

**EFEKTIVITAS PENGEMBALIAN DANA DAN PEMBATALAN
DANA TABUNGAN HAJI PRODUK TABUNGAN HAJI
MAKBUL PADA PT. BANK SUMUT KCP
SYARIAH JL. HM JONI**

SKRIPSI

*Diajukan Untuk Melengkapi Tugas-Tugas dan Memenuhi Syarat-Syarat Guna
Memperoleh Gelar Sarjana Pada Program Studi Perbankan Syariah*

Oleh:

INNI WAHYULI JAMBAK
NPM:1501270126



UMSU
Unggul | Cerdas | Terpercaya

FAKULTAS AGAMA ISLAM

UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SUMATERA UTARA

MEDAN

2019

**EFEKTIVITAS PENGEMBALIAN DANA DAN PEMBATALAN
DANA TABUNGAN HAJI PRODUK TABUNGAN HAJI
MAKBUL PADA PT. BANK SUMUT KCP SYARIAH JL. HM
JONI**

SKRIPSI

*Diajukan Untuk Melengkapi Tugas-Tugas dan Memenuhi Syarat-Syarat Guna
Memperoleh Gelar Sarjana Pada Program Studi Perbankan Syariah*

Oleh :

INNI WAHYULI JAMBAK
NPM : 1501270126

Pembimbing



Dr. Sri Sudiarti, MA

UMSU

Unggul | Cerdas | Terpercaya

FAKULTAS AGAMA ISLAM

UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SUMATERA UTARA

MEDAN

2019

HALAMAN PERSEMBAHAN



Puji syukur tak terhingga atas rahmat yang telah dianugerahkan Allah SWT hingga satu tanggung jawab telah terlaksana sudah. Sebuah karya baru saja tercipta dengan sentuhan suka duka dan pengorbanan yang terbingkai dalam cinta dan kasih sayang dari kesetiaan hati yang paling dalam. Sungguh salah satu surga dunia berada di sekeliling orang-orang yang kita sayangi dan menyayangi kita

Ku Persembahkan Karya Ini Untuk :

Ayah dan Ibunda tercinta (Alm. Marlin Jambak dan Yusmarni Rangkuti) atas segala pengorbanan, kasih sayang dan dukungan serta doa tulus yang tiada henti dan takkan pernah padam sepanjang masa dan akan terukir indah dalam relung hati ananda yang paling dalam beserta adik-adik tersayang (Hidatul Hidayah Jambak dan Ikrar Hadis Jambak) yang selalu memberikan keceriaan dalam segala hal dan kasih sayang serta perhatiannya

Almamater Saya Program Studi Perbankan Syariah
Fakultas Agama Islam
Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara

Keluarga Besar Perbankan Syariah
Khususnya Angkatan 2015
Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara

Motto :

Memulai dengan penuh keyakinan,
Menjalankan dengan penuh keikhlasan, &
Menyelesaikan dengan penuh kebahagiaan

PERNYATAAN ORISINALITAS

Saya yang bertandatangan di bawah ini:

Nama : Inni Wahyuli Jambak
NPM : 1501270126
Jenjang Pendidikan : Strata Satu (S1)
Program Studi : Perbankan Syariah

Menyatakan dengan sebenarnya bahwa skripsi dengan judul: EFEKTIVITAS PENGEMBALIAN DANA DAN PEMBATALAN DANA TABUNGAN HAJI PRODUK TABUNGAN HAJI MAKBUL PADA PT. BANK SUMUT KCP SYARIAH JL. HM JONI. Merupakan karya asli saya. Jika dikemudian hari terbukti bahwa skripsi ini hasil plagiatisme, maka saya bersedia ditindak sesuai dengan peraturan yang berlaku.

Demikian surat pernyataan ini saya perbuat tanpa ada paksaan dari pihak manapun juga, dan dapat dipergunakan sebagaimana mestinya.

Medan, 20 September 2019

Yang Menyatakan



Inni Wahyuli Jambak
1501270126

PERSETUJUAN

Skripsi Berjudul

**EFEKTIVITAS PENGEMBALIAN DANA DAN PEMBATALAN DANA
TABUNGAN HAJI PRODUK TABUNGAN HAJI MAKBUL PADA PT.
BANK SUMUT KCP SYARIAH JL. HM JONI**

Oleh:

INNI WAHYULI JAMBAK
1501270005

*Telah selesai diberikan bimbingan dalam penulisan skripsi sehingga naskah
skripsi ini telah memenuhi syarat dan dapat disetujui untuk
dipertahankan dalam ujian skripsi*

Medan, 20 September 2019

Pembimbing



Dr. Sri Sudiarti, MA

**FAKULTAS AGAMA ISLAM
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SUMATERA UTARA
MEDAN
2019**



Unggul, Cerdas & Terpercaya

Bila menjawab surat ini agar disebutkan Nomor dan tanggalnya

MAJELIS PENDIDIKAN TINGGI
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SUMATERA UTARA
FAKULTAS AGAMA ISLAM

Jalan kapten Mukhtar Basri No 3 Medan 20238 Telp (061) 6622400

Website : www.umsu.ac.id E-mail : rektor@umsu.ac.id

Bankir : bank Syariah Mandiri, Bank Bukopin, Bank Mandiri, Bank BNI 1946, Bank Sumut

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI

Skripsi ini disusun oleh:

Nama Mahasiswa : Inni Wahyuli Jambak

NPM : 1501270126

Program Studi : Perbankan Syariah

Judul Skripsi : EFEKTIVITAS PEGEMBALIAN DANA DAN PEMBATALAN DANA TABUNGAN HAJI PRODUK TABUNGAN HAJI MAKBUL PADA PT. BANK SUMUT KCP SYARIAH JL. HM JONI

Disetujui dan memenuhi persyaratan untuk diajukan dalam ujian mempertahankan skripsi.

Medan, 20 September 2019

Pembimbing Skripsi

Dr. Sri Sudiarti, MA

Diketahui/ Disetujui Oleh:

**Dekan
Fakultas Agama Islam**

Dr. Muhammad Qorib, MA

**Ketua Program Studi
Perbankan Syariah**

Selamat Pohan, S. Ag, MA



Unggul, Cerdas & Terpercaya

Bila menjawab surat ini agar disebutkan Nomor dan tanggalnya

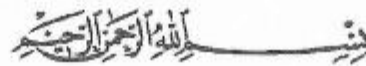
MAJELIS PENDIDIKAN TINGGI
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SUMATERA UTARA
FAKULTAS AGAMA ISLAM

Jalan kapten Mukhtar Basri No 3 Medan 20238 Telp (061) 6622400

Website : www.umsu.ac.id E-mail : rektor@umsu.ac.id

Bankir : bank Syariah Mandiri, Bank Bukopin, Bank Mandiri, Bank BNI 1946, Bank Sumut

BERITA ACARA BIMBINGAN SKRIPSI



Telah selesai diberikan bimbingan dalam penulisan skripsi sehingga naskah skripsi ini telah memenuhi syarat dan dapat disetujui untuk mempertahankan dalam ujian skripsi oleh :

Nama Mahasiswa : Inni Wahyuli Jambak
Npm : 1501270126
Program Studi : Perbankan Syariah
Judul Skripsi : Efektivitas Pengembalian Dan Pembatalan Dana Tabungan Haji Produk Tabungan Haji Makbul pada PT. Bank Sumut KCP Syariah Jl. HM Joni

Medan, 20 September 2019

Pembimbing Skripsi

Dr. Sri Sudiarti, MA

Disetujui Oleh:

Diketahui/ Disetujui
Dekan
Fakultas Agama Islam

Dr. Muhammad Qorib, MA

Diketahui/ Disetujui
Ketua Program
Studi Perbankan Syariah

23/9/2019

Selamat Pohan, S. Ag, MA

Medan, 20 September 2019

Nomor : Istimewa
Lampiran : 3 (tiga) eksemplar
Hal : Skripsi a.n Inni Wahyuli Jambak
Kepada Yth : Bapak Dekan Fakultas Agama Islam

Di

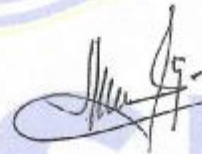
Medan

Assalamu'alaikum Wr. Wb

Setelah membaca, meneliti dan memberi saran-saran perbaikan seluruhnya terhadap skripsi mahasiswa a.n Inni Wahyuli Jambak yang berjudul **"EFEKTIVITAS PENGEMBALIAN DANA DAN PEMBATALAN DANA TABUNGAN HAJI PRODUK TABUNGAN HAJI MAKBUL PADA PT. BANK SUMUT KCP SYARIAH JL. HM JONI"**, maka kami berpendapat bahwa skripsi ini dapat diterima dan diajukan pada sidang munaqasah untuk mendapat gelar sarjana Strata Satu (S1) dalam Perbankan Syariah pada Fakultas Agama Islam Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara. Demikian kami sampaikan atas perhatiannya diucapkan terima kasih.

Wassalamu'alaikum Wr. Wb.

Pembimbing Skripsi



Dr. Sri Sudiarti, MA

UMSU

Unggul | Cerdas | Terpercaya

BERITA ACARA PENGESAHAN SKRIPSI

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

Skripsi ini telah di pertahankan di depan Tim Penguji Ujian Skripsi
Fakultas Agama Islam Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara oleh :

NAMA MAHASISWA : Inni Wahyuli Jambak

NPM : 1501270126

PROGRAM STUDI : Perbankan Syariah

HARI, TANGGAL : Sahtu, 05 October 2019

WAKTU : 08.00 s.d selesai

TIM PENGUJI

PENGUJI I : Dr. Siti Mujiatun, SE, MM

PENGUJI II : Riyan Pradesyah, SE.Sy, M.EI

PANITIA PENGUJI

Ketua

Sekretaris

Dr. Muhammad Qorib, MA

Zailani, S.PdI, MA

PEDOMAN TRANSLITERASI ARAB LATIN

KEPUTUSAN BERSAMA MENTERI AGAMA DAN MENTERI PENDIDIKAN DAN KEBUDAYAAN REPUBLIK INDONESIA

Nomor : 158 th. 1987

Nomor : 0543bJU/1987

Transliterasi dimaksudkan sebagai pengalih-huruf dari abjad yang satu ke abjad yang lain. Transliterasi Arab-Latin di sini ialah penyalinan huruf-huruf Arab dengan huruf-huruf Latin beserta perangkatnya.

1. Konsonan

Fonem konsonan bahasa Arab, yang dalam tulisan Arab dilambangkan dengan huruf, dalam transliterasi ini sebagian dilambangkan dengan huruf dan sebagian dilambangkan dengan tanda, dan sebagian lagi dilambangkan dengan huruf dan tanda secara bersama-sama. Di bawah ini daftar huruf Arab dan transliterasinya.

| Huruf Arab | Nama | Huruf Latin | Nama |
|------------|------|--------------------|----------------------------|
| ا | Alif | Tidak dilambangkan | Tidak dilambangkan |
| ب | Ba | B | be |
| ت | Ta | T | Te |
| ث | Sa | Š | es (dengan titik di atas) |
| ج | Jim | J | je |
| ح | Ha | Ḥ | ha (dengan titik di bawah) |
| خ | Kha | Kh | Ka dan ha |
| د | Dal | D | De |

| | | | |
|---|--------|----|-----------------------------|
| ذ | Zal | Ẓ | zet (dengan titik di atas) |
| ر | Ra | R | Er |
| ز | Zai | Z | Zet |
| س | Sin | S | Es |
| ش | Syim | Sy | esdan ye |
| ص | Sad | Ṣ | es (dengan titik di bawah) |
| ض | Ḍad | Ḍ | de (dengan titik di bawah) |
| ط | Ta | Ṭ | te (dengan titik di bawah) |
| ظ | Za | Ẓ | zet (dengan titik di bawah) |
| ع | Ain | ‘ | Komater balik di atas |
| غ | Gain | G | ge |
| ف | Fa | F | Ef |
| ق | Qaf | Q | qi |
| ك | Kaf | K | Ka |
| ل | Lam | L | el |
| م | Mim | M | Em |
| ن | Nun | N | En |
| و | Waw | W | We |
| ه | Ha | H | Ha |
| ء | Hamzah | ʾ | Apostrof |
| ي | Ya | Y | Ye |

2. Vokal

Vokal bahasa Arab adalah seperti vokal dalam bahasa Indonesia, terdiri dari vokal tunggal atau monoftong dan vokal rangkap atau diftong:

a. Vokal Tunggal

vokal tunggal dalam bahasa Arab yang lambangnya berupa tanda atau harkat, transliterasinya adalah sebagai berikut :

| Tanda | Nama | Huruf Latin | Nama |
|--------|--------|-------------|------|
| —' | fathah | A | A |
| —, | Kasrah | I | I |
| و — | ḍammah | <u>U</u> | U |

b. Vokal Rangkap

Vokal rangkap bahasa Arab yang lambangnya berupa gabungan antara harkat dan huruf, transliterasinya berupa gabungan huruf yaitu :

| Tanda dan Huruf | Nama | Gabungan Huruf | Nama |
|-----------------|----------------|----------------|---------|
| —ى' | fathah dan ya | Ai | a dan i |
| —و, | fathah dan waw | Au | a dan u |

Contoh:

kataba: كاتبا

fa'ala: فاعلا

kaifa: كيف

c. Maddah

Maddah atau vokal panjang yang lambangnya berupa harkat huruf, transliterasinya berupa huruf dan tanda, yaitu :

| Harkat dan Huruf | Nama | Huruf dan Tanda | Nama |
|------------------|-------------------------|-----------------|---------------------|
| ا | fatḥah dan alif atau ya | Ā | a dan garis di atas |
| ى | Kasrah dan ya | Ī | i dan garis di atas |
| و و | ḍammah dan wau | Ū | u dan garis di atas |

Contoh:

qāla : لاقا

ramā : رام

qīla : ليقا

d. Ta marbūtah

Transliterasi untuk *ta marbūtah* ada dua:

1) *Ta marbūtah* hidup

ta marbūtah yang hidup atau mendapat harkat fatḥah, kasrah dan ḍammah, transliterasinya (t).

2) *Ta marbūtah* mati

Ta marbūtah yang mati mendapat harkat sukun, transliterasinya adalah (h).

3) Kalau pada kata yang terakhir dengan *ta marbūtah* diikuti oleh kata yang menggunakan kata sandang *al* serta bacaan kedua kata itu terpisah, maka *ta marbūtah* itu ditransliterasikan dengan ha (h).

Contoh:

- *raudāh al-atfāl* - *raudatul atfāl*: لا اطفال
- *al-Madīnah al-munawwarah* : نورنا ما يندما
- *ṭalḥah*: قحط

e. Syaddah (tasydid)

Syaddah atau *tasydid* yang pada tulisan Arab dilambangkan dengan sebuah tanda, tanda *syaddah* atau tanda *tasydid*, dalam transliterasi ini tanda *tasydid* tersebut dilambangkan dengan huruf, yaitu yang sama dengan huruf yang diberi tanda *syaddah* itu.

Contoh:

- *rabbanā* : ربنا
- *nazzala* : نزل
- *al-birr* : ربلا
- *al-hajj* : حجحلا
- *nu'ima* : معد

f. Kata Sandang

Kata sandang dalam sistem tulisan Arab dilambangkan dengan huruf, yaitu: ة, ل, namun dalam transliterasi ini kata sandang itu dibedakan atas kata sandang yang diikuti oleh huruf *syamsiah* dan kata sandang yang diikuti oleh huruf *qamariah*

1) Kata sandang diikuti oleh huruf *syamsiah*

Kata sandang diikuti oleh huruf *syamsiah* ditransliterasikan sesuai dengan bunyinya, yaitu huruf (I) diganti dengan huruf yang sama dengan huruf yang langsung mengikuti kata sandang itu.

2) Kata sandang yang diikuti oleh huruf *qamariah*

Kata sandang yang diikuti oleh huruf *qamariah* ditransliterasikan sesuai dengan aturan yang digariskan di depan dan sesuai pula dengan bunyinya. Baik diikuti huruf *syamsiah* maupun *qamariah*, kata sandang ditulis terpisah dari kata yang mengikuti dan dihubungkan dengan tanda sempang.

Contoh:

- ar-rajulu : لجرلا
- as-sayyidatu : ةدسلا
- asy-syamsu : سمشلا
- al-qalamu : ملقلا
- al-jalalu : لاجلا

g. Hamzah

Dinyatakan di depan bahwa hamzah ditransliterasikan dengan apostrof. Namun, itu hanya berlaku bagi hamzah yang terletak di tengah dan di akhir kata. Bila hamzah itu terletak di awal kata, ia tidak dilambangkan, karena dalam tulisan Arab berupa alif.

Contoh:

- ta'khuzūna : نوذخات
- an-nau' : عونلا
- syai'un : عىيشد
- inna : ان
- umirtu : ترما
- akala : لكا

h. Penulisan Kata

Pada dasarnya setiap kata, baik *fi'il* (kata kerja), *isim* (kata benda), maupun *huruf*, ditulis terpisah. Hanya kata-kata tertentu yang penulisannya dengan huruf Arab sudah lazim dirangkaikan dengan kata lain karena ada huruf atau *harkat* yang dihilangkan, maka dalam transliterasi ini penulisan kata tersebut dirangkaikan juga dengan kata lain yang mengikutinya.

i. Huruf Kapital

Meskipun dalam sistem tulisan Arab huruf kapital tidak dikenal, dalam transliterasi ini huruf tersebut digunakan juga. Penggunaan huruf kapital seperti apa yang berlaku dalam EYD, diantaranya: huruf kapital digunakan untuk menuliskan huruf awal nama diri dan permulaan kalimat. Bilanama itu didahului oleh kata sandang, maka yang ditulis dengan huruf kapital tetap huruf awal nama diri tersebut, bukan huruf awal kata sandangnya.

Contoh:

- Wa mamuhammadunillarasūl
- Inna awwalabaitinwudi'alinnasilalazibibakkatamubarakan
- Syahru Ramadan al-laz³unzilafihī al-Qur'anū
- SyahruRamadanal-laziunzilafihil-Qur'anū
- Walaqadra'ahubilufuq al-mubin
- Alhamdulillahirabbil-'alamin

Penggunaan huruf awal kapital untuk Allah hanya berlaku bila dalam tulisan Arabnya memang lengkap demikian dan kalau penulisan itu disatukan dengan kata lain sehingga ada huruf atau harkat yang dihilangkan, huruf kapital yang tidak dipergunakan.

Contoh:

- Naṣrunminallahiwafatḥunqarib
- Lillahi al-amrujami'an

Lillahil-amrujami'an

Wallahubikullisyai'in 'alim

j. Tajwid

Bagi mereka yang menginginkan kefasihan dalam bacaan, pedoman transliterasi ini merupakan bagian yang tak terpisahkan dengan ilmu *tajwid*. Karena itu peresmian pedoman transliterasi ini perlu disertai ilmu *tajwid*

ABSTRAK

Inni Wahyuli Jambak, 1501270126. Efektivitas Pengembalian Dana Dan Pembatalan Dana Tabungan Haji Produk Tabungan Haji Makbul Pada PT. Bank Sumut KCP Syariah JL. HM Joni, Skripsi, Fakultas Agama Islam, Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara.

Skripsi ini bertujuan untuk mengetahui Efektivitas Pengembalian Dana Dan Pembatalan Dana Tabungan Haji Produk Tabungan Haji Makbul.

Jenis penelitian ini adalah kualitatif yang metode wawancara, dokumentasi, studi pustaka.

Hasil penelitian adalah bagaimana prosedur Pengembalian Dana Dan Pembatalan Dana Tabungan Haji Produk Tabungan Haji Makbul Pada PT. Bank Sumut, yaitu nasabah atau ahli waris datang langsung ke Bank dengan tujuan untuk mengajukan permohonan pengembalian dana dan pembatalan dana tabungan haji nasabah dengan menyertakan surat permohonan pembatalan dari CJH bersangkutan ditujukan ke kantor kementerian Agama Kabupaten/kota dengan menyebutkan alasan pembatalan, dibubuhi tanda tangan bermaterai 6.000, bukti asli setoran biaya penyelenggaraan ibadah haji (BPIH) yang dikeluarkan oleh bank tempat melakukan setoran, surat pendaftaran pergi haji (SPPH), buku tabungan haji, fotokopi KTP dan memperlihatkan aslinya, surat keterangan kematian, surat keterangan ahli waris, KTP ahli waris, surat kuasa ahli waris. Apabila semua persyaratan sudah dipenuhi maka pihak Bank akan mengajukan permohonan tersebut ke kantor kementerian Agama Kabupaten/kota terlebih dahulu, setelah itu barulah pihak bank akan mengembalikan dana tabungan pembatalan haji.

