

SKRIPSI
SISTEM MANAJEMEN DALAM PENINGKATAN
JUMLAH NASABAH TABUNGAN HAJI PADA
BANK MUAMALAT KCP PAREPARE



OLEH :
RISNA
NIM : 19.2300.039

PROGRAM STUDI PERBANKAN SYARIAH
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI
PAREPARE

2024

**SISTEM MANAJEMEN DALAM PENINGKATAN
JUMLAH NASABAH TABUNGAN HAJI PADA
BANK MUAMALAT KCP PAREPARE**



OLEH :

**RISNA
NIM : 19.2300.039**

Skripsi Sebagai Salah Satu Syarat Untuk Memperoleh Gelar
Sarjana (S.E) Pada Program Studi Perbankan Syariah
Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Institut Agama Islam
Negeri (IAIN) Parepare

**PROGRAM STUDI PERBANKAN SYARIAH
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI
PAREPARE**

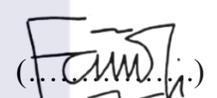
2024

PERSETUJUAN KOMISI PEMBIMBING

Judul Skripsi : Sistem Manajemen dalam Peningkatan Jumlah Nasabah Tabungan Haji Pada Bank Muamalat KCP Parepare
Nama Mahasiswa : Risna
Nomor Induk Mahasiswa : 19.2300.039
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam
Program Studi : Perbankan Syariah
Dasar Penetapan Pembimbing : Surat Penetapan Pembimbing Skripsi Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam B.4550/In.39.8/PP.00.9/09/2022

Disetujui Oleh :

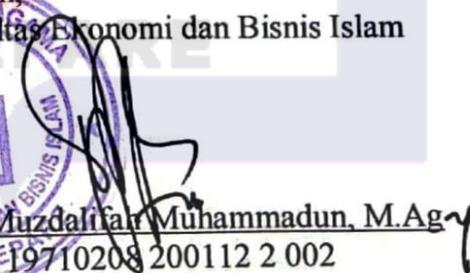
Pembimbing Utama : Rusnaena, M.Ag.
NIP : 19680205 200312 2 001
Pembimbing Pendamping : Hj. Fahmiah Akilah, M.M.
NIP : 19880612 201903 2 009

Mengetahui:

Dekan,
Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam




Dr. Muzdalifan Muhammadun, M.Ag.
NIP. 19710208 200112 2 002

PERSETUJUAN KOMISI PENGUJI

Judul Skripsi : Sistem Manajemen dalam Peningkatan Jumlah Nasabah Tabungan Haji Pada Bank Muamalat KCP Parepare

Nama Mahasiswa : Risna

Nomor Induk Mahasiswa : 19.2300.039

Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam

Program Studi : Perbankan Syariah

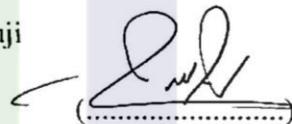
Dasar Penetapan Pembimbing : Surat Penetapan Pembimbing Skripsi Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam B.4550/In.39.8/PP.00.9/09/2022

Tanggal Kelulusan :

Disahkan oleh komisi penguji

Rusnaena, M.Ag.

(Ketua)



Hj. Fahmiah Akilah, M.M.

(Sekretaris)



Dr. H. Mukhtar Yunus, Lc., M.Th.I.

(Anggota)



I Nyoman Budiono, M.M.

(Anggota)



Mengetahui:

Dekan
Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam



Dr. Muzdalifah Muhammadun, M.Ag.
NIP. 19710208 200112 2 002

KATA PENGANTAR

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ
الْحَمْدُ لِلَّهِ رَبِّ الْعَالَمِينَ وَالصَّلَاةُ وَالسَّلَامُ عَلَى أَشْرَفِ الْأَنْبِيَاءِ وَالْمُرْسَلِينَ سَيِّدِنَا وَمَوْلَانَا مُحَمَّدٍ
وَعَلَى آلِهِ وَصَحْبِهِ أَجْمَعِينَ, أَمَّا بَعْدُ

Alhamdulillah Robbil ‘Alamin, segala puji bagi Allah SWT yang telah memberikan rahmat, nikmat, taufik dan hidayah-Nya kepada ‘abdi-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan penyusunan skripsi ini. Salam dan Shalawat senantiasa tetap tucurahkan kepada suri tauladan umat, Nabi Muhammad saw. pelita di gelapnya kehidupan manusia yang senantiasa membimbing umatnya kepada jalan yang diridhai Allah swt. Keselamatan semoga tetap terlimpahkan kepada keluarga, sahabat, tabi’ tab’in dan umatnya yang senantiasa istiqomah dalam menjalankan sunnahnya hingga akhir zaman.

Penulis menghaturkan terima kasih yang setulus-tulusnya kepada Ayah tercinta Ridwan dan Ibunda tercinta Rusna yang merupakan orang tua penulis. Yang telah memberikan pembinaan, semangat, doa dan nasihat-nasihat yang tiada henti-hentinya, sehingga penulis mendapatkan kemudahan dalam menyelesaikan tugas akademik tepat pada waktunya.

Penulis telah banyak menerima bimbingan dan bantuan dari Ibu Rusnaena, M.Ag. dan Ibu Hj. Fahmiah Akilah, M.M. Selaku Pembimbing Utama dan Pembimbing Pendamping, Bapak I Nyoman Budiono, M.M. dan Dr. H. Mukhtar Yunus, Lc., M.Th.I. sebagai dosen penguji 1 dan 2 atas segala bantuan dan bimbingan yang telah diberikan, penulis ucapkan terima kasih :

1. Bapak Prof. Dr. Hannani, M.Ag. sebagai Rektor IAIN Parepare yang baru dan Bapak Dr. Ahmad Sultra Rustan, M.Si., sebagai Rektor IAIN Parepare pada

periode 2018-2022 yang telah bekerja keras mengelola lembaga pendidikan ini demi kemajuan IAIN Parepare.

2. Ibu Dr. Muzdalifah Muhammadun, M.Ag. sebagai Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam yang baru dan Bapak Dr. Muhammad Kamal Zubair, M.Ag. sebagai Dekan FEBI pada periode 2018-2022 atas pengabdianya dalam menciptakan suasana pendidikan yang positif bagi mahasiswa.
3. Bapak I Nyoman Budiono, M.M. sebagai penanggung jawab program studi Perbankan Syariah yang telah memberikan bimbingan dan arahan.
4. Ibu Dr. Damirah, S.E., M.M. selaku Penasehat Akademik yang telah memberikan masukan dan nasihat.
5. Bapak/Ibu Dosen pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam yang telah meluangkan waktu, tenaga, dan pikiran untuk mengajari dan membagi ilmu kepada penulis, dan juga telah mendidik penulis yang masing-masing memiliki kehebatan tersendiri dalam menyampaikan materi perkuliahan.
6. Kepala perpustakaan IAIN Parepare beserta jajarannya yang telah memberikan pelayanan kepada penulis selama menjalani studi di IAIN Parepare.
7. Bapak, Ibu dan Jajaran staf administrasi Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam yang telah begitu banyak membantu penulis.
8. Bapak Muhammad Kemal Mufti Faried yang telah memberikan izin bagi penulis untuk melakukan penelitian dan para Staf Pegawai Bank Muamalat KCP Parepare yang telah banyak membantu dalam proses penelitian.
9. Kepada seluruh keluarga besar penulis yang tidak bisa di sebutkan satu persatu yang telah memberikan semangat dan dukungan hingga dapat menyelesaikan skripsi ini

10. Kepada Andi, winda, hijrah, canci, uni , lisa, dilla dan kiki yang telah memberikan banyak bantuan dan tak pernah mengeluh ketika penulis meminta bantuan dan selalu memberi semangat.
11. Tegar Perdana Esa, yang senantiasa mendengar keluh kesah penulis, menemani, memberi bantuan tenaga, semangat, serta dukungan selama proses penyelesaian skripsi penulis.
12. Teman posko KPM Desa Gattareng Kab Soppeng dan Teman-teman seperjuangan prodi Perbankan Syariah angkatan 2019 yang selalu mensupport penulis dalam penyusunan skripsi ini.

Akhir kata penulis menyadari bahwa skripsi ini masih banyak kekurangan dan jauh dari kata sempurna, oleh karena itu penulis mengharapkan kritik dan saran yang membangun guna menyempurnakan skripsi ini.

Parepare, 15 November 2023
17 Dzulhijjah 1443 H

Penulis



Risna

NIM: 19.2300.039

PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI

Mahasiswa yang bertandatangan di bawah ini

Nama : Risna

NIM : 19.2300.039

Tempat/Tgl. Lahir : Kanipang, 10 Juli 2002

Program Studi : Perbankan Syariah

Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam

Judul Skripsi : Sistem Manajemen dalam Peningkatan Jumlah Nasabah Tabungan Haji Pada Bank Muamalat KCP Parepare

Menyatakan dengan sesungguhnya dan penuh kesadaran bahwa skripsi ini benar merupakan hasil karya sendiri. Apabila dikemudian hari terbukti bahwa skripsi ini merupakan duplikat, tiruan, plagiat, atau dibuat oleh orang lain, sebagian atau seluruhnya, maka skripsi dan gelar yang diperoleh karenanya batal demi hukum.

Parepare, 15 November 2023

Penulis



RISNA

NIM: 19.2300.039

ABSTRAK

Risna, *Sistem Manajemen dalam Peningkatan Jumlah Nasabah Tabungan Haji pada Bank Muamalat KCP Parepare* (Rusnaena dan Hj. Fahmiah Akilah).

Pengelolaan tabungan haji oleh bank memiliki dampak signifikan terhadap keuangan dan pertumbuhan sektor perbankan syariah. Bank berbasis syariah seperti Bank Muamalat menjadi pionir dalam menyediakan produk tabungan haji yang sesuai dengan prinsip-prinsip keuangan islam. Bank Muamalat KCP Parepare sebagai Lembaga keuangan yang berbasis syariah telah mengembangkan strategi pengelolaan tabungan haji yang tidak hanya menarik bagi masyarakat muslim, tetapi juga berkontribusi pada pertumbuhan jumlah nasabahnya. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui upaya pengelolaan tabungan haji dalam meningkatkan jumlah nasabah dan pencapaian bank dalam meningkatkan jumlah nasabah tabungan haji.

Jenis penelitian ini menggunakan metode deskriptif kualitatif dan dalam mengumpulkan data jenis penelitian ini menggunakan pendekatan studi kasus. Adapun teknik analisis data yang digunakan yaitu reduksi data, penyajian data dan penarikan kesimpulan. Uji keabsahan data yang digunakan dalam penelitian ini yaitu uji kredibilitas.

Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa: (1) Sistem manajemen tabungan haji di bank muamalat KCP parepare diawali dengan proses perencanaan, pengorganisasian, pelaksanaan, pengarahan, pengendalian, dan evaluasi. Perencanaan mencakup penyusunan strategi pemasaran seperti Analisis Pasar, Program Pemasaran Khusus, Kerjasama, Sosialisasi, Layanan, Pemanfaatan Teknologi, serta Evaluasi. Pengorganisasian mencakup penyusunan staf-staf yang bertanggungjawab. Pelaksanaan dengan mengatur proses pelaksanaan pemasaran. Pengarahan menciptakan pemahaman bersama, fokus, dan keterlibatan tim dalam mencapai tujuan pengelolaan. Pengendalian mencakup mekanisme untuk memastikan keberlanjutan operasional yang efisien. Evaluasi yaitu dengan cara membandingkan capaian yang ada dengan target yang telah ditetapkan. (2) Tingkat ketertarikan nasabah terhadap produk tabungan haji sangat besar hal ini dibuktikan dengan meningkatnya jumlah pembukaan rekening tabungan haji dari tahun 2022 ke tahun 2023.

Kata Kunci : *Manajemen, tabungan haji, nasabah bank muamalat KCP parepare.*

DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN JUDUL	i
PERSETUJUAN KOMISI PEMBIMBING.....	ii
PERSETUJUAN KOMISI PENGUJI.....	iii
KATA PENGANTAR	iii
PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI.....	vii
ABSTRAK	viii
DAFTAR ISI	ix
DAFTAR TABEL	xi
DAFTAR GAMBAR	xii
DAFTAR LAMPIRAN.....	xiii
TRANSLITERASI DAN SINGKATAN	xiv
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang Masalah	1
B. Rumusan Masalah.....	6
C. Tujuan Penelitian.....	7
D. Kegunaan Penelitian	7
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	8
A. Tinjauan Penelitian Relevan.....	8
B. Tinjauan Teori	10
1. Teori Manajemen.....	11
2. Teori Nasabah.....	17
3. Teori Bank Muamalat	18
C. Kerangka Konseptual.....	24
D. Kerangka Pikir.....	34
BAB III METODOLOGI PENELITIAN.....	35
A. Pendekatan dan Jenis Penelitian.....	35

B. Lokasi dan Waktu Penelitian.....	36
C. Fokus Penelitian	36
D. Jenis dan Sumber Data.....	377
E. Teknik Pengumpulan dan Pengolahan Data	37
F. Uji Keabsahan Data	39
G. Teknik Analisis Data	40
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN PENELITIAN	42
A. Hasil Penelitian.....	42
1. Manajemen Dana Tabungan Haji	42
2. Peningkatan jumlah nasabah tabungan haji di Bank Muamalat KCP Parepare	52
B. Pembahasan.....	57
1. sistem manajemen dalam peningkatkan jumlah nasabah Tabungan Haji di Bank Muamalat KCP Parepare.....	57
2. Peningkatan jumlah nasabah Tabungan Haji Bank Muamalat KCP Parepare	62
BAB V PENUTUP	67
A. Simpulan	67
B. Saran	68
DAFTAR PUSTAKA	69
LAMPIRAN	72
BIOGRAFI PENULIS	88

DAFTAR TABEL

No. Tabel	Judul	Halaman
4.1	Data Nasabah Pembiayaan Tabungan Haji Bank Muamalat KCP Parepare 2022 dan 2023	53



DAFTAR GAMBAR

No. Gambar	Judul	Halaman
2.1	Bagan Kerangka Pikir	34



DAFTAR LAMPIRAN

No. Lampiran	Nama Lampiran	Halaman
1	Pedoman Wawancara	73
2	Surat Penetapan Pembimbing Skripsi	75
3	Surat Izin Penelitian dari Kampus Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Parepare	76
4	Surat Keterangan Ganti Judul	77
5	Surat Izin Penelitian Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota parepare	78
6	Surat Keterangan Selesai Meneliti dari Bank Muamalat KCP Parepare	79
7	Surat Keterangan Wawancara	80-84
8	Dokumentasi	85-87
	Biodata Penulis	88

TRANSLITERASI DAN SINGKATAN

A. Transliterasi

1. Konsonan

Fonem konsonan bahasa Arab yang dalam sistem tulisan Arab dilambangkan dengan huruf, dalam transliterasi ini sebagian dilambangkan dengan huruf dan sebagian dilambangkan dengan tanda, dan sebagian lain lagi dilambangkan dengan huruf dan tanda.

Daftar huruf bahasa Arab dan transliterasinya ke dalam huruf Latin:

Huruf	Nama	Huruf Latin	Nama
ا	Alif	Tidak dilambangkan	Tidak dilambangkan
ب	Ba	B	Be
ت	Ta	T	Te
ث	Tsa	Ts	te dan sa
ج	Jim	J	Je
ح	Ha	ḥ	ha (dengan titik di bawah)
خ	Kha	Kh	ka dan ha
د	Dal	D	De
ذ	Dzal	Dz	de dan zet
ر	Ra	R	Er
ز	Zai	Z	Zet
س	Sin	S	Es

ش	Syin	Sy	es dan ye
ص	Shad	ş	es (dengan titik di bawah)
ض	Dhad	ḍ	de (dengan titik dibawah)
ط	Ta	ṭ	te (dengan titik dibawah)
ظ	Za	ẓ	zet (dengan titik dibawah)
ع	'ain	‘	koma terbalik ke 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	Wau	W	We
ه	Ha	H	Ha
ء	Hamzah	’	Apostrof
ي	Ya	Y	Ye

Hamzah (ء) yang di awal kata mengikuti vokalnya tanpa diberi tanda apapun. Jika terletak di tengah atau di akhir, ditulis dengan tanda(“).

2. Vokal

- a. Vokal tunggal (*monoftong*) bahasa Arab yang lambangnya berupa tanda atau harakat, transliterasinya sebagai berikut:

Tanda	Nama	Huruf Latin	Nama
اَ	Fathah	A	A
اِ	Kasrah	I	I
اُ	Dhomma	U	U

- b. Vokal rangkap (*diftong*) bahasa Arab yang lambangnya berupa gabungan antara harakat dan huruf, transliterasinya berupa gabungan huruf, yaitu:

Tanda	Nama	Huruf Latin	Nama
اَيَّ	Fathah dan Ya	Ai	a dan i
اَوَّ	Fathah dan Wau	Au	a dan u

Contoh :

كَيْفَ : Kaifa

حَوْلَ : Haula

3. Maddah

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

Harkat dan Huruf	Nama	Huruf dan Tanda	Nama
------------------	------	-----------------	------

نِي / نَا	Fathah dan Alif atau ya	Ā	a dan garis di atas
يِي	Kasrah dan Ya	Ī	i dan garis di atas
ئُو	Kasrah dan Wau	Ū	u dan garis di atas

Contoh :

مات : māta

رمى : ramā

قيل : qīla

يموت : yamūtu

4. Ta Marbutah

Transliterasi untuk *ta marbutah* ada dua:

- Tamarbutah* yang hidup atau mendapat harkat fathah, kasrah dan dammah, transliterasinya adalah [t].
- Tamarbutah* yang mati atau mendapat harkat sukun, transliterasinya adalah [h].

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

Contoh :

رَوْضَةُ الْجَنَّةِ : *rauḍah al-jannah* atau *rauḍatul jannah*

الْمَدِينَةُ الْفَاضِلَةُ : *al-madīnah al-fāḍilah* atau *al-madīnatul fāḍilah*

الْحِكْمَةُ : *al-hikmah*

5. Syaddah (Tasydid)

Syaddah atau tasydid yang dalam sistem tulisan Arab dilambangkan

dengan sebuah tanda tasydid (ّ), dalam transliterasi ini dilambangkan dengan perulangan huruf (konsonan ganda) yang diberi tanda syaddah. Contoh:

رَبَّنَا : *Rabbanā*

نَجَّيْنَا : *Najjainā*

الْحَقُّ : *al-haqq*

الْحَجُّ : *al-hajj*

نُعْمٌ : *nu‘ima*

عُدُوٌّ : *‘aduwwun*

Jika huruf ى bertasydid diakhir sebuah kata dan didahului oleh huruf kasrah (يِ), maka ia ditransliterasi seperti huruf *maddah* (i).

Contoh:

عَرَبِيٌّ : ‘Arabi (bukan ‘Arabiyy atau ‘Araby)

عَلِيٌّ : ‘Ali (bukan ‘Alyy atau ‘Aly)

6. Kata Sandang

Kata sandang dalam sistem tulisan Arab dilambangkan dengan huruf لا (alif lam ma’arifah). Dalam pedoman transliterasi ini, kata sandang ditransliterasi seperti biasa, *al-*, baik ketika ia diikuti oleh huruf *syamsiah* maupun huruf *qamariah*. Kata sandang tidak mengikuti bunyi huruf langsung yang mengikutinya. Kata sandang ditulis terpisah dari kata yang mengikutinya dan dihubungkan dengan garis mendatar (-). Contoh:

الْشَّمْسُ : *al-syamsu* (bukan *asy-syamsu*)

الزَّلْزَلَةُ : *al-zalzalāh* (bukan *az-zalzalāh*)

الْفَلْسَفَةُ : *al-falsafah*

الْبِلَادُ : *al-bilādu*

7. Hamzah

Aturan transliterasi huruf hamzah menjadi apostrof (‘) hanya berlaku bagi hamzah yang terletak di tengah dan akhir kata. Namun bila hamzah terletak diawal kata, ia tidak dilambangkan, karena dalam tulisan Arab ia berupa alif.

