

**ANALISIS EFEKTIVITAS TABUNGAN iB HIJRAH HAJI DI
BANK MUAMALAT JEMBER**

SKRIPSI

diajukan kepada Institut Agama Islam Negeri Jember
untuk memenuhi salah satu persyaratan memperoleh
gelar Sarjana Ekonomi (S.E)
Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Jurusan Ekonomi Islam
Program Studi Perbankan Syariah



Oleh:

Nurul Awaliyah
NIM: E20151013

Dosen Pembimbing

Siti Masrohatin, S.E., M.M.,
NIP. 19780612 200912 2001

**INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI JEMBER
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
SEPTEMBER 2019**

**ANALISIS EFEKTIVITAS TABUNGAN iB HIJRAH HAJI DI
BANK MAUMALAT JEMBER**

SKRIPSI

diajukan kepada Institut Agama Islam Negeri Jember
untuk memenuhi salah satu persyaratan memperoleh
gelar Sarjana Ekonomi (S.E)
Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Jurusan Ekonomi Islam
Program Studi Perbankan Syariah

Oleh:

**Nurul Awaliyah
NIM: E20151029**

Disetujui Pembimbing



**Siti Masrohatin. SE., M.M
NIP. 19780612 200912 2001**

ANALISIS EFEKTIVITAS TABUNGAN iB HIJRAH HAJI DI BANK MUAMALAT JEMBER

SKRIPSI

diajukan kepada Institut Agama Islam Negeri Jember
untuk memenuhi salah satu persyaratan memperoleh
gelar Sarjana Ekonomi (S.E)
Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Jurusan Ekonomi Islam
Program Studi Perbankan Syariah

Hari : Kamis
Tanggal : 12 September 2019

Tim Penguji

Ketua

Hj. Nurul Setianngrum, S.E., M.M
NIP. 19690523 199803 2 001

Sekretaris

Nur Hidayat, SE., M.M
NUP: 201603132

Anggota :

1. Dr. Nurul Widyawati IR, M.Si

2. Siti Masrohatin, SE., M.M

Menyetujui

Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam



Dr. Khamdan Rifa'i, SE., M.Si.
NIP. 19680807 200003 1 001

ANALISIS EFEKTIVITAS TABUNGAN iB HIJRAH HAJI DI BANK MUAMALAT JEMBER

SKRIPSI

diajukan kepada Institut Agama Islam Negeri Jember
untuk memenuhi salah satu persyaratan memperoleh
gelar Sarjana Ekonomi (S.E)
Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Jurusan Ekonomi Islam
Program Studi Perbankan Syariah

Hari : Kamis
Tanggal : 12 September 2019

Ketua

Tim Penguji

Sekretaris

Hj. Nurul Setianngrum, S.E., M.M
NIP. 19690523 199803 2 001

Nur Hidayat, SE., M.M
NUP: 201603132

Anggota :

1. Dr. Nurul Widyawati IR, M.Si

()

2. Siti Masrohatin, SE., M.M

()

Menyetujui

Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam

IAIN JEMBER

Dr. Khamdan Rifa'i, SE., M.Si.
NIP. 19680807 200003 1 001

MOTTO

فِيهِ آيَاتٌ بَيِّنَاتٌ مِّمَّا قَامَ إِبْرَاهِيمَ ^ط وَمَنْ دَخَلَهُ كَانَ آمِنًا ^ط وَلِلَّهِ عَلَى النَّاسِ حِجُّ الْبَيْتِ

مَنْ أَسْتَطَاعَ إِلَيْهِ سَبِيلًا ^ط وَمَنْ كَفَرَ فَإِنَّ اللَّهَ غَنِيٌّ عَنِ الْعَالَمِينَ ﴿٩٧﴾

Artinya: “Padanya terdapat tanda-tanda yang nyata, (diantaranya) makam Ibrahim; barangsiapa memasukinya (Baitullah itu) menjadi amanlah dia; mengerjakan haji dan kewajiban manusia terhadap Allah, yaitu, (bagi) orang yang sanggup mengadakan perjalanan ke Baitullah. Barangsiapa mengingkari (kewajiban haji), maka sesungguhnya Allah Maha Kaya (tidak memerlukan sesuatu) dari semesta alam.” (Q.S Ali Imran : 97).*

IAIN JEMBER

* Departemen Agama RI, *Al-Quran dan Terjemahannya* (Bandung: Syaamil quran, 2012. Hal 49)

PERSEMBAHAN

Sembah sujud serta syukur kepada Allah SWT atas taburan cinta dan kasih sayang-Mu yang telah memberikanku kekuatan dan membekaliku dengan ilmu. Atas karunia serta kemudahan yang Engkau berikan akhirnya skripsi ini dapat terselesaikan. Skripsi ini penulis persembahkan kepada:

1. Ibu dan Bapak (Siti Rofiah dan Slamet Edi Zahroni) yang selama ini sudah memberikan dukungan berupa do'a restu, rela banting tulang serta memeras keringat untuk membiayai pendidikanku serta selalu memberikan rasa ikhlas penuh kasih sayang dalam mendidik dan memberikan semangat motivasi yang tinggi.
2. Keluarga besar seperjuangan angkatan 2015 Perbankan Syariah dan rekan-rekan para pejuang toga khususnya Ansita Devi Ardilla, Ummu Khudzaifah, Linda Agesta, Dika Fahrina Asyari, Maliva Farah Nurhalizah, Windi Wahyuniati, Achmad Mahrudin, dan Bahrudin Nur Salam yang selalu memberikan doa, semangat juga dukungan.
3. Muhammad Ihza Firdaus yang selalu sabar memberikan doa, semangat, serta dukungan yang sangat besar.
4. Sahabat-sahabatku alumni MAN Lumajang Neni Triyastin, Monica Indah Lestari, Nurul Zam-zam Firdaus, Siti Baroro, Aisyah Nisfiatur Rohmah, Ulul Mukarromah dan Fais Sari Dewi yang selalu memberikan doa, semangat dan juga dukungan.

5. Sahabatku alumni Pondok Pesantren Raudhatul Jannah Azizatur Rahmah dan Nahdia Putri yang selalu memberikan doa dan juga semangat.
6. Serta Almamater Institut Agama Islam Negeri Jember dan Fakultas Ekonomi Bisnis Islam tercinta.



KATA PENGANTAR



Segenap puji syukur penulis sampaikan kepada Allah Swt, karena atas ahmat karuniaNya, perencanaan, pelaksanaan, dan penyelesaian skripsi sebagai salah satu syarat menyelesaikan program sarjana, dapat terselesaikan dengan lancar.

Terselesainya skripsi ini tentu adanya dorongan semangat dan do'a, serta rasa tanggung jawab dari sebuah tugas yang dipikul oleh penulis. Namun selesainya skripsi ini bukan berarti menjadi akhir dari sebuah pencarian ilmu pengetahuan, akan tetapi menjadi langkah awal dari sebuah proses kehidupan untuk menuju insan yang lebih baik. Kesuksesan ini dapat penulis peroleh karena dukungan banyak pihak. Oleh karena itu penulis menyadari dan menyampaikan terimakasih yang sedalam-dalamnya kepada:

1. Bapak Prof. Dr. H. Babun Suharto, SE.MM., selaku Rektor IAIN Jember.
2. Bapak Dr. Khamdan Rifa'i, SE., M.Si selaku Dekan Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Islam IAIN Jember.
3. Ibu Hj. Nurul Setianingrum, SE, MM selaku Ketua Program Studi Perbankan Syariah IAIN Jember.
4. Ibu Siti Masrohatin, SE., M.M selaku Dosen Pembimbing yang telah mengarahkan dan membimbing proses penyelesaian skripsi ini.
5. Bapak Daru Anondo, SE, M.Si selaku Dosen Penasehat Akademik.
6. Segenap dosen Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Jember.

7. Kepala Perpustakaan IAIN Jember.
8. Pimpinan Bank Muamalat Jember dan segenap karyawan yang telah memberikan izin sekaligus membantu kelancaran penelitian yang dilaksanakan oleh penulis.

Penulis menyadari bahwa dalam penulisan skripsi ini masih jauh dari kata sempurna dan banyak kekurangan. Oleh karena itu, kritik dan saran yang membangun sangat penulis harapkan demi kesempurnaan penulisan skripsi ini. Akhirnya, semoga amal baik yang telah Bapak/Ibu berikan kepada penulis mendapat balasan dari Allah.

Jember, Juli 2019

Nurul Awaliyah

IAIN JEMBER

ABSTRAK

Nurul Awaliyah, Siti Masrohatin, S.E., M.M., 2019 : Analisis Efektivitas Tabungan iB Hijrah Haji di Bank Muamalat Jember.

Pelayanan terhadap nasabah merupakan salah satu faktor yang sangat mempengaruhi perusahaan dalam menjual produknya. dibutuhkan etika bisnis Islam dalam melayani nasabahnya sebab banyak tidaknya nasabah sangat besar pengaruhnya dari cara bank melayani nasabah tersebut. Walaupun bank telah melakukan promosi besar-besaran namun tanpa didukung pelayanan yang baik maka hasil yang diinginkan tidak akan maksimal atau tidak efektif. Efektivitas merupakan suatu ukuran yang menyatakan seberapa jauh target (kuantitas, kualitas dan waktu) yang telah dicapai oleh manajemen yang mana target tersebut ditentukan terlebih dahulu.

Fokus penelitian dalam penelitian ini adalah : a) bagaimana analisis efektivitas tabungan iB hijrah haji di Bank Muamalat Jember? , b) bagaimana faktor-faktor yang mendukung dan faktor-faktor yang menghambat efektivitas tabungan iB hijrah haji di Bank Muamalat Jember?.

Tujuan penelitian ini adalah : a) mengetahui dan mendeskripsikan analisis efektivitas tabungan iB hijrah haji di Bank Muamalat Jember, b) mengetahui dan mendeskripsikan faktor-faktor yang mendukung dan faktor-faktor yang menghambat efektivitas tabungan iB hijrah haji di Bank Muamalat Jember.

Penelitian ini merupakan penelitian jenis kualitatif berbentuk deskriptif dengan objek penelitian pada Bank Muamalat Jember. Subyek penelitian dalam penelitian ini menggunakan teknik *purposive*. Teknik pengumpulan data yang dipakai adalah dengan melakukan observasi, wawancara, dan dokumentasi. Analisis data dapat dilakukan dengan memberikan makna terhadap data yang berhasil dikumpulkan, dan dari makna tersebut peneliti dapat menarik kesimpulan. Sedangkan pemeriksaan data dengan menggunakan triangulasi sumber.

Kesimpulan dari penelitian ini adalah: 1) Efektivitas tabungan iB hijrah haji di Bank Muamalat Jember telah berjalan sangat efektif. Bank Muamalat bisa dikatakan efektif karena sudah melaksanakan tugas dan fungsinya dengan baik, dari segi aspek rencana ataupun program, Bank Muamalat memiliki program SI (*Stranding Intruction*) supaya nasabah tabungan haji bisa *auto debet* dan terpacu untuk menabung. 2) Faktor pendukung efektivitas tabungan iB hijrah haji di Bank Muamalat ada 3 yaitu: faktor individu, program SI (*Stranding Instruction*) dan yang ketiga KBIH (Kelompok Bimbingan Ibadah Haji). Untuk faktor yang menghambat adalah yaitu proses pembukaan rekening yang lama mulai dari mendatangi CS terlebih dahulu, lalu input rekening, setelah itu proses ke teller, setelah ke teller kembali ke CS lagi untuk cetak prosedur pendaftaran haji reguler, setelah itu ke Depag untuk proses porsi haji. Yang kedua, persyaratan yang kurang lengkap, ketika keinginan nasabah sangat tinggi untuk berangkat haji, tapi persyaratan-persyaratannya belum lengkap, misalnya anak yang masih berumur dibawah 12 tahun dan tidak memiliki akta kelahiran.

Kata Kunci : Efektivitas, Tabungan

ABSTRACT

Nurul Awaliyah, Siti Masrohatin, S.E., M.M., 2019 : *Affectivity Analysis iB Hijrah Haji Savings in Muamalat Bank Jember.*

Attendance to the customer is one of the factors that greatly affects the company in selling its products. Therefore it is necessary for Islamic business ethics to serve the customers because the number of customer has a huge effect on the way banks serve these customers. Although banks have carried out massive promotions but without good service support, the desired results will not be maximized or ineffective. Effectiveness is a measure that states how far the target (quantity, quality and time) has been achieved by management where the target is determined in advance.

The formulation of the problem in this study are: a) How to analyze the effectiveness of the iB hijrah haji savings at Muamalat Jember Bank? , b) how are the supporting factors and factors that hinder the effectiveness of the iB hijrah haji savings at Muamalat Jember Bank?.

The purpose of this study are: a) to find out and describe effectiveness analysis of iB hijrah haji savings at Bank Muamalat Bank Jember Bank, b) to find out and describe the supporting factors and factors that hinder the effectiveness of iB hijrah haji savings at Bank Muamalat Bank Jember.

This study is a descriptive qualitative study with the object of research at Muamalat Bank Jember Bank. The subjects in this study used a purposive technique. Data collection techniques used are by conducting observations, interviews, and documentation. Data analysis can be done by giving meaning to the data that has been collected, and from that meaning the researcher can draw conclusions. When checking data using triangulation sources.

The conclusions of this study are: 1) The effectiveness of iB hijrah haji savings at Muamalat Bank Jember Bank has been very effective. Muamalat Bank can be called effective because it has carried out the duties and functions properly, in terms of aspects of the plan or program, Muamalat Bank has a SI (Stranding Instruction) program so that hajj savings customers can auto debit and are encouraged to save. 2) There are 3 supporting factors for the effectiveness of iB hijrah haji savings at Muamalat Bank, namely: individual factors, SI (Stranding Instruction) and the third one KBIH (Hajj Guidance Group). But the inhibiting factor is the process of opening an account that so long starting from visiting CS first, then entering the account, then proceeding to the teller, after returning to CS again to print the regular Hajj registration procedure, then to the Ministry of Religion to process the pilgrimage portion. Second, the requirements are incomplete, when the customer's desire is very high to go for Hajj, but the requirements are incomplete, for example children under the age of 12 and do not have a birth certificate.

Keywords: Effectivity, Saving

DAFTAR ISI

| | |
|-------------------------------------|------------|
| HALAMAN JUDUL | i |
| PERSETUJUAN PEMBIMBING | ii |
| PENGESAHAN TIM PENGUJI | iii |
| MOTTO | iv |
| PERSEMBAHAN..... | v |
| KATA PENGANTAR..... | vii |
| ABSTRAK | ix |
| DAFTAR ISI..... | xi |
| DAFTAR TABEL | xiv |
| DAFTAR GAMBAR..... | xv |
| BAB I PENDAHULUAN | |
| A. Latar Belakang Masalah..... | 1 |
| B. Fokus Penelitian | 7 |
| C. Tujuan Penelitian..... | 8 |
| D. Manfaat Penelitian..... | 8 |
| E. Definisi Istilah | 9 |
| F. Sistematika Pembahasan | 11 |
| BAB II KAJIAN KEPUSTAKAAN | |
| A. Penelitian Terdahulu | 13 |
| B. Kajian Teori | 27 |
| 1. Efektivitas..... | 27 |
| 2. Tabungan Haji | 33 |

BAB III METODE PENELITIAN

| | |
|---|----|
| A. Pendekatan dan Jenis Penelitian..... | 38 |
| B. Lokasi Penelitian | 39 |
| C. Subjek Penelitian..... | 40 |
| D. Teknik Pengumpulan Data | 41 |
| E. Teknik Analisis Data..... | 43 |
| F. Teknik Keabsahan Data | 45 |
| G. Tahapan-tahapan Penelitian | 45 |

BAB IV PENYAJIAN DATA DAN ANALISIS

| | |
|---|----|
| A. Gambaran Objek Penelitian | 49 |
| 1. Sejarah Bank | 49 |
| 2. Letak Geografis..... | 52 |
| 3. Visi dan Misi Perusahaan..... | 52 |
| 4. Struktur Organisasi | 53 |
| 5. Deskripsi Jabatan (Job Description)..... | 55 |
| 6. Ruang Lingkup Kegiatan Usaha | 57 |
| 7. Hari dan Jam Operasional..... | 63 |
| B. Penyajian Data dan Analisis..... | 64 |
| C. Pembahasan dan Temuan..... | 72 |
| 1. Analisis Efektivitas Tabungan iB Hijrah Haji..... | 72 |
| 2. Faktor Pendukung dan Penghambat Efektivitas Tabungan Haji... | 75 |

BAB V PENUTUP

| | |
|---------------------|----|
| A. Kesimpulan | 80 |
| B. Saran..... | 81 |

| | |
|-----------------------------|-----------|
| DAFTAR PUSTAKA | 83 |
|-----------------------------|-----------|

LAMPIRAN-LAMPIRAN

| |
|---|
| Lampiran 1. Matriks Penelitian |
| Lampiran 2. Surat Izin Penelitian |
| Lampiran 3. Pernyataan Keaslian Tulisan |
| Lampiran 4. Pedoman Penelitian |
| Lampiran 5. Jurnal Penelitian |
| Lampiran 6. Surat Selesai Penelitian |
| Lampiran 7. Dokumentasi |
| Lampiran 8. Biodata Penulis |

IAIN JEMBER

DAFTAR TABEL

| | |
|---|----|
| Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu | 24 |
| Tabel 4.1 Hari dan Jam Operasional Bank Muamalat Jember | 63 |



DAFTAR GAMBAR

Gambar 4.1 Struktur Organisasi Bank Muamalat Jember 54



BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Perkembangan bank syariah yang ditandai dengan penyempurnaan Undang-Undang No. 7 tahun 1992 yang menjadi Undang-Undang No. 10 tahun 1998 tentang perbankan syariah melangkah maju dalam perkembangan perbankan. Dalam Undang-Undang ini perbankan syariah diberikan perlakuan yang sama (*equal treatment*) dengan perbankan konvensional. Padahal apabila dilihat dari jumlahnya, ketika Undang-Undang itu disahkan, baru ada satu bank syariah yaitu Bank Muamalat dan sekitar 70 BPR Syariah.¹ Dengan diberlakukannya UU No. 21 tahun 2008 tentang perbankan syariah pada 16 Juli 2018 lalu semakin memperkuat basis perbankan syariah di Indonesia. Perkembangan perbankan syariah di Indonesia diharapkan pada tahun 2009 dapat meningkatkan aset hingga mencapai 7%, pada tahun 2015 diharapkan akan mencapai 15% dari total aset perbankan nasional.²

Momentum haji bagi umat Islam memiliki makna tersendiri. Selain sebagai ritual keagamaan dalam rukun Islam yang terakhir, haji memiliki semangat moral, spiritual dan intelektual bagi yang menunaikannya. Sehingga ibadah haji memberikan kontribusi dalam proses perubahan masyarakat kearah yang lebih baik.³

¹ Osmad Muthaher, *Akuntansi Perbankan Syariah* (Semarang: Graha Ilmu, 2011), 5-6.

² Mia Lasmi Wardiah, *Dasar-Dasar Perbankan*, (Bandung: CV Pustaka Setia. 2013), 276.

³ Hendi Suhendi *Fiqih Muamalah*, (Jakarta: Rajawali Press, 2013), h. 130.

Ibadah haji yang merupakan suatu ibadah yang wajib dilaksanakan setiap muslim yang mampu hanya sekali seumur hidupnya, jumlah dan peminatnya setiap tahun semakin bertambah. Banyak cara yang ditempuh, seperti bagi kaum muslim yang kehidupannya pas-pasan dari segi materi supaya dapat berangkat haji dengan cara sistem penghimpunan dana menjadikan dana terkumpul pada satu tempat atau perusahaan yang pada hal ini adalah tabungan haji, dikatakan dengan sistem tabungan haji lebih kepada sistem dimana orang-orang mengumpulkan atau menyimpan uangnya untuk membayar haji (menghimpun). Sehingga dengan sistem tabungan haji ini orang mempunyai harapan dapat pergi haji. Sehingga tabungan haji adalah suatu simpanan perencanaan yang dilakukan orang perorangan yang mempunyai rencana menunaikan ibadah haji.⁴

Dalam sebuah ayat Al-Quran dijelaskan bahwa Haji adalah rukun Islam yang wajib dilaksanakan oleh orang yang mampu. Allah SWT berfirman dalam Al-Quran Ali Imron 97:

وَلِلَّهِ عَلَى النَّاسِ حُجُّ الْبَيْتِ مَنِ اسْتَطَاعَ إِلَيْهِ سَبِيلًا وَمَنْ كَفَرَ فَإِنَّ اللَّهَ غَنِيٌّ
عَنِ الْعَالَمِينَ ﴿٩٧﴾

Artinya: “mengerjakan haji adalah kewajiban bagi manusia terhadap Allah, yaitu (bagi) orang yang sanggup mngadakan perjalanan ke Baitullah”.⁵

⁴Hendra Kholid, “Tabungan Haji”, artikel diakses pada 20 Januari 2019 dari <http://hendrakholid.net>.

⁵Departemen Agama RI, Quran terjemah, Ali-Imron: 97.