Kata Kunci: Pembatalan, Pengembalian, dan Produk Makbul.

ABSTRAC

Inni Wahyuli Jambak, 1501270126. Effectiveness of Refunds and Cancellation of Hajj Savings Products Makbul Hajj Saving Products at PT. Bank Sumut KCP Syariah JL. HM Joni, Thesis, Faculty of Islamic Religion, Muhammadiyah University North Sumatera

This thesis aims to determine the effectiveness of refunds and cancellations of Hajj savings products Makbul Hajj saving Products.

This type of research is a qualitative method of interviews, documentation, literature study.

The results of the study were hoe the procedure for refunding and canceling Hajj savings fund for Makbul Hajj savings products at Pt. Bank Sumut, the customer of heir comes directly to the bank with the aimof submitting a request for a refund and cancellation of the customer's hajj savings fund by enclosing the cancellaion request letter from the relevant CJH addressed to the district/city Ministry og Religion oiffice stating the reason for the cancellation, affixed with a 6.000 stamped signature, original proof of deposit for the cost of organizing the hajj pilgrimage (BPIH) issued by the bank where the deposit was made, a hajj registration certificate (SPPH), a hajj savings book, a photocopy of the KTP and showing the original a death certificate, a statement of heirs, heir Idcard, letter power of heirs. If all requirements have been met, the Bank will submit the request to the office of the Ministry of Religion in the Regency/ city first, after which the Bank will return the savings fund for the Hajj cancellation.

Keywords: Cancellation, Returns, and Makbul Products.

KATA PENGANTAR



Alhamdulillah, puji syukur penulis ucapkan kehadiran Allah SWT, yang telah melimpahkan berkat dan karunia-Nya yang diberikan kepada penulis berupa ilmu pengetahuan, kesehatan dan petunjuk sehingga dapat menyelesaikan penulisan skripsi ini dengan baik. Tidak lupa pula shalawat serta salam semoga selalu tercurah kepada junjungan Rasulullah SAW beserta keluarga dan para sahabat.

Skripsi ini ditulis sebagai salah satu persyaratan untuk penyelesaian studi pada program strata satu (S1), program studi Perbankan Syariah, Fakultas Agama Islam, Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara. Oleh karena itu penulis mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada semua pihak yang telah membantu dalam menyelesaikan skripsi ini, untuk itu penulis ingin mengucapkan terima kasih kepada :

1. Orang tua penulis Ayahanda Alm. MARLIN JAMBAK dan juga Ibunda YUSMARNI RANGKUTI yang telah membesarkan penulis dengan penuh kasih sayang dan pengorbanan yang tak terhingga.
2. Bapak Dr. Agussani, M.AP selaku Rektor Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara.
3. Bapak Dr. Muhammad Qorib, MA selaku Dekan Fakultas Agama Islam Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara.
4. Bapak Zailani S.Pd.I, MA selaku Wakil Dekan I Fakultas Agama Islam Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara.
5. Bapak Munawir Pasaribu S.Pd.I, MA selaku Wakil Dekan III Fakultas Agama Islam Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara.
6. Bapak Selamat Pohan, S.Ag, MA selaku ketua Prgram studi Perbankan Syariah Fakultas Agama Islam Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara.

7. Bapak Riyan Pradesya, SE.Sy, MEI selaku Sekretaris Program studi Perbankan Syariah Fakultas Agama Islam Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara.
8. Ibu Dr. Sri Sudiarti, MA selaku dosen pembimbing skripsi yang ikut membantu dan membimbing penulis selama pembuatan skripsi ini.
9. Seluruh Staff Dosen Pengajar dan Biro Akademik Fakultas Agama Islam Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara yang telah banyak memberikan pengetahuan kepada penulis selama masa studi.
10. Untuk Ayah H. Salman Alfarisi dan Mama Hj. Zulaidah Rangkuti terkasih yang telah memberikan dukungan moril maupun materil kepada penulis.
11. Untuk adik-adik penulis sayangi Hidatul Hidayah Jambak dan Ikrar Hadis Jambak besar harapan penulis untuk kalian berdua.
12. Untuk sahabat-sahabat penulis Budi Hamdi Nst, Muflich Noer Hadi, May Dilla Ulfhi, Hera Kusriani, Nisi Hairani Rangkuti, Yuniar Laila Asfiah Lubis, Kemala Sari, Syarifah Nasution, Yudi Avendra, Aris Munandar, Ami yusfalina, Dasrianti, Rekno Triningsi, Elsa, Rere yang tersayang Penulis Ucapkan terimah kasih.
13. Teman-teman seperjuangan dari program studi Perbankan Syariah Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara.

Akhir kata penulis berharap agar skripsi ini dapat bermanfaat bagi pembaca terkhusus kepada penulis.

Medan, September 2019

INNI WAHYULI JAMBAK
1501270126

DAFTAR ISI

Halaman

| | |
|---|-------------|
| ABSTRAK | i |
| ABSTRACK | ii |
| KATA PENGANTAR..... | iii |
| DAFTAR ISI..... | v |
| DAFTAR TABEL | viii |
| DAFTAR GAMBAR..... | ix |
| BAB I : PENDAHULUAN | 1 |
| A. Latar Belakang Masalah | 1 |
| B. Identifikasi Masalah | 5 |
| C. Batasan Masalah..... | 6 |
| D. Rumusan Masalah | 6 |
| E. Tujuan Penelitian..... | 6 |
| F. Manfaat Penelitian..... | 7 |
| G. Sistematika Pembahasan | 7 |
| BAB II : LANDASAN TEORITIS | 9 |
| A. Kajian Pustaka..... | 9 |
| 1. Efektivitas | 9 |
| a. Pengertian Efektivitas | 9 |
| b. Ukuran Efektivitas..... | 10 |
| c. Aspek-aspek Efektivitas | 11 |
| d. Kriteria Efektivitas | 12 |
| 2. Tabungan/Tabungan Haji | 13 |
| a. Pengertian Tabungan Haji | 13 |
| b. Pengertian Haji | 16 |
| c. Pengertian Tabungan Haji | 17 |

| | | |
|---|---|-----------|
| d. | Tujuan Tabungan Haji..... | 20 |
| e. | Manfaat tabungan Haji | 20 |
| 3. | Pembatalan Tabungan Haji | 21 |
| a. | Batal Biasa (CJH Masih Hidup)..... | 21 |
| b. | Batal Meninggal Dunia | 22 |
| 4. | Pengembalian Tabungan Haji..... | 22 |
| B. | Kajian Penelitian Terdahulu | 25 |
| C. | Kerangka Berpikir | 27 |
| BAB III : METODE PENELITIAN..... | | 29 |
| A. | Rancangan penelitian | 29 |
| B. | Lokasi dan Waktu Penelitian..... | 29 |
| C. | Kehadiran Peneliti | 31 |
| D. | Tahapan Penelitian | 31 |
| E. | Data dan Sumber Data..... | 32 |
| F. | Teknik Pengumpulan Data | 32 |
| G. | Teknik Analisis Data | 33 |
| H. | Pemeriksaan Keabsahan Temuan | 34 |
| BAB IV : HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN | | 35 |
| A. | Deskripsi Penelitian..... | 35 |
| 1. | Gambaran Umum PT. Bank Sumut Syariah | 35 |
| 2. | PT. Bank Sumut Syariah | 37 |
| 3. | Visi dan Misi Bank Sumut Syariah | 38 |
| 4. | Fungsi Visi dan Misi Bank Sumut | 39 |
| 5. | Struktur Organisasi..... | 39 |
| 6. | Job Description..... | 40 |
| 7. | Produk Kantor Cabang Bank Sumut Syariah Medan.. | 43 |
| 8. | Prestasi Unit Usaha SyariahBank Sumut | 46 |
| 9. | Statement Budaya..... | 46 |
| B. | Temuan Penelitian | 48 |
| C. | Pembahasan | 51 |
| BAB V : PENUTUP | | 57 |

| | | |
|----|-----------------|----|
| A. | Kesimpulan..... | 57 |
| B. | Saran..... | 58 |

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN-LAMPIRAN

DAFTAR TABEL

| Nomor Tabel | Judul Tabel | Halaman |
|--------------------|--|----------------|
| Tabel II.1 | Penelitian Terdahulu..... | 25 |
| Tabel III.1 | Tabel Jadwal Penelitian | 30 |
| Tabel IV.1 | Produk Kantor Cabang Bank Sumut Syariah Medan..... | 43 |

DAFTAR GAMBAR

| Nomor Gambar | Judul Gambar | Halaman |
|---------------------|--|----------------|
| Gambar II.1 | Skema Pembatalan dan Pengembalian Tabungan Haji | 24 |
| Gambar II.2 | Skema Proses Pengembalian Dana dan Pembatalan Dana Tabungan Haji | 27 |
| Gambar IV.1 | Logo Bank Sumut Syariah | 36 |
| Gambar IV.2 | Skema Proses pembatalan Dana Tabungan Haji Yang Sudah Mendapatkan Nomor Porsi | 55 |
| Gambar IV.3 | Skema Proses pembatalan Dana Tabungan Haji Sebelum Mendapatkan Nomor Porsi | 56 |

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Indonesia adalah negara yang majemuk yang memiliki keberagaman dari banyak hal seperti suku, budaya, ras, bahasa dan agama. Adapun agama yang diakui di Indonesia ada enam agama yaitu Islam, Katolik, Protestan, Hindu, Budha dan Konghuchu. Menurut hasil sensus tahun 2010, 87,18% dari 237.641.326 penduduk Indonesia adalah pemeluk Islam, 6,96% Protestan, 2,9% Katolik, 1,69% Hindu, 0,72% Buddha, 0,05% Kong Hu Cu, 0,13% agama lainnya, dan 0,38% tidak terjawab atau tidak ditanyakan.¹

Menurut Didin Hafidhuddin di dalam bukunya yang berjudul Islam Aplikatif. Didin mengungkapkan Islam merupakan agama yang sangat inklusif, dan bukan merupakan ajaran yang bersifat eksklusif. Tetapi inklusifitas yang dimaksudnya berbeda dengan inklusifitas yang dipahami oleh kelompok Islam Liberal. Inklusifitas Islam yang dimaksud adalah bahwa ajaran Islam merupakan ajaran yang bersifat universal dan dapat diterima oleh semua orang yang berakal sehat tanpa memperdulikan latar belakang, suku bangsa, status sosial, dan berbagai atribut keduniaan lainnya.

Islam bukan agama yang secara khusus diturunkan bagi orang Arab saja, bagi orang berkulit hitam maupun berkulit putih saja, atau diturunkan bagi kelompok-kelompok tertentu, melainkan justru ajaran Islam diturunkan bagi seluruh alam semesta.²Rasulullah Shallallahu 'Alaihi Wasallam, merupakan rasul terakhir yang diutus oleh Allah untuk menyampaikan ajaran Islam kepada seluruh umat manusia tanpa kecuali. Islam merupakan agama yang menjadi rahmat (*rahmatan lil 'aalamin*) jika dilaksanakan secara benar sesuai dengan tuntunan Allah dan Rasul-Nya.

¹https://id.wikipedia.org/wiki/Agama_di_Indonesia. Diakses pada tanggal 10 Desember 2018 jam 22.50.

²Didin Hafidhuddin, *Islam Aplikatif*, (Jakarta: Gema Insani, 2003) hlm.147-148.

Di dalam agama Islam kita mengenal adanya rukun Islam yang salah satunya wajibnya menunaikan ibadah haji bagi yang mampu. Sebagaimana yang disebutkan dalam hadis di bawah ini:

عن أبي عبد الرحمن عبد الله بن عمر بن الخطاب رضي الله عنهما قال : سمعت النبي صلى الله عليه وسلم يقول : بُنِيَ الْإِسْلَامُ عَلَى خَمْسٍ : شَهَادَةِ أَنْ لَا إِلَهَ إِلَّا اللَّهُ ، وَأَنَّ مُحَمَّدًا رَسُولُ اللَّهِ ، وَإِقَامِ الصَّلَاةِ ، وَاتِّبَاءِ الزَّكَاةِ ، وَحَجِّ الْبَيْتِ ، وَصَوْمِ رَمَضَانَ . رواه البخاري و مسلم .

Dari Abu 'Abdirrahman 'Abdullah bin 'Umar bin Al-Khaththab –radhiyallahu 'anhuma-, katanya, “Aku mendengar Nabi Shallallahu'alaihi Wasallam bersabda, Islam dibangun di atas lima: persaksian bahwa tidak ada tuhan yang berhak disembah dengan benar kecuali Allah dan Muhammad adalah utusan Allah, mendirikan shalat, menunaikan zakat, naik haji, dan puasa Ramadhan.³

Oleh karenanya, tidak semua orang Islam yang bisa menunaikannya, kecuali bagi mereka yang mampu dan sanggup menunaikannya baik secara materi maupun bekal kemantapan haji. Di antara ayat Al-Qur'an yang menjadi landasan kewajiban haji melalui firman Allah Subhana Wa Ta'ala dalam surah Q.S. Ali-Imran : 97 sebagai berikut:

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

Dan (di antara) kewajiban manusia terhadap Allah adalah melaksanakan Ibadah haji Baitullah, yaitu bagi orang-orang yang mampu. Barang siapa mengingkari

³Shahihul Bukhari dan Muslim, Kitabul Iman, Bab al Iman wa Qaulin Nabiyyi Shallallahu 'alaihi wa sallam, “Buniyal Islamu ‘ala khamsin”, no 8.

(kewajiban haji), maka sesungguhnya Allah Maha Kaya (tidak memerlukan sesuatu) dari semesta alam.⁴

Haji adalah datang ke Baitullah dan tempat-tempat tertentu untuk melaksanakan serangkaian ibadah pada waktu yang telah ditentukan dengan syarat-syarat yang telah ditetapkan, syarat haji diantaranya yaitu Islam, baligh, berakal sehat, merdeka, dan mampu.⁵ Kewajiban melaksanakan ibadah haji hanya wajib dilakukan bagi umat Islam yang memenuhi syarat-syarat yang telah ditetapkan dan hanya wajib dilakukan satu kali seumur hidup.

Ibadah haji hanya dibebankan kepada orang muslim yang mampu dalam arti luas yaitu mampu secara jasmani dan rohani. Selain kedua hal tersebut kemampuan seseorang dalam melakukan ibadah haji seringkali disangkutpautkan dengan kemampuan finansial. Oleh karena, tidak semua orang Islam yang mampu dan sanggup untuk menunaikannya baik secara materi maupun bekal kemandirian haji.

Persoalan yang biasanya dihadapi oleh orang yang ingin menunaikan ibadah haji adalah masalah pendanaan haji. Berdasarkan Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 17 Tahun 1999 tentang penyelenggaraan ibadah haji Bab IV pasal 9 ayat 1 besarnya BPIH ditetapkan oleh presiden atas usul menteri setelah mendapat persetujuan dewan perwakilan rakyat Republik Indonesia.⁶

Berdasarkan Keputusan Presiden (Keppres) Nomor 7 Tahun 2018 tentang Biaya Penyelenggaraan Ibadah Haji (BPIH) tahun 1439 Hijriyah atau 2018. Biaya Penyelenggaraan Ibadah Haji (BPIH) atau biaya haji memiliki nilai yang berbeda-beda berdasarkan lokasi embarkasi.

Adapun untuk lokasi embarkasi Medan (Sumut) sebesar Rp31.840.375. BPIH jemaah haji digunakan untuk biaya penerbangan haji, sebagian biaya pemondokan di Mekah, dan biaya hidup (selama melaksanakan ibadah haji).

⁴Departemen Agama RI, *Al-Qur'an 20 Baris & Terjemahan 2 Muka: Jus 1-30*, (Jakarta Selatan: Wali, 2015) hlm. 32.

⁵Maulana Siregar, Dkk, *Fiqih Ibadah*, (Medan: Umsu Press, 2014) hlm. 157.

⁶<https://haji.kemenag.go.id/v3/content/undang-undang-nomor-17-tahun-1999-tentang-penyelenggaraan-ibadah-haji>. Diakses pada tanggal 15 Desember jam 09.45.

Melihat dari besarnya jumlah nominal Biaya Pelaksanaan Ibadah Haji (BPIH) yang mungkin tidak semua lapisan masyarakat memiliki uang sebesar nominal tersebut. Maka salah satu solusi bagi masyarakat yang berkeinginan untuk melaksanakan ibadah haji namun terkendala oleh biaya adalah dengan menabung.

Berdasarkan fakta tersebut, lembaga keuangan seperti bank baik konvensional maupun bank syariah memberikan penghimpunan dana kepada nasabah (calon jemaah haji) untuk merespon kebutuhan masyarakat dalam proses menabung untuk biaya haji. Bank dalam rangka membantu masyarakat yang ingin menunaikan ibadah haji mengeluarkan berbagai produk tabungan. Salah satu Bank di Sumatera Utara yang mengeluarkan produk tabungan haji adalah PT. Bank Sumut KCP Syariah yang berlokasi di jalan HM. Joni Medan.

Produk tabungan haji tersebut bernama tabungan haji makbul. Produk tabungan haji makbul merupakan salah satu produk tabungan yang memudahkan para jemaah yang memiliki niat ke tanah suci.⁷Nasabah yang ingin mendapatkan tabungan haji pada Bank Sumut Syariah hanya perlu membuka rekening tabungan haji dengan mendaftarkan diri langsung ke Bank Sumut Syariah dengan menyiapkan dokumen dan beberapa hal yang menjadi syarat dan ketentuan tabungan haji. Syarat dan ketentuan pembukaan tabungan haji diantaranya memberikan setoran awal sebesar Rp.100.000,- dan membawa fotocopy KTP serta mengisi dan menandatangani formulir pembukaan rekening tabungan.

Nasabah yang telah mendaftarkan tabungan haji dan mulai menabung, adakalanya beberapa nasabah yang membatalkan tabungan haji dan menutup tabungan haji sebelum berangkat haji. Hal ini dikarenakan beberapa alasan, diantaranya pembatalan dilakukan karena meninggal dunia, sakit parah ataupun tanpa alasan. Pembatalan haji ada yang dilakukan oleh nasabah yang belum terdaftar sebagai Calon Jemaah Haji (CJH) di Depag maupun nasabah yang telah terdaftar sebagai Calon Jemaah Haji (CJH) di Depag.

⁷<https://www.banksumut.com>. Diakses pada tanggal 15 Desember 2018 jam 11.25.

Pembatalan tabungan haji tersebut tidak boleh dilakukan sesuka hati nasabah karena ada prosedur dan langkah-langkah yang harus diikuti oleh nasabah. Agar dari pihak PT. Bank Sumut KCP Syariah dapat mengembalikan dana pembatalan haji. Lalu, bagaimana efektifitas pihak Bank Sumut KCP Syariah dalam proses pengembalian dana tabungan haji. Apakah proses pengembalian dana tabungan haji telah efektif baik dari segi prosedur atau langkah-langkah yang dilalui dan hal lainnya yang berkaitan dengan proses tersebut.

Berdasarkan permasalahan yang dijelaskan diatas, maka peneliti tertarik untuk melakukan penelitian dalam bentuk skripsi dengan judul **“Efektivitas Pengembalian Dana Dan Pembatalan Dana Tabungan Haji Produk Tabungan Haji Makbul Pada PT. Bank Sumut KCP Syariah Jl. HM Joni.**

B. Identifikasi Masalah

Identifikasi Masalah menurut Agung adalah menemukan persoalan-persoalan dalam latar belakang masalah.⁸ Berdasarkan latar belakang yang telah ditentukan diatas, maka yang menjadi identifikasi masalah dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Adanya nasabah (calon jamaah haji) yang membatalkan ataupun menutup tabungan haji karena meninggal dunia.
2. Karena prosedur pengembalian dana tabungan yang terlalu lama menyebabkan sebagian nasabah menutup tabungan haji.
3. Karena masa tunggu yang terlalu lama menyebabkan sebagian nasabah membatalkan ataupun menutup tabungan haji.

⁸I Gusti Ngurah Agung, *Metode Penelitian Sosial*, (Jakarta: PT. Gramedia Pustaka Utama, 2012), hlm. 22.

C. Batasan Masalah

Pembatasan ruang lingkup penelitian ditetapkan agar dalam penelitian nanti terfokus pada pokok permasalahan yang ada beserta pembahasannya, sehingga diterapkan tujuan penelitian nanti tidak menyimpang dari sasarannya, maka penelitian ini dibatasi hanya pada masalah dalam penelitian ini, agar penelitian ini lebih terarah dan jelas maka masalah dalam penelitian ini dibatasi pada :

Efektivitas Pengembalian Dana dan Pembatalan Dana Tabungan Haji Produk Tabungan Haji Makbul pada PT. Bank Sumut KCP Syariah Jl. HM Joni.

