

BAB IV

PENYAJIAN DATA DAN ANALISIS DATA

A. Gambaran Umum Lokasi Penelitian

1. Keadaan Geografis

Perusahaan PT. Bank BRISyariah Kantor Cabang Pembantu (KCP) Kayutangi adalah perusahaan yang berada di wilayah kota madya dengan luas wilayah 190 m² dengan batas-batas sebagai berikut:

- a. Sebelah Barat berbatasan dengan jalan adiyaksa menuju ke kayutangi ujung.
- b. Sebelah timur berbatasan dengan jalan menuju gatot sobroto
- c. Sebelah selatan bersampingan dengan dialer Yamaha dan Byan komputer.
- d. Sebelah utara berseberangan dengan Komplek madani ¹

2. Jumlah Karyawan Perusahaan

Perusahaan ini beranggota 10 orang untuk lebih jelasnya dapat dilihat tabel di bawah ini:

Tabel 4.1:Daftar Karyawan

No.	Nama	Jabatan
1	Ali rizqan	Pimpinan Cabang Pembantu (PINCAPEM)

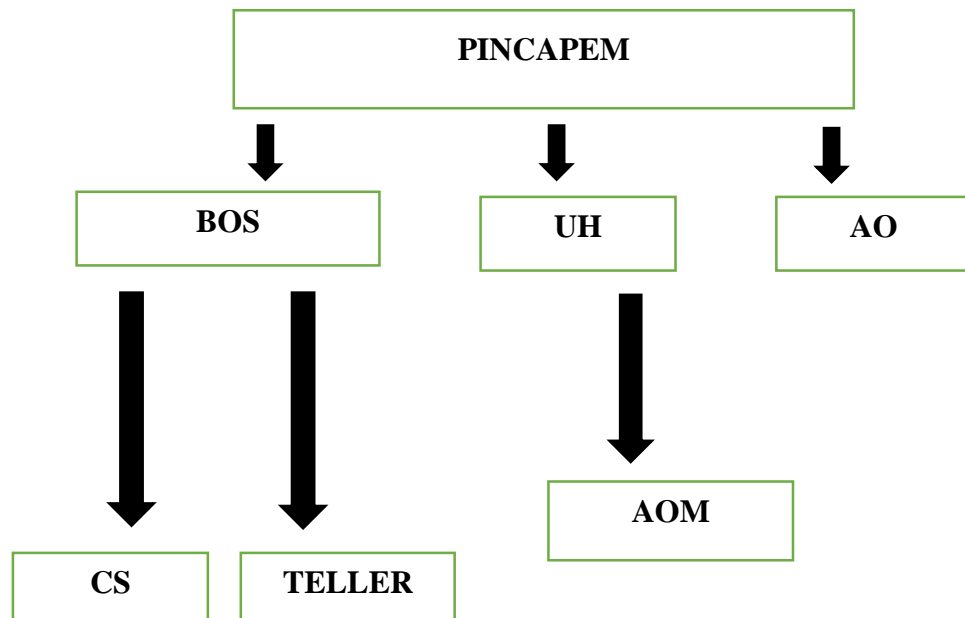
¹ BRISyariah, *Pedoman Bank BRISyariah*, (Banjarmasin:PT.BRISyariah, 2014), hlm. 2.

2	M.Ridho wardhana	<i>Account Officer (AO)</i>
3	Khairullah	<i>Unit Head (UH)</i>
4	Hairan	<i>Account Officer Micro (AOM)</i>
5	Edya maulana	<i>Account Officer Micro (AOM)</i>
6	Gusnul yakin	<i>Account Officer Micro (AOM)</i>
7	Rachmat riandy	<i>Account Officer Micro (AOM)</i>
8	M.Nazmi hariadi	<i>Branch Operational Supervisor (BOS)</i>
9	Sri ruliawati	<i>TELLER</i>
10	Sisca handayani	<i>Customer Service (CS)</i>

Sumber data diperoleh dari Sisca Handayani, *Costumer Service*, wawancara pribadi, Banjarmasin, 20 Mei 2016.

Adapun struktur organisasi Bank BRISyariah KCP Kayutangi, yaitu antara lain:

Tabel 4.2: Struktur Organisasi Bank Brisyariah Kantor Cabang Pembantu Kayutangi



3. Sejarah Singkat Bank BRISyariah KCP Kayutangi

a. Sejarah Ringkas Perusahaan²

Berawal dari akuisisi PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero), Tbk., terhadap Bank Jasa Arta pada 19 Desember 2007 dan setelah mendapatkan izin dari Bank Indonesia pada 16 Oktober 2008 melalui suratnya No.10/67/KEP.GBI/DpG/2008, maka pada tanggal 17 November 2008 PT. Bank BRISyariah secara resmi beroperasi. Kemudian PT. Bank BRISyariah merubah kegiatan usaha yang semula beroperasi secara konvensional, kemudian diubah menjadi kegiatan perbankan berdasarkan prinsip syariah Islam.