Dalam Hadits yang mewajibkan ibadah haji tertulis dalam QS Ibrahim ayat 37:

رَبَّنَا إِنِّي أَسْكَنْتُ مِنْ ذُرِّيَّتِي بِوَادٍ غَيْرِ ذِي زَرْعٍ عِنْدَ بَيْتِكَ الْمُحَرَّمِ رَبَّنَا لِيُقِيمُوا الصَّلَاةَ فَاجْعَلْ أَفْئِدَةً مِنَ النَّاسِ تَهْوِي إِلَيْهِمْ وَارْزُقْهُمْ مِنَ الثَّمَرَاتِ لَعَلَّهُمْ يَشْكُرُونَ ﴿٣٧﴾

Artinya: "Ya Tuhan kami, sesungguhnya aku telah menempatkan sebagian keturunanku dilembah yang tidak memiliki tanaman di dekat rumah-Mu yang puasnya Tuhan kami agar mereka didirikan sholat, maka jadikanlah hati sebagian manusia mungkin kepada mereka dan beri rizkilah mereka dengan buah-buahan, mudah-mudahan mereka bersyukur".⁶

Yang dimaksud tidak ada balasan yang pantas baginya selain syurga bahwasanya haji mabrur tidak cukup jika pelakunya dihapuskan sebagian kesalahan, bahkan ia memang pantas untuk masuk surga. (Syarh Shahih Muslim, 9/119).⁷

Perencanaan yang cukup matang dibutuhkan untuk mereka yang tidak cukup secara finansial tetapi mempunyai keinginan yang tinggi dalam memenuhi kewajiban ibadah ke tanah suci, di Indonesia mereka dapat melakukannya melalui tabungan haji yang disediakan oleh bank-bank syariah. Sehingga dengannya diperoleh nomor porsi kursi haji tahun berikut dengan membayar melunasi Biaya Perjalanan Ibadah Haji (BPIH) yang

⁶ Departemen Agama RI, Quran terjemah, Ibrahim: 37.

⁷ Budi Kisworo, "Ibadah Haji ditinjau dari Berbagai Aspek", jurnal Hukum Islam Vol.2 No.5, 2017, hal 87.

merupakan sejumlah dana yang harus dibayar oleh warga negara yang akan menunaikan ibadah haji.⁸

Untuk memenuhi permodalan, bank syariah menggunakan berbagai produk untuk menarik para nasabah. Salah satunya adalah produk penghimpun dana berupa Tabungan Haji.⁹ Nasabah dapat mengajukan permintaan pendaftaran haji pada bank melalui pembukaan rekening Tabungan Haji dengan syarat memberikan kartu identitas nasabah yang akan mendaftarkan. Dalam ketentuannya ada batas minimal dana yang harus nasabah agar nasabah dipastikan terdaftar atau mendapatkan kursi untuk menunaikan ibadah haji melalui Siskohat (Sistem Komputerisasi Haji Terpadu) Kemenag (Kementerian Agama).

Menurut Fatwa DSN No.1 Tahun 2000 tentang tabungan, mekanisme tabungan yang dibenarkan bagi bank Syariah adalah tabungan yang berdasarkan prinsip mudharabah dan wadiah. Fatwa DSN-MUI mengenai tabungan haji terdapat pada No.1 Tahun 2000 karena tabungan haji sama seperti halnya tabungan biasa yang menggunakan akad mudharabah hanya saja tabungan ini khusus untuk rencana haji. Pada fatwa ini menjelaskan bahwa keperluan masyarakat dalam peningkatan kesejahteraan dalam menyimpan kekayaan, pada masa kini diperlukan jasa perbankan dan salah satu produk perbankan dalam bidang penghimpunan dana masyarakat dalam

⁸Undang-Undang Republik Indonesia. Undang-Undang No. 13 Tahun 2008 tentang penyelenggaraan ibadah haji (jakarta: Undang-Undang Republik Indonesia,2008),h.2

⁹ Fahrul Ulum, *Perbankan Syariah di Indonesia* (Surabaya: CV. Putra Media Nusantara, 2002) h.102

bentuk tabungan yang penarikannya hanya dapat dilakukan menurut syarat-syarat tertentu yang telah disepakati.¹⁰

Alasan peneliti mengambil tempat penelitian di Bank Muamalat Jember karena tabungan haji di Bank Muamalat Jember memiliki beberapa keistimewaan yang tidak dimiliki oleh beberapa Bank Syariah lainnya. Bank Muamalat memiliki marketing khusus yang bertugas untuk mencari nasabah yang melakukan pendaftaran haji ataupun pelunasan haji, dana awal pembukaan rekening haji di Bank Muamalat Jember lebih murah di bandingkan dengan Bank Syariah lainnya yaitu minimal Rp50.000, sedangkan di Bank-bank Syariah lainnya bisa dibilang lebih tinggi dari pada Bank Muamalat, seperti di Bank Mega Syariah setoran pertama untuk membuka tabungan haji yaitu Rp200.000, di BNI Syariah setoran awal untuk tabungan haji yaitu Rp100.000, sedangkan di BRI Syariah setoran awal membuka tabungan haji yaitu Rp100.000. Sistem tabungan haji di Bank Muamalat sudah terintegrasi dengan sistem Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil, Bank Muamalat juga menjalin hubungan baik dengan KBIH (Kelompok Bimbingan Ibadah Haji) dan IPHI (Ikatan Persaudaraan Haji Indonesia).¹¹

Produk yang ada pada Bank Muamalat Jember salah satunya adalah Tabungan. Ada beberapa jenis Tabungan di Bank Muamalat Jember antara lain Tabungan iB Hijrah, Tabungan iB Hijrah Haji, Tabungan iB Hijrah Valas, Tabunganku, Tabungan iB Hijrah Rencana. Salah satu yang ada yaitu Tabungan iB Hijrah Haji merupakan salah satu tabungan yang pertama kali di

¹⁰ Rizal Yahya dkk, Akutansi Perbankan Syariah, jakarta : Salemba Empat , 2014 , h.92

¹¹ Wawancara bpk Fiul, Bank Muamalat Jember (24 April 2019)

Indonesia di buka oleh Bank Muamalat, Bank Penerima Setoran Biaya Penyelenggaraan Ibadah Haji (BPS-BPIH), yang terdaftar di SISKOHAT Kementerian Agama Republik Indonesia.¹²

Tabungan iB Hijrah Haji dalam kegiatannya berdasarkan prinsip syariah dengan menggunakan akad *Wadiah* (akad penitipan dana dari nasabah sebagai pemilik dana, kepada bank selaku penyimpan dana), yang di kelola secara fleksibel dan praktis. Tabungan ini hanya bisa dicairkan untuk membiayai perjalanan haji atau umrah. Tabungan iB Hijrah Haji merupakan salah satu *brand* unggulan yang ada di Bank Muamalat Jember, dimana pada tahun 2018 untuk nasabah yang mendapatkan porsi haji sebanyak 2.000 nasabah selama satu tahun.¹³

Pelayanan terhadap nasabah merupakan salah satu faktor yang sangat mempengaruhi perusahaan dalam menjual produknya. Maka dari itu dibutuhkan etika bisnis Islam ketika dalam melayani nasabahnya sebab banyak tidaknya nasabah sangat besar pengaruhnya dari cara bank melayani nasabah tersebut. Walaupun bank telah melakukan promosi besar-besaran namun tanpa didukung pelayanan yang baik maka hasil yang di inginkan tidak akan maksimal atau tidak efektif.

Efektivitas merupakan kemampuan untuk memilih rencana yang tepat atau strategi untuk mencapai target yang telah ditetapkan atau konsistensi kerja yang tinggi untuk pencapaian tujuan yang telah di rencanakan.¹⁴

Efektivitas juga merupakan suatu ukuran yang menyatakan seberapa jauh

¹² Wawancara bpk Yanuar, Bank Muamalat Jember (15 April 2019)

¹³ Wawancara bpk Fiul, Bank Muamalat Jember (30 April 2019)

¹⁴ Richard H.Hall. "*Organization Structure, Proses and ut Come*". (new jersey prentice hall, inc.1991), p 259.

target (kuantitas, kualitas dan waktu) yang telah dicapai oleh manajemen yang mana target tersebut ditentukan terlebih dahulu.

Efektivitas tabungan iB hijrah haji di Bank Muamalat Jember telah berjalan sangat efektif. Hal ini dapat dibuktikan pada tahun 2018 Bank Muamalat Jember menjadi Bank yang memiliki tempat pendaftaran haji terbesar di Jember, nasabah yang sudah mempunyai nomor validasi sebanyak 2.000 nasabah. Bank Muamalat Jember juga bekerja sama dengan KBIH (Kelompok Bimbingan Ibadah Haji), dimana ada 11 KBIH di jember yang bertugas di bagian pedesaan. Bank Muamalat bisa dikatakan efektif karena sudah melaksanakan tugas dan fungsinya dengan baik. Dari segi aspek rencana ataupun program, Bank Muamalat memiliki program SI (*Standing Intruction*) supaya nasabah tabungan haji itu *auto debit* dan terpacu untuk menabung.

Berdasarkan uraian di atas maka penulis akan menganalisis lebih lanjut dengan penelitian yang berjudul **"ANALISIS EFEKTIVITAS TABUNGAN iB HIJRAH HAJI di BANK MUAMALAT JEMBER"**.

B. Fokus Penelitian

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan diatas dan untuk memperjelas arah dari penelitian ini, maka yang menjadi fokus penelitian dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Bagaimana analisis efektivitas tabungan iB hijrah haji di Bank Muamalat Jember?
2. Bagaimana faktor-faktor yang mendukung dan faktor-faktor yang menghambat efektivitas tabungan iB hijrah haji di Bank Muamalat Jember?

C. Tujuan Penelitian

Tujuan Penelitian merupakan gambaran tentang arah yang akan dituju dalam melakukan penelitian. Tujuan penelitian harus mengacu pada masalah-masalah yang telah dirumuskan sebelumnya.

Maka dalam penelitian ini bertujuan sebagai berikut :

1. Untuk mengetahui dan mendeskripsikan analisis efektivitas tabungan iB hijrah haji di Bank Muamalat Jember.
2. Untuk mengetahui dan mendiskripsikan faktor-faktor yang mendukung dan faktor-faktor yang menghambat efektivitas tabungan iB hijrah haji di Bank Muamalat Jember.

D. Manfaat Penelitian

Setiap penelitian yang dilakukan tentunya diharapkan memiliki manfaat baik bagi yang mengadakan penelitian, yang diteliti, maupun bagi orang banyak.

Adapun manfaat yang diharapkan dalam penelitian ini adalah :

1. Bagi Penulis
 - a. Penelitian ini digunakan untuk melengkapi syarat memperoleh gelar sarjana di Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Program Studi Perbankan Syariah.
 - b. Untuk menambah wawasan dan pengetahuan serta pengembangan ilmu pengetahuan yang peneliti peroleh di bangku kuliah.

2. Bagi Bank Muamalat Jember

- a. Sebagai bahan informasi sebuah pencapaian tujuan atau keefektifan tabungan iB hijrah haji di Bank Muamalat Jember.
- b. Hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi tambahan referensi serta dapat dijadikan bahan pertimbangan dan acuan bagi tabungan iB hijrah haji di Bank Muamalat Jember.

3. Bagi Kampus IAIN Jember

- a. Diharapkan peneliti dapat memperluas khazanah keilmuan dan sebagai referensi serta pertimbangan bagi penelitian yang lebih lanjut, menambah kajian ataupun penelitian yang berkaitan.
- b. Penelitian ini diupayakan dapat memberikan kontribusi dalam menambah nuansa dilingkungan kampus IAIN Jember.

4. Bagi Masyarakat

- a. Manfaat penelitian ini bagi pembaca dapat menambah pengetahuan khususnya di bidang perbankan.
- b. Sebagai bahan masukan agar masyarakat menyadari akan pentingnya dunia perbankan.

E. Definisi Istilah

Dalam suatu tujuan penelitian, definisi istilah berisi tentang pengertian istilah-istilah penting yang menjadi titik perhatian peneliti didalam judul penelitian. Tujuannya agar tidak terjadi kesalah pahaman terhadap makna istilah sebagaimana oleh peneliti.¹⁵

¹⁵ Babun Suharto dkk, *Pedoman Penulisan Karya Ilmiah (Jember: IAIN Jember Press, 2017)*, 45.

Berdasarkan fokus dan rumusan masalah penelitian, maka uraian definisi istilah dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Analisis

Analisis merupakan penyelidikan terhadap suatu peristiwa (karangan, perbuatan dan sebagainya) untuk mengetahui keadaan yang sebenarnya (sebab-musabab, duduk perkaranya dan sebagainya).¹⁶

2. Efektivitas

Efektivitas berasal dari kata efektif. Menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia, kata efektif mempunyai arti efek, pengaruh, akibat, atau dapat membawa hasil, efektivitas merupakan keaktifan, daya guna, adanya kesesuaian dalam suatu kegiatan orang yang melaksanakan tugas dengan sasaran yang ditujui, efektivitas pada dasarnya menunjukkan pada taraf tercapainya hasil atau tujuan.¹⁷

Efektivitas merupakan kemampuan untuk memilih rencana yang tepat atau strategi untuk mencapai target yang telah ditetapkan atau konsistensi kerja yang tinggi untuk pencapaian tujuan yang telah di rencanakan.¹⁸

3. Tabungan Haji

Tabungan iB hijrah haji merupakan salah satu tabungan yang pertama kali di Indonesia di buka oleh Bank Muamalat, Bank Penerima

¹⁶ Tim Peyusun, *Kamus Besar Bahasa Indonesia* (Jakarta: Balai Pustaka, 2007), 43.

¹⁷ *Kamus Besar Bahasa Indonesia*

¹⁸ Richard H.Hall. "*Organization Structure, Proses and ut Come*". (new jersey prentice hall, inc.1991), p 259

Setoran Biaya Penyelenggaraan Ibadah Haji (BPS-BPIH), yang terdaftar di SISKOHAT Kementerian Agama Republik Indonesia.¹⁹

Dari kesimpulan definisi istilah diatas bahwa analisis efektivitas tabungan iB hijrah haji adalah menganalisis efektivitas atau suatu ukuran yang menyatakan seberapa jauh target yang telah dicapai untuk memberangkatkan nasabah menunaikan ibadah haji.

F. Sistematika Pembahasan

Dalam sistematika pembahasan penulis membahas tentang alur pembahasan skripsi mulai dari pendahuluan sampai penutup skripsi ini membahas lima pokok pembahasan yang terdiri dari lima bab, yaitu sebagai berikut:

Bab I berisi tentang pendahuluan. Bab ini berusaha memberikan gambaran secara singkat mengenai keseluruhan pembahasan sekaligus memberikan rambu-rambu untuk masuk pada bab-bab berikutnya. Bab ini dimulai dari latar belakang masalah, fokus penelitian, tujuan penelitian, manfaat penelitian, definisi istilah, kajian kepustakaan, sistematika pembahasan.

Bab II tentang kajian kepustakaan yang meliputi penelitian terdahulu, kajian teori.

Bab III berisi tentang metode penelitian, yang dalam bab ini membahas mengenai pendekatan dan jenis penelitian, lokasi penelitian,

¹⁹ www.bankmuamalat.co.id/tabungan-consumer/tabungan-ib-hijrah-haji

subyek penelitian, teknik pengumpulan data, analisis data, keabsahan data, serta tahap-tahap penelitian.

Bab IV akan di jelaskan tentang mengenai gambaran objek penelitian, penyajian dan analisis data serta pembahasan temuan. Bagian ini adalah pemaparan data yang diperoleh dilapangan dan juga untuk menarik kesimpulan dalam rangka menjawab masalah yang telah dirumuskan.

Bab V yang akan mendiskripsikan mengenai kesimpulan dan saran-saran dari proposal ini, kesimpulan ini berisi tentang berbagai temuan hasil analisis dari bab-bab sebelumnya. Sedangkan saran-saran merupakan tindak lanjut dari hasil temuan.



BAB II

KAJIAN KEPUSTAKAAN

A. Kajian Terdahulu

Penelitian terdahulu adalah upaya peneliti untuk mencari perbandingan dan selanjutnya untuk menemukan inspirasi baru untuk penelitian selanjutnya di samping itu kajian terdahulu membantu penelitian dalam memposisikan penelitian serta menunjukkan orisinalitas dari penelitian.

Dalam penelitian terdahulu, kajian yang membahas tentang penanganan pinjaman bermasalah bisa dibilang cukup banyak, baik yang berupa tulisan, ilmiah, tesis, disertasi, maupun penelitian lain, mulai dari institusi dan lain sebagainya.

1. Penelitian ini berjudul analisis Efektivitas Sistem Informasi dan Komputerisasi Haji Terpadu (SISKOHAT) dalam Penyelenggaraan Ibadah Haji di Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi Jawa Tengah yang ditulis oleh Zahrotun Munawaroh pada tahun 2015. Fokus masalah dari penelitian ini adalah untuk mengetahui efektivitas sistem informasi dan komputerisasi terpadu dalam penyelenggaraan ibadah haji di Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi Jawa Tengah.²⁰

Metode penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode penelitian kualitatif deskriptif. Hasil dari penelitian ini adalah

²⁰ Zahrotun Munawaroh, "*Analisis Efektivitas Sistem Informasi dan Kompuerisasi Haji Terpadu (SISKOHAT) dalam Penyelenggaraan Ibadah Haji di Kantor Kementerian Agama Provinsi Jawatengah*" (Skripsi Fakultas Dakwah dan Komunikasi Universitas Islam Negeri Walisongo Semarang tahun 2015).

sistem informasi dan komputerisasi haji terpadu (SISKOHAT) dalam penyelenggaraan ibadah haji di Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi Jawa Tengah telah berlangsung secara efektif. Hal ini dapat dibuktikan dengan berjalannya berbagai macam fungsi sistem informasi dan komputerisasi haji terpadu dengan maksimal. Persamaan dari penelitian ini adalah sama-sama meneliti tentang tabungan haji, metode penelitian yang sama yaitu menggunakan metode penelitian kualitatif deskriptif. Sedangkan perbedaannya adalah peneliti lebih fokus pada keefektivan produk, sedangkan penelitian ini lebih fokus ada keefektivan Sistem Informasi dan Komunikasi Haji Terpadu (SISKOHAT).

2. Penelitian ini berjudul Analisis Efektivitas Strategi Marketing Produk Tabungan Haji Mabur di Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Lumajang ditulis oleh Nur Hana pada tahun 2016. Fokus masalah pada penelitian ini adalah mengetahui efektivitas strategi marketing produk tabungan haji di BSM Kantor Cabang Lumajang.²¹

Metode penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode penelitian kualitatif deskriptif. Hasil dari penelitian ini adalah mengenai keefektivitasan strategi marketing tabungan Haji Mabur di Bank Syariah Mandiri KC Lumajang berlangsung sangat efektif. Hal itu dapat dibuktikan strategi marketing yang dilakukan oleh BSM Lumajang khususnya pada produk tabungan Haji yaitu dengan memilih merumuskan pasar yang dituju dengan menggunakan strategi *segmenting*,

²¹ Nur Hana, "Analisis Efektivitas Strategi Marketing Produk Tabungan Haji Mabur di Bank Syariah Mandiri KC Lumajang" (Skripsi Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam, Institut Agama Islam Negeri Jember tahun 2016).

targeting dan *positioning*. Persamaan dari penelitian ini adalah sama-sama meneliti tentang produk haji, sama-sama menggunakan penelitian jenis kualitatif deskriptif. Sedangkan perbedaannya adalah penelitian ini lebih fokus pada efektivitas strategi marketing, sedangkan peneliti lebih fokus pada keefektivan produk tabungan haji.

3. Penelitian ini berjudul Analisis Strategi Pemasaran Produk Tabungan iB Muamalat Haji dan Umrah Pada Bank Muamalat Indonesia Kantor Cabang Semarang yang ditulis oleh Muhammad Nadzif pada tahun 2016. Fokus masalah dari penelitian ini adalah strategi pemasaran produk tabungan iB Muamalat Haji pada Bank Muamalat Indonesia Cabang Semarang.²²

Metode Penelitian yang digunakan dalam penelitian menggunakan penelitian kualitatif deskriptif. Hasil dari penelitian ini adalah langkah yang merupakan strategi BMI dalam memasarkan Produk Tabungan iB Muamalat Haji dan Umrah memiliki beberapa tahapan, yang pertama strategi produk, BMI menciptakan branding iB Muamalat Haji dan Umrah supaya mudah diingat. Yang kedua, adanya strategi harga, dengan biaya Rp 50.000,- dalam membuka rekening sehingga tabungan sangat terjangkau,. Yang ketiga, adanya strategi tempat atau distribusi, dengan mendatangi nasabah, dalam hal ini pihak bank menerapkan sistem jemput bola. Yang terakhir strategi promosi.

²² Muhammad Nadzif, "*Analisis Strategi Pemasaran Produk Tabungan iB Muamalat Haji dan Umrah Pada Bank Muamalat Indonesia Kantor Cabang Semarang*"(Skripsi Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Universitas Islam Negeri Walisongo Semarang tahun 2016).

