

BAB IV

PENYAJIAN DATA DAN ANALISI DATA

A. Penyajian Data

1. Gambaran Umum Lokasi Penelitian

a. Sejarah Singkat BNI Syariah

Adanya krisis moneter pada tahun 1997 menjadi bukti tangguhannya sistem Perbankan Syariah. Prinsip syariah memiliki tiga pilar yakni, transparan, adil dan maslahat mampu menjawab kebutuhan masyarakat terhadap sistem perbankan yang lebih adil. Dengan berdasarkan UU No. 10 Tahun 1998, pada tanggal 29 April 2000 didirikan Unit Usaha Syariah (UUS) BNI. (Nova, 2018, p. 33) PT. Bank BNI Tbk membentuk Unit Usaha Syariah (UUS) untuk menjawab kebutuhan masyarakat terhadap sistem perbankan yang lebih tahan terhadap krisis ekonomi. Dimulai dengan lima kantor cabang yakni di Malang, Pekalongan, Yogyakarta, Jepara, dan Banjarmasin. (BNI Syariah, p. 6)

Di dalam perencanaan perusahaan UUS BNI tahun 2000 ditetapkan bahwa UUS bersifat temporer dan akan dilakukan *spin off* tahun 2009. Rencana tersebut dilaksanakan pada tanggal 19 Juni 2010 dengan beroperasinya BNI Syariah sebagai Bank Umum Syariah (BUS). Dilaksanakannya *spin off* bulan Juni 2010 tidak terlepas dari faktor eksternal berupa aspek regulasi yang kondusif yakni dengan diterbitkannya UU No. 21 tahun 2008 tentang perbankan syariah. Disamping itu, kesadaran terhadap keunggulan produk perbankan syariah semakin meningkat, dan komitmen pemerintah terhadap pengembangan perbankan syariah juga semakin kuat. (Nova, 2018, p. 33) Berdasarkan surat keputusan Gubernur Bank Indonesia No. 12/41/KEP.GBI/2010, pada 19 Juni

2010 PT Bank BNI Syariah resmi beroperasi sebagai Bank Umum Syariah (BUS) dengan 27 kantor cabang dan 31 kantor cabang pembantu. (BNI Syariah, p. 7)

Pada bulan September 2013 jumlah cabang BNI Syariah mencapai 64 Kantor Cabang , 161 Kantor Cabang Pembantu, 17 Kantor Kas, 22 Mobil Layanan Gerak, dan 16 *Payment Point*. (Nova, 2018, p. 34)

Pada tanggal 20 November 2017 bank BNI Syariah membuka cabang pembantu di Martapura yaitu Bank BNI Syariah Kantor Cabang Pembantu Martapura. Bank BNI Syariah Kantor Cabang Pembantu Martapura merupakan perusahaan yang bergerak di bidang jasa Perbankan Syariah, terletak di Jl. Ahmad Yani KM. 40, Martapura, Cindai Alus, Kec. Martapura, Banjar, Kalimantan Selatan 70714.

b. Visi dan Misi Bank BNI Syariah

1) Visi

Visi dari Bank BNI Syariah adalah “Menjadi bank syariah pilihan masyarakat yang unggul dalam layanan dan kinerja”.

2) Misi

- a) Memberikan kontribusi positif kepada masyarakat dan peduli pada kelestarian lingkungan.
- b) Memberikan solusi bagi masyarakat untuk kebutuhan jasa perbankan syariah.
- c) Memberikan nilai investasi yang optimal bagi investor.
- d) Menciptakan wahana terbaik sebagai tempat kebanggaan untuk berkarya dan berprestasi bagi pegawai sebagai perwujudan ibadah.
- e) Menjadi acuan tata kelola perusahaan yang amanah. (BNI Syariah, p. 3)

c. Tata Nilai dan Budaya Kerja Bank BNI Syariah

Sebagai umat Islam dalam menjalankan kewajibannya berpedoman pada dasar hukum syariah yakni al-Qur'an dan Hadits, seluruh insan BNI Syariah juga memiliki tata nilai yang menjadi panduan dalam setiap perilakunya. Tata nilai ini dirumuskan dalam budaya kerja BNI Syariah yakni Amanah dan Jama'ah.

1) Amanah

Amanah merupakan salah satu sifat wajib Rasulullah SAW, secara harfiah berarti "dapat dipercaya". Dalam budaya kerja BNI Syariah, amanah didefinisikan sebagai "menjalankan tugas dan kewajiban dengan penuh tanggung jawab untuk memperoleh hasil yang optimal".

Nilai amanah ini tercermin dalam perilaku utama insan BNI Syariah:

- a) Profesional dalam menjalankan tugas
- b) Memegang teguh komitmen dan tanggung jawab
- c) Jujur, adil, dan dapat dipercaya
- d) Menjadi teladan yang baik bagi lingkungan (BNI Syariah, p. 4)

2) Jama'ah

Jama'ah merupakan perilaku kebersamaan umat Islam dalam menjalankan segala sesuatu yang sifatnya ibadah dengan mengutamakan kebersamaan dalam satu naungan kepemimpinan. Dalam budaya kerja BNI Syariah, jama'ah didefinisikan sebagai "Bersinergi dalam menjalankan tugas dan kewajiban". Budaya ini dijabarkan dalam perilaku utama:

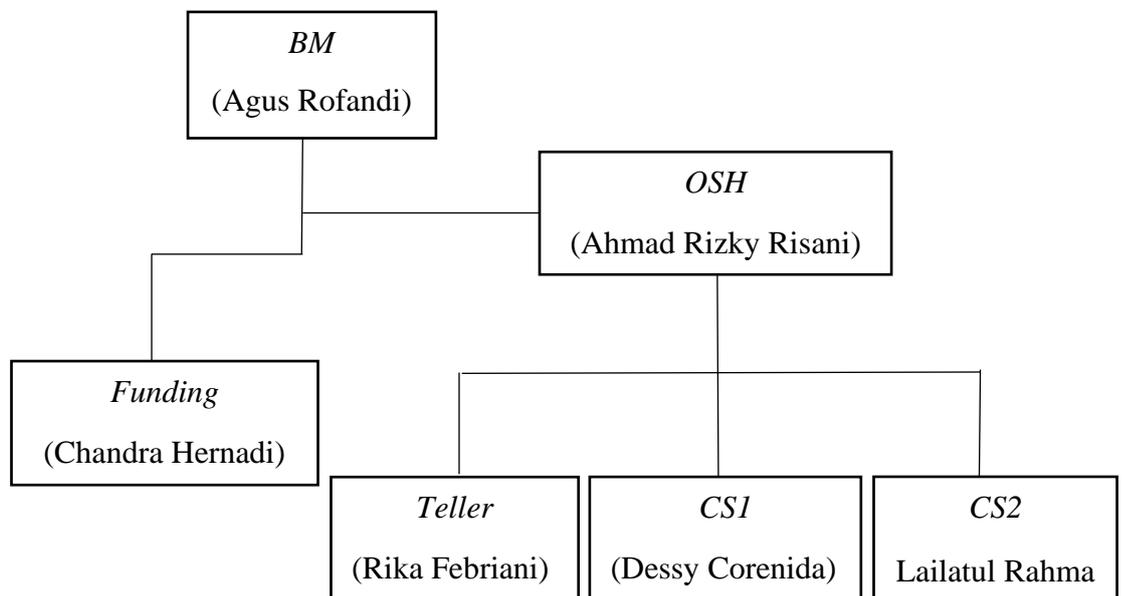
- Bekerja sama secara rasional dan sistematis
- Saling mengingatkan dengan santun

