

BAB III

PEMBAHASAN

3.1 Tinjauan Teori

3.1.1 Pengertian Haji

Secara etimologi, kata haji berasal dari bahasa arab yang bermakna tujuan dan dapat dibaca dengan dua lafazh *Al-Hajj* dan *Al-Hijj*.¹ Dan secara terminologi syariat haji adalah beribadah kepada Allah dengan melaksanakan manasik yang telah ditetapkan dalam sunnah Rasulullah *Shallallahu'alaihi Wasallam*, dan ada pula ulama yang berpendapat: 'Haji adalah bepergian dengan tujuan ke tempat tertentu pada waktu yang tertentu untuk melaksanakan suatu amalan yang tertentu pula'.²

Haji adalah adalah rukun (tiang agama) Islam yang kelima setelah syahadat, salat, zakat dan puasa. Menunaikan ibadah haji adalah bentuk ritual tahunan yang dilaksanakan kaum muslim sedunia yang mampu (material, fisik, dan keilmuan) dengan berkunjung dan melaksanakan beberapa kegiatan di beberapa tempat di Arab Saudi pada suatu waktu yang dikenal sebagai *musim haji* (bulan Zulhijah). Hal ini berbeda dengan ibadah umrah yang bisa dilaksanakan sewaktu-waktu.³

¹ <http://id.wikipedia.org/wiki/Haji>

² Muzakirat Syarhul 'Umdatil Fiqh, Kitab Haji wal Umrah hal. 1

³ *Loc.Cit*

Secara individual, calon jamaah haji adalah seorang muslim memiliki niat menunaikan ibadah haji dan kemampuan secara fisik untuk menjalani ritual peribadatan dan menyediakan pembiayaan perjalanannya. Ada tiga hal yang mendorong setiap muslim untuk berusaha melaksanakan ibadah haji.⁴ Pertama, karena ingin menunjukkan tanda kesempurnaan Islamnya (ibadah haji dalam rukun Islam adalah urutan yang terakhir). Kedua, ingin memperoleh imbalan pahala berlipat ganda yang dijanjikan (Allah SWT dan Rasul-Nya). Motivasi yang ketiga adalah ingin mendapat pengakuan social dalam rangka kemudahan melakukan peran-peran sosial.

Menunaikan ibadah haji merupakan kewajiban bagi setiap umat muslim yang mampu. Kemampuan yang harus dipenuhi untuk melaksanakan ibadah haji dapat digolongkan menjadi dua, yaitu kemampuan personal dan umum.⁵ Pada kemampuan personal, yang harus dipenuhi mencakup kesehatan jasmani dan rohani, kemampuan ekonomi baik untuk dirinya maupun keluarga yang ditinggalkan, pengetahuan agama khususnya tentang manasik haji. Kemudian, yang harus dipenuhi pada kemampuan umum adalah peraturan perundang-undangan yang berlaku, keamanan dalam perjalanan, fasilitas, adanya hubungan yang baik antara pemerintah Indonesia dengan Arab Saudi.

⁴ Imam Syaukani (ed), *Manajemen Pelayanan Haji di Indonesia*, Puslitbang Kehidupan Keagamaan, Jakarta, 2009, hlm. 7

⁵ Abdul Aziz-Kustini: *Ibadah Haji dalam Sorotan Publik*, Puslitbang Kehidupan Keagamaan, Jakarta, 2007, hlm. 12

Salah satu ketentuan dalam pelaksanaan ibadah haji di Indonesia adalah adanya kuota atau pembatasan calon jamaah haji yang dapat diberangkatkan pada bulan haji. Adanya ketentuan pada kuota tersebut mengakibatkan semua jamaah haji tidak bisa diberangkatkan dalam waktu yang sama saat melakukan pendaftaran, tapi disesuaikan dengan jadwal keberangkatan yang ditentukan oleh Kementerian Agama.

Dengan *i'tikad* mengerjakan haji, alangkah baiknya apabila umat Islam diberi fasilitas untuk menabung guna mengumpulkan biaya hajinya sendiri sehingga mereka mampu untuk memenuhi perjalanan ke tanah suci. Menabung dengan cara yang halal jauh dari unsur riba yang haram di sisi Islam, memberikan kaedah yang lebih baik, dibandingkan dengan menjual tanah, harta benda warisan dan harta pribadi lain yang dapat memberikan tekanan ekonomi terhadap diri sendiri dan keluarga setelah kembali dari tanah suci. Produk yang bisa digunakan untuk merencanakan haji adalah dengan menggunakan tabungan haji.