Persamaan dalam penelitian ini adalah sama-sama meneliti tentang tabungan Haji di Bank Muamalat, sama-sama menggunakan jenis penelitian kualitatif deskriptif. Sedangkan perbedaannya adalah, fokus penelitian dari penelitian ini pada strategi pemasaran produk, sedangkan peneliti fokus pada analisis efektivitas dari produk tabungan haji yang ada di BMI.

4. Penelitian ini berjudul Strategi Produk Tabungan Mabrur dalam Meningkatkan Loyalitas Nasabah pada PT. Bank Syariah Mandiri KCP Ungaran yang ditulis oleh Ratih Mara Suci tahun 2016. Fokus masalah dari penelitian ini adalah Bagaimana prosedur pembukaan rekening tabungan mabrur di PT. Bank Syariah Mandiri KCP Ungaran, Bagaimana perbedaan produk tabungan mabrur atau produk tabungan haji dan umrah pada PT. Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Pembantu Ungaran dengan produk tabungan haji dan umrah pada bank syariah lainnya.

Metode penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode penelitian kualitatif dengan jenis penelitian deskriptif. Hasil dari penelitian ini adalah Hal yang membedakan antara produk tabungan haji Bank Syariah Mandiri dengan bank syariah lainnya yaitu terletak pada kebijakan dan ketentuan yang diberlakukan masing-masing bank, yaitu mengenai jumlah setoran awal dan setoran selanjutnya, fasilitas yang ditawarkan oleh bank, dan biaya administrasi yang dibebankan bank kepada nasabah. Tabungan Mabrur milik Bank Syariah Mandiri lebih menguntungkan bagi nasabah, karena bagi hasil yang prosentasenya lebih

besar dibandingkan dengan Bank Muamalat Indonesia dan Bank Mega Syariah yaitu sebesar 25% dan biaya penutupan rekening karena pembatalan juga lebih murah yaitu sebesar Rp 25.000, sedangkan pada Bank Muamalat Indonesia sebesar Rp 50.000 dan Bank Mega Syariah sebesar Rp 100.000.²³

Persamaan pada penelitian ini adalah sama-sama menggunakan metode penelitian kualitatif dengan jenis pendekatan deskriptif, sama-sama meneliti tentang produk tabungan haji. Sedangkan perbedaan dari penelitian ini adalah fokus penelitian ini pada perbedaan tabungan haji di BSM dengan produk tabungan haji pada bank syariah lainnya.

5. Penelitian ini berjudul Efektivitas Tabungan Mudharabah Haji dan Umrah di BRISyariah Kantor Cabang Tanjung Karang, yang ditulis oleh Febriana Saraswati tahun 2017. Fokus masalah dari penelitian ini adalah Bagaimana efektivitas pelayanan tabungan *mudharabah* haji dan umrah pada BRISyariah Kantor Cabang Tanjung Karang.

Metode penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode kualitatif dengan jenis penelitian lapangan (*field research*). Hasil dari penelitian ini adalah bahwa tabungan mudharabah haji dan umrah merupakan produk tabungan pada BRI Syariah Kantor Cabang Tanjung Karang yang ditunjukkan bagi nasabah guna mempersiapkan perjalanan ibadah haji dan umrah dengan menggunakan akad *mudharabah mutlaqah*, yaitu akad kerjasama suatu usaha antara dua belah pihak dimana pihak

²³ Ratih Mara Suci, "Strategi Produk Tabungan Mabur dalam Meningkatkan Loyalitas Nasabah pada PT. Bank Syariah Mandiri KCP Ungaran", (Skripsi Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Institut Agama Islam Negeri Salatiga, 2016).

pemilik dana (nasabah) menyediakan seluruh modal, sedangkan pihak pengelola dana (bank) bertindak selaku pengelola dana dan keuntungan usaha dibagi antara nasabah dengan bank sesuai kesepakatan yang dituangkan dalam kontrak dengan porsi bagi hasil sebesar 90% untuk bank dan 10% untuk nasabah. Berdasarkan penelitian yang peneliti lakukan efektivitas pelayanan tabungan *mudharabah* haji dan umrah pada BRI Syariah sudah efektif, ditunjukkan dengan bertambahnya jumlah tabungan haji dan umrah yang dari tahun ketahun. Akan tetapi, berdasarkan salah satu aspek tujuan dan kondisi ideal efektivitas pelayanan tabungan *mudharabah* haji dan umrah pada BRI Syariah belum efektif, karena masih adanya antrian pada saat melayani nasabah tabungan *mudharabah* haji dan umrah.²⁴

Persamaan dari penelitian ini adalah fokus masalah sama-sama tentang bagaimana efektivitas tabungan haji. Sama-sama menggunakan metode penelitian kualitatif, sedangkan perbedaan dari penelitian ini adalah Jenis penelitian menggunakan penelitian lapangan atau *field search*, sedangkan peneliti menggunakan penelitian jenis deskriptif.

6. Penelitian ini berjudul Variasi Pelaksanaan Akad produk Tabungan Haji di Perbankan Syariah Kabupaten Ponorogo yang ditulis oleh Lailatul Muafidah tahun 2017. Fokus masalah dari penelitian ini adalah bagaimana pelaksanaan akad *al-wadiah* dalam produk tabungan haji di perbankan syariah Kabupaten Ponorogo?, bagaimana pelaksanaan akad

²⁴ Febriana Saraswati, “Efektivitas Proses Tabungan Mudharabah Haji dan Umrah di BRISyariah Kantor Cabang Tanjung Karang”, (Fakultas ekonomi dan Bisnis Islam, Institut Agama Islam Negeri Metro, 2017)

mudharabah muthlaqah?. Metode penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode penelitian kualitatif. Dengan jenis penelitian lapangan (*field research*).

Hasil dari penelitian ini adalah pelaksanaan akad *mudharabah muthlaqah* dalam produk Tabungan Haji di Perbankan Syariah Kabupaten Ponorogo memiliki dua pelaksanaan yang berbeda. Yang pertama, bank dalam awal pembukaan rekening Tabungan Haji kurang dalam menjelaskan akad yang digunakan. Seperti nisbah bagi hasil yang tidak dijelaskan di awal akad. Bank yang melaksanakan akad *mudharabah muthlaqah* ini adalah Bank Syariah Mandiri. Yang kedua, bank dalam awal pembukaan rekening Tabungan Haji sangat rinci menjelaskan akad yang digunakan. Bagi hasil juga dijelaskan diawal akad. Selain itu bank juga menjelaskan beragam fasilitas yang didapatkan nasabahnya. Bank yang melaksanakan akad *mudharabah muthlaqah* ini adalah BRI Syariah.²⁵

Persamaan dari penelitian ini adalah metode penelitian yang digunakan dalam penelitian sama-sama menggunakan metode penelitian kualitatif. Perbedaan dari penelitian ini adalah fokus penelitian mendeskripsikan pelaksanaan akad *al-wadiah* dalam produk tabungan haji di perbankan syariah, sedangkan peneliti fokus dengan keefektifitasan tabungan haji.

²⁵ Lailatul Muafidah, “Variasi Pelaksanaan Akad Produk Tabungan Haji di Perbankan Syariah Kabupaten Ponorogo”, (Skripsi Fakultas Syariah, Insitut Agama Islam Negeri Ponorogo, 2017)

7. Penelitian ini berjudul Analisis Dampak Implementasi Produk Tabungan Haji Mabruur Terhadap Waiting List Ibadah Haji yang ditulis oleh Ermawati tahun 2018. Fokus masalah dari penelitian ini ada dua, yang pertama bagaimana sistem pengelolaan Tabungan Haji (Mabruur) yang ditetapkan oleh Bank Syariah Mandiri. Yang kedua bagaimana dampak penerapan Tabungan Haji terhadap *Waitig List* atau daftar tunggu ibadah Haji di Lampung selatan.

Metode penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode kualitatif, dengan jenis penelitian deskriptif. Hasil dari penelitian ini adalah sistem pengelolaan produk tabungan haji di Bank Syariah Mandiri kantor cabang Kalianda menggunakan pendekatan *the pool of approach*, dimana tabungan ini menggunakan akad *mudharabah muthlaqah*. Hasil dari penelitian ini adalah, bagi hasil yang diberikan PT. Bank Syariah Mandiri kepada nasabah yaitu 15% untuk nasabah dan 85% untuk Bank Syariah Mandiri dengan setoran awal minimal Rp 100.000.-, saldo minimum Rp 100.000.-, saldo minium untuk didaftarkan ke SISKOHAT adalah Rp 25.100.000.- pendaftaran bebas biaya pembukaan rekening dan bebas biaya administrasi. Jika penutupan rekening bukan karena penyetoran BPIH atau pembayaran umrah, dikenakan biaya sebesar Rp 25.000.-. Penerapan tabungan haji terhadap *waiting list* atau daftar tunggu ibadah haji di Kabupaten Lampung Selatan, penerapan tabungan haji dan dihentikannya dana talangan haji tidak memberikan dampak yang signifikan terhadap antrian atau *waiting*

list, semula perkiraan yang menyebabkan antrian haji atau *waiting list* semakin panjang setiap tahunnya disebabkan oleh dana talangan haji pada produk tabungan haji, setelah talangan haji dihentikan tetapi nasabah produk tabungan haji setiap tahunnya tetap meningkat.²⁶

Persamaan dari penelitian ini adalah sama-sama membahas tentang Tabungan Haji, metode yang di gunakan sama-sama menggunakan metode penelitian kualitatif, dengan jenis penelitian deskriptif. Sedangkan untuk perbedaan dari penelitian adalah Fokus penelitian pada dampak implementasi tabungan haji serta *waiting list* ibadah haji, sedangkan peneliti fokus kepada keefektifan tabungan haji.

8. Penelitian ini berjudul Strategi Pemasaran Produk Tabungan iB Muamalat Haji dan Umrah di PT. Bank Muamalat Capem Serdang Medan, yang ditulis oleh Dhaniel Ahyar Siregar tahun 2018, fokus masalah dari penelitian ini adalah untuk mengetahui strategi pemasaran produk tabungan iB Muamalat Haji dan Umrah di Bank Muamalat Kcp Serdang.

Metode penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode penelitian kualitatif deskriptif, hasil dari penelitian ini adalah produk Tabungan iB Muamalat Haji dan Umrah adalah salah satu produk unggulan Bank Muamalat Indonesia, tingkat pertumbuhan nasabah produk Tabungan iB Muamalat Haji dan Umrah setelah adanya program Rezeki Haji Berkah mengalami perkembangan yang sangat signifikan. Adapun langkah yang merupakan strategi Bank Muamalat Indonesia dalam

²⁶ Ermawati, "Analisis Dampak Implementasi Produk Tabungan Haji Terhadap Waiting List Ibadah Haji", (Skripsi Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam, Universitas Islam Negeri Raden Intan Lampung, 2018)

memasarkan Produk Tabungan iB Muamalat Haji dan Umrah memiliki beberapa tahapan antara lain: adanya strategi produk, strategi harga, strategi tempat atas distribusi serta adanya strategi promosi.²⁷

Persamaan dari penelitian ini adalah sama-sama menggunakan jenis penelitian kualitatif deskriptif, sama-sama meneliti tentang tabungan haji di Bank Muamalat, sedangkan perbedaan dari penelitian ini adalah fokus penelitian dari penelitian ini pada strategi produk tabungan iB Muamalat Haji dan Umrah, sedangkan peneliti fokus pada keefektifan tabungan Haji.

9. Penelitian ini berjudul Prosedur dan Strategi Pemasaran Tabungan Haji di Bank Muamalat Indonesia Cabang Pembantu Salatiga pada tahun 2018 yang di tulis oleh Oktavia Fadmawati, fokus masalah dari penelitian ini adalah bagaimana prosedur dan strategi pembukaan rekening tabungan haji di Bank Muamalat Indonesia Cabang Pembantu Salatiga.

Metode penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode penelitian kualitatif deskriptif, hasil dari penelitian ini adalah prosedur pembukaan rekening Tabungan Haji Arafah iB di BMI Capem Salatiga yaitu sebagai berikut: calon nasabah datang ke Kantor BMI mengisi formulir, menyerahkan fotocopy kartu identitas (KTP/SIM untuk WNI dan KIMS/KITAS dan Paspor untuk WNA), menyetorkan uang Rp25.000.000,-.

Persamaan dari penelitian ini adalah sama-sama menggunakan penelitian kualitatif deskriptif, sama-sama menggunakan objek penelitian

²⁷ Dahniel Ahyar Siregar “Strategi Pemasaran Tabungan iB Muamalat Haji dan Umrah di PT. Bank Muamalat Serdang Medan” (Skripsi Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam, Universitas Islam Negeri Sumatera Utara Medan, 2018).

di Bank Muamalat, sedangkan perbedaan dari penelitian ini adalah fokus masalah dari penelitian ini pada prosedur pembukaan tabungan haji di Bank Muamalat, sedangkan peneliti fokus pada efektivitas tabungan haji yang ada di Bank Muamalat.

10. Penelitian ini berjudul Analisis Strategi Pemasaran Produk Tabungan iB Muamalat Haji pada Bank Muamalat Indonesia Kantor Cabang Denpasar yang ditulis oleh Bertha Octavia Yolanda pada tahun 2018. Fokus penelitian dari penelitian ini adalah bagaimana pemasaran produk tabungan iB Muamalat Haji pada Bank Muamalat Indonesia Kantor Cabang Denpasar.

Metode penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode penelitian kualitatif deskriptif, hasil dari penelitian ini adalah produk Tabungan iB Muamalat Haji dan Umrah adalah salah satu produk unggulan Bank Muamalat Indonesia, tingkat pertumbuhan nasabah produk Tabungan iB Muamalat Haji dan Umrah setelah adanya program Rezeki Haji Berkah mengalami perkembangan yang sangat signifikan. Adapun langkah yang merupakan strategi Bank Muamalat Indonesia dalam memasarkan Produk Tabungan iB Muamalat Haji dan Umrah memiliki beberapa tahapan antara lain: adanya strategi produk, strategi harga, strategi tempat atas distribusi serta adanya strategi promosi.

Persamaan dari penelitian ini adalah sama-sama menggunakan penelitian kualitatif deskriptif, sama-sama menggunakan objek penelitian di Bank Muamalat. Sedangkan perbedaan dari penelitian ini adalah fokus

masalah dari penelitian ini terletak pada strategi pemasaran produk tabungan haji di Bank Muamalat, sedangkan peneliti fokus pada efektivitas tabungan iB hijrah haji di Bank Muamalat.

Dari beberapa penelitian terdahulu diatas dapat dilihat persamaan dan perbedaan sebagai berikut:

Tabel 2.1
Mapping Penelitian Terdahulu

| No | Nama Peneliti | Judul Penelitian | Persamaan | Perbedaan |
|----|--------------------------------|--|---|---|
| 1 | Zahrotun Munawaroh, Tahun 2015 | Efektivitas Sistem Informasi dan Komputerisasi Haji Terpadu (SISKOHAT) dalam Penyelenggaraan Ibadah Haji di Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi Jawa Tengah. | Persamaan dari penelitian ini adalah sama-sama meneliti tentang tabungan haji, metode penelitian yang sama yaitu menggunakan metode penelitian kualitatif deskriptif. | Perbedaannya adalah peneliti lebih fokus pada keefektifan produk, sedangkan penelitian ini lebih fokus ada keefektifan Sistem Informasi dan Komunikasi Haji Terpadu (SISKOHAT). |
| 2 | Nur Hana, Tahun 2016 | Analisis Efektivitas Strategi Marketing Produk Tabungan Haji Mabur di Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Lumajang. | Penelitian ini adalah sama-sama meneliti tentang produk haji, sama- menggunakan penelitian jenis kualitatif deskriptif. | Perbedaannya adalah penelitian ini lebih fokus pada efektivitas strategi marketing, sedangkan peneliti lebih fokus pada keefektifan produk tabungan haji. |

| | | | | |
|---|---------------------------------|--|--|---|
| 3 | Muhammad Nadzid, Tahun 2016. | Analisis Strategi Pemasaran Produk Tabungan iB Muamalat Haji dan Umrah Pada Bank Muamalat Indonesia Kantor Cabang Semarang yang ditulis oleh | Persamaan dalam penelitian ini adalah sama-sama meneliti tentang tabungan Haji di Bank Muamalat, sama-sama menggunakan jenis penelitian kualitatif deskriptif. | Perbedaannya adalah, fokus penelitian dari penelitian ini pada strategi pemasaran produk, sedangkan peneliti fokus pada analisis efektivitas dari produk tabungan haji yang ada di BMI. |
| 4 | Ratih Mara Suci, Tahun 2016. | Strategi Produk Tabungan Mabur dalam Meningkatkan Loyalitas Nasabah pada PT. Bank Syariah Mandiri KCP Ungaran | Metode penelitian kualitatif dengan jenis pendekatan deskriptif, sama-sama meneliti tentang produk tabungan haji. | Fokus penelitian ini terletak pada perbedaan tabungan haji di BSM dengan produk tabungan haji pada bank syariah lainnya. |
| 5 | Febriana Saraswati, tahun 2017. | Efektivitas Proses Tabungan Mudharabah Haji dan Umrah di BRISyariah Kantor Cabang Tanjung Karang | Fokus masalah sama-sama tentang bagaimana efektivitas tabungan haji. Sama-sama menggunakan metode penelitian kualitatif | Jenis penelitian menggunakan penelitian lapangan atau field search, sedangkan peneliti menggunakan penelitian jenis deskriptif. |
| 6 | Lailatul muafidah, Tahun 2017. | Pelaksanaan Akad produk Tabunan Haji di Perbankan Syariah Kabupaten Ponorogo | Metode penelitian yang digunakan dalam penelitian sama-sama menggunakan metode penelitian kualitatif. | Fokus penelitian mendeskripsikan pelaksanaan akad <i>al-wadiah</i> dalam produk tabungan haji di perbankan syariah, sedangkan peneliti fokus dengan keefektifitasan |

| | | | | |
|---|------------------------------------|---|---|---|
| | | | | tabungan haji. |
| 7 | Ernawati, Tahun 2018. | Analisis Dampak Implementasi Produk Tabungan Haji Mabrur Terhadap Waiting List Ibadah Haji | Sama-sama membahas tentang Tabungan Haji. Metode yang di gunakan sama-sama menggunakan metode penelitian kualitatif, dengan jenis penelitian deskriptif. | Fokus penelitian pada dampak implementasi tabungan haji serta waiting list ibadah haji, sedangkan peneliti fokus kepada keefektifitasan tabungan haji |
| 8 | Dahniel Ahyar Siregar, tahun 2018. | Strategi Pemasaran Tabungan iB Maumalat Haji dan Umrah di PT.Bank Muamalat Capem Serdang Medan | Persamaan dari penelitian ini adalah sama-sama menggunakan jenis penelitian kualitatif deskriptif, sama-sama meneliti tentang tabungan haji di Bank Muamalat, | Perbedaan dari penelitian ini adalah fokus penelitian dari penelitian ini pada strategi produk tabungan iB Mumalat Haji dan Umrah, sedangkan peneliti fokus pada keefektifan tabungan Haji |
| 9 | Oktavia Fadmawati, tahun 2018 | Prosedur dan Strategi Pemasaran Tabungan Haji di Bank Muamalat Indonesia Cabang Pembantu Salatiga | Persamaan dari penelitian ini adalah sama-sama menggunakan penelitian kualitatif deskriptif, sama-sama menggunakan objek penelitian di Bank Muamalat. | Perbedaan dari penelitian ini adalah fokus masalah dari penelitian ini pada prosedur pembukaan tabungan haji di Bank Muamalat, sedangkan peneliti fokus pada efektivitas tabungan haji yang ada di Bank Muamalat, |

| | | | | |
|----|---|--|---|--|
| 10 | Bertha Octavia Yolanda pada tahun 2018. | Analisis Strategi Pemasaran Produk Tabungan iB Muamalat Haji pada Bank Muamalat Indonesia Kantor Cabang Denpasar | Persamaan dari penelitian ini adalah sama-sama menggunakan penelitian kualitatif deskriptif, sama-sama menggunakan objek penelitian di Bank Muamalat. | Perbedaan dari penelitian ini adalah fokus masalah dari penelitian ini terletak pada strategi pemasaran produk tabungan haji di Bank Muamalat, sedangkan peneliti fokus pada efektivitas tabungan iB hijrah haji di Bank Muamalat. |
|----|---|--|---|--|

Sumber: diolah dari penelitian terdahulu

B. Kajian Teori

Kajian teori merupakan seperangkat definisi, konsep serta proposisi yang telah disusun rapi serta sistematis tentang teori – teori dalam sebuah penelitian. Memilih kajian teori sangatlah penting guna mendapatkan pengetahuan baru dan dijadikan sebagai pegangan secara umum. Dalam kajian teori ini peneliti akan menjelaskan beberapa teori yang berkaitan dengan judul penelitian. Adapun teori-teori yang akan dibahas adalah :

1. Efektivitas

Kata efektivitas ini penulis ambil dari matakuliah Dasar-Dasar Manajemen pada bab keefektifan kerja. Karena setiap organisasi mengharapkan suatu keberhasilan di dalam organisasinya, kesejahteraan bagi pegawai serta kepuasan bagi pengguna jasanya. Hal inilah yang menyebabkan perlunya suatu usaha untuk menangani setiap organisasi

secara efektif dan efisien. Salah satu konsep utama dalam mengukur prestasi kerja manajemen adalah keefektifan.²⁸

a. Pengertian

Efektivitas berasal dari kata efektif. Menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia, kata efektif mempunyai arti efek, pengaruh, akibat, atau dapat membawa hasil, efektivitas merupakan keaktifan, daya guna, adanya kesesuaian dalam suatu kegiatan orang yang melaksanakan tugas dengan saran yang dituju, efektivitas pada dasarnya menunjukkan pada taraf tercapainya hasil atau tujuan.²⁹

Efektivitas adalah suatu ukuran yang menyatakan seberapa jauh target (kuantitas, kualitas dan waktu) yang telah dicapai oleh manajemen yang mana target tersebut ditentukan terlebih dahulu.