Contoh:

تَأْمُرُونَ : *ta'murūna*

النَّوْءُ : *al-nau'*

شَيْءٌ : *syai'un*

أَمْرٌ : *Umirtu*

8. Kata Arab yang lazim digunakan dalam Bahasa Indonesia

Kata, istilah atau kalimat Arab yang ditransliterasi adalah kata, istilah atau kalimat yang belum dibakukan dalam bahasa Indonesia. Kata, istilah atau kalimat yang sudah lazim dan menjadi bagian dari pembendaharaan bahasa Indonesia, atau sudah sering ditulis dalam tulisan bahasa Indonesia, tidak lagi ditulis menurut cara transliterasi di atas. Misalnya kata *Al-Qur'an* (dar *Qur'an*), *Sunnah*. Namun bila kata-kata tersebut menjadi bagian dari satu rangkaian teks Arab, maka mereka harus ditransliterasi secara utuh. Contoh:

Fī zilāl al-qur'an

Al-sunnah qabl al-tadwin

Al-ibārat bi 'umum al-lafz lā bi khusus al-sabab

9. *Lafẓ al-Jalalah*(الله)

Kata “Allah” yang didahului partikel seperti huruf jar dan huruf lainnya atau berkedudukan sebagai *mudaf ilaih* (frasa nominal), ditransliterasi tanpa huruf hamzah. Contoh:

دِينُ اللَّهِ *Dīnullah* بِاِلهِ *billah*

Adapun *ta marbutah* di akhir kata yang disandarkan kepada *lafẓ al-jalālah*, ditransliterasi dengan huruf [t]. Contoh:

هُمُ فِي رَحْمَةِ اللَّهِ *Hum fī rahmatillāh*

10. Huruf Kapital

Walau sistem tulisan Arab tidak mengenal huruf kapital, dalam transliterasi ini huruf tersebut digunakan juga berdasarkan pada pedoman ejaan Bahasa Indonesia yang berlaku (EYD). Huruf kapital, misalnya, digunakan untuk menuliskan huruf awal nama diri (orang, tempat, bulan) dan huruf pertama pada permulaan kalimat. Bila nama diri didahului oleh kata sandang (*al-*), maka yang ditulis dengan huruf kapital tetap huruf awal nama diri tersebut, bukan huruf awal kata sandangnya. Jika terletak pada awal kalimat, maka huruf A dari kata sandang tersebut menggunakan huruf kapital (*Al-*). Contoh:

Wa mā Muhammadun illā rasūl

Inna awwala baitin wudi‘a linnāsi lalladhī bi Bakkata mubārakan

Syahru Ramadan al-ladhī unzila fih al-Qur’an

Nasir al-Din al-Tusī

Abū Nasr al-Farabi

Jika nama resmi seseorang menggunakan kata *Ibnu* (anak dari) dan *Abū* (bapak dari) sebagai nama kedua terakhirnya, maka kedua nama terakhir itu harus disebutkan sebagai nama akhir dalam daftar pustaka atau daftar referensi. Contoh:

Abū al-Walid Muhammad ibnu Rusyd, ditulis menjadi: Ibnu Rusyd, Abū al-Walīd Muhammad (bukan: Rusyd, Abū al-Walid Muhammad Ibnu)

Naṣr Ḥamīd Abū Zaid, ditulis menjadi: Abū Zaid, Naṣr Ḥamīd (bukan: Zaid, Naṣr Ḥamīd Abū)

B. Singkatan

Beberapa singkatan yang dibakukan adalah:

swt.	=	<i>subḥānahū wa ta'āla</i>
saw.	=	<i>ṣallallāhu 'alaihi wa sallam</i>
a.s.	=	<i>'alaihi al- sallām</i>
H	=	Hijriah
M	=	Masehi
SM	=	Sebelum Masehi
l.	=	Lahir tahun
w.	=	Wafat tahun
QS .../...: 4	=	QS al-Baqarah/2:187 atau QS Ibrāhīm/ ..., ayat 4
HR	=	Hadis Riwayat

Beberapa singkatan dalam bahasa Arab:

ص	=	صفحة
بـ	=	بدون

صلعم	=	صلى الله عليه وسلم
ط	=	طبعة
بن	=	بدون ناشر
الخ	=	إلى آخرها / إلى آخره
ج	=	جزء

Beberapa singkatan yang digunakan secara khusus dalam teks referensi perlu dijelaskan kepanjangannya, diantaranya sebagai berikut:

- ed. : Editor (atau, eds. [dari kata editors] jika lebih dari satu orang editor). Karenadalam bahasa Indonesia kata “editor” berlaku baik untuk satu atau lebih editor, maka ia bisa saja tetap disingkat ed. (tanpa s).
- et al. : “Dan lain-lain” atau “dan kawan-kawan” (singkatan dari *et alia*). Ditulis dengan huruf miring. Alternatifnya, digunakan singkatan dkk. (“dan kawan-kawan”) yang ditulis dengan huruf biasa/tegak.
- Cet. : Cetakan. Keterangan frekuensi cetakan buku atau literatur sejenis.
- Terj. : Terjemahan (oleh). Singkatan ini juga digunakan untuk penulisan karya terjemahan yang tidak menyebutkan nama penerjemahnya.
- Vol. : Volume. Dipakai untuk menunjukkan jumlah jilid sebuah buku atau ensiklopedi dalam bahasa Inggris. Untuk buku-buku berbahasa Arab biasanya digunakan kata juz.
- No. : Nomor. Digunakan untuk menunjukkan jumlah nomor karya ilmiah berkala seperti jurnal, majalah, dan sebagian.

BAB I PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Lembaga keuangan saat ini memiliki peran penting untuk memenuhi kebutuhan manusia di Indonesia terdapat banyak lembaga keuangan yang sengaja didirikan untuk memenuhi kebutuhan manusia. Salah satu lembaga yang berkembang pesat saat ini adalah Bank atau perbankan.¹ Dunia perbankan merupakan salah satu lembaga keuangan yang berperan penting dalam perekonomian suatu negara. Bank sebagai lembaga intermediasi mempunyai tugas utama yaitu menghimpun dana dan menyalurkan dana kembali tersebut kepada masyarakat serta memberikan jasa lainnya.

Bank syariah adalah bank yang berasaskan pada asas kemitraan, keadilan, transparansi dan universal serta melakukan kegiatan usaha perbankan berdasarkan prinsip syariah. Kegiatan bank syariah merupakan implementasi dari prinsip ekonomi Islam. Perbankan syariah di Indonesia telah memasuki periode perkembangan yang cukup pesat. Untuk menghindari pengoprasian bank dengan sistem bunga, Islam memperkenalkan prinsip-prinsip muamalah islam. Bank syariah lahir sebagai salah satu solusi alternatif terhadap persoalan pertentangan terhadap bunga bank dan riba. Dengan demikian, kerinduan umat Islam Indonesia yang ingin melepaskan diri dari persoalan riba telah mendapat jawaban dengan lahirnya bank Islam. Bank Islam lahir di Indonesia sekitar tahun 90-an atau tepatnya setelah ada Undang-undang No. 7 tahun 1992, yang direvisi dengan Undang-undang Perbankan No. 10 tahun 1998,

¹Rizki Dian Mensari and Ahmad Dzikra, 'Islam Dan Lembaga Keuangan Syariah', *Journal of Chemical Information and Modeling*, 3.1 (2017), 239–56.

dalam bentuk sebuah bank yang beroprasinya dengan sistem bagi hasil atau bank syariah.²

Bank Muamalat Indonesia adalah Bank umum pertama di Indonesia yang menerapkan prinsip syariah dalam menjalankan operasionalnya. Bank sebagai lembaga keuangan perlu memperkenalkan produk yang ditawarkan oleh Bank kepada masyarakat. Hal ini dilakukan agar masyarakat mengetahui, memahami dan memiliki minat untuk menggunakan produk yang ditawarkan oleh Bank sesuai dengan kebutuhan dan keinginan masyarakat atau nasabah. Banyak produk yang ditawarkan oleh Bank, baik produk terbaru maupun dari produk lama yang dikembangkan. Diantara bank yang menawarkan produk tersebut banyak yang sukses dalam merebut minat nasabah, namun tidak sedikit terdapat produk yang tidak sukses dipasaran.

Pemasaran merupakan suatu proses perencanaan dan pelaksanaan, penetapan harga, promosi, pendistribusian produk, pelayanan, dan ide yang ditujukan untuk menciptakan kepuasan antara perusahaan dan konsumennya. Tujuan pemasaran Bank yaitu untuk menarik nasabah membeli produk yang ditawarkan bank dan untuk mempertahankan produk-produk yang sudah ada agar tetap eksis.³

Oleh karena itu Bank dituntut untuk melakukan proses pemasaran yang dapat menarik minat calon nasabah, karena banyaknya persaingan antar Bank. Pemasaran yang diterapkan haruslah mempunyai suatu strategi yang tepat untuk menarik minat masyarakat menjadi nasabah dan mempertahankan nasabah yang sudah ada. Strategi pemasaran sebuah perusahaan memiliki peran yang sangat penting untuk dapat

² Setia Budhi Wilardjo, "Pengertian, Peranan dan Perkembangan Bank Syariah di Indonesia," Value Added, vol. 2 no. 1 (September 2004 – Maret 2005), h. 2. <http://jurnal.unimus.ac.id>. (diakses 26 September 2019)

³ M. Nur Rianto Al Arif, Dasar-dasar Pemasaran Bank Syariah, (Bandung:Alfabeta 2012), 193.

mencapai keberhasilan usaha, oleh karena itu bagian pemasaran menjadi bagian yang berperan sangat penting dalam mewujudkan rencana usaha.⁴

Bank Muamalat Indonesia KCP Parepare adalah produk jasa yang tidak bisa dilihat kualitasnya oleh orang yang akan menggunakannya. Sehingga untuk mendorong terjualnya produk tersebut, Bank Muamalat harus memberikan service yang prima, cepat dan tepat sesuai apa yang menjadi keinginan nasabah. Hal ini yang dilakukan Bank Muamalat Indonesia KCP Parepare dalam melayani nasabahnya, meskipun pernah juga mendapatkan nasabah yang protes yang tidak puas dengan Bank Muamalat Indonesia KCP Parepare, Bank Muamalat selalu berusaha tetap memberikan layanan yang ramah, murah senyum dan berusaha memberikan penjelasan kepada nasabah tersebut. Service excellent ini merupakan salah satu nilai lebih yang ditonjolkan agar kepuasan dan kepercayaan nasabah semakin meningkat. Dan dengan demikian secara tidak langsung Bank Muamalat Indonesia KCP Parepare akan terbantu dalam memasarkan produknya.

Dalam kegiatan bertransaksi masyarakat Kota Parepare khususnya pada nasabah Bank Muamalat KCP Kota Parepare sebagian sudah menggunakan fasilitas transaksi non tunai. Contohnya pada saat nasabah mau melakukan pembelian barang secara online maka pada saat itu juga mereka menggunakan fasilitas transaksi pembayaran non tunai dengan cara terlebih dahulu mentransfer uang pembelian barang tersebut menggunakan kartu ATM, SMS Banking, Mobile Banking. Maka dalam hal ini penulis bermaksud melakukan penelitian pada nasabah Bank Muamalat KCP Kota Parepare yang menggunakan fasilitas transaksi non tunai dengan tujuan untuk mengetahui bagaimana sebenarnya persepsi nasabah selama ini yang sudah

⁴ Afnan I.Abbas, Strategi Pemasaran, Vol. 8 No 1.2019, 55

menggunakan fasilitas transaksi non tunai.

Tabungan Haji yang ada di Bank Muamalat atau yang lebih dikenal dengan Tabungan iB Hijrah Haji ini mempunyai berbagai macam kelebihan yang mungkin akan jarang di temukan di produk tabungan haji di bank syariah yang lainnya. Seperti mempunyai keunggulan lebih praktis tidak perlu membawa uang tunai berlebihan lalu lebih nyaman karena tersedia beragam nominal slanding intruction bulanan maupun harian yang dapat disesuaikan dengan keinginan nasabah tanpa repot ke kantor Cabang/ATM lalu lebih ringan dengan tidak dikenakan biaya administrasi ataupun biaya pemindahan dana ke rekening tabungan ibu Hijrah Haji dan lebih banyak bonus serta hadiahnya.

Sedangkan jika dilihat dari fitur yang ditawarkan di Tabungan ib Hijrah Haji Bank Muamalat ini mulai dari jenis rekeningnya itu berupa rekening perorangan dan dapat diperuntukkan atas nama anak (dibawah 17 tahun) tersedia dalam pilihan mata uang Rp/US Dollar lalu menggunakan Akad Wadiah (akad penitipan dana dari nasabah sebagai pemilik dana kepada Bank selaku penyimpan dana).

Dengan adanya produk ini, maka diharapkan masyarakat dipermudah dalam melaksanakan ibadah ke baitullah. Nasabah dapat mengajukan pendaftaran haji pada bank melalui pembukaan rekening. Pembukaan rekening Tabungan Haji ini diharuskan memenuhi syarat-syarat seperti memberikan kartu identitas nasabah yang akan mendaftar serta dalam ketentuannya ada batas minimal dana yang harus dipenuhi nasabah agar nasabah dipastikan mendapatkan kursi untuk menunaikan ibadah haji melalui SISKOHAT (Sistem Komputerisasi Haji Terpadu) yang terhubung langsung di Kementerian Agama.

Menunaikan ibadah haji merupakan cita-cita bahkan impian bagi seluruh

umat islam. Siapa pun mereka, orang kaya ataupun yang ekonominya sederhana, pasti berharap agar supaya dapat mengunjungi baitullah, tempat suci yang paling dirindukan oleh setiap umat muslim. Namun biaya seringkali menjadi kendala tabungan haji, dengan adanya Bank Sulselbar sebagai tempat penerimaan ongkos haji sangat membantu calon jamaah haji.

Adanya persaingan antar Bank saat ini, maka Bank Sulselbar yang memiliki produk pembiayaan tabungan haji dituntut untuk melakukan proses pemasaran yang dapat menarik minat masyarakat untuk menjadi nasabah Bank Sulselbar. Pemasaran yang dijalankan harus menerapkan suatu strategi yang tepat dalam rangka menarik minat masyarakat untuk menjadi nasabah dan mempertahankan nasabah yang sudah ada. 5 Firman Allah QS. Ali-Imran/3: 97.

فِيهِ آيَاتٌ بَيِّنَاتٌ مَّقَامُ إِبْرَاهِيمَ ۖ وَمَنْ دَخَلَهُ كَانَ آمِنًا ۗ وَلِلَّهِ عَلَى النَّاسِ حِجُّ الْبَيْتِ مَنِ اسْتَطَاعَ إِلَيْهِ سَبِيلًا ۗ وَمَنْ كَفَرَ فَإِنَّ اللَّهَ غَنِيٌّ عَنِ الْعَالَمِينَ ٩٧

Terjemahnya :

“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 yang sanggup mengadakan perjalanan ke Baitullah. Barangsiapa mengingkari (kewajiban haji), maka sesungguhnya Allah Maha Kaya (tidak memerlukan sesuatu) dari semesta alam”⁶.

Biaya untuk melaksanakan ibadah haji kisaran 90 juta, dari estimasi biaya tersebut, calon jamaah haji dapat melakukan simulasi berapa lama waktu yang dibutuhkan untuk memenuhi tabungan hajinya. Sesuai ketentuan berlaku bagi

⁵A N Daulay, ‘Faktor-Faktor Yang Berhubungan Dengan Perkembangan Produk Tabungan Haji Perbankan Syariah Di Indonesia’, *Jurnal Human Falah*, 2017 <https://library.unismuh.ac.id/uploaded_files/temporary/DigitalCollection/ZGQyMDAwY2NhMjZhZWJiNmEwOGQ1YOWU4OTA5MTA1YmM0ZTkzNA==.pdf>.

⁶Al-Qur’an dan Terjemahan, *Add-Ins Microsf Word Indonesia* (Terjemah Kemenag2019) Versi. 32-2.0 (Kementrian Agama RI Al-Hikmah Al-Qur’an dan Terjemahnya, 2015) h.543

nasabah atau calon jamaah haji bisa menyetorkan dana awal sebesar 25 juta. Namun, apabila calon jamaah haji belum memiliki dana yang cukup untuk melakukan setoran awal dengan dana besar bisa menggunakan produk menabung secara berangsur dengan setoran awal mulai 50.000 dan untuk setoran selanjutnya bisa disesuaikan dengan kemampuan calon jamaah haji. Dana awal tabungan haji juga ditentukan oleh seberapa lama calon jamaah haji menentukan waktu pencapaian dananya dan begitupun untuk jumlah setoran perbulannya. Bagi calon jamaah haji yang sudah melakukan tabungan hingga 25 juta sudah masuk kedalam daftar tunggu untuk proses booking kursi.

Sangat menarik bagi penulis untuk membahas masalah ini. karena, masyarakat pada umumnya masih memerlukan keterangan dan penjelasan tentang seluruh aspek lembaga mengenai tentang produk dan fasilitas yang dapat dimanfaatkan oleh nasabah, serta sistem dan cara menggunakan fasilitas dan produk. Untuk itu, pihak bank harus lebih meningkatkan sistem pelayanan kepada nasabah.

Pembahasan diatas membuat calon peneliti ingin lebih dalam meneliti tentang tabungan haji pada bank Sulselbar dengan judul proposal penelitian “sistem manajemen dalam peningkatkan jumlah nasabah Tabungan Haji pada Bank Muallamat KCP Parepare”, Tujuannya untuk meneliti sedalam dalamnya ide dan gagasan yang berkaitan dengan sistem manajemen dalam peningkatkan jumlah nasabah Tabungan Haji pada Bank Muallamat KCP Parepare.

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian latar belakang masalah diatas, maka peneliti bermaksud mengangkat beberapa rumusan masalah sebagai berikut :

1. Bagaimana sistem manajemen tabungan haji dalam peningkatkan jumlah

nasabah pada Bank Muamalat KCP Parepare?

2. Bagaimana Pencapaian Bank Muamalat KCP Parepare dalam meningkatkan jumlah nasabah tabungan haji?

C. Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah diatas, maka tujuan penelitian ini adalah :

1. Untuk mengetahui Bagaimana sistem manajemen tabungan haji dalam Meningkatkan Jumlah Nasabah pada Bank Muamalat KCP Parepare.
2. Untuk mengetahui Bagaimana Pencapaian Bank Muamalat KCP Parepare dalam meningkatkan jumlah nasabah tabungan haji.

D. Kegunaan Penelitian

Penelitian ini diharapkan dapat bermanfaat baik secara teoritis maupun praktis, di antaranya sebagai berikut;

1. Manfaat Praktis

Berguna untuk mengembangkan kemampuan peneliti (wawasan dan pengalaman) dalam hal mempelajari tentang bagaimana Analisis pengelolaan tabungan haji dalam Meningkatkan jumlah Nasabah pada Bank Muamalat KCP Parepare.

2. Manfaat Teoritis

Hasil penelitian ini dapat bermanfaat bagi pengembangan keilmuan dan pengetahuan, karena ada penambahan ilmu pengetahuan yang berhubungan dengan pengelolaan tabungan haji dalam Meningkatkan Jumlah Nasabah pada Bank Muamalat KCP Parepare

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

A. Tinjauan Penelitian Relevan

Dalam tahap ini peneliti akan mencantumkan beberapa hasil penelitian terdahulu yang peneliti jadikan sebagai bahan acuan atau referensi karena berkaitan dengan pembahasan yang akan di angkat oleh peneliti, hal ini dimaksud bahwa pembahasan yang akan di angkat belum pernah diteliti sebelumnya, adapun peneliti terdahulu yang berkaitan dengan penelitian yang akan dilakukan di antaranya yaitu:

1. Jurnal penelitian Al Musawwa, M. Aliyuddin, and Luluk Hanifah. "Strategi Pemasaran Syariah Dalam Meningkatkan Jumlah Nasabah Produk Tabungan Haji Dan Umroh Ib Pada Btn Syariah Kcps Gresik". Menyimpulkan bahwa strategi Pemasaran Syariah yang diterapkan oleh Bank BTN Syariah KCPS Gresik telah mencapai kesuksesan yang signifikan dalam upaya meningkatkan jumlah nasabah Tabungan Haji dan Umrah iB. pertumbuhan jumlah nasabah meningkat dengan luar biasa sebesar 284,51% di tahun 2022 dengan jumlah nasabah sebesar 273 nasabah Strategi Pemasaran Syariah yang diterapkan pada BTN Syariah KCPS Gresik telah terbukti memberikan dampak yang besar dalam meningkatkan jumlah nasabah Tabungan Haji & Umrah iB di BTNS KCPS Gresik, Jika melihat hasil penelitian pertumbuhan tersebut merupakan kenaikan tertinggi BTNS KCPS Gresik menerapkan berbagai elemen dalam bauran pemasaran (*Product, Price, Place, Promotion, People, Process, Physical Evidence*) dengan mempertimbangkan karakteristik Pemasaran Syariah.⁷ Perbedaan penelitian diatas dengan penelitian yang dilakukan penulis yaitu , Penulis lebih berfokus pada sistem manajemen dalam

⁷Al Musawwa, M. Aliyuddin, and Luluk Hanifah. "Strategi Pemasaran Syariah Dalam Meningkatkan Jumlah Nasabah Produk Tabungan Haji Dan Umroh Ib Pada Btn Syariah Kcps Gresik." *Jurnal Tabarru': Islamic Banking and Finance* 6.2 (2023): 669-684.

peningkatan jumlah nasabah tabungan haji pada Bank Muamalat KCP Parepare sedangkan penelitian terdahulu fokus pada Strategi Pemasaran Syariah Dalam Meningkatkan Jumlah Nasabah Produk Tabungan Haji Dan Umroh Ib Pada Btn Syariah Kcps Gresik.

2. Junaeda dengan judul “Strategi pemasaran dalam meningkatkan jumlah tabungan nasabah haji pada PT. Bank Sumut KCP Syariah Panyabungan”. Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui strategi pemasaran produk tabungan haji dalam meningkatkan jumlah nasabah yang dilakukan PT. Bank Sumut KCP Syariah Panyabungan. Penelitian ini merupakan penelitian kualitatif dengan menggunakan pendekatan deskriptif. Sumber data yang digunakan adalah primer. Teknik pengumpulan data yang digunakan oleh peneliti adalah dengan wawancara dengan customer service, staf PT. Bank Sumut KCP Syariah Panyabungan dan nasabah yang menabung di PT. Bank Sumut KCP Syariah Panyabungan. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa strategi yang digunakan PT. Bank Sumut KCP Syariah Panyabungan adalah bauran (marketing mix) yaitu dengan 7P (*product, price, place, Promotion, People, Process, Physical Avidance*).⁸ Perbedaan penelitian terdahulu dengan penelitian peneliti yaitu pada fokus dan objek penelitian. Penelitian terdahulu berfokus pada strategi pemasaran dalam meningkatkan jumlah tabungan nasabah haji, sedangkan penelitian yang dilakukan lebih fokus pada system manajemen dalam meningkatkan jumlah tabungan nasabah haji pada oleh Bank Muamalat KCP Parepare.
3. Skripsi Mela Hikmatul Sabila “Marketing mix dalam meningkatkan minat nasabah terhadap produk rencana tabungan haji pada PT BTN KCP Syariah Purwokerto”. Jenis penelitian ini adalah penelitian lapangan dengan menggunakan metode kualitatif. Riset ini membahas implementasi bauran

⁸Junaida, Junaida. *Strategi pemasaran dalam meningkatkan jumlah nasabah tabungan haji pada PT. Bank Sumut KCP Syariah Panyabungan*. Diss. UIN Syekh Ali Hasan Ahmad Addary Padangsidempuan, 2023.

pemasaran di KCP BTN Syariah Purwokerto dalam meningkatkan jumlah nasabah produk tabungan haji. Hasil penelitian menunjukkan bahwa . Konsep pemasaran dalam meningkatkan minat nasabah terhadap produk perencanaan tabungan haji di BTN KCPS Purwokerto telah meningkatkan minat nasabah dengan bauran pemasaran melalui bundling nasabah KPR, persyaratan mudah, melalui strategi promosi karyawan, media sosial, menyebarkan brosur di tempat-tempat ramai, memberikan informasi manfaat untuk memudahkan nasabah mengetahui rencana tabungan haji dengan autodebet deposito yang disediakan oleh bank KCP BTN Syariah. Faktor pendukung produk tabungan haji meliputi promosi di media sosial, sistem penjemputan, dan sistem bundling nasabah KPR. Namun, faktor penghambat antara lain kurangnya pemahaman dan kepercayaan konsumen terhadap produk, serta kurangnya bagian marketing mix di KCPS Bank BTN Syariah Purwokerto.⁹ Penelitian terdahulu dengan penelitian yang dilakukan oleh peneliti menggunakan metode kualitatif namun adapun perbedaannya yaitu Pada penelitian terdahulu ini menjelaskan tentang implementasi bauran pemasaran di KCP BTN Syariah Purwokerto dalam meningkatkan jumlah nasabah produk tabungan haji. Sedangkan penelitian yang akan diajukan terfokus pada system manajemen dalam meningkatkan jumlah nasabah tabungan haji pada Bank Muamalat KCP Parepare.