- Bekerja sama dalam kepemimpinan yang efektif (BNI Syariah, p. 4)

d. Struktur Organisasi dan *Job Description*

Struktur organisasi merupakan kerangka dasar yang mempersatukan fungsi-fungsi suatu perusahaan yang mengakibatkan timbulnya hubungan-hubungan antara personil yang melaksanakan tugas masing-masing. Tujuan struktur organisasi perusahaan yaitu untuk mempermudah pembentukan dan penetapan personil dari suatu perusahaan, untuk memperjelas bidang-bidang dari setiap divisi personil sehingga tujuan perusahaan dapat dicapai dan tercipta keseluruhan yang baik dalam lingkungan kerja suatu perusahaan. (Nova, 2018, p. 51)

Gambar 4.1 Struktur Organisasi Bank BNI Syariah KCP Martapura



Sumber: Bank BNI Syariah KCP Martapura, Januari 2021

Berdasarkan struktur organisasi di atas, dapat dijelaskan masing-masing tugas dan tanggung jawab atau *job description* pada Bank BNI Syariah Kantor Cabang Pembantu Martapura sebagai berikut:

1. *Branch Manager* (BM)

Tugas:

- Merencanakan dan memonitor implementasi strategi bisnis cabang pembantu untuk pencapaian profitabilitas cabang.
- Merencanakan dan memonitoring implementasi strategi penagihan dan penyelamatan pembiayaan bermasalah dalam rangka mengoptimalkan laba operasional
- Merencanakan strategi efisiensi biaya operasional kantor cabang pembantu untuk mendorong peningkatan pendapatan *outlet*.
- Mengendalikan dan memonitor implementasi standar operasional, layanan, dan aktivitas terkait pengelolaan SDM dalam rangka mendukung pencapaian target bisnis.

2. *Operational and Service Head (OSH)*

Tugas:

- Memantau pelaksanaan penjualan seluruh produk BNI Syariah kepada nasabah *walk in* dan *cross/up selling* kepada nasabah dana *existing* di cabang pembantu dalam rangka mendukung tercapainya target bisnis.
- Memantau pelaporan-pelaporan terkait data nasabah dan aktivitas layanan dan *transaksional* cabang pembantu dalam rangka memastikan keakuratan data nasabah BNI Syariah.
- Memantau proses permohonan produk pembiayaan lainnya seperti murabahah emas dan *Cas Collakteral Financing* sesuai dengan strategi pencapaian bisnis cabang.
- Mengendalikan dan memonitor pemeriksaan surat keputusan pembiayaan untuk memastikan kesesuaian surat keputusan pembiayaan dengan keputusan dan persyaratan pembiayaan.

- Mengendalikan dan memonitor proses penyelenggaraan akad pembiayaan, dokumen pengikatan agunan dan dokumen lainnya untuk memastikan kelengkapan dan penyelesaian dokumen akad.
- Mengendalikan dan memonitor proses penutupan asuransi nasabah dan agunan pembiayaan sebagai proses mitigasi risiko pembiayaan.
- Mengendalikan dan memonitor pemeriksaan seluruh kelengkapan dokumen serta memonitor pelaksanaan pembukaan rekening untuk pencairan pembiayaan, penepatan angsuran, dan pelunasan dalam rangka mendukung pencapaian bisnis dengan prinsip kehati-hatian.
- Mengendalikan pemantauan secara berkala posisi kas serta melaporkan kepada sentra kas terkait posisi kas di cabang pembantu dalam rangka pemenuhan kebutuhan kas di cabang pembantu.
- Mengendalikan dan memonitor penyimpanan dan memasukkan *database* serta pemeliharaan seluruh dokumen pembiayaan administrasi dan untuk memastikan kelengkapan dokumen pembiayaan.
- Mengendalikan dan memonitor penyusunan laporan-laporan (manual maupun sistem) terkait aktivitas administrasi pembiayaan untuk memastikan laporan selesai akurat dan tepat waktu.
- Memonitor proses *maintenance* rekening pembiayaan, termasuk perubahan data rekening dan agunan dalam rangka memastikan kualitas pembiayaan dan keakuratan data rekening *eksisting*.
- Memonitor seluruh aktivitas layanan di cabang pembantu terkait transaksi keuangan dan non keuangan, pengenalan produk, pembukaan rekening, penyelesaian komplain di dalam rangka memastikan kualitas pelayanan terbaik kepada nasabah.

3. *Funding*

Tugas:

- Melakukan pembinaan hubungan bisnis untuk mendukung *cross/up selling* produk-produk BNI Syariah lainnya kepada nasabah *existing*.
- Melakukan pembinaan hubungan, dan koordinasi atas aktivitas pemasaran dana oleh SCO dalam rangka mendukung pencapaian target bisnis cabang BNI Syariah.
- Melakukan aktivitas penjualan produk dana dan layanan transactional untuk mendukung pencapaian target DPK & CASA.

4. *Teller*

Tugas:

- Memantau pengendalian, dan pengawasan serta bertanggungjawab terhadap pelayanan transaksi kas/tunai, pemindahan rekening, kliring, RTGS serta transaksi keuangan dalam dan luar negeri kepada nasabah sesuai dengan standar layanan yang ditetapkan
- Memantau aktivitas transaksi pembukuan pembiayaan KCP
- Memantau aktivitas penutupan rekening giro/tabungan/deposito
- Memantau aktivitas transaksi *Outgoing Transfer* (OTR) baik secara tunai, pemindahan dan kliring.
- Memantau pemeriksaan validitas atas verifikasi tanda tangan, slip dan validasi transaksi nasabah
- Melakukan otorisasi terhadap transaksi pembayaran sesuai dengan batas kewenangannya.

- Memantau penyelesaian keluhan nasabah khususnya keluhan yang tidak dapat diselesaikan oleh *Teller* yang memiliki dampak risiko reputasi BNI Syariah.
- Memantau transaksi jual beli bank *note* fisik non fisik
- Melakukan pembukaan/pencairan *voucher-voucher* transaksi unit operasional
- Menjelaskan prinsip APU dan PPT dalam bertransaksi.

