

## **BAB IV**

### **HASIL PENELITIAN**

#### **A. Paparan Data**

##### **1. Sejarah Bank Syariah Indonesia (Exs BRIS) Kantor Kas Tulungagung**

Berdirinya Bank BRISyariah tidak terlepas dari peran yang sudah dilakukan PT Bank Rakyat Indonesia (persero) Tbk., kepada Bank Jasa Arta. Pada tanggal 16 Oktober 2008, Bank BRISyariah mendapatkan izin usaha dari Bank Indonesia dengan surat no. 10/67/Kep.GBI/DPG/2008. PT. Bank BRISyariah resmi beroperasi pada tanggal 17 Oktober 2008. Dengan nama PT. Bank BRISyariah, perusahaan tersebut melakukan kegiatan usahanya berdasarkan prinsip-prinsip syariah Islam. Bank BRISyariah juga melayani nasabah dengan pelayanan yang prima dan menawarkan beragam produk-produk yang sesuai harapan dan kebutuhan nasabah dengan prinsip syariah.<sup>91</sup>

Kehadiran PT Bank BRISyariah di industri perbankan, memberikan dampak yang dapat berpengaruh kepada masyarakat. PT Bank BRISyariah

---

<sup>91</sup> BRISyariah “Sejarah BRI Syariah”, <https://www.BRISyariah.co.id>, diakses pada 29 Desember 2020

dapat memberikan pelayanan kepada masyarakat khususnya masyarakat era modern. Aktivitas PT Bank BRISyariah semakin baik setelah pada tanggal 19 Desember 2008 telah ditandatangani akta pemisahan Unit Usaha Syariah PT. Bank Rakyat Indonesia (persero) Tbk melebur ke dalam PT. Bank BRISyariah yaitu proses *spin off* yang berlaku pada tanggal 1 Januari 2009. Penandatanganan tersebut dilakukan langsung oleh Bapak Sofyan Basir selaku Direktur Utama PT. Bank Rakyat Indonesia (persero) Tbk., dan Bapak Ventje Rahardjo selaku Direktur Utama PT Bank BRISyariah. PT Bank BRISyariah menjadi bank syariah ketiga terbesar berdasarkan aset PT Bank BRISyariah yang tumbuh dengan pesat di masyarakat baik dari sisi aset, jumlah pembiayaan dan juga perolehan dana pihak ketiga. Bank BRISyariah berfokus pada segmen menengah ke bawah dimana dengan adanya Bank BRISyariah dapat memenuhi kebutuhan masyarakat dan mampu memberikan layanan perbankan yang sesuai dengan berbagai macam produk yang sudah ditawarkan yang memiliki unsur syariah. BRISyariah juga terus mengasah diri dengan menghadirkan produk yang baik dan memastikan terpenuhinya kebutuhan nasabah sesuai prinsip-prinsip syariah serta Undang-Undang yang berlaku di Indonesia. Dengan demikian, Bank BRI Syariah dapat berkembang

menjadi bank syariah yang terdepan dan dipercaya oleh masyarakat. Bank BRISyariah semakin berkembang dari tahun ke tahun. Hal ini dibuktikan dengan semakin banyaknya cabang kantor yang berada di Kota dan juga Kabupaten di Indonesia. Salah satunya yaitu Kantor Cabang yang berada di Jl. Hasanudin Ruko Panglima Sudirman Trade Center A1 di Tulungagung. Keberadaan Bank BRISyariah di Tulungagung memberikan kesempatan kepada masyarakat untuk melakukan transaksi dengan prinsip syariah.

## 2. Visi dan Misi BRISyariah

### a. Visi

Menjadi bank ritel modern terkemuka dengan ragam layanan finansial sesuai kebutuhan nasabah dengan jangkauan termudah untuk kehidupan lebih bermakna.

### b. Misi

- 1) Memahami keragaman individu dan mengakomodasi beragam kebutuhan finansial nasabah.
- 2) Menyediakan produk dan layanan yang mengedepankan etika sesuai dengan prinsip-prinsip syariah.
- 3) Menyediakan akses ternyaman melalui berbagai sarana kapan pun dan dimana pun.
- 4) Memungkinkan setiap individu untuk meningkatkan kualitas hidup dan menghadirkan ketenteraman pikiran.<sup>92</sup>

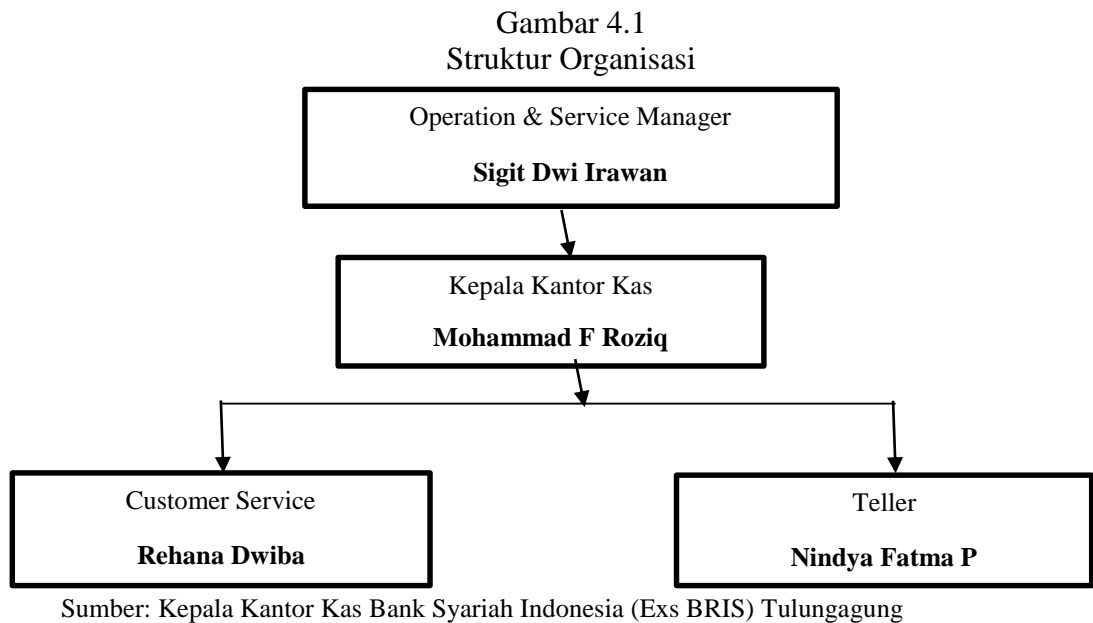
## 3. Struktur Organisasi

Struktur Organisasi pada Bank Syariah Indonesia (Exs BRIS)

Kantor Kas Tulungagung sebagai berikut:

---

<sup>92</sup> BRISyariah “Visi Misi BRI Syariah”, <https://www.BRISyariah.co.id> diakses pada 29 Desember 2020



#### **4. Produk Bank Syariah Indonesia (Exs BRIS) Kantor Kas Tulungagung**

Di dalam menunjang performa dan mengembangkan bisnis Bank BRISyariah agar menjadi perusahaan lebih besar, maka perlu dibutuhkan produk-produk yang nantinya akan dapat memenuhi kebutuhan masyarakat umum. Adapun produk-produk yang disediakan oleh BRISyariah yaitu:

a. Produk penghimpunan dana (funding)

1) Tabungan Faedah BRISyariah iB

Tabungan faedah merupakan suatu produk simpanan dari BRISyariah yang dalam transaksinya menggunakan akad wadi'ah yad dhamanah. Tabungan faedah ditujukan kepada nasabah

perorangan yang menginginkan transaksi dengan menawarkan fasilitas serba mudah sesuai dengan namanya yaitu faedah.

Beragam FAEDAH (Fasilitas Serba Mudah):

- a) Ringan setoran awal Rp. 100.000,-
- b) Gratis biaya administrasi bulanan
- c) Gratis biaya Kartu ATM Bulanan
- d) Ringan biaya tarik tunai di seluruh jaringan ATM BRI, Bersama & Prima\*)
- e) Ringan biaya transfer melalui jaringan ATM BRI, Bersama & Prima\*)
- f) Ringan biaya Cek Saldo di jaringan ATM BRI, Bersama & Prima\*)
- g) Ringan biaya debit di jaringan EDC BRI & Prima\*)

Dilengkapi pula dengan berbagai fasilitas e-channel berupa SMS Banking/Mobile Banking, Internet Banking. Jika saldo sebelum transaksi lebih besar sama dengan Rp 500.000,- maka diskon 50% untuk biaya transaksi e-channel.<sup>93</sup>

Tabungan Faedah BRISyariah iB memiliki beberapa segmen, yaitu:

- a) Tabungan Faedah Segmen Regular BRISyariah iB.