Sedangkan efektivitas menurut H. Emerson: pengukuran dalam arti tercapainya sasaran atau tujuan yang telah ditentukan sebelumnya.³⁰

Efektivitas juga merupakan hubungan antara *output* dengan tujuan, semakin besar kontribusi (sumbangan) *output* terhadap pencapaian tujuan, maka semakin efektif organisasi, program atau kegiatan.³¹ Efektivitas merupakan pengukuran dalam arti terperinci sasaran atau tujuan yang telah ditentukan sebelumnya. Keefektifan juga dimaknai sebagai kemampuan untuk memilih tujuan yang tepat

²⁸ Candra Wijaya, *Dasar-Dasar Manajemen: Mengoptimalkan Pengelolaan Organisasi Secara Efektif dan Efisien*, (Medan: Perdana Mulya Sarana, 2016), 177.

²⁹ *Kamus Besar Bahasa Indonesia*

³⁰ Soewarno Handyaningrat. *Administrasi Pemerintahan Dalam Pembangunan Nasional*. (Jakarta: PT.Gunung Agung, 1990) 15.

³¹ Mahmudi, *Manajemen Kinerja Sektor Publik*. (Yogyakarta: UPP AMP YKPN, 2005) 92.

atau peralatan yang tepat untuk pencapaian tujuan yang telah ditetapkan seorang manajer untuk memilih pekerjaan yang harus dilakukan atau metode (cara) yang tepat untuk mencapai tujuan.³²

Sedangkan menurut Johny Setyawan, efektivitas adalah derajat keberhasilan suatu organisasi dalam usahanya untuk mencapai apa yang menjadi tujuan organisasi tersebut.³³ Menurut Peter F. Drucker, efektivitas adalah melakukan atau mengerjakan tepat pada sasaran.³⁴

Berdasarkan dari uraian di atas dapat disimpulkan bahwa efektivitas adalah suatu keadaan yang menunjukkan sejauh mana rencana dapat di capai.

- b. Aspek-aspek efektivitas terbagi menjadi empat, yaitu:
- a) Aspek tugas atau fungsi, yaitu lembaga dikatakan efektivitas jika melakukan tugas dan fungsinya.
 - b) Aspek rencana atau program, yaitu lembaga melakukan kinerja sesuai dengan rencana atau program, jika seluruh rencana dapat dilakukan dengan baik, maka rencana atau program dikatakan efektif.
 - c) Aspek ketentuan dan peraturan, efektivitas suatu program juga dapat dilihat dari berfungsi atau tidaknya aturan yang telah dibuat dalam rangka menjaga berlangsungnya proses kegiatan, aspek ini mencakup aturan-aturan kerja.

³² Ibid, 177.

³³ Johny Setyawan, Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia, (Jakarta: Bumi Aksara, 2006), h.166.

³⁴ Moenir, Manajemen Pelayanan Umum Di Indonesia, (Jakarta: Bumi Aksara, 2006), h. 166.

d) Aspek tujuan dan kondisi ideal, suatu program kegiatan dikatakan efektif dari sudut hasil jika tujuan atau kondisi ideal program tersebut dapat dicapai.³⁵

c. Indikator-indikator dari efektivitas yaitu sebagai berikut:

a) Dapat diukur (*measurable*).

Besarnya daya beli setiap segmen harus dapat diukur dengan tingkat tertentu. Artinya bahwa pengelompokan pasar hendaknya tidak terlalu luas. Jika terlalu luas maka sifatnya masih heterogen sehingga reaksi konsumen masih berbeda-beda terhadap kegiatan pemasaran.

b) Dapat dijangkau (*accessible*).

Seberapa jauh segmen dapat dijangkau dan dilayani dengan efektif dalam arti bahwa secara wajar mereka akan mempunyai respon tertentu jika pendapat perlakuan pemasaran tertentu pula. Namun perusahaan tidak dapat akan dapat menjangkau jika ternyata konsumen yang di bidik sekarang lebih mementingkan harga dan terbuka pada merk apapun. Dapat dijangkau sehingga dapat dilayani secara efektif.

c) Besar dan jumlahnya cukup berarti luas (*substantial*).

Jumlah segmen harus cukup berarti luas sehingga penguasaan terhadapnya akan dapat menguntungkan jika dilayani. Jadi, suatu segmen harus merupakan kelompok homogen yang

³⁵ Ibid, h56

besar sehingga satu program pemasaran khusus cukup memadai untuk disusun dan dilakukan. *Substantiality* yaitu suatu tingkat dimana segmen itu adalah luas dan cukup menguntungkan untuk melakukan kegiatan pemasaran tersendiri.

d) Dapat dilaksanakan (*actionable*).

Accesbility yaitu tingkat dimana perusahaan itu secara efektif memusatkan usaha pemasarannya pada segmen yang telah dipilihnya. Misalnya kegiatan periklanannya, belum tentu sama sama antara segmen yang lama dengan segmen yang baru. Hal ini berarti semua program yang telah disusun untuk menarik dan melayani segmen pasar dapat berjalan efektif.³⁶

d. Hal-hal yang dapat mendukung efektivitas tabungan haji ialah sebagai berikut:

a) Kejelasan tujuan yang hendak dicapai

Kejelasan tujuan yang hendak dicapai ini dimaksudkan supaya karyawan dalam pelaksanaan tugas mencapai sasaran yang terarah dan tujuan organisasi dapat tercapai.

b) Kejelasan strategi pencapaian tujuan

Diketahui bahwa strategi adalah “pada jalan” yang diikuti dalam melakukan berbagai upaya dalam mencapai sasaran-sasaran yang ditentukan agar para implementer tidak tersesat dalam pencapaian tujuan organisasi.

³⁶ Basu Swasta dan Irawan, *Manajemen Pemasaran Modern* (Yogyakarta: Liberty Yogyakarta, 1990) 90.

c) Proses analisis dan perumusan kebijakan

Proses analisis dan perumusan kebijakan yang mantap, berkaitan dengan tujuan yang hendak dicapai dan strategi yang telah ditetapkan artinya kebijakan harus mampu menjembatani tujuan dengan usaha-usaha pelaksanaan kegiatan operasional.

d) Perencanaan yang matang

Perencanaan yang matang pada hakikatnya berarti memutuskan sekarang apa yang dikerjakan oleh organisasi dimasa depan.

e) Penyusunan program yang tepat

Penyusunan program yang tepat suatu rencana yang baik masih perlu dijabarkan dalam program-program pelaksanaan yang tepat sebab apabila tidak, para pelaksana akan kurang memiliki pedoman bertindak dan bekerja.

f) Tersedianya sarana dan prasarana kerja

Tersedianya sarana dan prasarana kerja, salah satu indikator efektivitas organisasi adalah kemampuan bekerja secara produktif.

Dengan sarana dan prasarana yang tersedia dan mungkin disediakan oleh organisasi.

g) Pelaksanaan yang efektif dan efisien

Pelaksanaan yang efektif dan efisien, bagaimanapun baiknya suatu program apabila tidak dilaksanakan secara efektif dan efisien maka organisasi tersebut tidak akan mencapai

sasarannya, karena dengan pelaksanaan organisasi semakin didekatkan pada tujuannya.

h) Sistem pengawasan dan pengendalian

Sistem pengawasan dan pengendalian yang bersifat mendidik mengingat sifat manusia yang tidak sempurna maka efektivitas organisasi menuntut terdapatnya sistem pengawasan dan pengendalian.³⁷

e. Hal-hal yang menghambat efektivitas tabungan haji ialah sebagai berikut:

a) *Waiting List* (Daftar Tunggu)

Waiting List (daftar tunggu) yaitu daftar jamaah haji yang telah mendaftar dan mendapatkan nomor porsi dan menunggu keberangkatan untuk menunaikan ibadah haji. Kuota haji adalah batasan jumlah Jamaah Haji Indonesia yang diberikan oleh Pemerintah Kerajaan Arab Saudi berdasarkan ketetapan Organisasi Konferensi Islam (OKI).³⁸

2. Tabungan Haji

a. Pengertian Tabungan

Tabungan merupakan jenis simpanan yang sangat populer di lapisan masyarakat umum, mulai dari masyarakat kota sampai pedesaan. Pada awalnya menabung masih secara sederhana,

³⁷ Candra Wijaya, *Dasar-Dasar Manajemen: Mengoptimalkan Pengelolaan Organisasi Secara Efektif dan Efisien*, (Medan: Perdana Mulya Sarana, 2016), 177.

³⁸ Peraturan Menteri Agama Nomor 14 Tahun 2012 Pasal 1 Ayat 15,16,17. Tentang Penyelenggaraan Ibadah Haji Reguler.

menyimpan di dalam celengan dan disimpan di rumah, namun faktor resiko menyimpan uang di rumah begitu besar seperti resiko kehilangan dan kerusakan. Dalam perkembangan zaman, masyarakat saat ini membutuhkan bank, disebabkan karena faktor keamanan uangnya.

Pengertian Tabungan Menurut Undang-Undang Perbankan No. 10 Tahun 1998 adalah simpanan masyarakat yang penarikannya dapat dilakukan oleh penabung sewaktu-waktu pada saat dikehendaki dan menurut syarat-syarat tertentu yang telah ditetapkan oleh bank penyelenggara. Tetapi penarikannya tidak dapat ditarik dengan cek, bilyet giro atau alat lainnya yang dipersamakan dengan itu.²¹

Syarat-syarat yang dimaksud antara lain:

- 1) Penarikan hanya dapat dilakukan dengan mendatangi kantor bank atau alat yang disediakan untuk keperluan tersebut dan tidak dapat dilakukan dengan menggunakan cek, bilyet giro dan surat perintah pembayaran lainnya yang sejenis.
- 2) Penarikan tidak boleh melebihi jumlah tertentu sehingga menyebabkan saldo tabungan lebih kecil dari saldo minimum, kecuali penabung tidak akan melanjutkan tabungannya.

Penarikan hanya dapat dilakukan menurut syarat-syarat tertentu yang disepakati, menarik uang yang disimpan di rekening tabungan antara satu bank dengan bank lainnya

berbeda, tergantung dari bank yang mengeluarkannya. Hal ini sesuai dengan perjanjian yang telah dibuat antara bank dengan si penabung.³⁹

Menabung adalah tindakan yang dianjurkan oleh Islam, karena dengan menabung berarti seorang muslim mempersiapkan untuk pelaksanaan perencanaan masa yang akan datang sekaligus untuk menghadapi hal-hal yang tidak diinginkan. Dalam Al-Quran terdapat ayat-ayat yang secara tidak langsung memerintahkan kaum muslim untuk mempersiapkan hari esok secara lebih baik.

QS An-Nisa: 9:

وَلِيَخْشَ الَّذِينَ لَوْ تَرَكُوا مِنْ خَلْفِهِمْ ذُرِّيَّةً ضِعْفًا خَافُوا
عَلَيْهِمْ فَلْيَتَّقُوا اللَّهَ وَلْيَقُولُوا قَوْلًا سَدِيدًا ﴿٩﴾

Artinya: "Dan hendaklah takut kepada Allah orang-orang yang seandainya meninggalkan dibelakang mereka anak-anak yang lemah, yang mereka khawatir terhadap (kesejahteraan) mereka. Oleh sebab itu hendaklah mereka bertakwa kepada Allah dan hendaklah mereka mengucapkan perkataan yang benar".⁴⁰

QS Al-Baqarah: 26:

﴿٢٦﴾ إِنَّ اللَّهَ لَا يَسْتَحْيَىٰ أَنْ يَضْرِبَ مَثَلًا مَّا بَعُوضَةٌ فَمَّا فَوْقَهَا
فَأَمَّا الَّذِينَ ءَامَنُوا فَيَعْلَمُونَ أَنَّهُ الْحَقُّ مِنْ رَبِّهِمْ ؕ وَأَمَّا الَّذِينَ

³⁹ Kasmir, *Dasar-dasar Perbankan*, Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada, 2003, Edisi Revisi, Cet.-3, h. 84

⁴⁰ Departemen Agama RI, Al-Quran terjemah

كَفَرُوا فَيَقُولُونَ مَاذَا أَرَادَ اللَّهُ بِهَذَا مَثَلًا ۖ يُضِلُّ بِهِ

كَثِيرًا وَيَهْدِي بِهِ كَثِيرًا وَمَا يُضِلُّ بِهِ إِلَّا الْفَاسِقِينَ ﴿٦١﴾

Artinya: "Apakah ada salah satu diantaramu yang ingin memiliki kebun kurma dan anggur yang mengalir dibawahnya sungai-sungai, Dioda mempunyai dalam kebun itu segala macam buah-buahan, kemudian datanglah masa tua pada orang itu sedang Dia mempunyai keturunan yang masih kecil-kecil (lemah)".⁴¹

Kedua ayat diatas memerintahkan kita untuk bersiap-siap dan mengantisipasi masa depan keturunan, baik secara rohani maupun secara ekonomi harus dipikirkan langkah-langkah perencanaannya. Salah satu langkah perencanaan adalah dengan menabung.

b. Pengertian Haji

Haji menurut pengertian sederhana berarti menuju kota Makkah. Sedangkan secara etimologi, haji berarti pergi menuju tempat yang diagungkan (Makkah). Sedangkan menurut istilah fiqih, para ulama sepakat bahwa pengertian haji adalah berangkat menuju Makkah dengan tujuan melakukan ritual ibadah tertentu dengan melakukan ritual ibadah tertentu dengan melakukan manasik haji pada waktu (miqat zamani) dan tempat (miqat makani) tertentu dengan cara yang tertentu pula. Imam Al- Jurjani

⁴¹ Ibid

mengatakan, “Haji adalah niat menuju Baitullah dengan sifat-sifat tertentu, pada waktu tertentu, dan syarat-syarat tertentu.”⁴²

Ibadah haji merupakan ibadah besar karena selain membutuhkan biaya yang besar (bagi muslim yang tinggal jauh dari Makkah), dalam melaksanakannya membutuhkan kekuatan fisik. Oleh karena itu, Allah hanya mewajibkan bagi orang yang mampu.⁴³

Berikut ini ayat Allah yang menjelaskan tentang kewajiban melaksanakan ibadah haji:

وَلِلَّهِ عَلَى النَّاسِ حِجُّ الْبَيْتِ مَنِ اسْتَطَاعَ إِلَيْهِ سَبِيلًا وَمَنْ كَفَرَ
فَإِنَّ اللَّهَ غَنِيٌّ عَنِ الْعَالَمِينَ ﴿٩٧﴾

Artinya: “Mengerjakan ibadah haji adalah kewajiban manusia terhadap Allah, yaitu orang-orang yang sanggup mengadakan perjalanan ke Baitullah. Siapa yang mengingkari, maka sesungguhnya Allah Maha dari semesta alam”. (QS.Ali Imran:97)⁴⁴

Dari ayat ini Allah SWT mewajibkan kepada manusia untuk mengunjungi Baitullah manakala mereka memiliki kemudahan untuk menunaikannya. Tetapi jika mereka tidak mau, maka itu adalah sikap kufur. Ayat diatas menyatakan masalah kewajiban haji secara umum kepada semua manusia.

⁴² Abdul Adzim Irsad, *Haji: Memenuhi Panggilan Ilahi ke Tanah Suci*, (Malang: Media Grafika, 2009), h. 27

⁴³ Mahmud, *Manajemen Haji, Umrah, dan Wisata Agama*, (Bandung: Simbiosis Rekatama Media, 2016), h. 5

⁴⁴ Al-quran surah ali imran ayat 97

BAB III

METODE PENELITIAN

Metode merupakan suatu hal yang sangat penting, karena dengan yang baik dan benar memungkinkan terciptanya suatu tujuan penelitian. Di samping itu, metode juga merupakan sesuatu yang menerangkan cara-cara untuk mengadakan penelitian.

Metode penelitian merupakan ilmu yang mempelajari tentang cara penelitian ilmu tentang alat-alat dalam suatu penelitian.⁴⁵ Oleh karena itu metode penelitian membahas tentang konsep teoritis berbagai metode, kelebihan dan kelemahan yang dalam suatu karya ilmiah. Kemudian dilanjutkan dengan pemilihan metode yang akan digunakan dalam penelitian nantinya.⁴⁶

Metodologi penelitian membahas konsep teoritik berbagai metode, kelebihan dan kelemahannya yang dalam karya ilmiah diajukan dengan pemilihan metode yang digunakan. Sedangkan metode penelitian menggunakan secara teknis tentang metode-metode yang digunakan dalam penelitian.

A. Pendekatan dan Jenis Penelitian

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dan jenis penelitian deskriptif. Penelitian kualitatif merupakan penelitian yang menghasilkan data deskriptif berupa kata-kata tertulis atau lisan dari orang atau perilaku yang dapat diamati. Definisi tersebut lebih menekankan pada jenis data yang dikumpulkan dalam penelitian yakni data deskriptif kualitatif. Dengan kata

⁴⁵ Noeng Muhadjir, *Metodologi Penelitian Kualitatif*, (Yogyakarta: Rake Sarasin, 2000), 6.

⁴⁶ *Ibid.*, 3

lain penelitian kualitatif merupakan penelitian yang menghasilkan data deskriptif dan berupaya menggali makna dari suatu fenomena berdasarkan fakta-fakta yang sudah ada.⁴⁷ Penelitian kualitatif bermaksud untuk mengetahui fenomena tentang apa yang dialami oleh subjek penelitian misalnya perilaku, persepsi, motivasi, tindakan, dan lain-lain secara menyeluruh dan dideskripsikan dalam bentuk kata-kata dan bahasa yang alamiah dengan memanfaatkan berbagai metode alamiah.⁴⁸

B. Lokasi Penelitian

Lokasi penelitian menunjukkan dimana penelitian tersebut hendak dilakukan. Wilayah penelitian biasanya berisi tentang lokasi (desa, organisasi, peristiwa, teks, dan sebagainya).⁴⁹ Adapun lokasi penelitian yang dilakukan oleh peneliti ialah di Bank Muamalat Kantor Cabang Jember, JL. PB Sudirman No. 35, Pagah, Jemberlor, Patrang, Kabupaten Jember, Jawa Timur (68112).⁵⁰

Alasan peneliti mengambil tempat penelitian di Bank Muamalat Jember karena tabungan haji di Bank Muamalat Jember memiliki beberapa keistimewaan yang tidak dimiliki oleh beberapa Bank Syariah lainnya. Bank Muamalat memiliki marketing khusus yang bertugas untuk mencari nasabah yang melakukan pendaftaran haji ataupun pelunasan haji, dana awal pembukaan rekening haji di Bank Muamalat Jember yaitu minimal Rp50.000,

⁴⁷ M. Djamil, *Paradigma Penelitian Kualitatif*, (Yogyakarta: Pustaka Pelajar, 2015), 9.

⁴⁸ Lexy J. Moleong, *Metodologi Penelitian Kualitatif*, (Bandung: PT Remaja Rosdakarya, 2005), 6.

⁴⁹ Tim penyusun IAIN Jember, *Pom edoman Penulisan Karya Ilmiah*, (Jember: IAIN Jember Press, 2015), 46.

⁵⁰ <https://www.daftarperusahaan.com/bank/bank-muamalat-kc-Jember>, diakses pada 2 Januari 2019.

sedangkan di Bank-bank Syariah lainnya bisa dibidang lebih tinggi dari pada Bank Muamalat, seperti di Bank Mega Syariah setoran pertama untuk membuka tabungan haji yaitu Rp200.000, di BNI Syariah setoran awal untuk tabungan haji yaitu Rp100.000, sedangkan di BRI Syariah setoran awal membuka tabungan haji yaitu Rp100.000. Sistem tabungan haji di Bank Muamalat sudah terintegrasi dengan sistem Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil, Bank Muamalat juga menjalin hubungan baik dengan KBIH (Kelompok Bimbingan Ibadah Haji) dan IPHI (Ikatan Persaudaraan Haji Indonesia).⁵¹

Alasan peneliti memilih Bank Muamalat Jember dikarenakan peneliti ingin mengetahui bagaimana efektivitas dari tabungan iB hijrah haji yang jumlah nasabahnya semakin meningkat setiap tahunnya, mengingat sebelumnya bank-bank menerapkan pembiayaan talangan haji yang kini telah dilarang oleh Kementerian Agama, dan sekarang talangan haji tidak berlaku lagi. Sehingga peneliti tertarik untuk meneliti bagaimana efektivitas dari Tabungan iB hijrah haji yang ada di Bank Muamalat Jember yang pastinya memiliki tujuan target untuk memberangkatkan nasabah untuk berhaji/umrah.

