana dijelaskan oleh Prastyo Rinie Budi Utami selaku *RM Funding*, berikut ini penjelasannya:[29]

> "Aplikasi yang digunakan untuk tabungan haji adalah SISKOHAT (Sistem Komunikasi/Komputerisasi Haji Terpadu), dengan sistem pelayanan secara *online* dan *real time* antara bank penyelenggara penerima setoran ONH (Ongkos Naik Haji), Kanwil Kemenag di 33 Provinsi dengan pusat komputer Kementerian Agama. Sistem ini mulai dari pendaftaran calon haji, pemrosesan calon haji, persiapan pemberangkatan, monitoring, operasional di tanah suci sampai proses perpulangan ke tanah air."

Setiap calon jamaah haji harus terdaftar dalam SISKOHAT, yang mana ini sudah menjadi peraturan dari Kementerian Agama dan agar semua calon jamaah haji Indonesia tersebut masuk dalam *database*nya Kementerian Agama Indonesia. Dan untuk terdaftarnya calon jamaah haji dalam SISKOHAT itu bisa melalui BPS (Bank Penerima Setoran) yang telah ditunjuk atau pun yang telah mendapat ijin dari Kementerian Agama. Salah satunya adalah Bank Muamalat Indonesia.

[29] Wawancara dengan Prastyo Rinie …, pada 15 Januari 2019.

Kemudian, mengenai perpindahanr rekening apabila atas nama nasabah meninggal dunia sebelum melaksanakan ibadah haji, Prastyo Rinie Budi Utami selaku *RM Funding* menjelaskan:[30]

> "Apabila nasabah yang bersangkutan meninggal sebelum melaksanakan ibadah haji, maka dana yang ada didalam Tabungan IB Hijrah Haji di ambil oleh ahli waris dan dilakukan penutupan rekening. Dengan demikian Tabungan IB Hijrah Haji ini tidak dapat dipindahtangankan. Ahli waris dapat membuka rekening Tabungan IB Hijrah Haji yang baru guna mendapatkan porsi keberangkatan haji."

Setelah nasabah melaksanakan ibadah haji, maka nasabah tersebut diwajibkan untuk melakukan penutupan rekening Tabungan IB Hijrah Haji. Mekanisme penutupan rekeningnya dijelaskan oleh Sitaresmi selaku *Customer Service* di bawah ini:[31]

> "Penutupan rekening dilakukan oleh atas nama nasabah yang bersangkutan setelah ibadah haji dilaksanakan dengan membawa kartu identitas misalnya KTP/SIM. Saldo yang tersisa bisa mencapai Rp. 0. Rekening dari Tabungan IB Hijrah Haji hanya bisa digunakan satu kali. Apabila nasabah ingin melakukan ibadah haji kembali dengan menggunakan Tabungan IB Hijrah Haji maka bisa dilakukan, namun masa tunggunya adalah minimal 10 tahun. Masa tenggang ini merupakan peraturan yang otomatis akan dibaca melalui sistem yang digunakan oleh Kementerian Agama."

---

[30] Wawancara dengan Prastyo Rinie …, pada 15 Januari 2019.
[31] Wawancara dengan Sitaresmi *Customer …,* pada 19 Desember 2018.

Kegunaan dan keuntungan dari Tabungan IB Hijrah Haji, adalah sebagai berikut:[32]

1. Lebih praktis, tidak perlu membawa uang tunai berlebihan. Saat berangkat berhaji nasabah mendapatkan pilihan kartu Share-E Debit Muamalat. Kartu tersebut dapat digunakan diseluruh dunia melalui jaringan ATM Bank Muamalat, ATM Plus/Visa, ATM Bersama, ATM Prima, MEPS, dan *merchant* Visa.
2. Lebih nyaman, tersedia beragam nominal *Standing Instruction* bulanan maupun harian yang dapat disesuaikan dengan keinginan nasabah tanpa perlu repot ke kantor cabang atau ATM.
3. Lebih ringan, karena tidak dikenakan biaya administrasi ataupun biaya pemindahan dana ke rekening Tabungan IB Hijrah Haji.
4. Lebih banyak bonus dan hadiahnya.