Diantara kelebihan tabungan haji adalah pelayanan pendaftaran haji. Nasabah yang sudah memiliki dana yang cukup akan langsung didaftarkan oleh bank untuk mendapatkan jatah kursi (porsi) naik haji. Bank akan secara *proaktif* membantu dalam pengurusan dokumen

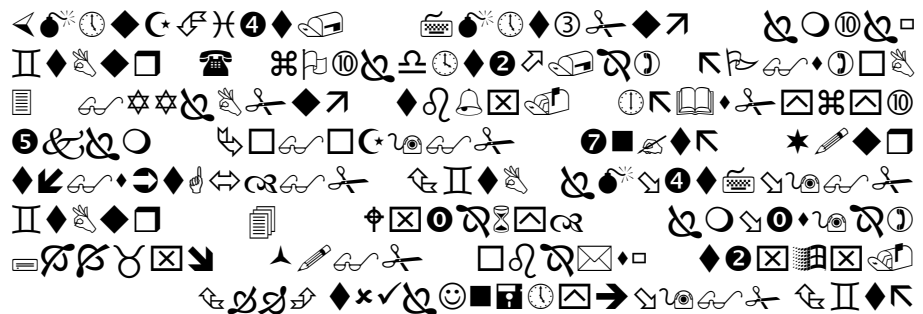
administrasi yang menjadi persyaratan calon jamaah haji ke Departemen Agama.⁶

Bank juga bisa memberikan dana talangan naik haji untuk nasabah. Dana talangan ini tentunya tidak dimaksudkan meminjamkan uang pada nasabah untuk naik haji. Yang dilakukan bank memberi dana talangan hanya sebatas talangan untuk pendaftaran atau pelunasan. Dan nasabah harus sudah mengembalikan dana talangan tersebut sebelum keberangkatan.

3.1.2 Dasar Hukum Ibadah Haji

1. Rukun Islam ke-lima
2. Al-Qur'an

Surat Al Imron ayat 97:



Artinya:

“Padanya terdapat tanda-tanda yang nyata, (di antaranya) maqam Ibrahim[215]; barangsiapa memasukinya (Baitullah itu) menjadi amanlah Dia; mengerjakan haji adalah kewajiban manusia terhadap Allah, yaitu (bagi) orang yang sanggup mengadakan

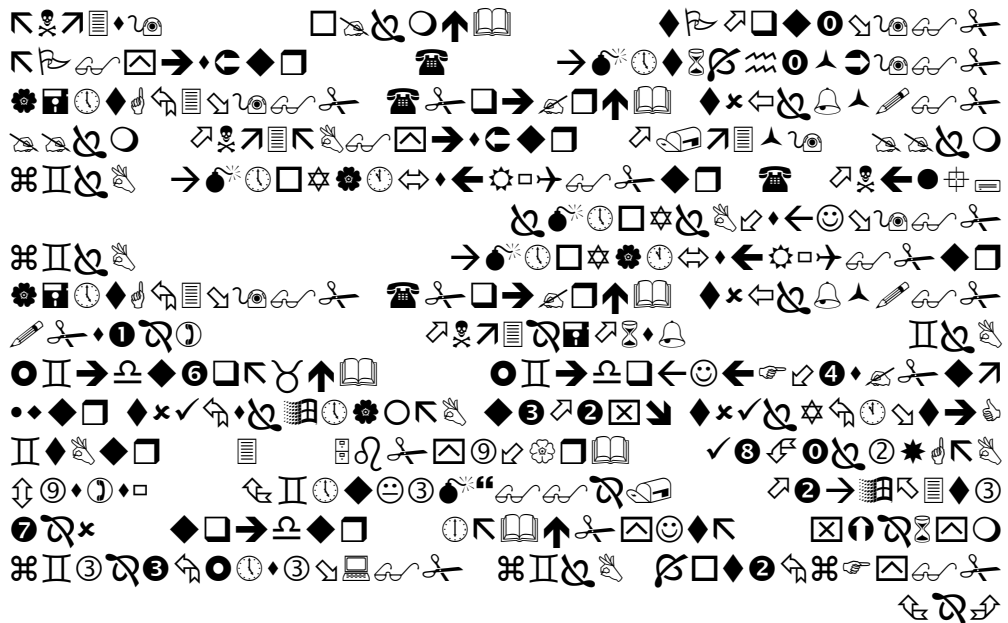
⁶ -----PT. Bank Mega Syariah Indonesia, Presentasi Power Point Tabungan Haji dan Alur

perjalanan ke Baitullah[216]. Barangsiapa mengingkari (kewajiban haji), maka Sesungguhnya Allah Maha Kaya (tidak memerlukan sesuatu) dari semesta alam.”

[215] ialah: tempat nabi Ibrahim a.s. berdiri membangun Ka'bah.