---

<sup>93</sup> BRISyariah “Produk Founding Financing”, <https://www.BRISyariah.co.id>, diakses pada 29 Desember 2020

Merupakan produk Tabungan yang diperuntukkan bagi nasabah individu, dengan dilengkapi buku tabungan dan kartu ATM serta fasilitas iBank, SMS Banking, BRIS Online dan cash Management System (CMS) sehingga memberikan kemudahan bagi nasabah untuk bertransaksi kapanpun dan dimanapun.

b) Tabungan Faedah Segmen Payroll BRISyariah iB

Merupakan produk tabungan yang diperuntukkan bagi nasabah kerjasama sebagai sarana pembayaran gaji/payroll karyawan dengan fitur khusus payroll.

c) Tabungan Faedah Segmen Siswa BRISyariah iB (Co-Branding)

Merupakan produk tabungan yang diperuntukkan bagi nasabah kerjasama yang dapat dipergunakan sebagai kartu siswa ataupun kartu identitas dengan fitur co-branding.

d) Tabungan Faedah Segmen Bisnis Non Individu BRISyariah iB

Merupakan produk tabungan yang diperuntukkan bagi nasabah badan/ non individu baik berupa badan hukum maupun non badan hukum dengan dilengkapi buku tabungan untuk mempermudah transaksi bisnis nasabah.

2) Tabungan Faedah Haji BRISyariah iB

Tabungan Haji merupakan produk simpanan dari BRISyariah yang ditujukan bagi para calon jamaah haji yang digunakan untuk memenuhi kebutuhan biaya perjalanan ibadah haji dengan menggunakan akad bagi hasil mudharabah muthlaqah. Selain itu

Tabungan Faedah Haji BRISyariah iB dapat digunakan bagi nasabah untuk merencanakan ibadah umrah. BRISyariah juga meluncurkan program Tabungan Haji untuk Anak, yaitu Tabungan Haji BRISyariah iB yang diperuntukan bagi anak-anak agar dapat menabung sejak dini mempersiapkan kebutuhan Biaya Perjalanan Ibadah Haji (BPIH) karena masa tunggu berangkatan haji di Indonesia relatif lama, antara 10-25 tahun sehingga Anak usia di atas 12 tahun sudah dapat didaftarkan untuk mendapatkan porsi haji.

Fasilitas atau keunggulan:

- a) Setoran awal yang ringan
  - b) Gratis biaya administrasi bulanan
  - c) Gratis asuransi jiwa dan kecelakaan
  - d) Online dengan SISKOHAT (Sistem Komputerisasi Haji Terpadu) untuk kepastian porsi keberangkatan haji
  - e) Bebas setiap saat menambahkan saldo
  - f) Dapat bertransaksi di seluruh jaringan Kantor Cabang BRISyariah secara online
  - g) Pemotongan zakat secara otomatis dari bagi hasil yang Anda dapatkan
  - h) Kemudahan dalam merencanakan persiapan ibadah haji Anda
  - i) Dapat dibukakan untuk anak-anak
  - j) Tersedia pilihan ibadah Haji Reguler dan Haji Khusus
- 3) Tabungan Impian BRISyariah iB

Tabungan impian merupakan produk simpanan berjangka pada BRISyariah yang menggunakan akad mudharabah mutlaqah sehingga nasabah akan mendapatkan bagi hasil sesuai dengan ketentuan yang berlaku. Produk simpanan ini bisa digunakan untuk merencanakan qurban, pendidikan, liburan dan lainnya.

Fasilitas/Keunggulan:

- a) Mendapatkan buku tabungan dan sertifikat asuransi
  - b) Gratis asuransi hingga Rp. 750 juta
- 4) TabunganKu BRISyariah iB

Tabungan untuk perorangan menggunakan akad wadi'ah dengan persyaratan mudah dan ringan yang diterbitkan secara bersama oleh Bank di Indonesia guna menumbuhkan budaya menabung serta meningkatkan kesejahteraan masyarakat.<sup>94</sup>

TabunganKu BRISyariah memiliki beberapa keunggulan yang ditawarkan yakni:

- a) Biaya administrasi bulanan tabungan gratis
  - b) Biaya re-aktivasi rekening pasif gratis
  - c) Biaya penggantian buku tabungan karena habis gratis
  - d) Biaya penggantian buku tabungan karena hilang/rusak gratis
  - e) Biaya dibawah saldo minimum gratis
- 5) Tabungan Faedah Simpanan Pelajar (SimPel) BRISyariah iB

---

<sup>94</sup> BRISyariah "Produk Founding Financing", <https://www.BRISyariah.co.id>, diakses pada 29 Desember 2020



SimPel iB kependekan dari Simpanan Pelajar iB adalah tabungan untuk siswa yang diterbitkan secara nasional oleh bank-bank di Indonesia dengan persyaratan mudah dan sederhana serta fitur yang menarik, dalam rangka edukasi dan inklusi keuangan untuk mendorong budaya menabung sejak dini. Akad yang digunakan yaitu Wadi'ah yad dhamanah.

Memiliki keunggulan:

- a) Setoran awal ringan
  - b) Biaya murah
  - c) Bebas biaya administrasi
  - d) Memperoleh kartu ATM (optional)
  - e) Gratis fitur faedah (transaksi melalui ATM melalui jaringan BRI, PRIMA dan, Bersama)
  - f) Memperoleh buku Tabungan
  - g) Dapat diberikan bonus sesuai kebijakan Bank
  - h) Rekening dapat diberikan fasilitas layanan autodebet berdasarkan standing instruction, pembayaran tagihan rutin, zakat/infaq/sedekah, autosweep, dan sebagainya.
- 6) Giro BRISyariah iB

Giro merupakan simpanan investasi yang penarikannya dapat dilakukan dengan menggunakan cek, bilyet giro, sarana perintah pembayaran lainnya atau dengan pemindahan bukuan. Simpanan ini juga menggunakan akad mudharabah mutlaqah dalam transaksinya.

Fasilitas atau keunggulan yakni:

- a) Dapat bertransaksi di seluruh jaringan Kantor Cabang BRISyariah secara online
- b) Buku cek dan bilyet giro sebagai media penarikan
- c) Pemotongan zakat secara otomatis dari bagi hasil yang diterima
- d) Dapat diberikan layanan e-channel berupa Cash Management System (CMS)

Giro Faedah BRIS yariah memiliki beberapa segmen yakni:

- a) Giro Faedah Segmen Regular BRISyariah iB

Produk simpanan dari BRISyariah yang diperuntukan bagi nasabah perorangan maupun perusahaan untuk kemudahan transaksi bisnis sehari-hari dimana penarikan dana menggunakan cek, bilyet giro, sarana perintah pembayaran lainnya, atau dengan pemindahbukuan yang tersedia dalam akad Wadi'ah maupun Mudharabah Mutlaqah.

- b) Giro Faedah Segmen Pemerintah BRISyariah iB

Giro Faedah Segmen Pemerintah BRISyariah iB yaitu produk dana nasabah dengan segmen pemerintah menggunakan akad Wadi'ah, yang penarikannya dapat dilakukan menggunakan cek, bilyet giro, sarana perintah pembayaran lainnya, atau dengan pemindah bukuan.

- 7) Deposito BRISyariah iB

Deposito merupakan produk simpanan yang berjangka dari BRISyariah yang ditujukan untuk nasabah perorangan maupun perusahaan yang nantinya dapat memberikan keuntungan optimal. Produk simpanan ini menggunakan akad mudharabah mutlaqah sesuai dengan prinsip syariah. Produk ini memiliki fasilitas atau keunggulan yakni:

- a) Bagi Hasil yang kompetitif
- b) Dapat dilakukan pemotongan zakat secara otomatis dari bagi hasil yang Anda dapatkan
- c) Pemindah bukuan otomatis setiap bulan dari bagi hasil yang didapat ke rekening Tabungan atau Giro di BRISyariah
- d) Dapat diperpanjang secara otomatis dengan nisbah bagi hasil sesuai yang berlaku pada saat diperpanjang
- e) Dapat dijadikan sebagai jaminan pembiayaan.

Deosito BRISyariah memiliki dua segmen yakni:

- a) Deposito Faedah BRISyariah iB

Merupakan produk investasi berjangka dari BRISyariah menggunakan akad Mudharabah Mutlaqah sesuai prinsip syariah bagi nasabah perorangan maupun perusahaan dengan jangka waktu penempatan 1, 3, 6, dan 12 bulan.