D. Rumusan Masalah

Rumusan masalah menurut Arikunto adalah pernyataan rinci dan lengkap mengenai ruang lingkup permasalahan yang akan diteliti berdasarkan identifikasi masalah.⁹ Berdasarkan konteks masalah yang telah diuraikan di atas. Maka rumusan masalah dalam penelitian ini dapat di rumuskan sebagai berikut :

1. Bagaimana Efektivitas Pengembalian Dana Tabungan Haji Produk Tabungan Haji Makbul pada PT. Bank Sumut KCP Syariah Jl. HM Joni ?
2. Bagaimana Efektivitas Pembatalan Dana Tabungan Haji Produk Tabungan Haji Makbul pada PT. Bank Sumut KCP Syariah Jl. HM Joni ?

E. Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah diatas, maka tujuan penelitian yang dicapai oleh penulis adalah :

1. Untuk Mengetahui Efektivitas Pengembalian Dana Tabungan Haji Produk Tabungan Haji Makbul pada PT. Bank Sumut KCP Syariah Jl. HM Joni.
2. Untuk Mengetahui Efektivitas Pembatalan Dana Tabungan Haji Produk Tabungan Haji Makbul pada PT. Bank Sumut KCP Syariah Jl. HM Joni.

⁹Suharsimi Arikunto, *Prosedur Penelitian*, (Jakarta: Rineka Cipta, 2010), hlm. 36.

F. Manfaat Penelitian

1. Bagi Perusahaan

Penelitian ini diharapkan dapat memberi masukan kepada PT. Bank Sumut KCP Syariah dalam mengembalikan dan membatalkan dana tabungan haji produk tabungan haji makbul kepada nasabah Bank Sumut KCP Syariah Jl. HM Joni.

2. Bagi Peneliti

Penelitian ini dilakukan guna untuk mendapatkan gelar sarjana strata satu (S1).

3. Bagi Pihak Lain

Penelitian ini bermanfaat sebagai bahan referensi yang nantinya akan memberikan perbandingan dalam melakukan penelitian pada bidang yang sama pada masa yang akan datang.

G. Sistematika Pembahasan

Agar lebih tersusun dan terarah, penulisan penelitian ini kedalam lima bab dengan sub judul masing-masing sebagai berikut:

BAB I: PENDAHULUAN

Pada bab ini penulisan menguraikan Latar Belakang Masalah, Identifikasi Masalah, Rumusan Masalah, Tujuan Penelitian, Manfaat Penelitian, dan Sistematika Penulisan.

BAB II: LANDASAN TEORI

Pada bab ini menjelaskan dari beberapa teori yang dipakai untuk melandasi penelitian dari berbagai sumber-sumber referensi buku dan jurnal yang mendukung kajian.

BAB III: METODOLOGI PENELITIAN

Pada bab ini menjelaskan tentang Rancangan Penelitian, Lokasi dan Waktu Penelitian, Kehadiran Peneliti, Tahapan Penelitian, Data dan

Sumber Data, Teknik pengumpulan Data, Teknik analisis Data, dan juga Pemeksaan Keabsahan Temuan.

BAB IV: HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Pada bab ini terdiri dari Deskripsi Penelitian, Temuan Penelitian dan Juga Pembahasan dari hasil penelitiaan

BAB V: PENUTUP

Bab ini adalah yang terakhir dimana penulis menunjukkan keberhasilan dari penelitian.

ABSTRAK

Inni Wahyuli Jambak, 1501270126. Efektivitas Pengembalian Dana Dan Pembatalan Dana Tabungan Haji Produk Tabungan Haji Makbul Pada PT. Bank Sumut KCP Syariah JL. HM Joni, Skripsi, Fakultas Agama Islam, Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara.

Skripsi ini bertujuan untuk mengetahui Efektivitas Pengembalian Dana Dan Pembatalan Dana Tabungan Haji Produk Tabungan Haji Makbul.

Jenis penelitian ini adalah kualitatif yang metode wawancara, dokumentasi, studi pustaka.

Hasil penelitian adalah bagaimana prosedur Pengembalian Dana Dan Pembatalan Dana Tabungan Haji Produk Tabungan Haji Makbul Pada PT. Bank Sumut, yaitu nasabah atau ahli waris datang langsung ke Bank dengan tujuan untuk mengajukan permohonan pengembalian dana dan pembatalan dana tabungan haji nasabah dengan menyertakan surat permohonan pembatalan dari CJH bersangkutan ditujukan ke kantor kementerian Agama Kabupaten/kota dengan menyebutkan alasan pembatalan, dibubuhi tanda tangan bermaterai 6.000, bukti asli setoran biaya penyelenggaraan ibadah haji (BPIH) yang dikeluarkan oleh bank tempat melakukan setoran, surat pendaftaran pergi haji (SPPH), buku tabungan haji, fotokopi KTP dan memperlihatkan aslinya, surat keterangan kematian, surat keterangan ahli waris, KTP ahli waris, surat kuasa ahli waris. Apabila semua persyaratan sudah dipenuhi maka pihak Bank akan mengajukan permohonan tersebut ke kantor kementerian Agama Kabupaten/kota terlebih dahulu, setelah itu barulah pihak bank akan mengembalikan dana tabungan pembatalan haji.

Kata Kunci: Pembatalan, Pengembalian, dan Produk Makbul.

ABSTRAC

Inni Wahyuli Jambak, 1501270126. Effectiveness of Refunds and Cancellation of Hajj Savings Products Makbul Hajj Saving Products at PT. Bank Sumut KCP Syariah JL. HM Joni, Thesis, Faculty of Islamic Religion, Muhammadiyah University North Sumatera

This thesis aims to determine the effectiveness of refunds and cancellations of Hajj savings products Makbul Hajj saving Products.

This type of research is a qualitative method of interviews, documentation, literature study.

The results of the study were hoe the procedure for refunding and canceling Hajj savings fund for Makbul Hajj savings products at Pt. Bank Sumut, the customer of heir comes directly to the bank with the aimof submitting a request for a refund and cancellation of the customer's hajj savings fund by enclosing the cancellaion request letter from the relevant CJH addressed to the district/city Ministry og Religion oiffice stating the reason for the cancellation, affixed with a 6.000 stamped signature, original proof of deposit for the cost of organizing the hajj pilgrimage (BPIH) issued by the bank where the deposit was made, a hajj registration certificate (SPPH), a hajj savings book, a photocopy of the KTP and showing the original a death certificate, a statement of heirs, heir Idcard, letter power of heirs. If all requirements have been met, the Bank will submit the request to the office of the Ministry of Religion in the Regency/ city first, after which the Bank will return the savings fund for the Hajj cancellation.

Keywords: Cancellation, Returns, and Makbul Products.

KATA PENGANTAR



Alhamdulillah, puji syukur penulis ucapkan kehadiran Allah SWT, yang telah melimpahkan berkat dan karunia-Nya yang diberikan kepada penulis berupa ilmu pengetahuan, kesehatan dan petunjuk sehingga dapat menyelesaikan penulisan skripsi ini dengan baik. Tidak lupa pula shalawat serta salam semoga selalu tercurah kepada junjungan Rasulullah SAW beserta keluarga dan para sahabat.

Skripsi ini ditulis sebagai salah satu persyaratan untuk penyelesaian studi pada program strata satu (S1), program studi Perbankan Syariah, Fakultas Agama Islam, Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara. Oleh karena itu penulis mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada semua pihak yang telah membantu dalam menyelesaikan skripsi ini, untuk itu penulis ingin mengucapkan terima kasih kepada :

1. Orang tua penulis Ayahanda Alm. MARLIN JAMBAK dan juga Ibunda YUSMARNI RANGKUTI yang telah membesarkan penulis dengan penuh kasih sayang dan pengorbanan yang tak terhingga.
2. Bapak Dr. Agussani, M.AP selaku Rektor Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara.
3. Bapak Dr. Muhammad Qorib, MA selaku Dekan Fakultas Agama Islam Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara.
4. Bapak Zailani S.Pd.I, MA selaku Wakil Dekan I Fakultas Agama Islam Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara.
5. Bapak Munawir Pasaribu S.Pd.I, MA selaku Wakil Dekan III Fakultas Agama Islam Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara.
6. Bapak Selamat Pohan, S.Ag, MA selaku ketua Prgram studi Perbankan Syariah Fakultas Agama Islam Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara.

7. Bapak Riyan Pradesya, SE.Sy, MEI selaku Sekretaris Program studi Perbankan Syariah Fakultas Agama Islam Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara.
8. Ibu Dr. Sri Sudiarti, MA selaku dosen pembimbing skripsi yang ikut membantu dan membimbing penulis selama pembuatan skripsi ini.
9. Seluruh Staff Dosen Pengajar dan Biro Akademik Fakultas Agama Islam Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara yang telah banyak memberikan pengetahuan kepada penulis selama masa studi.
10. Untuk Ayah H. Salman Alfarisi dan Mama Hj. Zulaidah Rangkuti terkasih yang telah memberikan dukungan moril maupun materil kepada penulis.
11. Untuk adik-adik penulis sayangi Hidatul Hidayah Jambak dan Ikrar Hadis Jambak besar harapan penulis untuk kalian berdua.
12. Untuk sahabat-sahabat penulis Budi Hamdi Nst, Muflich Noer Hadi, May Dilla Ulfhi, Hera Kusriani, Nisi Hairani Rangkuti, Yuniar Laila Asfiah Lubis, Kemala Sari, Syarifah Nasution, Yudi Avendra, Aris Munandar, Ami yusfalina, Dasrianti, Rekno Triningsi, Elsa, Rere yang tersayang Penulis Ucapkan terimah kasih.
13. Teman-teman seperjuangan dari program studi Perbankan Syariah Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara.

Akhir kata penulis berharap agar skripsi ini dapat bermanfaat bagi pembaca terkhusus kepada penulis.

Medan, September 2019

INNI WAHYULI JAMBAK
1501270126

DAFTAR ISI

Halaman

| | |
|--|-------------|
| ABSTRAK | i |
| ABSTRACK | ii |
| KATA PENGANTAR..... | iii |
| DAFTAR ISI..... | v |
| DAFTAR TABEL | viii |
| DAFTAR GAMBAR..... | ix |
| BAB I : PENDAHULUAN..... | 1 |
| A. Latar Belakang Masalah | 1 |
| B. Identifikasi Masalah | 5 |
| C. Batasan Masalah..... | 6 |
| D. Rumusan Masalah | 6 |
| E. Tujuan Penelitian..... | 6 |
| F. Manfaat Penelitian..... | 7 |
| G. Sistematika Pembahasan | 7 |
| BAB II : LANDASAN TEORITIS..... | 9 |
| A. Kajian Pustaka..... | 9 |
| 1. Efektivitas | 9 |
| a. Pengertian Efektivitas | 9 |
| b. Ukuran Efektivitas..... | 10 |
| c. Aspek-aspek Efektivitas | 11 |
| d. Kriteria Efektivitas | 12 |
| 2. Tabungan/Tabungan Haji | 13 |
| a. Pengertian Tabungan Haji | 13 |
| b. Pengertian Haji | 16 |
| c. Pengertian Tabungan Haji | 17 |

| | | |
|---|---|-----------|
| d. | Tujuan Tabungan Haji..... | 20 |
| e. | Manfaat tabungan Haji | 20 |
| 3. | Pembatalan Tabungan Haji | 21 |
| a. | Batal Biasa (CJH Masih Hidup)..... | 21 |
| b. | Batal Meninggal Dunia | 22 |
| 4. | Pengembalian Tabungan Haji..... | 22 |
| B. | Kajian Penelitian Terdahulu | 25 |
| C. | Kerangka Berpikir | 27 |
| BAB III : METODE PENELITIAN..... | | 29 |
| A. | Rancangan penelitian | 29 |
| B. | Lokasi dan Waktu Penelitian..... | 29 |
| C. | Kehadiran Peneliti | 31 |
| D. | Tahapan Penelitian | 31 |
| E. | Data dan Sumber Data..... | 32 |
| F. | Teknik Pengumpulan Data | 32 |
| G. | Teknik Analisis Data | 33 |
| H. | Pemeriksaan Keabsahan Temuan | 34 |
| BAB IV : HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN | | 35 |
| A. | Deskripsi Penelitian..... | 35 |
| 1. | Gambaran Umum PT. Bank Sumut Syariah | 35 |
| 2. | PT. Bank Sumut Syariah | 37 |
| 3. | Visi dan Misi Bank Sumut Syariah | 38 |
| 4. | Fungsi Visi dan Misi Bank Sumut | 39 |
| 5. | Struktur Organisasi..... | 39 |
| 6. | Job Description..... | 40 |
| 7. | Produk Kantor Cabang Bank Sumut Syariah Medan.. | 43 |
| 8. | Prestasi Unit Usaha SyariahBank Sumut | 46 |
| 9. | Statement Budaya..... | 46 |
| B. | Temuan Penelitian | 48 |
| C. | Pembahasan | 51 |
| BAB V : PENUTUP | | 57 |

| | | |
|----|-----------------|----|
| A. | Kesimpulan..... | 57 |
| B. | Saran..... | 58 |

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN-LAMPIRAN

DAFTAR TABEL

| Nomor Tabel | Judul Tabel | Halaman |
|--------------------|--|----------------|
| Tabel II.1 | Penelitian Terdahulu..... | 25 |
| Tabel III.1 | Tabel Jadwal Penelitian | 30 |
| Tabel IV.1 | Produk Kantor Cabang Bank Sumut Syariah Medan..... | 43 |

DAFTAR GAMBAR

| Nomor Gambar | Judul Gambar | Halaman |
|---------------------|--|----------------|
| Gambar II.1 | Skema Pembatalan dan Pengembalian Tabungan Haji | 24 |
| Gambar II.2 | Skema Proses Pengembalian Dana dan Pembatalan Dana Tabungan Haji | 27 |
| Gambar IV.1 | Logo Bank Sumut Syariah | 36 |
| Gambar IV.2 | Skema Proses pembatalan Dana Tabungan Haji Yang Sudah Mendapatkan Nomor Porsi | 55 |
| Gambar IV.3 | Skema Proses pembatalan Dana Tabungan Haji Sebelum Mendapatkan Nomor Porsi | 56 |

BAB II

LANDASAN TEORITIS

A. Kajian Pustaka

1. Efektivitas

a. Pengertian Efektivitas

Kata efektif berasal dari bahasa Inggris yaitu *effective* yang berarti berhasil atau sesuatu yang dilakukan berhasil dengan baik. Efektivitas merupakan unsur pokok untuk mencapai tujuan atau sasaran yang telah ditentukan di dalam setiap organisasi, kegiatan ataupun program. Disebut efektif apabila tercapai tujuan ataupun sasaran seperti yang telah ditentukan.

Menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia, kata efektif berarti dapat membuahkan hasil, mulai belaku, ada pengaruh/akibat/efeknya. Efektivitas bisa juga diartikan sebagai pengukuran keberhasilan dalam pencapaian tujuan-tujuan.¹⁰

Pendapat H. Emerson yang dikutip Soewarno Handayaniingat S yang menyatakan bahwa “Efektivitas adalah pengukuran dalam arti tercapainya tujuan yang telah ditentukan sebelumnya.”¹¹

Kajian tentang efektivitas mengacu pada dua kepentingan yaitu baik secara teoritis maupun secara praktis, artinya adanya ketelitian yang bersifat komprehensif dan mendalam dari efisiensi serta kebaikan-kebaikan untuk memperoleh masukan tentang produktifitas. Efektivitas merupakan keadaan yang berpengaruh terhadap suatu hal yang berkesan, kemandirian, keberhasilan usaha, tindakan ataupun hal yang berlakunya.

Dari beberapa pendapat di atas mengenai efektivitas, dapat disimpulkan bahwa efektivitas adalah suatu ukuran yang menyatakan seberapa jauh target (kuantitas, kualitas dan waktu) yang telah dicapai oleh manajemen, yang mana target tersebut sudah ditentukan terlebih dahulu.

¹⁰Sulkan Yasin dan Sunarto Hapsoyo, *Kamus Besar Bahasa Indonesia, Praktis, Populer dan Kosa Kata Baru*, (Surabaya: Mekar, 2008) hlm.132.

¹¹Soewarno Handayaniingat, *Pengantar Studi Ilmu Administrasi dan Manajemen*, (Jakarta: Haji Masagung, 1994) hlm.16.

Berdasarkan uraian diatas dapat disimpulkan bahwa efektivitas adalah suatu keadaan yang menunjukkan sejauh mana rencana dapat tercapai. Semakin banyak rencana dicapai, semakin efektif pula kegiatan tersebut, sehingga kata efektivitas dapat juga diartikan sebagai tingkat keberhasilan yang dapat dicapai dari suatu cara atau usaha tertentu sesuai dengan tujuan yang hendak dicapai.

b. Ukuran Efektivitas

Keluaran (output) yang dihasilkan lebih banyak bersifat keluaran (output) tidak berwujud (intangible) yang tidak mudah untuk dukuantifikasi, maka pengukuran efektivitas sering menghadapi kesulitan.

Mengukur efektivitas organisasi bukanlah suatu hal yang sangat sederhana, karena efektivitas dapat dikaji dari berbagai sudut pandang dan tergantung pada siapa yang menilai serta menginterpretasikannya.

Adapun kriteria mengenai pencapaian tujuan efektif atau tidak, seperti yang telah dikemukakan oleh Tangkilisan, yaitu:

1. Produktivitas

Pendapat Umar Husein Produktivitas memiliki arti yaitu sebagai perbandingan antara hasil yang dicapai (output) dengan keseluruhan sumber daya yang digunakan (input).¹²

Rumus produktivitas sebagai berikut :

$$\text{Produktivitas} = \frac{\text{Efektivitas menghasilkan output}}{\text{Efisiensi menggunakan input}}$$

2. Kemampuan adaptasi kerja

Kemampuan adaptasi menunjukkan kesiapan dan kemampuan dari individu, kelompok dari individu atau organisasi untuk mengikuti perubahan yang terjadi. Adaptasi sangat diperlukan bagi perusahaan disebabkan adanya perubahan-perubahan yang terjadi di sekitar perusahaan.

¹²Umar Husein, *Riset Sumber Daya Manusia Dalam Organisasi*, (Jakarta: PT. Gramedia Pustaka Utama) hlm. 9.

3. Kepuasan kerja

Menurut Robbin (2003:78) menyatakan bahwa kepuasan kerja adalah sikap umum terhadap pekerjaan seseorang yang menunjukkan perbedaan antara jumlah penghargaan yang diterima pekerja dan jumlah yang mereka yakini seharusnya mereka terima.

4. Kemampuan berlaba

Kemampuan berlaba merupakan kondisi sejauh mana faktor pertama produktivitas, kemampuan adaptasi kerja, dan kepuasan kerja telah dimiliki oleh para karyawan sehingga terlihat hasil kerja.

5. Pencarian sumber daya¹³

Pencarian sumber daya mencakup tiga bidang yang saling berhubungan yaitu :

- a. Kemampuan mengintegrasikan berbagai sub sistem sehingga mampu mengkoordinasikan dengan tepat dan mengarah pada tujuan organisasi dengan efektif.
- b. Penetapan dan pemeliharaan pedoman-pedoman kebijakan yang mendukung peningkatan efektivitas kerja mereka.
- c. Penelaahan organisasi itu sendiri dengan mengadakan umpan balik dan pengendalian.

c. Aspek-aspek Efektivitas

Efektivitas suatu program dapat dilihat dari aspek-aspek antara lain:¹⁴

1. Aspek tugas atau fungsi

Lembaga dikatakan efektifitas apabila melaksanakan tugas atau fungsinya dengan baik.

2. Aspek rencana atau program

Rencana yang terprogram, jika seluruh rencana dapat dilaksanakan maka rencana atau program dapat dikatakan efektif.

¹³Nogi Tangkilisan Hesel, *Manajemen Publik*, (Jakart: Gramedia Widia, 2005) hlm. 141.

¹⁴Muasaroh, *Aspek-aspek Efektivitas Studi Tentang Efektivitas Pelaksanaan PNPM-MP*, (Universitas Brawijaya Malang, 2010) hlm 13

3. Aspek ketentuan dan peraturan

Efektivitas suatu program juga dapat dilihat dari berfungsi atau tidaknya aturan yang telah dibuat dalam rangka menjaga berlangsungnya proses kegiatannya. Jika aturan ini dapat dilaksanakan dengan baik berarti ketentuan atau aturan telah berlaku secara efektif.

