BAB V

PEMBAHASAN

A. Konsep Tabungan IB Hijrah Haji di PT. Bank Muamalat Indonesia Tbk. Kantor Cabang Utama Kediri

Penyelenggaraan ibadah haji di Indonesia dibagi dalam dua katagori, yaitu Haji Reguler dan Haji Khusus. Haji Reguler dilaksanakan oleh pemerintah dan Haji Khusus dilaksanakan oleh penyelenggara ibadah haji yang mendapat ijin dari Menteri Agama. Oleh sebab itu, dalam menyelenggarakan ibadah haji diperlukan kerjasama yang erat, koordinasi yang tepat, penanganan yang cepat dan dukungan sumber daya manusia yang profesional dan amanah.

Dari data yang diperoleh, Tabungan IB Hijrah Haji adalah tabungan dengan akad *wadi'ah* yang ditujukan untuk keperluan ibadah haji bagi masyarakat muslim Indonesia baik anak-anak maupun dewasa. Tabungan IB Hijrah Haji menggunakan akad *wadi'ah*. Menurut Nasrun Haroen pengertian akad *wadi'ah* yaitu mewakilkan orang lain untuk memelihara harta tertentu dengan cara tertentu.[1] Bank tidak dapat memanfaatkan dana nasabah untuk keperluan pembiayaan. Dan tidak diperkenankan untuk mengurangi dana yang telah disetorkan nasabah ke bank, karena DPS di Bank Muamalat Indonesia melarang hal itu. Pernyataan tersebut sesuai dengan hasil

[1] Nasrun Haroen, *Fiqh* ..., hal. 244.

wawancara yang telah peneliti lakukan selama di PT. Bank Muamalat Indonesia Tbk. KCU Kediri.

Menurut Muhammad Syafi'i Antonio secara teknis akad *wadi'ah* berarti titipan murni (amanah) dari satu pihak ke pihak yang lain, baik individu maupun badan hukum, yang harus dijaga dan dikembalikan kapan saja si penitip menghendakinya.[2] Sependapat dengan Muhammad Syafi'i Antonio, Ismail mengatakan *wadi'ah* merupakan prinsip simpanan murni dari pihak yang menyimpan atau menitipkan kepada pihak yang menerima titipan untuk dimanfaatkan atau tidak dimanfaatkan sesuai dengan ketentuan. Titipan harus dijaga dan dipelihara oleh pihak yang menerima titipan dan titipan ini dapat diambil sewaktu-waktu pada saat dibutuhkan oleh pihak yang menitipkannya.[3] Sesuai dengan hasil wawancara, dana yang ada di dalam rekening Tabungan IB Hijrah Haji hanya diperuntukkan pendaftaran haji, selain untuk itu maka rekening akan dilakukan penutupan. Jumlah minimal untuk setoran awal pembukaan rekening ini sebesar Rp 100.000,00 (Seratus Ribu Rupiah) dan harus mencapai jumlah nominal Rp. 25.000.000,00 (Dua Puluh Lima Juta Rupiah). Apabila saldo sudah mencapai nominal tersebut, maka sistem bank akan menginformasikan kepada nasabah untuk segera mengambil dan melakukan pendaftaran di Kementerian Agama guna mendapat porsi keberangkatan ibadah haji.

Pengertian tabungan yang dimuat dalam Undang-Undang Perbankan Syariah No.21 Tahun 2008, tabungan adalah simpanan berdasarkan *wadiah*

---

[2] Muhammad Syafi'I Antonio, *Bank Syariah dari …,* hal. 85.
[3] Ismail, *Perbankan …,* hal. 60.

dan/atau investasi dana berdasarkan akad *mudharabah* atau akad lain yang tidak bertentangan prinsip syariah yang penarikannya hanya dapat dilakukan menurut syarat dan ketentuan tertentu yang disepakati, tetapi tidak dapat ditarik dengan cek, bilyet giro, dan/atau alat lainnya yang dipersamakan dengan itu. [4] Penarikan rekening Tabungan IB Hijrah Haji hanya bisa dilakukan atas nama yang bersangkutan dan langsung digunakan untuk melakukan pendaftaran ibadah haji di Kementerian Agama. Apabila atas nama nasabah meninggal sebelum keberangkatan ibadah haji, maka tidak dapat dipindahtangankan kepada ahli waris/orang lain. Ahli waris harus menutup rekening tersebut dan dapat mengajukan pembukaan rekening Tabungan IB Hijrah Haji yang baru. Pernyataan tersebut sesuai dengan hasil wawancara yang telah peneliti lakukan selama di PT. Bank Muamalat Indonesia Tbk. KCU Kediri.