- b) Simpanan Faedah BRISyariah iB

Merupakan produk investasi berjangka dari BRISyariah menggunakan akad Mudharabah Mutlaqah sesuai prinsip syariah

bagi nasabah perorangan maupun perusahaan dengan jangka waktu penempatan kurang dari 1 bulan (7, 14, 21 dan 28 hari).

b. Produk Pembiayaan (*financing*)

1) Griya Faedah BRISyariah iB

Griya Faedah BRISyariah iB merupakan pembiayaan kepada perorangan untuk memenuhi sebagian atau keseluruhan kebutuhan akan hunian dengan menggunakan prinsip jual beli (Murabahah) /sewa menyewa dengan opsi beli/hibah (ijarah Muntahiya Bit Tamlik) dan Kemitraan – Sewa (Musyarakah Mutanaqisah) dimana pembayarannya secara angsuran setiap bulan dengan jumlah angsuran yang telah ditetapkan di muka dan dibayar. Khusus untuk sewa menyewa dan sharing, dimungkinkan adanya penyesuaian harga sewa per periode yang telah disepakati sebelumnya.<sup>95</sup>

Griya Faedah BRISyariah iB memiliki fasilitas dan keunggulan yakni:

- a) Memiliki jangka waktu maksimal 15 tahun
- b) Cicilan tetap dan ringan
- c) Uang muka ringan, 5% dari harga rumah
- d) Margin pembiayaan yang diberikan kepada nasabah adalah setara dengan 5% pertahun dengan metode perhitungan annuitas

2) Oto Faedah BRISyariah iB

---

<sup>95</sup> BRISyariah “Produk Founding Financing”, <https://www.BRISyariah.co.id>. Diakses pada tanggal 29 Desember 2020

Oto Faedah BTISyariah iB merupakan pembiayaan kepemilikan mobil kepada perorangan untuk memenuhi kebutuhan akan kendaraan dengan menggunakan prinsip jual beli (Murabahah)/sewa menyewa dengan opsi beli/hibah (ijarah Muntahiya Bit Tamlik) dan Kemitraan - Sewa (Musyarakah Mutanaqisah) dimana pembayarannya secara angsuran angsuran setiap bulan dengan jumlah angsuran yang telah ditetapkan di muka dan dibayar setiap bulan.

Produk ini memiliki keunggulan yakni : Memungkinkan adanya penyesuaian harga sewa per periode yang telah disepakati sebelumnya.

### 3) Gadai Faedah BRISyariah iB

Gadai Faedah BRISyariah iB merupakan pinjaman dengan agunan berupa emas, di mana emas yang diagunkan disimpan dan dipelihara oleh BRISyariah selama jangka waktu tertentu dengan membayar biaya penyimpanan dan pemeliharaan atas emas.

Memiliki jangka waktu Uang Muka Minimal 20% untuk emas batangan ANTAM dan Non ANTAM; minimal 30% untuk emas perhiasan.

Keunggulan yang dapat ditawarkan dari produk gadai ini adalah jangka waktu minimal 24 bulan & maksimal 36 bulan untuk pembiayaan kurang dari Rp15 juta; minimal 24 bulan & maksimal 60 bulan untuk pembiayaan Rp15 juta ke atas.

4) Gadai Faedah BRISyariah IB:Pembiayaan Kepemilikan Emas (PKE)

Pembiayaan kepada perorangan untuk tujuan kepemilikan emas dan emas yang dibeli sebagai agunan pembiayaan, dengan menggunakan Akad Murabahah dimana pengembalian pembiayaan dilakukan dengan mengangsur setiap bulan sampai dengan jangka waktu selesai sesuai kesepakatan.

Keunggulan dalam menggunakan produk ini adalah uang muka minimal hanya 20% untuk emas batangan ANTAM dan Non ANTAM; minimal 30% untuk emas perhiasan.

5) Multi Faedah BRISyariah iB

Pembiayaan yang diberikan khusus kepada karyawan perusahaan yang telah bekerjasama dengan BRISyariah untuk memenuhi segala kebutuhan (barang/jasa) yang bersifat konsumtif menggunakan prinsip jual beli (Murabahah) atau sewa menyewa (ijarah) dengan pengembalian pembiayaan dilakukan secara mengangsur setiap bulannya sesuai kesepakatan.

Keunggulan dalam produk ini adalah pembiayaan dapat dinikmati seluruh karyawan dengan cara yang mudah.<sup>96</sup>

6) Purna Faedah BRISyariah iB

---

<sup>96</sup> BRISyariah “Produk Founding Financing”, <https://www.BRISyariah.co.id>, diakses pada 29 Desember 2020

Produk ini merupakan pembiayaan yang diberikan kepada para pensiunan untuk memenuhi sebagian atau keseluruhan kebutuhan paket barang atau jasa dengan menggunakan prinsip jual beli (murabahah) atau sewa menyewa (ijarah) dimana pembayarannya secara angsuran dengan jumlah angsuran yang telah ditetapkan di muka dan dibayar setiap bulan.

7) Mitra Faedah BRI syariah iB: Multifinance

Pembiayaan yang diberikan kepada lembaga keuangan yang melakukan kegiatan usaha pembiayaan untuk pengadaan barang dan/atau jasa untuk kemudian disalurkan lebih lanjut kepada end user yang mengajukan pembiayaan kepemilikan barang/ jasa kepada multifinance tersebut sesuai dengan akad syariah.

8) Mitra Faedah BRI syariah iB: Koperasi karyawan

Pembiayaan yang diberikan kepada koperasi karyawan untuk kemudian disalurkan lebih lanjut kepada para anggotanya yang mengajukan pembiayaan kepemilikan barang/ jasa sesuai dengan akad syariah.

9) Mitra Faedah BRI syariah iB: BMT (Baitul Mal wa Tamwil)

Pembiayaan yang diberikan kepada lembaga keuangan yang berbentuk BMT untuk kemudian disalurkan lebih lanjut kepada para nasabahnya yang mengajukan pembiayaan kepemilikan barang/ jasa.

10) Mitra Faedah BRIsyariah iB: Linkage - channeling

Pola pemberian Fasilitas Pembiayaan konsumtif Multiguna dan Multijasa kepada calon nasabah yang merupakan Pegawai/Karyawan suatu instansi/ perusahaan yang juga merupakan Anggota Koperasi karyawan/ pegawai, melalui perantara Koperasi Karyawan (KOPKAR)/ Koperasi Pegawai Republik Indonesia (KPRI).

11) Ritel Faedah BRIsyariah iB: Modal kerja & Investasi

Merupakan fasilitas pembiayaan kepada nasabah guna memenuhi kebutuhan modal kerja dan investasi usaha sesuai prinsip-prinsip syariah yang menggunakan konsep Murabahah atau ijarah Muntahiya Bit Tamlik maupun Musyarakah Mutanaqishah dengan plafon mulai dari > Rp.200 juta sampai dengan Rp. 5 miliar.

12) Ritel Faedah BRIsyariah iB: Pembiayaan Modal Kerja revolving (PMKR) BRIS iB

PMKR BRIsyariah iB adalah fasilitas pembiayaan yang digunakan untuk memenuhi kebutuhan modal kerja usaha nasabah yang tidak berdasarkan kontrak (non project based), menggunakan akad musyarakah, dengan sifat revolving (nasabah dapat melakukan penarikan dan penurunan pokok secara berulang kali sesuai kebutuhan, sepanjang tidak melebihi plafon yang telah ditentukan).

13) Mitra Faedah BRIsyariah iB : Kerjasama Institusi/ perusahaan



Program kerjasama dengan suatu perusahaan yang dituangkan dalam Master Agreement berupa pemberian fasilitas pembiayaan langsung kepada Karyawan/ti dari perusahaan yang memenuhi kriteria BRIsyariah, dengan persyaratan yang relatif mudah/ringan bagi karyawan untuk tujuan pemenuhan kebutuhan konsumtif sesuai prinsip syariah.

#### 14) KURiB

BRIsyariah adalah salah satu bank penyalur Kredit Usaha Rakyat (KUR) yang merupakan program prioritas Pemerintah dalam mendukung Usaha Mikro Kecil dan Menengah (UMKM).

## **B. Temuan Penelitian**

### **1. Aplikasi Akad Mudharabah Mutlaqah Pada Produk Tabungan Haji Bank Syariah Indonesia (Exs BRIS) Kantor Kas Tulungagung**

Perbankan syariah memiliki fungsi menghimpun dan menyalurkan dana sesuai dengan UUS yang berlaku di Indonesia. Bank syariah mengumpulkan atau menghimpun dana dari masyarakat dalam bentuk titipan dengan menggunakan akad al-wadiah dan dalam bentuk investasi dengan menggunakan akad al-mudharabah. Seiring berkembangnya zaman, penawaran akan produk perbankan syariah semakin bermacam macam, salah satunya adalah penggunaan akad mudharabah mutlaqah pada produk tabungan haji.

**a. Bank Syariah Indonesia (Exs BRIS) Kantor Kas Tulungagung bekerjasama dengan Kementerian Agama dalam produk Tabungan Haji serta pemakaian Akad Mudharabah Mutlaqah dirasa lebih tepat dari pada pemakaian akad wadiah**

Perbankan syariah memiliki fungsi menghimpun dan menyalurkan dana sesuai dengan Undang Undang Syariah yang berlaku di Indonesia. Bank syariah mengumpulkan atau menghimpun dana dari masyarakat dalam bentuk titipan dengan menggunakan akad al-wadiah dan dalam bentuk investasi dengan menggunakan akad al-mudharabah. Seiring berkembangnya zaman, penawaran akan produk perbankan syariah semakin bermacam macam, salah satunya adalah penggunaan akad mudharabah mutlaqah pada produk tabungan haji.