B. Tinjauan Teori

Setiap penelitian memerlukan beberapa teori yang relevan untuk mendukung penelitian yang berkaitan dengan judul penelitian.

⁹Mela Hikmatul Sabila “Marketing mix dalam meningkatkan minat nasabah terhadap produk rencana tabungan haji pada PT BTN KCP Syariah Purwokerto” (Skripsi Sarjana: Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Islam Negeri Prof. KH. SAIFUDDIN ZUHRI PURWOKERTO) 2023.

1. Teori Manajemen

a. Pengertian Manajemen

Manajemen adalah kata yang aslinya dari bahasa Inggris yaitu “management”, yang berarti keterlaksanaan, tata pimpinan, pengelolaan manajemen atau pengelolaan dalam pengertian umum menurut suharismiarikunto adalah pengadministrasian, pengaturan, atau penataan suatu kegiatan.¹⁰ Namun kata management sendiri sudah diserap kedalam bahasa Indonesia menjadi kata manajemen yang berarti sama dengan “pengelolaan”, yakni sebagai suatu proses mengoordinasi dan mengintergrasi kegiatan kegiatan kerja agar dapat diselesaikan secara efisien dan efektif.

Kemudian, manajemen diterjemahkan ke dalam bahasa Indonesia menjadi pengelolaan. Pengelolaan dilakukan melalui proses dan dikelola berdasarkan urutan dan fungsi-fungsi manajemen itu sendiri. Manajemen adalah melakukan pengelolaan sumber daya yang dimiliki oleh Sekolah atau organisasi yang diantaranya adalah manusia, uang, metode, material, mesin dan pemasaran yang dilakukan dengan sistematis dalam suatu proses¹¹. Manajemen juga diartikan sebagai proses perencanaan, pengorganisasian, pimpinan dan pengendalian anggota organisasi untuk mencapai tujuan yang telah ditetapkan secara efektif dan efisien.

Para ahli mengemukakan pendapatnya tentang definisi manajemen (pengelolaan) diantaranya:

¹⁰ W.J.S. Poerwadarminta, Kamus Besar Bahasa Indonesia, (Jakarta: Balai Pustaka, 2017), h. 221.

¹¹ Rohiat, Manajemen Sekolah, Teori Dasar dan Praktik, (Bandung: PT Refika Aditama, 2013), h. 29

- 1) G.R Terry mengatakan bahwa manajemen merupakan proses khas yang terdiri atas tindakan-tindakan perencanaan , pengorganisasian, pergerakan dan pengendalian yang dilakukan untuk menentukan serta mencapai sasaran yang telah ditentukan melalui pemanfaatan sumber daya manusia dan sumber daya lainnya¹².
- 2) James A.F. Toner menyatakan bahwa manajemen adalah proses perencanaan, pengorganisasian, memimpin, dan mengawasi upaya anggota suatu organisasi dengan menggunakan sumber daya lainnya dalam mencapai tujuan organisasi yang telah ditetapkan.
- 3) Hamalik manajemen adalah suatu proses untuk menggerakkan, mengorganisasikan, mengarahkan usaha manusia untuk mencapai tujuannya.
- 4) Menurut Soekanto manajemen adalah suatu proses yang dimulai dari proses perencanaan, pengaturan, pengawasan, penggerak, sampai dengan proses terwujudnya tujuan.

Dari definisi di atas dapat diartikan bahwa manajemen adalah suatu rangkaian proses baik berupa perencanaan, pengorganisasian, pengendalian dan pengawasan dalam suatu organisasi terutama dalam dunia pendidikan sehingga tujuan pendidikan yang diinginkan dapat berjalan dengan efektif dan efisien¹³.

b. Fungsi dan Tujuan Manajemen

- 1) Tujuan organisasional, yaitu untuk mengenali keberadaan manajemen sumber daya manusia dalam pencapaian efektifitas kerja.

¹²George R Terry, Prinsip-Prinsip Manajemen, (Jakarta: Bumi Aksara, 2012), h. 15

¹³Herman, Sofiyandi, Manajemen Sumber Daya Manusia Edisi Pertama, (Yogyakarta: Graha Ilmu, 2008), h. 11-13

- 2) Tujuan fungsional, yaitu untuk mempertahankan kontribusi departemen pada tingkat yang sesuai dengan kebutuhan organisasi.
- 3) Tujuan sosial, ditujukan secara etis dan merespon terhadap kebutuhan dan tantangan-tantangan masyarakat melalui tindakan meminimalisir dampak negatif terhadap organisasi.
- 4) Tujuan personal, yaitu untuk membantu karyawan dalam pencapaian tujuannya, minimal tujuan-tujuan yang dapat mempertinggi kontribusi individual terhadap organisasi.¹⁴

Adapun fungsi-fungsi dari manajemen sebagai berikut:

- 1) Pengadaan (Procurement) Usaha untuk memperoleh sejumlah tenaga kerja yang dibutuhkan perusahaan, terutama yang berhubungan dengan penentuan kebutuhan tenaga kerja, penarikan, seleksi, orientasi dan penempatan.
- 2) Pengembangan (Development) Usaha untuk meningkatkan keahlian karyawan melalui program pendidikan dan latihan yang tepat agar karyawan atau pegawai dapat melakukan tugasnya dengan baik. Aktivitas ini penting dan akan terus berkembang karena adanya perubahan teknologi, penyesuaian dan meningkatnya kesulitan tugas manajer.
- 3) Kompensasi (Compensation) Fungsi kompensasi diartikan sebagai usaha untuk memberikan balas jasa atau imbalan yang memadai kepada pegawai sesuai dengan kontribusi yang telah disumbangkan kepada perusahaan atau organisasi.¹⁵

¹⁴Herman, Sofiyandi, Manajemen Sumber Daya Manusia Edisi Pertama, (Yogyakarta: Graha Ilmu, 2018), h. 11-13

¹⁵Edwin B, Flippo, Personal (Manajemen Personalia), (Jakarta: Erlangga, 2012), h. 5-7

c. Tabungan Haji

Tabungan haji yaitu simpanan dari anggota yang berkeperluan untuk mengerjakan ibadah haji. Dalam hal ini koperasi akan menggunakan dana yang telah dijanjikan. Maka kepada penabung semacam imbalan sesuai dengan jumlah dana yang ikut berperan dalam pembentukan laba koperasi¹⁶. Tabungan dalam mata uang bath untuk membantu pelaksanaan ibadah haji dan umrah.

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 kelima¹⁷. Seperti yang diketahui minat umat muslim terhadap ibadah haji sangat tinggi seperti yang dijelaskan pada QS. Al-Hajj/22 : 27.

وَأَذِّنْ فِي النَّاسِ بِالْحَجِّ يَأْتُوكَ رِجَالًا وَعَلَىٰ كُلِّ ضَامِرٍ يَأْتِينَ مِنْ كُلِّ فَجٍّ عَمِيقٍ ۚ ٢٧

Terjemahnya:

"Dan berserulah kepada manusia untuk mengerjakan haji, niscaya mereka akan datang kepadamu dengan berjalan kaki, dan mengendarai

¹⁶Hasan Ayyub, Manasik Haji Lengkap, (Jakarta :PT. Wahana Dinamika Karya, 2002), h. 1

¹⁷<http://www.bankjatim.co.id/id/syariah/produk-layanan/dana/tabungan-haji-amanah> di akses 7 April 2017 21

unta yang kurus yang datang dari segenap penjuru yang jauh," (QS. Al-Hajj: 27)¹⁸

Dengan tabungan haji masyarakat dapat menyicil uang sesuai kemampuan dan terasa lebih 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.

d. Jenis-Jenis Tabungan Haji

Di Indonesia terdapat beberapa jenis- jenis tabungan. Perbedaan jenis tabungan ini hanya terletak dari fasilitas yang diberikan kepada nasabah. Dengan demikian maka nasabah mempunyai banyak pilihan. Jenis-jenis tabungan yang diselenggarakan bank pada umumnya sebagai berikut :

- 1) Tabungan Pembangunan Nasional (Tabanas), merupakan bentuk tabungan yang tidak terikat oleh jangka waktu dengan syarat penyetoran dan pengambilan, tabanas pertama kali diatur pada tahun 1971.
- 2) Taska, merupakan bentuk tabungan yang dikaitkan dengan asuransi jiwa, yang pertama kali diatur tahun 1971.
- 3) Tabungan ONH, merupakan nama calon jemaah haji untuk setiap musim haji yang bersangkutan. Besarnya setoran dimuka untuk setiap musim haji, ditetapkan pertama kali oleh Keppres pada tahun 1969.
- 4) Tabungan lainnya, merupakan tabungan selain Tabanas dan Taska, misalnya tabungan dari pegawai bank sendiri yang bukan Tabanas dan

¹⁸"Dalil-Dalil tentang Ibadah Haji di Ayat-Ayat Al Quran dan Hadis", <https://tirto.id/gwzl>

Taska atau tabungan masyarakat pada bank-bank lain yang bukan penyelenggara Tabanas ataupun Taska¹⁹.

e. Manfaat Tabungan Haji

Tabungan haji dimaksudkan untuk membantu nasabah mempersiapkan Ongkos Naik Haji (ONH) dan membantu nasabah untuk melakukan pendaftaran haji langsung ke Kementerian Agama secara On-line. Jika waktu pendaftaran haji sudah dibuka, bank akan mendaftarkan nasabahnya sebagai calon Jama'ah haji hingga mendapatkan kepastian untuk berangkat pada musim haji berikutnya.

f. Kelebihan dari tabungan haji

Kelebihannya yaitu bank juga dapat memberikan dana talangan pada nasabah yang ingin naik haji tetapi masih memiliki kendala arus kas. Tentunya dengan memastikan terlebih dahulu bahwa sang penabung mampu untuk melunasi biaya Ongkos Naik Haji (ONH) sebelum berangkat²⁰. Adapun keuntungan yang diperoleh penabung adalah

- 1) Dari sisi *financial* dapat memperoleh keuntungan bagi hasil dari dana haji yang diinvestasikan oleh bank syariah. Disisi lain, uang juga dikelola, tidak dapat merasa khawatir hilangnya uang yang ditabung. Lain halnya, menyimpan uang untuk keperluan persiapan naik haji. Jika dirumah akan timbul adanya resiko kehilangan, baik karena pencurian

¹⁹Direktorat Jenderal Penyelenggaraan Haji dan Umrah, Hikmah Ibadah Haji, (Jakarta: Depag RI, 2018), h.97

²⁰Sissah dan Fuad Rahman, Problematika Ritual Ibadah Haji: Telaah Perilaku Sosial Keagamaan Hujjaj di Kota Jambi, Artikel dalam Media Akademika, (Jambi: IAIN Jambi, Vol. 27, No. 3, Juli 2012), h. 332.

atau karena faktor alam semacam musibah banjir, gempa bumi atau yang lainnya.

- 2) Keuntungan spiritual, keuntungan ini tidak didapatkan jika menabung tabungan haji di bank konvensional. Secara spiritual dapat merasakan adanya kenikmatan melakukan transaksi sesuai dengan syariat Islam, karena sistem yang digunakan oleh bank syariah mengacu pada prinsip-prinsip dasar yang ada dalam ajaran Islam yang tanpa riba.

2. Teori Nasabah

a. Pengertian Nasabah

Nasabah adalah pelanggan (*costumer*) yaitu individu atau perusahaan yang mendapatkan manfaat atau produk dan jasa dari sebuah perusahaan perbankan, meliputi kegiatan pembelian, penyewaan serta layanan jasa.²¹ Nasabah menurut Pasal 1 ayat (17) UU No. 10 tahun 1998 adalah “Pihak yang menggunakan jasa bank.” Nasabah mempunyai peran penting dalam industri perbankan, dimana dana yang disimpan nasabah di bank merupakan dana yang terpenting dalam operasional bank untuk menjalankan usahanya. Adapun pengertian nasabah menurut para ahli, sebagai berikut:

Menurut Kasmir “Nasabah merupakan konsumen yang membeli atau menggunakan produk yang dijual atau ditawarkan oleh bank.”²²

Menurut Tjiptono pengertian nasabah adalah “Setiap orang yang membeli dan menggunakan produk atau jasa perusahaan”.²³

²¹ Mislah Hayati Nasution, Sutisna.2015. Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Minat Nasabah Terhadap Internet Banking. Jurnal Nisbah. Volume 1 Nomor 1, hlm 65

²² onny Koeswara, Muslimah. 2013. Analisis Besarnya Pengaruh Kinerja Pelayanan (Service Performance) Frontliner dan Kepuasan Nasabah Terhadap Loyalitas Nasabah Prioritas PT. BCA Tbk ang Permata Buana Dengan Pendekatan Metode Regresi Linear Multiple . Jurnal Pasti. Volume 8 Nomor 1, hlm 3

Menurut Komaruddin nasabah adalah “Seseorang atau suatu perusahaan yang mempunyai rekening koran, deposito atau tabungan serupa lainnya pada sebuah bank.²⁴

Dari pengertian tersebut dapat ditarik kesimpulan bahwa nasabah adalah seseorang atau badan usaha (korporasi) yang mempunyai rekening simpanan dan pinjaman dan melakukan transaksi simpanan dan pinjaman tersebut pada sebuah bank.²⁵

b. Jenis-jenis Nasabah

Berdasarkan Pasal 1 angka 16 Undang-Undang Perbankan yang dimaksud dengan nasabah adalah pihak yang menggunakan jasa bank. Nasabah bank dibagi menjadi:

- 1) Nasabah penyimpan adalah nasabah yang menempatkan dananya di bank dalam bentuk simpanan berdasarkan perjanjian bank dengan nasabah yang bersangkutan.
- 2) Nasabah debitur adalah nasabah yang memperoleh fasilitas kredit atau pembiayaan berdasarkan prinsip syariah atau yang dipersamakan dengan itu berdasarkan perjanjian bank dengan nasabah yang bersangkutan.

3. Teori Bank Muamalat

a. Pengertian Bank Muamalat

²³ Dwi Perwitasari Wiryaningtyas. 2016. Pengaruh Keputusan Nasabah Dalam Pengambilan Kredit Pada Bank Kredit Desa Kabupaten Jember. Jurnal Ekonomi dan Bisnis Growth. Volume 14 Nomor 2, hlm 50

²⁴ Ibid

²⁵ ibid

Transaksi dengan memakai hukum syariah tidak menjadikan bunga sebagai pedoman dalam memberikan keuntungan. Transaksi yang dilakukan oleh bank syariah sesuai dengan teori keuangan, *return goes along with risk* (return selalu beriringan dengan resiko). Jadi, kegiatan operasional dalam perbankan syariah berdasarkan prinsip bagi hasil yang selalu memperhatikan aspek keadilan dan perlindungan yang seimbang terhadap kepentingan berbagai pihak yang bersangkutan dengan bersama - sama membagi keuntungan dan kerugian (*profit and loss sharing*).

UUD 1945 telah memberi kebebasan kepada warga Negara Indonesia untuk melaksanakan agama sesuai keyakinannya, termasuk umat Islam diberi kebebasan untuk mengadakan kegiatan ekonomi secara syariah. Ekonomi syariah dalam hal ini diartikan sebagai perbuatan atau kegiatan usaha yang dilaksanakan menurut prinsip syariah.

Di dalam UU Nomor 3 Tahun 2006 tentang Perubahan Atas UU Nomor 7 Tahun 1989 tentang peradilan agama menerangkan ruang lingkup kegiatan ekonomi syariah yang menjadi salah satu kewenangan hakim pengadilan agama untuk memeriksa, memutus dan menyelesaikan perkara, antara lain bank syariah, lembaga keuangan mikro syariah, asuransi syariah, reasuransi syariah, reksa dana syariah, obligasi syariah dan surat berharga berjangka menengah syariah, sekuritas syariah, pembiayaan syariah, pegadaian syariah, dana pensiunan lembaga keuangan syariah, dan bisnis syariah.

Kegiatan lokakarya MUI yang mengambil tema Masalah Bunga Bank dan Perbankan yang diadakan pada pertengahan Agustus 1990 di Cisarua,

Bogor melahirkan adanya Bank Muamalat Indonesia (BMI). Hasan Basri, selaku Ketua Umum MUI membawakan masalah itu ke Munas MUI yang diadakan akhir Agustus 1991. Munas MUI tersebut memutuskan agar MUI mengambil prakarsa mendirikan bank tanpa bunga. Untuk itu, dibentuk kelompok kerja yang diketuai oleh Sekjen MUI waktu itu HS Prodjokusumo. Izin pendirian dilakukan secara bertahap, yakni dari BJ Habibie sampai akhirnya Presiden Soeharto yang menyetujui didirikannya Bank Muamalat Indonesia (BMI).

Seluruh anggota kelompok kerja telah menyepakati terkait nama bank, yakni Bank Muamalat Indonesia (BMI). Muamalat dalam istilah fiqih berarti hukum yang mengatur hubungan antar manusia. Nama alternatif lain yang muncul pada masa pembentukan itu adalah Bank Syariah Islam. Berdasarkan pengalaman pemakaian kata 'syariat islam' pada Piagam Jakarta tidak dipilih, nama lain yang diusulkan adalah Bank Muamalat Islam Indonesia. Kemudian Presiden Soeharto menyetujui nama terakhir dengan menghilangkan kata Islam, menjadi Bank Muamalat Indonesia (BMI).

Kepemilikan saham Saham Bank Muamalat 50% lebih dikuasai pemodal asing. Islamic Development Bank menguasai sebanyak 32,7 12 persen saham, sedangkan 19 persen dan 17 persen lainnya dipegang oleh Atwill Holdings Limited dan National Bank of Kuwait. Sejak kehadirannya pada 27 Syawwal 1412 Hijriah, Bank Muamalat telah membuka pintu kepada masyarakat yang ingin memanfaatkan layanan bank syariah.

Kehadiran Bank Muamalat tidak saja sebagai bank pertama murni syariah, namun juga sebagai pelopor penggunaan jaringan Real Time Online

terluas di Indonesia. Bank Muamalat memberikan layanan melalui 312 gerai yang tersebar di 33 provinsi, didukung jaringan lebih dari 3.800 Kantor Pos Online/SOPP di seluruh Indonesia, serta merupakan satu- satunya bank syariah yang telah membuka Cabang luar negeri, yaitu di Kuala Lumpur, Malaysia.²⁶

b. Prinsip Bank Muamalat

Bank muamalat menjalankan perusahaan menggunakan prinsip syariah Islam yaitu tepatnya Mei 1992. Bank Muamalat mendapatkan legalitas menjalankan usaha melalui Keputusan Menteri Keuangan No.430/KMK.013/1992 tanggal 12 April 1992. Bank muamalat memiliki tujuan yang sama seperti bank konvensional, yakni agar lembaga perbankan yang dilakukan mendapat keuntungan dengan cara meminjamkan modal, menyimpan dana, membiayai kegiatan usaha, atau kegiatan lainnya sesuai dengan tujuannya. Larangan transaksi-transaksi perbankan ditinjau dari Hukum Islam sebagai berikut.

- 1) Perniagaan atas barang-barang yang haram.
- 2) Bunga (ربا).
- 3) Perjudian dan spekulasi yang disengaja (ميسير).
- 4) Ketidakjelasan dan manipulatif (غرر).

²⁶ https://id.wikipedia.org/wiki/Bank_Muamalat_Indonesia diakses 19 Juli 2017 Jam 10.14

²⁷ <http://blog.pasca.gunadarma.ac.id/2012/05/04/perbankan-syariah-bank-muamalat/>

c. Legalitas Bank Muamalat

Legalitas Bank Muamalat secara yuridis normatif dan yuridis empiris dapat menjalankan usahanya di seluruh Indonesia. Legalitas secara yuridis normatif tertuang dalam peraturan perundang-undangan di Indonesia, sedangkan secara yuridis empiris, Bank Muamalat mendapat kesempatan dan peluang yang baik untuk membuka Cabang di seluruh wilayah Indonesia.

Awal berdiri Bank Syariah dalam hal ini Bank Muamalat di Indonesia dimulai dari tahun 1988, yaitu pada saat pemerintah membuat Paket Kebijakan Oktober (Pakto) bertujuan untuk mengatur deregulasi industri perbankan di Indonesia, dan para ulama waktu itu telah berusaha mendirikan bank bebas bunga.¹⁷ Hubungan itu didasari sebagai bentuk penerimaan aspirasi antara masyarakat muslim dengan pemerintah sehingga terbentuk lembaga keuangan (bank syariah) yang melayani transaksi perbankan dengan bebas bunga.²⁸ Seiring berjalan waktu Bank Muamalat semakin mendapatkan kepercayaan masyarakat dan mewarnai dalam sistem perbankan nasional.

