TUGAS AKHIR

PROGRAM PELAYANAN DANA TABUNGAN HAJI PADA PT. BANK MUAMALAT CABANG MAROS

ANDI TENRI ABENG
1661406025

FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS MUSLIM MAROS
MAROS
2019

TUGAS AKHIR

PROGRAM PELAYANAN DANA TABUNGAN HAJI PADA PT. BANK MUAMALAT CABANG MAROS

Sebagai salah satu persyaratan untuk memperoleh
Gelar Ahli Madya

Disusun dan diajukan oleh

ANDI TENRI ABENG
1661406025

Kepada

PROGRAM STUDI KEUANGAN DAN PERBANKAN DIPLOMA TIGA
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS MUSLIM MAROS
MAROS
2019

HALAMAN PERSETUJUAN

Judul Tugas Akhir	:	**"Program Pelayanan Dana Tabungan Haji Pada PT. Bank Muamalat Cabang Maros"**
Nama Mahasiswa	:	**Andi Tenri Abeng**
Nomor Induk Mahasiswa	:	1661406025
Fakultas	:	Ekonomi Dan Bisnis
Program Studi	:	Keuangan dan Perbankan Diploma Tiga (D-III)

Telah diperiksa dan disetuju untuk diujikan.

Maros, 12 Juli 2019

Pembimbing I	Pembimbing II
Nur Wahidah, SE., M.Si	**Iqra Allamal Insan, SE., M.Ak**

Mengetahui:
Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis
Universitas Muslim Maros

Dr. Dahlan, SE., MM.
Nip. 19581231 197907 1 038

HALAMAN PENGESAHAN

TUGAS AKHIR

PROGRAM PELAYANAN TABUNGAN HAJI PADA PT. BANK MUAMALAT CABANG MAROS.

disusun oleh:

Andi Tenri Abeng

1661406025

Telah diujikan dan diseminarkan

pada tanggal 20 Juli 2019

TIM PENGUJI

Nama	Tanda Tangan
Abdul Hafid Burhami, S.E.,M.M.	.....
Iqra Allamal Insan, S.E.,M.Ak.	.....

Maros, 25 Agustus 2019
Fakultas Ekonomi dan Bisnis
Universitas Muslim Maros
Dekan,

Dr. Dahlan, S.E., M.M.
NIDN. 0931125807

KATA PENGANTAR

Alhamdulillah, segala puji atas kehadirat Allah SWT, yang selalu memberikan kasehatan, ilmu, dan kesempatan kepada penulis sehingga penulis dapat menyelesaikan Tugas Akhir ini dengan sebaik-baiknya.

Laporan Tugas Akhir yang berjudul "Program Pelayanan Dana Tabungan Haji pada PT. Bank Muamalat Cabang Maros" ini disusun untuk memenuhi sebagian persyaratan dalam memperoleh sebutan Vokasi Ahli Madya dalam bidang Manajemen Keuangan dan Perbankan

Dalam penyelesaian Tugas Akhir ini, penulis tidak lepas dari bimbingan, dukungan, dan bantuan dari berbagai pihak yang sangat berarti dalam kelancaran penyusunan Tugas Akhir ini. Untuk itu, dalam kesempatan ini, penulis ingin mengucapkan terima kasih sebesar-besarnya kepada;

1. Kedua orang tua yang telah memebri motivasi.
2. Bapak Dr. H. M. Ikram Idrus, M.S Selaku Ketua Yayasan Perguruan Islam Maros.
3. Ibu Prof. Nurul Ilmi Idrus, M.Sc selaku rektor Universitas Muslim Maros.
4. Bapak Dr. Dahlan Habba,S.E, MM selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muslim Maros.
5. Sarnawiah, S.E., M. Si selaku Ketua Program Studi Keuangan dan Perbankan Diploma Tiga (D. III) Universitas Muslim Maros.

6. Nurwahidah, SE., M.Si selaku pembimbing pertama.
7. Iqra Allamal Insan, SE., M.Ak selaku pembimbing kedua.
8. Kedua orang tuaku yang senantiasa mendukung dan mendoakan selama penyusunan tugas akhir.

Penulis menyadari bahwa dalam penulisan Tugas Akhir ini masih banyak kekurangan. Penulis mengharapkan masukan, kritik dan saran yang membangun untuk memperbaiki Tugas Akhir ini agar lebih baik. Semoga Tugas Akhir ini dapat memberikan manfaat bagi pihak-pihak yang berkepentingan.

Penulis,

ANDI TENRI ABENG

DAFTAR ISI

Halaman

HALAMAN JUDUL i

HALAMAN PERSETUJUAN ii

HALAMAN PENGESAHAN iii

KATA PENGANTAR iv

DAFTAR ISI vi

DAFTAR TABEL viii

DAFTAR GAMBAR ix

BAB I PENDAHULUAN

A. Latar Belakang 1

B. Rumusan Masalah 4

C. Tujuan dan KeguanaanPenelitian 4

BAB II TINJAUAN PUSTAKA

A. Tinjauan Pustaka 6

1. Pengertian Bank 6
2. Jenis Bank 7
3. Sumber Dana Bank 7
4. Landasan Hukum Tabungan 8
5. Tabungan Haji 9
6. Cara buka tabungan haji bank muamalat 11
7. Bank Muamalat luncurkan tabungan haji 13

8. Produk Bank Muamalat..... 14

9. Sejarah Singkat Bank Muamalat..... 15

B. Kerangka Fikir..... 18

BAB III METODE PENELITIAN

A. Tempat dan Waktu Penelitian..... . 19

B. Teknik Pengumpulan Data..... 19

C. Jenis Dan Sumber Data 20

D. Metode Analisis 20

BAB IV GAMBARAN UMUM OBYEK PENELITIAN

A. Sejarah PT. Bank Muamalat Cabang Maros..... 22

B. Visi dan Misi PT. Bank Muamalat Cabang Maros 23

C. Struktur Organisasi PT. Bank Muamalat Cabang Maros.... 25

D. Uraian dan Tanggung Jawab Organisasi..... 26

E. Aspek Kegiatan PT Bank Muamalat 33

BAB V HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Hasil Penelitian..... 35

B. Pembahasan 39

BAB VI KESIMPULAN DAN SARAN

A. Kesimpulan..... 41

B. Saran..... 41

DAFTAR PUSTAKA
LAMPIRAN

DAFTAR TABEL

Nomor Halaman

1. Tabel 5.1 Perkembangan Jumlah Nasabah Dana Tabungan Haji . 35
2. Tabel 5.2. Setoran Tabungan iB Muamalat Haji dan Umrah 38

DAFTAR GAMBAR

Nomor Halaman

1. Gambar 2.1 Skema Kerangka Pikir 18

BAB I
PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Dunia perbankan di Indonesia saat ini mengalami persaingan yang semakin ketat untuk memenuhi kebutuhan dari para nasabahnya. Dimana setiap nasabah selalu menuntut berbagai kemudahan dan keuntungan. Oleh sebab itu, setiap bank menawarkan berbagai jenis produk dan jasa-jasa yang dapat memberikan pelayanan sebaik mungkin bagi nasabahnya untuk mempermudah kebutuhan nasabahnya. Bank sebagai lembaga intermediary yang berperan sebagai lembaga perantara keuangan dalam perekonomian yang salah satunya adalah menghimpun dana dari masyarakat dan menyalurkannya kembali ke masyarakat.

Dalam hal ini setiap bank dituntut untuk menganut system prinsip kehati-hatian. Fungsi bank sebagai lembaga keuangan itu sendiri adalah sebagai perantara keuangan yang menghubungkan unit surplus (yang mengalami kelebihan dana) dengan unit deficit (yang mengalami kekurangan dana). Pertumbuhan dan perkembangan dalam dunia perbankan tidak pernah terlepas dari adanya langkah-langkah kebijaksanaan dari pemerintah sebagai upaya mendorong dan mempercepat perkembangan ekonomi dan pembangunan yang diharapkan.