5. *Customer Service (CS)*

Tugas:

- Membantu pemberian layanan informasi mengenai produk dana/jasa Bank BNI Syariah, termasuk fitur, keuntungan, risiko dan ketentuannya
- Memonitor proses input register dan *review* secara berkala atas permintaan dan pemberian buku cek/giro bilyet dan kartu ATM/PIN
- Memantau penyelesaian pengaduan nasabah ke unit pengelolaanya terkait produk dana/jasa beserta transaksinya yang datang ke CS termasuk keluhan yang tidak dapat diselesaikan oleh CS yang memiliki dampak risiko reputasi BNI Syariah, serta bertanggungjawab terhadap kesesuaian standar layanan dan standar penanganan komplain nasabah
- Memantau verifikasi dan validasi data nasabah/calon nasabah dan memantau pelaksanaan analisis transaksi mencurigakan
- Memantau proses pengaktifan, perubahan dan penutupan Layanan *e-banking* non transaksional serta penanganan pengaduan lainnya terkait *e-banking* berikut memantau penyelesaiannya

- Memantau proses pencatatan dan pemeliharaan dokumen terkait layanan pembukaan, perubahan, dan penutupan rekening giro/tabungan/deposito
- Menjalankan prinsip APU dan PPT dalam bertransaksi
- *Mereview* seluruh dokumen terkait pembukaan dan penutupan rekening
- Monitoring fisik *premises*

e. Produk dan Layanan Bank BNI Syariah

1) Produk Pendanaan

a) Tabungan iB Haji Hasanah

Dengan prinsip mudarabah *muthlaqah* yang didesain untuk membantu individu dalam merencanakan pemenuhan biaya penyelenggaraan ibadah haji.

Keunggulan :

- Bebas biaya pengelolaan rekening bulanan
- Dilindungi asuransi jiwa dan kecelakaan diri
- Proses mendapatkan nomor porsi haji lebih mudah dan praktis, karena BNI Syariah ditunjuk oleh Kementerian Agama RI sebagai bank penerima setoran biaya perjalanan ibadah haji dan terkoneksi *real time online* dengan SISKOHAT (Sistem Komputerisasi Haji Terpadu)

b) Tabungan iB Hasanah

Dengan prinsip *wadi'ah* dan prinsip mudarabah (bagi hasil) merupakan tabungan transaksional yang dilengkapi dengan kartu ATM/Debit serta didukung *e-banking* seperti *internet banking*, *SMS Banking*, dan *phone*

banking untuk kebutuhan sehari-hari. Dapat digunakan untuk mahasiswa dan *community card*.

Keunggulan :

- Bebas biaya Tarik dan cek saldo di ATM BNI
- Didukung lebih dari 5.000 ATM BNI dan lebih dari 22.000 ATM Bersama
- Dilengkapi dengan fasilitas *E-Channel* 24 jam
- ATM berlogo Master Internasional dapat digunakan untuk bertransaksi diluar negeri

c) Tabungan iB Prima Hasanah

Dengan prinsip mudarabah didesain untuk nasabah yang membutuhkan fasilitas lebih, dilengkapi dengan asuransi jiwa dan fasilitas *executive lounge* di bandara kota-kota besar Indonesia.

Keunggulan:

- Dilengkapi dengan perlindungan asuransi jiwa dan kartu *Gold* dengan limit transaksi penarikan tunai di ATM serta transfer lebih besar

d) Tabungan iB Tapenas Hasanah

Tabungan iB Tapenas Hasanah adalah tabungan yang dikelola berdasarkan prinsip mudarabah merupakan tabungan berjangka, didesain untuk membantu perencanaan masa depan nasabah yang dilengkapi dengan asuransi jiwa bebas premi. Dapat digunakan sebagai tabungan perencanaan untuk umrah, liburan hingga pendidikan.

Keunggulan :

- Bagi hasil lebih tinggi

- Manfaat asuransi Kesehatan hingga Rp1.250.000/hari/jiwa
- Manfaat perlindungan asuransi jiwa hingga Rp750 Juta
- Tersedia perlindungan asuransi jiwa *plus* asuransi kesehatan tambahan (premi 5%, 10% atau 20% dari setoran bulanan)

e) Tabungan iB Bisnis Hasanah

Tabungan iB Bisnis Hasanah adalah tabungan dengan prinsip mudarabah untuk usaha kecil atau usaha perorangan dengan mutasi rekening yang lebih detail dalam buku tabungan dilengkapi dengan kartu ATM *gold* dan fasilitas *executive lounge*.

Keunggulan:

- Layanan notifikasi via sms

f) TabunganKu iB

TabunganKu iB adalah tabungan nasional dengan prinsip *wadi'ah*, dan merupakan program pemerintah bekerjasama dengan seluruh bank untuk menumbuhkan budaya menabung masyarakat.

Keunggulan:

- Bebas biaya pengelolaan rekening
- Bebas biaya transfer ke rekening BNI
- Dapat dilengkapi dengan kartu Debit (*optional*)

g) Giro iB Hasanah

Giro iB Hasanah adalah simpanan transaksional yang dikelola dengan prinsip *wadi'ah*, dilengkapi dengan fasilitas cek/bilyet giro untuk menunjang bisnis kecil atau usaha perorangan.

Keunggulan:

- Tersedia buku cek dan bilyet giro

- Tersedia dalam beberapa pilihan mata uang Rupiah dan US Dollar
- Fasilitas *Intercity Clearing*, memberikan kemudahan penarikan cek atau bilyet giro dari bank-bank di seluruh Indonesia
- Layanan informasi 24 jam, BNI Call 500046 atau 68888 dari ponsel
- *On line*, kemudahan bertransaksi maupun penarikan uang tunai di lebih 100 kantor cabang BNI Syariah dan penyetoran uang tunai di lebih 1.000 kantor cabang BNI di seluruh Indonesia

h) Deposito iB Hasanah

Deposito iB Hasanah adalah investasi berjangka dalam mata uang rupiah atau dolar yang dikelola dengan prinsip mudarabah.

Keunggulan:

- Bagi hasil yang kompetitif
- Dapat dijamin jaminan pembiayaan
- Masuk dalam program penjaminan simpanan dari lembaga perjanjian simpanan

2) Produk pembiayaan

a) *iB Hasanah Card*

Kartu pembiayaan yang berfungsi seperti kartu kredit berdasarkan prinsip syariah yaitu dengan sistem perhitungan biaya bersifat *fix*, adil, transparan dan kompetitif, tanpa perhitungan bunga. *iB Hasanah Card* tidak hanya digunakan untuk kegiatan konsumtif namun dapat dimanfaatkan untuk kebutuhan ibadah umrah, pendidikan, dan kegiatan usaha.

Keunggulan:

- Biaya ringan
- Sesuai prinsip syariah
- Dapat digunakan diseluruh dunia
- Dapat digunakan sebagai modal usaha untuk wirausaha *franchise*

b) Pembiayaan Griya iB Hasanah

Fasilitas pembiayaan konsumtif dengan akad murabahah (jual beli) untuk membeli, membangun, merenovasi rumah/ruko ataupun untuk membeli kavling siap bangun (KSB) dengan sistem angsuran tetap hingga akhir masa pembiayaan sehingga memudahkan nasabah mengelola keuangannya.