Jika ditinjau dari hasil penelitian tentang Tabungan IB Hijrah Haji dengan teori, maka aplikasinya Tabungan IB Hijrah Haji PT. Bank Muamalat Indonesia Tbk. Kantor Cabang Utama Kediri dapat dikatakan sudah sesuai yang dijalankan tidak bertentangan dengan hukum yang berlaku di Indonesia dan hukum Islam.

[4] *Ibid.,* hal. 74.

B. Impementasi Akad *Wadi'ah pada* Tabungan IB Hijrah Haji di PT. Bank Muamalat Indonesia Tbk. Kantor Cabang Utama Kediri

Salah satu produk perbankan di bidang penghimpunan dana dari masyarakat adalah tabungan. Adapun implementasinya di PT. Bank Muamalat Indonesia Tbk. Kantor Cabang Utama Kediri yang dijadikan bahan penelitian oleh peneliti adalah Tabungan IB Hijrah Haji yang menggunakan akad *wadi'ah*. Untuk mengatur pelaksanaan tabungan yang berdasarkan *wadi'ah* ini agar sesuai dengan rambu-rambu syariah, pada tanggal 12 Mei tahun 2000 Dewan Syariah Nasional (DSN) Majelis Ulama Indonesia (MUI) telah mengeluarkan fatwa khusus terkait produk pendanaan yaitu fatwa DSN No.02/DSN-MUI/IV/2000 yang menyatakan bahwa untuk memenuhi kebutuhan masyarakat dalam meningkatkan kesejahteraan dan dalam menyimpan kekayaan memerlukan jasa perbankan.

Pada poin ketiga fatwa Dewan Syariah Nasional (DSN) tentang pendanaan disebutkan bahwa:

Ketentuan umum tabungan berdasarkan *wadi'ah* adalah sebagai berikut: [5]

1) Bersifat simpanan,
2) Simpanan bisa diambil kapan saja *(on call)* atau berdasarkan kesepakatan,
3) Tidak ada imbalan yang disyariatkan kecuali dalam bentuk pemberian *(athaya)* yang bersifat suka rela dari pihak bank.

[5] Zainuddin Ali, *Hukum Perbankan ..., hal. 245.*

Berdasarkan data yang diperoleh dari wawancara, produk tabungan *wadi'ah* yang ada di PT. Bank Muamalat Indonesia Tbk. Kantor Cabang Utama Kediri salah satunya adalah Tabungan IB Hijrah Haji. Didalam fatwa diatas angka pertama menyatakan bahwa tabungan *wadi'ah* bersifat simpanan. Dari wawancara dengan pihak *Customer Service* PT. Bank Muamalat Indonesia Tbk. Kantor Cabang Utama Kediri, telah memberikan penjelasan bahwa produk Tabungan IB Hijrah Haji memang bersifat simpanan. Bank hanya selaku pihak yang menyimpan dana yang dititipkan oleh nasabah. Dewan Pengawas Syariah (DPS) yang ada di PT. Bank Muamalat Indonesia Tbk. Kantor Cabang Utama Kediri juga telah memberikan rambu-rambu bahwa Tabungan IB Hijrah Haji bersifat titipan murni dan tidak ada pengurangan dari dana yang telah disetorkan.

Pada angka kedua dari fatwa DSN No.02/DSN-MUI/IV/2000 tentang tabungan *wadi'ah* disebutkan bahwa simpanan bisa diambil kapan saja *(on call)* atau berdasarkan kesepakatan. Mekanisme pengambilan dana pada Tabungan IB Hijrah Haji di PT. Bank Muamalat Indonesia Tbk. Kantor Cabang Utama Kediri adalah dana yang sudah ada didalam tabungan tidak dapat diambil sewaktu-waktu untuk keperluan selain pendaftaran ibadah haji. Sehingga bisa dikatakan bahwa Tabungan IB Hijrah Haji bisa diambil berdasarkan kesepakatan, ketentuannya yaitu ketika saldo sudah mencapai Rp.25.000.000,00 (Dua Puluh Lima Juta Rupiah). Dana ini langsung di setorkan ke Kementerian Agama untuk mendapatkan porsi keberangkatan haji. Apabila dana di dalam tabungan di ambil sebelum memenuhi jumlah

tersebut maka rekening akan dilakukan penutupan. Pernyataan ini sesuai dengan hasil wawancara yang diperoleh dari *Customer Service* PT. Bank Muamalat Indonesia Tbk. Kantor Cabang Utama Kediri.