C. Subyek Penelitian

Dalam penelitian ini peneliti menggunakan teknik *purposive* untuk menentukan informan. *Purposive* adalah suatu teknik penetapan sampel dengan cara memilih sampel diantara populasi sesuai dengan yang dikehendaki peneliti (tujuan/masalah dalam penelitian), sehingga sampel tersebut dapat mewakili karakteristik populasi yang lebih dikenal

⁵¹ Wawancara bpk Fiul, Bank Muamalat Jember (24 April 2019)

sebelumnya.⁵² Dalam penelitian ini yang menjadi subyek penelitian atau informan yaitu:

- 1) RM Hajj (*Relationship Manager Hajj*) Bank Muamalat Jember (Bpk Fiul)
- 2) CS (*Customer Service*) Bank Muamalat Jember (Bpk Yanuar)
- 3) CS (*Customer Service*) Bank Mumalat Jember (Ibu Bella)
- 4) Nasabah tabungan haji Bank Muamalat Jember (Bpk Muhammad Husain)
- 5) Nasabah tabungan haji Bank Muamalat Jember (Ibu Nurul Sufitri)
- 6) Nasabah tabungan haji Bank Muamalat Jember (Ibu Rohyati Sofyan)

D. Teknik Pengumpulan Data

Yang dimaksud dengan pengumpulan data adalah cara-cara yang digunakan oleh peneliti untuk mengumpulkan data, menghimpun dan memperoleh data yang tepat dan valid.

Peneliti memilih dan mencari dimana sumber data berbeda. Oleh karena itu peneliti harus mampu menentukan dengan cepat dan tepat di mana sumber data dapat diperoleh dengan jalan menggunakan metode yang ada.

Dalam penelitian ini metode yang digunakan oleh peneliti untuk menghimpun data, antara lain: Metode Observasi, Wawancara, dan Dokumentasi.

⁵²Morissan, *Metode Penelitian Survei*, (Jakarta: Kencana, 2017), 94.

1. Observasi

Didalam metode observasi peneliti mengumpulkan data dengan cara mengamati dan mencatat secara sistematis terhadap objek yang diteliti dalam jangka waktu tertentu.

Metode observasi ini digunakan untuk mendapatkan data tentang :

- a. Letak geografis dan kondisi fisik Bank Muamalat Jember.
- b. Situasi dan kondisi riil lokasi Bank Muamalat Jember.
- c. Ruang lingkup kegiatan usaha Bank Muamalat Jember.

2. Wawancara

Teknik wawancara adalah pengambilan data dengan cara menanyakan sesuatu kepada seseorang yang menjadi informan. Caranya adalah dengan bercakap-cakap secara tatap muka.⁵³

Penelitian kualitatif ini menggunakan teknik dalam penelitian kualitatif, teknik penentuan informan yang sering digunakan adalah purposive. Purposive adalah teknik pengambilan sampel sumber data dengan pertimbangan tertentu ini, misalnya orang tersebut yang dianggap paling tahu tentang apa yang kita harapkan, atau mungkin dia sebagai orang yang mempunyai kebijakan sehingga akan memudahkan peneliti menjelajahi obyek atau situasi sosial yang diteliti.⁵⁴

Informan untuk data ini adalah. Teknik ini digunakan untuk memperoleh data yang diperlukan , yaitu:

⁵³ Arifuddin, *Metode Penelitian Kualitatif* (Bandung: CV Pustaka Setia, 2009), 131.

⁵⁴ Sugiyono, *Metode Penelitian Pendidikan* (Bandung: Alfabeta, 2010), 300.

- a. Mengenai efektivitas dari Tabungan iB hijrah haji yang ada di Bank Muamalat Jember.
- b. Mengenai faktor-faktor yang mendukung dan faktor-faktor yang menghambat efektivitas Tabungan iB hijrah haji yang ada di Bank Muamalat Jember.

3. Metode Dokumentasi

Selain dengan wawancara dan observasi, teknik pengumpulan data dalam penelitian kualitatif dapat dilakukan dengan teknik dokumentasi, yaitu studi literatur dan dokumentasi. Teknik dokumentasi adalah teknik pengumpulan data dan informasi melalui pencairan dan penemuan bukti-bukti.

Dalam penelitian ini, metode dokumentasi digunakan untuk memperoleh:

- a. Profil Bank Muamalat Jember.
- b. Sejarah Bank Muamalat Jember.
- c. Struktur organisasi Bank Muamalat Jember.
- d. Visi dan misi Bank Muamalat Jember.
- e. Data-data di Bank Muamalat Jember.

E. Analisis Data

Analisis data adalah suatu usaha untuk mengurai suatu masalah atau fokus kajian menjadi bagian-bagian (*decomposition*) sehingga susunan/tatanan bentuk sesuatu yang diurai itu tampak dengan jelas dan karenanya bisa secara lebih terang ditangkap maknanya atau lebih jernih

dimengerti duduk perkaranya.⁵⁵ Teknik analisis data dalam penelitian ini menggunakan pendekatan deskriptif kualitatif. Pada tahap ini seluruh data yang diperoleh dimanfaatkan sedemikian rupa sehingga dapat diambil kesimpulan.⁵⁶

Teknik analisis data menurut Miles dan Hubberman adalah sebagai berikut:

a. Reduksi data

Reduksi data diartikan sebagai proses pemilihan, pemusatan, perhatian pada penyederhanaan, pengabstrakan, dan tranformasi data “kasar” yang muncul dari catatan-catatan tertulis di lapangan. Reduksi data berlangsung secara terus-menerus selama proyek yang berorientasi kualitatif berlangsung. Sebelum data benar-benar terkumpul, antisipasi akan adanya reduksi data sudah tampak waktu penelitiannya memutuskan kerangka konseptual wilayah penelitian, permasalahan penelitian, dan pendekatan pengumpulan data yang mana dipilih. Selama pengumpulan data berlangsung, terjadilah tahapan reduksi selanjutnya. Reduksi data/ proses tranformasi ini berlanjut terus sesudah penelitian lapangan, sampai laporan terahir.

b. Penyajian data

Penyajian Data adalah suatu cara untuk memaparkan data secara rinci dan sistematis setelah dianalisis kedalam format yang disiapkan sebelumnya. Namun data yang disajikan ini masih dalam bentuk

⁵⁵ Djam'an Satori & Aan Komariah, *Metodologi Penelitian Kualitatif*, (Bandung: Alfabeta, 2014), 200.

⁵⁶ Sugiyono, *Metode Penelitian Kombinasi (Mixed Methods)*, 331.

sementara untuk kepentingan peneliti dalam rangka pemeriksaan lebih lanjut secara cermat sehingga diperoleh keabsahannya. Jika data yang disajikan telah teruji kebenarannya dan telah sesuai, maka dapat dilanjutkan pada tahap penarikan kesimpulan sementara. Namun jika ternyata data yang disajikan belum sesuai, maka konsekuensinya belum dapat ditarik kesimpulan, melainkan dapat dilakukan reduksi kembali, bahkan tidak menutup kemungkinan untuk menjaring data baru.

c. Penarikan kesimpulan

Penarikan kesimpulan adalah proses analisis data yang harus dilakukan secara terus-menerus guna menemukan validitas data, kemudian peneliti membuat kesimpulan. Dimana sebelum penarikan kesimpulan maka harus di uji keabsahan data (triangulasi sumber).

Peneliti mempunyai pandangan bahwa penarikan kesimpulan, hanyalah sebagai dari satu kegiatan konfigurasi (wujud) yang utuh dari *rill* dan *realistic*.⁵⁷

F. Keabsahan Data

Usaha-usaha yang hendak dilakukan peneliti untuk memperoleh keabsahan data-data temuan di lapangan. Agar diperoleh temuan yang absah, maka perlu diteliti kredibilitasnya dengan menggunakan teknik-teknik keabsahan data.⁵⁸ Pemeriksaan keabsahan data ini diterapkan dalam rangka membuktikan temuan hasil penelitian dengan kenyataan di lapangan. Pada

⁵⁷ Sugiyono, *Metode Penelitian Kombinasi (Mixed Methods)*, 336.

⁵⁸ Tim Perumus, *Pedoman Penulisan Karya Ilmiah (Jember: STAIN Jember Press, 2014)*, 47

penelitian ini peneliti menguji keabsahan data yang diperoleh menggunakan teknik triangulasi yang peneliti gunakan. Triangulasi sumber yang berarti membandingkan dan mengecek data yang bersumber dari informan yang diperoleh melalui waktu dan alat berbeda. Data dicari melalui narasumber yaitu orang yang dijadikan sebagai sarana mendapatkan informasi atau data.⁵⁹

Uji keabsahan data dalam penelitian, sering hanya ditekankan pada uji validitas data. Dalam penelitian kualitatif, temuan atau data dapat dinyatakan valid apabila tidak ada perbedaan antara yang dilaporkan peneliti dengan apa yang sesungguhnya terjadi pada obyek yang diteliti.⁶⁰

Penelitian kualitatif adalah sebuah aktivitas ilmiah dengan menggunakan prosedur yang disadari dan terkontrol. Berbeda dengan penelitian kuantitatif yang peduli dengan persoalan reliabilitas data dan validitas data, namun di dalam penelitian kualitatif yang dibutuhkan hanya validitas data. Artinya, dalam penelitian kualitatif bukan generalisasi numerik dan populasi yang diutamakan melainkan kualitas tipologi data.⁶¹ Validitas tipologi atau temuan adalah ketepatan yang dibuat untuk menggambarkan suatu realitas.

Validitas merupakan suatu alat pengukur, suatu alat ukur dikatakan Valid jika alat ukur itu mengukur apa yang seharusnya diukur oleh alat itu.⁶²

⁵⁹ Jonathan Sarwono, *Metode Penelitian Kualitatif dan Kuantitatif*, (Yogyakarta: Graha Ilmu, 2006), 129.

⁶⁰ Ibid, 336.

⁶¹ Afrizal, *Metode Penelitian Kualitatif*, (Depok: 2015, Raja Grafindo Persada), 167.

⁶² Nasution, *Metode Research (Penelitian Ilmiah)*, (Jakarta: 2011, Bumi Aksara), 74.

Artinya, validitas data adalah merupakan data yang telah terkumpul dan dapat menggambarkan realitas yang ingin diungkapkan oleh peneliti.⁶³

Untuk menguji keabsahan data dalam penelitian ini peneliti menggunakan uji triangulasi sumber, yaitu menggali kebenaran informasi tertentu melalui berbagai metode dan sumber perolehan data. Triangulasi ini diartikan sebagai pengecekan data dari berbagai sumber dengan berbagai cara, dan berbagai sumber.⁶⁴

G. Tahap-tahap Penelitian

Tahapan yang perlu dilakukan dalam penelitian ini terdiri dari tiga tahapan, yaitu tahap pra lapangan, tahap pekerjaan lapangan dan tahap analisis data.

1. Tahap Pra Lapangan

- a. Menyusun rancangan
- b. Memilih lapangan
- c. Mengurus perijinan
- d. Menjajaki menilai lapangan
- e. Memilih dan memanfaatkan informan
- f. Menyiapkan perlengkapan penelitian

2. Tahap Pekerjaan Lapangan

- a. Memahami latar penelitian dan persiapan diri
- b. Pembatasan latar dan peneliti
- c. Penampilan

⁶³ Afrizal, *Metode Penelitian Kualitatif*, 167.

⁶⁴ Sugiyono, *Metode Penelitian Kombinasi (Mixed Methods)*, 369.

- d. Pengenalan hubungan peneliti dilapangan
 - e. Jumlah waktu studi.
3. Memasuki lapangan
- a. Keakraban hubungan
 - b. Mempelajari bahasa
 - c. Peranan peneliti
4. Berperan serta sambil mengumpulkan data
- a. Mencatat data
 - b. Analisis lapangan



BAB IV

PENYAJIAN DATA DAN ANALISIS

A. Gambaran Obyek Penelitian

1. Sejarah Berdirinya Bank Muamalat Kantor Cabang Jember

PT. Bank Muamalat Indonesia Tbk (“Bank Muamalat Indonesia”) memulai perjalanan bisnisnya sebagai Bank Syariah pertama di Indonesia pada 1 November 1991 atau 24 Robi’us Tsani 1412 H. Pendirian Bank Muamalat Indonesia digagas oleh Majelis Ulama Indonesia (MUI), Ikatan Cendekiawan Muslim Indonesia (ICMI) dan pengusaha muslim yang kemudian mendapat dukungan dari pemerintah Republik Indonesia. Sejak resmi beroperasi pada 1 Mei 1992 atau 27 Syawal 1412 H, Bank Muamalat Indonesia terus berinovasi dan mengeluarkan produk-produk keuangan syariah seperti Asuransi Syariah (Asuransi Takaful), Dana Pensiun Lembaga Keuangan Muamalat (DPLK Muamalat) dan *Multifinance* Syariah (Al-Ijarah Indonesia *Finance*) yang seluruhnya menjadi terobosan di Indonesia. Selain itu produk bank yaitu Shar-E yang diluncurkan pada tahun 2004 juga merupakan tabungan instan pertama di Indonesia. Produk Shar-E Gold Debit Visa yang diluncurkan pada tahun 2011 tersebut mendapatkan penghargaan dari Museum Rekor Indonesia (MURI) sebagai Kartu Debit Syariah dengan teknologi chip pertama di Indonesia serta layanan e-channel seperti internet banking, mobile banking, ATM, dan *cash management*. Seluruh produk-produk tersebut

menjadi pionir produk syariah di Indonesia dan menjadi tonggak sejarah penting di industri perbankan syariah.

Pada 27 Oktober 1994, Bank Muamalat Indonesia mendapatkan izin sebagai Bank Devisa dan terdaftar sebagai perusahaan publik yang tidak listing di Bursa Efek Indonesia (BEI). Pada tahun 2003, Bank dengan percaya diri melakukan Penawaran Umum Terbatas (PUT) dengan Hak Memesan Efek Terlebih Dahulu (HMETD) sebanyak 5 kali dan merupakan lembaga perbankan pertama di Indonesia yang mengeluarkan Sukuk Subordinasi *Mudharabah*. Aksi korporasi tersebut semakin menegaskan posisi Bank Muamalat Indonesia di peta industri perbankan Indonesia.

Seiring kapasitas Bank yang semakin di akui, Bank semakin melebarkan sayap dengan terus menambah jaringan kantor cabangnya diseluruh Indonesia. Pada tahun 2009, Bank mendapat izin untuk membuka kantor cabang di Kuala Lumpur, Malaysia dan menjadi Bank pertama di Indonesia serta satu-satunya yang mewujudkan ekspansi bisnis di Malaysia. Hingga saat ini, Bank telah memiliki 325 kantor layanan termasuk 1 kantor cabang di Malaysia. Operasional Bank juga di dukung oleh jaringan layanan yang luas berupa 710 unit ATM Muamalat, 120.000 jaringan ATM Bersama dan ATM Prima, serta lebih dari 10.000 jaringan ATM di Malaysia melalui Malaysia Electronic Payment (MEPS)

Menginjak usianya yang ke-20 pada tahun 2012, Bank Muamalat Indonesia melakukan rebranding pada logo Bank untuk semakin

meningkatkan *awareness* terhadap *image* sebagai Bank syariah Islami, modern dan profesional. Bank pun terus mewujudkan berbagai pencapaian serta prestasi yang di akui baik secara nasional maupun internasional. Hingga saat ini, Bank beroperasi bersama beberapa entitas anaknya dalam memberikan layanan terbaik yaitu Al-Ijarah Indonesia *Finance* (ALIF) yang memberikan layanan pembiayaan syariah, (DPLK Muamalat) yang memberikan layanan dana pensiun melalui Dana Pensiun Lembaga Keuangan, dan Baitulmaal Muamalat yang memberikan layanan untuk menyalurkan dana Zakat, Infak dan Sedekah (ZIS).

Sejak tahun 2015, Bank Muamalat Indonesia bermetamorfosa untuk menjadi entitas yang semakin baik dan meraih pertumbuhan jangka panjang. Dengan strategi bisnis yang terarah Bank Muamalat Indonesia akan terus maju mewujudkan visi menjadi “ *The Best Islamic Bank and Top 10 Bank in Indonesia with Strong Regional Presence* ”.⁶⁵

Bank muamalat hadir di Jember di penghujung tahun 2003. Awalnya pertama kali berkantor di Jalan Kartini No. 8 akan tetapi memasuki tahun ke 5, Bank Muamalat Kantor Cabang Jember memutuskan untuk pindah lokasi ke tempat yang lebih strategis dan mudah di jangkau oleh masyarakat. Lokasi tersebut adalah di Jalan Panglima Besar Sudirman No. 35, Jember. Telephone 0331 410433 selama 8 Tahun Bank Muamalat Indonesia (BMI) Jember telah berkembang dari yang semula hanya memiliki 1 kantor cabang dan 13 orang karyawan

⁶⁵ www.bankmuamalat.ac.id.

+pada saat berdiri, sekarang telah memiliki 1 kantor cabang, 1 kantor kas dan 3 kantor cabang pembantu serta hampir 100 orang karyawan. Asetpun berkembang pesat, seiring dengan pertumbuhan nasabah yang bertambah dari hari ke hari.⁶⁶

2. Letak Geografis Bank Muamalat Kantor Cabang Jember

Penelitian ini dilakukan di Bank Muamalat Kantor Cabang Jember yang beralamatkan di Jln. Panglima Besar Sudirman No. 35, Kelurahan Jember Lor, Kecamatan Patrang, Kabupaten Jember. Telephone 0331 410433. Web: www.bankmuamalat.co.id.⁶⁷ Jika dilihat dari empat sudut arah mata angin lokasinya adalah:

- 1) Sebelah barat rumah penduduk
- 2) Sebelah timur Gereja
- 3) Sebelah utara Pujasera
- 4) Sebelah selatan bangunan kosong

3. Visi dan Misi Bank Muamalat Kantor Cabang Jember

a. Visi

The best Islamic bank and top 10 bank in Indonesia with strong regional presence.

b. Misi

Membangun lembaga keuangan syariah yang unggul dan berkesinambungan dengan penekanan pada semangat kewirausahaan berdasarkan prinsip kehati-hatian, keunggulan sumber daya manusia

⁶⁶ Bpk Yanuar, wawancara, Bank Muamalat KC Jember, 15 April 2019.

