

IMPLEMENTASI PRODUK TABUNGAN HAJI IB MAKBUL DI BANK SUMUT SYARIAH KCP STABAT

Nova Armaya¹
Ahmad Fuadi²
Khairunnisa³

novaarmaya1@gmail.com¹
ahmad_fuadi@staijm.ac.id²
ayong.nisaraol@gmail.com³

¹²³. Sekolah Tinggi Agama Islam Jam'iyah Mahmudiyah Langkat

Abstrak

Bank Sumut Syariah KCP Stabat merupakan bank yang menghimpun dan menyalurkan dananya kepada masyarakat, yaitu melalui beberapa produk salah satunya adalah produk tabungan haji iB Makbul. Dalam menjalankan kegiatannya, yakni menghimpun dana tentunya bank memerlukan strategi untuk menarik minat nasabah membuka tabungan haji iB Makbul di Bank Sumut Syariah KCP Stabat. Tujuan dalam penelitian ini untuk mengetahui pengelolaan produk tabungan haji iB Makbul di Bank Sumut Syariah KCP Stabat, Untuk mengetahui penerapan produk tabungan haji iB Makbul di Bank Sumut Syariah KCP Stabat dan untuk mengetahui kendala atau hambatan yang dihadapi dalam menerapkan produk tabungan haji iB Makbul di Bank Sumut Syariah KCP Stabat. Penulis menggunakan metode penelitian kualitatif yaitu metode dengan cara melakukan survei kelapangan langsung dengan sumber-sumber yang ada. Penulis juga melakukan teknik pengumpulan data yaitu dengan cara wawancara (*interview*) yaitu teknik melakukan Tanya jawab langsung kepada pihak yang berwenang dari perusahaan yang diteliti, untuk dapat melengkapi data maupun informasi yang lebih akurat.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa Bank Sumut Syariah KCP Stabat menerapkan jenis produk tabungan haji iB Makbul yang merupakan produk dengan menggunakan prinsip titipan (*wadiah yad adh-dhamanah*) yaitu akad dimana sipenerima titipan dapat memanfaatkan barang titipan tersebut dengan seijin pemiliknya dan menjamin untuk mengembalikan titipan tersebut secara utuh setiap saat kala sipemilik menghendaknya. Dari penelitian ini diperoleh kesimpulan Bank Sumut Syariah KCP Stabat menerapkan produk tabungan haji iB Makbul menggunakan akad *wadiah yad adh-dhamanah* bagi penabung, Pengelolaan tabungan haji adalah dengan cara membuka rekening tabungan haji, membuat surat keterangan sehat, mengisi surat pendaftaran pergi haji di kantor Kementerian Agama, pemorsian di bank, melaporkan ke kantor Kementerian Agama, pelunasan biaya penyelenggaraan ibadah haji (BPIH). Adapun yang menjadi kendala atau hambatan dalam menerapkan produk tabungan haji iB Makbul di Bank Sumut Syariah KCP Stabat terkait masalah jumlah *customer service* yang tidak sebanding dengan jumlah nasabah. Mengingat tugas *customer service* yang salah satunya memberikan pelayanan informasi produk kepada nasabah merupakan hal penentu bagi kemajuan bank, maka perlu menyediakan *customer service* yang cukup.

Kata Kunci : Imlementasi, Produk Tabungan Haji iB Makbul.

Abstract

Bank Sumut Syariah KCP Stabat is a bank that collects and distributes funds to the

public, namely through several products, one of which is the Hajj savings product iB Makbul. In carrying out its activities, namely raising funds, of course, banks need strategies to attract customers to open iB Makbul Hajj savings at Bank Sumut Syariah KCP Stabat. The purpose of this study was to determine the management of the iB Makbul Hajj savings product at Bank Sumut Syariah KCP Stabat, to determine the application of the iB Makbul Hajj savings product at Bank Sumut Syariah KCP Stabat and to find out the obstacles or obstacles faced in implementing the iB Makbul Hajj savings product at the Bank. North Sumatra Sharia KCP Stabat. The author uses a qualitative research method, namely the method by conducting a direct field survey with existing sources. The author also uses data collection techniques, namely by means of interviews (interviews), namely the technique of conducting direct questions and answers to the authorities of the company under study, to be able to complete more accurate data and information.