Angka terakhir pada fatwa DSN No.02/DSN-MUI/IV/2000, menyebutkan bahwa tidak ada imbalan yang disyariatkan kecuali dalam bentuk pemberian *(athaya)* yang bersifat suka rela dari pihak bank. Dapat dicermati dari hasil wawancara dengan *RM Funding* di PT. Bank Muamalat Indonesia Tbk. KCU Kediri yang menyatakan bahwa Tabungan IB Hijrah Haji tidak ada bagi hasil, namun ada bonus yang diberikan kepada bank. Dengan catatan bahwa bonus tersebut tidak dijanjikan diawal pembukaan rekening.

Jika ditinjau dari fatwa DSN No.02/DSN-MUI/IV/2000 tentang tabungan, yang secara langsung mengatur mengenai implementasi tabungan khususnya tabungan *wadi'ah* yang diterapakan di seluruh perbankan syariah di Indonesia dan juga pada penelitian ini, maka aplikasi pada Tabungan IB Hijrah Haji di PT. Bank Muamalat Indonesia Tbk. KCU Kediri dapat dikatakan sudah sesuai.

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

Yang dibutuhkan nasabah ketika ada didalam suatu bank syariah adalah kepuasan dalam pelayanan, kenyamana dan keamanan saat bertransaksi serta kelancaran saat berinvestasi. Dengan demikian hal tersebut sesuai dengan teori tentang kepuasan nasabah yaitu senang atau kecewa

seseorang yang berasal dari perbandingan antara kesannya terhadap kinerja (atau hasil) suatu produk dan harapan-harapannya.[6]

Dengan adanya teori tersebut sangat berhubungan pada kehidupan sehari-hari dimana manusia tidak mampu memenuhi seluruh kebutuhan hidupnya tanpa bantuan orang lain. Dimana saling membutuhkan satu sama lain, inilah yang menjadi dasar terbentuknya kerja sama baik antar institusional maupun personal.[7]

Seperti produk Tabungan IB Hijrah Haji yang ada di Bank Muamalat Indonesia KCU Kediri membantu nasabah muslim untuk memenuhi kebutuhan berhaji. Walaupun dengan adanya produk tersebut nasabah merasa di bantu dan juga difasilitasi yang menguntungkan mereka, namun masih ada beberapa kendala pada Tabungan IB Hijrah Haji.

BMI merupakan pelopor bank syariah di Indonesia bukan berarti tidak mengalami kendala. Kendala yang pertama yang ada di BMI khususnya produk Tabungan IB Hijrah Haji adalah masih minimnya jumlah unit kantor dan unit ATM yang dimiliki Bank Muamalat Indonesia. Ini disebabkan karena bank syariah masih dalam masa pertumbuhan. Oleh sebab itu, pertumbuhan ini harus di dukung oleh kesadaran umat muslim untuk menggunakan bank syariah sebagai kegiatan ekonomi. Dengan dukungan yang diperoleh maka nasabah yang ada di bank syariah nantinya akan mengalami pertumbuhan. Sehingga ini dapat membuka peluang agar unit

---

[6] Philip Kotler dan Kevin L. Keller, *Manajemen Pemasaran,* Edisi Ke-13, ter. Bob Sabran, (Jakarta: Erlangga, 2009),, hal. 117.

[7] Ali Hasan, *Manajemen Bisnis Syariah*, (Yogyakarta: Pustaka Belajar, 2009), hal. 240.

kantor dan unit ATM akan ditambah apabila nasabah yang menggunakan bank syariah juga mengalami kenaikan yang signifikan.

Kendala yang kedua adalah masih kurangnya SDM *customer service* yang ada di BMI Kediri. Kurangnya sumber daya manusia pada bank syariah sebenarnya tidak terfokus pada *customer service* saja, namun semua bagian yang ada di bank syariah belum tentu mengetahui secara pasti mekanisme dari bank syariah itu sendiri. Oleh sebab itu seorang bankir harus memiliki integritas pribadi, keahlian dan tanggung jawab sosial yang tinggi serta wawasan yang luas agar mampu melaksanakan pola manajemen bank yang profesioanal pula.[8] Sehingga yang menjadikan BMI masih minim *customer service* adalah, BMI ingin menggunakan SDA yang memang benar-benar professional di bidang tersebut. Kedepannya BMI akan terus melakukan pembenahan guna tercapainya kepuasan nasabah.