Keberadaan perbankan Islam di tengah dominasi sistem kapitalis yang berbasis riba sesungguhnya suatu tawaran baru yang diperkenalkan oleh para cendikiawan muslim. Tawaran ini sebagai bagian dari upaya

ummat Islam untuk bangkit dari keterpurukan serta memberikan konsep sistem ekonomi alternatif kepada dunia yang sistem ekonominya berbasis riba yang menimbulkan jurang pemisah yang semakin lebar antara si kaya dengan si miskin.

Islam yang menjadi ruh dalam sistem perbankan secara tegas mengusung suatu konsepsi bahwa keberadan bank islam akan memberikan kemanfaatan bagi seluruh masyarakat berlandaskan kepada prinsip tauhid, keadilan, kemanfaatan dan menghindari diri dari kegiatan yang di larang. Seperti yang kita ketahui sebagian besar masyarakat Indonesia adalah umat muslim, sebagai umat muslim tentunya setiap individu memiliki keinginan untuk melaksanakan ibadah haji sebagai penyempurna ibadahnya. Antara lima pilar rukun Islam, menunaikan ibadah haji merupakan ibadah yang menempati posisi paling sulit dalam tingkat keikhlasan, karena dalam pelaksanaannya tidak sekedar meminta pengorbanan fisik, melainkan juga materi.

Oleh karenanya, tidak semua orang Islam sanggup menunaikannya, kecuali bagi mereka yang mampu dan sanggup menunaikannya baik secara materi maupun bekal kemantapan hati. Pembahasan produk perbankan syariah kita fokuskan pada produk penghimpunan dana (funding), produk penghimpunan dana dalam perbankan syariah berupa giro, tabungan dan deposito. Adanya ketentuan-ketentuan tentang ibadah haji, baik ketentuan dalam hukum agama maupun ketentuan dalam hukum positif di Indonesia menjadikan lembaga-lembaga perbankan

membuka produk bisnis untuk menyimpan dana haji melalui produk tabungan haji. Produk tabungan haji saat ini banyak dimiliki oleh lembaga perbankan baik perbankan syariah maupun konvensional.

Adanya produk tabungan haji pada lembaga perbankan merupakan suatu prospek yang bagus ke depannya mengingat di Indonesia mayoritas penduduknya beragama Islam. Produk tabungan haji perbankan dan perbankan konvensional memiliki perbedaan perlakuan terhadap uang yang dialokasikan dalam tabungan haji. Tabungan haji memudahkan nasabah untuk menentukan keberangkatan haji secara terencana dan membantu nasabah dalam pengelolaan dana untuk menunaikan ibadah haji.

Tabungan merupakan produk bank yang paling menarikbagi masyarakat Indonesia pada umumnya. Banyak keuntungan yang akan didapat dengan menjadi nasabah tabungan. Selain dananya aman. Jenis tabungan yang sangat menarik pada saat sekarang ini adalah tabungan haji, mengingat Indonesia merupakan jaman terbesar dari seluruh dunia. Dalam hal ini pemerintah terus menerus memperbaiki peraturan tentang pelaksanaan ibadah haji, baik itu menyangkut prosedur pendaftaran haji, perlindungan, ataupun fasilitas para jemaah haji dari manasik sampai kegiatan di Tanah Suci Makkah. Tabungan haji ini berbeda dengan tabungan pada umumnya, dimana apabila tabungan yang lainnya boleh diambil atau ditarik sewaktu – waktu. Hal ini berbeda dengan tabungan haji karena tabungan ini tidak bisa ditarik setiap saat. Tabungan ini diambil

apabila saldo di dalam tabungan mencukupi untuk memperoleh porsi keberangkatan haji sesuai dengan ketetapan dari Departemen Agama.

Berdasarkan uraian di atas, peneliti merasa layak untuk melakukan penelitian dengan judul **"Program Pelayanan Dana Tabungan Haji pada PT. Bank Muamalat Cabang Maros".**

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian latar belakang, maka rumusan masalah dalam penelitian ini adalah bagaimana program pelayanan dana tabungan haji pada PT. Bank Muamalat Cabang Maros.

C. Tujuan dan Kegunaan Penelitian

1. Tujuan Penelitian

Tujuan yang ingin dicapai dalam penelitian ini yaitu untuk mengetahui bagaimana program pelayanan dana tabungan haji pada PT. Bank Muamalat Cabang Maros.

2. Kegunaan Penelitian

Kegunaan penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. KeguanaanTeoritis
   a. Hasil penelitian ini diharapkan dapat menambah pengetahuan program dana tabungan haji.
   b. Untuk mencoba menafsirkan implementasi konsep program dana tabungan haji.

2. Keguanaan Praktis
    a. Hasil penelitian ini diharapkan mampu memberikan masukan yang berarti khususnya bagi perbankan.
    b. Hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi masukan untuk para praktisi perbankan syari'ah Dosen dan akademisi mengenai program dana tabungan haji

BAB II
TINJAUAN PUSTAKA

A. Tinjauan Pustaka

1. Pengertian Bank

Undang-undang Republik Indonesia Nomor 7 Tahun 1992 sebagaimana telah diubah dengan Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 10 Tahun 1998 Tentang Perbankan, dalam pasal 1 angka 2, disebutkan bahwa bank adalah badan usaha yang menghimpun dana dari masyarakat dalam bentuk simpanan dan menyalurkannya kepada masyarakat dalam bentuk kredit dan atau bentuk-bentuk lainnya dalam rangka meningkatkan taraf hidup rakyat banyak.

Menurut Kasmir (2012:3) bank diartikan sebagai lembaga keuangan yang kegiatan usahanya adalah menghimpun dana dari masyarakat dan menyalurkan kembali dana tersebut ke masyarakat serta memberikan jasajasa lainnya.

Menurut Taswan (2010:7) bank adalah lembaga yang berperan sebagai lembaga keuangan (*financial intermediary*) antara pihak-pihak yang memiliki kelebihan dana (*surplus spending unit*) dengan mereka yang membutuhkan dana (*deficit spending unit*), serta berfungsi untuk memperlancar lalu lintas pembayaran giral.

Berdasarkan uraian diatas, maka dapat disimpulkan bahwa bank adalah suatu lembaga keuangan yang melaksanakan berbagai macam jasa, seperti memberikan pinjaman, mengedarkan mata uang, bertindak

sebagai tempat penyimpanan benda-benda berharga, membiayai usaha perusahaan-perusahaan dan lain-lain.

2. Jenis-jenis Bank

Berdasarkan Undang-Undang Republik Indonesia No.7 Tahun 1992 Tentang Perbankan sebagaimana telah diubah dengan Undang-Undang No.10 Tahun 1998 membagi bank menjadi dua jenis, yaitu:

a. Bank Umum

   Bank yang melaksanakan kegiatan usaha secara konvensional dan atau berdasarkan prinsip syariah yang dalam kegiatannya memberikan jasa dalam lalu lintas pembayaran.

b. Perkreditan Rakyat (BPR)

   Bank yang melaksanakan kegiatan usaha secara konvensioanal dan atau berdasarkan prinsip syariah yang dalam kegiatannya tidak memberikan jasa dalam lalu lintas pembayaran.

3. Sumber Dana Bank

Menurut Kasmir (2012:50) sumber dana bank adalah usaha bank dalam menghimpun dana dari masyarakat". Perolehan dana ini tergantung dari bank itu sendiri, apakah dari simpanan masyarakat atau dari lembaga lainnya. Hal ini sesuai dengan fungsi bank bahwa bank adalah lembaga keuangan dimana kegiatan sehari-harinya bergerak dalam bidang keuangan, maka sumber-sumber dana bank juga tidak terlepas dari bidang keuangan itu sendiri. Selanjutnya

menurut Sinungan (2010:61) dana bank adalah uang tunai yang dimiliki bank ataupun aktiva lancar yang dikuasai bank dan setiap waktu dapat diuangkan.