The results show that Bank Sumut Syariah KCP Stabat applies the type of Hajj savings product iB Makbul which is a product using the deposit principle (wadhiah yad adh-dhamanah) namely an agreement where the recipient of the deposit can use the deposited item with the permission of the owner and guarantees to return the deposit safely. intact at all times when the owner wishes it. From this study, it was concluded that Bank Sumut Syariah KCP Stabat applied the iB Makbul Hajj savings product using the wadhiah yad adh-dhamanah contract for savers. Management of hajj savings was by opening a hajj savings account, making a health certificate, filling out a registration letter to go for hajj at the Ministry office. Religion, serving at the bank, reports to the office of the Ministry of Religion the payment of the costs of organizing the pilgrimage (BPIH). As for the obstacles or obstacles in implementing the iB Makbul Hajj savings product at Bank Sumut Syariah KCP Stabat related to the problem of the number of customer service that is not proportional to the number of customers. Given that the task of customer service, one of which is to provide product information services to customers, is a determining factor for the progress of the bank, it is necessary to provide sufficient customer service.

Keywords: *Implementation, Hajj Savings Products iB Makbul.*

PENDAHULUAN

Bank sebagai lembaga keuangan yang menghasilkan jasa keuangan perlu membutuhkan pemasaran yang baik untuk memasarkan produknya, mengkomunikasikan setiap produk yang mereka pasarkan kepada masyarakat luas. Hal ini dilakukan agar masyarakat mengetahui dan memiliki minat membeli manfaat dari produk yang di pasarkan sesuai dengan kebutuhan dan keinginannya. Banyak bank yang berlomba-lomba memasarkan produknya, baik produk baru atau suatu pengembangan dari produk lama. Diantara mereka ada yang gagal dan tidak sukses dalam merebut kepuasan konsumen. Perbankan syariah atau perbankan Islam adalah suatu sistem perbankan yang dikembangkan berdasarkan syariah (hukum) Islam. Usaha pembentukan sistem ini didasari oleh larangan dalam agama Islam untuk memungut maupun meminjam dengan bunga atau yang disebut dengan riba, serta larangan investasi untuk usaha-usaha yang dikategorikan haram (misal: usaha yang berkaitan dengan produksi makanan/minuman haram, usaha media yang tidak Islami dll), dimana hal ini tidak dapat dijamin oleh sistem perbankan konvensional. Dalam persaingan yang ketat ini ada beberapa bank yang mendapat kepercayaan sebagai Bank Penerima Setoran Biaya Penyelenggaraan Ibadah Haji (BPS BPIH), salah satunya adalah Bank SUMUT Cabang Pembantu Syariah Stabat. Bank syariah beroperasi tidak dengan menerapkan metode bunga, melainkan dengan metode bagi hasil penentuan biaya yang sesuai dengan syariat Islam (Widodo, 2005). Dengan

demikian, bank syariah adalah bank yang tidak mengandalkan bunga, dan oprasional produknya, baik penghimpunan maupun penyuluhan dana, lalu lintas pembayaran serta peredaran uang dari dan untuk debitur berdasarkan prinsip-prinsip hukum Islam (Wangsawidjaya, 2012), (Olivia et al., 2021), (Alam, 2020), (Daud et al., 2020).