Dua tahun lebih PT. Bank BRISyariah hadir mempersembahkan sebuah bank ritel modern terkemuka dengan layanan finansial sesuai kebutuhan nasabah dengan jangkauan termudah untuk kehidupan lebih bermakna. Melayani nasabah dengan pelayanan prima (service excellence) dan menawarkan beragam produk yang sesuai harapan nasabah dengan prinsip syariah.

Kehadiran PT. Bank BRISyariah di tengah-tengah industri perbankan nasional dipertegas oleh makna pendar cahaya yang mengikuti logo perusahaan. Logo ini menggambarkan keinginan dan tuntutan masyarakat terhadap sebuah bank modern sekelas PT. Bank BRISyariah yang mampu melayani masyarakat dalam kehidupan modern. Kombinasi warna yang digunakan merupakan turunan dari warna biru dan putih sebagai benang merah dengan brand PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero), Tbk.

²Basic Knowledge Micro Banking Bank BRISyariah Banjarmasin

Aktivitas PT. Bank BRISyariah semakin kokoh setelah pada 19 Desember 2008 ditandatangani akta pemisahan Unit Usaha Syariah PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero), Tbk., untuk melebur ke dalam PT. Bank BRISyariah (proses *spin off*-) yang berlaku efektif pada tanggal 1 Januari 2009. Penandatanganan dilakukan oleh Bapak Sofyan Basir selaku Direktur Utama PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero), Tbk., dan Bapak Ventje Rahardjo selaku Direktur Utama PT. Bank BRISyariah.

Saat ini PT. Bank BRISyariah menjadi bank syariah ketiga terbesar berdasarkan aset. PT. Bank BRISyariah tumbuh dengan pesat baik dari sisi aset, jumlah pembiayaan dan perolehan dana pihak ketiga. Dengan berfokus pada segmen menengah bawah, PT. Bank BRISyariah menargetkan menjadi bank ritel modern terkemuka dengan berbagai ragam produk dan layanan perbankan.

Sesuai dengan visinya, saat ini PT. Bank BRISyariah merintis sinergi dengan PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero), Tbk., dengan memanfaatkan jaringan kerja PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero), Tbk., sebagai Kantor Layanan Syariah dalam mengembangkan bisnis yang berfokus kepada kegiatan penghimpunan dana masyarakat dan kegiatan konsumen berdasarkan prinsip Syariah.

b. Visi - Misi Bank BRISyariah

Visi:

Menjadi bank ritel modern terkemuka dengan ragam layanan finansial sesuai kebutuhan nasabah dengan jangkauan termudah untuk kehidupan lebih bermakna.

Misi:

- a. Memahami keragaman individu dan mengakomodasi beragam kebutuhan finansial nasabah.
- b. Menyediakan produk dan layanan yang mengedepankan etika sesuai dengan prinsip-prinsip syariah.
- c. Menyediakan akses ternyaman melalui berbagai sarana kapan pun dan dimana pun.
- d. Memungkinkan setiap individu untuk meningkatkan kualitas hidup dan menghadirkan ketenteraman pikiran.

c. Nilai-Nilai Utama Budaya Kerja Bank BRISyariah

Bank BRISyariah memiliki budaya kerja yang terdiri dari 7 nilai-nilai dasar dan 49 perilaku utama yang diterapkan terhadap setiap pegawai untuk mencapai visi dan misi dalam perwujudan **Pasti Oke** tersebut sebagai berikut:



a. Profesional



Definisi:

Kesungguhan dalam melakukan tugas sesuai dengan standar teknis dan etika yang telah ditentukan.