Sebagai lembaga keuangan, bank memiliki usaha pokok berupa menghimpun dana yang sementara tidak dipergunakan untuk kemudian menyalurkan kembali dana tersebut kedalam masyarakat untuk jangka waktu tertentu. Fungsi untuk mencari dan selanjutnya menghimpun dana dalam bentuk simpanan (deposito) sangat mementukan pertumbuhan suatu bank, sebab volume dana yang berhasil dihimpun atau disimpan tentunya akan mementukan pula volume dana yang dapat dikembangkan oleh bank tersebut dalam bentuk pemberian kredit, pembelian efek-efek atau surat berharga dalam pasar uang.

4. Landasan Hukum Tabungan

Dasar hukum atas produk perbankan syariah berupa tabungan dalam hukum postitif di Indonesia adalah Undang-Undang No. 10 Tahun 1998 tentang Perubahan Atas Undang-Undang No. 7 Tahun 1992 tentang perbankan. Saat ini secara khusus mendasar pada UU No.21 Tahun 2008 tentang Perbankan Syariah.

Tabungan sebagai produk perbankan syariah telah mendapatkan pengaturan dalam Fatwa DSN No. 02/DSNMUI/IV/2000 bahwa keperluan masyarakat dalam meningkatkan kesejahteraan dan dalam menyimpan dana kekayaan, pada masa kini , memerlukan jasa

perbankan, salah satu produk perbankan di bidang penghimpunan dana dari masyarakat adalah tabungan. Yaitu simpanan dana yang menarikannya hanya dapat dilakukan menurut syarat-syarat tertentu yang telah di sepakati dengan itu; bahwa kegiatan tabungan tidak semuanya dapat dibenarkan oleh hukum islam syariah, bahwa oleh karena itu DSN memandang perlu menetapkan fatwa tentang bentuk-bentuk muamalah syariah untuk dijadikan Pedoman dalam pelaksanaan tabungan pada bank syariah.

5. Tabungan Haji

Menurut Mulyono dan Harum (2013:15) tabungan haji adalah tabungan anggota pada koperasi jasa keuangan syariah dengan akad Wadiah yadh dhamanah diperuntukkan Bagi calon anggota/anggota yang telah berniat untuk menunaikan ibadah haji/umrah ke tanah suci, untuk mewujudkan niat anggota dengan menyisihkan sebagian dana yang anggota miliki untuk ditabung. Simpanan Haji membantu secara disiplin dan rutin menyisihkan dana untuk mewujudkan niat beribadah ke tanah suci.

a. Haji

Haji menurut pengertian kamus Bahasa Indonesia adalah rukun islam yang kelima kewajiban ibadah yang harus dilakukan oleh orang Islam yang mampu dengan mengunjungi ka’bah di Masjidil Haram pada bulan haji dan mengamalkan amalan-amalan haji seperti ihram, tawaf, sai, dan wukuf.

Haji menurut bahasa, ialah menuju kesuatu tempat berulang kali atau menuju kepada sesuatu yang dibebaskan. Sedangkan menurut istilah, berarti beribadah kepada Allah dengan melaksanakan manasik haji, yaitu perbuatan tertentu yang dilakukan pada waktu dan tempat tertentu dengan cara yang tertentu pula.

Haji dalam pengertian istilah para ulama, ialah menuju ke ka'bah untuk melakukan perbuatan-perbuatan tertentu, atau dengan perkataan lain bahwa haji adalah mengunjungi suatu tempat tertentu pada waktu tertentu dengan melakukan suatu pekerjaan tertentu. Yang dimaksud dengan mengunjungi itu ialah mendatangi, yang dimaksud dengan tempat tertentu itu ialah Ka'bah dan Arafah.

b. Syarat-syarat Haji

Hal yang dimaksud dengan syarat ibadah haji adalah sesuatu yang apabila seseorang telah memenuhi atau memiliki sesuatu tersebut, maka wajiblah baginya untuk melakukan haji satu kali dalam seumur hidupnya. Berikut persyaratan yang menyebabkan seseorang wajib melaksanakan ibadah haji

1) Beragama Islam

Syarat wajib yang pertama adalah Islam. Artinya, seseorang yang beragama Islam dan telah memenuhi syarat wajib haji yang

lainnya serta belum pernah melaksanakan haji, maka ia terkena wajib haji, ia harus menunaikan ibadah haji

2) Baligh (Dewasa)

Syarat wajib haji yang kedua adalah baligh. Akan tetapi, jika ada seseorang muslim yang melakukan ibadah haji namun belom baligh, maka hajinya tidak sah.

3) Berakal

Syarat yang ketiga adalah berakal. Artinya, meskipun seseorang telah mencapai usia baligh dan mampu secara materi untuk melaksanakan haji, tetapi ia mengalami masalah dengan batin dan akalnya, maka kewajiban ini sudah sirna darinya

4) Merdeka

Syarat keempat adalah merdeka. Artinya memiliki kuasa atas dirinya sendiri, tidak berada kekuasaan seseorang (tuan), seperti budak dan hamba sahaya

5) Mampu

Syarat kelima adalah mampu. Artinya jika empat syarat telah terpenuhi, tetapi ia belum mampu, maka menunaikan ibadah haji tidak wajib baginya

6. Cara Buka Tabungan Haji Bank Muamalat

1) Langkah Awal Buka Tabungan Haji

Untuk bisa mewujudkan ibadah haji, kita perlu mempersiapkannya yaitu dengan cara menabung. Tanpa menabung bisa dikatakan

mustahil bisa berangkat haji melihat biaya yang cukup besar, kecuali anda menang sebuah kompetisi yang berhadiah haji atau umroh.

2) Buka Tabungan Haji di Bank Muamalat

Bank Muamalat menawarkan masyarakat yang ingin mempersiapkan dana untuk daftar haji untuk memanfaatkan tabungan hijrah haji. Muamalat memiliki komitmen untuk memfasilitasi nasabah dalam mewujudkan impiannya dalam melaksanakan ibadah haji. Berbagai keuntungan akan didapat nasabah, seperti souvenr eksklusuf berupa perlengkapan haji, nasabah juga memiliki kesempatan untuk mendapatkan hadiah umroh gratis selama masa tunggu haji.

3) Syarat Buka Tabungan Haji di Muamalat

Membuka tabungan haji di bank muamalat syaratnya sangat mudah dan gampang, yaitu untuk orang dewasa hanya perlu melampirkan Fotocopy KTP dan NPWP, sedangkan untuk anak-anak cukup bawa identitas orangtua dan akte kelahiran.

a. *Setoran Awal Minimal Rp25.000*
b. *Bebas Biaya Administrasi*
c. *Tidak ada Fasilitas Kartu ATM*

Diharapkan dengan memiliki tabungan haji akan memberikan semangat atau dorongan untuk terus berhemat pengeluaran.

Sehingga biaya untuk daftar haji dapat segera tercapai dan naik hajipun dapat terwujud.

7. Bank Muamalat Luncurkan Tabungan Haji

Meluncurkan program Tahapan Haji dan Umrah Berencana. Program tersebut menawarkan fasilitas penjaminan dana nasabah sebesar 100% untuk keperluan berangkat haji dan umrah. Bank Muamalat bekerja sama dengan At Tayibah Al Multazam Group AAG dalam pembuatan produk tersebut. Adapun, dalam hal penjaminan, perseroan bekerja sama dengan PT Jaminan Pembiayaan Askrindo Syariah. Bank merupakan institusi yang *highly regulated* dan diawasi oleh Otoritas Jasa Keuangan. Oleh karena itu, dalam program ini pihak bank dilibatkan agar dana haji dan umrah nasabah aman dan terjamin.Dalam program tersebut, tabungan di rekening milik pribadi nasabah menggunakan sistem rekening khusus. Dengan kata lain, dana tersebut tidak dapat ditarik selain untuk ibadah umrah dan haji atau keadaan darurat seperti sakit keras atau meninggal dunia.