Keunggulan:

- Uang muka yang ringan (10% untuk mitra developer BNI Syariah)
- Maksimum pembiayaan sampai dengan Rp5 miliar
- Angsuran tetap sampai dengan lunas
- Jangka waktu pembiayaan sampai dengan 15 tahun
- Margin kompetitif

c) Pembiayaan Haji iB Hasanah

Fasilitas pengurusan pendaftaran ibadah haji melalui penyediaan talangan setoran awal untuk mendapatkan nomor porsi sesuai Biaya Penyelenggaraan Ibadah Haji (BPIH) yang diatur Kementerian Agama dengan menggunakan akad ijarah. Pembiayaan Haji iB Hasanah dapat

diberikan kepada nasabah yang sudah memiliki Tabungan iB Haji Hasanah.

Keunggulan:

- Uang muka (*urbuun*) ringan yaitu mulai dari Rp1.250.000 untuk kepastian porsi haji
- Jangka waktu pembiayaan sampai dengan maksimal 5 tahun
- Maksimum pembiayaan sampai dengan 95% dari setoran awal untuk mendapatkan porsi

d) *Rahn* Emas iB Hasanah

Rahn Emas iB Hasanah atau disebut juga pembiayaan *rahn*, merupakan solusi bagi nasabah yang membutuhkan dana cepat dengan sistem penjaminan berupa emas didukung administrasi dan proses persetujuan yang mudah.

Keunggulan:

- Proses cepat
- Biaya simpan kompetitif
- Jangka waktu 4 bulan dan dapat diperpanjang
- *Qardh* diberikan sampai dengan 80% nilai taksiran

e) Multijasa iB Hasanah

Multijasa iB Hasanah merupakan fasilitas pembiayaan dengan prinsip ijarah (jual beli) diberikan kepada individu untuk kebutuhan jasa dengan jaminan *fixed asset* atau kendaraan bermotor.

Keunggulan:

- Maksimum pembiayaan s/d Rp500 Juta
- Pembiayaan 80% dari kebutuhan biaya (atau uang muka 20%)

- Jangka waktu pembiayaan sampai dengan 3 tahun
- Angsuran tetap sampai dengan lunas

f) *Multiguna iB Hasanah*

Multiguna iB Hasanah merupakan fasilitas pembiayaan konsumtif bagi karyawan perusahaan/Lembaga/Instansi atau profesional berlandaskan akad murabahah (jual beli) untuk pembelian barang dengan agunan berupa *fixed asset*.

Keunggulan:

- Minimal pembiayaan Rp25 juta s/d Rp2 miliar
- Pembiayaan 80% dari kebutuhan biaya (atau uang muka 20%)
- Jangka waktu pembiayaan sampai dengan 8 tahun
- Angsuran tetap sampai dengan lunas

g) *Flexi iB Hasanah*

Flexi iB Hasanah merupakan fasilitas pembiayaan konsumtif bagi pegawai/karyawan perusahaan/lembaga/instansi atau masyarakat dengan *fixed income*, yang diberikan atas dasar akad murabahah (jual beli) untuk pembelian barang serta dengan akad ijarah (sewa) untuk penggunaan jasa, misalnya pengurusan biaya pendidikan, perjalanan ibadah umrah, *travelling*, pernikahan dan lain-lain.

Keunggulan:

- Angsuran tetap sampai dengan lunas
- Maksimal sampai dengan Rp100 juta
- Jangka waktu pembiayaan sampai dengan 5 tahun
- Margin kompetitif

h) *CCF iB Hasanah*

CCF iB Hasanah merupakan pembiayaan yang dijamin dengan simpanan dalam bentuk deposito, giro atau tabungan BNI Syariah.

Keunggulan:

- Jangka waktu pembiayaan sampai dengan 1 tahun
- Maksimal sampai dengan 90% untuk mata uang Rupiah serta maksimum 60% untuk mata uang US Dolar dari nilai simpanan yang dijamin
- Margin kompetitif
- Angsuran tetap sampai dengan lunas

i) Wirausaha iB Hasanah

Wirausaha iB Hasanah merupakan fasilitas pembiayaan produktif berlandaskan akad *murabahah*, musyarakah atau mudarabah yang ditujukan untuk memenuhi kebutuhan pembiayaan usaha produktif (modal kerja dan investasi) bagi UKM (Usaha Kecil dan Menengah) sesuai prinsip syariah.

Keunggulan:

- Uang muka ringan, minimal 10%
- Proses cepat dan mudah
- Jangka waktu pembiayaan s/d 7 tahun
- Minimal pembiayaan Rp50 juta s/d Rp1 miliar

j) Tunas Usaha iB Hasanah

Tunas Usaha iB Hasanah merupakan fasilitas pembiayaan modal kerja dan atau investasi berlandaskan akad *murabahah* yang diberikan untuk usaha produktif yang *feasible* namun belum *bankable* dengan prinsip syariah.

Keunggulan:

- Uang muka ringan, minimal 10%
- Jangka waktu pembiayaan modal kerja maksimal s/d 3 tahun
- Proses cepat dan mudah
- Minimal pembiayaan Rp50 juta s/d Rp500 juta
- Pembiayaan investasi maksimal 5 tahun

k) Linkage Program iB Hasanah

Linkage merupakan fasilitas pembiayaan dimana BNI Syariah sebagai pemilik dana menyalurkan pembiayaan dengan pola *executing* kepada Lembaga Keuangan Syariah (LKS) seperti BMT, BPRS, KJKS, dan lainnya kemudian disalurkan kepada *end user* (pengusaha mikro, kecil, dan menengah syariah), kerja sama dengan LKS dapat dilakukan secara langsung ataupun melalui lembaga pendamping.

l) Kopkar/Kopeg iB Hasanah

Kopkar/Kopeg iB Hasanah merupakan fasilitas pembiayaan mudarabah dimana BNI Syariah sebagai pemilik dana menyalurkan pembiayaan dengan pola *executing* kepada Koperasi Karyawan (Kopkar) Koperasi Pegawai (Kopeg) kemudian disalurkan secara prinsip syariah kepada *end user/karyawan*.

m) Usaha Kecil iB Hasanah

Usaha Kecil iB Hasanah merupakan fasilitas pembiayaan syariah berlandaskan akad *murabahah*, musyarakah atau mudarabah yang digunakan untuk tujuan produktif (modal kerja maupun investasi) berdasarkan prinsip-prinsip pembiayaan syariah.

Keunggulan:

- Uang muka ringan, minimal 10%
- Minimal pembiayaan Rp150 juta s/d Rp10 miliar
- Proses cepat dan mudah
- Jangka waktu pembiayaan s/d 7 tahun

n) Usaha Besar iB Hasanah

Usaha Besar iB Hasanah merupakan pembiayaan syariah yang digunakan untuk tujuan produktif (modal kerja maupun investasi) kepada pengusaha berbadan hukum skala menengah dan besar dalam mata uang rupiah maupun valas.