Demi menunjang penelitian ini dapat dikatakatan kredibel dan valid, maka peneliti juga melaksanakan wawancara kepada nasabah yang membuka rekening Tabungan IB Hijrah Haji. Nasabah yang berkenan melakukan wawancara salah satunya adalah Ibu Nurul, yang menyatakan:[33]

> "Saya menabung untuk keperluan ibadah haji di Bank Muamalat Indonesia KCU Kediri karena setelah googling dan setelah tanya dari teman-teman disarankan untuk daftar disini. Tadi setelah dijelaskan oleh *Customer Service* kalau Tabungan IB Hijrah Haji menggunakan akad *wadi'ah* yang sistemnya seperti tabungan. Jadi bisa nyicil untuk

[32] www.bankmuamalat.co.id diakes pada 17 Januari 2019.
[33] Wawancara dengan Nurul Nasabah Tabungan IB Hijrah Haji pada 09 April 2019.

mencapai saldo akhir RP. 25.000.000,00. Ada berbagai keuntungannya kalau pakai Tabungan IB Hijrah Haji karena waktu haji di fasilitasi kartu ATM jadi tidak perlu bawa uang tunai berlebihan, bisa digunakan untuk berbelanja debit rekening di seluruh tempat dengan logo VISA. Kalau di tanah suci, ketika memasukkan kartu tersebut langsung muncul Bahasa Indonesia dan akan terkonversi nilai mata uang riyal ke rupiah. Sehingga memudahkan ketika bertransaksi ketika di tanah suci."

3. Kendala pada Tabungan IB Hijrah Haji di PT. Bank Muamalat Indonesia Tbk. Kantor Cabang Utama Kediri

Berbagai kendala muncul pada produk Tabungan IB Hijrah Haji dari awal peluncuran produk sampai dengan sekarang. Tidak hanya bersumber dari bagian internal Bank Muamalat Indonesia sendiri namun juga dari bagian eksternal. Sitaresmi selaku *Customer Servive* menyatakan.[34]

"Seperti yang kita tahu bersama kendala terbesar Bank Muamalat Indonesia adalah masih minimnya unit kantor. Kami hadir setidaknya kalau di Jawa Timur sekarisidenan Kediri adalah di Kediri sebagai Kantor Cabang Utama dimana membawahi Kantor Cabang Pembantu seperti di Blitar, Tulungagung, Trenggalek dan Ponorogo. Oleh sebab itu kami masih belum bisa menjangkau ke berbagai daerah-daerah lain, sehingga masih banyak masyarakat

[34] Wawancara dengan Sitaresmi *Customer ...,* pada 09 April 2019.

yang belum bisa menikmati layanan kami khususnya terkait produk Tabungan IB Hijrah Haji yang mana memang mempunyai daya tarik tersendiri bagi masyarakat muslim."

Selain kendala di atas, ada kendala yang lain yang menghambat akses masyarakat untuk menggunakan pelayanan Bank Muamalat Indonesia khususnya pada Tabungan IB Hijrah Haji, seperti penyataan dari Prastyo Rinie Budi Utami selaku *RM Funding*:[35]

"Di Bank Muamalat Indonesia KCU Kediri hanya ada 2 *Customer Service* yang melayani nasabah. Karena Tabungan IB Hijrah Haji merupakan produk unggulan kami, sering kali nasabah baru membludak. Penjelasan dari *Customer Service* kepada nasabah baru tentu akan memakan waktu, sehingga kadang kala membuat nasabah lain akan merasa bosan karena menunggu terlalu lama."

Kemudian Sitaresmi menambahkan, bahwasannya ada kendala utama lain yang harus diwaspadai oleh Bank Muamalat Indonesia:

"Bank Penerima Setoran (BPS) untuk keperluan pendaftaran haji yang ditunjuk Kementerian Agama bukan hanya Bank Muamalat Indonesia, namun ada bank syariah lainnya. Bank Penerima Setoran selain kami, biasanya dapat melakukan transfer atau hal lain sebaginya yang ditunjang dengan bank konvensional mereka sehingga kami kalah saing kalau dilihat dari unit kantor maupun dari ATM. Dan juga semakin banyaknya inovasi produk dari bank

[35] Wawancara dengan Prastyo Rinie ..., pada 09 April 2019.

syariah lain yang dilengkapi dengan teknologi canggih membuat kami selalu memperbaiki produk ataupun layanan serta mempertahankan citra perusahaan agar nasabah tetap menggunakan kami sebagai Bank Penerima Setoran (BPS) untuk ibadah haji."

Agar data yang diperoleh valid, peneliti tidak hanya melakukan wawancara dari pihak Bank Muamalat Indonesia KCU Kediri tetapi peneliti juga melakukan wawancara dengan pihak nasabah. Nasabah yang bersedia di wawancara adalah Bapak Ahmad, beliau menyatakan:[36]

"Pelayanan disini sebenarnya ramah, namun karena hanya ada 2 orang yang melayani (*Customer Service)* kami harus menunggu lama. Terlebih ketika melakukan pencairan dana, banyak dari kami belum mengetahui persyaratan yang harus di bawa. Jadi kami harus bolak balik dari tempat *fotocopy* ke Bank Muamalat Indonesia KCU Kediri. Karena harus foto terlebih dahulu untuk melengkapi berkas. Dan juga ada kendala lain mengenai brosur Tabungan IB Hijrah Haji juga tidak tersedia."