Berikut penjelasan dari Bapak Mohammad F. Roziq selaku kepala BSI (Exs BRIS) Kantor Kas Tulungagung:

“Jadi produk tabungan haji itu sendiri ya, pada dasarnya merupakan produk *founding* haji, yang mana kami sebagai pihak bank bekerjasama dengan pihak KEMENAG untuk mengelola pendanaan haji atau dalam kata lain nasabah. Secara konsep memang kita sebagai pihak pengelola dana yang dititipkan berhak mau diapakan dananya ya. Namun demikian seperti yang mbak tau, kita beroperasi sesuai prinsip syariah dan berusaha untuk tidak menyimpang dari landasan tersebut. Jadi nasabah sebagai pemilik dana dan bank bertindak sebagai pengelola. Alasan pemakaian akad ini karena dirasa akad mudharabah lebih cocok digunakan daripada akad wadiah yang sifatnya hanya titipan. Di akad mudharabah mutlaqah tidak ada batasan untuk rabbul mal nya”<sup>97</sup>

---

<sup>97</sup> Wawancara dengan Mohammad F Roziq selaku kepala BSI (Exs BRIS) Kantor Kas Tulungagung pada 1 Desember 2020 pukul 10.00 WIB

Pernyataan tersebut diperjelas oleh Rehana selaku customer service dan Nindya selaku Teller Bank Syariah Indonesia (Exs BRIS)

Kantor Kas Tulungagung:

“Ya, memang tugas dari bank syariah itu sendiri merupakan menghimpun dan menyalurkan dana, sesuai Undang Undang Syariah yang berlaku di Indonesia tabungan haji ini harus disesuaikan akad mudharabah mutlaqah. BSI (Exs BRIS) Kantor Kas Tulungagung sendiri bekerja sama dengan pihak kementerian agama untuk menghimpun dana haji. Kerjasama ini sangat membantu dalam pertumbuhan Bank Syariah Indonesia. Produk ini bisa dikatakan banyak diminati masyarakat. Ya mungkin karena haji merupakan salah satu rukun Islam.”<sup>98</sup>

“Bank Syariah Indonesia sendiri bertindak sebagai pengelola, sementara penabung atau nasabah sebagai pemilik dana. Alasan bank menggunakan akad mudharabah mutlaqah di produk tabungan haji ya karena kegiatan dan pelaksanaannya lebih menguntungkan dari pada pemakaian prinsip tabungan wadiah. Minat serta respon masyarakat sendiri lebih besar pada tabungan dengan akad mudharabah mutlaqah daripada wadiah yang hanya bersifat tabungan. Pada operasionalnya menggunakan kontrak yang disepakati dan di tanda tangani oleh nasabah. Disini juga pihak kita bekerjasama dengan Kementerian Agama online dengan sistem SISKOHAT.”<sup>99</sup>

Selanjutnya jawaban yang sama juga diungkapkan oleh nasabah

BSI (Exs BRIS) Kantor Kas Tulungagung:

“Iya, saya tahu akad yang digunakan dalam pengelolaan produk ibadah haji ini. Menurut saya prosedur dan sistem pelaksanaannya akad mudharabah mutlaqah ini sudah sesuai dengan syariah islam. Saya juga tahu bahwa pihak bank juga kerjasama dengan Kementerian agama, kalau nggak kerjasama mana mungkin saya mau nabung disini.”<sup>100</sup>

“Menurut saya sudah sesuai pengaplikasiannya. Tidak ada yang menimpang dari syariah islam. Bagaimanapun juga terserah pihak bank kalau masalah mengelola. Penggunaan akad

---

<sup>98</sup> Wawancara dengan Rehana Dwiba Customer Service BSI (Exs BRIS) Kantor Kas Tulungagung pada 1 Desember 2020 pukul 10.30 WIB

<sup>99</sup> Wawancara dengan Nindya Fatma teller BSI (Exs BRIS) Kantor Kas Tulungagung pada 20 April 2021 pukul 11.00 WIB

<sup>100</sup> Wawancara dengan Ibu Siti Musdalifah selaku nasabah tabungan haji BSI (Exs BRIS) Kantor Kas Tulungagung pada 3 Desember 2020 pukul 11.30 WIB

mudharabah mutlaqah sudah sesuai. Saya sebagai nasabah, bank sebagai pengelola, juga tidak ada unsur merugikan keberatan. Saya juga merasa sangat dimudahkan. Karena bagi masyarakat jelata kaya saya ini ya sangat membantu untuk yang ingin pergi berhaji.”<sup>101</sup>

Produk tabungan haji di Bank Syariah Indonesia (Exs BRIS) Kantor Kas Tulungagung merupakan salah satu produk yang banyak diminati oleh masyarakat. Pemakaian akad mudharabah mutlaqah pada produk tabungan haji dirasa lebih menguntungkan dari pada akad wadiah yang bersifat titipan serta pada akad mudharabah mutlaqah tidak ada batasan dalam rabbul mal (pengelolaan dana). Sistem perbankan telah online pada istem SISKOHAT Kementerian Agama. Bagi Bank Syariah Indonesia keberadaan nasabah bertindak sebagai penyedia dana dan pihak BSI (Exs BRIS) sebagai pengelola.

**b. Penetapan nisbah pada produk tabungan haji Bank Syariah Indonesia (Exs BRIS) Kantor Kas Tulungagung telah disepakati oleh nasabah dan pihak perbankan dengan pembagian 10:90**

Dengan diterapkannya prinsip mudlarabah pada produk-produk tabungan di Bank Syariah Indonesia (Exs BRIS), maka antara pihak nasabah pada satu sisi dan pihak bank pada sisi yang lain tidak merasa dirugikan karena sejak awal diadakannya kontrak, besaran nisbah atau

---

<sup>101</sup> Wawancara dengan Bapak Agus selaku nasabah tabungan haji BSI (Exs BRIS) Kantor Kas Tulungagung pada 3 Desember 2020 pukul 13.30 WIB

bahas (bagi hasil) sudah ditentukan sesuai dengan kesepakatan bersama (keuntungan dan kerugian ditanggung bersama).

“Saya tidak merasa keberatan untuk menabung di bank syariah tentunya. Yang paling penting niat saya untuk pergi berhaji, dan pihak bank sebagai tempat saya menabung begitu mbak. Kalau dari sini saya tidak melihat adanya unsur haram ya. Kalaupun ada persyaratan itu wajar sekali dan kalau ada tambahan penutupan rekening misalnya ya tidak masalah itupun juga tidak banyak tidak mahal. Pasti keberadaan bank ini sangat membantu dalam memfasilitasi pergi haji. Disini juga terlebih dahulu dijelaskan sistem prosedurnya dan lain sebagainya soal tabungan ini. Awal perjanjian menabung di kertasnya itu juga disebutkan tentang sistem bagi hasil.”<sup>102</sup>

“Dalam mendanai suatu usaha juga tidak sembarang asal ya, yang mana nantinya usaha harus bebas dari unsur haram, dan memiliki karakter 5c tentunya. Karena ini sifatnya mudharabah mutlaqah dana tabungan tersebut bisa kami gunakan untuk mendanai suatu usaha yang profitnya nanti dibagi hasil begitu. Bagi hasil diberikan ke nasabah setiap bulannya secara langsung pada tabungannya. Jadi 90 banding 10, 90% untuk bank dan 10% untuk nasabah.”<sup>103</sup>

“Kita pun dalam memberikan keuntungan atau bagi hasilnya tidak bisa asal kehendak sendiri. Pembagian keuntungannya dilihat dari keuntungan yang diterima pihak bank berapa nanti baru di distribusikan sesuai kesepakatan bahwa 10% untuk nasabah dan 90% untuk kami. Untuk bank yang akan di hitung, dibukukan, dan dibagikan secara bulanan berdasarkan prinsip distribusi bagi hasil. Produk tabungan haji ini menggunakan akad Mudharabah yaitu dimana nasabah memberikan dananya kepada bank syariah untuk dikelola.”<sup>104</sup>

Pernyataan tersebut diperjelas oleh M.F. Rozik selaku kepala Bank Syariah Indonesia (Exs BRIS) Kantor Kas Tulungagung serta nasabah lain dari Bank Syariah Indonesia (Exs BRIS):

---

<sup>102</sup> Wawancara dengan Ibu Siti Musdalifah selaku nasabah tabungan haji BSI (Exs BRIS) Kantor Kas Tulungagung pada 3 Desember 2020 pukul 11.30 WIB

<sup>103</sup> Wawancara dengan Rehana Dwiba Customer Service BSI (Exs BRIS) Kantor Kas Tulungagung pada 1 Desember 2020 pukul 10.30 WIB

<sup>104</sup> Wawancara dengan Nindya Fatma teller BSI (Exs BRIS) Kantor Kas Tulungagung pada 20 April 2021 pukul 11.00 WIB

“Disini kami menggunakan akad mudharabah mutlaqah. Yang mana akad kerjasama bagi hasil nantinya sebesar 10% untuk nasabah dan 90% untuk pihak bank. Bagi hasil ini nanti dihitung dibagikan ke nasabah setiap bulannya. Caranya dari saldo rata rata yang dimiliki nasabah dikali alokasi pendapatan dikali 10% terus di bagi total saldo rata-rata produk yang terakhir dikali pajak 20%.”<sup>105</sup>