[216] yaitu: orang yang sanggup mendapatkan perbekalan dan alat-alat pengangkutan serta sehat jasmani dan perjalananpun aman.

♦Surat Al Maidah ayat 5:



Artinya:

“Hai orang yang beriman! Tunaikanlah akad-akad itu. Dihalalkan bagimu binatang ternak, kecuali yang akan dibacakan kepadamu. (Yang demikian itu) dengan tidak menghalalkan berburu ketika kamu sedang mengerjakan haji. Sesungguhnya Allah menetapkan hukum-hukum menurut yang dikehendaki-Nya.”

3. Al-Hadist

◆ Rasulullah SAW bersabda : *“Hendaklah kamu bersegera mengerjakan haji karena sesungguhnya seseorang tidak akan menyadari halangan yang akan merintanginya”*. (HR Ahmad).

◆*“Tidak ada satu hari yang lebih banyak Allah membebaskan seorang hamba (manusia) dari neraka waktu berhaji.”*⁷

كثر معكو جحلك فاوط ك يعس

◆*“Cukuplah bagi kamu thawafmu untuk haji dan umrahmu”* (H.R Muslim no. 2925/132)

Syarat dan Rukun Haji

Syarat :

- Islam, Baligh, Berakal, Merdeka, Mampu

Rukun:

- Ihram (niat), Wukuf di arafah, Thawaf, Ifadhah, Sa'i, Cukur, Tertib.

3.1.3 Pengertian Tabungan Haji

Pengertian tabungan menurut Undang-undang Perbankan Nomor 10 tahun 1998 adalah simpanan yang penarikannya hanya dapat dilakukan menurut syarat-syarat tertentu yang disepakati

⁷ Hussein Bahrej, *Himpunan Hadits Shahih Muslim*, Surabaya: Al Ikhlas, 1987, hlm.160

tetapi tidak dapat ditarik dengan cek, bilyet giro, dan atau alat-alat yang dipersamakan dengan itu.

Tabungan haji adalah tabungan yang diperuntukkan bagi perorangan guna mempersiapkan Biaya Penyelenggaraan Ibadah Haji (BPIH). Landasan syari'ah tabungan haji adalah Fatwa DSN No.29/DSN-MUI/VI/2002 tentang Pembiayaan Pengurusan Haji Lembaga Keuangan Syariah.

3.1.3.1 Produk Tabungan Haji iB Mega Syariah

Tabungan Haji Mega Syariah merupakan tabungan yang ditujukan untuk nasabah yang akan menjalankan ibadah haji. Dengan menggunakan prinsip mudharabah muthlaqah, produk tabungan ini memberikan dana talangan kepada nasabah agar lebih cepat berangkat ke Tanah Suci.

Keunggulan:

- Bagi hasil yang kompetitif,
- Fasilitas SISKOHAT,
- Fleksibel dalam menentukan setoran,
- Bebas biaya administrasi,
- Kemudahan setor *online real time* diseluruh cabang Bank Mega Syariah, Mega Mitra Syariah, dan Gallery Bank Mega Syariah,
- Fasilitas *autodebet* untuk setoran bulanan.

- Mendapatkan souvenir yang menarik,

Syarat dan Ketentuan:

- Nasabah tabungan perseorangan,
- Mengisi formulir pembukaan Tabungan Haji Mega Syariah,
- Setoran awal Rp. 200.000,00
- Usia minimal 17 tahun (Memiliki KTP),
- Mengisi formulir pembukaan Tabungan Haji iB Mega Syariah.

3.1.3.2 Tujuan Tabungan Haji iB Mega Syariah

- Mendapatkan dana yang relatif stabil dalam jangka pendek ataupun jangka panjang,
- Mendapatkan dana yang relatif murah,
- Diversifikasi produk CASA.

3.1.4 Mekanisme Tabungan Haji

1. Pendaftaran Haji

Pendaftaran haji ini merupakan proses pendaftaran yang dilakukan oleh Calon Jamaah Haji dan proses pelayanan awal yang dilakukan oleh Departemen Agama (Depag) dan BPS BPIH. Pelaksanaan pendaftaran haji dapat dilakukan setiap hari selama jam kerja berlangsung. Pendaftaran ini dibagi menjadi dua waktu, yaitu pada saat setoran awal dan saat pelunasan.