4. Aspek tujuan atau kondisi idel

Suatu program kegiatan dikatakan efektif dari sudut hasil jika tujuan atau kondisi ideal program tersebut dapat dicapai.

d. Kriteria Efektivitas

Secara umum, beberapa tolak ukur atau kriteria efektivitas adalah sebagai berikut:

1. Efektivitas keseluruhan

Sejauh mana seseorang atau organisasi melaksanakan seluruh tugas pokoknya.

2. Produktivitas

Kuantitas produk atau jasa pokok yang dihasilkan seseorang, kelompok, atau organisasi.

3. Efisiensi

Ukuran keberhasilan suatu kegiatan yang dinilai berdasarkan besarnya sumber daya yang digunakan untuk mencapai hasil yang diinginkan.

4. Laba

Keuntungan atas penanaman modal yang dipakai untuk menjalankan suatu kegiatan.

5. Pertumbuhan

Suatu perbandingan antara keadaan organisasi sekarang dengan keadaan yang masa sebelumnya (tenaga kerja, fasilitas, harga, penjualan, laba, modal, market share, dan lainnya).

6. **Stabilitas**

Pemeliharaan struktur, fungsi, dan sumberdaya sepanjang waktu, khususnya dalam masa-masa sulit.

7. **Semangat kerja**

Kecendrungan seseorang berusaha lebih keras mencapai tujuan organisasi, misalnya perasaan terikat, kebersamaan tujuan, dan perasaan memiliki.

8. **Kepuasan kerja**

Timbal balik atau kompensasi positif yang dirasakan seseorang atas peranannya dalam organisasi.

9. **Penerimaan tujuan organisasi**

Diterimahnya tujuan-tujuan organisasi oleh setiap individu dan unit-unit didalam suatu organisasi.

10. **Keterpaduan**

Adanya komunikasi dan kerja sama yang baik antar anggota organisasi dalam mengkoordinasikan usaha kerja mereka.

11. **Keluwes adaptasi**

Kemampuan individu atau organisasi untuk menyesuaikan diri terhadap perubahan.

12. **Penilaian pihak luar**

Penilaian terhadap individu atau organisasi dari pihak-pihak lain disuatu lingkungan yang berhubungan dengan individu atau organisasi tersebut.

2. Tabungan / Tabungan Haji

a. Pengertian Tabungan

Berdasarkan Undang-Undang Nomor 10 Tahun 1998 tentang Perubahan Atas Undang-Undang Nomor 7 Tahun 1992 tentang Perbankan, yang dimaksud dengan tabungan adalah simpanan yang penarikannya hanya dapat dilakukan menurut syarat tertentu yang disepakati, tetapi tidak dapat ditarik dengan cek,

bilyet giro, dan atau alat lainnya yang dipersamakan dengan itu.¹⁵ Adapun yang dimaksud dengan tabungan syariah adalah tabungan yang dijalankan berdasarkan prinsip-prinsip syariah.¹⁶

Dari pengertian di atas, maka definisi tabungan adalah dana yang dipercayakan kepada Bank, yang penarikannya sesuai dengan perjanjian sebelumnya. Dalam penabungan, maka dana tersebut akan dikelola secara profesional oleh pihak Bank sesuai dengan motivasi dari anggota. Islam juga menganjurkan untuk hemat dalam setiap pengeluaran. Sehingga Islam menetapkan aturan-aturan perekonomian dalam hal menyimpan dan menabung. Adapun tujuan dari menabung di bank yaitu:

1. Penyisihan sebagian hasil pendapatan nasabah untuk dikumpulkan sebagai cadangan hari depan.
2. Sebagai alat untuk melakukan transaksi bisnis atau usaha individu/ kelompok.

Islam juga menganjurkan untuk hemat dalam setiap pengeluaran. Sehingga Islam menetapkan aturan-aturan perekonomian dalam hal menyimpan dan menabung.

Aturan-aturan tersebut adalah sebagai berikut:

- a. Menyimpan kelebihan setelah kebutuhan primer terpenuhi.
- b. Menyimpan kelebihan untuk menghadapi kesulitan.
- c. Hak harta generasi mendatang.
- d. Tidak menimbun harta.
- e. Pengembangan harta harus dilakukan dengan baik dan halal.

¹⁵Rizal Yaya, *Akuntansi Perbankan Syariah: Teori dan Praktik Kontemporer*, (Jakarta: Salemba Empat, 2009) hlm. 104.

¹⁶Adiwarman A. Karim, *Bank Islam: Analisis Fiqih dan Keuangan edisi keempat*, (Jakarta: Rajawali Pers, 2011) hlm. 345.

Menurut Malayau S.P Hasibuan, Tabungan adalah semua tabungan pihak ketiga kepada bank yang administrasi pembukuannya dilakukan dalam buku tabungan, menabung, dan penarikan tabungan di lakukan dengan slip tabungan dan slip penarikan yang telah disediakan bank.¹⁷

1. Prosedur Pembukaan Rekening

- a. Calon nasabah menuliskan nama dan alamat pada aplikasi formulir permohonan untuk menjadi nasabah.
- b. Calon nasabah menyerahkan fotocopy identitas diri (KTP atau SIM).
- c. Menyerahkan setoran awal minimal sesuai yang ditentukan bank.
- d. Membuat contoh tanda tangan pada tempat yang ditentukan bank.
- e. Membuat buku tabungan dengan menuliskan nama, alamat, nomor buku tabungan, dan jumlah tabungannya.
- f. Buku tabungan diserahkan kepada pemiliknya.

2. Penyetoran Tabungan

- a. Penyetoran dapat dilakukan siapa saja setiap hari kerja.
- b. Penyetoran dilakukan dengan slip setoran yang disetorkan, yaitu uang tunai, cek/bilyet giro kliring, transfer masuk, inkaso masuk, bunga deposito, dan lain-lain.

3. Penarikan Tabungan.

- a. Penarikan tabungan hanya dapat dilakukan pemiliknya.
- b. Maksimum penarikan sebesar saldo tabungan dikurangi saldo wajib.
- c. Penarikan tabungan dilakukan dengan slip penarikan atau ATM Card.
- d. Slip penarikan harus di tandatangani pemilik serta memperlibatkan kartu identitas diri (KTP/SIM).
- e. Jumlah penarikan harus dibukukan pada buku tabungan.

¹⁷Malayau S.P Hasibuan dalam <http://eprints.walisongo.ac.id/7202/3/dasar-dasar-perbankan/> pada 14.31 26 Desember 2018.

4. Alasan penutupan tabungan.
 - a. Tabungan akan ditutup karena saldonya nol.
 - b. Tabungan akan ditutup atas permintaan pemiliknya.
 - c. Tabungan ditutup oleh bank karena saldo minimumnya kurang. Tabungan ditutup karena pemiliknya meninggal dunia.

b. Pengertian Haji

Haji adalah rukun (tiang agama) islam yang kelima setelah syahadat, shalat, zakat dan puasa, menunaikan ibadah haji adalah bentuk ritual tahunan yang dilaksanakan kaum muslimin 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 Dzulhijah).

Haji adalah sengaja mengunjungi Kabah atau Baitullah untuk melakukan beberapa amal ibadah dengan syarat-syarat tertentu, yakni mengerjakan thawaf, sa'i, wuquf di Arafah, bermalam di Mudzdalifah, Mabit di mina dan ibadah-ibadah lain pada waktu yang telah ditentukan untuk memenuhi perintah Allah dan mengharapkan ridha-Nya.¹⁸

Kegiatan inti ibadah haji dimulai pada tanggal 8 Dzulhijjah ketika umat Islam bermalam di mina, wukuf (berdiam diri) dipadang arafah pada tanggal 9 Dzulhijjah, dan berakhir setelah melempar jumrah (melempar batu simbolisasi setan) pada tanggal 10 Dzulhijjah, masyarakat indonesia biasa menyebut juga hari raya idul adha sebagai hari raya haji kerana bersamaan dengan perayaan ibadah haji ini.

Adapun dalil naqli yang menjadi dasar ketentuan tentang perihal wajibnya melaksanakan ibadah haji atas setiap muslim yang memang benar-benar telah memiliki kemampuan melaksanakannya adalah sebagaimna telah ditegaskan dalam firman-Nya:

¹⁸Hasan Ridwan, *Fiqih Ibadah: Refleksi Ketundukan Hamba Allah Kepada Al-Khaliq Perspektif Al-Quran dan As-sunnah* (Bandung: Pustaka Setia, 2009) hlm. 247

Qs. Ali Imran ayat 97 :

فِيهِ آيَاتٌ بَيِّنَاتٌ مِّمَّا بَدَّهْنَاهُمْ وَمَنْ دَخَلَهُ كَانَ آمِنًا وَلِلَّهِ عَلَى النَّاسِ
حِجُّ الْبَيْتِ مَنِ اسْتَطَاعَ إِلَيْهِ سَبِيلًا وَمَنْ كَفَرَ فَإِنَّ اللَّهَ غَنِيٌّ عَنِ
الْعَالَمِينَ ﴿١٧﴾

Padanya terdapat tanda-tanda yang nyata, (di antaranya) maqam Ibrahim, Barangsiapa memasukinya (Baitullah itu) menjadi amanlah dia, mengerjakan haji adalah kewajiban manusia terhadap Allah, yaitu (bagi) orang-orang yang sanggup mengadakan perjalanan ke Baitullah. Barangsiapa mengingkari (kewajiban haji), maka sesungguhnya Allah Maha Kaya (tidak memerlukan sesuatu) dari semesta alam.¹⁹

Melaksanakan kewajiban haji harus disegerakan, terutama bagi yang telah memiliki kemampuan materi dan fisiknya masih kuat, karena kewajiban hanya hanya satu kali seumur hidup.

c. Pengertian Tabungan Haji

Setiap umat muslim diseluruh dunia pasti mendambakan pergi haji ke Tanah Suci. Perasaan itu dialami pula oleh muslim yang ada di Indonesia. Tidak heran banyak sekali orang yang rela mengeluarkan uang dalam jumlah besar demi bisa menjalani ibadah haji.

Biaya yang diperlukan memang tidak sedikit oleh sebab itulah tidak semua orang dapat pergi ke tanah haji. Masyarakat dengan dana yang terbatas dan memiliki banyak kebutuhan yang lain yang mesti dipenuhi harus jatuh bangun mengumpulkan uang belum tentu bisa melakukan ibadah haji.

Terkait dengan hasrat untuk menunaikan ibadah haji yang merupakan bagian kewajiban dari rukun islam yang kelima, fakta yang terjadi menggambarkan bahwa banyak jamaah haji yang dapat menunaikan ibadah haji melalui cara menabung selama puluhan tahun yang dilakukan oleh masing-masing

¹⁹Departemen Agama RI, *Al-Qur'an 20 Baris & Terjemahan 2 Muka: Jus 1-30*, (Jakarta Selatan: Wali, 2015) hlm. 32.

pribadi muslim. Dengan menabung dalam jangka panjang yang dilakukan penuh kesabaran dari setiap pribadi muslim itu telah membuahkan hasil dengan dapat dilaksanakan ibadah Haji-nya.²⁰

Untuk membantu masyarakat yang mempunyai rencana menunaikan ibadah haji perbankan syariah mengeluarkan inovasi baru berupa produk tabungan haji. Tabungan Haji adalah simpanan yang menggunakan akad mudharabah yang Penarikannya dapat dilakukan setelah jangka waktu yang telah disepakati atau anggota sudah siap untuk melaksanakan ibadah haji.

Tabungan menurut undang-undang Nomor 10 Tahun 1998 adalah simpanan yang penarikannya hanya dapat dilakukan menurut syarat tertentu yang di sepakati, tetapi tidak dapat ditarik dengan cek, bilyet giro, dan atau alat lainnya yang dipersamakan dengan itu.

Menurut Fatwa DSN No.1 Tahun 2000 tentang tabungan, mekanisme tabungan yang dibenarkan bagi bank Syariah adalah tabungan yang berdasarkan prinsip mudharabah dan wadiah.²¹ 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 bentuk tabungan yang penarikannya hanya dapat dilakukan menurut syarat-syarat tertentu yang telah disepakati.

²⁰Achmad Subianto, *Menata Kembali Manajemen Haji Indonesia*, (Jakarta: YAKAMUS dan Gibon Books, 2016) hlm. 34

²¹Rizal Yaya, Dkk, *Akuntansi Perbankan Syariah*, (Jakarta: Salemba Empat, 2014) hlm. 92

Adapun Dasar hukum kewajiban dalam pelaksanaan haji yang terdapat dalam surat Al-Baqarah ayat 196 yaitu sebagai berikut:

Al-Baqarah ayat 196 :

وَأَتِمُّوا الْحَجَّ وَالْعُمْرَةَ لِلَّهِ فَإِنْ أُخْصِرْتُمْ فَمَا اسْتَيْسَرَ مِنَ الْهَدْيِ وَلَا تَحْلِقُوا رُءُوسَكُمْ حَتَّىٰ يَبْلُغَ الْهَدْيُ مَحَلَّهُ فَمَنْ كَانَ مِنْكُمْ مَّرِيضًا أَوْ بِهِ أَذًى مِنْ رَأْسِهِ فَفِدْيَةٌ مِنْ صِيَامٍ أَوْ صَدَقَةٍ أَوْ نُسُكٍ فَإِذَا أَمِنْتُمْ فَمَنْ تَمَنَّعَ بِالْعُمْرَةِ إِلَى الْحَجِّ فَمَا اسْتَيْسَرَ مِنَ الْهَدْيِ فَمَنْ لَمْ يَجِدْ فَصِيَامٌ ثَلَاثَةَ أَيَّامٍ فِي الْحَجِّ وَسَبْعَةً إِذَا رَجَعْتُمْ تِلْكَ عَشْرَةٌ كَامِلَةٌ ذَلِكَ لِمَنْ لَمْ يَكُنْ أَهْلَهُ حَاضِرِي الْمَسْجِدِ الْحَرَامِ وَاتَّقُوا اللَّهَ وَأَعْلَمُوا أَنَّ اللَّهَ شَدِيدُ الْعِقَابِ

Dan sempurnakanlah ibadah haji dan 'umrah karena Allah. jika kamu terkepung (terhalang oleh musuh atau karena sakit), Maka (sembelihlah) korban yang mudah didapat, dan jangan kamu mencukur kepalamu, sebelum korban sampai di tempat penyembelihannya. jika ada di antaramu yang sakit atau ada gangguan di kepalanya (lalu ia bercukur), Maka wajiblah atasnya berfid-yah, Yaitu: berpuasa atau bersedekah atau berkorban. apabila kamu telah (merasa) aman, Maka bagi siapa yang ingin mengerjakan 'umrah sebelum haji (di dalam bulan haji), (wajiblah ia menyembelih) korban yang mudah didapat. tetapi jika ia tidak menemukan (binatang korban atau tidak mampu), Maka wajib berpuasa tiga hari dalam masa haji dan tujuh hari (lagi) apabila kamu telah pulang kembali. Itulah sepuluh (hari) yang sempurna. demikian itu (kewajiban membayar fidyah) bagi orang-orang yang keluarganya tidak berada (di sekitar) Masjidil Haram (orang-orang yang bukan penduduk kota Mekah). Dan bertakwalah kepada Allah dan ketahuilah bahwa Allah sangat keras siksaannya.²²

²²Departemen Agama RI, *Al-Qur'an 20 Baris & Terjemahan 2 Muka: Jus 1-30*, (Jakarta Selatan: Wali, 2015) hlm. 16.

Dalam fatwa dewan syariah nasional nomor 29/DSN-MUI/VI/2002 tentang pembiayaan pengurusan haji lembaga keuangan syariah, menimbang bahwa salah satu bentuk jasa pelayanan keuangan yang menjadi kebutuhan masyarakat adalah pengurusan haji dan talangan pelunasan Biaya Perjalanan Ibadah Haji (BPIH), bahwa Lembaga Keuangan Syariah (LKS) perlu merespon kebutuhan masyarakat tersebut dalam berbagai produksi, agar pelaksanaan transaksi tersebut sesuai dengan prinsip syariah nasional memandang perlu menetapkan fatwa tentang pengurusan pembiayaan haji oleh LKS untuk dijadikan pedoman.²³

d. Tujuan Tabungan Haji

Memberikan kemudahan bagi nasabah dalam memenuhi panggilan Allah menuju Baitullah.

e. Manfaat Tabungan Haji

Dana nasabah dijamin aman

1. Bebas biaya administrasi bulanan
2. Nasabah akan langsung mendapatkan nomor porsi setelah melakukan setoran awal haji
3. Gratis asuransi jiwa bagi nasabah
4. Manasik haji gratis.

Tabungan haji sebenarnya tidak jauh berbeda dengan tabungan rencana lainnya. Tabungan haji merupakan jenis tabungan yang diperuntukkan bagi orang-orang yang mempersiapkan dana agar mencukupi untuk membiayai perjalanannya ke Tanah Suci. Banyak orang memutuskan untuk membuka tabungan haji karena dengan ini mereka dapat melakukan ONH yang besar dengan menyisihkan sebagian uangnya untuk persiapan menjalani rukun islam yang kelima. Dengan tabungan haji masyarakat dapat menyicil uang sesuai kemampuan dan terasa lebih

²³Fatwa DSN nomor 29/DSN-MUI/VI/2002

ringan dibandingkan harus membayar biaya haji secara tunai yang nilainya mencapai puluhan juta.

Dengan adanya tabungan haji nasabah dapat menabung seperti biasa di Bank Syariah (dimana saja) yang bekerjasama dengan kemenag sebagai penerima setoran haji. Jika dana nasabah sudah terkumpul minimal 25 juta, pihak bank baru akan melakukan proses pendaftaran dan pemorsian haji di kemenag.

c. Pembatalan Tabungan Haji

Pendaftaran haji dinyatakan batal apabila Jemaah haji:

1. Meninggal dunia,
2. Mengundurkan diri karena alasan kesehatan atau alasan lain,
3. Tidak dapat berangkat dalam masa 2 (dua) kali musim haji,
4. Dilarang keluar negeri berdasarkan ketentuan Peraturan Perundang-undangan.²⁴

Pembatalan haji telah diatur oleh keputusan Direktur Jenderal penyelenggaraan ibadah haji dan umroh, Nomor D/21/2016 tentang pedoman pembatalan pendaftaran jemaah haji dan pengembalian biaya penyelenggaraan ibadah haji pada bab 3 pasal 3 yaitu pembatalan pendaftaran jemaah haji dilakukan oleh jemaah haji di Kankemenag.

a. Batal Biasa (CJH Masih Hidup)

Calon Jemaah Haji (CJH) datang ke Kantor Kementerian Agama Kabupaten/Kota tempat domisili dengan membawa persyaratan sebagai berikut:

1. Surat Permohonan Pembatalan dari CJH bersangkutan ditujukan ke kantor kementerian Agama Kabupaten/kota dengan menyebutkan alasan pembatalan, dibubuhi tanda tangan bermaterai Rp.6.000;
2. Bukti asli setoran BPIH yang dikeluarkan oleh bank tempat melakukan setoran,
3. Surat Pendaftaran Pergi Haji (SPPH),
4. Buku tabungan haji,

²⁴ <https://jabar.kemenag.go.id/artikel-42909-mekanisme-pembatalan-pendaftaran-haji-dan-pengembalian-bpih> diakses pada tanggal 05 Januari 2019 Jam 12.23.

5. Fotokopi KTP dan memperlihatkan aslinya.

b. Batal Meninggal Dunia

Untuk CJH, mengajukan Surat Permohonan Pembatalan dari ahli waris CJH yang meninggal dunia yang ditujukan ke kantor Kemenag Kabupaten/Kota bermaterai Rp. 6.000 dengan melampirkan :

1. Surat keterangan kematian yang dikeluarkan oleh Lurah/Kepala Desa/Rumah Sakit setempat.
2. Surat keterangan ahli waris bermaterai bermaterai Rp. 6000,00 yang dikeluarkan oleh Lurah/ Kepala Desa dan diketahui oleh Camat.
3. Surat keterangan kuasa ahli waris yang ditunjuk ahli waris untuk melakukan pembatalan pendaftaran Jemaah haji bermaterai Rp.6000.
4. Fotocopy KTP ahli waris/ kuasa waris Jemaah haji yang mengajukan pembatalan pendaftaran Jemaah haji dan memperlihatkan aslinya.
5. Bukti setoran BPIH tabungan awal/ lunas yang dikeluarkan bank tempat melakukan setoran.
6. Surat Pernyataan Pergi Haji (SPPH).
7. Salinan Buku Tabungan Haji.