“Kalau dipertanyakan sesuai atau tidaknya dengan peraturan yang berlaku dan hukum syariah menurut saya sudah sesuai ya, jauh dari unsur perbankan konvensional pastinya. Sebagai pihak bank atau pihak pengelola dana juga diberikan kebebasan untuk mengelola mau diapakan dananya. Yang pastinya kami sebagai nasabah akadnya ya sebagai pemberi dana. Kebutuhan saya untuk berhaji yang pastinya, masalah berapa persen bagi hasil yang kami terima itu tidak jadi masalah karena saya tidak merasa dirugikan juga.”<sup>106</sup>

Bank syariah memiliki fungsi menghimpun dana, dalam hal ini bekerjasama dengan pihak Kementerian Agama untuk mengelola pendanaan haji seorang calon jamaah haji. Jumlah nisbah yang dibagikan dihitung sesuai keuntungan yang dibagikan setiap bulan yakni 10% untuk nasabah. Nasabah tidak merasa dirugikan dengan keterlibatan bank syariah sebagai pengelola dana haji. Persyaratan dan biaya administrasi dirasa wajar dan terbebas dari unsur riba. Penggunaan sistem bagi hasil untuk nasabah tidak menjadikan suatu kendala karena nasabah sebagai investor mempercayakan dananya untuk dikelola pihak BSI (Exs BRIS) Kantor Kas Tulungagung. Penghitungan nisbah yakni dengan saldo rata rata yang dimiliki

---

<sup>105</sup> Wawancara dengan Mohammad F Roziq selaku kepala BSI (Exs BRIS) Kantor Kas Tulungagung pada 1 Desember 2020 pukul 10.00 WIB

<sup>106</sup> Wawancara dengan Bapak Purwoko selaku nasabah tabungan haji BSI (Exs BRIS) Kantor Kas Tulungagung pada 3 Desember 2020, pukul 11.00 WIB

nasabah dikali alokasi pendapatan dikali 10% di bagi total saldo rata-rata produk yang terakhir dikali pajak 20%.

Berdasarkan penjelasan tersebut dapat kita simpulkan bahwa pengaplikasian akad mudharabah mutlaqah pada bank BSI (Exs BRIS) Kantor Kas Tulungagung sudah sesuai UUS yang berlaku. Nasabah tidak merasa dirugikan karena aspek bagi hasil 10% untuk nasabah dan 90% untuk pihak pengelola atau bank BSI (Exs BRIS) Kantor Kas Tulungagung. Penghitungan nisbah yakni dengan saldo rata rata yang dimiliki nasabah dikali alokasi pendapatan dikali 10% di bagi total saldo rata-rata produk yang terakhir dikali pajak 20%.

## **2. Sistem dan prosedur produk tabungan haji Bank Syariah Indonesia (Exs BRIS) Kantor Kas Tulungagung**

Setiap perbankan baik konvensional maupun syariah pasti memiliki sistem ataupun prosedur tersendiri untuk produk yang dimilikinya. Begitu juga Bank Syariah Indonesia (Exs BRIS) Kantor Kas Tulungagung memiliki beberapa persyaratan untuk pembukaan tabungan haji yang harus dipenuhi nasabah

**a. Persyaratan pembukaan rekening tabungan haji Bank Syariah Indonesia (Exs BRIS) Kantor Kas Tulungagung memiliki prosedur yang sama dengan persyaratan pembukaan rekening lainnya dengan minimum setoran awal seratus ribu rupiah**

Dalam prosedur tabungan haji, Bank Syariah Indonesia menetapkan beberapa persyaratan yang harus dipenuhi dalam pembukaan rekening tabungan haji.

“Biasanya nasabah yang hendak membuka rekening bank untuk tabungan haji itu syaratnya berupa fotocopy KTP, fotocopy KK, dan fotocopy surat nikah atau akta kelahiran kalau punya NPWP ya pakai fotocopy NPWP. Nanti customer service mencatat nomor CIF nasabah pada terminalnya saya proses pembukaan rekening nasabah saya isikan data data nasabah kemudian dilanjutkan setoran awal minimal seratus ribu rupiah itu di teller. Kalaupun nanti nasabah ingin membuka awal setoran satu juta langsung misalnya ya diperbolehkan saja. Data-data kami proses, kami cetak buku tabungan, kami beri pengesahan buku tabungan hajinya beserta slip atau tanda bukti setoran. Batas minimal pendaftaran haji itu usia 12 tahun. Untuk yang tidak mempunyai KTP nanti bisa pakai Akta kelahiran dan KK yang diwalikan atas nama orang tua.”<sup>107</sup>

“Dari mulai persyaratan fotocopy KTP, fotocopy KK, kalau masih dibawah umur ya pakai akta lahir dan diwalikan orang tuanya, pengisian formulir nanti dipandu sama mbak Rehana customer service kami ya. Disitu nanti ada blanko yang harus di tanda tangani juga isinya persetujuan bagi hasil dan pernyataan kesediaan perjanjian membuka tabungan haji mbak. Di CIF atau Customer Information File nasabah mengisi data keuangan dan lain lain. Penyetoran awal minimal seratus ribu terus kalau yang punya NPWP pakai fotocopy juga lalu akta kelahiran buku nikah kalau sudah nikah. Catatn ya, disini NIK KK dan KTP harus sudah link capil, kalau belum lin ya nanti nasabah harus link kan online dulu.”<sup>108</sup>

Hal tersebut juga dibenarkan oleh nasabah Bank Syariah Indonesia (Exs BRIS) Kantor Kas Tulungagung

“Untuk membuka rekening dulu saya menyetor fotocopy KTP, fotocopy KK, dan fotocopy surat nikah, akta kelahiran mengisi daftar formulir pembukaan rekening, pengecekan kelengkapan dan kemudian pengisian data. Selanjutnya saya

---

<sup>107</sup> Wawancara dengan Rehana Dwiba selaku Customer Service BSI (Exs BRIS) Kantor Kas Tulungagung pada 1 Desember 2020 pukul 10.30 WIB

<sup>108</sup> Wawancara dengan Muhammad F Roziq selaku Kepala BSI (Exs BRIS) Kantor Kas Tulungagung pada 1 Desember 2020 pukul 10.00 WIB



membayar uang sebesar seratus ribu rupiah untuk pembukaan ditahap awal ya mbak, itu hanya minimal.”<sup>109</sup>

“Dahulu saat pertama kali pembukaan rekening saya ditarik uang seratus ribu, terus dimintai foto kopi KTP dan KK katanya buat arsip mbak. Tapi KTP saya juga dipinjam tapi cuma sebentar untuk ngecek kali ya. Lalu saya dipandu ngisi formulir dan selanjutnya disuruh ini tanda tangan, sambil dijelaskan tabungan haji ini gimana gimana gitu.”<sup>110</sup>

Persyaratan untuk membuka rekening yakni: fotocopy KTP, KK, yang sudah link dukcapil, NPWP (bila mempunyai), kartu identitas asli. Langkah pertama dimulai dengan pengisian Customer Information File nasabah, dan tanda tangan perjanjian pembukaan tabungan. Setoran awal dilakukan di teller dengan minimum setoran awal 100.000 rupiah dan setoran selanjutnya minimum sepuluh ribu rupiah. Setelah data-data diproses slip dan tanda bukti setoran akan diberikan kepada nasabah.

Dapat disimpulkan bahwa prosedur pembukaan rekening sama dengan perbankan lainnya yakni melengkapi persyaratan seperti: fotocopy KTP, KK, yang sudah link dukcapil, NPWP (bila mempunyai), dan kartu identitas asli. Selanjutnya pengisian formulir serta penandatanganan perjanjian atau kontrak tabungan haji akan dipandu oleh customer service. Setoran awal pembukaan rekening tabungan haji adalah Rp. 100.000,- dilakukan diteller.

---

<sup>109</sup> Wawancara dengan Ibu Siti Musdalifah selaku nasabah tabungan haji BSI (Exs BRIS) Kantor Kas Tulungagung pada 3 Desember 2020 pukul 11.30 WIB

<sup>110</sup> Wawancara dengan Bapak Agus selaku nasabah tabungan haji BSI (Exs BRIS) Kantor Kas Tulungagung pada 3 Desember 2020 pukul 13.30 WIB

**b. Pendaftaran haji dilakukan setelah saldo nasabah mencukupi jumlah setoran awal BPHI sesuai dengan peraturan yang berlaku di Kementerian Agama pada saat itu.**

Setelah rekening nasabah telah mencapai minimal pendaftaran haji untuk memperoleh porsi haji, maka pihak Bank Syariah Indonesia (Exs BRIS) Kantor Kas Tulungagung menghubungi nasabah yang bersangkutan untuk di daftarkan pada sistem SISKOHAT.