Keunggulan:

- Proses mudah
- Rate kompetitif
- Maksimum pembiayaan dari diatas Rp10 miliar sampai Rp200 miliar
- Jangka waktu pembiayaan s/d 7 tahun

o) Sindikasi iB Hasanah

Sindikasi iB Hasanah merupakan pembiayaan yang diberikan oleh BNI Syariah bersama dengan perbankan lainnya untuk membiayai suatu proyek/usaha yang berskala sangat besar dengan syarat-syarat dan ketentuan yang sama, menggunakan dokumen yang sama dan diadministrasikan oleh agen yang sama pula.

Keunggulan:

- Proses mudah
- Maksimum pembiayaan dari di atas Rp10 miliar sampai Rp200 miliar

- Rate kompetitif
- Jangka waktu pembiayaan s/d 7 tahun

p) *Multifinance iB Hasanah*

Multifinance iB Hasanah merupakan penyaluran pembiayaan langsung dengan pola *executing*, kepada *multifinance* untuk usahanya dibidang perusahaan pembiayaan sesuai dengan prinsip syariah.

Keunggulan:

- Proses mudah
- Jangka waktu pembiayaan s/d 17 tahun
- *Rate* kompetitif
- Maksimum pembiayaan dari di atas Rp10 miliar sampai Rp200 miliar

q) Pembiayaan Kerjasama dengan Dealer iB Hasanah

Merupakan pola kerjasama pemasaran dengan *dealer* dilatarbelakangi oleh adanya potensi pembiayaan kendaraan bermotor secara kolektif yang melibatkan *end user* dalam jumlah yang cukup banyak.

Keunggulan:

- Proses mudah
- Maksimum pembiayaan dari di atas Rp10 miliar sampai Rp200 miliar
- Jangka waktu pembiayaan s/d 7 tahun
- *Rate* kompetitif

3) Produk jasa dan layanan

a) *Payroll Gaji*

Payroll Gaji merupakan layanan pembayaran gaji yang dilakukan BNI Syariah atas dasar perintah dari perusahaan pembayar gaji untuk mendebet rekeningnya ke rekening karyawannya.

b) *Cash Management*

Cash Management merupakan jasa pengelolaan seluruh rekening seperti *corporate internet banking* yang dapat digunakan oleh perusahaan/Lembaga/instansi. Produk ini dilengkapi dengan fasilitas *virtual account*.

c) *Payment Center*

Payment Center merupakan kerjasama BNI Syariah dengan perusahaan dalam hal jasa penerimaan pembayaran untuk kepentingan perusahaan. Jasa ini dapat digunakan untuk penerimaan pembayaran uang kuliah, tagihan listrik, dan sebagainya.

2. Hasil Wawancara

Identitas Responden

Nama : Desy Corenida

Umur : 27 tahun

Pendidikan Terakhir : S1 Komunikasi

Alamat : Jl. Kelapa Sawit No. 42 Banjarbaru

Jabatan : CS di Bank BNI Syariah KCP Martapura

Berdasarkan hasil wawancara dengan Desy Corenida selaku CS di Bank BNI Syariah Kantor Cabang Pembantu Martapura, produk tabungan BNI Baitullah iB Hasanah merupakan tabungan yang dipergunakan khusus untuk perencanaan haji atau umrah, tidak bisa dipergunakan seperti tabungan biasa, dan tidak memiliki ATM. Jadi selama menunggu masa keberangkatan nasabah tidak memiliki ATM

tabungan tersebut. Oleh karena itu nasabah tidak bisa melakukan transaksional seperti tabungan biasanya. Dengan begitu dana nasabah bisa terkumpul untuk melaksanakan niat baiknya pergi ke tanah suci untuk beribadah. Tabungan haji ini bebas biaya admin, karena masa keberangkatannya yang lama jika dipotong biaya admin maka saldo tabungan nasabah akan berkurang atau habis.

Persyaratan pembukaan rekening yang harus dipenuhi yaitu untuk usia 17 tahun ke atas; KTP, NPWP jika sudah bekerja/kartu keluarga jika belum bekerja/KTP orangtua yang bekerja. Untuk dibawah 17 tahun; akta kelahiran, KTP orang tua, dan kartu keluarga. Sistem pembayaran tabungan BNI Baitullah iB Hasanah ada dua, yaitu seperti menabung biasa dan menyeter langsung Rp25 juta. Kalau untuk tabungan haji biasa jika belum sampai Rp25 juta maka dananya bisa dikelola untuk pembiayaan. Jika dana mencukupi, pihak bank tidak berhak mengambil keputusan, misalnya nasabah rutin menabung Rp100,000 sehingga cukup untuk setoran awal Rp25 juta, pihak bank tidak berhak mendebet rekening tersebut agar mendapat nomor porsinya, harus atas persetujuan nasabahnya juga, sehingga pihak bank akan menginformasikan kepada nasabah yang bersangkutan bahwa dananya sudah mencukupi, nasabah bisa datang ke bank untuk pendebitan setoran awal, dan disini bukan nomor porsi yang didapat melainkan no validasi (nomor pembayaran), untuk nomor porsi hajinya itu di DEPAG.

Proses pembayaran atau pelunasan jika nasabah tersebut meninggal dunia ada dua yaitu, yang pertama jika nasabah sudah mendapat nomor porsi maka harus mengurus ke DEPAG, jadi menunggu uangnya kembali dari rekening DEPAK ke rekening tabungan haji atau tabungan ahli warisnya, kemudian tabungan hajinya itu bisa ditutup. Tetapi nasabah juga bisa menanyakan hal tersebut ke DEPAG apakah bisa diganti orangnya untuk yang berangkat haji. Jika nasabah masih menabung itu

kita ada persyaratan untuk penutupan rekening meninggal dunia, seperti surat keterangan kematian, surat ahli warisnya siapa saja dari kelurahan yang mengeluarkan, KTP yang meninggal dunia, jika tidak ada dapat diganti dengan akta kematian, KTP ahli waris, Kartu Keluarga ahli waris, surat pernyataan membebaskan bank dari segala tuntutan. Nanti yang datang itu ahli warisnya, dilihat dari keterangan ahli warisnya itu siapa saja yang berhak menerima uangnya. Jika nasabah tersebut tidak mampu untuk melunasi sisa pembayaran maka nasabah mengurus ke DEPAG, bisa minta perpanjangan waktu atau diundur. Pihak bank hanya mendapat daftar namanya, oleh karena itu adanya tabungan Baitullah ini untuk jaga-jaga, selain mendapat nomor validasi, nasabah juga bisa menabung untuk pelunasannya, jadi ketika sewaktu-waktu ada panggilan berangkat maka sisa pembayaran tidak banyak lagi.

Jangka keberangkatan haji pihak DEPAG yang menentukan, untuk tahun ini pihak bank mendapat informasi 30-35 tahun dari DEPAG. Kalau di Bank hanya pembayarannya saja dan tidak berhak menentukan. Tahun keberangkatan juga DEPAG yang menentukan, yang penting nasabah sudah mendapat nomor validasi. Mendapat nomor validasi artinya mendapat nomor tunggu. Misal dari DEPAG berapa puluh tahun dan sampai waktu untuk keberangkatannya maka DEPAG akan menghubungi nasabah yang bersangkutan kemudian nasabah melakukan pelunasan, karena nasabah tidak bisa melakukan pelunasan langsung jika belum dihubungi DEPAG atau bukan jama'ah yang ditentukan berangkat pada tahun itu meskipun uangnya cukup dan akan tersimpan direkening.