Undang-Undang Nomor 10 Tahun 1998 adalah peraturan yang mendasari bank beroperasi secara *dual bank system*, dikeluarkan UU No. 23 Tahun 1999 yang mengatur kebijakan moneter yang didasarkan prinsip syariah, kemudian Peraturan Bank Indonesia tahun 2001 lebih menata pada kelembagaan dan kegiatan operasional didasari prinsip syariah, dan pada

²⁸ Muhammad Syafi'I Antonio, *loc cit.*, hlm 6.

tahun 2008 dikeluarkan UU No. 21 Tahun 2008 tentang perbankan syariah.²⁹ Regulasi perbankan syariah dibuat sebagai dasar hukum dan menjamin kepastian hukum bagi *stakeholder* dan memberikan kepastian hukum bagi masyarakat luas dalam menggunakan produk dan jasa bank syariah.

d. Tujuan Bank Muamalat

Perbankan Islam semakin berkembang didasari prinsip syariah muamalat memiliki azas bahwa tidak memperbolehkan pemisahan antara hal yang keduniawian dan keagamaan.³⁰ Pencapaian urusan dunia dan akhirat harus seimbang. Prinsip ini juga mewajibkan ketaatan sebagai dasar dari semua aspek kehidupan, yang artinya ketaatan tidak hanya alam ibadah ritual tetapi juga dalam transaksi bisnis dalam hal ini perbankan juga harus sesuai prinsip syariah.

Handbook of Islamic Banking menerangkan bahwa tujuan dasar dari perbankan Islam adalah menyediakan fasilitas keuangan dengan cara mengusahakan instrumen keuangan yang sesuai dengan ketentuan dan norma-norma syariah. Perbankan Islam bukan hanya bertujuan keuntungan semata, selain itu lebih menekankan kepada keuntungan sosio ekonomis bagi orang-orang muslim dan masyarakat luas.³¹ Bank muamalat yang sudah berjalan dan semakin meningkat saat ini mempunyai tugas dan tujuan yakni sebagai suatu lembaga yang menekankan kepada aspek kesejahteraan sosial.

²⁹Direktorat Perbankan Syariah Bank Indonesia, *Kebijakan Pengembangan Perbankan Syariah*, Jakarta, 2011, hlm 5.

³⁰ Muhammad Syafi'i Antonio, *Bank Islam dari Teori ke Praktik*, Jakarta; Gema Insani, cet ke-8, 2004, hlm 167

³¹ Muhammad Syafi'i Antonio, *Bank Islam dari Teori ke Praktik*, Jakarta; Gema Insani, cet ke-8, 2004, hlm 167

e. Produk Bank Muamalat

1) Penyaluran Dana

- a) Pembiayaan atas dasar prinsip Murabahah
- b) Pembiayaan atas dasar prinsip Mudharabah
- c) Pembiayaan atas dasar prinsip Bai Bithaman Ajil
- d) Pembiayaan atas dasar prinsip Qardhul Hasan
- e) Pembiayaan atas dasar prinsip Musyarakah

2) Penghimpunan Dana

- a) Giro atas dasar prinsip Wadiah
- b) Deposito atas dasar prinsip Mudharabah
- c) Tabungan atas dasar prinsip Mudharabah

C. Kerangka Konseptual

1. Pengertian sistem

Secara umum, Sistem adalah suatu kumpulan objek atau unsur-unsur atau bagian-bagian yang memiliki arti berbeda-beda yang saling memiliki hubungan, saling berkerjasama dan saling memengaruhi satu sama lain serta memiliki keterikatan pada rencana atau plane yang sama dalam mencapai suatu tujuan tertentu pada lingkungan yang kompleks.

Secara terminologi, sistem dipakai dalam berbagai macam cara yang luas sehingga sangat sulit untuk mendefinisikan atau mengartikannya sebagai suatu pernyataan yang merangkum seluruh penggunaannya dan yang cukup ringkas untuk dapat memenuhi apa yang menjadi maksudnya Hal tersebut disebabkan bahwa pengertian sistem itu bergantung dari latar belakang mengenai cara pandang orang yang mencoba untuk mendefinisikannya. Semisal, menurut hukum bahwa Sistem dipandang sebagai suatu kumpulan aturan-aturan yang

membatasi, baik dari kapasitas sistem itu sendiri maupun lingkungan dimana sistem itu sedang berada untuk memberikan jaminan keadilan dan keserasian³².

Analisis merupakan kegiatan berfikir untuk menguraikan suatu keseluruhan menjadi komponen, hubungannya satu sama lain dan fungsi masing-masing dalam satu keseluruhan yang terpadu³³.

Pengertian analisa menurut kamus akuntansi yaitu bahwa analisa merupakan sebuah kegiatan untuk evaluasi terhadap kondisi dari ayat-ayat yang berkaitan dengan akuntansi dan alasan tentang perbedaan yang bisa muncul.³⁴

Pengertian Sistem Menurut Para Ahli :

- a. Pengertian Sistem menurut Arifin Rahman Arifin rahman mengatakan bahwa Sistem dalam kamus *Webster New Collegiate Dictionary* menyatakan bahwa kata “*syn*” dan “*Histanai*” berasal dari bahasa Yunani, artinya menempatkan bersama. Sehingga menurut Arifin Rahman bahwa Pengertian Sistem adalah sekumpulan beberapa pendapat (Collection of opinions), prinsip-prinsip, dan lain-lain yang telah membentuk satu kesatuan yang saling berhubungan antar satu sama lain.
- b. Pengertian Sistem Menurut Ludwig Von Bertalanffy Ludwig Von Bertalanffy menyatakan bahwa pengertian sistem adalah suatu kumpulan unsur yang berada pada kondisi yang saling berinteraksi.

³²Ridho Saputra, *Pengembangan Sistem Rental Kamera Online*, Jurnal Pengembangan Teknologi Informasi dan Ilmu komputer Vol.2 No.6 (Juni,2018), hlm. 2221-2226.

³³Wijana, I Dewa Putu dan Rohmadi, Muhammad. 2009. *Analisis Wacana Pragmatik (Kajian Teori dan Analisis)*. Surakarta: Yuma Pustaka.

³⁴Eriyanto. 2001. *Analisis Wacana: Pengantar Analisis Teks Media*. Yogyakarta: LKiS.

c. Pengertian sistem menurut R. Fagen dan A.Hall Fagen Dan A.HALL menyatakan bahwa pengertian sistem adalah suatu kumpulan objek yang meliputi hubungan antara objek tersebut atau *Understanding of the system is a set of objects, which includes the relationship between the object, serta hubungan antara sifat yang mereka punya (the relationship between their properties)*.³⁵

2. Pengertian manajemen

Manajemen adalah kata yang aslinya dari bahasa Inggris yaitu “management”, yang berarti keterlaksanaan, tata pimpinan, pengelolaan manajemen atau pengelolaan dalam pengertian umum menurut suharismiarikunto adalah pengadministrasian, pengaturan, atau penataan suatu kegiatan.³⁶ Namun kata management sendiri sudah diserap kedalam bahasa Indonesia menjadi kata manajemen yang berarti sama dengan “pengelolaan”, yakni sebagai suatu proses mengkoordinasi dan mengintergrasi kegiatan kegiatan kerja agar dapat diselesaikan secara efisien dan efektif.

Kemudian, manajemen diterjemahkan ke dalam bahasa Indonesia menjadi pengelolaan. Pengelolaan dilakukan melalui proses dan dikelola berdasarkan urutan dan fungsi-fungsi manajemen itu sendiri. Manajemen adalah melakukan pengelolaan sumber daya yang dimiliki oleh Sekolah atau organisasi yang diantaranya adalah manusia, uang, metode, material, mesin dan pemasaran

³⁵ Ridho Saputra, Pengembangan Sistem Rental Kamera Online, Jurnal Pengembangan Teknologi Informasi dan Ilmu komputer Vol.2 No.6 (Juni,2018), hlm. 2221-2226

³⁶1 W.J.S. Poerwadarminta, Kamus Besar Bahasa Indonesia, (Jakarta: Balai Pustaka, 2017), h. 221.

yang dilakukan dengan sistematis dalam suatu proses³⁷. Manajemen juga diartikan sebagai proses perencanaan, pengorganisasian, pimpinan dan pengendalian anggota organisasi untuk mencapai tujuan yang telah ditetapkan secara efektif dan efisien.

Pengelolaan pada dasarnya adalah pengendalian dan pemanfaatan semua sumber daya yang menurut suatu perencanaan diperlukan untuk atau penyelesaian suatu tujuan kerja tertentu. Pengelolaan sama dengan manajemen yaitu penggerakan, pengorganisasian dan pengarahan usaha manusia untuk memanfaatkan secara efektif material dan fasilitas untuk mencapai suatu tujuan.

3. Pengertian tabungan haji

Tabungan adalah suatu bentuk investasi dengan menyisihkan sebagian pendapatan untuk masa depan. Sedangkan haji adalah bentuk ibadah dalam rangka mengunjungi Baitullah dengan melaksanakan syarat dan rukun wajib haji. Maka tabungan haji adalah suatu simpanan perencanaan yang dilakukan perorangan yang mempunyai rencana menunaikan ibadah haji (Perencanaan itu dapat dilakukan dengan menginvestasikan uang kita secara berangsur-angsur ke lembaga keuangan (Bank Syariah) maupun bentuk investasi lainnya.

Tabungan haji merupakan suatu bentuk pelayanan dari perbankan yang bertujuan untuk mempermudah masyarakat dalam merencanakan tabungan untuk berangkat haji. Bank syariah sebagai lembaga keuangan yang berbasis syariah berupaya untuk menghimpun dana masyarakat yang mau berangkat haji

³⁷Rohiat, Manajemen Sekolah, Teori Dasar dan Praktik, (Bandung: PT Refika Aditama, 2013), h. 29

memberikan beberapa bentuk pelayanan yang sesuai dengan syariah. Baik dalam segi akad maupun bentuk operasional lainnya.

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 pribadi muslim. Dengan menabung dalam jangka panjang yang dilakukan penuh kesabaran dari setiap pribadi umat muslim itu telah membuahkan hasil dengan dapat dilaksanakan ibadah haji-nya. Untuk membantu masyarakat yang mempunyai rencana menunaikan ibadah haji perbankan syariah mengeluarkan inovasi baru berupa produk tabungan haji.³⁸

a. Adapun manfaat tabungan haji yaitu:

- 1) Dana nasabah dijamin aman
- 2) Mengumpulkan biaya haji lebih ringan
- 3) Bebas biaya administrasi bulanan
- 4) Adanya kepastian berangkat Haji
- 5) Pendaftaran nomor porsi Siskohat didaftarkan setelah saldo rekening nasabah minimal Rp.25 juta

b. Syarat dan cara buka tabungan haji

Persyaratan untuk membuka produk simpanan haji sebenarnya tidak jauh berbeda dengan pembukaan jenis simpanan lainnya, yaitu:

- 1) Membuka tabungan haji di BPS BPIH (Bank Penerimaan Setoran Biaya Penyelenggaran Ibadah Haji) dengan membawa kartu identitas yang

³⁸Achmad Subianto, Menata Kembali Manajemen Haji Indonesia , Jakarta : YAKAMUS dan Gibon Books , 2016 , h.34

masih berlaku dan menyerahkan setoran awal. Setoran awal pun ringan, yakni Rp50.000.

- 2) Saat rekening sudah aktif, Anda dapat melakukan penyetoran rutin sesuai kemampuan dan ketentuan dari bank.
 - 3) Ketika saldo rekening haji sudah mencapai syarat setoran awal pendaftaran haji, yakni Rp25 juta, data Anda akan di- *input* oleh bank melalui SISKOHAT (Sistem Informasi dan Komputerisasi Haji Terpadu) yaitu fasilitas pendataan seputar haji yang berisi di antaranya pencatatan keuangan atas pendaftaran, pelunasan atau pembatalan.
 - 4) Selanjutnya calon jamaah haji dapat melakukan pendaftaran haji di Kantor Kemenag wilayah sesuai alamat pada KTP untuk mendapatkan Surat Pendaftaran Pergi Haji (SPPH). Lampirkan syarat pendaftaran haji yang sudah ditentukan oleh Kemenag.
 - 5) SPPH tersebut dapat diserahkan kepada bank agar Anda memperoleh nomor porsi haji.
 - 6) Nasabah sudah memasuki masa tunggu penahanan haji sesuai dengan regulasi Kemenag. Anda dapat melanjutkan setoran rutin hingga mencapai nominal biaya pelunasan haji saat masa keberangkatan tiba.
4. Pengelolaan Dana Haji

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 ringan dibandingkan harus membayar biaya haji secara tunai yang nilainya mencapai puluhan juta. Dengan adanya tabungan haji nasabah dapat menabung seperti biasa di Bank 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.

Ibadah haji tidak bisa dikerjakan di sembarang waktu. Dalam setahun, ibadah haji hanya dikerjakan sekali saja tepatnya pada tanggal 9 Dzulhijjah. Sesuai kesepakatan para ulama, menunaikan ibadah haji hukumnya wajib. Kewajiban haji telah dituangkan dalam Al Quran dan hadits. Adapun orang yang wajib menunaikan haji, harus memenuhi syarat wajib haji terlebih dahulu³⁹.

Syarat wajib haji yang harus dipenuhi calon jamaah haji:

- a) Islam
- b) Baligh
- c) Berakal
- d) Merdeka
- e) Mampu (Istitha'ah)

Menunaikan ibadah haji wajib bagi umat muslim, namun kewajiban ini akan gugur apabila meninggal dunia dan keluarganya tidak diwajibkan mengerjakannya kecuali sudah diwasiatkan, maka biaya yang digunakan orang lain atau keluarganya yang menggantikan itu ditanggung sejumlah 1/3 dari hartanya (yang mewasiatkan). Seperti yang dijelaskan pada QS. Al-imran/3 :97

³⁹Nogarsyah, Panduan Lengkap Haji Dan Umrah, (Jakarta: Pustaka Phoenix, 2015), hlm. 83

tentang kewajiban menunaikan ibadah haji bagi yang sanggup dan telah memenuhi syarat wajib haji.

فِيهِ آيَةٌ بَيِّنَةٌ مَّقَامِ إِبْرَاهِيمَ ؑ وَمَنْ دَخَلَهُ كَانَ آمِنًا ۗ وَاللَّهُ عَلَى النَّاسِ حَجُّ الْبَيْتِ مَنِ اسْتَطَاعَ إِلَيْهِ
سَبِيلًا ۗ وَمَنْ كَفَرَ فَإِنَّ اللَّهَ غَنِيٌّ عَنِ الْعَالَمِينَ ٩٧

Terjemahnya:

"...mengerjakan haji adalah kewajiban manusia terhadap Allah, yaitu (bagi) orang yang sanggup mengadakan perjalanan ke Baitullah. Barangsiapa mengingkari (kewajiban haji), maka sesungguhnya Allah Maha Kaya (tidak memerlukan sesuatu) dari semesta alam."⁴⁰

5. Pengertian Bank

Bank adalah badan usaha yang menghimpun dana dari masyarakat dalam bentuk simpanan dan menyalurkan kepada masyarakat dalam bentuk kredit atau bentuk lainnya dengan rangka meningkatkan taraf hidup rakyat. Sebagai lembaga keuangan yang melaksanakan berbagai macam jasa⁴¹.

Bank juga merupakan sebuah lembaga intermediasi keuangan umumnya didirikan dengan kewenangan untuk menerima simpanan uang, meminjamkan uang, dan menerbitkan promes atau yang dikenal dengan sebagai banknote. Kata bank berasal dari bahasa Italia Banca berarti tempat penukaran uang, sedangkan menurut Undang-Undang Perbankan bank adalah badan usaha yang menghimpun dana dari masyarakat dalam bentuk simpanan dan menyalurkannya kepada masyarakat dalam bentuk kredit dan atau bentuk-bentuk lainnya dalam rangka

⁴⁰Al-Qur'an dan Terjemahan, *Add-Ins Microsf Word Indonesia* (Terjemah Kemenag 2019) Versi. 32-2.0 (Kementerian Agama RI Al-Hikmah Al-Qur'an dan Terjemahnya, 2020) h.236

⁴¹Julius R. Latumaerissa, *Bank dan Lembaga Keuangan Lain*, (Jakarta: Salemba Empat, 2011), h. 291.

meningkatkan taraf hidup rakyat banyak⁴². Bank dalam menjalankan kegiatan usahanya menggunakan prinsip syariah islam yang mengacu pada Al-Qur'an seperti yang ada pada surah Al-imran/3 :130

يَا أَيُّهَا الَّذِينَ آمَنُوا لَا تَأْكُلُوا الرِّبَا أَضْعَافًا مُضَاعَفَةً وَاتَّقُوا اللَّهَ لَعَلَّكُمْ تُفْلِحُونَ ۝ ١٣٠

Terjemahnya:

“Hai orang-orang yang beriman, janganlah kamu memakan riba dengan berlipat ganda dan bertakwalah kamu kepada Allah supaya kamu mendapat keberuntungan”⁴³.

Adapun Fungsi bank yaitu:

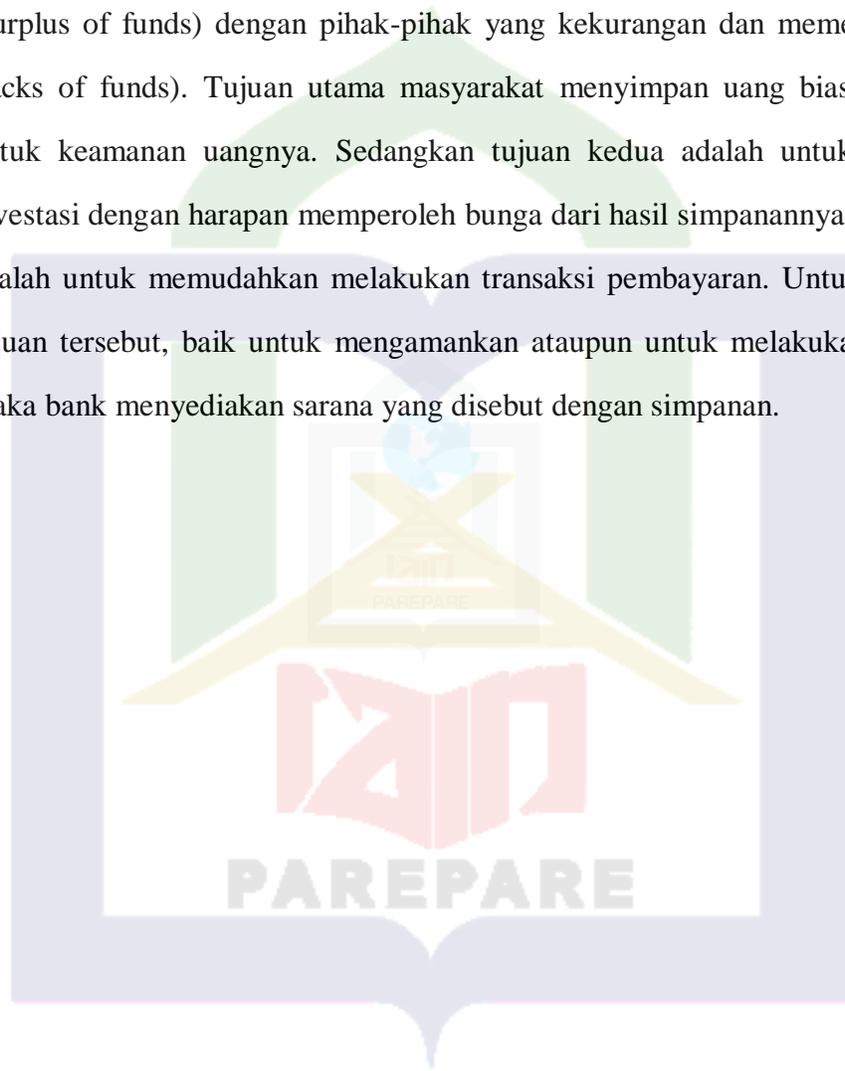
- a. Sebagai tempat menghimpun dana dari masyarakat, bank bertugas mengamankan uang tabungan dan deposito berjangka serta simpanan dalam rekening koran atau giro. Fungsi tersebut merupakan fungsi utama bank. Menghimpun dana (uang) dari masyarakat dalam bentuk simpanan, maksudnya dalam hal ini bank sebagai tempat menyimpan uang atau berinvestasi bagi masyarakat.
- b. Sebagai penyalur dana atau pemberi kredit. Bank memberikan kredit bagi masyarakat yang membutuhkan terutama untuk usaha-usaha produktifitas. Bank memberikan pinjaman (kredit) kepada masyarakat yang mengajukan permohonan. Dengan kata lain, bank menyediakan dana dari masyarakat yang membutuhkannya. Pinjaman atau kredit yang diberikan dibagi dalam berbagai jenis sesuai dengan keinginan nasabah. Tentu saja sebelum kredit diberikan bank terlebih dahulu menilai apakah kredit tersebut layak diberikan atau tidak. Perlakuan ini dilakukan agar bank terhindar dari kerugian akibat tidak dapat dikembalikannya pinjaman yang disalurkan

⁴²Julius R. Latumaerissa, Bank dan Lembaga Keuangan Lain, (Jakarta: Salemba Empat, 2011), h. 291.