Jenis produk ini ada pada Bank SUMUT Cabang Pembantu Syariah Stabat yaitu Tabungan iB Makbul merupakan produk dengan menggunakan prinsip Wadiah. *Al Wadiah* adalah titipan murni dari satu pihak ke pihak lain, baik individu maupun badan hukum yang harus dijaga dan dikembalikan kapan saja si penyimpan menghendaknya. Jenis Wadiah yang digunakan sebagai Akad Tabungan iB Makbul adalah (*wadiah yad adh-dhamanah*), merupakan akad antara dua pihak, satu pihak sebagai pihak yang menitipkan (nasabah), dan pihak lain sebagai pihak yang menerima titipan (bank). Pihak penerima titipan dapat memanfaatkan barang titipan. Penerima titipan wajib mengembalikan barang titipan dalam keadaan utuh (Harmain et al., 2019).

Bank Sumut Syariah menawarkan produk tabungan haji yang diperuntukan bagi umat muslim sebagai solusi dalam merencanakan keberangkatan untuk menunaikan ibadah haji. Seperti yang kita ketahui, saat ini Bank Sumut Syariah menjadi salah satu bank yang dipercaya oleh masyarakat luas sebagai tempat penitipan dana haji. Hal itu terbukti dari banyaknya minat masyarakat untuk membuka tabungan haji iB Makbul dalam jangka waktu 3 tahun terakhir, yang dihitung dari tahun 2019 sampai dengan tahun 2021. Berikut adalah tabel data penjualan produk tabungan haji iB Makbul di Bank Sumut Cabang Syariah Stabat.

Jumlah Nasabah Tabungan Haji iB Makbul

No	Tahun	Jumlah Nasabah
1	2019	1652
2	2020	1836
3	2021	1947

Sumber : PT. Bank Sumut Syariah KCP Stabat

Adapun pengamatan awal peneliti yaitu banyak masyarakat yang beranggapan bahwa apabila mereka ingin menunaikan ibadah haji maka diperlukan dana yang cukup besar. Padahal yang sangat ingin menunaikan ibadah haji merupakan golongan masyarakat menengah kebawah. Mereka bingung bagaimana mungkin dengan pendapatan yang pas-pasan dapat untuk membiayai mereka berangkat menunaikan ibadah haji.

Terkadang banyak yang mencoba dengan cara menabung sendiri dalam jangka waktu yang lama, tetapi pada saat tabungannya sudah cukup untuk membiayai keberangkatan haji, justru ada biaya yang tidak terduga datang, sehingga dana yang selama ini ditabung untuk menunaikan rukun Islam ke-5 pun terpakai. Oleh sebab itu banyak masyarakat yang ingin melakukan inovasi baru untuk melakukan sikap menabung yang tepat.

Jenis produk ini ada pada Bank Syariah yang merupakan produk dengan menggunakan prinsip titipan (*wadiah yad adhdhamanah*), yaitu akad dimana sipenerima titipan dapat memanfaatkan barang titipan tersebut dengan seijin pemiliknya dan menjamin untuk mengembalikan titipan tersebut secara utuh setiap saat kalau pemilik menghendaknya.

Untuk melakukan pembiayaan tabungan haji, calon jemaah haji harus melakukan Biaya Perjalanan Ibadah Haji (BPIH) dengan setoran awal sebesar Rp. 100.000 dan setoran selanjutnya minimal Rp. 100.000 hingga sampai uang yang calon jemaah haji setor sebesar Rp. 25.000.000 maka, calon jemaah haji berhak menerima nomor porsi hajinya.

Jangka waktu keberangkatan calon jemaah haji lebih kurang 18 tahun dari awal calon jemaah haji menabung. Dengan jangka waktu yang cukup panjang tersebut maka para calon jemaah haji dapat menabung sedikit demi sedikit sehingga pada waktunya tiba maka para calon jemaah haji dapat berangkat untuk menunaikan rukun Islam yang ke-5. Untuk itu di jaman yang semakin berkembang ini tidak hanya masyarakat ekonomi menengah keatas yang dapat

menunaikan ibadah haji, tetapi masyarakat golongan menengah kebawah pun dapat menunaikan ibadah haji.