Dalam praktiknya, untuk mendapatkan porsi keberangkatan haji di Kementerian Agama calon jamaah haji harus sudah memunyai dana sebesar Rp 25.000.000,00. Namun, tidak semua calon jamaah memunyai dana sebesar itu. Maka, untuk memudahkan dalam mendapat porsi haji Bank Mega Syariah memberi fasilitas berupa Pinjaman Dana Talangan Haji (PDTH). Pinjaman Dana Talangan Haji (PDTH) adalah penyediaan dana dari Bank Mega Syariah kepada nasabah Tabungan Haji Mega Syariah untuk mendapatkan nomor porsi keberangkatan haji.⁸ Dimana PDTH ini bukan untuk pembiayaan haji, melainkan untuk mendapatkan porsi haji. Setelah porsi didapatkan, nasabah calon jamaah haji akan mengembalikan dengan cara mengangsur selama 3 tahun sesuai dengan plafond yang diterima.

Akad yang digunakan dalam penggunaan fasilitas PDTH adalah akad *qardh* dan *ijaroh*. Akad *qardh* adalah akad pemberian fasilitas PDTH berupa pinjaman uang dari Bank Mega Syariah kepada nasabah yang digunakan untuk membayar setoran awal BPIH ke rekening Menteri Agama, dengan tujuan memperoleh nomor porsi keberangkatan haji. Kemudian akad *ijaroh* yaitu akad pemberian fasilitas penyewaan jasa Bank untuk pengurusan mendapatkan nomor porsi keberangkatan haji.

⁸ Surat Edaran Revisi Kebijakan Pembiayaan Fasilitas PDTH Bank Mega Syariah, Nomor: SE/18/DIRBMS/11

Setelah pelaksanaan akad selesai, Bank menyiapkan dokumen untuk proses pencairan pinjaman berdasarkan Perintah Realisasi Pinjaman (PRP) yang telah ditandatangani oleh pejabat yang berwenang. Pencairan dana PDTH harus disetorkan ke rekening tabungan haji nasabah yang telah diblokir dengan cara merubah kode produk tabungan haji menjadi produk talangan haji dan penutupan rekening hanya bisa dilakukan apabila nasabah telah melunasi fasilitas PDTH, baik pelunasan dari dana nasabah atau pengembalian dana dari Kementerian Agama karena adanya pembatalan porsi keberangkatan haji.

Pada saat melakukan setoran awal, yang harus dilakukan nasabah adalah mengisi SPPH di Kantor Departemen Agama Kabupaten atau Kota dengan melampirkan fotokopi Kartu Tanda Penduduk (KTP) yang masih berlaku, pas foto ukuran 3x4 sebanyak 5 lembar dan ukuran 4x6 sebanyak 1 lembar dengan latar belakang berwarna putih serta membayar setoran awal ke Bank Mega Syariah untuk mendapatkan nomor porsi haji. Setelah prosedur tersebut dipenuhi, nasabah kemudian menyerahkan lembar bukti setoran awal BPIH ke Kantor Departemen Agama Kabupaten atau Kota.

Langkah selanjutnya yang dilakukan oleh Bank Mega Syariah adalah mencatat dana nasabah tabungan haji di dalam

rekening nasabah sebelum saldo tercatat minimal Rp 25.100.000,00. Setelah dana melebihi atau minimal Rp 25.100.000,00 lalu dilakukan proses *input* data nasabah ke komputer SISKOHAT. Kemudian Bank Mega Syariah melakukan pemindahbukuan dana Tabungan Haji sebesar Rp 25.000.000,00 ke rekening Menteri Agama di Bank Mega Syariah, dan selisih saldo pada rekening tabungan haji nasabah tetap di rekening nasabah di Bank Mega Syariah. Setelah melakukan pendaftaran tabungan haji dengan menggunakan fasilitas talangan haji, maka pada jurnal pembukuan ditulis sebagai berikut:⁹

Jurnal pembukuan pencairan pinjaman (qardh):

Dana Qardh (sebesar jumlah pencairan pembiayaan)

D : Pinjaman Qardh – Dana Talangan Haji

K : Rekening Tabungan Haji Nasabah

Pembebanan Biaya Administrasi

D : Rekening Nasabah

K : Pendapatan Adm PDTH/Fee

Ujrah / Fee (sebesar ujarah dana talangan)

D : Rekening Nasabah

K : Pinjaman Qardh – Dana Talangan Haji

2. Pelunasan dan Perpanjangan BPIH

Pelunasan BPIH merupakan penambahan setoran awal, setelah dikonversikan dengan kurs/nilai Dollar Amerika pada hari

⁹ *Op.Cit hlm.26*

dan tanggal pelaksanaan pelunasan BPIH. Untuk persyaratan calon jamaah yang berhak untuk melunasi adalah yang telah masuk kuota untuk tahun keberangkatan tersebut.

Bank wajib mengirimkan surat pemberitahuan yang memuat tanggal jatuh tempo fasilitas PDTH kepada nasabah dan mengingatkan nasabah untuk segera melakukan pelunasan, perpanjangan, atau pembatalan. Paling lambat dua bulan sebelum tanggal jatuh tempo.