⁴³Al-Qur'an dan Terjemahan, *Add-Ins Microsf Word Indonesia* (Terjemah Kemenag 2019) Versi. 32-2.0 (Departemen Agama RI Al-Hikmah Al-Qur'an dan Terjemahnya, 2010) h.445

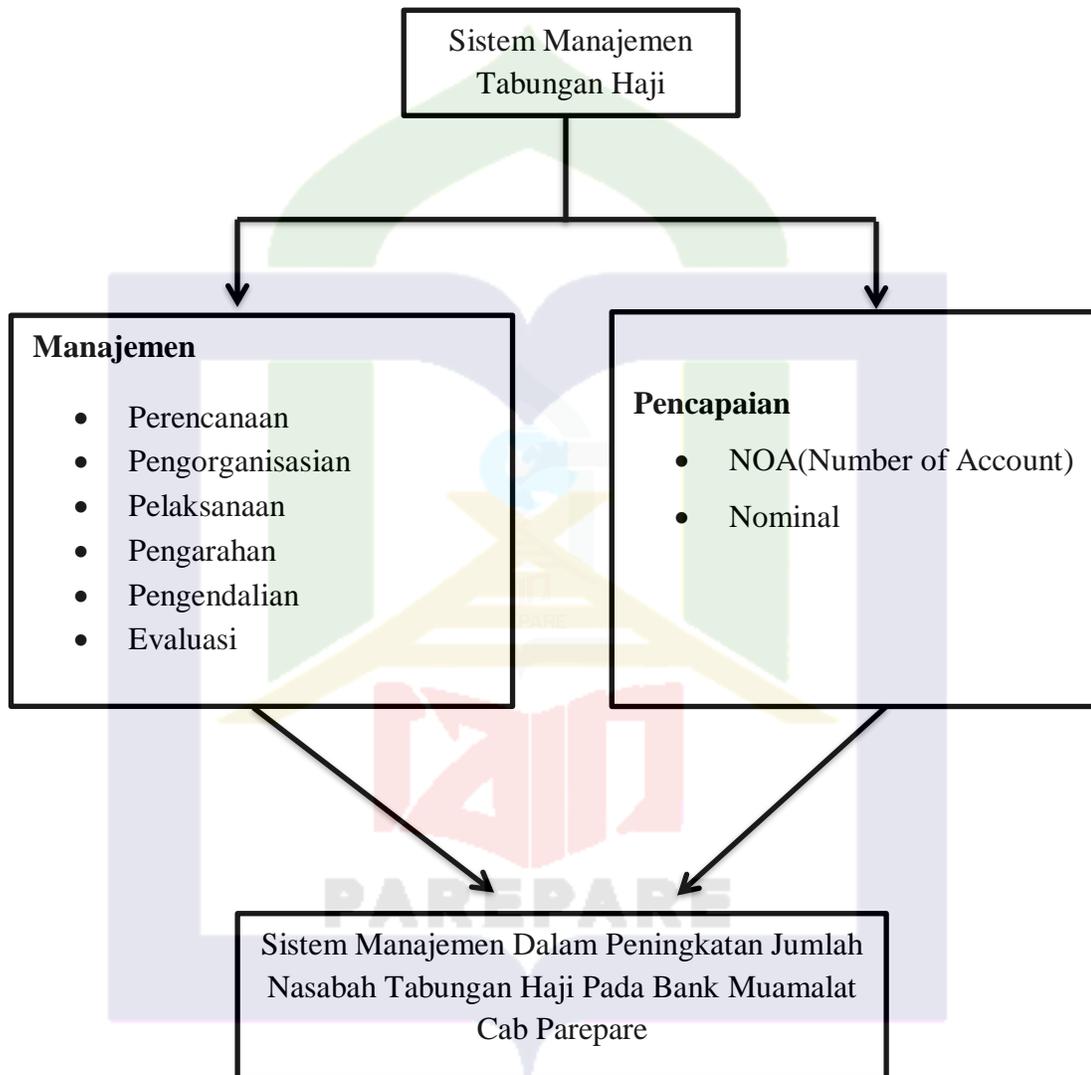
bank yang berbagai sebab. Jenis kredit yang bisa diberikan oleh hampir semua bank adalah seperti kredit investasi, kredit modal kerja dan kredit perdagangan.

Fungsi bank sebagai perantara pihak-pihak yang memiliki kelebihan dana (surplus of funds) dengan pihak-pihak yang kekurangan dan memerlukan dana (lacks of funds). Tujuan utama masyarakat menyimpan uang biasanya adalah untuk keamanan uangnya. Sedangkan tujuan kedua adalah untuk melakukan investasi dengan harapan memperoleh bunga dari hasil simpanannya. Tujuan lain adalah untuk memudahkan melakukan transaksi pembayaran. Untuk memenuhi tujuan tersebut, baik untuk mengamankan ataupun untuk melakukan investasi maka bank menyediakan sarana yang disebut dengan simpanan.



D. Kerangka Pikir

Berdasarkan uraian diatas, maka kerangka pikir yang akan diteliti untuk mempermudah pemahaman sebagai berikut :



Gambar 2.1 Bagan Kerangka Pikir

BAB III

METODOLOGI PENELITIAN

A. Pendekatan dan Jenis Penelitian

Tujuan penelitian kualitatif adalah untuk menyelidiki fenomena yang tidak dapat diukur tetapi bersifat deskriptif, seperti proses langkah kerja, formula resep, pemahaman tentang berbagai konsep, karakteristik barang atau jasa, gambar budaya, gaya, dan prosedur, model fisik artefak, dan sebagainya.⁴⁴ Fokus penelitian deskriptif adalah pada isu-isu aktual yang ada pada saat penelitian. Peneliti menggunakan penelitian deskriptif untuk mencoba meng gambarkan peristiwa utama dan peristiwa yang paling mendapat perhatian tanpa memberikan perhatian khusus pada peristiwa lain. Variabel yang diteliti bisa tunggal (satu variabel) bisa juga lebih dari satu variabel.⁴⁵

Peneliti akan menggunakan pendekatan deskriptif kualitatif dalam penelitian ini berdasarkan pemahaman sebelumnya. Menurut penjelasan sebelumnya, peneliti menggunakan pendekatan deskriptif kualitatif karena disertai dengan observasi, dan proses wawancara yang lebih mendalam dengan informan, sehingga memungkinkan adanya deskripsi kondisi yang lebih tepat, transparan, dan mendalam untuk diamati di lapangan. Jenis penelitian yang akan dimanfaatkan adalah jenis penelitian lapangan (juga dikenal sebagai penelitian lapangan), di mana salah satu jenis penelitian lapangan berfokus pada hubungan sosial atau peristiwa yang terjadi dalam

⁴⁴Djam'an Satori dan Aan Komariah, *Metodologi Penelitian Kualitatif* (Cetakan Ke-7 April 2017) h.23

⁴⁵Juliansyah Noor, *Metodologi Penelitian: Skripsi, Tesis, Disertasi, dan Karya Ilmiah*, (Kencana 2012), h.35

sekelompok orang. Oleh karena itu, penelitian semacam ini juga dapat disebut sebagai studi kasus deskriptif.

B. Lokasi dan Waktu Penelitian

1. Lokasi Penelitian

Lokasi yang akan dijadikan sebagai tempat penelitian yang berkaitan dengan masalah yang diangkat dalam penelitian ini adalah di Bank Muamalat Kota Parepare alasan penulis memilih lokasi ini tak lain karena berkaitan dengan penelitian penulis.

2. Waktu penelitian

Setelah penyusunan proposal penelitian dan telah diseminarkan serta telah mendapat surat izin penelitian, penulis akan melakukan penelitian selama dua bulan, dimana peneliti akan melakukan wawancara dan pengumpulan dokumen yang dapat digunakan sebagai referensi atau pendukung hasil penelitian.

C. Fokus Penelitian

Fokus penelitian merupakan pemusatan konsentrasi terhadap tujuan yang sedang dilakukan, atau dengan kata lain ialah garis besar dari pengamatan penelitian. Fokus penelitian telah diungkapkan dengan jelas oleh peneliti dengan tujuan agar memudahkan dalam melakukan pengamatan. Dalam penelitian ini akan berfokus pada Sistem Manajemen dalam Peningkatan Jumlah Nasabah Tabungan Haji Pada Bank Muamalat KCP Parepare.

D. Jenis dan Sumber Data

Dalam penelitian ini, penulis membagi jenis dan sumber data yang digunakan menjadi dua, yaitu :

1. Data Primer

Data primer merupakan jenis data yang diperoleh penulis secara langsung di sumbernya, dimana peneliti akan langsung meminta informasi atau penjelasan terkait sistem manajemen tabungan haji indonesia pada Bank Muamalat KCP Parepare.

NO	INFORMAN	JUMLAH
1.	Kepala Bank Muamalat Kota Parepare	1
2.	Pegawai Bank Muamalat Kota Parepare	1
3.	Calon jamaah haji	2
Jumlah		4

2. Data Sekunder

Data sekunder adalah sumber data pelengkap yang dibutuhkan dalam penelitian dari sumber yang sudah ada. Sumber data sekunder yaitu pustaka-pustaka yang memiliki relevansi dan bisa menunjang penelitian seperti laporan, jurnal, buku, artikel, internet serta sumber data lain yang dapat dijadikan sebagai referensi.

E. Teknik Pengumpulan dan Pengolahan Data

Peneliti dapat memperoleh semua sumber informasi atau bukti suatu kasus dengan menggunakan teknik pengumpulan data. Berikut ini adalah metode yang digunakan peneliti untuk mengumpulkan data:

1. Observasi

Observasi adalah metode pengumpulan data yang digunakan untuk menghimpun data penelitian melalui pengamatan dan penginderaan.⁴⁶ Metode ini peneliti gunakan untuk mengetahui secara langsung situasi dan kondisi lokasi tempat pelaksanaan kasus yang akan peneliti kaji sehingga peneliti dapat lebih muda untuk mendeskripsikan bagaimana lokasi tersebut. Kegiatan observasi ini akan peneliti lakukan di Bank Muamalat KCP Parepare.

2. Wawancara

Wawancara adalah proses tanya jawab secara lisan antara dua orang atau lebih yang dilakukan secara langsung atau tatap muka, dengan tujuan untuk mendapatkan informasi yang valid (sah, sah).⁴⁷ Untuk mendapatkan informasi yang valid maka peneliti akan melakukan wawancara langsung kepada kepala Bank Muamalat KCP Parepare.

3. Dokumentasi

Dalam sebuah penelitian tentu akan membutuhkan dokumentasi sebagai bukti pendukung dari segala informasi yang didapatkan baik berupa tulisan maupun gambar mengenai kasus yang diteliti. Sehingga data yang diperoleh lengkap, valid dan bukan berasal dari perkiraan. Dokumentasi resmi dapat berupa hasil riset terdahulu dan sumber informasi lainnya.

⁴⁶Burhan Bungin, *Penelitian Kualitatif*, (Cet. III; Jakarta: Kencana, 2019), h. 115.

⁴⁷Moleong, Lexy J, *Metodologi Penelitian Kualitatif* (Bandung: Remaja Rosdakarya, 2007), h. 248.

F. Uji Keabsahan Data

Untuk memperhitungkan validitas data yang disajikan, perlu memiliki data yang tidak berbeda dari data yang sebenarnya dikumpulkan peneliti dari subjek penelitian. beberapa uji validitas data yang digunakan dalam penelitian kualitatif. *credibility, transferability, dependability, dan confirmability.*⁴⁸

1. Uji Kredibilitas (*Credibility*)

Dalam penelitian kualitatif, data dapat dianggap kredibel jika terdapat kesejajaran antara deskripsi peneliti dengan peristiwa aktual yang terjadi dengan subjek penelitian.

2. Uji Transferabilitas (*Transferability*)

Dalam penelitian kualitatif, nilai transferabilitas tergantung pada pembaca, sejauh mana hasil penelitian dapat diterapkan pada konteks dan situasi sosial lainnya. Jika pembaca memperoleh gambaran dan pemahaman yang jelas tentang laporan penelitian (konteks dan fokus penelitian), maka hasil penelitian tersebut dapat dikatakan memiliki diferensiasi yang tinggi.

3. Uji Dependabilitas (*Dependability*)

Mengaudit seluruh proses penelitian adalah salah satu cara untuk melakukan Uji Dependabilitas. Jika peneliti tidak dapat menunjukkan bahwa serangkaian proses penelitian dunia nyata telah dilakukan, temuan penelitian tidak dapat dianggap dapat diandalkan.

⁴⁸Muhammad Kamal Zubair, dkk. *Penulisan Karya Ilmiah Berbasis Teknologi Informasi*, IAIN Parepare Tahun 2020.h.24

4. Uji Konfirmabilitas (*Confirmability*)

Dalam penelitian kualitatif, istilah "afirmabilitas" mengacu lebih khusus pada gagasan "intersubjectivity," juga dikenal sebagai "transparansi." Ini adalah jenis kesediaan peneliti untuk mengungkapkan kepada publik bagaimana proses dan komponen penelitiannya bekerja. Ini juga memberi pihak lain kesempatan untuk mengevaluasi temuan mereka dan mendapatkan persetujuan mereka.⁴⁹

G. Teknik Analisis Data

Analisis data pada dasarnya adalah proses penyusunan urutan data menjadi pola, kategori, dan unit dasar deskripsi untuk mengidentifikasi tema dan rumusan kerja seperti yang disarankan oleh data. Tugas investigasi informasi adalah mengoordinasikan, menyortir, mengumpulkan, mengkodekan dan mengatur informasi yang dikumpulkan baik dari catatan lapangan, gambar atau foto dan laporan.⁵⁰ Pengambilan data akan lebih mudah dengan teknik analisis data ini karena data yang diperoleh teratur dan lebih terstruktur mudah untuk dilakukan analisis, mendapatkan gambaran bahkan dalam penentuan atau penarikan kesimpulan.

Setelah data yang diperlukan telah dikumpulkan dalam teknik pengumpulan data baik melalui hasil observasi, wawancara ataupun dokumentasi maka langkah selanjutnya adalah melakukan pengolahan data. Adapun langkah pengolahan data yang peneliti akan lakukan untuk menjaring data yang telah di kumpulkan dari hasil pengumpulan data tersebut yaitu:

⁴⁹Sugiyono, *Metode penelitian kuantitatif, kualitatif dan R &D*. Bandung : Alfabeta 2017, h.276-277

⁵⁰Moleong, Lexy J, *Metodologi Penelitian Kualitatif* (Bandung: Remaja Rosdakarya, 2007), h. 248.

1. Reduksi Data

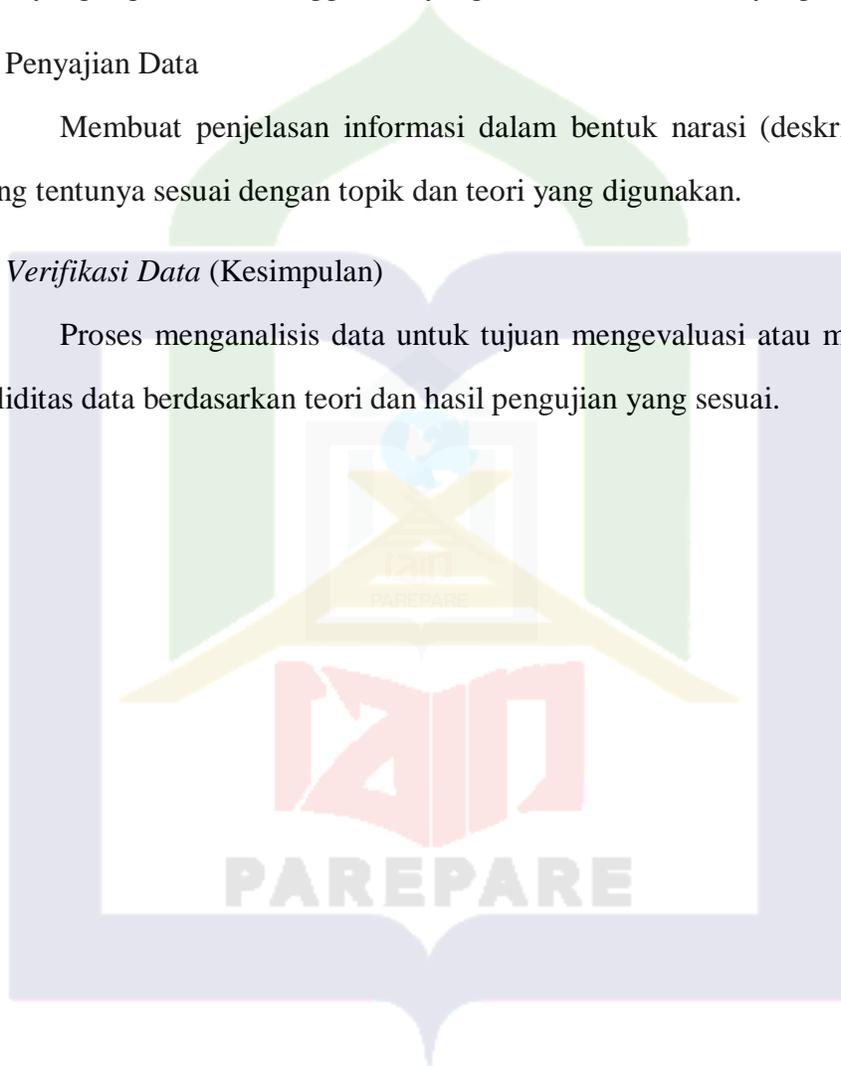
Proses pemilihan atau penyaringan data yang telah terkumpul. Atau dengan kata lain mengkategorisasikan data yang sesuai dengan topik ataupun teori yang digunakan sehingga data yang diambil adalah data yang relevan saja.

2. Penyajian Data

Membuat penjelasan informasi dalam bentuk narasi (deskripsi kalimat) yang tentunya sesuai dengan topik dan teori yang digunakan.

3. *Verifikasi Data* (Kesimpulan)

Proses menganalisis data untuk tujuan mengevaluasi atau memverifikasi validitas data berdasarkan teori dan hasil pengujian yang sesuai.



BAB IV

HASIL DAN PEMBAHASAN PENELITIAN

A. Hasil Penelitian

1. Manajemen Dana Tabungan Haji

Bank muamalat adalah bank syariah di Indonesia yang memiliki peran penting dalam manajemen tabungan haji. Tabungan haji di Bank Muamalat diatur berdasarkan prinsip syariah, seperti larangan riba dan kepatuhan pada ketentuan hukum islam. manajemen tabungan haji di bank muamalat melibatkan mekanisme sesuai dengan prinsip syariah. Bank muamalat jga memastikan bahwa manajemen dana tabungan haji dilakukan secara transparan dan akuntabel, dengan memberikan laporan kepada para pemegang rekening haji.

Bapak Al selaku relationship manager menjelaskan manajemen tabungan haji di bank muamalat sebagai berikut:

“manajemen tabungan haji itu pertamakali dilakukan dan hanya melalui bank muamalat, masyarakat yang di layani adalah masyarakat yang hanya mau menabung dana haji dan porsi haji”⁵¹

Mendengar apa yang di sampaikan oleh narasumber yaitu manajemen dana tabungan haji itu melalui bank muamalat dan di proses di bank muamalat apabila ada masyarakat yang ingin mendaftar haji, yang mengeluarkan jadwal haji yaitu kantor kementrian agama kota parepare.

Pengelolaan tabungan haji yang baik sangat di perlukan untuk menarik minat nasabah, perbankan adalah badan usaha yang berorientasi profit. Pengelolaan tabungan haji yang baik tidak terlepas dari kegiatan manajemen,

⁵¹Al, Relationship Manager Bank Muamalat KCP Parepare. Wawancara di Bank Muamalat KCP Parepare 8 November 2023

kegiatan manajemen merupakan suatu kegiatan utama yang merupakan keharusan untuk di jalankan. Pengelolaan dilakukan melalui proses dan dikelola berdasarkan urutan dan fungsi-fungsi manajemen itu sendiri. Manajemen ialah melakukan pengelolaan sumber daya yang dimiliki oleh Sekolah atau organisasi yang diantaranya adalah manusia, uang, metode, material, mesin dan pemasaran yang dilakukan dengan sistematis dalam suatu proses⁵². Manajemen juga diartikan sebagai proses perencanaan, pengorganisasian, pimpinan dan pengendalian anggota organisasi untuk mencapai tujuan yang telah ditetapkan secara efektif dan efisien. Pengelolaan merupakan rangkaian kegiatan yang di dalamnya terdapat fungsi-fungsi manajemen, meliputi:.

a. Perencanaan

Perencanaan pada tingkat pusat yaitu perencanaan produk sedangkan pada tingkat cabang yaitu perencanaan pemasaran kepada masyarakat. Dalam meningkatkan jumlah nasabah tabungan haji pada Bank Muamalat KCP Parepare, Perencanaan yang dilakukan Bank Muamalat dalam pengelolaan tabungan Haji mencakup sejumlah strategi dan inisiatif. Berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan oleh peneliti kepada Muh Kemal Mufty Faried selaku pimpinan melalui wawancara bahwa:

“dibank Muamalat itu dek melakukan pengelolaan melalui beberapa strategi seperti analisis pasar dan potensi nasabah, ada juga penyusunan program pemasaran khusus, kerjasama dengan beberapa pihak, rutin melakukan sosialisasi baik itu ke masyarakat maupun ke berbagai instansi, Mengembangkan inovasi produk atau layanan terkait tabungan

⁵²Rohiat, Manajemen Sekolah, Teori Dasar dan Praktik, (Bandung: PT Refika Aditama, 2013), h. 29

Haji, memanfaatkan teknologi, dan terakhir melakukan yang namanya monitoring atau evaluasi”⁵³

Berdasarkan hasil wawancara tersebut dapat disimpulkan bahwa dalam perencanaan pengelolaan tabungan haji mencakup beberapa strategi yaitu:

1) Analisis Pasar dan Potensi Nasabah

Melakukan studi pasar dan analisis potensi nasabah di wilayah Parepare untuk memahami kebutuhan dan preferensi nasabah potensial terkait tabungan Haji.