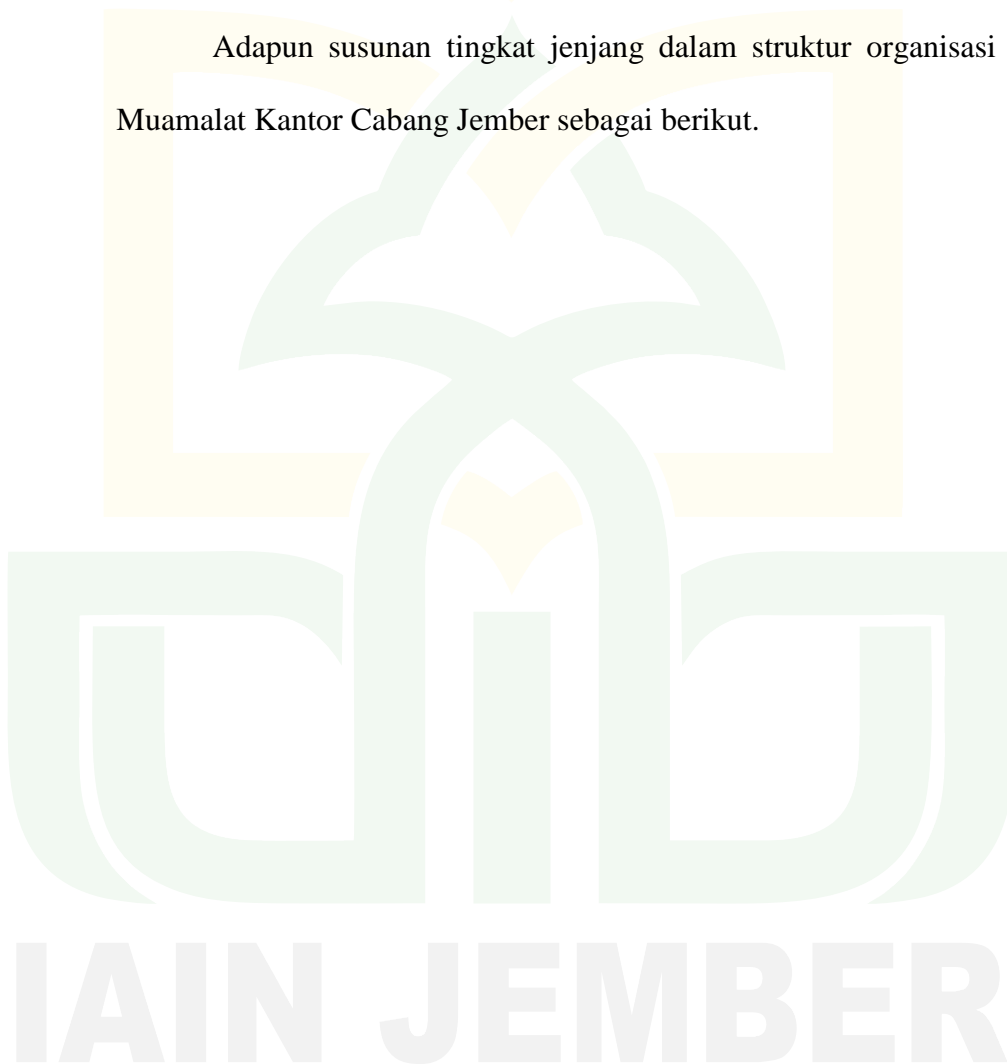
⁶⁷ Observasi, Jember, 15 April 2019

yang islami dan profesional serta orientasi investasi yang inovatif, untuk memaksimalkan nilai kepada seluruh pemangku kepentingan.⁶⁸

4. Struktur Organisasi Bank Muamalat Kantor Cabang Jember

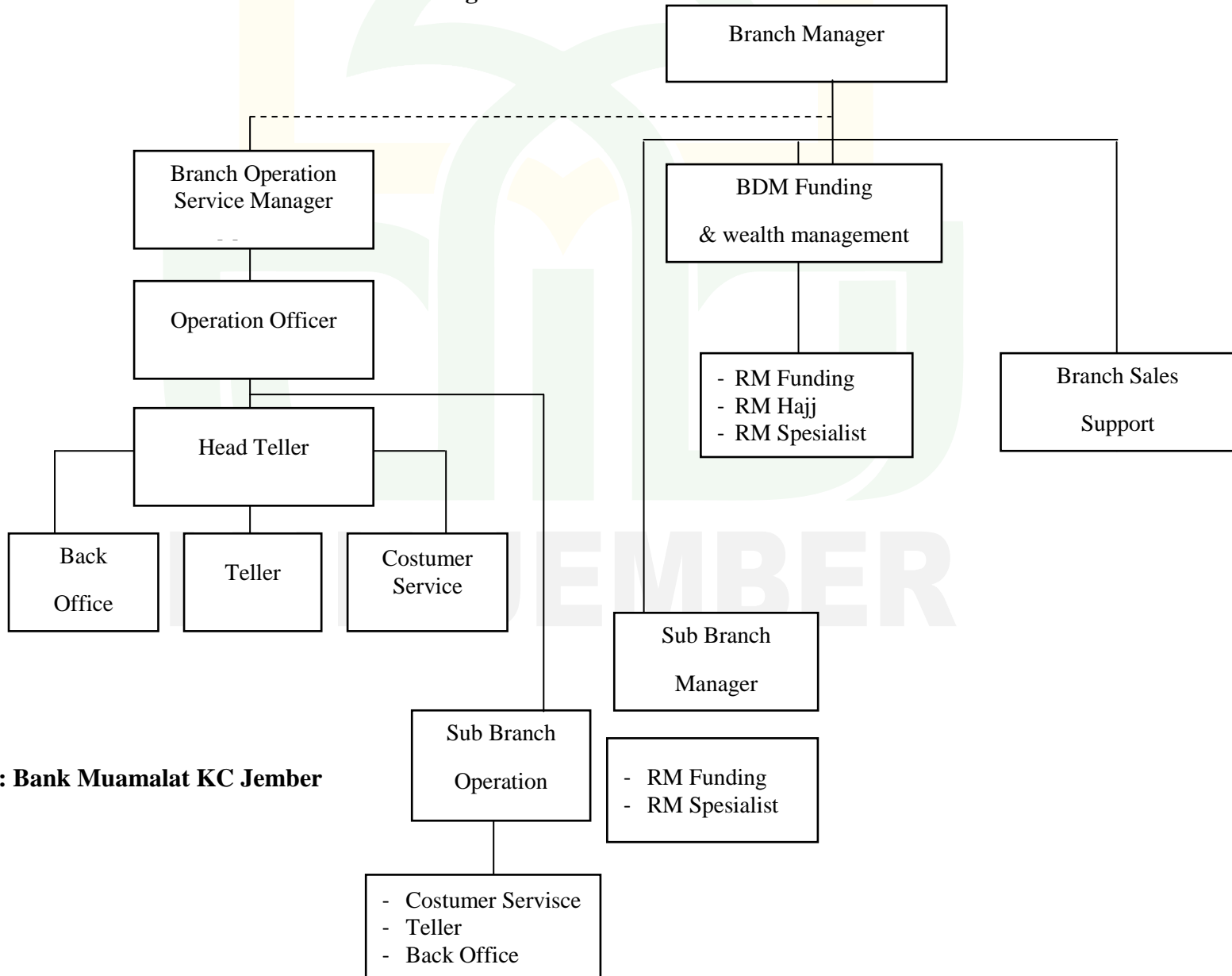
Kantor Bank Muamalat Cabang Jember terletak di Jalan Panglima Besar Sudirman No. 35 Jember Tlp. (0331) 410433 Kabupaten Jember.

Adapun susunan tingkat jenjang dalam struktur organisasi Bank Muamalat Kantor Cabang Jember sebagai berikut.



⁶⁸ www.bankmuamalat.co.id/visi-misi di akses pada tanggal 5 April 2019

Gambar 4.1
Struktur Orgnisasi Bank Muamalat KC Jember



Sumber: Bank Muamalat KC Jember

5. Job Description

a) *Branch Manager*

Adalah bertugas memimpin, mengelola, mengembangkan, mengawasi seluruh kegiatan segmen bisnis dan operasional bank serta memastikan pencapaian kinerja seluruh unit bisnis yang berada dibawah kordinasinya secara prudent serta memutuskan pembiayaan sesuai limit kewenangannya.

b) *Operation manager*

Manajer operasional perusahaan memiliki tugas dan tanggung jawab untuk memastikan organisasi berjalan sebaik mungkin dalam memberikan pelayanan dan memenuhi harapan para nasabah dan klien dengan cara yang efektif dan efisien.

c) *Sub Branch Manager*

Merupakan pimpinan kantor cabang pembantu yang memiliki tugas untuk merencanakan, mengkoordinir, dan melakukan pengawasan terhadap semua kegiatan cabang pembantu yang meliputi kegiatan operasional, pembiayaan, pendanaan, serta bekerja sesuai anggaran yang telah ditetapkan oleh perusahaan.

d) *Sub Branch Operation supervisor*

Untuk mengatur serta mengawasi jalannya kegiatan di kantor cabang pembantu. Tanggung jawabnya yaitu mengawasi operasional bank berjalan lancar, aman terkendali, sesuai peraturan yang berlaku.

e) *Branch sales suport*

Tugasnya adalah membantu para marketing dan sales serta berkoordinasi dengan customer dan operasional lainnya. Contohnya adalah membuat penawaran, menyiapkan brosur, menerima telephone dan email mengenai permintaan barang. Mengkoordinasikan penjualan dengan keuangan dan pengiriman.

f) *BDM Funding dan Wealth Management*

Melakukan riset, survei dan pengembangan produk. Melakukan review produk dan fitur produk. Merumuskan tarif layanan produk.

g) *Operation Officer*

Memastikan aktifitas operasional branch officer terkelola sesuai dengan ketentuan yang berlaku untuk mendukung target branch officer.

h) *RM Funding*

Mengidentifikasi target market, membina hubungan baik terhadap nasabah, memberikan pelayan konsultasi terhadap kebutuhan nasabah baik investasi dana maupun pembiayaan.

i) *RM Hajj atau RM Specialist*

RM Hajj atau *RM Specialist* bertugas untuk mencari nasabah yang melakukan pendaftaran haji ataupun pelunasan haji, dikatakan *RM Specialist* karena khusus untuk mencari nasabah tabungan haji.

j) *Customer service*

Adalah bertugas melaksanakan kegiatan operasional dan pelayanan nasabah sesuai dengan ketentuan bank dan standar pelayanan.

k) *Teller*

Yaitu bertugas melayani transaksi tunai maupun non tunai, surat-surat berharga dan kegiatan kas lainnya sesuai standar layanan perbankan.

l) *Back Officer*

Melanjutkan *follow up* atas transaksi bank, membuat voucher transaksi (debit/kredit), membuat laporan data transaksi analisa kredit, *accounting*, *controlling*, IT sistem, dan berhubungan dengan administrasi catat mencatat.

6. Ruang Lingkup Kegiatan Usaha Bankn Muamalat Kantor Cabang

Jember

a. Prinsip, Dasar, Fungsi dan Tujuan

Prinsip utama yang diikuti oleh Bank Muamalat Kantor Cabang

Jember mengikuti prinsip Bank Muamalat Pusat yaitu:

- 1) Larangan riba dalam berbagai bentuk transaksi.
- 2) Melakukan kegiatan usaha dan perdagangan berdasarkan perolehan pendapatan dan keuntungan yang sah (*revenue sharing* atau *profit sharing*).

- 3) Memberikan zakat sebagai salah satu instrumen dalam perhitungan pembagian keuntungan dan laporan keuangan.

Adapun fungsi dan tujuan berdirinya Bank Muamalat Kantor Cabang Jember yaitu:

- 1) Meningkatkan kualitas kehidupan sosial ekonomi masyarakat Indonesia khususnya Kabupaten Jember dan sekitarnya, sehingga semakin berkurang kesenjangan sosial ekonomi, dan dengan demikian akan melestarikan pembangunan Nasional, antara lain melalui:
 - a) Meningkatkan kualitas dan kuantitas kegiatan usaha.
 - b) Meningkatkan kesempatan kerja.
 - c) Meningkatkan penghasilan masyarakat banyak.
- 2) Meningkatkan partisipasi masyarakat dalam proses pembangunan terutama dalam bidang ekonomi keuangan, yang selama ini masih cukup banyak masyarakat yang enggan berhubungan dengan bank karena masih menganggap bunga bank itu riba.
- 3) Mengembangkan lembaga bank dan sistem perbankan yang sehat berdasarkan efisiensi dan keadilan, mampu meningkatkan partisipasi masyarakat sehingga menggalakkan usaha-usaha ekonomi rakyat antara lain memperluas jaringan lembaga perbankan ke daerah-daerah terpencil.⁶⁹

⁶⁹ www.bankmuamalat.co.id/produk-layanan-corporate, diakses pada tanggal 13 Februari 2019

4) Mendidik dan membimbing masyarakat untuk berpikir secara ekonomi, berperilaku bisnis dan meningkatkan kualitas hidup mereka.

b. Bank Muamalat Indonesia Kantor Cabang Jember dalam melaksanakan kegiatan usahanya memiliki beberapa produk, antara

lain:

1) Produk Dana

a) Deposito

(1) Deposito iB Hijrah merupakan deposito syariah dalam mata uang rupiah dan US Dollar yang fleksibel dan memberikan hasil investasi yang optimal bagi anda.

(2) Tabungan

(a) Tabungan iB Hijrah adalah tabungan nyaman untuk digunakan kebutuhan transaksi dan berbelanja dengan karti *Shar-E* Debit yang berlogo Visa plus dengan manfaat berbagai macam program subsidi belanja di *merchant* lokal dan luar negeri.

(b) Tabungan iB Hijrah Haji merupakan salah satu tabungan yang pertama kali di Indonesia di buka oleh Bank Muamalat, Bank Penerima Setoran Biaya Penyelenggaraan Ibadah Haji (BPS-BPIH), yang terdaftar di SISKOHAT Kementerian Agama Republik Indonesia.

- (c) Tabungan iB Hijrah Valas adalah tabungan syariah dalam denominasi valuta asing US Dollar (USD) dan Singapore Dollar (SGD) yang ditujukan untuk melayani kebutuhan transaksi dan investasi yang lebih beragam, khususnya yang melibatkan mata uang USD dan SGD.⁷⁰
- (d) Tabunganku adalah tabungan untuk perorangan dengan persyaratan mudah dan ringan.
- (e) Tabungan iB Hijrah Rencana adalah tabungan dengan solusi perencanaan keuangan yang tepat untuk mewujudkan rencana dan impian di masa depan dengan lebih baik sesuai prinsip syariah.
- (f) Tabungan iB Hijrah Prima adalah tabungan untuk memenuhi kebutuhan transaksi bisnis sekaligus investasi dengan aman dan menguntungkan. Tabungan iB Muamalat Prima dilengkapi dengan fasilitas Shar-E Debit Gold yang dapat digunakan di seluruh jaringan visa.
- (g) Tabungan iB Sempel merupakan tabungan untuk siswa dengan persyaratan mudah dan sederhana serta fitur yang menarik untuk mendorong budaya menabung sejak dini.

⁷⁰ Ibid, 15 April 2019

b) Giro

(1) Giro iB Hijrah Attijary adalah produk giro berbasis akad wadiah yang memberikan kemudahan dan kenyamanan dalam bertransaksi. Merupakan sarana untuk memenuhi kebutuhan transaksi bisnis nasabah non-perorangan yang didukung oleh fasilitas *Cash Management*.

(2) Giro iB Hijrah Ultima adalah produk giro berbasis akad wadiah yang memberikan kemudahan dan kenyamanan dalam bertransaksi. Merupakan sarana untuk memenuhi kebutuhan transaksi bisnis nasabah non-perorangan yang didukung oleh fasilitas *Cash Management*.⁷¹

2) Produk Kartu Shar-E Debit

a) Kartu Shar-E Debit Gold adalah kartu debit yang dapat digunakan untuk melakukan transaksi di ATM dan di toko merchant dalam dan luar negeri.

b) Kartu Shar-E Debit Reguler GPN merupakan kartu debit yang dapat digunakan untuk bertransaksi di ATM Bank Muamalat, ATM Prima dan ATM Bersama serta di toko/merchant di dalam negeri.

c) Kartu Shar-E Debit Classic adalah kartu debit yang dapat digunakan untuk bertransaksi di dalam dan luar negeri. Nikmati kemudahan transaksi dan belanja di seluruh ATM Bank

⁷¹ Ibid, 13 Februari 2019.

Muamalat, ATM Prima dan ATM Bersama serta ATM *merchant* yang berlogo visa dan plus untuk transaksi di luar negeri.

d) Kartu Shar-E Debit IHRAM adalah kartu debit yang dapat digunakan untuk melakukan transaksi di dalam dan luar negeri dengan program khusus untuk transaksi di Arab Saudi.

e) Kartu Shar-E Debit Prioritas adalah kartu debit khusus nasabah prioritas yang dapat digunakan untuk melakukan transaksi di dalam dan luar negeri.

3) Produk Pembiayaan

a) KPR iB Muamalat adalah produk pembiayaan yang akan membantu anda untuk memiliki rumah tinggal, rumah susun, apartemen dan condotel termasuk renovasi dan pembangunan serta pengalihan (*take-over*) KPR dari bank lain dengan dua pilihan akad yaitu akad *murabahah* (jual beli) dan *musyarakah mutanaqishah* (kerja sama sewa).

b) Pembiayaan iB Muamalat Pensiun merupakan produk pembiayaan yang membantu anda untuk memenuhi kebutuhan di hari tua dengan sederet keuntungan dan memenuhi prinsip syariah yang menenangkan. Produk ini memfasilitasi pensiunan untuk kepemilikan dan renovasi rumah tinggal, pembelian kendaraan, biaya pendidikan anak, biaya pernikahan anak dan umroh. Termasuk take-over pembiayaan pensiun dari bank lain.

Dengan dua pilihan akad yaitu *murabahah* (jual beli) atau *ijarah multijasa*.

- c) Pembiayaan iB Muamalat Multiguna merupakan produk pembiayaan yang membantu anda untuk memenuhi kebutuhan barang jasa konsumtif seperti bahan bangunan untuk renovasi rumah, kepemilikan sepeda motor, biaya pendidikan, biaya pernikahan, dan perlengkapan rumah. Ada dua pilihan akad yaitu *murabahah* (jual beli) atau *ijarah multijasa* (sewa jasa).⁷²

7. Hari dan Jam Operasional Bank Muamalat Kantor Cabang Jember

Adapun jam operasional atau pelayanan untuk nasabah/debitur di Bank Muamalat KC Jember adalah sebagai berikut:

Tabel 4.1

Jam Operasional atau pelayanan untuk nasabah/debitur.⁷³

| Hari | Waktu dan Keterangan |
|---|---|
| Senin s/d Jumat (kecuali tanggal merah) | Pelayanan nasabah di mulai pada pukul 08.00-15.30 WIB. Sedangkan jam istirahat hari Senin-Kamis dimulai pada pukul 12.00-13.00 dan jamaah sholat ashar pukul 14.45, sedangkan istirahat hari jumat 11.30-13.00 WIB. |

Sumber: Dokumentasi Bank Muamalat Jember 2019

⁷²Wawancara, observasi, dokumentasi, 15 April 2019.

⁷³Bpk Yanuar, wawancara, Bank Muamalat KC Jember, 15 April 2019.

B. Penyajian Data dan Analisis

Proses lanjutan dari skripsi ini adalah menyajikan hasil data yang diperoleh selama penelitian. Setelah melakukan proses pengumpulan data di lapangan, data-data yang merupakan hasil dari penelitian yang telah disesuaikan dengan rumusan masalah, kemudian dikemukakan secara rinci sesuai dengan bukti yang telah diperoleh selama penelitian. Sebagaimana telah dijelaskan bahwa dalam penelitian ini menggunakan teknik pengumpulan data melalui observasi, wawancara, dokumentasi dan catatan lapangan sebagai alat untuk mendukung penelitian ini, secara berurutan akan disajikan hasil penelitian yang mengacu pada fokus masalah sebagai berikut:

1. Analisis Efektivitas Tabungan iB Hijrah Haji di Bank Muamalat Jember

Analisis efektivitas tabungan iB hijrah haji di Bank Muamalat Jember adalah suatu ukuran yang menyatakan seberapa jauh target yang telah dicapai untuk memberangkatkan nasabah berangkat ke tanah suci. Sesuai dengan yang di ungkapkan oleh Bapak Yanuar pada tanggal 15 April 2019 di Bank Muamalat Jember mengatakan bahwa:

"Alhamdulillah kalau untuk di Bank Muamalat, haji itu se Jember paling banyak ya di disini. Setiap tahunnya itu pasti meningkat, kalau untuk tabungan haji apakah efektif atau tidak, menurut saya pasti sangat efektif, karena kalau nasabah sudah mendapatkan porsi haji, mereka tinggal menunggu saja untuk pemberangkatan haji".⁷⁴

Bella pada tanggal 24 April 2019 di Bank Muamalat Jember menjelaskan bahwa:

⁷⁴ Bapak Yanuar, wawancara CS Bank Muamalat Jember, 15 April 2019.

"Kalau untuk tabungan haji minimal untuk mendapatkan porsi haji itu berumur 12 tahun dek, tapi misalkan kalau cuma nabung saja bisa dari usia satu hari, dengan syarat harus memiliki akta kelahiran. Kalau untuk efektivitas tabungan iB Hijrah haji itu, disini Bank Muamalat mempunyai program biar nasabah itu terpacu untuk berangkat haji, itu ada SI (*Standing Instruction*) jadi bisa *auto debet* tiap bulan. Misalnya sekarang Bank Muamalat ada program, semisal nasabah mempunyai dana 5jt dan ikut *auto debet* setiap bulan Rp 100.000, dia bisa mendapatkan undian Umrah seperti itu, jadi selama dia punya SI tiap bulan nya minimal Rp 100.000 sama disaldo rekeningnya sudah 5jt nanti dia bisa ikut undian, biar nasabah itu terpacu untuk ikut dan bisa nabung rutin buat berangkat hajinya. Selama ini yang saya lihat mulai dari beberapa tahun yang lalu tabungan iB Hijrah haji ini lumayan efektif ya, soalnya kebanyakan nasabah yang membuka tabungan haji dia pasti punya keinginan berangkat haji, jadi kan tidak mungkin didiamkan. Dan juga nasabah tidak boleh mengambil uang itu kan kecuali untuk tutup rekening seperti itu".⁷⁵

Bank Muamalat Jember memiliki program SI (*Standing Instruction*) yang di tujukan agar nasabah tabungan iB hijrah haji terpacu untuk menabung dan mempunyai keinginan yang lebih untuk segera berangkat haji. Selain dari program SI, Bank Muamalat juga memberikan pelayanan terbaik kepada para nasabah supaya proses pembukaan rekening tabungan iB hijrah haji sampai proses porsi haji berjalan dengan efektif.