KAJIAN PUSTAKA

Produk adalah semua yang bisa ditawarkan dipasar untuk mendapatkan perhatian, permintaan, pemakaian atau konsumsi yang dapat memenuhi keinginan atau kebutuhan konsumen (Apriyanni, 2019). Produk yang dihasilkan oleh dunia usaha pada umumnya berbentuk dua macam, yaitu produk yang berwujud dan produk yang tidak berwujud. Masing-masing produk untuk dapat dikatakan berwujud atau tidak berwujud memiliki karakteristik atau ciri-ciri tertentu Produk yang berwujud berupa barang yang dapat dilihat, dipegang, dan dirasa sekarang langsung sebelum dibeli, sedangkan produk yang tidak berwujud berupa jasa di mana tidak dapat dilihat atau dirasa sebelum dibeli.

Prinsip-Prinsip Dasar Produk Bank Syariah

Secara garis besar, transaksi ekonomi yang didasarkan pada syariat Islam ditentukan oleh hubungan akad (Nur Anim Jauhariyah, Ahmad Munawar, 2020). Akad-akad yang berlaku dalam keseharian pada dasarnya terdiri atas lima prinsip dasar. Adapun kelima prinsip yang akan ditemukan dalam lembaga keuangan syariah di Indonesia adalah:

a. Prinsip Simpanan Murni (*al-Wadiah*)

Prinsip simpanan murni merupakan fasilitas yang diberikan oleh Bank Islam untuk memberikan kesempatan kepada pihak yang kelebihan dana untuk menyimpan dananya dalam bentuk *al-wadiah*. Fasilitas *al-wadiah* biasa diberikan untuk tujuan investasi guna mendapatkan keuntungan seperti halnya tabungan dan deposito. Dalam dunia perbankan konvensional *al-wadiah* identik dengan giro.

b. Bagi Hasil (*Syirkah*)

Sistem ini adalah suatu sistem yang meliputi tata cara pembagian hasil usaha antara penyedia dana dengan pengelola dana. Pembagian hasil usaha ini dapat terjadi antara bank dengan penyimpan dana, maupun antara bank dengan nasabah penerima dana. Bentuk produk yang berdasarkan prinsip ini adalah *mudharabah* dan *musyarakah*. Lebih jauh prinsip *mudharabah* dapat dipergunakan sebagai dasar baik untuk produk pendanaan (tabungan dan deposito) maupun pembiayaan, sedangkan *musyarakah* lebih banyak untuk pembiayaan.

c. Prinsip Jual Beli (*at-Tijarah*)

Prinsip ini merupakan suatu sistem yang menerapkan tata cara jual beli, di mana bank akan membeli terlebih dahulu barang yang dibutuhkan atau mengangkat nasabah sebagai agen bank melakukan pembelian barang atas nama bank, kemudian bank menjual barang tersebut kepada nasabah dengan harga sejumlah harga beli ditambah keuntungan (*margin*). Implikasinya dapat berupa *murabahah*, *salam*, dan *istishna*.

d. Prinsip Sewa (*al-Ijarah*)

Prinsip ini secara garis besar terbagi kepada dua jenis: (1) *Ijarah* (sewa murni), seperti halnya penyewaan traktor dan alat-alat produk lainnya (*operating lease*). Dalam teknis perbankan, bank dapat membeli dahulu *equipment* yang dibutuhkan nasabah kemudian menyewakan dalam waktu dan hanya yang telah disepakati kepada nasabah. *Bai al takjiri* atau *ijarahal muntahiya bit tamlik* merupakan penggabungan sewa dan beli, di mana si penyewa mempunyai hak untuk memiliki barang pada akhir masa sewa (*finansial lease*).

e. Prinsip Fee/Jasa (*al-Ajr walumullah*)

Prinsip ini meliputi seluruh layanan non-pembiayaan yang diberikan bank. Bentuk produk yang berdasarkan prinsip ini antara lain: Bank Garansi, Kliring, Inkaso, Jasa Transfer, dan lain-lain. Secara syariah prinsip ini didasarkan pada konsep *al-ajr walumullah*.