“Selanjutnya jika tabungan sudah memenuhi Rp. 25.100.000,- kami tinggal konfirmasi saja ke pihak KEMENAG ya lewat sistem SISKOHAT. Seperti yang saya jelaskan tadi, setelah melakukan pembayaran atau setoran awal untuk mendapatkan porsi haji nasabah juga wajib lapor ke pihak Kementerian agama.”<sup>111</sup>

“Jadi dilakukan pemantauan terus menerus terhadap saldo haji yang dimiliki nasabah. Kalau saldo minimal sudah mencukupi Rp. 25.100.000,- nanti nasabah kita beri tahu atau kita hubungi untuk selanjutnya melakukan SPPH atau Surat Pendaftaran Pergi Haji ke kementerian agama agar memperoleh porsi haji. Jadi begitu dapat SPPH ini ya nasabah akan menyerahkan persyaratan haji lainnya untuk mencetak nomor validasi. Setelah nasabah melengkapi persyaratan haji di KEMENAG, kemudian nasabah menerima SPPH dari Kantor Kementerian Agama dan mendatangi bank Kemudian SPPH yang sudah diterima nasabah diberikan kepada *Customer Service* untuk dilakukan *switching* BPIH (pemindah bukuan) serta nomor validasi pendaftaran haji dari tabungan haji ke rekening KEMENAG secara otomatis yang dilakukan oleh sistem. Selanjutnya *Customer Service* akan menginput BPIH dan mencetak bukti tanda terima setoran awal BPIH sebanyak lima rangkap yang akan di tandatangani oleh *Branch Operational Service, Customer Service* dan nasabah calon jemaah haji serta dibubuhi stempel dari Bank BSI. Bukti setoran awal BPIH lembar ke dua akan diambil oleh Bank BSI sebagai bukti dan empat lembar lainnya akan diberikan kepada calon jemaah haji. Setelah mendapatkan bukti setoran awal BPIH dari Bank BSI maka nasabah mendatangi kantor Kemenag untuk memberikan tanda

---

<sup>111</sup> Wawancara dengan Rehana Dwiba selaku Customer Service BSI (Exs BRIS) Kantor Kas Tulungagung pada 1 Desember 2020 pukul 10.30 WIB

bukti setoran BPIH lembar ke 3,4,5 dan lembar pertama akan dibawa oleh calon jemaah haji. Itu tadi hanya setoran awal BPIH saja ya, total tabungan dua puluh lima juta seratus ribu rupiah. Harus ada saldo yang mengendap seratus ribu mbak, nanti yang dua puluh lima juta itu yang digunakan setoran awal BPIH. Konfirmasi ini online dengan SISKOHAT di KEMENAG mbak. Fasilitas yang didapatkan nasabah ketika membuka Tabungan Haji BRIS Ib yaitu gratis biaya administrasi, gratis asuransi jiwa, e-Banking bagi hasil kompetitif, bebas biaya administrasi bulanan, online dengan SISKOHAT, autodebet tabungan.”<sup>112</sup>

Hal ini sejalan dengan keterangan Kepala BSI Kantor Kas Tulungagung Bapak Mohammad F. Roziq terkait pendaftaran awal pada sistem Kementerian Agama:

“Nasabah akan dihubungi pihak bank dan akan melaksanakan keberangkatan biaya ibadah haji yang harus dibayarkan uang sebesar Rp 25.100.000,00 (untuk saat ini). Ketentuan tersebut sudah ditentukan oleh Kementerian Agama lewat SISKOHAT. Pada sistem kami nantinya akan autodebit ke rekening Kementerian Agama.”<sup>113</sup>

Hal ini juga dibenarkan oleh nasabah tabungan haji:

“Iya saya dulu ditelfon kalau saldo saya siap untuk daftar haji, setelahnya saya mengurus persyaratan lain untuk pergi haji di kementerian agama. Terus dulu juga ngurus syarat syarat SPPH nya di bank ini. Kalau udah punya bank untuk setoran pulang pergi haji itu enak kok mbak.”<sup>114</sup>

Dari keterangan tersebut dapat diketahui bahwa dana yang harus disediakan nasabah untuk melakukan pendaftaran porsi haji adalah Rp. 25.100.000. untuk setoran awal BPIH adalah Rp 25.000.000 dan saldo mengendap Rp 100.000. Ketentuan tersebut sudah ditentukan oleh

---

<sup>112</sup> Wawancara dengan Nindya Fatma teller BSI (Exs BRIS) Kantor Kas Tulungagung pada 1 Desember 2020 pukul 11.00 WIB

<sup>113</sup> Wawancara dengan Muhammad F Roziq selaku Kepala BSI (Exs BRIS) Kantor Kas Tulungagung pada 1 Desember 2020 pukul 10.00 WIB

<sup>114</sup> Wawancara dengan Bapak Purwoko selaku nasabah tabungan haji BSI (exs BRIS) Kantor Kas Tulungagung pada 3 Desember 2020, pukul 11.00 WIB

Kementerian Agama lewat SISKOHAT (Sistem Komputerisasi Haji Terpadu) kepada Bank BSI (Exs BRIS) Kantor Kas Tulungagung. Fasilitas yang didapatkan nasabah ketika membuka Tabungan Haji BRIS Ib yaitu: gratis biaya administrasi, gratis asuransi jiwa, bagi hasil kompetitif, e-Banking, bebas biaya administrasi bulanan, online dengan SISKOHAT, autodebet tabungan. Setelah nasabah melakukan pengisian buku tamu dan formulir pendaftaran haji SPPH (Surat Pendaftaran Pergi Haji) nasabah harus mendatangi pihak bank untuk melakukan *switching* (pemindah bukuan ke rekening Kementerian Agama) dan validasi oleh *Customer Service*. *Customer Service* akan menginput BPIH dan mencetakan bukti tanda terima setoran awal BPIH sebanyak lima rangkap yang akan di tandatangani oleh *Branch Operational Service*, *Customer Service* dan nasabah calon jemaah haji serta dibubuhi stempel dari Bank BSI. Bukti setoran awal BPIH lembar ke dua akan diambil oleh Bank BSI sebagai bukti dan empat lembar lainnya akan diberikan kepada calon jemaah haji. Setelah mendapatkan bukti setoran awal BPIH dari Bank BSI maka nasabah mendatangi kantor Kemenag untuk memberikan tanda bukti setoran BPIH lembar ke 3,4,5 dan lembar pertama akan dibawa oleh calon jemaah haji.

Nasabah akan dihubungi pihak bank jika jumlah nominal mencukupi untuk setoran awal pendaftaran BPHI biaya ibadah haji yang harus dibayarkan uang sebesar Rp 25.000.000,00 dan saldo

mengendap nasabah Rp 100.000,00. Ketentuan tersebut sudah ditentukan oleh Kementerian Agama lewat SISKOHAT (Sistem Komputerisasi Haji Terpadu) kepada Bank BSI (Exs BRIS) Kantor Kas Tulungagung. Setelah nasabah memperoleh SPPH (Surat Pendaftaran Pergi Haji) nasabah harus mendatangi pihak bank untuk melakukan *switching*.

**c. Pelunasan tabungan haji Bank Syariah Indonesia (Exs BRIS) Kantor Kas Tulungagung dilakukan setelah surat edar masa tunggu porsi haji ditetapkan oleh Kementrian Agama Pusat kurang lebih 10-25 tahun**

Pelunasan biaya ibadah haji dilakukan setelah selang waktu 10 sampai 25 tahun setelah mendapatkan nomor porsi. Berikut prosedur pelunasan biaya ibadah haji:

“Jadi gini, aturan orang berangkat haji itu sendiri berubah ubah ya mbak. Dulu sama sekarang beda. Jadi kan begitu dapat porsi haji nanti kita bisa tahu nasabah itu dapat porsi haji dengan kurun waktu berapa tahun. Biasanya 10 sampai 25 tahun ini sesuai kebijakan yang berlaku di KEMENAG. Biasanya nasabah usia lanjut lebih diprioritaskan dapat porsi cepat. Nasabah yang akan melakukan pelunasan keberangkatan biaya ibadah haji harus menyetorkan uang sesuai dengan jumlah yang dihitung berdasarkan kurs dollar yang berlaku saat pelunasan. Ketentuan tersebut telah ditetapkan oleh Kementrian Agama Pusat yang diumumkan lewat SISKOHAT (sistem komputerisasi haji terpadu) ke bank BSI (Exs BRIS) Kantor Kas Tulungagung. Selain itu nasabah harus membawa beberapa persyaratan seperti Membawa KTP asli Lembar Biaya Penyelenggaraan Ibadah Haji (BPIH) asli. Materai sebanyak satu lembar. Pasca pulang hajinya juga begitu harus segera dilakukan tutup rekening tabungan haji.”<sup>115</sup>

---

<sup>115</sup> Wawancara dengan Rehana Dwiba selaku Customer Service BSI (Exs BRIS) Kantor Kas Tulungagung pada 1 Desember 2020 pukul 10.30 WIB