Pada tahun 2018 Bank Muamalat Jember menjadi Bank yang memiliki tempat pendaftaran haji terbesar, nasabah yang sudah mempunyai nomor validasi sebanyak 2.000 nasabah, tidak termasuk nasabah yang masih proses menabung haji, tapi itu sudah nasabah yang mendapatkan nomor porsi haji. Adapun penjelasan yang sama juga

⁷⁵Ibu Bella, wawancara CS Bank Muamalat Jember, 24 April 2019.

diungkapkan dari Bapak Fiul pada tanggal 30 April 2019 di Bank Muamalat Jember menjelaskan bahwa:

"Di Bank Muamalat ini memang kita fokus pada produk haji dan umroh, jadi kita sangat konsen disitu. Saya sendiri sebagai Marketing haji, saya yang berkomunikasi dengan KBIH (Kelompok Bimbingan Ibadah Haji), sering sosialisasi di pengajian, sehingga harapannya kita dikenal sebagai Bank Haji begitu. Sehingga di tahun 2018 kemarin di Kabupaten Jember kita tempat pendaftar haji yang terbesar, kalau secara Nasional Bank Muamalat berada di tiga besar. Kalau untuk di Jember kemarin alhamdulillah nomer satu. Jadi dengan itulah kita bisa bilang kalau tabungan iB Hijrah Haji ini sangat efektif, dan insyaallah untuk tabungan haji kita usahakan setiap tahunnya itu meningkat, karena itu juga merupakan target juga ya".⁷⁶

Penjelasan yang sama juga diungkapkan oleh Bapak Muhammad Husain selaku nasabah tabungan iB hijrah haji di Bank Muamalat Jember pada tanggal 2 Mei 2019 mengatakan bahwa:

"Kalau menurut saya ya mbak, tabungan haji di Bank Muamalat ini sudah sangat efektif, contohnya saya saja ya, awalnya itu syarat membuka tabungan haji itu hanya KTP sama NPWP saja lalu membayar setoran awal minimal Rp 50.000,- setelah proses pembukaan rekening selesai dan kita mendapat buku tabungan sebagai bukti kepemilikan rekening. Selanjutnya sebulan kemudian saya melanjutkan setoran dana sebesar Rp 25.000.000,- sudah sesuai kan dengan ketentuan dari Kemenag. Setelah itu saya langsung ke Kemenag untuk mendapatkan porsi haji, ya walaupun masa tunggu berangkat hajinya masih lama ya mbak sekitar 25 tahunan lagi, yang penting saya sudah punya nomer antrian haji dan sudah tau kapan mau berangkat haji. Sangat efektif menurut saya, prosesnya juga cepat kalau dana sudah lengkap Rp 25.000.000,-".⁷⁷

Bank Muamalat Jember bekerja sama dengan KBIH (Kelompok Bimbingan Ibadah Haji). KBIH adalah sebuah lembaga sosial keagamaan yang telah mendapatkan ijin dari pemerintah untuk melaksanakan

⁷⁶ Bapak Fiul, wawancara RM Haji Bank Muamalat Jember, 30 April 2019.

⁷⁷ Bapak Muhammad Husain, wawancara nasabah tabungan iB hijrah haji Bank Muamalat Jember, 2 Mei 2019.

bimbingan kepada jamaah haji sebelum melaksanakan haji ke Arab Saudi, selama perjalanan dan selama di Arab Saudi. Untuk wilayah Jember pada tahun 2019 ada 11 KBIH yang bertugas di pedesaan-pedesaan.

Terkait dengan efektivitas tabungan iB hijrah haji di Bank Muamalat Jember, ibu Nurul Sufitri selaku nasabah tabungan iB hijrah haji di Bank Muamalat Jember pada tanggal 3 Mei 2019 mengatakan bahwa:

"Dengan membuka tabungan haji yang setoran awalnya hanya Rp 50.000,- dan menurut ibu itu sudah sangat terjangkau, kita sudah bisa dengan mudah berangkat haji, apalagi sudah ada Sistem Komputerisasi Haji Terpadu (SISKOHAT) nasabah jadi dimudahkan proses pendaftaran hajinya. Kalau sudah mencapai Rp 25.000.000,- bisa langsung dapat nomor validasi terus ke Kemenag deh gitu, menurut ibu sangat efektif ya. Kalau ibu sih alhamdulillah sudah cocok dengan Bank Muamalat mbak hehe".⁷⁸

Selain dengan ibu Nurul Sufitri, ibu Rohyati Sofyan pada tanggal 3 Mei 2019 juga mengatakan bahwa:

"Awal saya membuka tabungan haji di Bank Muamalat itu tahun 2016 bulan Desember, dan Alhamdulillah pada bulan Februari 2018 tabungan saya sudah pas Rp 25.000.000,- saya taunya kalau tabungan sudah segitu ya karena mendapat sms dari pihak Bank Muamalat mbak, jadi dengan tabungan segitu saya sudah bisa mendapat nomer validasi atau porsi gitu. Jadi saya bisa cek dari nomer validasi itu, kira-kira saya berangkat hajinya kapan, alhamdulillah masih tahun 2043 mbak, sangat mudah ya kalau menabung di Bank Muamalat, yang penting saya rajin saja gitu mbak buat menabung, tau-taunya sudah pas tabungannya dan langsung mendapat sms langsung dari pihak bank, menurut saya ya bisa dibilang efektif walaupun masa tungguannya sangat lama".⁷⁹

⁷⁸ Ibu Nurul Sufitri, nasabah tabungan iB hijrah haji Bank Muamalat Jember, 3 Mei 2019.

⁷⁹ Ibu Rohyati Sofyan, nasabah tabungan iB hijrah haji Bank Muamalat Jember, 3 Mei 2019.

Menurut hasil wawancara dengan informan tentang efektivitas tabungan iB Hijrah Haji di Bank Muamalat Jember sudah sesuai dengan teori, yaitu dapat disimpulkan bahwa efektivitas tabungan haji adalah suatu keadaan yang menunjukkan sejauh mana rencana dapat di capai yaitu untuk pemberangkatan nasabah ke tanah suci. Efektivitas juga merupakan suatu ukuran yang menyatakan seberapa jauh target (kuantitas, kualitas dan waktu) yang telah dicapai oleh manajemen yang mana target tersebut ditentukan terlebih dahulu, target untuk nasabah tabungan haji di Bank Muamalat Jember setiap tahunnya harus meningkat.

Dari hasil wawancara dengan para narasumber, mengenai efektivitas tabungan haji, dari segi aspek dan tugas maupun fungsi, Bank Muamalat bisa dikatakan sangat efektif karena sudah melaksanakan tugas dan fungsinya dengan baik. Dari segi aspek rencana ataupun program, Bank Muamalat memiliki program SI (*Standing Intruction*) supaya nasabah tabungan haji itu *auto debet*. Jadi apabila nasabah tabungan haji mengikuti progam SI, dia bisa mendapatkan undian Umrah seperti itu, semisal nasabah memiliki dana 5 juta di rekening dan ikut *auto debet* dan setiap bulannya menabung Rp 100.000,- apabila nasabah tersebut tidak menabung, maka saldo yang ada di rekening otomatis akan terpotong. Hal ini dilakukan oleh Bank Muamalat supaya nasabah itu terpacu untuk ikut dan bisa nabung rutin buat berangkat hajinya.

2. Faktor-faktor yang Mendukung dan Faktor-faktor yang Menghambat Efektivitas Tabungan iB Hijrah Haji di Bank Muamalat Jember

a. Faktor-faktor yang mendukung efektivitas tabungan iB Hijrah Haji di Bank Muamalat Jember

Setiap organisasi maupun perusahaan didalam kegiatannya meningkatkan adanya pencapaian tujuan. Tujuan dari suatu organisasi atau perusahaan akan dicapai apabila segala kegiatan yang efektif akan dapat dilaksanakan oleh faktor-faktor pendukung efektivitas.

Hasil wawancara dengan Bapak Yanuar pada tanggal 15 April 2019 di Bank Muamalat Jember mengatakan bahwa:

"Faktor-faktor yang mendukung itu kalau menurut saya tergantung individu sepertinya, misalnya tergantung rajin apa tidaknya nasabah untuk menabung. Kalau dari Bank Muamalat ya program yang tadi saya jelaskan tadi itu, tergantung niatnya nasabah juga ya, kalau benar-benar ingin segera berangkat haji pasti rajin juga untuk menabungnya".⁸⁰

Adapun hasil wawancara dengan Ibu Bella pada tanggal 24 April 2019 di Bank Muamalat Jember menjelaskan bahwa:

"Faktor yang mendukung itu biasanya tergantung individu ya, misalnya tergantung setiap individu rajin atau tidak menabungnya. Cuma kalau dari Bank Muamalat sendiri ada program undian umroh, biar nasabah itu juga kepengen untuk nabung. Cuma kalau tabungan auto debit itu bebas biaya administrasi".⁸¹

Salah satu faktor pendukung efektivitas tabungan iB hijrah haji adalah keinginan dari setiap individu. Karena tanpa adanya dorongan dari diri sendiri untuk menabung, maka tabungan juga berjalan kurang

⁸⁰ Bapak Yanuar, wawancara CS Bank Muamalat Jember, 15 April 2019.

⁸¹ Ibu Bella, wawancara CS Bank Muamalat Jember, 24 April 2019.

efektif. Semakin besar keinginan nasabah untuk berangkat haji, maka semakin cepat pula proses untuk mendapatkan porsi haji.

Adapun penjelasan yang sama dari Bapak Fiul pada tanggal 30 April 2019 di Bank Muamalat Jember menjelaskan bahwa:

"Kalau di Jember yang bagian pedesaan ini dominan di back up oleh KBIH (Kelompok Bimbingan Ibadah Haji), sehingga jamaah itu sudah diinformasikan oleh KBIH, untuk di Jember ini ada 11 KBIH. Kecuali di bagian wilayah kota, karena sebagian orang terpelajar, sehingga mencari informasi sendiri ke Bank. Nanti kalau sudah punya porsi atau kekurangan kelengkapan baru menjalin hubungan dengan KBIH. Sehingga kalau di Jember ini saya rasa sudah efektif untuk proses pendaftaran haji. Jadi menurut saya salah satu yang mendukung efektivitas tabungan iB hijrah haji ya KBIH itu".⁸²

Faktor pendukung efektivitas tabungan iB hijrah haji di Bank Muamalat Jember yang kedua adalah KBIH. Bank Muamalat Jember bekerja sama dengan KBIH (Kelompok Bimbingan Ibadah Haji) yang telah mendapatkan izin dari pemerintah untuk melaksanakan bimbingan kepada jamaah haji sebelum melaksanakan haji ke Arab Saudi, selama perjalanan dan selama di Arab Saudi. Untuk wilayah Jember pada tahun 2019 ada 11 KBIH yang bertugas di pedesaan-pedesaan.

- b. Faktor-faktor yang menghambat efektivitas tabungan iB Hijrah Haji di Bank Muamalat Jember

Hasil wawancara dengan Bapak Yanuar pada tanggal 15 April 2019 di Bank Muamalat Jember mengatakan bahwa:

⁸² Bapak Fiul, wawancara RM Hajj Bank Muamalat Jember, 30 April 2019.

"Kalau faktor yang menghambat sepertinya dari proses pembuatan rekening, jadi harus datang ke CS dulu, lalu diinput rekening dulu, setelah itu proses ke teller, setelah ke teller kembali ke CS lagi untuk cetak prosedur pendaftaran haji reguler, baru nanti ke Depag. Setelah itu untuk faktor yang menghambat mungkin dari segi teknis saja. Misalnya bahasa ya, kalau dari Jember yang antusiasnya banyak kan yang dari desa-desa, biasanya bahasanya kan beda ya, kadang kita terhalang karena tidak faham dengan bahasanya saja gitu. Kalau untuk *waiting list* atau masa tunggu porsi haji, itu urusannya dengan Depag bukan Bank".⁸³

Adapun hasil wawancara dengan Ibu Bella pada tanggal 24

April 2019 di Bank Muamalat Jember menjelaskan bahwa:

"Tergantung dari nasabahnya ya, kebutuhan setiap nasabah kan beda-beda. Kita kan tidak ngerti ya kebutuhan nasabah itu seperti apa. Kalau dari Bank yang jadi faktor penghambat itu mungkin proses pembukaan rekening yang bisa dikatakan lumayan lama ya, sehingga nasabah itu harus menunggu juga di Bank selama proses pembukaan rekening".⁸⁴

Adapun penjelasan yang sama dari Bapak Fiul pada tanggal 30

April 2019 di Bank Muamalat Jember menjelaskan bahwa:

"Kalau untuk faktor yang menghambat itu biasanya seperti ini, ketika keinginan nasabah sangat tinggi untuk berangkat haji, tapi persyaratan-persyaratannya belum lengkap, misalnya anak yang masih berumur dibawah 12 tahun dan tidak memiliki akta kelahiran. Saya kira hambatannya Cuma itu ya administratif saja".⁸⁵

Menurut hasil analisis yang peneliti lakukan, faktor penghambat efektivitas tabungan iB hijrah haji di Bank Muamalat Jember ada 2 faktor. Yang pertama yaitu faktor pembukaan rekening yang cukup lama, mulai dari mendatangi CS (*Customer Service*) terlebih dahulu, lalu *input* rekening dan setelah itu diproses ke teller

⁸³ Bapak Yanuar, wawancara CS Bank Muamalat Jember, 15 April 2019.

⁸⁴ Ibu Bella, wawancara CS Bank Muamalat Jember, 24 April 2019.

⁸⁵ Bapak Fiul, wawancara RM Hajj Bank Muamalat Jember, 30 April 2019.

kemudian kembali lagi pada CS untuk cetak prosedur pendaftaran haji reguler, kemudian ke Depag untuk porsi haji. Yang kedua persyaratan nasabah yang kurang lengkap, ketika keinginan nasabah yang sangat tinggi untuk berangkat haji akan tetapi terkendala dengan persyaratan-persyaratan yang kurang lengkap seperti anak yang masih berumur dibawah 12 tahun dan tidak memiliki akta kelahiran.

C. Pembahasan Temuan

Berdasarkan hasil analisis data yang telah dilakukan peneliti melalui teknik observasi, wawancara, dan dokumentasi dilapangan dengan judul penelitian Analisis Efektivitas Tabungan iB Hijrah Haji di Bank Muamalat Jember, perlu kiranya diadakan pembahasan temuan, yang hasil dari analisis data yang dikaji dengan teori yang ada untuk mengetahui keterkaitan antara keduanya guna menjawab rumusan masalah yang ada pada penelitian ini.

Pembahasan temuan akan disusun berdasarkan rumusan masalah seperti paparan dalam penyajian data dan analisis.

1. Analisis Efektivitas Tabungan iB Hijrah Haji di Bank Muamalat Jember

Efektivitas tabungan iB hijrah haji di Bank Muamalat Jember bisa dikatakan sangat efektif karena sebuah produk dikatakan efektif itu apabila target yang telah ditentukan itu sudah tercapai. Produk tabungan iB hijrah haji ini merupakan *brand* unggulan yang ada di Bank Muamalat Jember.

Pada tahun 2018 Bank Muamalat Jember menjadi Bank yang memiliki tempat pendaftaran haji terbesar, nasabah yang sudah mempunyai nomor validasi sebanyak 2.000 nasabah, tidak termasuk nasabah yang masih proses menabung haji, tapi itu sudah nasabah yang mendapatkan nomor porsi haji. Bank Muamalat Jember bekerja sama dengan KBIH (Kelompok Bimbingan Ibadah Haji). KBIH adalah sebuah lembaga sosial keagamaan yang telah mendapatkan ijin dari pemerintah untuk melaksanakan bimbingan kepada jamaah haji sebelum melaksanakan haji ke Arab Saudi, selama perjalanan dan selama di Arab Saudi. Untuk wilayah Jember pada tahun 2019 ada 11 KBIH yang bertugas di pedesaan-pedesaan.

Dalam penemuan peneliti tentang Efektivitas tabungan iB hijrah Haji di Bank Muamalat Jember terdapat hasil temuan mengenai kesamaan menganalisis efektivitas tabungan dengan teori Moenir (2006) bahwa, salah satu aspek efektivitas adalah aspek rencana atau program yaitu dengan maksud lembaga melakukan kinerja sesuai dengan rencana atau program, jika seluruh rencana dapat dilakukan dengan baik, maka rencana atau program bisa dikatakan efektif.⁸⁶ Sedangkan kalau dari pihak Bank Muamalat membuat program SI (*Stranding Instruction*), yaitu program tabungan haji yang *auto debet*. Jadi apabila nasabah menabung tabungan haji yang *auto debet* dengan setoran setiap bulan minimal Rp 100.000, nasabah bisa mendapatkan undian Umrah, program tabungan *auto debet*

⁸⁶ Moenir, Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia, (Jakarta: Bumi Aksara, 2006), hal.166.

bertujuan supaya nasabah terpacu untuk ikut dan bisa nabung rutin buat berangkat hajinya.

Hal ini serupa dengan penelitian yang di analisis oleh Muasaroh dengan judul penelitian efektivitas strategi pemasaran produk tabungan mabrur haji dan umrah di Bank Syariah Mandiri KCP Banjarmasin yang berisi tentang aspek-aspek efektivitas dibagi menjadi 4, yaitu:

- a. Aspek tugas atau fungsi, yaitu lembaga dikatakan efektivitas jika melakukan tugas dan fungsinya.
- b. Aspek rencana atau program, yaitu lembaga melakukan kinerja sesuai dengan rencana atau program, jika seluruh rencana dapat dilakukan dengan baik, maka rencana atau program dikatakan efektif.
- c. Aspek ketentuan dan peraturan, efektivitas suatu program juga dapat dilihat dari berfungsi atau tidaknya aturan yang telah dibuat dalam rangka menjaga berlangsungnya proses kegiatan, aspek ini mencakup aturan-aturan kerja.⁸⁷
- d. Aspek tujuan dan kondisi ideal, suatu program kegiatan dikatakan efektif dari sudut hasil jika tujuan atau kondisi ideal program tersebut dapat dicapai.

⁸⁷ Muasaroh, "*Efektivitas strategi pemasaran produk tabungan mabrur haji dan umrah di Bank Syariah Mandiri KCP Banjarmasin*" (Banjarmasin:2013), hal 16.

2. Faktor-faktor yang mendukung dan faktor-faktor yang menghambat Efektivitas Tabungan iB Hijrah Haji di Bank Muamalat Jember

a. Faktor-faktor pendukung efektivitas tabungan iB hijrah haji di Bank Muamalat Jember

Setiap organisasi maupun perusahaan didalam kegiatannya meningkatkan adanya pencapaian tujuan. Tujuan dari suatu organisasi atau perusahaan akan dicapai apabila segala kegiatan yang efektif akan dapat dilaksanakan oleh faktor-faktor pendukung. Berdasarkan hasil penelitian di Bank Muamalat Jember, faktor-faktor yang mendukung efektivitas tabungan iB Hijrah Haji di Bank Muamalat Jember pada teori yaitu ada 8 yaitu:

1) Kejelasan tujuan yang hendak dicapai

Kejelasan tujuan yang hendak dicapai ini dimaksudkan supaya karyawan dalam pelaksanaan tugas mencapai sasaran yang terarah dan tujuan organisasi dapat tercapai.

2) Kejelasan strategi pencapaian tujuan

Diketahui bahwa strategi adalah “pada jalan” yang diikuti dalam melakukan berbagai upaya dalam mencapai sasaran-sasaran yang ditentukan agar para implementer tidak tersesat dalam pencapaian tujuan organisasi.

3) Proses analisis dan perumusan kebijakan

Proses analisis dan perumusan kebijakan yang mantap, bserkaitan dengan tujuan yang hendak dicapai dan strategi yang

telah ditetapkan artinya kebijakan harus mampu menjembatani tujuan dengan usaha-usaha pelaksanaan kegiatan operasional.

4) Perencanaan yang matang

Perencanaan yang matang pada hakikatnya berarti memutuskan sekarang apa yang dikerjakan oleh organisasi dimasa depan.

5) Penyusunan program yang tepat

Penyusunan program yang tepat suatu rencana yang baik masih perlu dijabarkan dalam program-program pelaksanaan yang tepat sebab apabila tidak, para pelaksana akan kurang memiliki pedoman bertindak dan bekerja.

6) Tersedianya sarana dan prasarana kerja

Tersedianya sarana dan prasarana kerja, salah satu indikator efektivitas organisasi adalah kemampuan bekerja secara produktif. Dengan sarana dan prasarana yang tersedia dan mungkin disediakan oleh organisasi.

7) Pelaksanaan yang efektif dan efisien

Pelaksanaan yang efektif dan efisien, bagaimanapun baiknya suatu program apabila tidak dilaksanakan secara efektif dan efisien maka organisasi tersebut tidak akan mencapai sasarannya, karena dengan pelaksanaan organisasi semakin didekatkan pada tujuannya.

8) Sistem pengawasan dan pengendalian

Sistem pengawasan dan pengendalian yang bersifat mendidik mengingat sifat manusia yang tidak sempurna maka efektivitas organisasi menuntut terdapatnya sistem pengawasan dan pengendalian.⁸⁸

Dalam penemuan peneliti tentang faktor-faktor yang mendukung efektivitas tabungan iB hijrah haji di Bank Muamalat Jember terdapat hasil temuan mengenai perbedaan antara hasil analisis faktor-faktor pendukung efektivitas tabungan iB hijrah haji dengan teori, bahwa hasil penelitian dari wawancara pihak narasumber menyatakan bahwa faktor pendukung efektivitas tabungan haji adalah: yang pertama tergantung keinginan setiap individu, ketika nasabah ingin segera berangkat haji, maka keinginan untuk menabung juga pasti sangat besar. Yang kedua, KBIH (Kelompok Bimbingan Ibadah Haji). Jember yang bagian pedesaan dominan di back up oleh KBIH sehingga jamaah itu sudah diinformasikan oleh KBIH, untuk di Jember ini ada 11 KBIH. Kecuali di bagian wilayah kota, karena sebagian orang terpelajar, sehingga mencari informasi sendiri ke Bank. Nanti kalau sudah punya porsi atau kekurangan kelengkapan baru menjalin hubungan dengan KBIH.⁸⁹

⁸⁸ Moenir, Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia, (Jakarta: Bumi Aksara, 2006), hal.166.