Tabungan Haji

Adapun yang dimaksud dengan tabungan syariah adalah tabungan yang dijalankan berdasarkan prinsip-prinsip syariah. Dalam hal ini, Dewan syariah nasional telah mengeluarkan fatwa yang menyatakan bahwa tabungan yang diberikan adalah tabungan yang berdasarkan prinsip wadiah dan mudharabah.

Peneliti menyimpulkan Tabungan Haji merupakan simpanan untuk melakukan ibadah haji pada saat akan melakukan ibadah haji Dikemudian hari. Tabungan Haji merupakan alternatif untuk menabung agar bisa melaksanakan Ibadah Haji. Tabungan haji adalah salah satu produk yang sekarang banyak ditawarkan kepada masyarakat atau nasabah, baik bank konvensional maupun bank syariah kebanyakan memiliki produk tabungan haji yang merupakan simpanan uang yang nantinya akan digunakan untuk ongkos naik haji. Produk Tabungan Haji tentunya sudah tidak asing lagi, karena hampir seluruh bank menawarkan produk Tabungan Haji dengan keunggulan dan manfaatnya masing-masing, Nasabah yang telah menabung pada produk tabungan haji dengan akad Mudharabah Muthlaqah yang ada pada Bank Syariah.

Wadiah merupakan prinsip simpanan murni dari pihak yang menyimpan atau menitipkan kepada pihak yang menerima titipan untuk dimanfaatkan atau tidak dimanfaatkan sesuai dengan ketentuan. Titipan harus dijaga dan dipelihara oleh pihak yang menerima titipan, dan titipan ini dapat diambil sewaktu-waktu pada saat yang dibutuhkan oleh pihak yang menitipkannya (Ismail, 2011).

Tabungan iB Makbul Bank SUMUT Syariah menggunakan prinsip *Wadi'ah Yad Ad-Dhamanah*. Al Wadiah adalah titipan murni dari satu pihak ke pihak lain, baik individu maupun badan hukum yang harus dijaga dan dikembalikan kapan saja si penyimpan menghendaknya. Setelah diketahui definisi wadiah, maka dapat dipahami bahwa yang dimaksud wadiah adalah penitipan, yaitu akad seseorang kepada yang lain dengan menitipkan benda untuk dijaganya secara layak. Apabila ada kerusakan pada benda titipan tidak wajib menggantinya, tetapi bila kerusakan ini disebabkan oleh kelalaiannya maka diwajibkan menggantinya.

Rasulullah shallallahu'alaihi wa sallam bersabda

أَدِّ الْأَمَانَةَ إِلَى مَنِ اتَّمَعْتَ وَلَا تَخُنْ مَنْ خَانَكَ

Artinya : *“Tunaikanlah amanah kepada orang yang mengamanahkan kepadamu, dan janganlah kamu mengkhianati orang yang mengkhianatimu.”* (HR. Abu Dawud dan Tirmidzi, dishahihkan oleh Syaikh Al Albani dalam Al Irwaa' 5/381).

a. Dasar Hukum Wadiah

Wadi'ah disyariatkan berdasarkan Al-Qur'an, Al-Sunnah dan ijma'. Di antara ayat yang menunjukkan pensyariaan wadi'ah adalah surat Al-Nisa ayat : 58 sebagai berikut:

إِنَّ اللَّهَ يَأْمُرُكُمْ أَنْ تُؤَدُّوا الْأَمَانَاتِ إِلَىٰ أَهْلِهَا وَإِذَا حَكَمْتُمْ بَيْنَ النَّاسِ أَنْ تَحْكُمُوا بِالْعَدْلِ إِنَّ اللَّهَ نِعِمَّا يَعِظُكُمْ بِهِ إِنَّ اللَّهَ كَانَ سَمِيعًا بَصِيرًا