Tabungan BNI Baitullah iB Hasanah menggunakan dua akad, yaitu akad *wadi'ah* dan mudarabah, jika nasabah mengambil akad mudarabah maka dana dari nasabah bisa diputar lagi untuk pembiayaan, dan ada bagi hasil dari pengelolaan

dana tersebut kepada nasabah tersebut. *Wadi'ah* pun bisa, karena pihak bank menggunakan akad *wadi'ah yad adh-dhamanah* yang mana nasabah menitipkan dananya kepada pihak bank dan dana tabungan nasabah bisa diputar kembali untuk pembiayaan, tetapi tidak ada bagi hasilnya, tergantung kebijakan dari banknya, jika saldo nasabahnya besar mungkin bisa diberikan bonus tetapi tidak diperjanjikan, dari situlah pihak bank akan memperoleh keuntungan.

Untuk penerapannya tabungan *wadi'ah* itu tergantung pribadinya, terkadang ada nasabah yang tidak mau ada tambahan dana di rekening hajinya, karena dia tidak yakin bahwa dana tersebut halal, jadi menggunakan akad *wadi'ah*. Ada juga yang merasa setoran pembukaan rekeningnya Rp100,000 lebih murah dari pada yang menggunakan akad mudarabah, untuk mudrabah sebesar Rp500,000, karena ada bagi hasil jadi setoran awal pembukaan rekeningnya jadi lebih besar. Jadi tergantung pribadi masing-masing nasabah. Terkadang nasabah buka rekening haji karena memang sudah hendak berangkat haji.

B. Analisis Data

1. Implementasi Produk Tabungan BNI Baitullah iB Hasanah Dengan Akad *Wadi'ah* pada PT. Bank BNI Syariah Kantor Cabang Pembantu Martapura

Akad *wadi'ah* terbagi menjadi dua yaitu *wadi'ah yad al-amanah* dan *wadi'ah yad adh-dhamanah*. Pada awalnya *wadi'ah* muncul dalam bentuk *yad al-amanah* 'tangan amanah' yang kemudian dalam perkembangannya memunculkan *yad adh-dhamanah* 'tangan penanggung'. Akad *wadi'ah yad adh-dhamanah* ini akhirnya banyak digunakan dalam aplikasi perbankan syariah dalam produk-produk pendanaan. (Matnin, 2020, p. 19) Penerima

titipan boleh mengelola dan memanfaatkan dana titipan tersebut untuk kegiatan pembiayaan, dan bertanggung jawab menjaga dana titipan tersebut. Apabila ada hasil dari pemanfaatan dana titipan, maka hasil tersebut menjadi hak bank. Tidak ada kewajiban untuk memberikan hasil tersebut kepada nasabah, akan tetapi bank boleh memberikan intensif dalam bentuk bonus kepada nasabah dengan syarat tidak diperjanjikan sebelumnya. (Prasetyo, 2019, p. 40)

Sedangkan akad *wadi'ah yad al-amanah* digunakan sebagai *safe deposit box* yang mana pihak bank tidak boleh menggunakan dan memanfaatkan barang titipan nasabah tersebut. (Matnin, 2020, p. 21)

Akad *wadi'ah* disyariatkan berdasarkan Al-Quran, sebagaimana firman Allah SWT dalam QS. Al-Baqarah ayat 283 yang berbunyi:

...فَإِنْ أَمِنٌ بَعْضُكُم بَعْضًا فَلْيُؤَدِّيْهِ اؤْتُمِنَ اَمَانَتَهُ وَلْيَتَّقِ اللّٰهَ رَبَّهُ...

Artinya : ...“Akan tetapi jika sebagian kamu mempercayai sebagian yang lain, maka hendaklah yang dipercaya itu menunaikan amanat nya (utangnya) dan hendaklah ia bertakwa kepada Allah Tuhannya”... (Mustofa, 2018, p. 181)

Karakteristik akad *wadi'ah yad adh-dhamanah* adalah sebagai berikut:

- a. Pengembangan dari *wadi'ah yad al-amanah*
- b. Penerima titipan diizinkan menggunakan dan mengambil manfaatnya
- c. Semua keuntungan dari titipan hak penerima titipan
- d. Penitip dapat menerima bonus yang tidak disyaratkan sebelumnya
- e. Kehilangan/kerusakan menjadi tanggung jawab dari penyimpan

- f. Dalam perbankan dapat diaplikasikan pada rekening giro dan rekening tabungan. (Prasetyo, 2019, p. 40)

Penerapan produk tabungan BNI Baitullah iB Hasanah di Bank BNI Syariah KCP Martapura menggunakan akad *wadi'ah yad adh-dhamanah*. Berdasarkan hasil wawancara dengan saudari Desy selaku *Costumer Service* pada tanggal 03 Mei 2021, beliau mengatakan:

“Akad yang digunakan yaitu akad wadi'ah yad adh-dhamanah, jadi nasabah menitipkan dananya kepada pihak bank tetapi untuk pembagian hasil tabungan tidak diperjanjikan. Akad wadi'ah yad adh-dhamanah dananya bisa digunakan untuk pembiayaan. Jadi akad yang digunakan adalah akad wadi'ah yad adh-dhamanah. Kalau di BSI tulisannya yad adh-dhamanah, kalau di BNI Syariah tidak dijelaskan wadi'ah yang mana, wadi'ah saja. Sepertinya di setiap bank sama saja menggunakan wadi'ah yad adh-dhamanah, karena dananya pasti digunakan kembali”. (Corenida, 2021)

“Kalau tabungan BNI Syariah ada dua akad, ada yang mudarabah ada yang wadi'ah, jika nasabah mengambil akad mudarabah maka bisa diputar lagi uangnya untuk pembiayaan, dari situlah pihak bank memperoleh keuntungannya, wadi'ah pun bisa, karena yang kita ambil adalah akad wadi'ah yad dhamanah maka bisa diputar kembali dananya untuk pembiayaan, titipan yang bisa diputar untuk pembiayaan. Tidak ada bagi hasilnya, tergantung kebijakan dari banknya, jika saldo nasabahnya besar mungkin bisa diberikan bonus”. (Corenida, 2021)

Berdasarkan dari hasil diatas dapat disimpulkan bahwasannya nasabah datang ke bank untuk membuka rekening tabungan haji dan menyetorkan dana tabungan haji. Kemudian pihak bank bertanggung jawab atas keutuhan dana titipan sehingga bank boleh memanfaatkan dana tersebut untuk pembiayaan.

Bank juga dapat memberikan intensif kepada nasabah dalam bentuk bonus tetapi tidak diperjanjikan sebelumnya.