Kemudian, untuk perpanjangan fasilitas hanya dapat dilakukan terhadap nasabah yang jangka waktu keberangkatan hajinya tidak kurang dari enam bulan sejak tanggal jatuh tempo fasilitas PDTH. Pada saat perpanjangan fasilitas, terdapat ketentuan mengenai batas maksimum sisa pinjaman yang dapat diperpanjang jangka waktu pelunasannya. Apabila nilai pinjamannya lebih besar dari batas maksimum yang telah ditetapkan maka nasabah harus melakukan pelunasan sebagian.

Proses perpanjangan dilakukan dengan menggunakan mekanisme penutupan fasilitas PDTH *original* pada sistem, kemudian dibuka fasilitas PDTH perpanjangan pada sistem yang sama.

Penutupan Rekening *original* PDTH:

D : RAB/ Rek GL perantara PDTH

K: Rek Qardh PDTH (lama)

Pembukaan Rekening Perpanjangan PDTH:

D : Rek PDTH (baru)

K : RAB/ Rek GL (perantara PDTH)

Setiap pelunasan fasilitas, Bank Mega Syariah akan mengeluarkan Surat Keterangan Lunas PDTH yang akan diserahkan pada nasabah.

Setelah semua persyaratan dilengkapi, tindakan yang dilakukan calon haji selanjutnya adalah ke Bank Mega Syariah untuk melakukan Pelunasan BPIH dan mendapatkan bukti pelunasan (*print out* Siskohat). Besarnya nilai pelunasan sesuai Keputusan Presiden tahun berjalan. Selanjutnya, calon jamaah haji melakukan tes kesehatan di Puskesmas setempat sesuai domisili yang tercantum pada KTP. Setelah itu, menyerahkan bukti setoran berupa lembar putih, merah, kuning, biru serta pas foto ukuran 3x4 sebanyak 18 lembar dan ukuran 4x6 sebanyak 4 lembar ke Kantor Departemen Agama Kabupaten atau Kota domisili. Setelah semua berkas terkumpul, calon jamaah haji menunggu Surat Pemanggilan Masuk Asrama (SPMA) dari Kantor Departemen Agama Kabupaten atau Kota domisili.

3.1.5 Prosedur Pelaksanaan Pembatalan Tabungan Haji

Pembatalan Tabungan Haji adalah tidak terlaksananya kegiatan yang sudah dijalankan dalam kurun waktu tertentu. Dalam pembatalan tabungan ini, nasabah (calon jamaah haji) sudah

mendapatkan porsi untuk melaksanakan ibadah haji, namun ditengah jalan melakukan pengunduran diri yang dikarenakan calon jamaah haji tersebut merasa tidak bisa melanjutkan perpanjangan atau meninggal dunia.

3.1.5.1 Permohonan Pembatalan dari Nasabah

Pembatalan porsi keberangkatan haji ke Kementerian Agama dapat dilakukan nasabah sendiri atau melalui Bank Mega Syariah dengan alasan tertentu karena nasabah tidak melakukan pelunasan sesuai dengan waktu yang telah ditetapkan dalam akad (*wan prestasi*), tanpa ada kewajiban Bank Mega Syariah untuk mengembalikan *ujroh* dan atau biaya administrasi yang telah dibayarkan sebelumnya. Permohonan pembatalan dapat diajukan oleh nasabah atau ahli waris nasabah yang dibuktikan dengan dokumen identitas, melalui Surat Permohonan Pembatalan Berangkat Haji. Pembatalan tabungan haji yang diajukan nasabah kepada Bank Mega Syariah ada dua sebab, yaitu pembatalan dari nasabah calon jamaah haji dalam kondisi masih hidup (*wan prestasi*) dan kondisi meninggal dunia.¹⁰

Di Bank Mega Syariah cabang Semarang, banyaknya nasabah yang melakukan pembatalan haji (pada tahun 2010 sampai

¹⁰ Wawancara dengan TL RO Bank Mega Syariah Cabang Semarang, Indah Muji Rahayu

dengan bulan April 2012) ada 4 (empat) nasabah dari total keseluruhan 1200 nasabah CJH (Calon jamaah Haji).¹¹ Diantaranya dua nasabah karena tidak sanggup mengembalikan dana talangan dan dua lainnya karena meninggal dunia.

Pada Bank Mega Syariah, pembatalan haji akan dikenakan biaya sebesar Rp 500.000,00 dan biayanya wajib disetorkan ke rekening tabungan haji nasabah pada saat pengajuan fasilitas.