Artinya: *“sesungguhnya Allah menyuruh kamu menyampaikan amanat kepada yang berhak menerima, dan (menyuruh kamu) apabila menetapkan hukum di antara manusia, supaya kamu menetapkan dengan adil. Sesungguhnya Allah memberi pengajaran yang sebaik-baiknya kepadamu. Sesungguhnya Allah adalah Maha mendengar lagi Maha melihat.”* (QS. An-Nisa/ 4: 58)

Tabungan haji iB Makbul merupakan jenis produk tabungan haji yang terdapat pada Bank SUMUT Syariah KCP Stabat, tabungan haji iB Makbul adalah produk tabungan khusus sebagai sarana penitipan Biaya Perjalanan Ibadah Haji (BPIH) bagi penabung perorangan secara bertahap ataupun sekaligus dengan tidak dapat melakukan transaksi penarikan serta

terkoneksi secara online dengan aplikasi Siskohat untuk mendapatkan nomor porsi dan pelunasan BPIH.

METODE PENELITIAN

Metode penelitian adalah cara yang digunakan untuk melakukan penelitian dengan tujuan untuk kebenaran dalam penelitian tersebut. Oleh karena itu, metode penelitian merupakan hal yang sangat penting dalam penelitian ini. Manfaatnya yaitu untuk mencari kebenaran dalam penelitian ini.

HASIL PEMBAHASAN

Pengelolaan Produk Tabungan Haji iB Makbul

Saat ini yang kita ketahui bahwa tabungan haji iB Makbul adalah sebuah produk yang ada di bank syariah yang membantu para calon nasabahnya untuk mewujudkan suatu keinginan dalam menunaikan ibadah Haji dan Umrah. Namun, permasalahannya yaitu, pergi ke tanah suci memerlukan ongkos yang begitu mahal dan besar, seperti membeli tiket, pesawat, jaminan asuransi, penginapan, dan lain-lain. Hal di atas menjadi gambaran bagi muslim kini, khususnya di perdesaan yang masih membiayai pergi haji dengan menjual surat-surat berharga dan barang-barang berharga lainnya. Hal itu dilakukan untuk memenuhi pembiayaan selama ia menunaikan Ibadah Haji.

Oleh sebab itu Bank SUMUT Syariah KCP Stabat memberi kemudahan dalam pembiayaan nasabah untuk mewujudkan suatu keinginan pada nasaah atau calon jama'ah haji tersebut. Hal ini dibuktikan bahwa jama'ah haji atau nasabah bisa menabung untuk mendapatkan nomor porsi melalui tabungan haji pada bank tersebut.

- a. Prosedur Tabungan haji iB Makbul
 - 1) Membuka Rekening Tabungan Haji iB Makbul
 - 2) Membuat Surat Keterangan Sehat
 - 3) Mengisi Surat Pendaftaran Pergi Haji di kantor Kementerian Agama
 - 4) Pemorsian di Bank
 - 5) Melaporkan ke Kantor Kementerian Agama
 - 6) Pelunasan Biaya Penyelenggaraan Ibadah Haji (BPIH)
 - 7) Keunggulan Tabungan Haji iB Makbul

Keunggulan tabungan haji iB Makbul sebagai berikut:

- a) Transaksi secara realtime online.
- b) Dilindungi oleh asuransi jiwa, bebas biaya premi.
- c) Terkoneksi secara online dengan jaringan SSKOHAT Departemen Agama.
- d) Fasilitas manasik haji gratis.
- e) Souvenir haji.
- f) Dapat dibuka di seluruh kantor Bank Sumut.
- g) Fasilitas Manasik Haji gratis

Penerapan Produk Tabungan Haji iB Makbul

Tabungan haji iB Makbul adalah produk tabungan khusus sebagai sarana penitipan Biaya Perjalanan Ibadah Haji (BPIH) bagi penabung perorangan secara bertahap ataupun sekaligus dengan tidak dapat melakukan transaksi penarikan serta terkoneksi secara online dengan aplikasi Siskohat untuk mendapatkan nomor porsi dan pelunasan BPIH.