Adapun, program tersebut adalah kombinasi antara tabungan umrah dan kerja sama sistem jaringan. Setoran awal untuk program ini bervariasi antara Rp3,5 juta—Rp5,2 juta. Setelah itu, angsuran per bulan disetor ke rekening yang telah terdaftar di perseroan selama 36 kali. Setelah terdaftar, nasabah akan mendapatkan kartu Shar-E debit 1hram yang dapat digunakan untuk bertransaksi di ATM berlogo Al

Rajhi di Arab Saudi. Selain itu, kartu Shar-E debit 1hram jiga dapat digunakan di lebih dari 18.000 ATM berlogo Visa di Tanah Suci.

8. Produk Bank Muamalat

1) Tabungan iB Muamalat

Jenis tabungan Bank Muamalat pertama yang bisa kamu pilih adalah iB Muamalat:

a. Transaksi belanja kamu bakal lebih mudah dengan menggunakan jenis tabungan yang satu ini.
b. Soalnya kamu bisa bebas melakukan transaksi belanja di seluruh *merchant* berlog Visa yang ada di Indonesia dan luar negeri.
c. Menariknya lagi dari tabungan iB Muamalat adalah kamu bisa membayar ZIS (zakat, infak, dan sedekah) via internet dan *mobile banking.* Jadi gampang banget buat tunaikan kewajiban sebagai seorang muslim.

2) iB Muamalat Rencana

Bank Muamalat juga memiliki jenis tabungan yang dapat membantu merencanakan keuanganmu dengan tepat, yaitu tabungan iB Muamalat Rencana. Jadi, kamu bisa mewujudkan rencana dan impianmu di masa depan dengan lebih baik sesuai dengan prinsip syariah.

3) Tabungan iB Muamalat Haji dan Umrah

Bank Muamalat selalu mendapat kepercayaan dari Kementerian Agama menjadi salah satu BPS BPIH alias Bank Penerima Setoran Biaya Penyelenggara Ibadah Haji. Jadi, tentu aja kinerja Bank Muamalat buat memberangkatkan para nasabatnya beribadah haji udah gak perlu diragukan lagi.

4) Tabunganku

Layanan TabunganKu dari Bank Muamalat bertujuan buat menumbuhkan budaya menabung masyarakat Indonesia. Tabungan ini juga diharapkan dapat menjangkau penduduk yang masih belum memiliki tabungan di bank. Bukan cuma Muamalat yang syariah, TabunganKu juga diselenggarakan secara bersama-sana oleh bank-bank lain yang ada di Indonesia

9. Sejarah Singkat Bank Muamalat

Di Indonesia pelopor perbankan syariah adalah Bank Muamalat Indonesia. Berdiri tahun 1991, bank ini diprakarsai oleh Majelis Ulama Indonesia (MUI) dan pemerintah serta dukungan dari Ikatan Cendekiawan Indonesia (ICMI) dan beberapa pengusaha muslim. Perkembangan perbankan syariah di Indonesia telah menjadi tolak ukur keberhasilan eksistensi ekonomi syariah.

Bank Muamalat sebagai bank syariah pertama dan menjadi pioneer bagi bank syariah lainnya telah lebih dahulu menerapkan sistem ini ditengah menjamurnya bank-bank konvensional. Krisis moneter yang

terjadi pada tahun 1998 telah menenggelamkan bank-bank konvensional dan banyak yang dilikuidasi karena kegagalan sistem bunganya. Sementara perbankan yang menerapkan sistem syariah dapat tetap eksis dan mampu bertahan.

Pada tanggal 27 Oktober 1994, hanya dua tahun setelah didirikan, Bank Muamalat berhasil menyandang predikat sebagai Bank Devisa. Pengakuan ini semakin memperkokoh posisi perseroan sebagai bank syariah pertama dan terkemuka di Indonesia dengan beragam jasa maupun produk yang terus dikembangkan. Pada akhir tahun 90-an, Indonesia dilanda krisis moneter yang memporakporandakan sebagian besar perekonomian Asia Tenggara. Sektor perbankan nasional tergulung oleh kredit macet di segmen korporasi.

Bank Muamalat pun terimbas dampak krisis. Di tahun 1998, rasio pembiayaan macet (NPF) mencapai lebih dari 60%. Perseroan mencatat rugi sebesar Rp 105 miliar. Ekuitas mencapai titik terendah, yaitu Rp 39,3 miliar, kurang dari sepertiga modal setor awal. Dalam upaya memperkuat permodalannya, Bank Muamalat mencari pemodal yang potensial, dan ditanggapi secara positif oleh Islamic

Development Bank (IDB) yang berkedudukan di Jeddah, Arab Saudi. Pada RUPS tanggal 21 Juni 1999 IDB secara resmi menjadi salah satu pemegang saham Bank Muamalat. Oleh karenanya, kurun waktu antara tahun 1999 dan 2002 merupakan masa-masa yang penuh tantangan sekaligus keberhasilan bagi Bank Muamalat. Dalam

kurun waktu tersebut, Bank Muamalat berhasil membalikkan kondisi dari rugi menjadi laba berkat upaya dan dedikasi setiap Kru Muamalat, ditunjang oleh kepemimpinan yang kuat, strategi pengembangan usaha yang tepat, serta ketaatan terhadap pelaksanaan perbankan syariah secara murni.

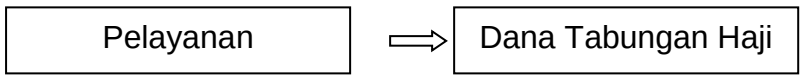
Melalui masa-masa sulit ini, Bank Muamalat berhasil bangkit dari keterpurukan. Diawali dari pengangkatan kepengurusan baru dimana seluruh anggota Direksi diangkat dari dalam tubuh Muamalat, Bank Muamalat kemudian menggelar rencana kerja lima tahun dengan penekanan:

a. Tidak mengandalkan setoran modal tambahan dari para pemegang saham.
b. Tidak melakukan PHK satu pun terhadap sumber daya insani yang ada, dan dalam hal pemangkasan biaya, tidak memotong hak Kru Muamalat sedikitpun.
c. Pemulihan kepercayaan dan rasa percaya diri Kru Muamalat menjadi prioritas utama di tahun pertama kepengurusan Direksi baru.
d. Peletakan landasan usaha baru dengan menegakkan disiplin kerja Muamalat menjadi agenda utama di tahun kedua.
e. Pembangunan tonggak-tonggak usaha dengan menciptakan serta menumbuhkan peluang usaha menjadi sasaran Bank

Muamalat pada tahun ketiga dan seterusnya, yang akhirnya membawa Bank kita, dengan rahmat Allah Rabbul Izzati.

B. Kerangka Pikir

Kerangka konseptual merupakan suatu penjelasan sementara terhadap suatu gejala yang menjadi objek permasalahan kita. Kerangka berpikir ini disusun dengan berdasarkan pada tinjauan pustaka dan hasil penelitian yang relevan atau terkait.Kerangka berpikir ini merupakan suatu argumentasi kita dalam merumuskan penelitian, adapun gambar kerangka pikir pada penelitian ini dan mempunyai dua variabel yaitu variabel independen dan variabel dependen sebagai berikut :



Gambar 2.1 Kerangka Pikir

BAB III
METODE PENELITIAN

A. Tempat dan Waktu Penelitian

penelitian dilakukan secara langsung pada kantor PT. Bank Muamalat Cabang Maros, yang berlokasi Jl. Jend. Sudirman, Alliritengae, Maros, Makassar, Sulawesi Selatan 90511. Waktu yang digunakan dalam pelaksanaan penelitian ini yaitu selama 1 (satu) bulan.

B. Teknik Pengumpulan Data

Pada penelitian ini digunakan metode studi kasus, dan pengumpulan data melalui penelitian sebagai berikut :

1. Penelitian lapangan (*field research*)

   yaitu pengumpulan data lapangan dengan cara sebagai berikut :

   a. Observasi, yaitu melakukan pengamatan secara langsung pada obyek penelitian dan pengumpulan data yang diperlukan.
   b. Wawancara, yaitu melakukan tanya jawab dengan pimpinan dan nasabah perbankan untuk mendapatkan data yang diperlukan.