Untuk penerapan akad dalam tabungan haji tergantung pada keinginan nasabahnya, ada nasabah yang tidak mau menggunakan akad mudarabah dikarenakan ada tambahan dana di rekening hajinya dan setoran pembukaannya yang lebih besar. Sehingga lebih memilih menggunakan akad *wadi'ah* karena setoran awalnya lebih murah dan tidak ada tambahan dana direkeningnya. Berdasarkan hasil wawancara dengan saudari Desy selaku *Costumer Service* pada tanggal 03 Mei 2021, beliau mengatakan:

“Untuk penerapannya itu tergantung pribadinya, terkadang ada nasabah yang tidak mau ada tambahan dana di rekening hajinya, karena dia tidak yakin bahwa dana tersebut halal, jadi menggunakan akad wadi'ah. Ada juga yang merasa setoran pembukaan rekeningnya Rp100,000 lebih murah dari pada yang menggunakan akad mudarabah, yang mudarabah Rp500,000, karena ada bagi hasil jadi setoran awal pembukaan rekeningnya jadi lebih besar. Jadi tergantung pribadi masing-masing nasabah”. (Corenida, 2021)

Peneliti menyimpulkan bahwa implementasi produk tabungan BNI Baitullah iB Hasanah dengan akad *wadi'ah* di Bank BNI Syariah KCP Martapura menggunakan akad *wadi'ah yad adh-dhamanah*. Hal ini sudah sesuai dengan praktiknya berdasarkan teori yang disampaikan oleh Aji Prasetyo bahwa pihak bank boleh mengelola dan memanfaatkan dana titipan tersebut untuk kegiatan pembiayaan, dan bertanggung jawab menjaga dana titipan tersebut. Apabila ada hasil dari pemanfaatan dana titipan, maka hasil tersebut menjadi hak bank. Tidak ada kewajiban untuk memberikan hasil tersebut kepada nasabah, akan tetapi bank boleh memberikan intensif dalam

bentuk bonus kepada nasabah dengan syarat tidak diperjanjikan sebelumnya. Hal ini juga merupakan karakteristik dari akad *wadi'ah yad adh-dhamanah* yaitu penerima titipan diizinkan menggunakan dan mengambil manfaatnya, semua keuntungan dari titipan hak penerima titipan, dan penitip dapat menerima bonus yang tidak disyaratkan sebelumnya.

2. Kendala Dalam Implementasi Produk Tabungan BNI Baitullah iB Hasanah Dengan Akad *Wadi'ah* Pada PT. Bank BNI Syariah Cabang Pembantu Martapura

Kendala dalam strategi pemasaran produk tabungan di Bank BNI Syariah yaitu: pertama, minimnya minat terhadap produk tabungan BNIS. Masyarakat awam mengira menabung di bank syariah terlalu rumit, jumlah kantor cabang pembantu yang dianggap jarang di temui pun menjadi salah satu faktor, masyarakat berfikir minimnya kantor cabang dapat menghambat aktifitas jika memiliki kepentingan yang mengharuskan untuk datang ke bank. Kedua, masyarakat awam umumnya sering membandingkan bank syariah dengan bank konvensional, tidak sedikit mereka yang ditawarkan produk tabungan BNI Syariah yang sering membanding-bandingkan mengenai keuntungan yang nantinya didapat pada saat menyimpan dana di bank syariah dengan keuntungan bila menyimpan dana di bank konvensional, (Yafi, 2020, p. 40)

Menurut penelitian Hernia Ulfatih kendala yang terdapat di PT. Bank BNI Syariah Kantor Cabang Pekanbaru adalah adanya calon nasabah yang kurang mengerti dalam pengisian formulir data/berkas nasabah. Nasabah calon jamaah haji meninggal sebelum jadwal keberangkatan haji. Dan saat pelunasan nasabah tidak mampu memenuhi kekurangan biaya penyelenggaraan ibadah haji, dan nasabah salah transfer dana, dalam hal ini pihak bank sudah menyikapi

dan memberi solusi terhadap apapun kendala yang dialami nasabah. (Ulfatihmah, 2020, p. 71)

Sejauh ini kendala yang terdapat dalam penerapan produk tabungan BNI Baitullah iB Hasanah dengan akad *wadi'ah* di bank BNI Syariah Kantor Cabang Pembantu Martapura yaitu ada pada nasabah. Seperti nasabah yang belum memiliki uang untuk melakukan setoran sisa pembayaran, nasabah yang tidak berniat untuk pergi ke tanah suci, dan nasabah yang tidak bisa melakukan penarikan uang dari rekening hajinya tanpa dibantu oleh pihak bank. Berdasarkan hasil wawancara dengan saudari Desy selaku *Costumer Service* pada tanggal 18 Mei 2021, beliau mengatakan:

“Kendalanya terdapat pada nasabah. Jika nasabah tidak ingin daftar haji, tidak ada niat untuk berhaji maka nasabah tidak akan membuka rekening haji. Nasabah tidak bisa melakukan transaksional karena tidak ada ATMnya. Nasabah yang tidak ada uang, sebelum nasabah mendapat nomor porsi maka tidak diberikan ATM sebelum dananya terkumpul Rp25 juta. Kalau membuka rekening haji Rp100,000 bisa saja, akan tetapi nasabah belum bisa mendapat nomor porsi, karena jika membuka rekening saja tidak diberi ATM, karena memang tujuannya untuk menabung haji, akan tetapi untuk mendapat nomor porsi, dana nasabah minimal Rp25 juta, jadi mungkin kendalanya nasabah belum ada uangnya”. (Corenida, 2021)

Selain kendala yang telah disebutkan diatas, jika nasabah mengikuti program tabungan haji, maka dana nasabah akan diblokir selama satu tahun. Adapun untuk solusi penerapan produk tabungan BNI Baitullah iB Hasanah pihak bank mengadakan beberapa program, yaitu *labaik special gift* dan *Abatana*. Berdasarkan hasil wawancara dengan saudari Desy selaku *Costumer Service* pada tanggal 18 Mei 2021, beliau mengatakan:

“Karena tabungan haji maka nasabah tidak bisa melakukan transaksional, terkadang nasabah sayang uangnya diletakkan di rekening tersebut. Kendalanya terdapat di nasabah tidak dari bank. Jika sewaktu-waktu nasabah memerlukan uang, maka nasabah tersebut tidak bisa langsung mengambil uangnya, karena tidak ada ATMnya dan tabungan khusus haji. Kecuali nasabah sangat memerlukan dan jika mengikuti program labaik special gift dananya akan diblokir setahun (program labaik, dari Rp2,500,000 saldonya mengendap di tabungan hajinya mendapat mukena, pouch) itu rekeningnya diblokir setahun tidak boleh digunakan, kalau yang mendapat sejadah itu Rp5 juta, dan untuk mukena eksklusif Rp10 juta. Mungkin kendalanya itu karena diblokir, tujuannya untuk menambah dana haji sehingga diblokir”. (Corenida, 2021)