Akad ini ditanda tangani oleh pihak pertama setelah seluruh kalimat dan kata-kata yang tercantum di dalamnya dibaca atau dibacakan kepada pihak pertama, sehingga pihak pertama

dengan ini menyatakan benar-benar telah memahami seluruh isinya serta menerima segala hak dan kewajiban yang timbul karenanya.

Akad ini dibuat dan ditanda tangani dengan sebenarnya atas kehendak bebas dari masing-masing pihak dalam 2 (dua) rangkap bermaterai cukup yang berlaku sebagai aslinya untuk disimpan oleh masing-masing pihak.

Kendala atau hambatan yang Dihadapi dalam Pelaksanaan Produk Tabungan Haji iB Makbul

Kendala merupakan sesuatu yang dapat menghambat atau membatasi kinerja perusahaan. Demikian pada dengan produk tabungan haji iB Makbul di bank Sumut Syariah KCP Stabat. Andi Syahputra HSB selaku pihak *customer service* memaparkan hal yang menghambat perkembangan produk tabungan haji iB Makbul di bank Sumut Syariah KCP Stabat salah satunya adalah jumlah *customer service* yang tidak sebanding dengan jumlah nasabah. Pihak *customer service* merasa kewalahan melayani jumlah nasabah dengan masalah yang beraneka ragam, seperti pembukaan rekening produk tabungan haji iB Makbul dan produk lainnya, melayani keluhan-keluhan nasabah dan lain sebagainya.

Nasabah yang telah lanjut usia serta nasabah yang sebagian tidak mengenal baca dan tulis juga menjadi salah satu kendala. Misalnya dalam masalah pengisian formulir pembukaan rekening tabungan haji, nasabah tersebut memerlukan bantuan dari pihak *customer service* sehingga pelayanannya memerlukan waktu yang lebih lama.

Selain itu pihak *customer service* juga menjelaskan kendala lain seperti terjadinya *offline* dari kantor pusat, karena segala proses perbankan yang dilakukan di kantor cabang pembantu terhubung di kantor pusat, apabila di kantor pusat terjadi *offline* maka kantor cabang pembantu tidak dapat melakukan proses perbankan. Hal tersebut mengakibatkan banyaknya pembukaan rekening yang belum diproses.

Berdasarkan hasil wawancara dengan pihak bank dan nasabah mengenai kendala yang menghambat penerapan produk tabungan haji iB Makbul, dapat disimpulkan bahwa kendala-kendala tersebut meliputi:

- 1) Jumlah *customer service* yang tidak sebanding dengan jumlah nasabah.
- 2) Mengingat tugas *customer service* yang salah satunya memberikan pelayanan informasi produk kepada nasabah merupakan hal penentu bagi kemajuan bank, maka perlu menyediakan *customer service* yang cukup. Saat ini, di Bank Sumut Syariah KCP Stabat hanya menyediakan satu *customer service*. Hal ini menjadi salah satu kendala yang menghambat pelayanan di bank Sumut Syariah KCP Stabat menjadi lama. Masyarakat Stabat yang sebagian kurang memahami baca dan tulis, terutama nasabah yang sudah lanjut usia. Untuk itu nasabah tersebut memerlukan bantuan dalam pengisian formulir pembukaan rekening.
- 3) Terjadinya *offline* dari kantor pusat. Apabila terjadi *offline* dari kantor pusat maka kantor cabang pembantu tidak dapat melakukan pelayanan pembukaan rekening kepada nasabah. Apabila terdapat nasabah yang ingin membuka rekening tabungan tidak dapat diproses saat itu juga, maka akan diproses disaat tidak terjadi *offline* dari kantor pusat.

Ketiga hal tersebut merupakan kendala yang menghambat pelayanan pembukaan rekening tabungan haji iB Makbul di Bank Sumut Syariah KCP Stabat sehingga mempengaruhi perkembangan produk tabungan haji iB Makbul di Bank Sumut Syariah KCP Stabat.