2. Penelitian pustaka (*library research*)

   yaitu pengumpulan data teoritis dengan cara menelaan berbagai buku literatur dan bahan pustaka lainnya yang berkaitan dengan masalah yang dibahas.

b. Penelitian dokumentasi, yaitu cara untuk memperoleh laporan-laporan yang berkaitan dengan *electronik bangking* dan tingkat kualitas pelayanan nasabah.

C. Jenis dan Sumber Data

1. Jenis Data
    a. Data kuantitatif, yaitu data yang diperoleh dari kantor PT. Bank Muamalat Cabang Maros, yaitu berupa perhitungan matematika (rumusan angka-angka).
    b. Data kualitatif, yaitu data yang diperoleh dari kantor PT. Bank Muamalat Cabang Maros dalam bentuk informasi baik tulisan maupun lisan.
2. Sumber Data
    a. Data primer yaitu data yang diperoleh secara langsung dari kantor PT. Bank Muamalat Cabang Maros yang menjadi objek penelitian dan selanjutnya diolah sebagai dasar analisis penelitian.
    b. Data sekunder, yaitu data yang bersumber dari kantor PT. Bank Muamalat Cabang Maros berupa bentuk dokumen dan laporan tertulis perbankan yang dibuat secara berkala.

D. Metode Analisis

Metode penelitian merupakan suatu cara atau prosedur yang dipergunakan untuk melakukan penelitian, sehingga mampu menjawab rumusan masalah dan tujuan penelitian.

Menurut Sugiyono (2013:53) metode deskriptif yaitu suatu rumusan masalah yang berkenaan dengan pertanyaan terhadap keberadaan variabel mandiri, baik hanya pada satu variabel atau lebih (variabel mandiri adalah variabel yang berdiri sendiri, bukan variabel independen,

karena variabel independen selalu dipasangkan dengan variabel dependen).

Berdasarkan metode yang telah diuraikan di atas, penulis bermaksud mengumpulkan data historis dan mengamati secara seksama mengenai aspek-aspek tertentu yang berkaitan dengan masalah yang diteliti sehingga akan diperoleh data-data yang menunjang penyusunan tugas akhir. Data yang diperoleh tersebut kemudian diproses, dianalisis lebih lanjut dasar-dasar teori yang telah dipelajari sehingga memperoleh gambaran mengenai objek tersebut dan dapat ditarik kesimpulan mengenai masalah yang diteliti. Adapun pendekatan dalam penelitian ini yaitu menggunakan pendekatan kuantitatif.

BAB IV
GAMBARAN UMUM OBYEK PENELITIAN

A. Sejarah PT Bank Muamalat Maros

Lokasi Bank Muamalat di daerah Kabupaten Maros Provinsi Sulawesi Selatan. Bank Mualamat ini melayani berbagai keperluan nasabah seperti penarikan uang tunai, pengecekan saldo bank Mualamat, melakukan transfer sesama bank atau antar bank lain, melakukan pembayaran-pembayaran, dan lainnya. Kunjungi Bank mualamat terdekat ini untuk memenuhi kebutuhan finansial Anda. Jika terdapat masalah terkait penggunaan Anjungan Tunai Mandiri dari Bank Muamalat, Anda dapat mengunjungi kantor Bank Mualamat terdekat atau kontak call center / customer service bank Muamalat. Perkembangan industri syariah secara informal telah dimulai sebelum dikeluarkannya kerangka hukum formal sebagai landasan operasional perbankan syariah di Indonesia. Sebelum tahun 1992, telah didirikan beberapa badan usaha pembiayaan non-bank yang telah menerapkan konsep bagi hasil dalam kegiatan operasionalnya. Hal tersebut menunjukkan kebutuhan masyarakat akan hadirnya institusi-institusi keuangan yang dapat memberikan jasa keuangan yang sesuai dengan syariah.

Dan untuk menjawab kebutuhan masyarakat bagi terwujudnya sistem perbankan yang sesuai syariah, pemerintah telah memasukkan kemungkinan tersebut dalam Undang-Undang yang baru. UU No.7

Tahun 1992 tentang perbankan secara implisit telah membuka peluang kegiatan usaha perbankan yang memeiliki dasar operasional bagi hasil yang secara rinci dijabarkan dalam peraturan pemerintah No.72 Tahun 1992 tentang bank berdasarkan prinsip bagi hasil. Ketentuan perundang-undangan tersebut telah dijadikan sebagai dasar hukum beroperasinya bank syariah di Indonesia yang menandai dimulainya era sistem perbankan ganda (Dual Banking System) di Indonesia. Kemudian pada tahun 1998 dikeluarkan UU No.10 Tahun 1998 sebagai amandemen dari UU No.7 Tahun 1992 tentang perbankan yang memberikan landasan hukum yang lebih kuat bagi keberadaan sistem perbankan syariah. Pada tahun 1999 dikeluarkan UU No.23 tentang Bank Indonesia yang memberikan kewenangan kepada Bank Indonesia untuk dapat pula menjalankan tugasnya berdasarkan prinsip syariah. Industri perbankan syariahberkembang lebih cepat setelah kedua perangkat perundang-undangan tersebut diberlakukan.

B. Visi dan Misi Bank Muamalat Maros

1. Visi

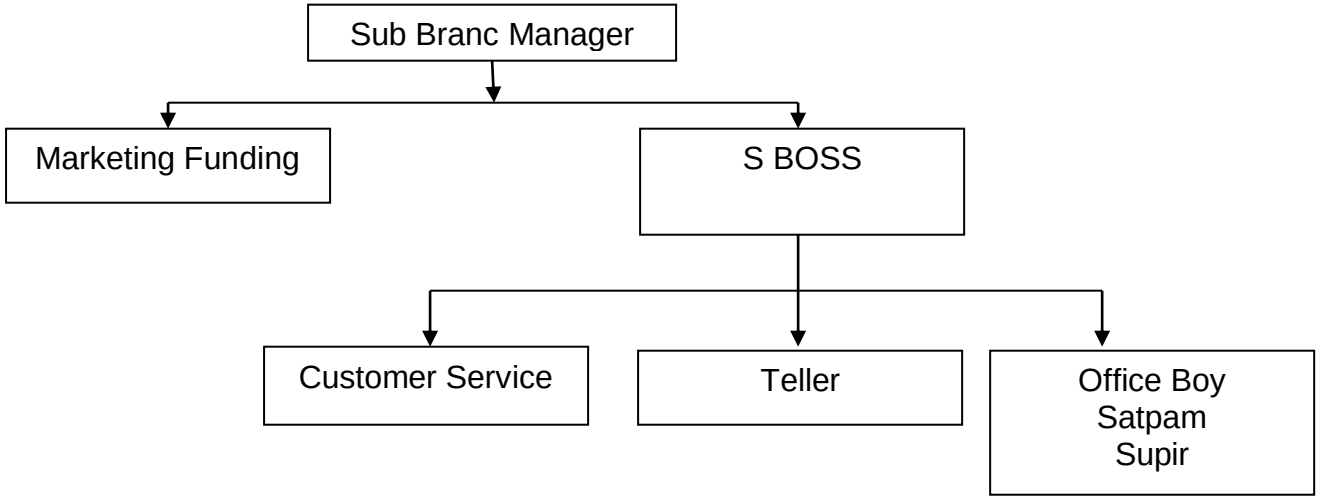
   Menjadi bank syariah terbaik dan termasuk dalam 10 besar bank di Indonesia dengan eksistensi yang diakui di tingkat regional

2. Misi

   Membangun lembaga keuangan syariah yang unggul dan berkesinambungan dengan penekanan pada semangat kewirausahaan

berdasarkan prinsip kehati-hatian, keunggulan sumber daya manusia yang islami dan professional serta orientasi investasi yang inovatif, untuk memaksimalkan nilai kepada seluruh pemangku kepentingan.