Selanjutnya Kepala Kantor kementerian Agama kabupaten/ Kota mengajukan permohonan pembatalan ke Kepala kantor Wilayah Kementerian Agama Propinsi Sumatera Utara. Kepala Bidang Penyelenggaraan Haji dan Umrah Provinsi dengan melampirkan semua persyaratan di atas dan ditembuskan ke bank tempat penyetoran awal.

d. Pengembalian Tabungan Haji

Tabungan merupakan simpanan masyarakat atau pihak lain yang penarikannya hanya dapat dilakukan menurut syarat-syarat tertentu yang telah disepakati tetapi tidak bisa ditarik dengan menggunakan cek, bilyet giro, atau yang dipersamakan dengan itu. Syarat- syarat tertentu misalnya harus ditarik secara tunai, penarikannya hanya dalam kelipatan nominal tertentu, jumlah penarikan tidak boleh melebihi saldo minimal tertentu.

Tabungan wadiah merupakan tabungan yang dijalankan berdasarkan akad wadiah, yakni titipan murni yang harus dijaga dan harus dikembalikan setiap saat sesuai kehendak pemiliknya. Berkaitan dengan hal ini, nasabah bertindak sebagai penitip yang memberikan hak kepada Bank untuk menggunakan atau memanfaatkan uang atau barang titipannya.²⁵

Tabungan Haji Bank Sumut Syariah menggunakan akad Wadiah yad adh dhmanah yaitu akad antara dua pihak, satu pihak sebagai pihak yang menitipkan dan pihak lain sebagai pihak yang menerima titipan. Pihak penerima titipan dapat memanfaatkan barang yang dititipkan.²⁶

Dana setoran awal calon jamaah haji dititipkan kepada Kementerian Agama untuk mendapatkan porsi keberangkatan ke Tanah Suci. Sehingga Kementerian Agama mengelolah dana tersebut dengan baik. Dana setoran awal ini diberikan kembali kepada calon jamaah haji berupa pelayanan. Baik pelayanan di Tanah Air dan di Tanah Suci. Karena semua bentuk pelayanan yang ada di Tanah Suci tersebut harus memberikan pelayanan yang memuaskan terhadap jamaah haji. Dengan adanya ketentuan prinsip akad dana setoran awal, maka jamaah haji dapat menjalankan ibadah haji dengan lancar dan mendapatkan pelayanan yang memuaskan yang didapat dari dana setoran awal oleh Kementerian Agama.

Pelayanan yang diberikan kepada calon jamaah haji yaitu catering, paspor, biaya makan (konsumsi), biaya keberangkatan mulai dari bandara Indonesia sampai bandara King Abdul Aziz biaya petugas haji dan lain sebagainya sampai para jamaah haji kembali ke Tanah Air. Namun adakalanya nasabah (Calon Jamaah Haji) yang membatalkan tabungan haji atau menutup tabungan haji sebelum dan sesudah berangkat haji. Hal ini dikarenakan beberapa alasan, diantaranya pembatalan dilakukan karena meninggal dunia, sakit parah ataupun tanpa alasan.

²⁵Adiwarman A. Karim, *Analisis Fiqih dan Keuangan*, (Depok: PT. Raja Grafindo Persada, 2014) hlm. 357.

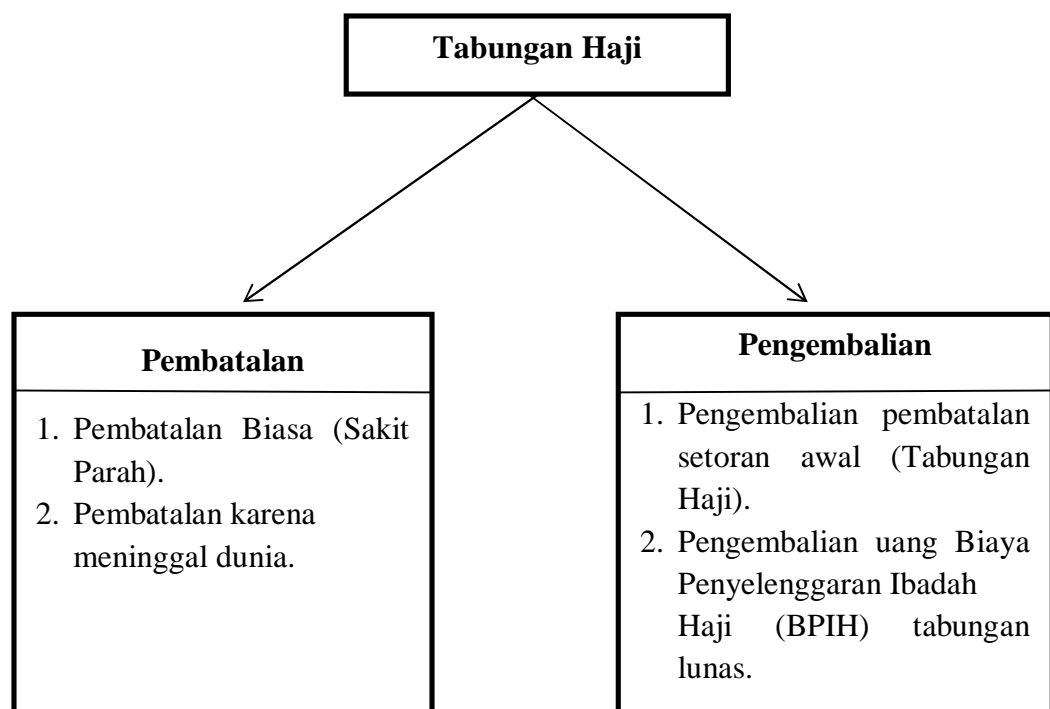
²⁶Sultan Remy Sjahdeini, *Perbankan Syariah*, (Jakarta: Prenada Media, 2014) hlm. 375.

Proses pengembalian dana tabungan nasabah (Calon Jamaah Haji) ada beberapa hal yang harus di ketahui oleh nasabah di antaranya :

- a. Untuk pengembalian pembatalan setoran awal (Tabungan Haji) tidak dilakukan pemotongan dan dibayarkan sesuai dengan biaya yang disetorkan ke rekening Menteri Agama.
- b. Untuk setoran BPIH lunas akan dikenakan biaya administrasi sebesar 1% dari jumlah BPIH yang dibayarkan dan dikembalikan sesuai dengan Kurs dolar pada saat pembatalan.
- c. Untuk prosese percepatan pengembalian BPIH tabungan mauun lunas diharapkan permohonan pembatalan dapat dikirimkan melalui Pos kilat.
- d. Untuk pengembalian uang BPIH tabungan lunas di transfer ke rekening awal tempat penyetoran BPIH.
- e. Bagi BPIH lunas yang rekening awalnya sudah ditutup maka jamaah haji atau ahli waris dapat mengajukan permohonan pengembalian tersebut pada rekening tabungan yang lain dengan melampirkan foto copy nomor rekening tabungan tersebut.

Gambar II.1

Skema Pembatalan dan Pengembalian Dana Tabungan Haji



B. Kajian Penelitian Terdahulu

Panggilan dari wacana penelitian terdahulu dilakukan sebagai upaya memperjelas tentang variabel-variabel dalam penelitian ini, sekaligus untuk membedakan penelitian ini dengan penelitian sebelumnya. Umumnya kajian yang dilakukan oleh peneliti-peneliti dari kalangan akademis dan telah mempublikasikannya pada beberapa jurnal cetakan dan jurnal online (internet).

Penelitian mengenai Efektivitas Pengembalian Dan Pembatalan Dana Tabungan Haji yang dilakukan peneliti terdahulu antara lain :

Tabel II.1
Penelitian Terdahulu

| No | Judul Penelitian | Nama Penelitian, Tahun | Variabel Penelitian | Hasil Penelitian | Metode |
|----|--|---------------------------|---------------------|---|-----------------------|
| 1 | Implementasi Standar Operasional Prosedur (SOP) Dalam Pelayanan Pembatalan Ibadah Haji Di Kementrian Agama Kota Semarang | Ighfir Hidayatullah, 2018 | Variabel Tunggal | Implementasi Standar Operasional Prosedur (SOP) Dalam Pelayanan Pembatalan Ibadah Haji Di Kementrian Agama Kota Semarang memiliki prosedur, ataupun langkah-langkah yang harus di penuhi oleh | Kualitatif Deskriptif |

| | | | | | |
|---|--|----------------|------------------|--|--|
| | | | | nasabah | |
| 2 | Efektivitas Pengembalian Dana Pembatalan Porsi Haji Produk Tabungan Mabrur pada Bank Syariah Mandiri KCP Sentra Antasari Banjarmasin | Rohana, 2016 | Variabel tunggal | Pengembalian Dana Pembatalan Porsi Haji Produk Tabungan Mabrur pada Bank Syariah Mandiri KCP Sentra Antasari Banjarmasin tidak Efektif | Penelitian lapangan (field research), dengan pendekatan kualitatif |
| 3 | Analisis Dampak Implementasi Produk Tabungan Haji Mabrur Terhadap Waiting List Ibadah Haji (Studi Pada Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Kalianda, Kabupaten Lampung Selatan) | Ermawati, 2018 | Variabel Tunggal | Sistem pengelolaan produk tabungan haji mabrur di Bank Syariah Mandiri kantor cabang Kalianda menggunakan pendekatan the pool of approach, dimana akad ini menggunakan akad Mudharabah | Deskriptif Analisis |

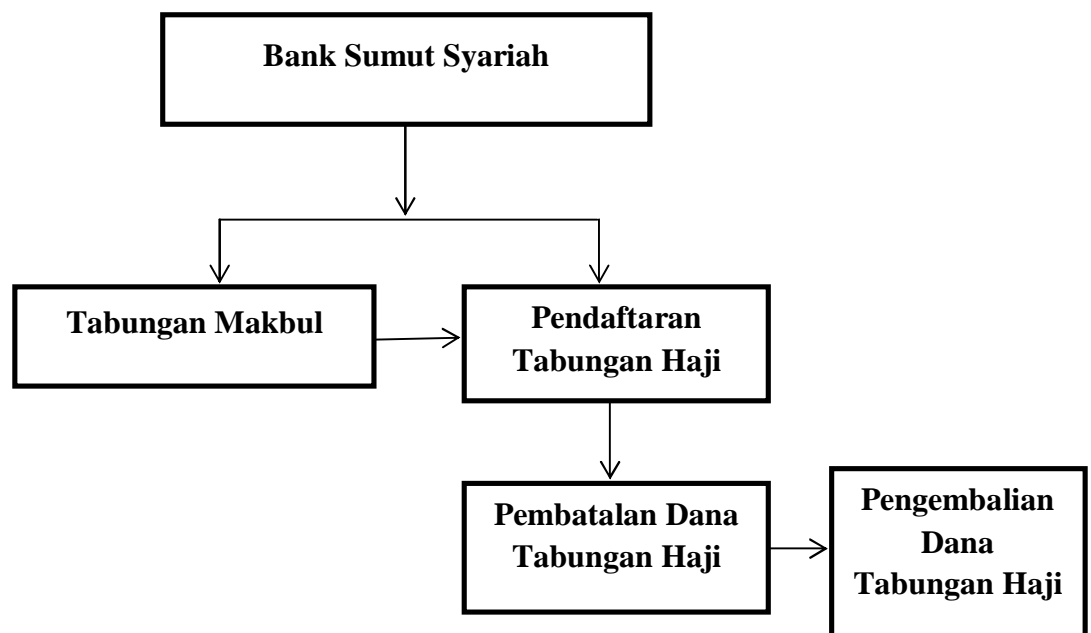
| | | | | | |
|--|--|--|--|------------|--|
| | | | | Muthlaqah. | |
|--|--|--|--|------------|--|

C. Kerangka Berpikir

Kerangka pemikiran ini dibuat untuk mempermudah penulis dalam memahami skema proses pengembalian dan pembatalan dana tabungan haji:

Gambar II.2

Skema Proses Pengembalian Dana dan Pembatalan Dana Tabungan Haji



BAB III

METODE PENELITIAN

A. Rancangan Penelitian

Rancangan penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah dengan menggunakan pendekatan kualitatif, sebagai prosedur penelitian yang menghasilkan data deskriptif berupa kata-kata atau gambar daripada angka-angka. Data tersebut diperoleh dengan menggunakan teknik dokumentasi berupa wawancara, catatan lapangan, dokumen resmi, metode bahan visual dan foto.

Penelitian kualitatif yaitu penelitian yang menggambarkan masalah yang ada berdasarkan data-data hasil dari wawancara dengan responden, dokumentasi dan menganalisis dari data tersebut. Untuk mengetahui bagaimana tindak lanjut tindak lanjut nasabah (calon jamaah haji) yang sudah menabung tapi tidak memiliki kesempatan untuk pergi berhaji disebabkan oleh beberapa alasan seperti sakit parah dan meninggal dunia.

B. Lokasi dan Waktu Penelitian

1. Lokasi Penelitian

Menurut Sugiyono lokasi penelitian menunjukkan pada pengertian tempat atau lokasi social penelitian yang dicirikan oleh adanya unsur yaitu pelaku, tempat, dan kegiatan yang dapat di observe.²⁷ Penelitian ini dilakukan pada PT. Bank Sumut KCP Syariah Jl. HM Joni.

2. Waktu Penelitian

Penelitian ini dilakukan dalam dua tahap, dimana tahap pertama peneliti melakukan pembuatan proposal dan mohon izin secara lisan kepada pimpinan PT. Bank Sumut KCP Syariah Jl. HM Joni Medan, yang peneliti lakukan pada bulan Januari 2019. Penelitian kedua adalah penelitian inti untuk menegetahui

²⁷Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan Kombinasi*, (Bandung: Alfabeta, 2016) hlm. 98

C. Kehadiran Peneliti

Dalam penelitian ini, peneliti sendiri atau dengan bantuan orang lain merupakan alat pengumpul data utama. Kehadiran peneliti mutlak diperlukan, karena hanya manusia sebagai alat yang dapat berhubungan dengan responden atau objek lainnya, dan hanya manusialah yang mampu memahami kaitan kenyataan-kenyataan di lapangan. Oleh karena itu pada waktu mengumpulkan data dilapangan, peneliti berperan serta pada situs penelitian dan menguti secara aktif kegiatan-kgiatan dilapangan.

D. Tahapan Penelitian

1. Tahap pra lapangan

Ada enam tahap yang harus dilakukan oleh peneliti, dalam tahapan ini ditambah dengan satu pertimbangan yang perlu dipahami, yaitu etika penelitian lapangan. Enam tahapan tersebut, antara lain yaitu menyusun rancangan penelitian, memilih lapangan penelitian, mengurus perizinan, menjajaki dan menilai lapangan, memili dan memanfaatkan informan, dan menyiapkan perlengkapan penelitian.

2. Tahap lapangan

Tahap pekerjaan lapangan dibagi atas tiga bagian, yaitu:

- a. Memahami latar penelitian, dan persiapan diri,
- b. Memasuki lapangan / kantor
- c. Berperan serta sambil mengumpulkan data.

Pada tahap ini yang dilakukan peneliti dalam mengumpulkan data adalah:

1. Wawancara dengan pihak bank, sebagaimana yang sudah diklarifikasikan diatas.
2. Dokumentasi dan menganalisis data yang diperoleh.

E. Data dan Sumber Data

Data adalah segala sesuatu yang dianggap mempunyai sifat bisa memberikan gambaran tentang suatu keadaan atau persoalan (Supranto, 2001). Data yang diteliti dalam penelitian ini meliputi :

1. Data Primer

Data primer adalah data yang diperoleh atau dikumpulkan langsung di lapangan oleh orang yang melakukan penelitian atau yang bersangkutan yang memerlukannya. Data primer di dapat dari sumber informan yaitu individu atau perseorangan seperti hasil wawancara yang dilakukan oleh penulis.²⁸

2. Data Sekunder

Data sekunder adalah data penelitian yang diperoleh secara tidak langsung melalui media perantara (diperoleh dan dicatat oleh pihak lain).²⁹

F. Teknik Pengumpulan Data

Metode pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini adalah:

1. Wawancara

Yakni dengan dilakukannya proses tanya jawab yang berlangsung secara lisan kepada pihak-pihak narasumber. Dalam hal ini dilakukan wawancara dengan bagian operasional bank untuk mengetahui mekanisme yang digunakan bank dalam proses pengembalian dana tabungan pembatalan haji. Selain itu, melakukan wawancara untuk mengetahui seberapa efektivitasnya dalam proses pengembalian dana tabungan pembatalan haji.

²⁸Iqbal Hasan, *Pokok-Pokok Materi Metodologi Penelitian dan Aplikasinya*, (Jakarta: Ghalia Indonesia, 2002) hlm. 82.

²⁹Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan Kombinasi*, (Bandung: Alfabeta, 2016) hlm. 225.

2. Dokumentasi

Pengumpulan informasi atau data dilakukan dengan cara mengumpulkan dokumen-dokumen berupa profil Bank Sumut KCP Syariah Jl. HM Joni, visi misi perusahaan, sejarah berdirinya instansi dan struktur organisasi.

3. Studi Pustaka

Studi Pustaka merupakan metode pengumpulan data yang dilakukan dengan membaca buku-buku, literatur, jurnal-jurnal, referensi yang berkaitan dengan penelitian ini dan penelitian terdahulu yang berkaitan dengan penelitian yang sedang dilakukan.

G. Teknik Analisis Data

Analisis data dalam penelitian ini dilakukan secara induktif, sesuai dengan alur penelitian kualitatif. Adapun tahapan analisis data disesuaikan dengan fokus masalah yang diteliti dan temuan data lapangan sebagaimana berikut:

1. Penyeleksian data, pemeriksaan kelengkapan dan kesempurnaan data serta kejelasan data.
2. Reduksi data, pembentukan abstraksi dimana data yang diperoleh dari observasi, wawancara dan dokumen direduksi.
3. Klasifikasi data, pembentukan abstraksi dimana pemilihan sesuai jenisnya primer atau sekunder.
4. Penyajian data, melalui proses pencatatan, pengetikan, penyuntingan, dan disusun ke dalam bentuk teks yang diperluas
5. Penarikan kesimpulan atau verifikasi, hal ini dilakukan setelah adanya analisis data dengan mengambil garis-garis besar yang dinilai dapat menjadi simpulan dalam pembahasan penelitian.

H. Pemeriksaan Keabsahan Temuan

Pengambilan data-data melalui tiga tahapan, yaitu pendahuluan, penyaringan, dan melengkapi data yang masih kurang. Dari ketiga tahap tersebut, untuk pengecekan keabsahan data banyak terjadi pada tahap penyaringan data. Oleh sebab itu jika terdapat data yang tidak relevan dan kurang memadai maka akan diadakan penelitian atau penyaringan data sekali lagi dilapangan, sehingga data tersebut memiliki kadar validitas tinggi.

BAB IV

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Deskripsi Penelitian

1. Gambaran Umum PT. Bank Sumut Syariah

Bank Pembangunan Daerah Sumatera Utara didirikan pada tanggal 4 November 1961 dengan dasar hukum pendirian berdasarkan Akta Notaris rusli No. 22 dalam bentuk Perseroan Terbatas (PT) dengan sebutan BPDSU. Pada 1962, berdasarkan UU No. 13 tahun 1962 tentang Ketentuan Pokok Bank Pembangunan Daerah dan sesuai dengan Peraturan Daerah Tingkat I Sumatera Utara No. 5 tahun 1965 bentuk usaha diubah menjadi Badan Usaha Milik Daerah (BUMD).

Modal dasar pada saat itu sebesar Rp 100 juta dan sahamnya dimiliki oleh Pemerintah Daerah Tingkat I Sumatera Utara dan Pemerintah Daerah Tingkat II se-Sumatera Utara. Sejalan dengan Program rekapitalisasi, bentuk hukum BPDSU tersebut harus diubah dari Perusahaan Daerah (PD) menjadi Perseroan Terbatas (PT) agar saham Pemerintah Pusat dapat masuk untuk pengembangan dan di kemudian hari saham pihak ketiga dimungkinkan dapat masuk atas persetujuan DPRD Tingkat I Sumatera Utara, sehingga berdasarkan hal tersebut maka pada tahun 1999, bentuk hukum BPDSU diubah kembali menjadi Perseroan Terbatas dengan nama PT Bank Pembangunan Daerah Sumatera Utara atau disingkat PT Bank SUMUT yang berkedudukan dan berkantor Pusat di Medan, Jl. Imam Bonjol No. 18, yang didirikan berdasarkan Akta No. 38 tanggal 16 April 1999 dibuat di hadapan Alina Hanum, SH, Notaris di Medan yang telah mendapat pengesahan dari Departemen Kehakiman Republik Indonesia No. c-8224 HT.01.01.TH 99 tanggal 5 Mei 1999.