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan peneliti, maka dapat disimpulkan sebagai berikut:

1. Pengelolaan tabungan haji adalah dengan cara membuka rekening tabungan haji, membuat surat keterangan sehat, mengisi surat pendaftaran pergi haji di kantor Kementerian Agama,

- pemorsian di bank, melaporkan ke kantor Kementerian Agama, pelunasan biaya penyelenggaraan ibadah haji (BPIH).
2. Tabungan haji iB Makbul menggunakan akad *wadiah yad adh-dhamanah* bagi penabung perorangan secara bertahap ataupun sekaligus dengan tidak dapat melakukan transaksi penarikan serta terkoneksi secara online dengan aplikasi Siskohat untuk mendapatkan nomor porsi dan pelunasan BPIH.
 3. Jumlah *customer service* yang tidak sebanding dengan jumlah nasabah. Mengingat tugas *customer service* yang salah satunya memberikan pelayanan informasi produk kepada nasabah merupakan hal penentu bagi kemajuan bank, maka perlu menyediakan *customer service* yang cukup. Saat ini, di Bank Sumut Syariah KCP Stabat hanya menyediakan satu *customer service*. Hal ini menjadi salah satu kendala yang menghambat pelayanan di bank Sumut Syariah KCP Stabat menjadi lama. Masyarakat Stabat yang sebagian kurang memahami baca dan tulis, terutama nasabah yang sudah lanjut usia. Untuk itu nasabah tersebut memerlukan bantuan dalam pengisian formulir pembukaan rekening. Terjadinya *offline* dari kantor pusat. Apabila terjadi *offline* dari kantor pusat maka kantor cabang pembantu tidak dapat melakukan pelayanan pembukaan rekening kepada nasabah. Apabila terdapat nasabah yang ingin membuka rekening tabungan tidak dapat diproses saat itu juga, maka akan diproses disaat tidak terjadi *offline* dari kantor pusat.

DAFTAR PUSTAKA

- Alam, A. P. (2020). Analisis Peningkatan Kinerja Karyawan Melalui Pelatihan dan Pengembangan pada Bank Muamalat Cabang Medan Balai Kota. *El-Mal: Jurnal Kajian Ekonomi Dan Bisnis Islam*, 3(2).
- Apriyanni. (2019). *Analisis Ketertarikan Nasabah Terhadap Produk Tabungan Haji Pada Bank Aceh Syariah Dalam Perspektif Marketing Mix*.
- Daud, A., Khair, Y., Sakdiah, K., Putri, S., & Anjani, U. (2020). Sosialisasi dan pelatihan implementasi produk perbankan syariah pada umkm pekan tanjung pura dalam peningkatan ekonomi berbasis syariah. *Jurnal ABDIMASA Pengabdian Masyarakat*, 3(2), 60–65.
- Harmain, H., Nurlaila, Olivia, H., & Syafina, L. (2019). *Akuntansi Syariah di Indonesia* (Arfan Ikhsan (ed.)). Madenatera.
- Ismail. (2011). *Perbankan Syariah*. Kencana.
- Nur Anim Jauhariyah, Ahmad Munawar, and M. M. (2020). Strategi Pemasaran Syariah Dan Waiting List Terhadap Keputusan Nasabah Menggunakan Produk Tabungan Haji Pada PT BRISyariah KCP Genteng Kabupaten Banyuwangi. *Journal of Sharia Economics*, 2(1).
- Olivia, H., Athar, G. A., Nasution, T. A., & Hidayat, S. (2021). Kinerja Keuangan Perbankan Syariah: Tinjauan Dari Intellectual Capital Pada BNI Syariah. *Ekonomi, Keuangan, Investasi Dan Syariah (EKUITAS)*, 3(2), 97–103. <https://doi.org/10.47065/ekuitas.v3i2.1068>
- Wangswidjaya. (2012). *Pembiayaan Bank Syariah*,. Gramedia Pustaka Utama.
- Widodo, E. W. dan U. H. (2005). *Mengapa Memilih Bank Syariah*. Ghalia Indonesia.