“Program untuk meningkatkan dana haji program labaik special gift, jadi menempatkan dana di tabungan haji minimal Rp2,500,000-dst mendapatkan hadiah langsung, mukena, sajadah. Program Abatana, memudahkan nasabah untuk auto debit ke rekening hajinya, jadi setiap bulan uangnya ditarik dari rekening transaksionalnya ke rekening hajinya untuk menabung, sehingga nasabah tidak repot untuk menabung ke ATM jika hendak menabung ke rekening hajinya, jadi otomatis untuk memudahkan nasabah agar perencanaan hajinya bisa terlaksana. (Corenida, 2021)

Untuk program *labaik special gift* yaitu jika nasabah menempatkan dana diblokir setahun untuk saldo mengendap dan tidak boleh digunakan akan mendapat hadiah. Untuk saldo Rp2,500,000 mendapat mukena dan *pouch*, saldo Rp. 5 juta mendapat sajadah, saldo Rp10 juta mendapat mukena eksklusif. Adapun program *Abatana* yaitu memudahkan nasabah untuk auto debit ke rekening hajinya, jadi setiap bulan uangnya ditarik dari rekening transaksionalnya ke rekening hajinya untuk menabung, sehingga nasabah tidak

repot untuk menabung ke ATM jika hendak menabung ke rekening hajinya, jadi otomatis untuk memudahkan nasabah agar perencanaan hajinya bisa terlaksana. (Corenida, 2021)

Peneliti menyimpulkan bahwa dalam penerapan produk tabungan BNI Baitullah iB Hasanah di Bank BNI Syariah KCP Martapura sejauh ini tidak ada kendala. Meskipun ada hanya terdapat pada nasabah, seperti nasabah yang belum ada uang untuk pembayaran, nasabah yang tidak berniat untuk pergi ke tanah suci, dan nasabah yang tidak dapat melakukan penarikan uangnya tanpa dibantu oleh pihak bank. Hal ini sudah sesuai berdasarkan teori yang disampaikan oleh Hernia Ulfatih bahwa kendala dalam penerapan produk tabungan BNI Baitullah iB Hasanah ini terdapat pada nasabah yang mana nasabah tidak bisa melakukan setoran sisa pembayaran, dan berdasarkan teori yang disampaikan oleh Shafira Yassar Yafi yaitu kurangnya minat nasabah terhadap produk BNI Syariah. Sehingga bank mengatur strategi dengan mengadakan beberapa program, yaitu program *labaik special gift* dan program *Abatana* guna menarik minat nasabah agar menabung dan membuka rekening tabungan, hal ini juga bertujuan untuk meningkatkan dana haji BNI Syariah.

3. Perkembangan Nasabah Tabungan BNI Baitullah iB Hasanah Tahun 2020 Pada PT. Bank BNI Syariah Cabang Pembantu Martapura

Dampak *Covid-19* memberikan tantangan tersendiri bagi keuangan haji. Salah satunya yaitu berkurangnya jumlah pendaftar baru bahkan hingga 50%. Hal ini dimaklumi mengingat kondisi perekonomian saat ini sedang menurun. Terdapat 995 jemaah yang menarik setoran pelunasan per 7 Juli 2020. Komposisinya adalah 897 jemaah haji regular dan 98 jemaah haji khusus. Namun ada juga dampak positifnya, yakni peningkatan dana kelolaan dan

pengangguran nilai manfaat haji tahun-tahun berikutnya. Selain itu kenaikan nilai *virtual account* juga disetujui oleh Komisi VIII DPR. Dengan adanya kenaikan ini, jemaah haji 2020 akan menerima dana dari nilai manfaat di rekening virtual mereka hingga 2 kali lipat. (Soedigno, 2021, p. 13)

Hingga Juni 2020, total dana kelolaan haji mencapai Rp136 triliun dan diproyeksikan bertambah menjadi Rp140 triliun, naik dari tahun sebelumnya senilai Rp124,3 triliun. Rinciannya, senilai Rp54,8 triliun ditempatkan pada BPS BPIH. Sementara Rp49,1 triliun diinvestasikan ke instrumen *sukuk*, Rp31,1 triliun berupa reksadana syariah, dan Rp1,1 triliun berupa investasi langsung dan lainnya. Adapun nilai manfaat hingga Juni 2020 mencapai Rp3,4 triliun, dan proyeksi hingga akhir tahun bisa mencapai Rp8 triliun. (Soedigno, 2021, p. 13)

Sebagai Bank Penerima Setoran Biaya Penyelenggaraan Ibadah Haji (BPS BPIH) yaitu Bank BNI Syariah berhak untuk memberikan pelayanan penerimaan setoran BPIH dalam produk Tabungan BNI Baitullah iB Hasanah di setiap cabangnya seperti di PT. Bank BNI Syariah Kantor Cabang Pembantu Martapura. Adapun perkembangan jumlah nasabah pengguna tabungan haji di BNI Syariah KCP Martapura dapat dilihat dalam tabel berikut:

**Tabel 4.1 Jumlah Rekening Tabungan BNI Baitullah iB Hasanah
Bank BNI Syariah KCP Martapura 2018-2020**

Tanggal	Tabungan BNI Baitullah iB Hasanah
31 Desember 2018	1,126 rekening
31 Desember 2019	1,428 rekening
31 Desember 2020	1,595 rekening

Sumber: BNI Syariah KCP Martapura, 2021

Berdasarkan data diatas perkembangan nasabah tabungan haji mengalami peningkatan setiap tahunnya. Pada 31 Desember 2018 sebanyak 1,126 rekening, kemudian 31 Desember 2019 meningkat sebesar 1,428 rekening dengan tambahan 302 rekening, dan pada 31 Desember 2020 sebanyak 1,595 rekening dengan tambahan 168 rekening. (Corenida, 2021)

Biasanya jumlah nasabah tabungan haji akan meningkat ketika mendekati hari raya haji, banyak nasabah yang daftar haji. Berdasarkan hasil wawancara dengan saudari Desy selaku *Costumer Service* pada tanggal 18 Mei 2021, beliau mengatakan:

“Biasanya baitullah itu banyak ketika hendak hari raya haji, biasanya orang banyak daftar haji”. (Corenida, 2021)

Penulis menyimpulkan bahwa perkembangan nasabah pada tabungan BNI Baitullah iB Hasanah tahun 2020 di Bank BNI Syariah Kantor Cabang Pembantu Martapura mengalami peningkatan jumlah rekening dari tahun sebelumnya. Akan tetapi mengalami penurunan jumlah rekening dari 302 rekening menjadi 168 rekening. Hal ini terbukti bahwa pandemi *Covid-19* sangat berpengaruh terhadap perekonomian masyarakat yang mengakibatkan pendapatan masyarakat berkurang sehingga terjadi penurunan jumlah nasabah. Pandemi *Covid-19* juga menyebabkan adanya kebijakan tentang pembatalan keberangkatan haji tahun 2020. Hal ini sudah sesuai berdasarkan teori yang disampaikan oleh Ventje Rahardjo Soedigno bahwa *Covid-19* memiliki dampak negatif pada sektor perbankan salah satunya yaitu berkurangnya jumlah pendaftar baru bahkan hingga 50% yang menyebabkan berkurangnya jumlah rekening pada tabungan haji.