Pada saat itu, modal dasar ditetapkan sebesar Rp 400 miliar. Seiring dengan pertimbangan kebutuhan proyeksi pertumbuhan bank, maka pada tanggal 15 Desember 1999 melalui Akta No. 31, modal dasar ditingkatkan menjadi Rp 500 miliar. Sesuai dengan Akta No. 39 tanggal 10 Juni 2008 yang dibuat dihadapan H. Marwansyah Nasution, SH, Notaris di Medan berkaitan dengan

Akta Penegasan No.05 tanggal 10 November 2008 yang telah memperoleh persetujuan dari Menteri Hukum dan Hak Asasi Manusia Republik Indonesia sebagaimana dinyatakan dalam Surat Keputusan No. AHU-AH.01-87927.AH.01.02 tahun 2008 tanggal 20 November 2008 yang diumumkan dalam Tambahan Berita Negara Republik Indonesia No. 10 tanggal 13 Februari 2009, maka modal dasar ditambah dari Rp 500 miliar menjadi Rp 1 triliun.³⁰

Anggaran Dasar terakhir, sesuai dengan Akta No. 12, tanggal 18 Mei 2011 dari Notaris Afrizal Arsad Hakim, SH, mengenai Pernyataan Keputusan rapat PT. Bank Pembangunan Daerah Sumatera Utara. Perubahan anggaran dasar ini telah memperoleh persetujuan dari Menteri Hukum dan Hak Asasi Manusia Republik Indonesia sebagaimana dinyatakan dalam Surat Keputusan No. AHU-33566.AHU.01.02 Tahun 2011 tanggal 5 Juli 2011, di mana modal dasar mengalami perubahan dari Rp 1 triliun menjadi Rp 2 triliun.

Identitas Bank SUMUT tercermin dari logo perusahaan yang juga merupakan brand company dengan simbol-simbol bentuk, warna dan tagline yang memberikan makna filosofi bisnis Bank SUMUT.



Gambar 4.1 Logo Bank Sumut Syariah

Sumber : www.banksumut.com

³⁰Sejarah Bank Sumut diakses melalui www.banksumut.com, 9 maret 2019 jam 19.15

Bentuk Logo menggambarkan dua elemen dalam bentuk huruf “U” yang saling berkait bersinergi membentuk huruf “S” yang merupakan kata awal “SUMUT”. Sebuah penggambaran bentuk kerjasama yang sangat erat antara Bank SUMUT dengan masyarakat Sumatera Utara sebagaimana visi Bank SUMUT. Warna orange sebagai simbol suatu hasrat untuk terus maju yang dilakukan dengan energik yang dipadu dengan warna biru yang sportif dan profesional sebagaimana misi Bank SUMUT.

Warna Putih sebagai ungkapan ketulusan hati untuk melayani sebagaimana statement Bank SUMUT. Jenis huruf “Palatino Linotype-bold” sederhana dan mudah dibaca. Penulisan Bank dengan huruf kecil dan SUMUT dengan huruf kapital guna lebih mengedepankan Sumatera Utara, sebagai gambaran keinginan dan dukungan untuk membangun dan membesarkan Sumatera Utara. Tagline atau moto Bank SUMUT adalah “Memberikan Pelayanan TERBAIK” merupakan akronim dari Terpercaya, Enerjik, Ramah, Bersahabat, Aman, Integritas tinggi, dan Komitmen.³¹

2. PT. Bank Sumut Syariah

Gagasan dan wacana untuk mendirikan Unit/Divisi usaha Syariah sebenarnya telah berkembang cukup lama dikalangan stakeholder PT. Bank Sumut, khususnya direksi dan komisaris, yaitu sejak dikeluarkannya UU No. 10 Tahun 1998 yang memberikan kesempatan bagi bank konvensional untuk mendirikan Unit Usaha Syariah.

Pendirian unit usaha syariah juga didasarkan pada kultur masyarakat Sumatera Utara yang religius, khususnya Umat Islam yang semakin sadar akan pentingnya menjalankan ajarannya dalam semua aspek kehidupan, termasuk dalam bidang ekonomi. Komitmen ingin mendirikan unit usaha syariah semakin menguat seiring dikeluarkannya fatwa Majelis Ulama Indonesia (MUI) yang menyatakan bahwa bunga haram. Tentunya Fatwa ini mendorong keinginan masyarakat muslim untuk mendapatkan layanan jasa-jasa perbankan berdasarkan prinsip-prinsip syariah.

³¹ Ibid

Fatwa ini mendorong keinginan masyarakat muslim untuk mendapatkan jasa-jasa perbankan berdasarkan prinsip-prinsip syariah dan hasil survei yang dilakukan di depan kota di Sumatera Utara menunjukkan bahwa minat masyarakat terhadap pelayanan Bank Syariah cukup tinggi yaitu mencapai 70% untuk tingkat ketertarikan dan di atas 50% untuk keinginan mendapatkan pelayanan Perbankan Syariah. Tahun 2004 PT. Bank Sumut telah mewujudkan komitmennya untuk mengembangkan layanan perbankan berdasarkan prinsip syariah dengan surat No.6/DPIP/Prz/Mdn tanggal 18 Oktober 2004 dan UUS dibuka pada tanggal 04 November 2004 dengan dibukanya 2 unit kantor operasional, yaitu:

- a. Kantor Cabang Syariah Medan
- b. Kantor Cabang Daerah Sidempuan.³²

3. Visi Dan Misi Bank Sumut Syariah

a. Visi

Menjadi bank andalan untuk membantu dan mendorong pertumbuhan perekonomian dan pembangunan daerah disegala bidang serta sebagai salah satu sumber pendapatan daerah dalam rangka peningkatan taraf hidup rakyat.

b. Misi

Mengelola dana pemerintah dan masyarakat secara profesional yang didasarkan pada prinsip-prinsip compliance.³³

Visi dan misi unit usaha syariah haruslah mendukung visi dan misi PT. Bank Sumut secara umum, atas dasar itu ditetapkan visi kantor cabang Bank Sumut Syariah Medan yaitu “meningkatkan keunggulan PT. Bank Sumut dengan memberikan layanan lebih luas berdasarkan prinsip-prinsip syariah sehingga mendorong partisipasi masyarakat secara luas dalam membangun daerah guna mewujudkan masyarakat sejahtera”.

Sedangkan Misi Kantor Cabang Bank Sumut Syariah Medan adalah “meningkatkan posisi PT. Bank Sumut melalui prinsip layanan perbankan syariah yang aman, adil dan saling menguntungkan serta dikelola secara profesional”.

³²Profil Bank Sumut Syariah di akses melalui www.banksumut.com, 9 maret 2019 jam 20.05

³³Visi dan Misi diakses melalui www.banksumut.com, 9 maret 2019 jam 20.25

Melalui pengembangan layanan perbankan syariah diharapkan PT. Bank Sumut dapat berperan lebih besar sesuai dengan visi dan misinya. Lebih lanjut, pengembangan ini juga ditargetkan dapat meningkatkan profitabilitas PT. Bank Sumut sekaligus memperkuat tingkat kesehatannya.

4. Fungsi Visi dan Misi Bank Sumut

Sebagai alat ekonomi daerah dibidang perbankan, PT. Bank Sumut berfungsi sebagai penggerak dan pendorong laju pembangunan di daerah, bertindak sebagai pemegang kas daerah yang melaksanakan penyimpanan uang daerah serta sebagai salah satu sumber pendapatan asli daerah dengan melakukan kegiatan usaha sebagai bank umum sebagaimana dimaksud pada undang-undang nomor 10 Tahun 1998.

5. Struktur Organisasi

Struktur Organisasi adalah kerangka dasar yang mempersatukan fungsi-fungsi suatu perusahaan yang mengakibatkan timbulnya hubungan-hubungan antara personil yang melaksanakan fungsi atau tugas masing-masing. Selain itu, struktur organisasi juga merupakan gambaran tentang pembagian bidang kegiatan dan pendelegasian tugas dan wewenang.

Tujuan dari struktur organisasi perusahaan adalah untuk mempermudah pembentukan dan penetapan orang-orang atau personil-personil dari suatu perusahaan, selain itu juga untuk mempejelas bidang-bidang dari tiap personil sehingga tujuan perusahaan dapat dicapai dan tercipta keseluruhan yang baik dalam lingkungan kerja suatu perusahaan. Adapun struktur organisasi PT. Bank Sumut KCP Syariah HM Joni adalah sebagai berikut :

1. Pemimpin Cabang Pembantu Syariah
2. Wakil Pemimpin Cabang Pembantu Syariah
3. Teller
4. Customer Service

6. Job Description

a. Pemimpin Cabang Pembantu Syariah (Capem)

Pemimpin Cabang Pembantu Bank Sumut Syariah Medan bertugas :

- a. Mengawasi kegiatan pembiayaan (Kpr, gadai emas, dan lainnya).
- b. Mengarahkan dan mengontrol sistem operasional kantor.
- c. Mengawasi bagian penagihan atas pinjaman nasabah dan ikut serta dalam penagihan tersebut.
- d. Mengontrol pengelolaan dokumen, arsip dan inventaris dalam rangka menjaga kerahasiaan dokumen dan asset.
- e. Menciptakan hubungan yang harmonis antara karyawan dengan karyawan dan karyawan dengan nasabah.
- f. Mengarahkan dan mengontrol sistem pelayanan nasabah sesuai regulasi.
- g. Mengarahkan kpatuhan kebijakan, sistem dan prosedur dalam rangka terlaksananya penerapan Standard Operating Procedure di unit kerjanya.
- h. Mengarahkan terlaksananya penerapan prinsip-prinsip GCG dalam rangka terciptanya sandar tata kelola Good Corporate Governance di unit kerjanya.
- i. Mengarahkan kegiatan budaya pelayanan dalam rangka terciptanya kualitas pelayanan.
- j. Mengarahkan kegiatan budaya kepatuhan dalam rangka terpenuhinya kepatuhan terhadap ketentuan di unit kerjanya.

b. Wakil Pimpinan Cabang Pembantu Syariah

Wakil Pimpinan Cabang Pembantu Bank Sumut Syariah Medan bertugas :

1. Memonitor sistem pendapatan nasabah agar memenuhi aspek kehati-hatian dan regulasi.
2. Mengawasi seluruh kegiatan teller dan custome service

3. Memonitor sistem/proses pelayanan nasabah untuk meningkatkan kepuasan nasabah
4. Memonitor dan mengevaluasi aktivitas transaksi keuangan sesuai dengan ketentuan yang berlaku
5. Mengawasi seluruh agunan untuk pembiayaan dan kas
6. Mengawasi kegiatan operasional perusahaan
7. Mengawasi kegiatan supervise perusahaan
8. Mengevaluasi kinerja bawahan untuk memastikan pencapaian target kerja
9. Menerapkan pengelolaan dokumen, arsip dan investaris dalam rangka menjaga kerahasiaan dokumen dan asset di unit kerjanya
10. Memonitor kepatuhan kebijakan, sistem dan prosedur dalam rangka terlaksananya penerapan Standard Operating Procedure di unit kerjanya
11. Menjadi pelaksana ketika pimpinan tidak masuk kerja

c. Teller

Teller bertugas :

1. Pelaksana Teller Tunai
 - a. Melayani setiap nasabah yang datang dengan ramah
 - b. Membukukan setiap transaksi yang benar
2. Pelaksana Overbooking
 - a. Membukukukan nota pencairan gadai emas, kpr, dan modal kerja
 - b. Membukukan nota seluruh pengeluaran Bank Sumut Syariah Capem HM Joni
 - c. Membukukan nota kredit dan deposito
3. Menjalin hubungan antar nasabah untuk menawarkan produk yang ada pada Bank Sumut Syariah HM Joni
4. Melakukan pemisahan uang yaitu memisahkan antara uang yang layak dan uang yang tidak layak.

d. Customer Service

Customer Service Bertugas:

1. Bertugas dalam pembukaan tabungan rekening yang meliputi tabungan, giro, dan deposito
2. Memberikan informasi kepada nasabah mengenai rekening tabungan nasabah
3. Menjelaskan produk kepada nasabah yang datang ke Bank Sumut Capem HM. Joni
4. Melayani telepon masuk dan telepon keluar dengan baik.

e. Back Office

1. Pembiayaan
 - a. Membuat laporan awal bulan.
 - b. Memasukkan pembiayaan ke masyarakat
 - c. Membukkkukan nota masuk
 - d. Memastikan nota-nota yang tidak habis
 - e. Menganalisa berkas pembiayaan yang telah masuk
 - f. Memasukkan data nasabah ke sistem setelah dianalisa
 - g. Memantau rekening pembiayaan yang menunggak.
2. Pendanaan
 - a. Menyebarkan brosur mengenai produk yang ada di Bank Sumut
 - b. Memeriksa kadar emas yang akan digadai
 - c. Menghitung besarnya pajak penghasilan pegawai kemudian melaporkannya ke kantor cabang
 - d. Memasukkan nota-nota yang tidak habis
 - e. Menagih dana atas pinjaman yang dilakukan nasabah yang terlambat dalam pembayaran
 - f. Mengelola nota-nota yang masuk meliputi uang makan pegawai, uang lembur, dan semua yang berkaitan dengan pengeluaran
 - g. Memeriksa kembali transaksi yang dilakukan teller pada sore hari
 - h. Membuat laporan awal bulan.

7. Produk Kantor Cabang Bank Sumut Syariah Medan

Produk-produk di Kantor Cabang Bank Sumut Syariah Medan dapat dilihat dalam table berikut :³⁴

Table IV.I Produk Kantor Cabang Bank Sumut Syariah Medan

| Nama Produk | Jenis Produk | Prinsip Produk |
|---------------------------|---|---|
| Penghimpun Dana (Funding) | <ul style="list-style-type: none"> - Tabungan Marwah - Giro IB Wadiah - Tabungan IB Makbul - Tabungan Marhamah - Deposito Ibadah | <p><i>Wadiah yad-dhamanah</i></p> <p><i>Wadiah yad-dhamanah</i></p> <p><i>Wadiah yad-dhamanah</i></p> <p><i>Mudharabah Mutlaqah</i></p> <p><i>Mudharabah Mutlaqah</i></p> |
| Penyaluran Dana (Lending) | <ul style="list-style-type: none"> - Pembiayaan Jual Beli - Pembiayaan bagi Hasil - Pinjaman gadai emas | <p><i>Murabahah</i></p> <p><i>Murabahah</i></p> <p><i>Musyarkah</i></p> <p><i>Qard</i></p> |
| Jasa (Service) | <ul style="list-style-type: none"> - Bank Garansi - Inkaso - Kliring - Kiriman uang (transfer) | <p><i>Kafalah</i></p> <p><i>Wakalah</i></p> <p><i>Wakalah</i></p> <p><i>Wakalah</i></p> |

a. Produk Penghimpun Dana (Funding)

1. Tabungan Giro IB Wadiah

Simpanan giro wadiah merupakan produk penyimpanan dana yang menggunakan prinsip Wadiah Yad ad-dhamanah (titipan murni). Pada produk ini nasabah menitipkan dan bank akan mempergunakan dana tersebut sesuai dengan prinsip syariah dan menjamin akan mengembalikan titipan tersebut secara utuh bila sewaktu-waktu nasabah membutuhkannya.

³⁴Pembiayaan Bank Sumut Syariah diakses melalui www.banksumut.com, 9 maret 2019 jam 22.25

2. Tabungan Marwah

Tabungan Marwah merupakan tabungan yang dikelola berdasarkan prinsip Wadiah Yad ad-dhamanah yang merupakan titipan murni dengan seizin pemilik dana (sahibul mal), bank dapat mengelolanya didalam operasional bank untuk mendukung sektor riil, dengan menjamin bahwa dana tersebut dapat ditarik setiap saat oleh pemilik dana.

3. Tabungan Marhamah

Merupakan produk penghimpun dana yang dalam pengelolaannya menggunakan prinsip Mudharabah Mutlaqah, yaitu investasi yang dilakukan oleh nasabah sebagai pemilik dana (sahibul mal) dan bank sebagai pihak yang bebas tanpa pembatasan dari pemilik dana menyalurkan dan nasabah tersebut dalam bentuk pembiayaan kepada usaha-usaha yang menguntungkan dan tidak bertentangan dengan prinsip syariah. Atas keuntungan yang dapat dari penyaluran dana, bank memberikan bagi hasil sesuai nisbah yang telah disepakati.

4. Tabungan Makbul

Tabungan khusus PT. Bank Sumut sebagai sarana pentipan BPIH (biaya penyelenggaraan ibadah haji) penabung perorangan secara bertahap ataupun sekaligus dan tidak dapat melakukan transaksi penarikan.

5. Deposito Ibadah

Tabungan yang prinsipnya sama dengan tabungan marhamah, akan tetapi dana yang disimpan oleh nasabah hanya dapat ditarik berdasarkan jangka waktu yang telah ditentukan dengan bagi hasil keuntungan yang telah disepakati bersama.

b. Produk Penyaluran Dana (Lending)

1. Pembiayaan Jual Beli

Akad jual beli atas barang dengan harga yang disepakati diawal dimana bank menyebutkan harga pembelian dan margin yang diperoleh bank. Bank dapat mensyaratkan pembeli untuk membayar uang muka (urbun). Nasabah membayar kepada bank menurut harga yang diperjanjikan dan harga/ pembayaran tidak berubah selama jangka waktu yang telah disepakati. Produk pembiayaan ini dapat digunakan untuk memenuhi kebutuhan konsumsi (murabahah untuk konsumtif).

2. Pembiayaan Bagi Hasil

Pembiayaan Musyarakah adalah penanaman mdana dari pemilik dana/modal untuk mencampurkan dana/modal terhadap suatu usaha tertentu dengan pembagian keuntungan berdasarkan nisbah yang telah disepakati antara nasabah dan bank. Kerugian ditanggung oleh pemilik dana/modal berdasarkan bagian dana modal masing-masing. Jangka waktu pembiayaan, pengembalian dana dan pembagian keuntungan ditentukan dalam akad.

3. Pembiayaan Gadai Emas

Pembiayaan gadai emas iB Sumut pinjaman (qardh) dengan gadai emas adalah fasilitas pinjaman dana tanpa imbalan jasa yang diberikan oleh bank kepada nasabah dengan jaminan berupa emas yang berprinsip gadai syariah

c. Jasa (Service)

1. Bank Garansi

Pemberian janji bank (penjamin) kepada pihak lain (terjamin) untuk jangka waktu tertentu, jumlah tertentu dan keperluan tertentu, bahwa bank akan membayar kewajiban nasabah yang diberi garansi bank kepada pihak lain tersebut, apabila nasabah tersebut cedera janji. Bank garansi menggunakan prinsip kafalah.

2. Inkaso

Fasilitas yang diberikan kepada nasabah atas kepastian dan pengurusan penagihan warkat-warkat yang berasal dari kota lain secara cepat dan aman berdasarkan prinsip wakalah.

3. Kliring

Jasa penyelesaian utang piutang antar bank dengan cara saling menyerahkan warkat-warkat yang akan dkliringkan dilembaga kliring.

4. Kiriman Uang (Transfer)

Suatu jasa bank dalam pengiriman dana dari suatu cabang ke cabang yang lain atas permintaan pihak ketiga (ijab dan qobul) untuk dibayarkan kepada penerima ditempat lain.

8. Prestasi Unit Usaha Syariah Bank Sumut

Prestasi yang telah diraih unit usaha syariah membuat reputasi baik Bank Sumut, yaitu:

- a. Unit usaha syariah terbaik tahun 2006 dengan asset < Rp 100 Milyar dari Karim Busines Consulting Jakarta.
- b. Most Prudent unit usaha syariah tahun 2006 dengan asset < Rp 100 Milyar dari Karim Busines Consulting Jakarta.
- c. Unit usaha syariah terbaiktahun 2007 dengan asset < Rp 100 Milyar dari Majalah Investor.