C. Struktur Organisasi Bank Muamalat Cabang Maros



D. Uraian Tugas dan Tanggung

Untuk menjamin kelancaran pembagian tugas dan tanggung jawab masing-masing bagian, maka peran struktur organisasi sangat diperlukan. Berdasarkan struktur organisasi PT. Bank Muamalat Indonesia Tbk. Kantor Cabang Medan, berikut ini adalah penjelasan uraian pekerjaan tersebut :

1. Pimpinan Cabang (*Branch Manager*)

Pimpinan cabang ialah seseorang pemimpin dan pengawasan kegiatan Bank Muamalat Indonesia sehari-hari sesuai dengan kebijaksanaan umum yang telah disetujui dengan komisaris dalam Rapat Umum Pemegang Saham (RUPS). Tugas-tugas dan tanggung jawab pimpinan cabang :

a. Bertanggung jawab secara keseluruhan terhadap operasional perkembangan cabang Bank Muamalat Indonesia
b. Sebagai koordinator seluruh crew cabang Bank Muamalat Indonesia
c. Sebagai pelaksana kebijakan-kebijakan direksi terkait dengan operasional cabang
d. Mempunyai wewenang tertinggi di cabang; dan
e. Pemegang limit pengeluaran biaya dan pembiayaan

2. *Account Manager*

Fungsi *account manager* ialah sebagai pejabat manajemen yang ditugaskan membantu pimpinan cabang dalam menangani tugas-tugas khusunya yang menyangkut bidang marketing dan pembiayaan di

samping itu berfungsi sebagai supervisi dan pekerjaan lain sesuai dengan ketentuan /*policy management.* Tugas-tugas pokok *Account management*:

a. Melakukan koordinasi setiap pelaksanaan tugas-tugas marketing dan pembiayaan dari unit/bagian yang berada di bawah supervisinya, hingga dapat memberikan pelayanan kebutuhan perbankan bagi nasabah secara efektif dan efisien yang dapat merumuskan dan menguntungkan baik bagi nasabah maupun Bank Mualamat Indonesia
b. Melakukan monitoring, evaluasi, riview dan supervisi terhadap pelaksana tugas dan fungsi marketing pada unit atau bagian yang ada di bawah supervisi;
c. Bertindak sebagai komite pembiayaan dalam upaya pengambilan keputusan;
d. Melakukan monitoring dan evaluasi terhadap kualitas portofolio pembiayaan yang telah diberikan
e. Melayani dan menerima calon nasabah atau nasabah secara aktif yang memerlukan pelayanan jasa perbankan khususnya mengenai masalah pembiayaan
f. Memelihara dan membina hubungan baik dengan pihak nasabah serta antara intern unit kerja yang ada di bawah serta lingkungan perusahaan
g. Menyusun strategi planing selaku Account Manager nasabah bak dalam rangka penghimpunan sumber dana maupun penanaman dana/pembiayaan secara efektifdan terarah

h. Berkewajiban untuk meningkatkan mutu pelayanan perbankan terhadap nasabah maupun calon nasabah; dan
i. Berkewajiban untuk meningkatkan pengetahuan dan keterampilan untuk membantu kelancaran tugas sehari-hari

3. Penghimpunan Dana (*Funding*)

Penghimpunan Dana (*Funding*) adalah bertugas dalam pengumpulan dana masyarakat sesuai dengan produk yang ada, seperti tabungan ummat, tabungan ummat junior, *shar-e*,deposito *full inves* dan giro *wadi'ah.* Untuk mencapai hasil yang optimum maka sebelum bagian penghimpunan dana tersebut beroperasi, maka haruslah membuat rencana target yang ingin dicapai.

4. Penanaman Dana (*Lending*)

Penanaman Dana (*Lending*) bertugas memproses calon nasabah permohonan pembiayaan sehingga menjadi debitur. Selanjutnya membina debitur tersebut agar memnuhi kesanggupannya terutama dalam pembayaran kembali pinjamannya serta menyelesaikan kasus atau masalah debitur yang perlu dilakukan penanggulan kemungkinan terjadi masalah, sehingga sejauh mungkin dapat dihindari secara *preventif*.

5. *Customer Service*

Customer service bertugas untuk melayani nasabah secara langsung yang datang ke counter Muamalat. Tugas-tugas pokok customer service:

a. Media penyampaian informasi dan penjualan produk-produk *funding*
b. Memberikan layanan kepada nasabah untuk pembukaan dan penutupan rekening
c. Media pemeliharaan hubungan dengan nasabah'dan
d. Menginput data nasabah *funding*

6. Teller

Teller selaku bank untuk melaksanakan pekerjaan yang berkaitan dengan penerimaan dan penarikan pembayaran uang. Tugas-tugas teller adalah:

a. Mengatur dan memelihara saldo/posisi uang kas yang ada dalam tempat khasanah bank
b. Pelaksanaan transaksi keuangan tunai :setoran dan pembayaran
c. Pelaksanaan mutasi uang tunai antar teller kantor kas; dan
d. Berkewajiban membuat laporan kas harian

7. Back Office

Back office bertugas dalam membuat laporan keuangan, transaksi dengan Bank Indonesia diantara bank lainnya. Tugas-tugas pokok back office

a. Pelaksanaan dan penanggung jawab transaksi harian cabang non tunai
b. Pelaksanaan kliring dan transfer ke Bank Indonesia
c. Penyediaan data keuangan dan laporan perbankan; dan

d. Proses penyelesain utang-piutang antara bank dalam satu wilayah kliring (wilayah yang menjalankan sistem kliring dalam satu wilayah tertentu).

8. Bagian Umum

Fungsi bagian umum adalah sebagai karyawan bank yang bertugas utnuk membantu penyediaan sarana kebutuhan karyawan atau perusahaan agar dapat menjalankan tugasnya dengan baik. Disamping itu, bagian umum juga melaksanakan tugas-tugas terkait dengan urusan personalia/kepegawaian. Tugas-tugas pokok bagian umum :

a. untuk kebutuhan-kebutuhan karyawan dan atau perusahaan yang berlaku;
b. Pembebanan biaya-biaya operasional, pencadangan dan amortisasi dengan cara melakukan pengadaan/pembelian serta pembukaan dan melalukan penyusutan atas setiap harta/investasi kantor dengan memperhatikan pengendalian biaya
c. Memelihara dan menjaga harta/investasi kantor agar tetap dalam kondisi yang baik dan bertanggung jawab atas keamanan harta/peralatan tersebut
d. Berkewajiban melakukan rekrutmen sumber daya insani serta menyiapkan pembayaran gaji karyawan sesuai dengan ketentuan direksi

e. Berkewajiban untuk meningkatkan pengetahuan dan keterampilan baik untuk diri sendiri maupun penyiapan program peningkatan/pendidikan bagi karyawan lain; dan
f. Melakukan tugas lain seperti menjadi humas diperusahaan tersebut.

9. Operasional Pembiayaan

Di dalam proses pembiayaan terdapat admistrasi yang ditangani *account manager* ataupun *support* dan *legal.* Di samping itu setelah pemohon menjadi debitur mulai dari pencarian dananya sampai pelunasan ataupun pembayaran-pembayaran, debitur akan ditangani oleh operasi pembiayaan. Fungsi bagian operasi pembiayaan :

a. Melakukan pembukaan dropping
b. Melakukan pendebetan rekening nasabah sesuai dengan jadwal angsur atau sesuai dengan memo marketing
c. Membuat dan memelihara kartu pembiayaan
d. Pembukaan offset jaminan dan write off pembiayaan
e. Laporan-laporan intern dan ekstren

10. Unit Support Pembiayaan

Unit Support pembiayaan adalah pembiayaan bersama dengan *account manager* penanaman dana mengadakan penilaian permohonan pembiayaan sehingga memenuhi kriteria dan persyaratannya. Unit support pembiayaan memproses calon debitur dalam kelayakan dan keabsahannya untuk mendapatkan pembiayaan, seperti kebenaran lampiran, usaha maupun penggunaan pembiayaan, transaksi jaminan,

keabsahan jaminan dan lain-lain. Tugas-tugas pokok Unit Support Pembiayaan:

a. Memantau proses pembiayaan dalam hal pengadministrasian
b. Fungsi hukum
c. Mengumpulkan dan mengolah data pembiayaan dalam bentuk laporan kepada manajemen BI
d. Admistrasi dan filling dokumen pembiayaan dan menjaga kerahasiaan isi dokumen dan perjanjian antar nasabah dengan bank
e. Penghubung antara unit kerja internal dan eksternal dalam pelaksanaan pembiayaan
f. Sekretaris komite pembiayaan

11. Bagian Keamanan dan Urusan Rumah Tangga Kantor (*Non Bank Staff*)

Non Bank Staff bertugas dalam mengamankan kekayaan kantor serta pemeliharaan dan pengurusan rumah tangga lainnya. Bagian-bagian dan tugas-tugas pokok *non bank staff*

a. Satpam bertugas untuk siap siaga terhadap situasi kantor, memantau keluar masuk nasabah ke kantor,*menfull* (mengeluarkan dan memasukkan uang dari *khasanah* bersama *teller* dan pejabat bank), pengawalan penyetoran uang ke Bank Indonesia, serta membantu *customer service* dalam penjualan *shar-e*
b. *Office boy* bertugas memelihara kekayaan kantor dan membantu kegiatan kru yang lain; dan

c. *Driver* bertugas dalam kegiatan transportasi dan memelihara kendaraan kantor.