“Calon jemaah haji mendatangi kantor bank BSI dengan membawa beberapa persyaratan seperti: KTP, lembar biaya penyelenggaraan ibadah haji BPIH, materai 6000 sebanyak 1 lembar untuk di tempel di bukti pelunasan BPIH, buku tabungan haji dan pas foto ya kurang lebih hampir sama saat pembukaan rekening kalau dibawah usia 17 pakai akta lahir. Calon jemaah haji mendatangi customer service untuk mencetak bukti setoran atas pelunasan BPIH kemudian customer service akan melakukan switching (pemindah bukuan) ke rekening Kementerian Agama secara sistem dengan dibutuhkan nomor validasi dan rekening calon jemaah haji yang sudah benar akan di switching ke BPIH. *Customer service* mencetak bukti pelunasan BPIH sebanyak lima lembar yang dilengkapi dengan pas foto dan dibubuhi stempel Bank BSI (Exs BRIS), tetapi untuk lembar kelima harus dibubuhi lembar pas foto samping kanan dan samping kiri kemudian dibubuhi stempel dan tanda tangani oleh *Branch Operational Service, Teller, Calon Jemaah Haji*, atau pihak yang berwenang untuk menandatangani bukti setoran pelunasan BPIH. *Customer service* mengarahkan Calon jemaah haji untuk menyetorkan sejumlah uang yang sudah di tetapkan oleh Kementerian Agama kepada teller untuk melakukan pelunasan. Kemudian teller memberi slip pelunasan ibadah haji, dan calon jemaah haji melapor ke kantor Kementerian Agama setelah melakukan Pelunasan.”<sup>116</sup>

Pernyataan ini dibenarkan oleh Bapak Kukuh nasabah Bank BSI

(Exs BRIS) Kantor Kas Tulungagung:

“Saya nasabah tabungan haji di sini dan telah menunaikan ibadah haji di tahun 2015. Ini saya sedang daftarkan cucu saya yang kebetulan umurnya masih kecil. Dulu saya menunggu keberangkatan ibadah haji selama 16 tahun. Setelah waktu keberangkatan diumumkan Kementrian Agama Pusat, pihak bank meghubungi saya yang akan pergi haji di periode tersebut melalui surat edaran. Surat edaran tersebut berisi pemberitahuan bahwa saya yang menerima surat tersebut akan melaksanakan keberangkatan ibadah haji di tahun tersebut, dan harus segera melakukan proses pelunasan biaya ibadah haji. Saat pelunasan keberangkatan ibadah haji harus membawa KTP, lembar BPIH asli, dan materai sebanyak satu lembar.”<sup>117</sup>

---

<sup>116</sup> Wawancara dengan Muhammad F Roziq selaku Kepala BSI (Exs BRIS) Kantor Kas Tulungagung pada 1 Desember 2020 pukul 10.00 WIB

<sup>117</sup> Wawancara dengan Bapak Kukuh selaku nasabah tabungan haji BSI (Exs BRIS) Kantor Kas Tulungagung pada 3 Desember 2020 pukul 13.30 WIB

Terkait pelunasan ibadah haji Bank BSI Kantor Kas Tulungagung mempunyai persyaratan yakni Membawa KTP asli Lembar Biaya Penyelenggaraan Ibadah Haji (BPIH) asli dan materai sebanyak satu lembar. Pelunasan biaya ibadah haji dilakukan setelah selang waktu 10-25 tahun setelah mendapatkan nomor porsi. Ketentuan terkait tahun keberangkatan haji dan waktu pelunasan sesuai peraturan KEMENAG yang pada saat itu berlaku. Nasabah yang akan melakukan pelunasan keberangkatan biaya ibadah haji harus menyetorkan uang sesuai dengan jumlah yang dihitung berdasarkan kurs dollar yang berlaku saat pelunasan. Ketentuan tersebut telah ditetapkan oleh Kementerian Agama Pusat yang diumumkan lewat SSKOHAT.

Berdasarkan temuan penelitian dapat disimpulkan bahwa pelunasan biaya ibadah haji dilakukan setelah selang waktu 10-25 tahun setelah mendapatkan nomor porsi. Ketentuan terkait jumlah uang pelunasan dan masa waktu tunggu tersebut telah ditetapkan oleh Kementerian Agama Pusat yang diumumkan lewat SSKOHAT.

**d. Penutupan tabungan haji Bank Syariah Indonesia (Exs BRIS) Kantor Kas Tulungagung wajib dilakukan setelah nasabah melakukan ibadah haji**

Setelah melakukan ibadah haji nasabah wajib melakukan penutupan rekening haji.

“Nah, kalau udah melakukan ibadah haji, nasabah wajib melakukan penutupan rekening karena rekening tabungan haji hanya bisa digunakan sekali. Kalau ingin pergi haji lagi misalnya, ya harus bikin baru. Syaratnya bawa KTP asli, buku tabungan.”<sup>118</sup>

“Syaratnya kalau orangnya sendiri ya harus bawa buku tabungan dan KTP asli. Kalau diwakilkan ya sama nanti kita telfon dulu nasabah yang bersangkutan.”<sup>119</sup>

“Jadi untuk melakukan penutupan rekening haji itu sendiri syaratnya yakni membawa dokumen pendukung seperti buku tabungan asli, KTP asli nasabah. Nah, tabungan yang ditutup bukan karena penyetoran BPIH atau pembayaran haji lo ya mbak. Pokoknya ditutup itu karena memang sudah benar-benar berangkat haji. Penutupan rekening dikenakan biaya sebesar Rp25.000,-”<sup>120</sup>

“Ya karena saya sendiri belum menunaikan ibadah haji ya mungkin saja begitu, akan dilakukan penutupan setelah melaksanakan haji. Kalau prosedurnya gimana belum tau mbak”<sup>121</sup>

Bagi nasabah yang sudah menunaikan ibadah haji maka wajib melakukan penutupan rekening karena rekening produk tabungan haji hanya dapat digunakan satu kali. Persyaratan penutupan rekening yakni membawa KTP asli dan buku tabungan.

### **3. Presepsi Nasabah Terhadap Produk Tabungan Haji Pada Bank Syariah Indonesia (Exs BRIS) Kantor Kas Tulungagung**

Pada umumnya reaksi emosional yang merupakan indikator efektif ditentukan oleh kepercayaan nasabah. Selain daripada kepercayaan, dapat berupa ilmu pengetahuan, juga tentang apa-apa saja yang selama ini

---

<sup>118</sup> Wawancara dengan Muhammad F Roziq selaku Kepala BSI (Exs BRIS) Kantor Kas Tulungagung pada 1 Desember 2020 pukul 10.00 WIB

<sup>119</sup> Wawancara dengan Rehana Dwiba selaku Customer Service BSI (Exs BRIS) Kantor Kas Tulungagung pada 1 Desember 2020 pukul 10.30 WIB

<sup>120</sup> Wawancara dengan Nindya Fatma teller BSI (Exs BRIS) Kantor Kas Tulungagung pada 1 Desember 2020 pukul 11.00 WIB

<sup>121</sup> Wawancara dengan Bapak Kukuh selaku nasabah tabungan haji BSI (Exs BRIS) Kantor Kas Tulungagung pada 3 Desember 2020 pukul 13.30 WIB



masyarakat lihat, dengar dan rasakan sehingga nantinya akan menjadi sebuah pemahaman ataupun pemikiran. Berikut persepsi nasabah dari BSI (Exs BRIS) Kantor Kas Tulungagung:

**a. BSI (Exs BRIS) Kantor Kas Tulungagung memiliki fasilitas dan penawaran yang bagus untuk menarik nasabah tabungan haji**

Presepsi atau pandangan seorang nasabah antara satu dan lainnya pastilah berbeda. Sebagian nasabah memilih produk tabungan haji di BSI (Exs BRIS) Kantor Kas Tulungagung karena memiliki fasilitas dan penawaran yang bagus.