Langkah selanjutnya yang dilakukan marketing Bank Mega Syariah adalah menginformasikan kepada nasabah mengenai adanya syarat legalisir surat kuasa pengurusan administrasi pembatalan porsi haji oleh Kepala Desa/Lurah setempat. Setelah syarat terpenuhi, maka ahli waris (nasabah yang meninggal dunia) /nasabah CJH batal melalui Bank Mega Syariah mengajukan pembatalan porsi ke Kantor Kementerian Agama.

Untuk nasabah yang melakukan pembatalan dikarenakan meninggal dunia, uang pengembalian pembatalan setoran awal (Tabungan Haji) tidak dilakukan pemotongan dan dibayarkan sesuai dengan biaya yang di setorkan ke rekening Menteri Agama. Namun, untuk setoran BPIH lunas akan dikenakan biaya administrasi sebesar 1% dari jumlah BPIH yang dibayarkan dan dikembalikan sesuai dengan kurs dolar pada saat pembatalan.

¹¹ *Ibid*

Pengembalian uang BPIH tabungan lunas akan di transfer ke rekening awal tempat penyetoran BPIH, Bagi BPIH lunas yang rekening awalnya sudah ditutup maka nasabah CJH atau ahli waris dapat mengajukan permohonan pengembalian tersebut pada rekening tabungan yang lain dengan melampirkan foto kopi nomor rekening tabungan tersebut.

3.1.5.2 Pengajuan Pembatalan Porsi Haji ke Kementerian Agama

Pembatalan yang dilakukan ke Kementerian Agama diajukan oleh ahli waris atau dapat melalui Bank Mega Syariah cabang Semarang berdasarkan Surat Kuasa Pengurusan Administrasi Pembatalan Porsi Haji asli yang telah dilegalisir oleh Lurah atau Kepala Desa setempat sesuai KTP nasabah dengan melampirkan dokumen terkait (pada lampiran). Bank Mega Syariah Kantor cabang Semarang harus sudah menerima surat kuasa asli paling lambat satu hari.

Setelah ahli waris/nasabah mengajukan permohonan ke Kantor Kementerian Agama, maka dibuatlah surat permohonan pembatalan haji yang ditujukan kepada Kantor Wilayah Kota/Kabupaten. Berdasarkan surat permohonan pembatalan yang dikeluarkan oleh Kementerian Agama, maka ahli waris/nasabah datang ke Bank Mega Syariah cabang Semarang dengan membawa fotokopi surat tersebut dan membawa buku tabungan serta

dokumen terkait (pada lampiran). Kemudian, Bank Mega Syariah cabang Semarang membuat surat permohonan pembatalan haji yang ditujukan kepada pimpinan kantor cabang Semarang.

Langkah selanjutnya, pimpinan Bank Mega Syariah kantor cabang Semarang memfaksimili atau meng-*email* surat permohonan pembatalan haji ke Bank Mega Syariah Pusat. Kemudian, Bank Mega Syariah Pusat melakukan pembatalan haji ke Kantor Kementerian Agama Pusat.

Proses pembatalan di Kementerian Agama kurang lebih berlangsung selama 30 (tiga puluh) hari. Namun, Bank Mega Syariah kantor cabang Semarang memunyai inisiatif untuk membantu mempercepat pelaksanaan pembatalan haji yang kurang lebih memakan waktu dua minggu atau separuh waktu dari pembatalan haji secara normal. Kemudian Bank menerima *Standing Instruction* (SI) dari bendahara Kementerian Agama untuk mengembalikan dana porsi haji.

Bank Mega Syariah Pusat lalu mengonfirmasi pada kantor cabang Semarang bahwa pembatalan haji sudah dilakukan. Maka, secara otomatis sistem yang ada pada kantor cabang sudah berubah.

Bank Mega Syariah cabang Semarang dapat melakukan pengecekan proses pembatalan porsi keberangkatan haji oleh

Kementerian Agama Pusat dengan melihat status nasabah pada menu aplikasi Siskohat, apabila statusnya batal maka porsi keberangkatan sudah hangus. Porsi haji yang sudah dibatalkan tidak dapat digantikan dengan nasabah CJH lain dikarenakan porsi haji berkaitan dengan data nasabah CJH.¹² Selanjutnya, Bank Mega Syariah cabang Semarang akan melakukan penutupan fasilitas PDTH atas nasabah yang bersangkutan di sistem pembiayaan Bank Mega Syariah.