E. Aspek Kegiatan Bank Muamalat

Kegiatan usaha yang dilaksanakan oleh bank muamalat terbagi dalam dua bidang yaitu menghimpun dana dan pembiayaan :

12. Menghimpun dana

Usaha menghimpun dana masih tetap menjadi prioritas utama bagi bank semua dana yang di titipkan oleh masyarakat akan menjadi sumber pendapatan bagi bank, bank muamalat akan menyalurkan dana tersebut dalam beberapa jenis seperti pembiayaan usaha dan investasi yang akan menghasilkan keuntungan bagi pihak bank dan masyarakat yang telah menitipkan dananya di bank muamalat Pada dasarnya, dilihat dari sumbernya, dana bank syariah terdiri atas :

a. Modal (pemegang saham)

Modal adalah dana yang diserahkan oleh para pemiik (owner). Pada akhirperiode tahun buku, setelah dihitung keuntungan yang di dapat pada tahun tersebut, pemilik modal akan memperoleh bagian hasil usaha yang biasanya dikenal dengan deviden.

b. Titipan

Titipan murni yang setiap saat dapat diambil oleh pemiliknya jika menghendaki. Pihak yang menerima titipan tidak boleh menggunakan dan memanfaatkan uang atau barang yang dititipkan. Pehak penerima titipan dapat membebankan biaya

kepada penitip sebagai biaya penitipan. Dalam perbankan konvensional titipan disebut juga dengan istilah safe deposit box.

c. Investasi

Ivestasi adalah kerjasama antara pemilik dana (shahibul maal) dan pengelola dana (mudharib) dalam hal ini bank.

13. Pembiayaan

Usaha pembiayaan (pemberian modal usaha) masih tetap menjadi penyokong utama bagi pendapatan bank muamalat maupun kesejahteraan nasabah. Bank akan menberikan modal usaha kepada setiap masyarakat dengan ketentuan yang telah di tetapkan oleh bank muamalat. Jenis-jenis pembiayaan bank muamalat yaitu :

a. Jual-beli
b. Bagi hasil
c. Sewa

BAB V
HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Hasil Penelitian

1. Deskripsi Penelitian

Berdasarkan hasil penelitian langsung di Bank Muamalat Indonesia Cabang Maros selama 1 bulan dengan mengangkat masalah yang akan menjadi topik penelitian yaitu mengenai program pelayanan dana tabungan haji. Tabungan dana haji merupakan tabungan yang dimaksudkan untuk mewujudkan untuk mewujudkan niat nasabah untuk menunaikan ibadah haji atau umrah. Produk ini akan membantu nasabah untuk merencanakan ibadah haji atau umrah sesuai dengan kemampuan keuangan dan waktu pelaksanaan yang diinginkan. Dengan fasilitas asuransi jiwa, Insya Allah pelaksaan ibadah haji tetap terjamin. Dengan keistimewaan tersebut, nasabah bisa merencanakan jadwal waktu keberangkatannya sendiri dengan setoran tetap tiap bulan, keberangkatan nasabah terjamin dengan asuransi jiwa. Adapun jumlah nasabah tabungan dari tahun 2014 – 2018 sebagai berikut :

Tabel 5.1
Perkembangan Jumlah Nasabah Dana Tabungan Haji

Tahun	Jenis Kelamin		Jumlah Nasabah	Presentase (%)
	Laki – Laki	Perempuan		
2014	91	226	317	15,7
2015	152	206	358	17,7
2016	130	271	401	19,9
2017	195	216	411	20,3
2018	247	287	534	26,4
Jumlah			**2.021**	**100**

Sumber : Data diolah 2019

2. Teknik Pemasaran Program Pelayanan Tabungan Dana Haji

Bank Muamalat Indonesia tidak melakukan kerjasama dengan pemerintah dalam hal pengelolaan dana tabungan haji. Kerjasama yang dilakukan Bank Muamalat Indonesia dengan pemerintah hanyalah sebagai bank penerima setoran ibadah haji (BPS). Bank Muamalat Indonesia telah tergabung dalam layanan online SISKOHAT (Sistem Komputerisasi Haji Terpadu) yang memungkinkan jamaah haji memperoleh kepastian porsidari Kementrian Agama pada saat jumlah tabungan nasabah telah memenuhi nominal Rp. 25.000.000. Jadi, pengelolaan dana tabungan haji Bank Muamalat Indonesia dikelola sesuai dengan kebijakan dari bank itu sendiri sebelum dana tersebut disetorkan kepada pemerintah.

Bank Muamalat Indonesia tidak melakukan kerjasama dengan Kelompok Bimbingan Ibadah Haji (KBIH). Padahal dengan melakukan kerjasama dengan KBIH yang ada disekitar lingkungan Bank Muamalat Indonesia akan menambah jumlah nasabah tabungan haji. Dan pengelolaan dana tabungan haji akan lebih maksimal. Di dalam Himpunan Fatwa Majelis Ulama Indonesia dijelaskan bahwa Ibadah haji hanya wajib sekali seumur hidup. Kepada umat Islam yang sudah beberapa kali melaksanakan ibadah haji akan lebih bermanfaat bila dana yang tersedia itu disalurkan untuk amal/jariyah yang dapat dirasakan manfaatnya oleh umum di samping mendapat pahala yang terus mengalir bagi yang melaksanakannya.

Oleh karena itu, agar sesuai dengan yang difatwakan oleh Majelis Ulama Indonesia PT. Bank Muamalat Cabang Maros dalam mengelola Tabungan iB Muamalat Haji dan Umrah juga memprioritaskan tabungan ini kepada nasabah yang belum pernah menunaikkan ibadah haji. Adanya persyaratan yang harus dipenuhi oleh nasabah calon jamaah haji sebelum penggunaan atau melakukan pembukaan Rekening Tabungan iB Muamalat Haji dan Umrah yang menjadi syarat mutlak dan harus dipenuhi seperti syarat pembukaan rekening bagi Warga Negara Indonesia adalah Fotokopi KTP & NPWP. Sedangkan untuk Warga Negara Asing adalah KITAP/KITAS, Paspor, Surat Referensi & Tax Registration. Dan pada saat pembukaan rekening setoran awal Minimumnya adalah Rp. 50.000. Dan biaya Administrasinya gratis. Dan biaya Penutupan Rekeningnya Rp. 50.000/USD, apabila rekening ditutup sebelum keberangkatan haji atau umrah.

Bank Muamalat Indonesia juga menetapkan ketentuan jika nasabah sebelum pemberangkatan lalu dia membutuhkan dana haji atau menarik semua uang tersebut maka Bank Muamalat Cabang Maros melayaninya dan tidak menghalangi-halangi maksud nasabah tersebut. Karena berdasarkan ketentuan umum dari tabungan berdasarkan akad *Wadiah* adalah :

a. Bersifat simpanan
b. Simpanan dapat diambil kapan saja (*on call*) atau berdasarkan kesepakatan.

c. Tidak ada imbalan yang disyaratkan, kecuali dalam bentuk pemberian bonus yang bersifat sukarela dari pihak lain.