2) Penyusunan Program Pemasaran Khusus

Mengembangkan program pemasaran yang menarik dan relevan untuk menjangkau target nasabah potensial. Menyusun strategi promosi dengan menekankan manfaat unik dari tabungan Haji Muamalat.

3) Kerjasama dengan Pihak Terkait

Menjalin kerjasama dengan lembaga keagamaan, komunitas, atau organisasi yang memiliki hubungan erat dengan kebutuhan tabungan Haji. Menggandeng pihak-pihak yang dapat mendukung promosi tabungan Haji Muamalat di Parepare.

4) Edukasi dan Sosialisasi

Mengadakan program edukasi dan sosialisasi secara rutin tentang keunggulan dan prosedur pembukaan tabungan Haji Muamalat. Serta menyelenggarakan seminar atau workshop untuk memberikan pemahaman

⁵³ Muh Kemal Mufty Faried, Pimpinan Bank Muamalat KCP Parepare. Wawancara di Bank Muamalat KCP Parepare 8 November 2023.

mendalam kepada masyarakat seputar manfaat dan nilai tabungan Haji Muamalat.

5) Inovasi Produk dan Layanan

Mengembangkan inovasi produk atau layanan terkait tabungan Haji Muamalat yang dapat memberikan nilai tambah bagi nasabah serta menyediakan fitur atau keuntungan tambahan untuk menarik perhatian calon nasabah.

6) Pemanfaatan Teknologi

Meningkatkan pemanfaatan teknologi untuk mempermudah proses pembukaan dan pengelolaan tabungan Haji Muamalat, termasuk layanan perbankan digital. Menyediakan akses informasi yang mudah melalui platform digital, seperti aplikasi perbankan dan situs web.

7) Monitoring dan Evaluasi

Melakukan pemantauan secara berkala terhadap efektivitas strategi perencanaan yang telah diimplementasikan serta melakukan evaluasi atas kinerja tabungan Haji Muamalat dan mengidentifikasi potensi perbaikan.

Dengan merancang dan melaksanakan strategi ini secara cermat, Bank Muamalat di Parepare diharapkan dapat meningkatkan jumlah nasabah pada tabungan Haji Muamalat, serta memberikan nilai positif bagi masyarakat sekitar.

b. Pengorganisasian

Pengorganisasian dalam pengelolaan tabungan Haji oleh Bank Muamalat KCP Parepare merujuk pada proses pengaturan dan penyelarasan

sumber daya, struktur, dan tugas yang diperlukan untuk mencapai tujuan meningkatkan minat nasabah terhadap produk tabungan Haji. Dalam hal ini pengorganisasian mencakup beberapa aspek seperti yang dijelaskan oleh Muh Kemal Mufty Faried selaku pimpinan:

“dalam hal pengorganisasian dek jelas kami membentuk tim khusus yang terdiri dari staf-staf yang memiliki pengetahuan mendalam tentang produk tabungan Haji dan memiliki keahlian khusus dalam pemasaran. Tim ini bertanggung jawab secara langsung untuk mengelola, mempromosikan, dan meningkatkan minat nasabah terhadap tabungan Haji”⁵⁴

Berdasarkan hasil wawancara tersebut peneliti dapat disimpulkan bahwa dalam proses penorganisasian, setiap anggota tim diberikan peran dan tanggung jawab yang jelas terkait dengan pengelolaan tabungan Haji. Hal ini termasuk tugas-tugas seperti pemasaran, penjualan, layanan pelanggan, dan pemantauan kinerja. Organisasi yang terstruktur dengan baik dapat lebih mudah menanggapi dinamika pasar dan kebutuhan nasabah, meningkatkan kualitas layanan, dan memajukan tujuan bisnisnya. Adapun struktur organisasi yang bertanggung jawab pada praktik pemasaran yang diterapkan oleh Bank Muamalat KCP Parepare yaitu:

1. *Relationship manager funding*
2. *Branch sales support*
3. *Costumer Service*

c. Pelaksanaan

Pelaksanaan dalam konteks pengelolaan tabungan Haji oleh Bank Muamalat KCP Parepare merujuk pada implementasi rencana, strategi, dan

⁵⁴ Muh Kemal Mufty Faried, Pimpinan Bank Muamalat KCP Parepare. Wawancara di Bank Muamalat KCP Parepare 8 November 2023.

kebijakan yang telah dirancang untuk meningkatkan minat dan keterlibatan nasabah terhadap produk tabungan Haji. Berikut penjelasan Bapak Al selaku Relationship Manager Bank Muamalat KCP Parepare terkait pelaksanaan dalam pengelolaan tabungan Haji sebagai berikut:

”Pelaksanaan ini dek mencakup penerapan strategi pemasaran yang sudah disusun untuk mempromosikan tabungan Haji Muamalat di Parepare. Ini bisa termasuk peluncuran kampanye iklan, kegiatan promosi di media sosial, atau kehadiran dalam acara-acara komunitas”⁵⁵

Berdasarkan wawancara tersebut dapat disimpulkan bahwa, pelaksanaan dalam pengelolaan tabungan Haji mencakup serangkaian tindakan konkret dan program yang dilakukan oleh Bank Muamalat KCP Parepare untuk menjalankan strategi pemasaran yang telah direncanakan guna meningkatkan minat nasabah terhadap tabungan Haji.

d. Pengarahan

Pengarahan dalam pengelolaan tabungan Haji di Bank Muamalat KCP Parepare mengacu pada upaya untuk memberikan arah yang jelas kepada seluruh tim terkait dalam menjalankan kebijakan, strategi, dan tindakan yang diperlukan untuk meningkatkan minat nasabah terhadap tabungan Haji. Adapun upaya Bapak Muh Kemal Mufty Faried selaku Pimpinan dijelaskan sebagai berikut:

“tentunya saya selaku pimpinan pada Bank Muamalat Parepare memiliki tanggung jawab untuk selalu memberikan arahan kepada staf yang bekerja disini, kami melakukan breafing setiap hari untuk memonitoring progres Bank serta memberikan arahan, contohnya itu seperti memberikan pengarahan dengan menyampaikan visi dan misi organisasi terkait tabungan Haji. Visi yang jelas dapat menciptakan pemahaman

⁵⁵ Al, Relationship Manager Bank Muamalat KCP Parepare. Wawancara di Bank Muamalat KCP Parepare 8 November 2023.

bersama mengenai tujuan jangka panjang terkait pengelolaan produk tabungan Haji”⁵⁶

Berdasarkan hasil wawancara tersebut dapat disimpulkan bahwa pengarahan membantu untuk menciptakan pemahaman bersama, fokus, dan keterlibatan tim dalam mencapai tujuan pengelolaan tabungan Haji di Bank Muamalat KCP Parepare. Hal ini juga dapat meningkatkan koordinasi, produktivitas, dan efisiensi dalam menjalankan strategi yang telah ditetapkan

e. Pengendalian

Dalam konteks pengelolaan tabungan haji di Bank Muamalat KCP Parepare, pengendalian merupakan suatu mekanisme yang penting untuk memastikan keberlanjutan operasional yang efisien, keamanan dana nasabah, serta kepatuhan terhadap prinsip-prinsip perbankan syariah. Berikut penjelasan Bapak Al terkait pengadaan:

“pengadaan disini seperti membuat Kebijakan dan Prosedur, pembagian tugas secara adil, memastikan keamanan data dan informasi nasabah, pengendalian resiko, melaksanakan pelatihan etika bisnis, serta penerapan prinsip syariah”⁵⁷

Berdasarkan hasil wawancara tersebut dapat disimpulkan bahwa dalam konteks pengendalian mencakup 6 point penting yaitu:

- Kebijakan dan Prosedur, Bank Muamalat KCP Parepare menerapkan kebijakan dan prosedur yang sangat rinci terkait pengelolaan tabungan haji. Kebijakan ini mencakup tahapan pembukaan rekening, peraturan

⁵⁶ Muh Kemal Mufty Faried, Pimpinan Bank Muamalat KCP Parepare. Wawancara di Bank Muamalat KCP Parepare 8 November 2023.

⁵⁷ Al, Relationship Manager Bank Muamalat KCP Parepare. Wawancara di Bank Muamalat KCP Parepare 8 November 2023.

penarikan dana, serta panduan untuk penanganan transaksi syariah yang sesuai.

- **Pembagian Tugas**, dalam pengendalian tabungan haji, bank menerapkan prinsip pemisahan tugas dengan cermat. Hal ini dilakukan untuk mencegah adanya potensi konflik kepentingan dan penyalahgunaan wewenang. Misalnya, proses validasi transaksi dipisahkan dari penanganan fisik dana nasabah.
- **Keamanan Data dan Informasi**: Keamanan data dan informasi nasabah diutamakan. Bank menggunakan teknologi keamanan tinggi dan enkripsi data untuk melindungi informasi pribadi nasabah dan detail transaksi dari akses yang tidak sah.
- **Pengendalian Risiko**: Bank secara aktif mengelola risiko terkait manajemen tabungan haji. Strategi pengendalian risiko diterapkan untuk mengurangi potensi dampak risiko, seperti fluktuasi pasar dan likuiditas.
- **Pelatihan Etika Bisnis dan Perbankan Syariah**: Karyawan yang terlibat dalam pengelolaan tabungan haji mendapatkan pelatihan terkait etika bisnis dan prinsip perbankan syariah. Hal ini untuk memastikan bahwa seluruh staf memiliki pemahaman mendalam tentang prinsip-prinsip moral dan syariah.
- **Kepatuhan Syariah**: Pengendalian juga mencakup penerapan prinsip perbankan syariah. Semua transaksi dan kebijakan terkait tabungan haji diarahkan untuk memastikan kepatuhan penuh terhadap prinsip-prinsip syariah.

f. Evaluasi

Evaluasi dalam konteks pengelolaan tabungan haji di Bank Muamalat KCP Parepare menjadi suatu langkah krusial untuk memastikan efektivitas, keberlanjutan, dan kepatuhan terhadap prinsip-prinsip perbankan syariah.

Berikut adalah penjelasan Bapak AL terkait evaluasi:

“Bank Muamalat KCP Parepare secara rutin melakukan pemantauan kinerja terkait pengelolaan tabungan haji. Ini mencakup peninjauan terhadap pencapaian target nasabah, dan pertumbuhan dana”⁵⁸

Berdasarkan penjelasan tersebut dapat disimpulkan bahwa Evaluasi kinerja keuangan termasuk pengukuran rasio keuangan seperti *Return on Assets* (ROA) dan *Return on Equity* (ROE). Ini membantu menilai efisiensi pengelolaan dana nasabah dan kesehatan keuangan bank secara keseluruhan.

Dengan tabungan haji masyarakat dapat menyicil uang sesuai kemampuan dan terasa lebih 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.

Berdasarkan hasil wawancara peneliti terhadap Bapak Al selaku Relationship Manager bahwa:

“produk tabungan haji itu ada yang Namanya porsi haji tunai apabila sudah mempunyai dana sekitar 25 juta maka kita akan membuka porsi haji, yang kedua talangan haji khusus kita berikan pembiayaan kepada

⁵⁸ Al, Relationship Manager Bank Muamalat KCP Parepare. Wawancara di Bank Muamalat KCP Parepare 8 November 2023.

nasabah untuk haji khusus dan yang ketiga kita berkerja sama dengan amitra finance untuk talangan haji regular mendaftarkan haji regular”⁵⁹

Berdasarkan hasil wawancara dapat disimpulkan bahwa produk tabungan haji ada 3 macam yaitu porsi haji tunai, talangan haji khusus, dan talangan haji regular. Porsi haji tunai apabila sudah mempunyai dana sekitar 25 juta maka akan dibukakan porsi haji, talangan haji khusus diperuntukkan untuk nasabah haji khusus dan talangan haji regular dimana bank muamalat bekerja sama dengan amitra finance.

Untuk kendala yang dihadapi bank dalam menjalankan kebijakan baru Kemenag sampai saat ini tidak ada. Pak Al selaku Relationship Manager menjelaskan sebagai berikut:

”tidak ada kendala, karena dokumen untuk di Kemenag juga cukup mudah sekali hanya KTP, KK, Akta Lahir yang penting namanya dan nama Ayahnya harus sama dari 3 dokumen itu”⁶⁰

Adapun estimasi waktu tunggu kepergian Jemaah haji dapat mencapai puluhan tahun. Calon Jemaah haji kota Parepare harus menunggu selama 43 tahun, Sidrap dengan estimasi masa tunggu selama 46 tahun, sedangkan Kab. Pinrang diestimasi selama 44 tahun. Antrian pemberangkatan haji sangat Panjang disebabkan oleh kuota haji dan biaya haji yang terbilang murah hal tersebut dikatakan oleh Bapak Al sebagai berikut:

“kalo antrian pemberangkatan haji itu sangat Panjang dek karna bisa dibidang biaya cukup murah untuk daftar dan kuota haji juga yang tersedia setiap tahunnya terbatas”⁶¹

⁵⁹ Al, Relationship Manager Bank Muamalat KCP Parepare. Wawancara di Bank Muamalat KCP Parepare 8 November 2023.

⁶⁰ Al, Relationship Manager Bank Muamalat KCP Parepare. Wawancara di Bank Muamalat KCP Parepare 8 November 2023.

⁶¹ Al, Relationship Manager Bank Muamalat KCP Parepare. Wawancara di Bank Muamalat KCP Parepare 8 November 2023.

Berdasarkan hasil wawancara tersebut dapat disimpulkan bahwa Antrian pemberangkatan Haji yang sangat panjang, disebabkan oleh kuota Haji dan biaya Haji, bisa dijelaskan sebagai fenomena yang terkait dengan pembatasan jumlah calon jamaah yang dapat berangkat dan kendala finansial yang dihadapi oleh sebagian calon jamaah. Setiap tahun, pemerintah Arab Saudi menetapkan kuota Haji yang mengatur jumlah jamaah yang diizinkan untuk berangkat dari setiap negara. Jika kuota tersebut lebih kecil dibandingkan dengan jumlah calon jamaah yang mendaftar, maka terjadi antrian panjang karena tidak semua calon jamaah dapat berangkat dalam satu tahun tertentu.

2. Peningkatan jumlah nasabah tabungan haji di Bank Muamalat KCP Parepare

Nasabah adalah pelanggan (customer) yaitu individu atau perusahaan yang mendapatkan manfaat atau produk dan jasa dari sebuah perusahaan perbankan, meliputi kegiatan pembelian, penyewaan serta layanan jasa.⁶² Nasabah menurut Pasal 1 ayat (17) UU No. 10 tahun 1998 adalah “Pihak yang menggunakan jasa bank.” Nasabah mempunyai peran penting dalam industri perbankan, dimana dana yang disimpan nasabah di bank merupakan dana yang terpenting dalam operasional bank untuk menjalankan usahanya.

Pada bank muamalat KCP parepare mengalami peningkatan nasabah yang menggunakan produk pembiayaan tabungan haji. Hal tersebut dijelaskan oleh pimpinan Bank Muamalat KCP Parepare sebagai berikut:

⁶²Mislah Hayati Nasution, Sutisna.2015. Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Minat Nasabah Terhadap Internet Banking. Jurnal Nisbah. Volume 1 Nomor 1, hlm 65

“Nasabah pembiayaan tabungan haji itu dek setiap tahun meningkat hal tersebut bisa kita lihat dari data nasabah pembiayaan dari tahun 2022 sampai 2023”⁶³

Berikut tabel data nasabah produk pembiayaan tabungan haji KCP parepare:

Tabel 4.1 Data Nasabah Pembiayaan Tabungan Haji Bank Muamalat KCP Parepare 2022 dan 2023

No.	Bulan	2022	2023
1	Januari	15	27
2	Februari	18	48
3	Maret	21	60
4	April	22	70
5	Mei	21	56
6	Juni	17	27
7	Juli	22	25
8	Agustus	10	29
9	September	14	34
10	Oktober	21	27
11	November	18	-
12	Desember	23	-
	JUMLAH	222	403

Tabel di atas merupakan produk pembiayaan tabungan haji di bank muamalat kcp parepare di tahun 2022-2023 dari data diatas terlihat bahwa peningkatan jumlah nasabah cukup drastis . Hal tersebut tidak terlepas dari strategi pemasaran bank muamalat kcp parepare baik melalui sosial media,

⁶³ Muh Kemal Mufty Faried, Pimpinan Bank Muamalat KCP Parepare. Wawancara di Bank Muamalat KCP Parepare 8 November 2023.

browser maupun sosialisasi offline dan senantiasa selalu mengedukasi masyarakat untuk menunaikan rukun islam yang ke lima yaitu menunaikan ibadah haji.

Peningkatan jumlah nasabah sangat berpengaruh terhadap kesuksesan pengelolaan tabungan haji di Bank Muamalat KCP Parepare. Berdasarkan hasil wawancara peneliti dengan nasabah yang menggunakan produk tabungan haji di Bank Muamalat sebagai berikut:

“saya tertarik dengan produknya karena sistem keuangannya yang berbasis syariah, membuat saya yang ingin sekali menunaikan ibadah haji memberi solusi pembiayaan sesuai dengan prinsip-prinsip islam”⁶⁴

Ibu Nurbaya juga menuturkan bahwa:

“ketertarikan saya dengan produk tabungan haji di bank muamalat KCP Parepare karna reputasinya dalam memberikan pelayanan yang baik kepada nasabah, termasuk kemudahannya juga dalam proses administrasi dan konsultasi terkait produk tabungan haji”⁶⁵

Ibu Marwah juga menambahkan

“saya tertarik sama tabungan haji di Bank Muamalat Parepare karena transaksinya sesuai dengan prinsip agama, jadi kayaknya lebih aman dan nyaman, selain itu pelayanannya juga ramah dan prosesnya tidak ribet sama sekali sehingga saya bisa mewujudkan keinginan saya untuk menunaikan ibadah haji”⁶⁶

Dari ketiga penuturan nasabah tersebut dapat disimpulkan bahwa ketertarikan nasabah dipengaruhi oleh sistem keuangan yang berbasis syariah, selain itu pelayanan yang diberikan oleh Bank Muamalat KCP Parepare sangat baik serta proses administrasinya cukup mudah.

⁶⁴Tamrin. Nasabah Bank Muamalat Parepare, Wawancara di Bank Muamalat Parepare, 8 November 2023.

⁶⁵ Nurbaya. Nasabah Bank Muamalat Parepare, Wawancara di Bank Muamalat Parepare, 8 November 2023.

⁶⁶ Marwah. Nasabah Bank Muamalat Parepare, Wawancara di Bank Muamalat Parepare, 8 November 2023.

Pengelolaan tabungan haji oleh Bank Muamalat KCP Parepare dinilai positif. Faktor kemudahan, keterbukaan prinsip syariah, dan opsi investasi menjadi poin yang menarik bagi nasabah. hal tersebut diungkapkan oleh Bapak Tamrin selaku nasabah tabungan haji Bank Muamalat KCP Parepare:

“cara Bank Muamalat mengelolah tabungan haji itu benar-bener oke, mulai dari transaksi yang transparan menggunakan prinsip syariah serta kemudahan dalam proses transaksinya, dan ada opsi yang memudahkan nasabahnya menabung, menurut saya pengelolaan ini bisa sekali meningkatkan nasabah tabungan haji apalagi yang suka simple-simpel kaya saya”⁶⁷

Berdasarkan pernyataan tersebut menunjukkan bahwa upaya pengelolaan tabungan haji dapat berkontribusi positif dalam meningkatkan jumlah nasabah di Bank Muamalat KCP Parepare. Adanya produk tabungan haji ini dapat membantu nasabah yang ingin menunaikan ibadah haji dengan mudah hal tersebut diungkapkan oleh Ibu Marwah selaku nasabah Bank Muamalat KCP Parepare:

“produk tabungan haji ini sangat membantu dek apalagi untuk saya yang belum cukup dananya untuk menunaikan ibadah haji, jadi bisa nabung dulu ke bank muamalat yang pastinya tanpa riba. Hemat waktu, hemat tenaga juga”⁶⁸

Penuturan serupa oleh Bapak Tamrin:

“pastinya sangat membantu, adanya tabungan haji ini saya bisa nabung tanpa pikirkan ribat oh, ini solusi untuk orang-orang diluar yang ingin menunaikan ibadah haji namun belum cukup dananya”⁶⁹

⁶⁷Tamrin. Nasabah Bank Muamalat KCP Parepare, Wawancara di Bank Muamalat Parepare, 8 November 2023.

⁶⁸ Marwah. Nasabah Bank Muamalat Parepare, Wawancara di Bank Muamalat Parepare, 8 November 2023.

⁶⁹ Tamrin. Nasabah Bank Muamalat KCP Parepare, Wawancara di Bank Muamalat Parepare, 8 November 2023.

Berdasarkan penuturan dari nasabah tersebut dapat disimpulkan bahwa produk tabungan haji di Bank Muamalat KCP Parepare sangat membantu nasabah yang ingin menunaikan ibadah haji. Mereka merasa bahwa produk ini memberikan kemudahan, keamanan, dan sesuai dengan prinsip syariah, sehingga dapat dianggap sebagai solusi yang efektif untuk mencapai tujuan ibadah haji tanpa kesulitan keuangan.

Kepercayaan nasabah berdasarkan pengalaman positif terhadap produk tabungan haji di Bank Muamalat KCP Parepare menjadi hal yang penting untuk dijadikan acuan oleh bank, jika nasabah sudah memiliki pengalaman positif dengan produk tabungan haji, merekomendasikan kepada kerabat akan membangun kepercayaan terhadap produk tersebut, selain itu rekomendasi kepada kerabat akan memicu informasi tentang produk tabungan haji di Bank Muamalat KCP Parepare secara organik. Ini dapat berkontribusi terhadap pertumbuhan nasabah karena lebih banyak orang akan tertarik untuk memanfaatkan produk tersebut. Ibu Nurbaya selaku nasabah Bank Muamalat KCP Parepare mengatakan bahwa:

”pastinya saya akan kasih tau keluarga buat pake tabungan haji di Bank Muamalat. Saya sudah pakai dari dulu, jadi merasa lebih aman dan terencana untuk menunaikan ibadah haji”⁷⁰

Penuturan serupa oleh Ibu Marwah:

“saya sudah lama jadi nasabah tabungan haji bank muamalat parepare dek dan pastinya saya selalu merekomendasikan kepada orang terdekat saya yang mau menunaikan ibadah haji untuk menabung di Bank Muamalat Parepare”⁷¹

⁷⁰ Nurbaya. Nasabah Bank Muamalat Parepare, Wawancara di Bank Muamalat Parepare, 8 November 2023.