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

Didalam pelaksanaan atau pengimplementasian suatu produk lembaga keuangan syariah pasti akan ada kendala yang menghinggapi. Dengan adanya kendala tersebut perusahaan dituntut untuk mempunyai manajemen strategi yang tepat guna mengatasi masalah tersebut. Sehingga masalah yang ada tidak menyebar ke bagian yang lain. Setiap kendala dan masalah yang timbul ataupun yang akan muncul segera di analisis untuk meminimalisir ketidakpuasan yang akan diterima nasabah nantinya.

[8] Sentot Imam Wahjono, *Manajemen Pemasaran …*, hal. 210.

Bank Muamalat Indonesia adalah salah satu perbankan syariah di Indonesia. Segmentasi pasar dari BMI tidak hanya masyarakat muslim saja, tetapi masyarakat non muslim dapat menikmati pelayanan dan produk yang ada di di BMI. Namun, ada beberapa produk yang memang mempunyai segmentasi yang di khususkan pada masyarakat muslim seperti Tabungan IB Hijrah Haji.

Tujuan mengindikasikan apa yang ingin dicapai oleh unit bisnis, sedangkan strategi adalah rencana permainan kita untuk sampai kesana. Setiap bisnis harus merancang sebuah strategi untuk mencapai tujuannya. Menurut Michael Porter ada 3 *strategy generic porter* yang memberikan titik awal yang baik untuk berpikir secara strategis:

1. Kepemimpinan biaya secara keseluruhan. Perusahaan yang mengejar strategi ini bekerja keras untuk mencapai biaya produksi dan distribusi terendah sehingga mereka dapat menetapkan harga yang lebih murah dibandingkan pesaing mereka dan memenangkan pangsa pasar yang besar.[9]

   Pada penelitian produk Tabungan IB Hijrah Haji kebanyakan dari nasabahnya sudah berusia lanjut. Sehingga untuk memudahakan pengisian saldo dari Tabungan IB Hijrah Haji pihak Bank Muamalat Indonesia KCU Kediri menyarankan untuk membuka 2 jenis tabungan. Rekening pertama untuk Tabungan IB Hijrah Haji dan yang kedua rekening untuk tabungan biasa. Misal jenis rekening kedua yang dibuka

[9] Philip Kotler dan Kevin Lane Keller, *Manajemen Pemasaran…,* hal. 86.

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. Secara tidak sengaja *Customer Service* telah menjual 2 produk yaitu Tabungan IB HIjrah Haji dan Tabunganku. Sehingga bisa dikatakan bahwa Bank Muamalat Indonesia KCU Kediri menggunakan biaya produksi dan distribusi terendah.

2. Diferensiasi. Bisnis yang berkonsentrasi pada kinerja unggul yang dicapai dengan cara unik dalam wilayah manfaat pelanggan penting yang dihargai oleh sebagaian besar pasar.[10]

   Produk Tabungan IB Hijrah Haji merupakan produk unggulan yang ada di Bank Muamalat Indonesia KCU Kediri. Sehingga untuk memuaskan nasabah atas produk unggulan tersebut, Bank Muamalat Indonesia KCU Kediri memfasilitasi nasabah dengan *Mobile Banking* apabila ingin melakukan pengisian rekening Tabungan IB Hijrah Haji. Kombinasi antara Tabungan IB Hijrah Haji dengan *Mobile Banking* memberikan efektivitas waktu bagi nasabah karena tidak perlu melakukan transfer ataupun datang ke kantor untuk melakukan pengisian saldo rekening.

[10] *Ibid.*, hal. 86.

3. Fokus. Bisnis berfokus pada satu segmen pasar yang lebih sempit. Perusahaan mengetahui segmen ini dengan akrab dan mengejar kepemimpinan biaya maupun diferensial di dalam segmen sasaran.[11]

   Bank Muamalat Indonesia KCU Kediri berfokus pada segmen pasar digital. Dimana era sekarang yang terkenal dengan istilah internet 4.0 yang menggunakan aktifitas sehari-hari lebih mudah menggunakan internet. Sehingga pemasaran produk Tabungan IB Hijrah Haji melalui media sosial sangat gencar dilakukan.

[11] *Ibid.*, hal. 86.