Adapun setoran tabungan iB Muamalat Haji dan Umrah yang ditawarkan Bank Muamalat Indonesia adalah sebagai berikut :

Tabel 5.2.
Setoran Tabungan iB Muamalat Haji dan Umrah

Pilihan	Setoran Tabungan		Jangka Waktu
	Per Bulan (Rp)	Perhari	
1	100.000	3.333	20 Tahun 10 Bulan
2	150.000	5.000	13 Tahun 11 Bulan
3	200.000	6.667	10 Tahun 5 Bulan
4	250.000	8.333	8 Tahun 4 Bulan
5	300.000	10.000	7 Tahun 0 Bulan
6	350.000	11.667	6 Tahun 0 Bulan
7	400.000	13.333	5 Tahun 3 Bulan
8	450.000	15.000	4 Tahun 8 Bulan
9	500.000	16.667	4 Tahun 2 Bulan
10	1.000.000	33.333	2 Tahun 1 Bulan

Sumber : Data Primer 2019

Bank Muamalat Indonesia memberikan kemudahan dalam menentukan setoran awal. Nasabah dapat mencicil dana porsi haji sampai mencapai nominal Rp. 25.000.000. Bank Muamalat Indonesia tidak memaksa atau mematok nasabah dalam melakukan transaksi setoran awal tersebut. Tetapi dengan semakin besar jumlah setoran yang nasabah setorkan maka semakin cepat pula nasabah mendapatkan nomor Porsi Keberangkatan Ibadah Haji. Mayoritas pekerjaan nasabah tabungan iB Muamalat Haji dan Umrah Bank Muamalat Cabang Maros adalah petani.

Oleh karena itu, dengan adanya setoran perbulan yang cukup terjangkau mulai dari yang terendah sebesar Rp 100.000 itu akan memberikan kemudahan kepada para nasabah atau calon jamaah haji untuk mencicilnya sampai mencapai Rp 25.000.000.

B. Pembahasan

Berdasarkan hasil penelitian mengenai jumlah nasabah tabungan dana haji pada tahun 2014 jumlah kesulurhan nasabah sebanyak 317 orang atau sebesar 15,7% dan pada tahun 2015 sebanyak 358 orang atau sebesar 17,7% dan pada tahun 2016 sebanyak 401 orang atau sebesar 19,9% dan pada tahun 2017 sebanyak 411 orang atau sebesar 20,3% dan pada tahun 2018 sebanyak 534 orang atau sebesar 26,4% sedangkan jumlah nasabah dari tahun 2014 – 2018 sebanyak 2.021 orang. Ini artinya bahwa nasabah dana tabungan haji pada Bank Muamalat Cabang Maros mengalmi peningkatan ini dikarena Bank Muamalat adalah salah satu Bank Syariah terbaik di Indonesia dan dapat dipercaya oleh masyarakat untuk berangkat haji melalui kerja sama dengan Bank Muamalat.

Bank Muamalat untuk mempertahankan eksistensinya sebagai Bank Syariah sebagai Mitra Departemen Agama dengan layanan tabungan dana haji dan memiliki nasabah terbanyak. Salah satu caranya adalah dengan membuat inovasi pelayanan yang semakin baik dan didukun dengan program layanan guna dapat meningkatkan daya tarik nasabah.

Salah satu program baru yang diluncurkan Bank Muamalat Indonesia guna memberikan pelayanan yang prima terhadap nasabahnya yaitu meluncurkan program Tahapan Haji dan Umrah Berencana. Program tersebut menawarkan fasilitas penjaminan dana nasabah sebesar 100% untuk keperluan berangkat haji dan umrah.

Bank Muamalat bekerja sama dengan At Tayibah Al Multazam Group AAG dalam pembuatan produk tersebut. Adapun, dalam hal penjaminan, perseroan bekerja sama dengan PT Jaminan Pembiayaan Askrindo Syariah. Dalam program tersebut, tabungan di rekening milik pribadi nasabah menggunakan sistem rekening khusus. Dengan kata lain, dana tersebut tidak dapat ditarik selain untuk ibadah umrah dan haji atau keadaan darurat seperti sakit keras atau meninggal dunia.

Adapun, program tersebut adalah kombinasi antara tabungan umrah dan kerja sama sistem jaringan. Setoran awal untuk program ini bervariasi antara Rp3,5 juta—Rp5,2 juta. Setelah itu, angsuran per bulan disetor ke rekening yang telah terdaftar di perseroan selama 36 kali. Setelah terdaftar, nasabah akan mendapatkan kartu Shar-E debit 1hram yang dapat digunakan untuk bertransaksi di ATM berlogo Al Rajhi di Arab Saudi. Selain itu, kartu Shar-E debit 1hram jiga dapat digunakan di lebih dari 18.000 ATM berlogo Visa di Tanah Suci.

BAB VI
KESIMPULAN DAN SARAN

A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian mengenai pelayanan program tabungan dana haji pada PT Bank Muamalat Cabang Maros, maka dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut :

1. Hasil penelitian menunjukkan bahwa nasabah tabungan dana haji pada Bank Muamalat terus mengalami peningkatan dari tahun 2014 hingga 2018.
2. Dalam meningkatkan kualitas pelayanan maka program baru yang diluncurkan guna memberikan pelayanan yang prima terhadap nasabahnya yaitu meluncurkan program Tahapan Haji dan Umrah Berencana. Program tersebut menawarkan fasilitas penjaminan dana nasabah sebesar 100% untuk keperluan berangkat haji dan umrah.

B. Saran

Berdasarkan kesimpulan diatas, maka penyusun tugas akhir ini menyarankan beberapa hal sebagai berikut :

1. Dalam strategi pemasaran produk tabungan iB Muamalat Haji dan Umrah agar terus berinovasi dalam hal pemasaran dengan membuat program-program baru untuk menarik minat masyarakat menggunakan produk tabungan ini dengan tetap berprinsip kepada syarit islam.
2. Selain itu sosialisasi lebih mendalam lagi mengenai produk tabungan iB Muamalat Haji dan Umrah kepada masyarakat agar lebih

mengetahui tentang produk ini serta program-programnya. Dalam hal ini pihak bank berarti harus terus meningkatkan skill marketing melalui pendidikan marketing dalam hal strategi pemasaran dan pemahaman tentang produk tersebut.

3. Bagi peneliti selanjutnya hasil penelitian sebagai bahan referensi untuk penelitian lanjutan guna menyempurkan hasil penelitian ini.

DAFTAR PUSTAKA

kasmir. 2012. *Bank Islam: Analisis Fiqih dan Keuangan,* Edisi Keempat, Rajawali, Jakarta.

Kasmir. 2012. *Dasar-Dasar Perbankan*, Rajawali Pers, Jakarta.

Mulyono, dan Harun . 2013. *Panduan Praktis dan Terlengkap Ibadah Haji dan Umro*h, Cetakan Kesatu, Safira, Jogjakarta..

Sinugan, Muchdarsyah. 2000. *Manajemen Dana Bank,* Penerbit Cineka Cipta, Jakarta.

Sugiyono, 2013. *Metodologi Penelitian Deskripsi*, Edisi Revisi. Bandung:

PT . Remaja Rosdakarta.

Taswan. 2010. *Manajemen Perbankan*, UPP STIM YKPN, Yogyakarta

Bank Indonesia, 1992. Undang-Undang Nomor 7 Tahun 1992 tentang Perbankan. (Sebagaimana telah diubah dengan Undang-Undang Nomor 10 Tahun 1998).http://www.bi.go.id/id/tentang-bi/uu-bi/Documents/uu_bi_1099.pdf

Bank Indonesia, 1998. Undang-Undang Nomor 10 Tahun 1998 tentang Perbankan, (Direktur Direktorat Hukum Bank Indonesia, 65). https://doi.org/10.1007/s13398-014-0173-7.2