9. Statement Budaya

Statement budaya perusahaan atau sering dikenal dengan motto yang ada dalam nilai (budaya) Kantor Cabang Bank Sumut Syariah Medan yaitu memberikan pelayanan yang terbaik. Penjabaran dari kata terbaik adalah sebagai berikut:³⁵

³⁵Statement Budaya diakses melalui www.banksumut.com, 9 maret 2019 jam 21.10

- a. Terpercaya, bersikap jujur, handal dan dapat dipercaya. Memiliki karakter atau etika yang baik.
- b. Energik, bersemangat tinggi, disiplin, selalu berpenampilan rapi dan menarik. Berfikir positif, kreatif dan inovatif untuk kepuasan nasabah.
- c. Ramah, bertingkah laku sopan dan santun. Senantiasa siap melayani dan membantu nasabah.
- d. Bersahabat, memperhatikan dan menjaga hubungan dengan nasabah. Memberikan solusi yang paling menguntungkan.
- e. Aman, menjaga rahasia perusahaan dan nasabah sesuai dengan ketentuan. Menjamin layanan kecepatan layanan yang memuaskan dan tidak melakukan kesalahan dalam transaksi.
- f. Integritas Tinggi, bertaqwa kepada Tuhan yang Maha Esa dan menjalankan ajaran Islam. Berakhlak mulia, jujur, menjunjung kode etik profesi dan memiliki visi untuk maju.
- g. Komitmen, senantiasa menepati janji yang telah di ucapkan serta bertanggung jawab atas seluruh tugas, pekerjaan dan tindakan.

B. Temuan Penelitian

Dari hasil riset yang telah dilakukan oleh peneliti dengan cara wawancara langsung dengan customer service PT. Bank Sumut KCP Syariah Jl. HM Joni Medan pada tanggal 01 April 2019. Peneliti mendapatkan data-data yang berhubungan dengan efektivitas pengembalian dana dan pembatalan dana tabungan haji produk tabungan haji makbul pada PT. Bank Sumut KCP Syariah Jl. HM Joni Medan. Penulis menyajikan dua pembahasan, pertama efektivitas pengembalian dana tabungan haji produk tabungan haji Makbul pada PT. Bank Sumut KCP Syariah Jl. HM Joni dan yang kedua bagaimana efektivitas

pembatalan dana tabungan haji produk tabungan haji Makbul pada PT. Bank Sumut KCP Syariah Jl. HM Joni.

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

Produk tabungan haji Makbul merupakan salah satu bentuk produk tabungan yang memudahkan para jamaah yang memiliki niat untuk pergi ke tanah suci mekkah. Namun ada beberapa nasabah yang tidak sampai pada pelunasan biaya haji dan juga ada yang hanya sampai pada tahap menabung saja. Hal ini disebabkan karena nasabah membatalkan tabungan haji sehingga perlu adanya pembatalan dana dan pengembalian dana tabungan haji yang telah disetorkan/ ditabung pada tabungan haji makbul yang terdapat pada PT. Bank Sumut KCP syariah Jl. HM Joni.³⁶

Pada PT. Bank Sumut KCP Syariah Jl. HM Joni untuk bisa memperoleh tabungan haji Makbul terdapat beberapa tahapan mulai dari pembukaan rekening tabungan haji makbul, Mengisi secara lengkap dan menandatangani di atas meterai Rp. 6.000,- (enam ribu rupiah) Formulir Permohonan Pembukaan rekening melampirkan foto copy kartu identitas yang masih berlaku (KTP/SIM), kemudian nasabah mengajukan pembukaan tabungan haji makbul di customer service terlebih dahulu dengan membayar setoran awal minimal sebesar Rp.100.000,- dan setoran selanjutnya minimal Rp.50.000,- Pas photo 3 X 4 sebanyak 6 lembar, dan ukuran 4 X 6 sebanyak 1 lembar dan tabungan tersebut tidak boleh ditarik sewaktu-waktu tanpa ada alasan yang jelas.³⁷

³⁶Sukma Wulandari, Customer Service PT. Bank Sumut KCP Syariah HM Joni, wawancara pribadi, tanggal 01 April 2019

³⁷Sukma Wulandari, Customer Service PT. Bank Sumut KCP Syariah HM Joni, wawancara pribadi, tanggal 01 April 2019

Setiap calon penabung harus membuka rekening Tabungan ib Makbul di Kantor Cabang / Capem / Kas yang berlokasi sesuai dengan Kabupaten / Kota alamat domisili yang tertera pada kartu identitas diri, membubuhkan contoh tandatangan pada buku Tabungan ib Makbul atau cap jempol bagi calon penabung yang tidak bisa tandatangan. Pembukaan rekening Tabungan ib Makbul hanya dapat dibuka atas nama pribadi pembuka rekening dan dilakukan dihadapan Customer Service.

Untuk bisa mendapatkan nomor porsi haji nasabah harus menabung minimal Rp.25.100.000.- ataupun lebih, kemudian dilakukan proses input data nasabah ke Komputer Sistem Komputerisasi Haji Terpadu (SISKOHAT). Kemudian PT. Bank Sumut KCP Syariah Jl. HM Joni melakukan pemindah bukuan dana tabungan Haji sebesar Rp.25.000.000.- kerekening Kementerian Agama dan sisa dari saldo tabungan akan tetap di rekening tabungan nasabah.³⁸

Mengenai pelayanan yang dilakukan oleh PT. Bank Sumut Syariah KCP HM Joni ini menurut peneliti sudah efektif mulai dari segi pendaftaran haji hingga proses pembatalan haji dilakukan sesuai dengan peranan masing-masing sehingga dengan adanya pelayanan yang baik mampu menunjang setiap kegiatan calon jamaah haji.

Untuk jangka waktu dari proses pembatalan haji dan pengembalian dana haji bisa memakan waktu satu sampai dengan tiga bulan. Pelayanan yang dilakukan oleh PT. Bank Sumut Syariah KCP HM Joni dalam melakukan tahapan-tahapan pendaftaran haji hingga proses pembatalan haji dapat dikatakan efektif apabila sudah disetujui oleh kantor Kementerian Agama.

Bagi nasabah yang sudah terdaftar di tabungan haji Makbul dan telah mendapatkan nomor porsi haji namun membatalkan maka nomor porsi yang nasabah dapatkan akan dihapuskan dan tidak bisa digantikan dengan orang lain karena nomor porsi tersebut akan diberikan kepada calon jamaah haji lainnya sesuai dengan nomor yang terdaftar didata Sistem Komputerisasi Haji Terpadu (SISKOHAT) dan seluruh calon jamaah haji atau keluarga harus segera

³⁸Sukma Wulandari, Customer Service PT. Bank Sumut KCP Syariah HM Joni, wawancara pribadi, tanggal 01 April 2019

melaporkan kepada kantor Kementerian Agama Sumatera Utara jika ada anggota keluarga yang masuk nomor porsi namun telah melakukan pembatalan porsi haji.

Laporan dari pihak keluarga atau ahli waris tersebut akan ditindak lanjuti oleh kantor Kementerian Agama Kota Sumatera Utara untuk proses pengembalian dana haji yang telah disetor oleh setiap calon jamaah haji.³⁹

Maka PT. Bank Sumut Syariah KCP HM Joni akan melakukan pengecekan proses pembatalan haji oleh kantor Kementerian Agama Kota Sumatera Utara dengan melihat status nasabah pada menu aplikasi SSKOHAT. Apabila statusnya batal maka nomor porsinya sudah hangus. Porsi haji yang sudah dibatalkan tidak dapat digantikan dengan ahli waris karena porsi haji berkaitan dengan data nasabah (calon jamaah haji) dan nomor porsi yang telah hangus atau dihapuskan akan digantikan dengan calon jamaah haji lainnya sesuai dengan nomor porsi urutan selanjutnya yang telah masuk kedalam daftar tunggu.⁴⁰

C. Pembahasan

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan di PT. Bank Sumut KCP Syariah Jl. HM. Joni Medan yang telah di uraikan, maka dapat dipahami bahwa dalam menganalisis data mengacu pada standar Standar Operasional Prosedur (SOP).

Efektivitas pelayanan yang peneliti lihat dari peningkatan prosedur pendaftaran haji, adanya pelayanan yang baik dan berjalan dengan lancar dan efektif yaitu berhasil atau sesuatu yang berhasil atau terlaksana dengan baik.

³⁹Sukma Wulandari, Customer Service PT. Bank Sumut KCP Syariah HM Joni, wawancara pribadi, tanggal 01 April 2019

⁴⁰Sukma Wulandari, Customer Service PT. Bank Sumut KCP Syariah HM Joni, wawancara pribadi, tanggal 01 April 2019

1. Efektivitas Pengembalian Dana Tabungan Haji Produk Tabungan Haji Makbul pada PT. Bank Sumut KCP Syariah Jl. HM Joni.

Pelayanan yang baik harus diutamakan oleh suatu perusahaan ataupun instansi dalam proses pengembalian dana pembatalan tabungan haji demi untuk kesejahteraan bersama karena Efektivitas adalah suatu keadaan yang menunjukkan tingkat keberhasilan atau pencapaian suatu tujuan yang diukur dengan kualitas, kuantitas, dan waktu, sesuai dengan yang telah direncanakan sebelumnya.

Peneliti memperhatikan pelayanan dari PT. Bank Sumut KCP Syariah Jl. HM Joni untuk tidak mempersulit dalam penegmbalian dana tabungan haji karena hal itu akan membuat penurunan keefektifan suatu program yang telah ditetapkan.⁴¹

Efektivitas terhadap pelayanan pengembalian dana Tabungan Haji perlu ditinjau kembali terhadap jangka waktu yang telah ditentukan agar tercapainya suatu tujuan. Untuk menilai tingkat Efektivitas kerja organisasi yang memberikan pelayanan maka faktor kecermatan dijadikan ukuran untuk menilai tingkat efektivitas kerja.

Peneliti dan nasabah (calon jamaah haji) mengenal, menilai pada tahap awal yaitu prosedur pendaftaran haji sampai dengan pembatalan haji pada PT. Bank Sumut KCP Syariah Jl. HM Joni Medan efektif saja.⁴² Karena PT. Bank Sumut KCP Syariah Jl. HM Joni memberikan kemudahan untuk para nasabah dalam proses pelayanan pendaftaran haji dengan menggukan produk tabungan haji makbul.

Sesuai dengan ajaran agama Islam yang memberikan kemudahan untuk menjalankan kewajiban karena Islam sendiri tidak menghendaki kesulitan sebagaimana firman Allah SWT dalam surah Q.S. Al-Baqarah: 286

⁴¹Sukma Wulandari, Customer Service PT. Bank Sumut KCP Syariah HM Joni, wawancara pribadi, tanggal 01 April 2019

⁴²Sukma Wulandari, Customer Service PT. Bank Sumut KCP Syariah HM Joni, wawancara pribadi, tanggal 01 April 2019

لَا يُكَلِّفُ اللَّهُ نَفْسًا إِلَّا وُسْعَهَا لَهَا مَا كَسَبَتْ وَعَلَيْهَا مَا
 اكْتَسَبَتْ رَبَّنَا لَا تُؤَاخِذْنَا إِنْ نَسِينَا أَوْ أَخْطَأْنَا رَبَّنَا وَلَا تَحْمِلْ
 عَلَيْنَا إصْرًا كَمَا حَمَلْتَهُ عَلَى الَّذِينَ مِنْ قَبْلِنَا رَبَّنَا وَلَا تُحَمِّلْنَا
 مَا لَا طَاقَةَ لَنَا بِهِ ۗ وَاعْفُ عَنَّا وَارْحَمْنَا أَنْتَ مَوْلَانَا
 فَانصُرْنَا عَلَى الْقَوْمِ الْكَافِرِينَ

“Allah tidak membebani seseorang melainkan sesuai dengan kesanggupannya”. Ia mendapat pahala (dari kebajikan) yang diusahakannya dan ia mendapatkan siksa (dari kejahatan) yang dikerjakannya. (Mereka berdoa): Ya Tuhan kami, janganlah Engkau hukum kami jika kami lupa atau bersalah. Ya Tuhan kami, janganlah Engkau bebankan kepada kami beban yang berat sebagaimana Engkau bebankan kepada orang-orang sebelum kami. Ya Tuhan kami, janganlah Engkau pikulkan kepada kami apa yang tak sanggup kami memikulnya. Beri maaflah kami, ampunilah kami, dan rahmatilah kami. Engkau Penolong kami, maka tolonglah kami terhadap kaum yang kafir.”⁴³

Menjelaskan bahwa agama Allah SWT itu mudah, tidak ada kesulitan didalamnya. Allah SWT tidak menuntut hamba-hamba-Nya diluar dari batas kesanggupan mereka. Jika seorang muslim ingin mengerjakan kebaikan maka Allah SWT akan membrikan jalan kemudahan bagi hambanya.

Dana tabungan nasabah yang meninggal dunia, dan dana nasabah yang dititipkan akan diserahkan kepada ahli waris yang sah dengan fatwa waris yang dikeluarkan oleh pihak yang berwenang. Dana pembatalan haji yang akan dikembalikan tersebut bisa memakan waktu satu sampai tiga bulan masa tunggu dikarenakan proses pengembalian dana tersebut harus menunggu persetujuan dari kantor Departemen Agama terlebih dahulu.⁴⁴ Jika dana haji telah sampai kerekening nasabah (calon jamaah haji), barulah pihak Bank bisa

⁴³Departemen Agama RI, *Al-Qur'an dan Terjemahannya*: Jus 1-30, (Bandung: CV Penerbit J-ART, 2004) hlm. 49.

⁴⁴Sukma Wulandari, Customer Service PT. Bank Sumut KCP Syariah HM Joni, wawancara pribadi, tanggal 01 April 2019

mengembalikan dana tersebut kepada nasabah. Selanjutnya pihak PT. Bank Sumut KCP Syariah Jl. HM Joni Medan akan melakukan penutupan rekening dan penutupan tabungan haji tersebut atas dasar kehendak nasabah atau ahli waris yang bersangkutan.

Adapun yang menjadi alasan calon jamaah haji membatalkan keberangkatan karena meninggal dunia sebelum berangkat menunaikan ibadah haji, alasan kesehatan atau alasan yang lainnya yang sah.⁴⁵ Dari pengukuran efektivitas dapat diterapkan agar ketepatan waktu sangatlah berharga karena dengan tepat waktu merupakan tujuan dari suatu keadaan yang sejauh mana rencana dapat tercapai. Semakin banyak rencana yang dapat dicapai, semakin efektif pula kegiatan tersebut, sehingga kata efektivitas dapat juga diartikan sebagai tingkat keberhasilan yang dapat dicapai.

Adapun standar pengembalian dana Biaya Penyelenggaraan Ibadah Haji (BPIH) yang batal Pada PT. Bank Sumut KCP Syariah Jl. HM Joni diupayakan dapat diproses dengan cepat dengan memanfaatkan webmail Sistem Komputerisasi Haji Terpadu (SISKOHAT) dengan waktu yang maksimal.

2. Efektivitas Pembatalan Dana Tabungan Haji Produk Tabungan Haji Makbul pada PT. Bank Sumut KCP Syariah Jl. HM Joni.

Pembatalan haji telah diatur oleh keputusan Direktur Jenderal penyelenggaraan ibadah haji dan umroh, Nomor D/21/2016 tentang pedoman pembatalan pendaftaran jamaah haji dan pengembalian biaya penyelenggaraan ibadah haji pada bab 3 pasal 3 yaitu pembatalan pendaftaran jamaah haji dilakukan oleh jamaah haji di Kankemenag.

Mengenai pembatalan dana tabungan haji produk tabungan haji Makbul yang dikatakan dari responden yaitu Customer Service PT. Bank Sumut KCP Syariah Jl. HM Joni Medan menyatakan bahwa sangat mudah

⁴⁵Sukma Wulandari, Customer Service PT. Bank Sumut KCP Syariah HM Joni, wawancara pribadi, tanggal 01 April 2019

untuk melakukan pendaftaran haji sesuai prosedur yang telah ditetapkan. Begitupun proses pembatalan haji.⁴⁶

Adapun yang menjadi alasan calon jamaah haji membatalkan keberangkatan karena meninggal dunia sebelum berangkat menunaikan ibadah haji, alasan kesehatan, sedang hamil, atau alasan yang lainnya yang sah.⁴⁷

Bagi nasabah yang sudah mendapatkan nomor porsi haji namun membatalkan keberangkatannya maka dana tabungan haji akan diproses terlebih dahulu oleh kantor departemen agama kota setempat dan akan diproses lebih lanjut oleh dengan tahapan-tahapan PT. Bank Sumut KCP Syariah Jl. HM Joni Medan akan melakukan pengecekan proses pembatalan dana ibadah haji.

Apabila statusnya sudah batal maka porsi keberangkatannya sudah hangus dan tidak dapat digantikan oleh siapapun, karena porsi yang batal akan diisi oleh pendaftar berikutnya berdasarkan Database Sistem Komputerisasi Haji Terpadu (SISKOHAT). Untuk nasabah yang masih menabung namun membatalkan dana tabungan haji dikarenakan oleh beberapa alasan maka prosesnya cukup dengan pihak Bank saja. Dengan melengkapi dan membawahi prosedur pembatalan yang sudah ditetapkan.

Adapun prosedur yang harus dipenuhi oleh ahli waris dalam proses pembatalan ataupun menutup tabungan haji Makbul yaitu dengan membawa surat permohonan penutupan tabungan, surat keterangan ahli waris, surat kuasa ahli waris, surat keterangan meninggal dunia, KTP nasabah yang bersangkutan, buku tabungan nasabah yang bersangkutan, dan KTP ahli waris.⁴⁸

Untuk jangka waktu dari proses pembatalan haji dan pengembalian dana haji bisa memakan waktu satu sampai dengan tiga bulan. Pelayanan yang dilakukan oleh PT. Bank Sumut Syariah KCP HM Joni dalam melakukan tahapan-tahapan pendaftaran haji hingga proses pembatalan haji dapat dikatakan efektif apabila sudah disetujui oleh kantor Departemen Agama.

⁴⁶Sukma Wulandari, Customer Service PT. Bank Sumut KCP Syariah HM Joni, wawancara pribadi, tanggal 01 April 2019

⁴⁷Sukma Wulandari, Customer Service PT. Bank Sumut KCP Syariah HM Joni, wawancara pribadi, tanggal 01 April 2019

⁴⁸Sukma Wulandari, Customer Service PT. Bank Sumut KCP Syariah HM Joni, wawancara pribadi, tanggal 01 April 2019

Jika semua prosedur dan proses berjalan dengan baik dan tepat waktu maka dapat dikatakan tingkat efektivitas pembatalan dan pengembalian dana tabungan haji produk tabungan haji Makbul pada Pt. Bank Sumut KCP Syariah Jl. HM Joni Medan adalah efektif. Karena program tersebut berhasil untuk memperoleh hasil yang tepat sesuai harapan dan tujuan yang diinginkan.⁴⁹

⁴⁹Sukma Wulandari, Customer Service PT. Bank Sumut KCP Syariah HM Joni, wawancara pribadi, tanggal 01 April 2019

BAB V

PENUTUP

A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian pada PT. Bank Sumut KCP Syariah HM Joni Medan dan pembahasan yang telah diuraikan, maka dapat diambil kesimpulan sebagai berikut :

1. Efektivitas dalam pengembalian dana tabungan haji produk tabungan haji Makbul pada PT. Bank Sumut KCP Syariah HM. Joni Medan dilaksanakan dengan proses yang berkepanjangan seperti membawa surat permohonan penutupan tabungan, surat keterangan ahli waris, surat kuasa ahli waris, surat keterangan meninggal dunia, KTP nasabah yang bersangkutan, Buku tabungan nasabah yang bersangkutan, dan KTP ahli waris. Melalui tahapan yang sedemikian memerlukan jangka waktu yang lama. Membutuhkan masa tunggu 1 sampai 3 bulan untuk pengembalian atau pembatalan dana tabungan haji. Jika semua prosedur dan proses berjalan dengan baik maka dapat dikatakan tingkat efektivitas pembatalan dan pengembalian dana tabungan haji produk tabungan haji Makbul pada PT. Bank Sumut KCP Syariah HM Joni adalah efektif.
2. Efektivitas dalam pembatalan dana tabungan haji produk tabungan haji Makbul pada PT. Bank Sumut KCP Syariah HM. Joni Medan. Yang biasanya menjadi Alasan nasabah dalam melakukan pembatalan dana tabungan haji adalah sakit parah, meninggal dunia, dan alasan-alasan lainnya. setelah semua prosedur terlaksana maka bank akan memproses pembatalan dan pengembalian dana tabungan haji.

B. Saran

Berdasarkan temuan penelitian dan pembahasan yang telah diuraikan diatas, ada beberapa saran yang dapat dikemukakan dan perlu kiranya untuk dipertingkan :

1. Bagi pada PT. Bank Sumut KCP Syariah HM Joni Medan dalam proses pengembalian dana tabungan haji dan pembatalan dana tabungan haji produk tabungan haji Makbul agar dapat dilaksanakan sesuai dengan prosedurnya dan sesuai dengan jangka waktu yang telah ditetapkan.
2. Bagi semua pihak terutama masyarakat atau nasabah (calon jamaah haji) harus lebih berhati-hati lagi dalam melakukan proses pembatalan dana tabungan haji dan proses pengembalian dana tabungan haji.
3. Bagi akademisi, penelitian ini diharapkan dapat di lanjutkan oleh peneliti lain dengan objek dan sudut pandang yang berbeda sehingga dapat memperkaya pengetahuan tentang perbankan syariah.