⁸⁹ Wawancara dengan bapak Fiul RM Hajj Bank Muamalat Jember.

b. Faktor-faktor penghambat efektivitas tabungan iB hijrah haji di Bank Muamalat Jember

Dari hasil wawancara peneliti menggunakan triangulasi sumber yaitu hasil wawancara dengan bapak Yanuar, ibu Bella, dan bapak Fiul bahwa pernyataan dari ketiga informan tersebut hampir sama mengenai faktor-faktor yang menghambat efektivitas tabungan iB hijrah haji di Bank Muamalat Jember yaitu ketika awal proses pembukaan rekening yang bisa dikatakan lumayan lama, sehingga nasabah itu harus menunggu juga di Bank selama proses pembukaan rekening. Langkah pertama nasabah datang ke CS terlebih dahulu, kemudian diimput rekening dulu, setelah itu proses ke teller, setelah ke teller kembali ke CS lagi untuk cetak prosedur pendaftaran haji reguler, baru nanti ke Depag untuk proses porsi haji.

Dalam temuan peneliti tentang faktor-faktor yang menghambat efektivitas tabungan haji terdapat temuan perbedaan dengan teori. Dimana didalam teori yang menjadi faktor keefektifan tabungan haji adalah *waiting list* (daftar tunggu). *Waiting list* yaitu daftar jamaah haji yang telah mendaftar dan mendapatkan nomor porsi dan menunggu keberangkatan untuk menunaikan ibadah haji. Kuota haji adalah batasan jumlah Jamaah Haji Indonesia yang diberikan oleh Pemerintah Kerajaan Arab Saudi berdasarkan ketetapan Organisasi Konferensi

Islam (OKI).⁹⁰ Karena *waiting list* ini adalah ketentuan yang sudah ada di Kementerian Agama, bukan dari pihak Bank Muamalat Jember.



⁹⁰ Ibid.

BAB V

PENUTUP

A. Kesimpulan

1. Analisis efektivitas tabungan iB hijrah haji di Bank Muamalat Jember

Efektivitas tabungan iB hijrah haji di Bank Muamalat Jember telah berjalan sangat efektif. Hal ini dapat dibuktikan pada tahun 2018 Bank Muamalat Jember menjadi Bank yang memiliki tempat pendaftaran haji terbesar, nasabah yang sudah mempunyai nomor validasi sebanyak 2.000 nasabah. Bank Muamalat Jember juga bekerja sama dengan KBIH (Kelompok Bimbingan Ibadah Haji), dimana ada 11 KBIH di Jember yang bertugas di bagian pedesaan. Bank Muamalat bisa dikatakan efektif karena sudah melaksanakan tugas dan fungsinya dengan baik. Dari segi aspek rencana ataupun program, Bank Muamalat memiliki program SI (*Standing Intruction*) supaya nasabah tabungan haji itu *auto debet* dan terpacu untuk menabung.

2. Faktor-faktor yang mendukung dan faktor-faktor yang menghambat efektivitas tabungan iB hijrah haji di Bank Muamalat Jember

Faktor pendukung efektivitas tabungan iB hijrah haji di Bank Muamalat ada 3 yaitu: yang pertama faktor individu, dimana faktor individu sangat berperan penting dalam keefektifan tabungan iB hijrah haji di Bank Muamalat Jember, karena tergantung rajin atau tidaknya nasabah untuk menabung. Semakin rajin nasabah untuk menabung semakin cepat pula untuk mendapatkan porsi haji. yang kedua, program SI (*Standing*

Instruction) adalah program khusus dari Bank Muamalat Jember pada produk Tabungan iB hijrah haji dengan memberikan kupon hadiah Umroh bagi nasabah yang ikut tabungan iB hijrah haji *auto debet*. Yang ketiga, KBIH (Kelompok Bimbingan Ibadah Haji) adalah lembaga sosial keagamaan yang telah mendapatkan ijin dari pemerintah untuk melaksanakan bimbingan kepada jamaah haji sebelum melaksanakan haji ke Arab Saudi, selama perjalanan dan selama di Arab Saudi.

Selain faktor pendukung, pasti ada juga faktor-faktor yang menghambat efektivitas tabungan iB hijrah haji di Bank Muamalat Jember, yaitu proses pembukaan rekening yang lama mulai dari mendatangi CS terlebih dahulu, lalu di imput rekening, setelah itu proses ke teller, setelah ke teller kembali ke CS lagi untuk cetak prosedur pendaftaran haji reguler, setelah itu ke Kemenag untuk proses porsi haji. Yang kedua, persyaratan yang kurang lengkap. Ketika keinginan nasabah sangat tinggi untuk berangkat haji, tapi persyaratan-persyaratannya belum lengkap, misalnya anak yang masih berumur dibawah 12 tahun dan tidak memiliki akta kelahiran.

B. Saran-saran

Dari pembahasan tersebut, peneliti mencoba memberikan saran konstruktif atas pemahaman dari analisis efektivitas tabungan iB hijrah haji di Bank Muamalat Jember sebagai berikut:

1. Bagi Bank Muamalat Jember

- a. Diharapkan Bank Muamalat Jember bisa meningkatkan kualitas pelayanan agar nasabah tabungan haji merasa puas dan tidak menunggu terlalu lama ketika proses pembukaan tabungan haji.
- b. Mempermudah persyaratan pembukaan rekening dan mempersingkat nasabah ke SISKOHAT tanpa harus bolak balik ke Kantor Kementerian Agama.
- c. Diharapkan juga Bank Muamalat Jember selalu menjaga hubungan baik antara pihak bank dan para nasabahnya, serta tetap menjalankan program SI (*Standing Instruction*) agar nasabah mempunyai motivasi untuk lebih giat lagi untuk menabung.

2. Bagi peneliti selanjutnya

Diharapkan untuk peneliti selanjutnya supaya bisa dijadikan sebagai penelitian lebih lanjut untuk upaya penyempurnaan penelitian ini, baik bagi peneliti yang bersangkutan maupun oleh peneliti lain sehingga kegiatan penelitian dapat dilakukan secara berkesinambungan.

IAIN JEMBER

DAFTAR PUSTAKA

- Afrizal. 2015. *Metode Penelitian Kualitatif*. Depok: Raja Grafindo Persada.
- Arifuddin. 2009 *Metode Penelitian Kualitatif*. Bandung: CV Pustaka Setia.
- Ermawati. 2018. *Analisis Dampak Implementasi Produk Tabungan Haji Terhadap Waiting List Ibadah Haji*. (Skripsi Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam, Universitas Islam Negeri Raden Intan Lampung.
- Hana, Nur. 2016. *Analisis Efektivitas Strategi Marketing Produk Tabungan Haji Mabruur di Bank Syariah Mandiri KC Lumajang*. (Skripsi Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam, Institut Agama Islam Negeri Jember.
- Handayaniingrat, Soewarno. 1990. *Administrasi Pemerintahan dalam Pembangunan Nasional*. Jakarta: PT.Gunung Agung.
- Irsad Abdul, Adzim. 2009. *Haji: Memenuhi Panggilan Ilahi ke Tanah Suci*. Malang: Media Grafika.
- Jonathan, Sarwono. 2006. *Metode Penelitian Kualitatif dan Kuantitatif*. Yogyakarta: Graha Ilmu.
- Kamus Besar Bahasa Indonesia*
- Kasmir,. 2003. *Dasar-dasar Perbankan*, Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada.
- Kisworo, Budi. 2017. *Ibadah Haji ditinjau dari Berbagai Aspek*. Jurnal Hukum Islam Vol.2 No.5.
- M, Djamal. 2015. *Paradigma Penelitian Kualitatif*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Mahmud. 2016. *Manajemen Haji, Umrah, dan Wisata Agama*. Bandung: Simbiosis Rekatama Media.
- Mahmudi. 2005. *Manajemen Kinerja Sektor Publik*. Yogyakarta: UPP AMP YKPN.
- Munawaroh, Zahrotun. 2015. *Analisis Efektivitas Sistem Informasi dan Kompuerisasi Haji Terpadu (SISKOHAT) dalam Penyelenggaraan Ibadah Haji di Kantor Kementerian Agama Provinsi Jawa Tengah*. (Skripsi Fakultas Dakwah dan Komunikasi Universitas Islam Negeri Walisongo Semarang.
- Moenir. 2006. *Manajemen Pelayanan Umum Di Indonesia*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Moleong, Lexy J. 2005. *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Bandung: PT Remaja Rosdakarya.

- Morissan. 2017. *Metode Penelitian Survei*. Jakarta: Kencana.
- Muafidah, Lailatul. 2017. *Variasi Pelaksanaan Akad Produk Tabungan Haji di Perbankan Syariah Kabupaten Ponorogo*. (Skripsi Fakultas Syariah, Insitut Agama Islam Negeri Ponorogo.
- Muhadjir, Noeng. 2000. *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Yogyakarta: Rake Sarasin.
- Muthaher, Osmad. 2011. *Akuntansi Perbankan Syariah*. Semarang: Graha Ilmu.
- Nadzif, Muhammad. 2016. *Analisis Strategi Pemasaran Produk Tabungan iB Muamalat Haji dan Umrah Pada Bank Muamalat Indonesia Kantor Cabang Semarang*. (Skripsi Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Universitas Islam Negeri Walisongo Semarang.
- Nasution. 2011. *Metode Research (Penelitian Ilmiah)*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Peraturan Menteri Agama Nomor 14 Tahun 2012 Pasal 1 Ayat 15,16,17. Tentang Penyelenggaraan Ibadah Haji Reguler.
- Saraswati, Febrina. 2017. *Efektivitas Proses Tabungan Mudharabah Haji dan Umrah di BRISyariah Kantor Cabang Tanjung Karang*. (Fakultas ekonomi dan Bisnis Islam, Institut Agama Islam Negeri Metro.
- Setyawan, Johny. 2006. *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Siregar, Dahniel Ahyar. 2018. *Straregi Pemasaran Tabungan iB Muamalat Haji dan Umrah di PT. Bank Muamalat Serdang Medan*. (Skripsi Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam, Universitas Islam Negeri Sumatera Utara Medan.
- Suci, Ratih Mara. 2016. *Strategi Produk Tabungan Mabur dalam Meningkatkan Loyalitas Nasabah pada PT. Bank Syariah Mandiri KCP Ungaran*. (Skripsi Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Institut Agama Islam Negeri Salatiga.
- Sugiyono. 2010. *Metode Penelitian Pendidikan*. Bandung: Al fabeta.
- _____. 2015. *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Suharto, Babun dkk. 2017. *Pedoman Penulisan Karya Ilmiah (Jember: IAIN Jember*.
- Suhendi, Hendi. 2013. *Fiqih Muamalah*,. Jakarta: Rajawali Press.

Ulum, Fahrul. 2002. *Perbankan Syariah di Indonesia*. Surabaya: CV. Putra Media Nusantara.

Undang-Undang Republik Indonesia. Undang-Undang No. 13 Tahun 2008 tentang penyelenggaraan ibadah haji (jakarta: Undang-Undang Republik Indonesia,2008),h.2

Wardiah, Mia Lasmi. 2013. *Dasar-Dasar Perbankan*. Bandung: CV Pustaka Setia.

Wijaya, Candra. 2016. *Dasar-Dasar Manajemen: Mengoptimalkan Pengelolaan Organisasi Secara Efektif dan Efisien*. Medan: Perdana Mulya Sarana.

Yahya, Rizal dkk. 2014. *Akutansi Perbankan Syariah*. jakarta : Salemba Empat.

www.bankmuamalat.ac.id

www.bankmuamalat.co.id/tabungan-consumer/tabungan-ib-hijrah-haji

Brosur Produk Bank Muamalat Jember

Tim penyusun IAIN Jember. 2015. *Pedoman Penulisan Karya Ilmiah*. Jember: IAIN Jember Press.





KEMENTERIAN AGAMA
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI (IAIN)
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
Jl. Mataram No. 1 mangli, Telp. : (0331) 487550, 427005, Fax. (0331) 427005, Kode Pos : 68136
Website : WWW.in-jember.ac.id – e-mail : info@iain-jember.ac.id
J E M B E R

Nomor : B- /In.20/7.a/PP.00.9/ /2019
Lampiran : -
Perihal : **Permohonan Izin Penelitian**

Kepada Yth.

Bapak/Ibu/Sdr : Pimpinan Bank Muamalat Jember

di-

TEMPAT

Assalamu'alaikum Wr.Wb.

Diberitahukan dengan hormat, Mohon berkenan kepada Bapak/Ibu pimpinan untuk memberikan izin penelitian dengan identitas sebagai berikut :

Nama Mahasiswa : Nurul Awaliyah
NIM : E20151013
Semester : VIII
Jurusan : Ekonomi Islam
Prodi : Perbankan Syariah
No Telpon : 085235976327
Dosen Pembimbing : Siti Masrohatin, S.E, M.M.
NIP : 197806122009122001
Judul Penelitian : Analisis Efektivitas Tabungan iB Hijrah Haji di Bank Muamalat Jember

Demikian Surat Permohonan izin penelitian ini, atas perhatian dan kerjasamanya disampaikan terima kasih.

Wassalamu'alaikum Wr.Wb.

Jember, 8 April 2019

a.n Dekan
Wakil Dekan Bidang Akademik



Drs. Abdul Rokhim, S.Ag., M.E.I
NIP. 19730830 199903 1 002

MATRIX PENELITIAN

| JUDUL | VARIABEL | INDIKATOR | SUMBER DATA | METODE PENELITIAN | RUMUSAN MASALAH |
|--|---|--|--|--|---|
| ANALISIS EFEKTIVITAS TABUNGAN iB HIJRAH HAJI di BANK MUAMALAT JEMBER | <p>1. Efektivitas</p> <p>2. Tabungan Haji</p> | <p>a) Pengertian efektivitas</p> <p>b) Aspek-aspek efektivitas</p> <p>c) Indikator-indikator dari efektivitas</p> <p>d) Hal-hal yang mendukung efektivitas</p> <p>e) Hal-hal yang menghambat efektivitas</p> <p>a) Tabungan Haji</p> <ul style="list-style-type: none"> - Pengrtian tabungan - Pengertian haji | <p>1. Data Primer yaitu:</p> <ul style="list-style-type: none"> a. <i>RM Hajj</i> Bank Muamalat Jember b. <i>CS</i> Bank Muamalat KC Jember c. Nasabah tabungan iB hijrah haji <p>2. Data Sekunder yaitu:</p> <ul style="list-style-type: none"> a. Dokumentasi b. Buku-buku c. Internet d. Dan sumber tertulis lainnya | <p>1. Pendekatan : Pendekatan kualitatif</p> <p>2. Jenis penelitan :</p> <ul style="list-style-type: none"> a. Deskriptif <p>3. Lokasi penelitian Bank Muamalat Kantor Cabang Jember, JL. PB Sudirman No. 35, Pagah, Jemberlor, Patrang, Kabupaten Jember</p> <p>4. Penentuan subjek sumber data penelitian menggunakan teknik purposive.</p> <p>5. Teknik pengumpulan data :</p> <ul style="list-style-type: none"> a. Observasi b. Wawancara c. Dokumentasi <p>6. Teknik analisis data</p> <ul style="list-style-type: none"> a. Deskriptif <p>7. Keabsahan data menggunakan triangulasi sumber.</p> <p>8. Tahap-tahap Penelitian</p> | <p>1. Bagaimana analisis efektivitas tabungan iB hijrah haji di Bank Muamalat Jember?</p> <p>2. Bagaimana faktor yang mendukung dan faktor yang menghambat efektivitas tabungan iB hijrah haji di Bank Muamalat Jember?</p> |

SURAT PERNYATAAN KEASLIAN

Yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Nurul Awaliyah
Nim : E20151013
Jurusan / program studi : Ekonomi Islam / Perbankan Syariah
Institusi : Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Jember
Tempat, tanggal lahir : Lumajang, 11 September 1996
Alamat : Dsn Sadeng RT/RW 003/010 Lumajang, Jawa Timur

Dengan ini menyatakan bahwa skripsi yang berjudul "*Analisis Efektivitas Tabungan iB Hijrah Haji di Bank Muamalat Jember*" adalah asli penelitian karya sendiri, kecuali pada bagian-bagian yang dirujuk sumbernya. Apabila terdapat kesalahan di dalamnya, maka sepenuhnya menjadi tanggung jawab kami.

Demikian pernyataan keaslian skripsi ini, dibuat dengan sebenar-benarnya.

Jember, 22 Juli 2019
Saya yang menyatakan



Nurul Awaliyah
NIM. E20151013

PEDOMAN PENELITIAN

A. Observasi

1. Letak lokasi Bank Muamalat
2. Aktivitas lembaga mengenai dengan analisis efektivitas tabungan iB Hijrah Haji di Bank Muamalat Jember

B. Wawancara

1. Analisis Efektivitas Tabungan iB Hijrah Haji di Bank Muamalat Jember
 - a. Bagaimana pengertian tabungan iB Hijrah Haji di Bank Muamalat Jember?
 - b. Bagaiman langkah awal membuka tabungan iB Hijrah Haji di Bank Muamalat Jember?
 - c. Bagaimana efektivitas tabungan iB Hijrah Haji di Bank Muamalat Jember?
 - d. Proses pendaftaran haji nasabah tabungan iB Hijrah Haji di Bank Muamalat Jember
 - e. Apakah ada batasan waktu yang telah ditentukan ketika membuka tabungan iB Hijrah Haji di Bank Muamalat Jember
2. Faktor-faktor yang Mendukung dan Faktor-faktor yang Menghambat Efektivitas Tabungan iB Hijrah Haji di Bank Muamalat Jember
 - a. Faktor-faktor apa saja yang mendukung serta efektivitas tabungan iB Hijrah Haji di Bank Muamalat Jember?

- b. faktor-faktor apa saja yang menghambat efektivitas tabungan iB Hijrah Haji di Bank Muamalat Jember?
- c. Bagaimana cara Bank Muamalat mengatasi factor-faktor yang menghambat efektivitas tabungan iB hijrah haji di Bank Muamalat Jember





Bank Muamalat

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

No: 0586/B/KC JEMBER-SRT/VII/2019

Jember, 26 Juli 2019 M
22 Dzulqa'dah 1440 H

Kepada Ykh.
Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam
Institut Agama Islam Negeri (IAIN Jember)

Perihal : Keterangan Selesai Penelitian

Assalamu'alaikum Warahmatullahi Wabarakatuh

Semoga Allah S.W.T. senantiasa melimpahkan rahmat dan hidayah-Nya kepada kita semua dalam menjalankan aktivitas sehari-hari, Amin.

Terkait dengan penelitian yang diajukan oleh :

| | |
|----------|--|
| Nama | : Nurul Awaliyah |
| NIM | : E20151013 |
| Fakultas | : Ekonomi dan Bisnis Islam |
| Judul | : Analisis Efektivitas Tabungan iB Hijrah Haji di Bank Muamalat Jember |

Maka dengan ini kami menginformasikan bahwa ybs telah selesai melaksanakan penelitian di Bank Muamalat Cabang Jember.

Demikian hal ini kami sampaikan, atas perhatian Saudara kami ucapkan terima kasih.

Wassalamu'alaikum Warahmatullahi Wabarakatuh

**PT BANK MUAMALAT INDONESIA,Tbk
CABANG JEMBER**

Palupi
Branch Operation Service Manager

PT Bank Muamalat Indonesia Tbk.
Kantor Cabang Jember
Jl. PB Sudirman No. 35
Jember - Indonesia
T +62 (331) 410433, 410434
F +62 (331) 410432
E info@muamalatbank.com
www.muamalatbank.com

DOKUMENTASI KEGIATAN PENELITIAN



Foto bersama Bapak Yanuar selaku CS (*Customer Service*) Bank Muamalat Jeber, pada tanggal 15 April 2019



Foto bersama Ibu Bella selaku CS (*Customer Service*) Bank Muamalat Jember, pada tanggal 24 April 2019.



Foto bersama Bapak Fiul selaku RM Hajj (*Relationship Manager Hajj*) Bank Muamalat Jember, pada tanggal 30 April 2019.



Foto bersama Bapak Muhammad Husain selaku nasabah tabungan iB hijrah haji di Bank Muamalat Jember, pada tanggal 2 Mei 2019.



Foto bersama Ibu Nurul Sufitri selaku nasabah tabungan iB hijrah haji di Bank Muamalat Jember, pada tanggal 3 Mei 2019.



Foto bersama Ibu Rohyati Sofyan selaku nasabah tabungan iB hijrah haji di Bank Muamalat Jember, pada tanggal 3 Mei 2019.

BIODATA PENULIS



DATA PRIBADI

Nama Lengkap : Nurul Awaliyah

Tempat Tgl Lahir : Lumajang, 11 September 1996

Alamat : Dsn Sadeng RT/RW 003/010 Lumajang, Jawa Timur

NIM : E20151013

Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam

Jurusan/Prodi : Ekonomi Islam / Perbankan Syariah

RIWAYAT PENDIDIKAN

TK Dharma Wanita

SDN Blukon Sadeng

MTsN Lumajang

MAN 1 Lumajang

Institut Agama Islam Negeri Jember