“Jadi keberadaan BSI (Exs BRIS) Kantor Kas Tulungagung ini sangat membantu saya, saya tertarik menabung disini ya karena fasilitasnya bagus, selain itu pada KEMENAG terdapat mobil kelilingnya. Kalau di KEMENAG cuma setiap hari kamis. Selain itu kan juga kita difasilitasi dengan asuransi kesehatan, bagi hasil sama rata juga. Dan sebagai umat islam lebih baik memilih bank syariah lah dari pada konvensional.”<sup>122</sup>

“Saya karena dekat saja milih BSI (Exs BRIS) Kantor Kas Tulungagung ini, dulu saya cari tahu informasi ke teman teman saya kalau mau daftar haji gimana pada akhirnya dikasih taulah saya BSI (Exs BRIS) Kantor Kas Tulungagung. Haji inikan sebagai penyempurna agama sudah menjadi cita cita umat muslim tentunya. Untuk menghindari unsur unsur negatif pun kementrian agama juga menunjuk perbankan syariah dalam pengelolaan transaksi haji. Dari mulut teman teman saya sih BSI (Exs BRIS) Kantor Kas Tulungagung. BSI (Exs BRIS) Kantor Kas Tulungagung bagus ya kurang lebih seperti itu.”<sup>123</sup>

“Menurut saya penting bagi kita umat muslim untuk memilih perbankan yang bebas dari riba. Akad yang ditawarkan bank ini, kemudahan pengurusan haji patut diacungi jempol. Ya disini ruangnya juga ber AC, kalau menunggu lama atau antri setidaknya tidak kepanasan.”<sup>124</sup>

---

<sup>122</sup> Wawancara dengan Ibu Siti Musdalifah selaku nasabah tabungan haji BSI (Exs BRIS) Kantor Kas Tulungagung pada 3 Desember 2020 pukul 11.30 WIB

<sup>123</sup> Wawancara dengan Bapak Purwoko selaku nasabah tabungan haji BSI (Exs BRIS) Kantor Kas Tulungagung pada 3 Desember 2020, pukul 11.00 WIB

<sup>124</sup> Wawancara dengan Bapak Agus selaku nasabah tabungan haji BSI (Exs BRIS) Kantor Kas Tulungagung pada 3 Desember 2020 pukul 13.30 WIB

Paparan mengenai fasilitas yang disediakan oleh Bank Syariah Indonesia (Exs BRIS) Kantor Kas Tulungagung berikut keterangan karyawan dan kepala cabang selaku penyedia jasa layanan tabungan:

“Yang membuat produk bank ini menarik dari lainnya yaitu keterbukaan antar bank dan nasabah tentunya. Lalu fasilitas yang dimiliki yang kami tawarkan jauh lebih menarik ya. Contohnya adanya mobil bank yang setia berada di parkir kantor Kementerian Agama sini, lalu fasilitas bebas biaya administrasi pembukaan dan layanan prima dari karyawan. Itu merupakan salah satu strategi dalam menarik nasabah.”<sup>125</sup>

“Fasilitas yang disediakan dari BSI sendiri mulai dari sistem yang online dengan SISKOHAT, ada juga asuransi kesehatan lalu ada juga mobile banking yang sedia di kantor Kementerian Agama setiap Kamis dan fasilitas lainnya seperti pelayanan dan ruangan dibuat nyaman mungkin.”<sup>126</sup>

“Ya dari segi fasilitas ya, selain pelayanan prima kami yang selalu kami maksimalkan lalu ada juga fasilitas tabungan haji yang bisa dinikmati nasabah haji yakni mulai dari layanan mobil keliling ya, ada juga asuransi kesehatan, bebas biaya administrasi dan masih banyak lagi lainnya. Biasanya untuk fasilitas itu sendiri sudah kami jelaskan di awal mereka buka rekening apa saja yang dapat nasabah peroleh jika membuka tabungan disini begitu.”<sup>127</sup>

Dari paparan tersebut terlihat sangat jelas bahwa BSI (Exs BRIS) Kantor Kas Tulungagung memiliki penawaran dan fasilitas yang bagus dari pembicaraan mulut ke mulut. Haji merupakan penyempurna agama untuk itu KEMENAG bekerjasama dengan pihak perbankan syariah dalam hal pendanaan Haji. BSI (Exs BRIS) Kantor Kas Tulungagung memiliki

---

<sup>125</sup> Wawancara dengan Muhammad F Roziq selaku Kepala BSI (Exs BRIS) Kantor Kas Tulungagung pada 1 Desember 2020 pukul 10.00 WIB

<sup>126</sup> Wawancara dengan Nindya Fatma teller BSI (Exs BRIS) Kantor Kas Tulungagung pada 1 Desember 2020 pukul 11.00 WIB

<sup>127</sup> Wawancara dengan Rehana Dwiba selaku Customer Service BSI (Exs BRIS) Kantor Kas Tulungagung pada 1 Desember 2020 pukul 10.30 WIB

keunggulan fasilitas seperti keberadaan mobil keliling, asuransi kesehatan bagi nasabah haji dan bebas administrasi pembukaan rekening.

**b. BSI (Exs BRIS) Kantor Kas Tulungagung memiliki pelayanan yang baik serta ketersediaan keamanan, sehingga mampu memberikan kenyamanan dan ketertarikan pada masyarakat Kabupaten Tulungagung**

Bagi beberapa orang pertimbangan pelayanan pihak perbankan menjadikan salah satu faktor kenyamanan untuk terus bertransaksi di bank tersebut.

“Walaupun syaratnya cukup bikin pusing dan lama mbak. Karenakan kalau mau pergi haji nggak cuma ini itu. Saya sih berharap pihak bank agak cepat dalam melayani. Soalnya sering antri. Ya walaupun respon dari karyawannya baik. Ruangan ber AC kalau pas keburu buru maunya cepet.”<sup>128</sup>

“Pelayanannya bagus dan memuaskan. Mungkin karena yang mau berangkat haji banyak, kadang kala ada antrian panjang. Saya maklum lah.”<sup>129</sup>

“Alasan saya milih bank ini ya karena ini merupakan bank islam. Dari pelayanannya cukup bagus dan ramah ya. Fasilitas yang diberikan pun saya puas. Saya dulu sampai sekarang pun dilayani dengan sepenuh hati tentunya mbak. Kalau nggak bagus saya nggak akan daftar dua kali kesini untuk cucu saya. Secara kebetulan juga rumah saya dekat dengan BSI (Exs BRIS) Kantor Kas Tulungagung ini. Saya dikasih pengarahannya terkait haji. Dari awal sampai saat ini juga sama dijelaskan. Pas tanda tangan juga diberi tahu prosedurnya sekaligus.”<sup>130</sup>

“Saya senang senang saja mbak. Wong ya sangat membantu keberadaan bank ini. Saya kan gak mungkin punya

---

<sup>128</sup> Wawancara dengan Ibu Siti Musdalifah selaku nasabah tabungan haji BSI (Exs BRIS) Kantor Kas Tulungagung pada 3 Desember 2020 pukul 11.30 WIB

<sup>129</sup> Wawancara dengan Bapak Purwoko selaku nasabah tabungan haji BSI (Exs BRIS) Kantor Kas Tulungagung pada 3 Desember 2020, pukul 11.00 WIB

<sup>130</sup> Wawancara dengan Bapak Kukuh selaku nasabah tabungan haji BSI (Exs BRIS) Kantor Kas Tulungagung pada 3 Desember 2020 pukul 13.30 WIB

uang langsung gitu dua puluh lima juta. Dari awal saya dijelaskan juga prosedur haji dengan sangat ramah sama mbaknya.”<sup>131</sup>

Mengenai layanan dan produk tabungan yang diberikan kepada nasabah, pihak Bank Syariah Indonesia (Exs BRIS) Kantor Kas Tulungagung memberi penjelasan sebagai berikut:

“Mengenai layanan sudah saya beritahu tadi bahwa kami akan selalu berusaha memberikan yang terbaik. Dan kami juga berusaha meningkatkan layanan. Di sini juga kami menerima saran walaupun ada masukan dari nasabah nanti pada rapat selanjutnya bisa kami diskusikan.”<sup>132</sup>

“Dari satpam penjagaan kami setting ada yang membukakan pintu. Sikap menyapa customer ya kami perhatikan. Produk yang kami miliki juga banyak penawara termasuk haji ini ya.”<sup>133</sup>

“Produk yang kami miliki banyak sekali dilengkapi fasilitas yang bisa dinikmati nasabah. Mengenai layanan kami juga berusaha memberikan layanan prima.”<sup>134</sup>

Dari keterangan nasabah dapat diketahui bahwa pelayanan terhadap nasabah sudah sangat ramah dan dilakukan dengan penuh tanggung jawab serta pihak bank juga memberikan penjelasan terkait prosedur haji. Keberadaan Bank Syariah Indonesia (Exs BRIS) Kantor Kas Tulungagung sangat membantu dalam proses pendaftaran haji.

Berdasarkan paparan tersebut dapat disimpulkan bahwa Bank Syariah Indonesia (Exs BRIS) Kantor Kas Tulungagung memiliki pelayanan yang cukup baik serta dapat memberikan kepuasan kepada

---

<sup>131</sup> Wawancara dengan Bapak Agus selaku nasabah tabungan haji BSI (Exs BRIS) Kantor Kas Tulungagung pada 3 Desember 2020 pukul 13.30 WI

<sup>132</sup> Wawancara dengan Rehana Dwiba selaku Customer Service BSI (Exs BRIS) Kantor Kas Tulungagung pada 1 Desember 2020 pukul 10.30 WIB

<sup>133</sup> Wawancara dengan Muhammad F Roziq selaku Kepala BSI (Exs BRIS) Kantor Kas Tulungagung pada 1 Desember 2020 pukul 10.00 WIB

<sup>134</sup> Wawancara dengan Nindya Fatma teller BSI (Exs BRIS) Kantor Kas Tulungagung pada 1 Desember 2020 pukul 11.00 WIB

nasabah. Kepuasan yang dirasakan dari berbagai sisi, yakni seperti kepuasan terhadap pelayanan, serta kepuasan terhadap keamanan, sehinggal mampu memberikan kenyamanan dan ketertarikan pada masyarakat Kabupaten Tulungagung.