[36] Wawancara dengan Ahmad Nasabah Tabungan IB Hijrah Haji pada 09 April 2019.

Selanjutnya ada Ibu Sulastri yang berpendapat mengenai kendala yang dialami selama menjadi nasabah pada produk Tabungan IB Hijrah Haji:[37]

> "Karena saya tidak pakai *Mobile Banking* ketika saya ingin melakukan pengisian rekening melaui transfer lewat ATM kadang kala harus antri karena disini ATMnya hanya satu unit. Kalau ATM disini banyak antriannya akhirnya saya ke ATM Bersama, dengan resiko saldo dari ATM saya harus kepotong untuk biaya transfer."

4. Solusi untuk Mengatasi Kendala pada Tabungan IB Hijrah Haji di PT. Bank Muamalat Indonesia Tbk. Kantor Cabang Utama Kediri.

Kendala yang telah muncul pada Tabungan IB Hijrah Haji, senantiasa di analisis oleh pihak Bank Muamalat Indonesia KCU Kediri guna menemukan solusi yang tepat. Menjawab kendala yang pertama mengenai kurangnya unit kantor serta minimnya *Customer Service* yang ada, Prastyo Rinie Budi Utami menyatakan:[38]

> "Setiap ada nasabah baru membuka rekening apupun, kami selalu menyaranakan untuk menginstal *Mobile Banking* BMI, ni dimaksudkan untuk meminimalisir kekurangan kami. Dengan adanya *Mobile Banking* nasabah yang akan melakukan transfer khususnya untuk pengisian Tabungan IB Hijrah Haji tidak perlu lagi melalui ATM maupun *Teller*. Selain itu, kami menyediakan

[37] Wawancara dengan Sulastri Nasabah Tabungan IB Hijrah Haji pada 09 April 2019.
[38] Wawancara dengan Prastyo Rinie ..., pada 09 April 2019.

fasilitas televisi guna mengusir rasa bosan ketika menunggu ataupun permen untuk mengusir rasa kantuk."

Menurut Sitaresmi selaku *Customer service* untuk mengatasi kendala yang berupa minimnya unit ATM yaitu:[39]

"Solusi yang kami berikan mengenai kendala unit ATM yang sedikit adalah setiap kali ada nasabah baru khususnya untuk Tabungan IB Hijrah Haji kami selalu menyarankan untuk membuat 2 rekening. Rekening pertama untuk Tabungan IB Hijrah Haji dan yang kedua rekening untuk tabungan biasa. Misal jenis rekening kedua yang dibuka adalah Tabunganku. Lewat rekening Tabunganku ini nasabah tidak perlu repot untuk mengisi saldo Tabungan IB Hijrah Haji. Nasabah hanya perlu mengisi rekening Tabunganku, sedangakan pengisian saldo Tabungan IB Hijrah Haji lewat sistem yang ada di Bank Muamalat Indonesia secara sistematis atau biasa disebut dengan pemindahan buku."

Prastyo Rinie Budi Utami selaku *RM Funding* menambahkan apabila kendala mengenai minimnya unit ATM bisa diatasi dengan:[40]

"Pengisian saldo rekening Tabungan IB Hijrah Haji tidak hanya bisa dilakukan melalui rekening atas nama Bank Muamalat, namun melalui bank lainnya pun bisa. Sehingga nasabah tidak harus membuka dua jenis tabungan sekaligus."

---

[39] Wawancara dengan Sitaresmi ..., pada 09 April 2019.
[40] Wawancara dengan Prastyo Rinie ..., pada 09 April 2019.

Sedangkan solusi untuk mengatasi kendala yang berupa tidak adanya brosur Tabungan IB Hijrah Haji, Prastyo Rinie Budi Utami menyatakan:[41]

> "Brosur elektronik kami tersedia di web resmi Bank Muamalat Indonesia. Selain itu kami sekarang gencar untuk mengiklankan melalui baliho maupun melalui media sosial yang menurut kami lebih efektif di era digital seperti sekarang."

Selain dari data observasi dan wawancara yang telah dijelaskan, peneliti juga melampirkan foto dokumentasi pendukung pada saat peneliti melakukan wawancara di kantor PT. Bank Muamalat Indonesia Tbk. Kantor Cabang Utama Kediri sebagai bukti bahwa data yang diperoleh benar adanya dan dapat dipertanggungjawabkan.

[41] Wawancara dengan Prastyo Rinie ..., pada 09 April 2019.