DAFTAR PUSTAKA

Al-qur'anul Karim.

Agung, I Gusti Ngurah. 2012. *Metode Penelitian Sosial*. Jakarta: PT. Gramedia Pustaka Utama.

Arikunto, Suharsimi. 2010. *Prosedur Penelitian*. Jakarta: Rineka Cipta.

Departemen Agama RI. *Al-Qur'an 20 Baris & Terjemahan 2 Muka*, Jakarta Selatan: Wali. 2015.

Departemen Agama RI. *Al-Qur'an dan Terjemahannya: Jus 1-30*, Bandung: CV Penerbit J-ART. 2004.

Fatwa DSN nomor 29/DSN-MUI/VI/2002.

Handayani, Soewarno. *Pengantar studi Ilmu Administrasi dan Manajemen*, Jakarta: Haji Masagung. 1994.

Hafiduddin, Didin. *Islam Aplikatif*, Jakarta: Gema Insani. 2003.

Hasan, Iqbal. *Pokok-Pokok Materi Metodologi Penelitian dan Aplikasinya*, Jakarta: Ghalia Indonesia. 2002.

Husein, Umar. *Riset Sumber Daya Manusia Dalam Organisasi*, Jakarta: PT. Gramedia Pustaka Utama. 1999.

Karim, Adiwarman A. *Bank Islam: Analisis Fiqih dan Keuangan edisi keempat*, Jakarta: Rajawali Pers. 2011.

Karim, Adiwarman A. *Analisis Fiqih dan Keuangan*, Depok: PT. Raja Grafindo Persada. 2014.

Muasroh, *Aspek-aspek Efektivitas Studi Tentang Efektivitas Pelaksanaan Program Pelaksanaan PNPM-MP*, Universitas Brawijaya Malang. 2010.

Ridwan, Hasan. *Fiqih Ibadah: Refleksi ketundukan Hamba Allah kepada Al-Khaliq Perspektif Al-Quran dan As-Sunnah*, Bandung: Pustaka Setia. 2009.

Sjahdeini, Sultan Remy. *Perbankan Syariah*, Jakarta: Prenada Media. 2014.

Siregar, Maulana. Dkk. *Fiqih Ibadah*, Medan: Umsu Press. 2014.

Subianto, Achmad. *Menata Kembali Manajemen Haji Indonesia*, Jakarta: YAKAMUS dan Gibon Books. 2016.

Sugiyono. *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*, Bandung: Alfabeta. 2016.

Tangkilisan, Hessel Nogi. *Manajemen Publik*, Jakarta: Gramedia Widia. 2005.

Yasin, Sulkan dan Hapsoyo, Sunarto. *Kamus Besar Bahasa Indonesia, Praktis, Populer dan Kosa Kata Baru*, Surabaya: Mekar. 2008.

Yaya, Rizal. *Akuntansi Perbankan Syariah: Teori dan Praktik Kontemporer*, Jakarta: Salemba Empat. 2009.

Yaya, Rizal. Dkk. *Akuntansi Perbankan Syariah*. Jakarta: Salemba Empat. 2014.

Malayau S.P Hasibuan dalam <http://eprints.walisongo.ac.id/7202/3/dasar-dasar-perbankan/> pada 14.31 26 Desember 2018.

https://id.wikipedia.org/wiki/Agama_di_Indonesia. Diakses pada tanggal 10 Desember 2018 jam 22.50.

<https://haji.kemenag.go.id/v3/content/undang-undang-nomor-17-tahun-1999-tentang-penyelenggaraan-ibadah-haji>. Diakses pada tanggal 15 Desember jam 09.45.

<https://www.banksumut.com>. Diakses pada tanggal 15 Desember 2018 jam 11.25.

<https://jabar.kemenag.go.id/artikel-42909-mekanisme-pembatalan-pendaftaran-haji-dan-pengembalian-bpjh> diakses pada tanggal 05 Januari 2019 Jam 12.23.

<https://dokumen.tips/documents/sejarah-bank-sumut-pdf.html> diakses pada tanggal 31 Desember 2018 jam 14.41.

WAWANCARA

1. Bagaimana sejarah berdirinya PT. Bank Sumut KCP Syariah HM. Joni ?
2. Apakah yang dimaksud dengan produk tabungan haji ib makbul ?
3. Bagaimana sejarah awal terbentuknya produk tabungan haji ib makbul pada PT. Bank Sumut KCP Syariah Jl. HM Joni ?
4. Apa saja prosedur yang harus dipenuhi untuk bisa memperoleh tabungan haji ib makbul pada PT. Bank Sumut KCP Syariah Jl. HM Joni ?
5. Alasan apa yang biasanya menjadi dasar pembatalan dana tabungan haji ib makbul ?
6. Bagaimana prosedur dalam membatalkan atau menutup tabungan dana haji ib makbul ?
7. Bagaimana cara pengembalian dana tabungan nasabah yang membatalkan atau menutup tabungan haji ib makbul ?
8. Berapa lama masa tunggu dari proses pembatalan dana tabungan haji ib makbul ?
9. Berapa lama masa tunggu dari proses pengembalian dana tabungan haji yang membatalkan atau menutup ?
10. Bagaimana efektivitas pengembalian dana tabungan haji produk tabungan haji makbul pada PT. Bank Sumut KCP Syariah HM Joni ?
11. Bagaimana efektivitas pembatalan dana tabungan haji produk tabungan haji makbul pada PT. Bank Sumut KCP Syariah HM Joni ?

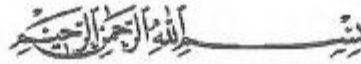


UMSU
Unggul | Cerdas | Terpercaya

Bila menjawab surat ini agar disebutkan Nomor dan tanggalnya

MAJELIS PENDIDIKAN TINGGI
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SUMATERA UTARA
FAKULTAS AGAMA ISLAM

Jalan kaptem Mukhtar Basri No 3 Medan 20238 Telp (061) 6622400
Website : www.umsu.ac.id E-mail : rektor@umsu.ac.id
Bankir : bank Syariah Mandiri, Bank Bukopin, Bank Mandiri, Bank BNI 1946, Bank Sumut



BERITA ACARA BIMBINGAN PROPOSAL

Nama Perguruan Tinggi : Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara Medan
Fakultas : Agama Islam
Program Studi : Perbankan Syariah
Jenjang : S1 (Strata Satu)

Ketua Program Studi : Selamat Pohan, S.Ag, MA
Dosen Pembimbing : Dr. Sri Sudiarti, M.A

Nama Mahasiswa : Umaya Sure
Npm : 1501270005
Semester : VIII
Program Studi : Perbankan Syariah
Judul Skripsi : Pelaksanaan Monitoring Produk Warung Mikro Sebagai Upaya Preventif Terhadap Peningkatan Laba Pada PT. Bank Syariah Mandiri KCP Muchtar Basri

| Tanggal | Materi Bimbingan | Paraf | Keterangan |
|------------------|--|-------|------------|
| 17-Desember-2018 | Konsultasi judul dan masalah | | |
| 30-Januari-2019 | - Bimbingan BAB I - Landasan Teori | | |
| 07/ Feb 2019 | - Revisi Teori dan kitab suci sumber di perbanyak | | |
| 11-Feb-2019 | Acc | | |

Medan, 30 Januari 2019

Diketahui/Disetujui
Dekan

Dr. Muhammad Qorib, MA

Diketahui/ Disetujui
Ketua Program Studi

Selamat Pohan, S.Ag, MA

Pembimbing Proposal

Dr. Sri Sudiarti, M.A



MAJELIS PENDIDIKAN TINGGI
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SUMATERA UTARA
FAKULTAS AGAMA ISLAM

JalankaptemMukhtarBasri No 3 Medan 20238 Telp (061) 6622400

Website : www.umsu.ac.id E-mail : rektor@umsu.ac.id

Bankir : bank SyariahMandiri, Bank Bukopin, Bank Mandiri, Bank BNI 1946, Bank Sumut

Unggul, Berani & Berprestasi

Etika menjawab pertanyaan agar disebutkan
Nama ordan tanggalnya

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

Pengesahan Proposal

Berdasarkan Hasil Seminar Proposal Program Studi Perbankan Syariah yang diselenggarakan pada Hari Sabtu 16 Februari 2019 dengan ini menerangkan bahwa :

Nama : Umayya Sure
Npm : 1501270005
Semester : VIII
Fakultas : Agama Islam
Program Studi : Perbankan Syariah
Judul Proposal : Pelaksanaan Monitoring Produk Warung Mikro Sebagai Upaya Preventif Terhadap Peningkatan Laba PT. Bank Syariah Mandiri KCP Muchtar Basri

Proposal dinyatakan sah dan memenuhi syarat untuk menulis Skripsi dengan Pembimbing.

Medan, Februari 2019

Tim Seminar

Ketua


Selamat Pohan, S.Ag, MA

Sekretaris


Riyan Pradesyah, SE.Sy, M.EI

Pembimbing


Dr. Sri Sudiarti, MA

Pembahas


Riyan Pradesyah, SE.Sy, M.EI

Diketahui/ Disetujui


Wakil Dekan I

Zulfani, S.PdI, MA



Wassal, Fankes & Carpage

MAJELIS PENDIDIKAN TINGGI UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SUMATERA UTARA FAKULTAS AGAMA ISLAM

JalankaptemMukhtarBasri No 3 Medan 20238 Telp (061) 6622400

Website :www.umsu.ac.id E-mail : rektor@umsu.ac.id

Bankir : Bank SyariahMandiri, Bank Bukopin, Bank Mandiri, Bank BNI 1946, Bank Sumut

Bilamenjawabsuratini agar disebutkan

Nomordantanggalya



BERITA ACARA PENILAIAN SEMINAR PROPOSAL PROGRAM STUDI PERBANKAN SYARIAH

Pada hari ini Sabtu 16 Februari 2019 telah diselenggarakan Seminar Program Studi Perbankan Syariah dengan ini menerangkan bahwa :

Nama : Umayya Sure
Npm : 1501270005
Semester : VIII
Fakultas : Agama Islam
Program Studi : Perbankan Syariah
Judul Proposal : Pelaksanaan Monitoring Produk Warung Mikro Sebagai Upaya Preventif Terhadap Peningkatan Laba Pada PT. Bank Syariah Mandiri KCP Muchtar Basri

Disetujui/ Tidak disetujui

| Item | Komentar |
|------------|--|
| Judul | |
| Bab I | munculkan alata Alon performing financing / isenleptkas |
| Bab II | Munculkan Hadist dan alquran / penelitian relevan / berangka |
| Bab III | Tabel perencanaan penelitian |
| Lainnya | penulisan Daftar pustaka |
| Kesimpulan | Lulus <input checked="" type="checkbox"/> Tidak Lulus <input type="checkbox"/> |

Medan, 16 Februari 2019

Tim Seminar

Ketua

Selamat Pohan, S.Ag, MA

Sekretaris

Riyan Pradesyah, SE.Sy, M.EI

Pembimbing

Dr. Sri Sudiarti, MA

Pembahas

Riyan Pradesyah, SE.Sy, M.EI



Unggul, Cerdas & Terpercaya

Bila menjawab surat ini agar disebutkan Nomor dan tanggalnya

MAJELIS PENDIDIKAN TINGGI UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SUMATERA UTARA FAKULTAS AGAMA ISLAM

Jalan kapten Mukhtar Basri No 3 Medan 20238 Telp (061) 6622400

Website : www.umsu.ac.id E-mail : rektor@umsu.ac.id

Bankir : bank Syariah Mandiri, Bank Bukopin, Bank Mandiri, Bank BNI 1946, Bank Sumut

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

BERITA ACARA BIMBINGAN SKRIPSI

Nama Mahasiswa : Inni Wahyuli Jambak
 Npm : 1501270126
 Program Studi : Perbankan Syariah
 Jenjang : S1 (Strata Satu)
 Ketua Program Studi : Selamat Pohan S.Ag, MA
 Dosen Pembimbing : Dr. Sri Sudiarti, MA
 Judul Skripsi : Efektivitas Pengembalian Dana Dan Pemabatalan Dana Tabungan Haji Produk Tabungan Haji Makbul Pada PT. Bank Sumut KCP Syariah Jl. IIM Joni

| Tanggal | Materi Bimbingan | Paraf | Keterangan |
|----------------|---|-------|------------|
| 16 - 03 - 2019 | Konsultasi ulu risel ke Bank. | | |
| 16 - 09 - '19 | Bimbingan BAB IV (Teori or bi tab asli). | | |
| 19 - 09 - '19 | Revisi BAB IV dan Foot Note & Daftar Pustaka. | | |
| 20 - 09 - '19 | Ace. | | |

Medan, 20 September 2019

Diketahui/ Disetujui
Dekan

Dr. Muhammad Qorib, MA

Diketahui/ Disetujui
Ketua Program Studi

Selamat Pohan S.Ag, MA

Pembimbing Skripsi

Dr. Sri Sudiarti, MA



MAJELIS PENDIDIKAN TINGGI
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SUMATERA UTARA
FAKULTAS AGAMA ISLAM

Jalan Kaptem Mukhtar Basri No 3 Medan 20238 Telp (061) 6622400

Website : www.umsu.ac.id E-mail : rektor@umsu.ac.id

Bankir : Bank Syariah Mandiri, Bank Bukopin, Bank Mandiri, Bank BNI 1946, Bank Sumut

Unggul Berdo'a & Beramal

Bila menaruh surat ini agar disetujui
Nomor dan tanggalnya



Hal : Permohonan Persetujuan Judul
Kepada : Yth Bapak Dekan FAI UMSU
Di
Tempat

28 Rabiul Awal 1440 H
06 Desember 2018 M

Dengan Hormat
Saya yang bertanda tangan dibawah ini

Nama : Umaya Sure
Npm : 1501270005
Program Studi : Perbankan Syariah
Kredit Kumalatif : 3,22/134
Megajukan Judul sebagai berikut :



| No | Pilihan Judul | Persetujuan Ka. Prodi | Usulan Pembimbing & Pembahas | Persetujuan Dekan |
|----|--|--------------------------|---------------------------------------|---------------------------------------|
| 1 | Analisis Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Harga Saham Pada Jakarta Islamic Index | | | |
| 2 | Pelaksanaan Monitoring Produk Warung Mikro Sebagai Upaya Preventif Terhadap Peningkatan Laba Pada PT. Bank Syariah Mandiri Muchtar basri <i>deft</i> | <i>ACC 6/12/18</i> | <i>Dr. Sri Sudharta</i> <i>MAI</i> | <i>aw</i> <i>7</i> <i>12 18</i> |
| 3 | Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kinerja Keuangan Bank Syariah Dalam Meningkatkan Profitabilitas Pada PT. Bank Syariah Mandiri | | | |

Demikian Permohonan ini saya sampaikan dan untuk pemeriksaan selanjutnya saya ucapkan terima kasih.

Wassalam
Hormat Saya

Umaya Sure
(Umaya Sure)

Keterangan :

- Dibuat rangkap 3 setelah di ACC :
1. Duplikat untuk Biro FAI UMSU
 2. Duplikat untuk Arsip Mahasiswa dilampirkan di skripsi
 3. Asli untuk Ketua/Sekretaris Jurusan yang dipakai pas photo dan Map

** Paraf dan tanda ACC Dekan dan Ketua Jurusan pada lajur yang di setuju dan tanda silang pada judul yang di tolak



UMSU

Unggul | Cerdas | Terpujinya

Bila menjawab surat ini agar disebutkan nomor dan tanggalnya

**MAJELIS PENDIDIKAN TINGGI PENELITIAN & PENGEMBANGAN
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SUMATERA UTARA
FAKULTAS AGAMA ISLAM**

Pusat Administrasi : Jalan Kapten Mukhtar Basri No. 3 Medan 20238 Telp. (061) 6622400 Fax. (061) 6623474, 6631003
Website : www.umsu.ac.id Email : rektor@umsu.ac.id

Nomor : **86**/II.3/UMSU-01/F/2019
Lamp : -
Hal : Izin Riset

17 J. Akhir 1440 H
22 Februari 2019 M

Kepada Yth : **Pimpinan PT. Bank Syariah Mandiri KCP Muchtar Basri**
Di

Tempat.

Assalamu'alaikum Warohmatullahi Wabarokatuh

Dengan hormat, dalam rangka penyusunan Skripsi Mahasiswa guna memperoleh Gelar Sarjana S1 di Fakultas Agama Islam Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara (FAI UMSU) Medan, maka kami mohon bantuan Bapak/Ibu untuk memberikan informasi data dan fasilitas seperlunya kepada Mahasiswa kami yang mengadakan Penelitian/Riset dan Pengumpulan Data dengan :

Nama : **Umayya Sure**
NPM : **1501270005**
Semester : **VIII**
Fakultas : **Agama Islam**
Program Studi : **Perbankan Syariah**
Judul Skripsi : **Pelaksanaan Monitoring Produk Warung Mikro Sebagai Upaya Preverentif Terhadap Peningkatan Laba Pada PT. Bank Syariah Mandiri KCP Muchtar Basri**

Demikianlah hal ini kami sampaikan. Atas perhatian dan kerjasama yang baik kami ucapkan terima kasih. Semoga Allah meridhoi segala amal yang telah kita perbuat. Amin.

Wassalamu'alaikum Warohmatullahi Wabarokatuh

A.n Dekan

Wakil Dekan I



Zailani, S.Pd.I, MA

CC. File

KANTOR CABANG SYARIAH:

Medan

KANTOR PUSAT

Jl. Imam Bonjol No. 18, Medan
Phone : (061) 4155100 - 4515100
Facsimile : (061) 4142937 - 4512652

Nomor : **090** /Kcsy01-Ops/L/2019
Lamp : --

Medan, 19 Maret 2019

Kepada :

**DEKAN FAKULTAS AGAMA ISLAM
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SUMATERA UTARA**

Jl. Kapt. Muctar Basri No.3 Medan

Di –

Tempat

Hal : **Izin Riset**

Assalamu'alaikum Wr.Wb

Sehubungan Surat dari PT Sumut Syari'ah Capem HM Joni Nomor 238/Kcsy – Kcpsy006/L/2019 Serta Surat dari **UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SUMATERA UTARA** Nomor 84/II.3/UMSU-01/F/2019 tanggal 21 Februari 2019 Hal Permohonan Permohonan Riset dengan ini kami sampaikan sebagai berikut :

- Permohonan Riset atas mahasiswa/i, **FAKULTAS UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SUMATERA UTARA** dengan data dibawah ini :

- Nama : **Inni Wahyuli Jambak**
- NIM : **1501270126**
- Fakultas/Semester : **Agama Islam / VII**
- Judul : **EfektivitasPengembalian Dana & Pembatalan Dana Tabungan Haji Produk Tabungan Haji Makbul Pada PT Bank SUMUT KCPSyari'ah Jl. HM Joni**

Disetujui untuk melaksanakan **Riset** di Capem Syari'ah HM Joni yang dilaksanakan maksimal 3 bulan sejak tanggal surat ini di terbitkan.

- Selama melaksanakan Riset Mahasiswa tersebut dibimbing oleh Pemimpin Capem Syari'ah HM Joni, serta menjaga rahasia bank dan di harapkan dapat mensosialisasikan keberadaan PT. Bank sumut syari'ah di lingkungannya.

Demikian agar dilaksanakan sebgaimana mestinya.

Wassalammu'alaikum Wr. Wb
Pemimpin Cabang Syari'ah Medan


AGUS ABDILLAH

NPP.0818.150871.01029

DAFTAR RIWAYAT HIDUP


Data Pribadi

Nama : Umayya Sure
Tempat/Tanggal Lahir : Bagan Batu, 19 Juni 1996
Jenis Kelamin : Perempuan
Agama : Islam
Pekerjaan : Mahasiswa
Kewarganegaraan : Indonesia
Alamat : Tanjung Morawa
Telepon : 085262307996
Email : Umayasure9606@gmail.com
Nama Ayah : Susiadi
Nama Ibu : Ummi Kalsum Sinaga

Pendidikan

1. SD Negeri 1 Tapian Dolok, Lulus tahun 2007
2. SMP Negeri 1 Tapian Dolok, Lulus tahun 2010
3. SMK Al-Washliyah 7 Dolok Batu Nanggar, Lulus tahun 2013
4. Tercatat sebagai mahasiswa Akhir Program Studi Perbankan Syariah
Fakultas Agama Islam Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara.

Medan, 25 Agustus 2019


UMAYA SURE
1501270005