3.1.5.3 Prosedur Pengembalian Setoran Awal BPIH Batal

Calon jamaah mengajukan surat permohonan pembatalan kepada Kantor Departemen Agama Kabupaten/Kota domisili. Setelah lampiran terpenuhi, Kantor Departemen Agama Kabupaten/Kota memberikan tanda terima proses pembatalan kepada calon jamaah haji batal. Selanjutnya, Kantor Departemen Agama Kabupaten/Kota membuat surat pengantar dan meneruskan kepada Kantor Wilayah Departemen Agama Propinsi. Kantor Wilayah Depag Propinsi mengajukan pengembalian dana setoran awal BPIH batal kepada Direktorat Jenderal PHU Direktorat Pelayanan Haji, setelah melakukan konfirmasi batal ke dalam *database* SISKOHAT. Konfirmasi dilakukan dengan menggunakan nomor porsi dan menginput data nomor dan tanggal surat pengajuan dari Kandepag Kabupaten/Kota dan sebab dari

¹² *Ibid*

pembatalan. Direktorat Pelayanan Haji membuat surat pengantar ke Direktorat Pengelolaan BPIH dan SIH setelah mengkonfirmasi pembatalan kedalam siskohat. Direktorat Pengelolaan BPIH dan SIH mentransfer dana BPIH batal ke rekening calon jamaah haji batal melalui Bank Mega Syariah, selanjutnya dikonfirmasi kedalam siskohat. Bank Mega Syariah cabang Semarang menyampaikan dana BPIH batal kepada calon jamaah haji batal dan mengkonfirmasikannya kedalam Siskohat.

3.1.5.4 Pengembalian BPIH Lunas

Proses yang harus dilakukan oleh nasabah adalah menyerahkan surat permohonan pembatalan berangkat haji ke Bank Mega Syariah Cabang Semarang. Setelah menerima surat dari nasabah, Bank mengeluarkan Surat Kuasa Pengurusan Administrasi Pembatalan Porsi haji yang asli dan diserahkan pada nasabah untuk dilegalisir oleh Kepala Desa / Lurah sesuai domisili.

Penerimaan surat dari nasabah paling lambat 1 (satu) hari sejak tanggal penyerahan ke nasabah. Kemudian Bank melakukan proses pembatalan ke Kementerian Agama dengan lampiran surat pembatalan porsi haji yang telah ditandatangani nasabah, Surat Kuasa pengurusan administrasi yang telah dilegalisir, dan bukti asli setoran awal BPIH.

Setelah menerima permohonan pembatalan dari Bank, bendahara Kementerian Agama mengeluarkan *standing instruction* untuk dikirimkan ke operasional Bank. Kemudian operasional Bank melakukan proses pembukuan dan melakukan konfirmasi ke kantor cabang bahwa telah dilakukan pengembalian dana dari giro Menteri Agama ke rekening tabungan haji nasabah.

Kantor cabang melakukan konfirmasi dan memastikan alasan pembatalan bukan karena sakit/meninggal. Selanjutnya kantor cabang membuat MIP (Memo Instruksi Pelunasan) dan memo debet biaya batal dan dokumen pelunasan untuk kemudian dikirimkan ke *loan processing*. Bagian *loan processing* menerima dokumen instruksi pelunasan PDTH dari kantor cabang. Setelah diterima, lalu memastikan dana telah tersedia di rekening tabungan haji nasabah. Kemudian melakukan pelunasan fasilitas PDTH dengan mendebet rekening tabungan haji nasabah berdasarkan surat kuasa debet rekening dengan jurnal:

D: Rekening Tabungan Haji

K: Qardh sebesar nilai Qardh

Debet biaya batal jika pembatalan bukan karena sakit/meninggal berdasarkan memo debet biaya batal dengan jurnal:

D: Rekening Tabungan Haji sebesar biaya pembatalan

K: Pendapatan non operasional

Dengan pencatatan atau pembukuan yang dilakukan bagian *loan processing*, maka selesailah proses pembatalan porsi yang diajukan atas permintaan nasabah.

3.2 Analisis

Sebagai lembaga keuangan syari'ah, dalam sistem operasional Bank Mega Syariah terdapat kekuatan dan kelemahan. Sumber Daya Manusia (SDM) merupakan ujung tombak bagi kemajuan dan pertumbuhan bisnis Bank Mega Syariah. Menyadari bahwa posisi dan peran SDM demikian strategis, peningkatan kualitas baik keterampilan (*skill*) maupun pengetahuan SDM menjadi prioritas Bank Mega Syariah. Apalagi ekspektasi nasabah terhadap produk dan layanan di perbankan syariah sangat tinggi sehingga membutuhkan tingkat kompetensi SDM yang baik.