⁷¹ Marwah. Nasabah Bank Muamalat Parepare, Wawancara di Bank Muamalat Parepare, 8 November 2023.

Hal tersebut juga diungkapkan oleh Bapak Tamrin:

“tidak diragukan lagi dek, saya selalu rekomendasikan sama orang disekitar saya untuk pake tabungan haji Bank Muamalat Parepare, sistemnya jelas, tidak ribet, dan yang paling penting itu sesuai syariah”⁷²

Dari jawaban ketiga nasabah ini, jelas terlihat bahwa mereka dengan antusias merekomendasikan produk tabungan haji Bank Muamalat KCP Parepare kepada kerabat mereka. Rekomendasi positif dari nasabah ini menunjukkan bahwa produk tabungan haji di Bank Muamalat KCP Parepare memiliki reputasi yang baik dan dapat di percaya untuk membantu masyarakat yang ingin menunaikan ibadah haji.

B. Pembahasan

1. Sistem Manajemen dalam peningkatan jumlah nasabah Tabungan Haji di Bank Muamalat KCP Parepare

Pentingnya upaya pengelolaan tabungan haji menjadi lebih strategis, mengingat keberangkatan haji merupakan kewajiban agama bagi umat islam yang mampu. Oleh karena itu memberikan pelayanan dan manajemen yang efektif akan memberikan kepercayaan kepada nasabah untuk memilih Bank Muamalat sebagai mitra keuangan mereka dalam merencanakan dan mengelolah ibadah haji.

Dalam konteks Bank Muamalat KCP Parepare, potensi peningkatan jumlah nasabah dapat dicapai melalui edukasi yang intensif terkait manfaat dan keamanan pengelolaan dana tabungan haji berbasis syariah. Selain itu peningkatan kualitas layanan, serta manajemen pemasaran untuk lebih banyak

⁷² Tamrin. Nasabah Bank Muamalat KCP Parepare, Wawancara di Bank Muamalat Parepare, 8 November 2023.

menjaring nasabah yang tertarik pada produk tabungan haji. Adapun strategi pemasaran yang dilakukan oleh Bank Muamalat KCP Parepare dalam meningkatkan jumlah nasabah yaitu sosialisasi baik itu melalui sosial media, brosur, maupun secara offline dengan mengunjungi masyarakat ataupun instansi. Hal ini seperti pada teori yang mengatakan bahwa pengelolaan merupakan proses khas yang terdiri atas Tindakan-tindakan perencanaan, pengorganisasian, pergerakan dan pengendalian yang dilakukan untuk menentukan serta mencapai sasaran yang telah ditentukan melalui pemanfaatan sumber daya manusia dan sumber daya lainnya.⁷³

Loyalitas pelanggan merupakan komitmen dari pelanggan terhadap perusahaan dan tercermin pada sikap positif yang melakukan pembelian ulang dan berkeinginan merekomendasikan kepada orang lain yang dijumpainya. Loyalitas pelanggan akan meningkat jika pelanggan merasa puas ketika melakukan pembelian. Kepuasan pelanggan akan menyebabkan pelanggan menjadi loyal terhadap bank, ini akan terjadi apabila kepuasan terhadap produk yang didapatkannya melebihi harapan yang diinginkannya. Pelanggan tidak akan merasa puas jika apa yang dirasakannya jauh dari harapannya.

Kepuasan nasabah terhadap bank akan menimbulkan dampak antara lain⁷⁴:

- a. Nasabah semakin loyal terhadap bank, kecil kemungkinan nasabah tersebut pindah ke bank lain dan akan tetap setia.
- b. Nasabah akan berbank tunggal dan menjadikan bank tersebut tempat

⁷³ George R Terry, Prinsip-Prinsip Manajemen, (Jakarta: Bumi Aksara, 2012), h. 15.

⁷⁴I Nyoman Budiono, S.P., M.M. *Manajemen Pemasaran Bank Syariah* (Parepare: IAIN Parepare Nusantara Press 2022), h. 131-133.

bertransaksi bagi seluruh aktivitas usahanya.

- c. Nasabah cenderung menggunakan berbagai produk dan layanan yang disediakan bank tersebut.
- d. Nasabah akan menyampaikan ke setiap orang atas layanan bank tersebut.

Agar kepuasan nasabah meningkat, maka perlu dilakukan hal-hal sebagai berikut :

- a. Setiap karyawan bank memberikan pelayanan prima dengan keramahan , sopan santun serta pelayanan cepat dan efisien.
- b. Antara karyawan bank dan nasabahnya harus terjalin hubungan yang baik penuh persahabatan.
- c. Harga produk-produk bank harus kompetitif.
- d. Nasabah merasa aman dan nyaman berada di dalam ruangan bank.
- e. Bank memiliki produk-produk yang variatif dan dapat memenuhi kebutuhan nasabahnya.
- f. Karyawan bank harus bijak dan dewasa dalam menangani keluhan dan komplain dari pelanggan.
- g. Bank memiliki jaringan dan fasilitas ATM yang tersebar dimana-mana.
- h. Nasabah harus selalu dimaintain dan rutin dikunjungi.

Berdasarkan hasil penelitian tersebut Bank Muamalat KCP Parepare telah melakukan manajemen pada pengelolaan tabungan haji. Manajemen adalah melakukan pengelolaan sumber daya yang dimiliki oleh Sekolah atau organisasi yang diantaranya adalah manusia, uang, metode, material, mesin dan pemasaran yang dilakukan dengan sistematis dalam suatu proses⁷⁵. Manajemen juga diartikan sebagai proses perencanaan, pengorganisasian, pimpinan dan

⁷⁵Rohiat, Manajemen Sekolah, Teori Dasar dan Praktik, (Bandung: PT Refika Aditama, 2013), h. 29

pengendalian anggota organisasi untuk mencapai tujuan yang telah ditetapkan secara efektif dan efisien.

Produk tabungan haji ada 3 macam yaitu porsi haji tunai, talangan haji khusus, dan talangan haji regular. Porsi haji tunai apabila sudah mempunyai dana sekitar 25 juta maka akan dibukakan porsi haji, talangan haji khusus diperuntukkan untuk nasabah haji khusus dan talangan haji regular dimana bank muamalat bekerja sama dengan amitra finance.

Dengan tabungan haji masyarakat dapat menyicil uang sesuai kemampuan dan terasa lebih 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.

Hal ini sesuai dengan teori manfaat tabungan haji yaitu:⁷⁶

- a. Dana nasabah dijamin aman,
- b. Mengumpulkan biaya haji,
- c. Bebas biaya administrasi bulanan,
- d. Adanya kepastian berangkat haji,
- e. Pendaftaran nomor porsi setelah saldo rekening nasabah minimal 25 juta.

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

⁷⁶ Direktorat Jenderal Penyelenggaraan Haji dan Umrah, Hikmah Ibadah Haji, (Jakarta: Depag RI, 2018), h.97

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 kelima⁷⁷. Seperti yang diketahui minat umat muslim terhadap ibadah haji sangat tinggi seperti yang dijelaskan pada QS. Al-Hajj/22 :27.

وَأَذِّنْ فِي النَّاسِ بِالْحَجِّ يَأْتُوكَ رِجَالًا وَعَلَىٰ كُلِّ ضَامِرٍ يَأْتِينَ مِنْ كُلِّ فَجٍّ عَمِيقٍ^{٢٧}

Terjemahnya:

“Wahai Ibrahim, serulah manusia untuk (mengerjakan) haji, niscaya mereka akan datang kepadamu dengan berjalan kaki dan mengendarai unta kurus yang datang dari segenap penjuru yang jauh.”⁷⁸

Dari ayat ini menekankan kewajiban memberikan seruan kepada manusia untuk menjalankan ibadah haji. Seruan ini merupakan panggilan kepada seluruh umat islam untuk datang dan melaksanakan haji di Baitullah, tanpa memandang status sosial atau ekonomi. Ayat ini menyiratkan keagungan ibadah haji yang menarik perhatian orang-orang dari segala penjuru, baik dengan berjalan kaki atau menggunakan berbagai jenis kendaraan. Selain itu, ayat ini mencerminkan keunikan ibadah haji dalam menyatukan umat islam dari berbagai lapisan masyarakat, latar belakang, dan wilayah geografis. Hal ini menunjukkan persatuan umat islam dalam menjalankan ritual ibadah yang diperintahkan oleh Allah SWT.

Dalam pengelolaan tabungan haji di Bank Muamalat KCP Parepare tidak menghadapi kendala di karenakan proses serta manajemennya berjalan dengan

⁷⁷<http://www.bankjatim.co.id/id/syariah/produk-layanan/dana/tabungan-haji-amanah> di akses 7 April 2017 21

⁷⁸ Al-Qur'an dan Terjemahan, *Add-Ins Microsf Word Indonesia* (Terjemah Kemenag 2019) Versi. 32-2.0 (Kementrian Agama RI Al-Hikmah Al-Qur'an dan Terjemahnya, 2020)

lancar. Persyaratan dokumen yang diberikan juga cukup mudah hanya dengan KTP, KK, Akta Lahir dimana nama nasabah dan nama Ayahnya harus sama dari 3 dokumen tersebut. Namun estimasi waktu tunggu kepergian Jemaah haji dapat mencapai puluhan tahun. Calon Jemaah haji kota Parepare harus menunggu selama 43 tahun, sidrap dengan estimasi masa tunggu selama 46 tahun, sedangkan Kab. Pinrang diestimasikan selama 44 tahun. Antrian pemberangkatan haji sangat Panjang disebabkan oleh kuota haji dan biaya haji yang terbilang murah.

2. Peningkatan jumlah nasabah Tabungan Haji Bank Muamalat KCP Parepare

Pengelolaan tabungan haji dapat menciptakan kepercayaan diantara nasabah terhadap bank, kepercayaan dapat menjadi faktor utama yang mendorong peningkatan jumlah nasabah. Nasabah adalah pelanggan yaitu individu atau perusahaan yang mendapatkan manfaat atau produk dan jasa dari sebuah perusahaan perbankan, meliputi kegiatan pembelian, penyewaan serta layanan jasa.⁷⁹ Peningkatan jumlah nasabah pada Bank Muamalat KCP Parepare selalu meningkat hal itu berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan oleh peneliti kepada pihak Bank Muamalat KCP Parepare, seperti yang tertera pada tabel 4.1 dimana pada tahun 2022 sebanyak 222 nasabah kemudian meningkat menjadi 403 di tahun 2023. Peningkatan tersebut tidak terlepas dari faktor-faktor penyebab nasabah berminat menggunakan produk tabungan haji Bank Muamalat KCP Parepare.

⁷⁹Sissah dan Fuad Rahman, Problematika Ritual Ibadah Haji: Telaah Perilaku Sosial Keagamaan Hujjaj di Kota Jambi, Artikel dalam Media Akademika, (Jambi: IAIN Jambi, Vol. 27, No. 3, Juli 2012), h. 332.

Berdasarkan hasil wawancara dengan 3 nasabah, banyak faktor yang merujuk pada minat nasabah menggunakan produk tabungan haji pada Bank Muamalat KCP Parepare diantaranya itu: karena ingin menunaikan ibadah haji, faktor pelayanan yang baik dan ramah, faktor ingin menghindari riba, faktor ajakan dari lingkungan, faktor promosi, serta faktor kepercayaan. Faktor-faktor ini digolongkan menjadi dua yaitu faktor internal dan faktor eksternal. Adapun faktor internal sebagai berikut:

a. Keinginan menunaikan ibadah haji

Keinginan menunaikan ibadah haji termasuk kedalam faktor internal keyakinan. Keyakinan adalah suatu kepercayaan yang dianut oleh seseorang pada suatu hal. Berdasarkan dari hasil ke tiga narasumber dapat dilihat bahwa faktor yang membuat nasabah tertarik yaitu karena keinginan menunaikan rukun islam yang kelima yaitu menunaikan ibadah haji. Menunaikan ibadah haji wajib bagi umat muslim, Seperti yang dijelaskan pada QS. Al-imran/3 :97 tentang kewajiban menunaikan ibadah haji bagi yang sanggup dan telah memenuhi syarat wajib haji.

فِيهِ آيَةٌ بَيِّنَةٌ مَّقَامِ إِبْرَاهِيمَ ۗ وَمَنْ دَخَلَهُ كَانَ آمِنًا ۗ وَلِلَّهِ عَلَى النَّاسِ حِجُّ الْبَيْتِ مَنِ اسْتَطَاعَ
إِلَيْهِ سَبِيلًا ۗ وَمَنْ كَفَرَ فَإِنَّ اللَّهَ غَنِيٌّ عَنِ الْعَالَمِينَ ٩٧

Terjemahnya:

"...mengerjakan haji adalah kewajiban manusia terhadap Allah, yaitu (bagi) orang yang sanggup mengadakan perjalanan ke Baitullah. Barangsiapa mengingkari (kewajiban haji), maka sesungguhnya Allah Maha Kaya (tidak memerlukan sesuatu) dari semesta alam."⁸⁰

b. Berbasis syariah dan terdorong menghindari riba

⁸⁰Al-Qur'an dan Terjemahan, *Add-Ins Microsf Word Indonesia* (Terjemah Kemenag 2019) Versi. 32-2.0 (Kementerian Agama RI Al-Hikmah Al-Qur'an dan Terjemahnya, 2020) h.236

Terhindar dari riba merupakan faktor internal motivasi. Motivasi yaitu faktor internal yang berupa dorongan seseorang untuk melakukan Tindakan dalam memenuhi kebutuhannya. Bank Muamalat KCP Parepare merupakan bank yang berbasis syariah dan tidak menggunakan riba sehingga nasabah dapat menunaikan ibadah haji tanpa keraguan lagi. Hal ini yang membuat nasabah termotivasi memilih tabungan haji di Bank Muamalat KCP Parepare.

c. Kepercayaan

Faktor kepercayaan yang melibatkan reputasi bank dalam menyediakan pelayanan yang sesuai dengan prinsip syariah. Transparansi, kreadibilitas, dan pengelolaan dana secara halal menjadi pertimbangan penting bagi nasabah yang ingin menjalankan ibadah haji dengan kepercayaan penuh terhadap Bank Muamalat KCP Parepare.

Selanjutnya yang termasuk kedalam kedalam faktor eksternal yang dapat mempengaruhi minat adalah sebagai berikut:

1) Pelayanan

Pelayanan sangat berpengaruh karena kualitas pelayanan yang baik akan membawa nama baik pada bank di masyarakat, sama halnya dengan bank Muamalat KCP Parepare. Pelayanan pihak bank sangat baik dan ramah sehingga nasabah merasa aman dan nyaman menggunakan produk tabungan haji di Bank Muamalat KCP Parepare.

2) Lingkungan

Dorongan dari lingkungan sekitar seperti kerabat membuat masyarakat tertarik akan produk tabungan haji pada Bank Muamalat KCP Parepare hal ini dinyatakan oleh nasabah yang diwawancarai oleh peneliti.

3) Sosialisasi dan promosi

Faktor sosialisasi mencakup upaya untuk memberikan pemahaman kepada masyarakat mengenai manfaat, prinsip syariah, dan keunggulan menggunakan produk tabungan haji. Melalui sosialisasi bank dapat membangun kesadaran dan pengetahuan nasabah untuk tujuan mereka menunaikan ibadah haji. Promosi juga menjadi faktor penting dengan menyajikan penawaran menarik seperti fasilitas layanan dan intensif lainnya. Upaya promosi yang efektif dapat menciptakan daya Tarik tambahan bagi nasabah Bank Muamalat KCP Parepare.

Kemudian produk tabungan haji di Bank Muamalat KCP Parepare sangat membantu nasabah yang ingin menunaikan ibadah haji. Mereka merasa bahwa produk ini memberikan kemudahan, keamanan, dan sesuai dengan prinsip syariah, sehingga dapat dianggap sebagai solusi yang efektif untuk mencapai tujuan ibadah haji tanpa kesulitan keuangan. Hal ini sesuai dengan teori manfaat Tabungan haji untuk membantu nasabah mempersiapkan Ongkos Naik Haji (ONH) dan membantu nasabah untuk melakukan pendaftaran haji langsung ke Kementerian Agama secara On-line. Jika waktu pendaftaran haji sudah dibuka, bank akan mendaftarkan nasabahnya sebagai calon Jama'ah haji hingga mendapatkan kepastian untuk berangkat pada musim haji berikutnya. Kelebihannya yaitu bank juga dapat memberikan dana talangan pada nasabah yang ingin naik haji tetapi masih memiliki kendala arus

kas. Tentunya dengan memastikan terlebih dahulu bahwa sang penabung mampu untuk melunasi biaya Ongkos Naik Haji (ONH) sebelum berangkat⁸¹.

Adapun keuntungan yang diperoleh penabung adalah:

- 1) Dari sisi financial dapat memperoleh keuntungan bagi hasil dari dana haji yang diinvestasikan oleh bank syariah. Disisi lain, uang juga dikelola, tidak dapat merasa khawatir hilangnya uang yang ditabung. Lain halnya, menyimpan uang untuk keperluan persiapan naik haji. Jika dirumah akan timbul adanya resiko kehilangan, baik karena pencurian atau karena faktor alam semacam musibah banjir, gempa bumi atau yang lainnya.
- 2) Keuntungan spiritual, keuntungan ini tidak didapatkan jika menabung tabungan haji di bank konvensional. Secara spiritual dapat merasakan adanya kenikmatan melakukan transaksi sesuai dengan syariat Islam, karena sistem yang digunakan oleh bank syariah mengacu pada prinsip-prinsip dasar yang ada dalam ajaran Islam yang tanpa riba.

⁸¹Sissah dan Fuad Rahman, Problematika Ritual Ibadah Haji: Telaah Perilaku Sosial Keagamaan Hujjaj di Kota Jambi, Artikel dalam Media Akademika, (Jambi: IAIN Jambi, Vol. 27, No. 3, Juli 2012), h. 332.

BAB V

PENUTUP

A. Simpulan

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan di Bank Muamalat KCP Parepare, analisis data dan pengecekan keabsahan data yang diperoleh dari lapangan, maka dapat diambil simpulan sebagai berikut:

1. Sistem manajemen tabungan haji di bank muamlat KCP parepare diawali dengan proses perencanaan, pengorganisasian, pelaksanaan, pengarahan, pengendalian, dan evaluasi. Perencanaan mencakup penyusunan strategi pemasaran seperti Analisis Pasar, Program Pemasaran Khusus, Kerjasama, Sosialisasi, Layanan, Pemanfaatan Teknologi, serta Evaluasi. Pengorganisasian mencakup penyusunan staf-staf yang bertanggungjawab. Pelaksanaan dengan mengatur proses pelaksanaan pemasaran. Pengarahan menciptakan pemahaman bersama, fokus, dan keterlibatan tim dalam mencapai tujuan pengelolaan. Pengendalian mencakup mekanisme untuk memastikan keberlanjutan operasional yang efisien. Evaluasi yaitu dengan cara membandingkan capaian yang ada dengan target yang telah ditetapkan.
2. Tingkat ketertarikan nasabah terhadap produk tabungan haji sangat besar hal ini dibuktikan dengan meningkatnya jumlah pembukaan rekening tabungan haji dari tahun 2022 ke tahun 2023. Adapun faktor yang mempengaruhi peningkatan minat nasabah menggunakan produk tabungan haji pada Bank Muamalat KCP Parepare diantaranya itu: karena ingin menunaikan ibadah haji, faktor pelayanan yang baik dan ramah, faktor ingin menghindari riba, faktor ajakan dari lingkungan, faktor promosi, serta faktor kepercayaan.

B. Saran

Berdasarkan hasil penelitian pengelolaan tabungan haji terhadap Bank muamalat KCP parepare, maka penelitian memberikan saran sebagai berikut:

1. Bagi pihak Bank Muamalat KCP Parepare agar pelayanan kepada nasabah dipertahankan dan ditingkatkan.
2. Bagi pihak peneliti selanjutnya agar dapat meneliti pelayanan kepada nasabah tabungan haji sampai pada pelaksanaan ibadah haji.



DAFTAR PUSTAKA

Al-Qur'anul Al-Karim

- A N Daulay. (2017). 'Faktor-Faktor Yang Berhubungan Dengan Perkembangan Produk Tabungan Haji Perbankan Syariah Di Indonesia', *Jurnal Human Falah*,.
- Afnan, I.Abbas. (2019). Strategi Pemasaran. *Vol. 8 No 1*.
- Musawwa Al, M. A., & Hanifah, L. (2023). *Strategi Pemasaran Syariah Dalam Meningkatkan Jumlah Nasabah Produk Tabungan Haji Dan Umroh Ib Pada Btn Syariah Kcps Gresik. Jurnal Tabarru': Islamic Banking and Finance*.
- Setia, Budhi Wilardjo. (2018). "Pengertian, Peranan dan Perkembangan Bank Syariah di Indonesia".
- Bungin, Burhan. (2019). *Penelitian Kualitatif*. (Cet. III; Jakarta: Kencana).
- Damayanti, Alla Erni. (2012) "*Pengaruh Bauran Pemasaran Terhadap Minat Nasabah Untuk Menabung di Tabungan Masa Depan (TAMPAN) Pada PT. Bank Sulselbar Tbk. Unit Kantor Cabang Utama Makassar*". (Skripsi: Jurusan Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Hasanudin Makassar).
- Rizki, D. Mensari and Ahmad Dzikra. (2017). 'Islam Dan Lembaga Keuangan Syariah', *Journal of Chemical Information and Modeling*.
- Direktorat Jenderal Penyelenggaraan Haji dan Umrah. (2018). *Hikmah Ibadah Haji*, (Jakarta: Depag RI).
- Direktorat Perbankan Syariah Bank Indonesia. (2011). *Kebijakan Pengembangan Perbankan Syariah*. Jakarta.
- Satori, Djam'an dan Aan Komariah. (2017). *Metodologi Penelitian Kualitatif*. (Cetakan Ke-7 April).
- Perwitasari, Dwi Wiryaningtyas. (2016). "Pengaruh Keputusan Nasabah Dalam Pengambilan Kredit Pada Bank Kredit Desa Kabupaten Jember". *Jurnal Ekonomi dan Bisnis Growth*.
- Edwin B, Flippo. (2012). *Personal (Manajemen Personalia)*. (Jakarta: Erlangga).
- Muhammad, Farid Rif'at Adiakarti. (2019). 'Dana Talangan Haji ; Problem Atau Solusi Jitu ?'. *PALITA: Journal of Social-Religion Research*.
- Ayyub, Hasan. (2002). *Manasik Haji Lengkap*. (Jakarta :PT. Wahana Dinamika Karya).

- Mislah, Hayati Nasution, Sutisna. (2015). Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Minat Nasabah Terhadap Internet Banking. *Jurnal Nisbah*.
- Herman, Sofiyandi. (2008) Manajemen Sumber Daya Manusia Edisi Pertama. (Yogyakarta: Graha Ilmu).
- Hikmatul, M., S. (2023). “Marketing mix dalam meningkatkan minat nasabah terhadap produk rencana tabungan haji pada PT BTN KCP Syariah Purwokerto” (Skripsi Sarjana: Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Islam Negeri Prof. KH. Saifuddin Zuhri Purwokerto).
- Nyoman, I Budiono, S.P.,M.M. (2022). *Manajemen Pemasaran Bank Syariah* (Parepare: IAIN Parepare Nusantara Press).
- Institut Agama Islam Negeri Parepare. (2020). Pedoman Penulisan Karya Ilmiah. (Parepare: IAIN Parepare Nusantara Press).
- Mutmainnah, Ismiyati. (2018). “Pengaruh Strategi Pemasaran Terhadap Peningkatan Produk Tabungan Haji Pada Bank Sulselbar Syariah Cabang Makassar”. (Skripsi Sarjana: Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam: Makassar).
- Junaida, J. (2023). *Strategi pemasaran dalam meningkatkan jumlah nasabah tabungan haji pada PT. Bank Sumut KCP Syariah Panyabungan* (Doctoral dissertation, UIN Syekh Ali Hasan Ahmad Addary Padangsidimpuan).
- Kasmir. (2013). *Bank dan Lembaga Keuangan Lainnya*. Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada. Edisi Revisi.
- Onny, K., Muslimah. (2013). Analisis Besarnya Pengaruh Kinerja Pelayanan (Service Performance) Frontliner dan Kepuasan Nasabah Terhadap Loyalitas Nasabah Prioritas PT. BCA Tbk Cabang Permata Buana Dengan Pendekatan Metode Regresi Linear Multiple . *Jurnal Pasti*.
- Lexy, Moleong, J. (2007). *Metodologi Penelitian Kualitatif* (Bandung: Remaja Rosdakarya,).
- Juliansyah, Noor. (2012). *Metodologi Penelitian: Skripsi, Tesis, Disertasi, dan Karya Ilmiah*. (Kencana).
- M, Nur Rianto Al Arif. (2012). *Dasar-dasar Pemasaran Bank Syariah*. (Bandung: Alfabeta).
- Sissah dan Fuad Rahman. (2012). Problematika Ritual Ibadah Haji: Telaah Perilaku Sosial Keagamaan Hujjaj di Kota Jambi. *Artikel dalam Media Akademika, (Jambi: IAIN Jambi, Vol. 27, No. 3, Juli)*.
- Sugiyono. (2017). *Metode penelitian kuantitatif, kualitatif dan R &D*. Bandung : Alfabeta.

Muhammad, S., A. (2004). *Bank Islam dari Teori ke Praktik*, Jakarta; Gema Insani, cet ke-8.

George, T., R. (2012). *Prinsip-Prinsip Manajemen*. (Jakarta: Bumi Aksara).

Andrew, Utama Shandy. (2020). 'Perkembangan Perbankan Syariah Di Indonesia', *UNES LawReview*, 2.3.

Value. <http://jurnal.unimus.ac.id> (diakses 26 September 2019). Added, vol. 2 no. 1 (September 2004 – Maret 2005).





LAMPIRAN

	<p>KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI PAREPARE FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM Jl. Amal Bakti No. 8 Soreang 91131 Telp. (0421) 21307</p>
<p>VALIDASI INSTRUMEN PENELITIAN</p>	

Nama Mahasiswa : Risna
 NIM : 19.2300.039
 Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam
 Program Studi : Perbankan Syariah
 Judul Penelitian : Sistem Manajemen dalam Peningkatan Jumlah Nasabah Tabungan Haji pada Bank Muamalat KCP Parepare.

PEDOMAN WAWANCARA

Sistem Manajemen Tabungan Haji Pada Bank Muamalat KCP Parepare

1. Bagaimana sistem manajemen tabungan haji pada Bank Muamalat KCP Parepare?
2. Fungsi manajemen apa saja yang telah diaplikasikan di Bank Muamalat KCP Parepare?
3. Bagaimana fungsi manajemen tersebut dilaksanakan?
4. Apakah bank mengalami kesulitan menjalankan kebijakan baru Kementerian Agama (Kemenag) mengenai BPS-BPIH?
5. Berapa lama waktu yang dibutuhkan nasabah untuk mendapatkan nomor porsi?
6. Mengapa antrian pemberangkatan Haji sangat penjang?

Peningkatan Jumlah Nasabah Tabungan Haji Bank Muamalat KCP Parepare

1. Apakah jumlah nasabah Bank Muamalat KCP Parepare meningkat?

2. Apa yang membuat daya tarik nasabah menggunakan produk tabungan haji Bank Muamalat KCP Parepare?
3. Bagaimana pendapat anda tentang produk tabungan Haji di Bank Muamalat KCP Parepare?
4. Dengan adanya produk tabungan Haji apakah itu membantu nasabah yang ingin menunaikan ibadah Haji?
5. Apa yang membuat anda percaya menggunakan produk tabungan pada Bank Muamalat KCP Parepare?
6. Apakah mungkin anda akan merekomendasikan kepada kerabat anda untuk menggunakan produk tabungan Haji di Bank Muamalat KCP Parepare?
7. Menurut anda produk tabungan Haji ini sangat membantu atau tidak?

Parepare, 05 Juli 2023

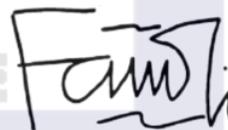
Mengetahui,

Pembimbing Utama



Rusnaena, M.Ag.
NIP: 196802052003122001

Pembimbing Pendamping



Hj. Fahmiah Akilah M.M.
NIP: 19880612 201903 2 009

PENETAPAN PEMBIMBING SKRIPSI



KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI PAREPARE
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
 Jalan Amal Bakti No. 8 Soreang, Kota Parepare 91132 Telepon (0421) 21307, Fax. (0421) 24404
 PO Box 909 Parepare 91100, website: www.iainpare.ac.id, email: mail@iainpare.ac.id

Nomor : B.4550/In.39.8/PP.00.9/09/2022 15 September 2022
 Lampiran : -
 Perihal : **Penetapan Pembimbing Skripsi**

Yth: **1. Rusnaena, M.Ag.** (Pembimbing Utama)
2. Hj. Fahmiah Akilah, M.M. (Pembimbing Pendamping)

Assalamu 'alaikum wr. wb.

Berdasarkan hasil sidang judul Mahasiswa (i):

Nama : Risna
 NIM. : 19.2300.039
 Prodi. : Perbankan Syariah

Tanggal **27 Juli 2022** telah menempuh sidang dan dinyatakan telah diterima dengan judul:

ANALISIS AKAD AKAD SYARIAH PADA TABUNGAN HAJI INDONESIA DI BANK SYARIAH INDONESIA (BSI) KC PAREPARE

dan telah disetujui oleh Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam, maka kami menetapkan Bapak/Ibu sebagai **Pembimbing Skripsi** Mahasiswa (i) dimaksud.

Wassalamu'alaikum wr. wb



Muzdalifah Muhammaduny

Tembusan:
 1. Ketua LPM IAIN Parepare
 2. Arsip

SURAT IZIN MENELITI DARI KAMPUS



**KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI PAREPARE
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM**

Jalan Amal Bakti No. 8 Soreang, Kota Parepare 91132 Telepon (0421) 21307, Fax. (0421) 24404
PO Box 909 Parepare 91100, website: www.iainpare.ac.id, email: mail@iainpare.ac.id

Nomor : B.5431/In.39/FEBI.04/PP.00.9/09/2023
Lampiran : -
Hal : Permohonan Izin Pelaksanaan Penelitian

Yth. WALIKOTA PAREPARE
Cq. Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu
Di
KOTA PAREPARE

Assalamu Alaikum Wr. Wb.

Dengan ini disampaikan bahwa mahasiswa Institut Agama Islam Negeri Parepare :

Nama : RISNA
Tempat/ Tgl. Lahir : KANIPANG 10 JULI 2002
NIM : 19.2300.039
Fakultas/ Program Studi : EKONOMI DAN BISNIS ISLAM/PERBANKAN SYARIAH
Semester : IX (SEMBILAN)
Alamat : DESA SABBANGPARU, KECEMATAN LEMBANG,
KABUPATEN PINRANG

Bermaksud akan mengadakan penelitian di wilayah KOTA PAREPARE dalam rangka penyusunan skripsi yang berjudul :

ANALISIS PENGELOLAAN TABUNGAN HAJI DALAM MENINGKATKAN JUMLAH NASABAH PADA BANK MUAMALAT CAB PAREPARE

Pelaksanaan penelitian ini direncanakan pada bulan September sampai selesai. Demikian permohonan ini disampaikan atas perkenaan dan kerjasama diucapkan terima kasih.

Wassalamu Alaikum Wr. Wb.

Parepare, 27 September 2023



Muzdalifah Muhammadun, M.Ag.
NIP. 197102082001122002

SURAT KETERANGAN GANTI JUDUL



KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI PAREPARE
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
 Jalan Amal Bakti No. 8 Soraang, Kota Parepare 91132 Telepon (0421) 21307, Fax. (0421) 34404
 PO Box 909 Parepare 91100, website: www.iainpgri.ac.id, email:

BERITA ACARA
REVISI JUDUL SKRIPSI

Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam menyatakan bahwa Mahasiswa

Nama : RISNA
 N I M : 19.2300.039
 Prodi : Pariwisata Syariah

Menerangkan bahwa judul skripsi semula:

ANALISIS AKAD AKAD SYARIAH PADA TABUNGAN HAJI INDONESIA DI BANK SYARIAH INDONESIA (BSI) KC PAREPARE

Telah diganti dengan judul baru:

SISTEM MANAJEMEN DALAM PENINGKATAN JUMLAH NASABAH TABUNGAN HAJI PADA BANK MUAMALAT KCP PAREPARE

dengan alasan / dasar:

.....

.....

Demikian berita acara ini dibuat untuk dipergunakan sebagaimana mestinya.

Pembimbing Utama


 Rusnaena, M.Ag.

Parepare, 26 Januari 2024

Pembimbing Pendamping


 Hj. Fahmiah Akilah, M.M.

Mengetahui;
 Dekan.


 Dr. Muzdahifah Muhammadun, M.Ag.
 NIP. 197102082001122002

SURAT IZIN MENELITI DINAS PENANAMAN MODAL & PELAYANAN
TERPADU SATU PINTU

	SRN IP000923
PEMERINTAH KOTA PAREPARE DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU <small>Jl. Bandar Madani No. 1 Telp (0421) 23394 Faksimile (0421) 27719 Kode Pos 91111, Email : djmptsp@pareparekota.go.id</small>	
REKOMENDASI PENELITIAN Nomor : 923/IP/DPM-PTSP/11/2023	
<p>Dasar : 1. Undang-Undang Nomor 18 Tahun 2002 tentang Sistem Nasional Penelitian, Pengembangan, dan Penerapan Ilmu Pengetahuan dan Teknologi.</p> <p>2. Peraturan Menteri Dalam Negeri Republik Indonesia Nomor 64 Tahun 2011 tentang Pedoman Penerbitan Rekomendasi Penelitian.</p> <p>3. Peraturan Walikota Parepare No. 23 Tahun 2022 Tentang Pendelegasian Wewenang Pelayanan Perizinan dan Non Perizinan Kepada Kepala Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu.</p> <p>Setelah memperhatikan hal tersebut, maka Kepala Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu :</p>	
M E N G I Z I N K A N	
KEPADA NAMA :	RISNA
UNIVERSITAS/ LEMBAGA :	INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI (IAIN) PAREPARE
Jurusan :	PERBANKAN SYARIAH
ALAMAT :	KANIPANG, KAB. PINRANG
UNTUK :	melaksanakan Penelitian/wawancara dalam Kota Parepare dengan keterangan sebagai berikut :
JUDUL PENELITIAN :	ANALISIS PENGELOLAAN TABUNGAN HAJI INDONESIA DALAM MENINGKATKAN JUMLAH HASABAH PADA BANK MUAMALAT CAB PAREPARE
LOKASI PENELITIAN :	BANK MUAMALAT KCP PAREPARE
LAMA PENELITIAN :	06 November 2023 s.d 30 November 2023
<p>a. Rekomendasi Penelitian berlaku selama penelitian berlangsung</p> <p>b. Rekomendasi ini dapat dicabut apabila terbukti melakukan pelanggaran sesuai ketentuan perundang - undangan</p>	
Dikeluarkan di: Parepare Pada Tanggal : 08 November 2023	
KEPALA DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU KOTA PAREPARE	
	
Hj. ST. RAHMAH AMIR, ST, MM Pangkat : Pembina Tk. 1 (IV/b) NIP : 19741013 200604 2 019	
Biaya : Rp. 0.00	

- UU ITE No. 11 Tahun 2008 Pasal 5 Ayat 3
- Informasi Elektronik dan/atau Dokumen Elektronik dan/atau hasil cetaknya merupakan alat bukti hukum yang sah
- Dokumen ini telah ditandatangani secara elektronik menggunakan **Sertifikat Elektronik** yang diterbitkan **BSrE**
- Dokumen ini dapat dibuktikan keasliannya dengan terdaftar di database DJMPTSP Kota Parepare (scan QRCode)



Balai Sertifikasi Elektronik



SURAT KETERANGAN SELESAI MENELITI



بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

No : Parepare, 30 November 2023 M
05 Zulhijah 1444 H

SURAT KETERANGAN TELAH MENELITI

Assalamu'alaikum Warahmatullaahi Wabarakaatuh

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

Manajemen PT. Bank Muamalat Indonesia, Tbk Cabang Pembantu Parepare, menyatakan bahwa:

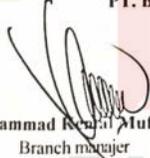
Nama	: Risna
Nim	: 19.2300.039
Jenis Kelamin	: Perempuan
Pekerjaan	: Mahasiswi IAIN Parepare

Benar telah melakukan kegiatan Penelitian dengan judul "ANALISIS PENGELOLAAN TABUNGAN HAJI DALAM MENINGKATKAN NASABAH PADA BANK MUAMALAT CAB PAREPARE" di kantor kami PT. Bank Muamalat Indonesia, Tbk Cabang Pembantu Parepare sejak tanggal 6 November 2023 sampai 30 November 2023.

Demikian surat keterangan ini dibuat untuk dipergunakan sebagaimana mestinya.

Wassalamu'alaikum Warahmatullaahi Wabarakaatuh

**PT. BANK MUAMALAT INDONESIA, Tbk.
CAPEM PAREPARE**


Muhammad Rizki Mufty Faried
Branch Manager


Abu Ali Farmadi
Customer Service
Relationship Manager

Gedung Muamalat
Jl. Sultan Hasanuddin Ruko No.3
Telp. 0421 27972
Fax. 0421 28048
Parepare - Sulsel

SURAT KETERANGAN WAWANCARA

SURAT KETERANGAN WAWANCARA

Yang bertanda tangan di bawah ini

Nama : Muhammad Kemal Mufly Faried

Alamat : —

Jabatan : Branch Manager (Bank Muamalat)

Menerangkan Bahwa

Nama : Risna

Nim : 19.2300.039

Pekerjaan : Mahasiswa Prodi Perbankan Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam IAIN Parepare

Benar telah melakukan wawancara dengan saya dalam rangka penyelesaian skripsi yang berjudul "ANALISIS PENGELOLAAN TABUNGAN HAJI DALAM MENINGKATKAN NASABAH PADA BANK MUAMALAT CAB.PAREPARE

Demikian surat keterangan ini diberikan untuk digunakan sebagaimana mestinya.

Parepare, 15 November 2023

Yang diwawancarai


(Muhammad Kemal Mufly Faried)

IAIN
PAREPARE

SURAT KETERANGAN WAWANCARA

Yang bertanda tangan di bawah ini

Nama : *Abu Ali Farmadi*

Alamat : —

Jabatan : *Relationship Manager*

Menerangkan Bahwa

Nama : Risna

Nim : 19.2300.039

Pekerjaan : Mahasiswa Prodi Perbankan Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam IAIN Parepare

Benar telah melakukan wawancara dengan saya dalam rangka penyelesaian skripsi yang berjudul "ANALISIS PENGELOLAAN TABUNGAN HAJI DALAM MENINGKATKAN NASABAH PADA BANK MUAMALAT CAB.PAREPARE

Demikian surat keterangan ini diberikan untuk digunakan sebagaimana mestinya.

Parepare, 15 November 2023

Yang diwawancarai


Abu Ali Farmadi
(.....)

IAIN
PAREPARE

CS Dipindai dengan CamScanner

SURAT KETERANGAN WAWANCARA

Yang bertanda tangan di bawah ini

Nama : Mutu Tamrin
Alamat : BTN Grand Sulawesi
Jabatan : -

Menerangkan Bahwa

Nama : Risna
Nim : 19.2300.039
Pekerjaan : Mahasiswa Prodi Perbankan Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam IAIN Parepare

Benar telah melakukan wawancara dengan saya dalam rangka penyelesaian skripsi yang berjudul "ANALISIS PENGELOLAAN TABUNGAN HAJI DALAM MENINGKATKAN NASABAH PADA BANK MUAMALAT CAB.PAREPARE

Demikian surat keterangan ini diberikan untuk digunakan sebagaimana mestinya.

Parepare, 15 November 2023

Yang diwawancarai


(.....)


PAREPARE

SURAT KETERANGAN WAWANCARA

Yang bertanda tangan di bawah ini

Nama : Marwah
Alamat : Btw Grand Sulawesi
Jabatan : Staf Dampak

Menerangkan Bahwa

Nama : Risna
Nim : 19.2300.039
Pekerjaan : Mahasiswa Prodi Perbankan Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam IAIN Parepare

Benar telah melakukan wawancara dengan saya dalam rangka penyelesaian skripsi yang berjudul "ANALISIS PENGELOLAAN TABUNGAN HAJI DALAM MENINGKATKAN NASABAH PADA BANK MUAMALAT CAB.PAREPARE

Demikian surat keterangan ini diberikan untuk digunakan sebagaimana mestinya.

Parepare, 15 November 2023

Yang diwawancarai

(.....)

SURAT KETERANGAN WAWANCARA

Yang bertanda tangan di bawah ini

Nama : Nurbaya
Alamat : BTN LOMPOC
Jabatan : -

Menerangkan Bahwa

Nama : Risna
Nim : 19.2300.039

Pekerjaan : Mahasiswa Prodi Perbankan Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam
IAIN Parepare

Benar telah melakukan wawancara dengan saya dalam rangka penyelesaian skripsi yang berjudul " **ANALISIS PENGELOLAAN TABUNGAN HAJI DALAM MENINGKATKAN NASABAH PADA BANK MUAMALAT CAB.PAREPARE**

Demikian surat keterangan ini diberikan untuk digunakan sebagaimana mestinya.

Parepare, 15 November 2023

Yang diwawancarai



IAIN
PAREPARE

DOKUMENTASI WAWANCARA







BIOGRAFI PENULIS



Risna. Lahir di Kanipang 10 Juli 2002. Anak pertama dari tiga bersaudara yang lahir dari pasangan bapak Ridwan dan ibu Rusna. Saat ini penulis tinggal di Lembang. Adapun pendidikan yang ditempuh penulis yaitu SDN 185 Lembang lulus pada tahun 2008-2013, kemudian melanjutkan pendidikannya di SMP Negeri 2 Lembang dan lulus pada tahun 2013-2016, lalu melanjutkan sekolah di SMK Negeri 9 Pinrang dan lulus pada tahun 2016-2019. Hingga kemudian melanjutkan studi kejenjang S1 di Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Parepare dan memilih program studi Perbankan Syariah pada Fakultas Ekonomi &

Bisnis Islam. Penulis pernah melaksanakan Kuliah Pengabdian Masyarakat (KPM) di Desa Gattareng Kecamatan Marioriwawo Kabupaten Soppeng, serta melakukan Praktek Pengalaman Lapangan (PPL) di Kantor Bank Sulselbar KCP Sidenreng Rappang . Untuk memperoleh gelar sarjana Ekonomi (S.E), penulis mengajukan tugas akhir berupa tugas skripsi yang berjudul: “ *Analisis Pengelolaan Tabungan Haji Dalam Meningkatkan Nasabah Pada Bank Muamalat Cabang Parepare*”.