Untuk meningkatkan kualitas SDM dan mewujudkan Visi dan Misi Bank Mega Syariah, manajemen telah melakukan berbagai program pelatihan SDM. Program pelatihan dari tingkat dasar hingga tingkat lanjut ini dilakukan secara rutin. Pelatihan Dasar-dasar Perbankan Syariah, Dasar motivasi, *Training Product*, *Training Service Excellence*, *Training*

Operational, Diklat Karyawan Cabang Baru dan *Team Building* merupakan program dasar yang diselenggarakan di internal perusahaan.¹³

Bank Mega Syariah menyadari bahwa pertumbuhan bisnis perusahaan tidak lepas dari kondisi sosial dan lingkungan masyarakat. Semakin baik tingkat kehidupan sosial masyarakat berarti risiko bisnis pun berpotensi mengalami penurunan. Agar kegiatan bisnis memberikan dampak sosial yang positif, setiap tahun Bank Mega Syariah senantiasa menjalankan program tanggung jawab sosial perusahaan atau Corporate Social Responsibility (CSR).

Sejalan dengan perkembangan Bank Mega Syariah yang telah menjangkau seluruh propinsi di Indonesia, program kegiatan CSR diharapkan dapat lebih memberi manfaat kepada lebih banyak masyarakat. Hal itu sesuai dengan visi dan misi Bank Mega Syariah untuk menjadi "Bank Syariah Kebanggaan Bangsa".

Analisis yang dapat penulis terapkan untuk Bank Mega Syari'ah Cabang Semarang adalah menggunakan analisis *SWOT*. *Strength* (Kekuatan), *Weakness* (Kelemahan), *Opportunity* (Peluang), *Treat* (Ancaman).

a. *Strength* (Kekuatan)

Sebagai bank syariah di Kota Semarang, tidak hanya Bank Mega Syariah saja yang memunyai produk tabungan haji. Banyak

¹³ <http://www.bsmi.co.id/index.php>

pesaing dengan hadirnya bank syariah yang menawarkan produk tabungan haji dengan berbagai tampilan yang tidak kalah menarik.

Letak yang strategis, yaitu di kawasan Simpang Lima Semarang membuat Bank Mega Syariah memiliki jaringan KBIH (Kelompok Bimbingan Ibadah Haji) yang kuat di daerah Semarang dan Demak. Salah satu cara yang dilakukan marketing Bank Mega Syariah Cabang Semarang untuk memasarkan produk tabungan haji adalah melalui kelompok pengajian yang ada pada daerah-daerah. Cara seperti ini dianggap cukup efektif dalam melakukan pemasaran produk tabungan haji.

b. *Weakness* (Kelemahan)

Dalam suatu lembaga pasti memiliki kekuatan dan kelemahan. Kelemahan ini akan menjadikan motivasi tersendiri bagi para pengelola untuk lebih optimal dalam melakukan tugas dan tanggung jawabnya.

Kelemahan Bank Mega Syariah yang penulis tangkap terdapat pada Sumber Daya Insani/Manusia-nya. Beberapa dari mereka kurang mengetahui tentang seluk-beluk produk yang ditawarkan oleh Bank itu sendiri. Pada bagian marketing, saat melakukan pemasaran tabungan haji seringkali kurang teliti dalam menganalisis data nasabah. Sehingga, banyak pihak yang kesulitan dalam menginput data nasabah.

Begitu pula dengan produk tabungan, kurangnya pemasaran dan maksimalisasi dalam sistem operasional membuat produk tabungan kurang diminati oleh masyarakat. Mengingat bank konvensional maupun bank syariah sudah banyak di Kota Semarang dengan menawarkan produk penghimpunan dana lebih banyak diminati karena fasilitasnya yang prima.

c. *Opportunity* (Peluang)

Beberapa peluang yang dimanfaatkan Bank Mega Syariah dalam memajukan usahanya adalah dengan memaksimalkan produk pembiayaan. Karena, biaya administrasi yang tidak terlalu tinggi membuat produk pembiayaan Bank Mega Syariah diminati oleh masyarakat. Ditambah lagi lokasi yang strategis, di pusat kota. Sehingga memudahkan masyarakat dalam menjangkau lokasinya.

Tentunya pada poin ini sudah memberi nilai tambah pada Bank Mega Syariah untuk menarik nasabah dalam hal pembiayaan.

d. *Treat* (Hambatan)

Hambatan atau ancaman yang dihadapi Bank Mega Syariah adalah dalam maksimalisasi produk tabungan. Minimnya ketertarikan masyarakat yang dikarenakan kurangnya inovasi dari produk tabungan yang ada. Karena, apabila dana yang berasal dari pihak ketiga kecil maka aktivitas perputaran dananya juga akan

kecil. Sehingga mengakibatkan sulitnya pada aktivitas penyaluran dana.

Begitu juga pada sumber daya manusia, perlu ditingkatkan kinerjanya. Persaingan antar bank tidak cukup hanya pada produknya, tetapi juga operasionalnya. Semakin terampil sumber daya manusianya, maka semakin baik pula jalannya aktivitas pada bank tersebut.