Perilaku Kunci Nilai Profesional:

Yang Harus Dilakukan:

- 1) Bekerja dengan standar praktek terbaik
- 2) Mampu menjaga kerahasiaan perusahaan
- 3) Bekerja dengan fokus dan sepenuh hati, dengan disiplin tinggi
- 4) Mampu mengambil keputusan
- 5) Kesiapan untuk meningkatkan pengetahuan dan keterampilan diri secara berkelanjutan
- 6) Menghargai potensi dan kompetensi atasan, rekan kerja dan bawahan
- 7) Menemukan dan mengembangkan gagasan-gagasan baru agar perusahaan selalu memiliki daya saing yang tinggi

Yang Tidak Boleh Dilakukan:

- 1) Bekerja tanpa arah
- 2) Teledor
- 3) Bekerja tanpa standar yang jelas
- 4) Peragu
- 5) Mudah puas diri dengan pengetahuan dan keterampilan yang dimiliki
- 6) Merendahkan dan mendisiplinkan orang lain
- 7) Menolak ide-ide baru yang diperlukan bagi kemajuan

b. Antusias



Definisi:

Semangat atau dorongan untuk berperan aktif dan mendalam pada setiap aktivitas kerja.

Perilaku Kunci Nilai Antusias:

Yang Harus Dilakukan:

- 1) Bersemangat tinggi dalam menyelesaikan tugas
- 2) Selalu menunjukkan semangat dan gairah kerja dalam kondisi apa pun demi menghasilkan kinerja terbaik
- 3) Bergairah dan berdedikasi tinggi, menggunakan berbagai cara, di mana pun, kapan pun, dengan siapa pun, demi pencapaian hasil terbaik perusahaan
- 4) Menyikapi teguran sebagai bagian dari proses pembelajaran untuk menjadi lebih baik
- 5) Menyelesaikan tugas dengan mengutamakan produktivitas, efektivitas dan efisiensi
- 6) Bergairah untuk secara berkesinambungan meningkatkan kemampuan diri
- 7) Mendayagunakan semaksimal mungkin sarana dan prasarana yang ada untuk mencapai optimal bagi perusahaan

Yang Tidak Boleh Dilakukan:

- 1) Menunda pekerjaan

- 2) Mudah kehilangan semangat saat menghadapi kesulitan dalam pelaksanaan tugas
- 3) Bersikap secara tidak acuh dan asal-asalan
- 4) Kecewa dan putus asa pada saat menerima teguran
- 5) Menyepelekan kualitas kerja
- 6) Santai dan apa adanya
- 7) Menggunakan seadanya dan menelantarkan sarana dan prasarana perusahaan

c. Penghargaan SDM



Definisi:

Menempatkan dan menghargai karyawan sebagai modal utama perusahaan dengan menjalankan upaya-upaya yang optimal mulai dari perencanaan, perekrutan, pengembangan dan pemberdayaan SDM yang berkualitas serta memperlakukannya baik sebagai individu maupun kelompok berdasarkan saling percaya, terbuka, adil dan menghargai.

Perilaku Kunci Nilai Penghargaan SDM:

Yang harus dilakukan:

- 1) Kinerja baik mendapat penghargaan (*reward*), kinerja buruk mendapat hukuman (*punishment*)
- 2) Mengembangkan kemampuan dan kepemimpinan diri yang berkualitas, baik sebagai anggota kelompok, maupun pemimpin kelompok
- 3) Menjalankan program pengembangan SDM berdasarkan sistem pengembangan kompetensi dan karir yang terbuka dan adil

- 4) Menciptakan lingkungan kerja yang menyetatkan, bermartabat serta memudahkan tercapainya kinerja optimum individual dan kelompok
- 5) Memiliki komitmen untuk mencapai sasaran kerja individual dan kelompok berdasarkan kerja sama dan rasa memiliki
- 6) Mendorong peningkatan kesejahteraan SDM secara berkelanjutan
- 7) Berlaku adil dan setara dalam rekrutmen dan seleksi

Yang Tidak Boleh Dilakukan:

- 1) Kinerja baik atau buruk tidak memiliki konsekuensi apa pun
- 2) Mengabaikan pengembangan kemampuan dan kepemimpinan
- 3) Menjalankan program pengembangan SDM tanpa arah
- 4) Lingkungan kerja tidak mendukung pencapaian kinerja optimum
- 5) Tanpa komitmen terhadap pencapaian sasaran kerja
- 6) Kurang peduli
- 7) Pilih kasih dan diskriminatif dalam melakukan seleksi rekrutmen

d. Tawakal



Definisi:

Optimisme yang diawali dengan doa yang sungguh-sungguh, dimanifestasikan dengan upaya yang sungguh-sungguh dan diakhiri dengan keikhlasan atas hasil yang dicapai.

Perilaku Kunci Nilai Tawakal:

Yang harus dilakukan:

- 1) Mengawali setiap kegiatan dengan berdo'a
- 2) Bersyukur atas hasil kerja yang dicapai

- 3) Bekerja dengan rencana kerja yang jelas, sistematis dan terukur
- 4) Memiliki semangat dan dorongan untuk belajar dan meningkatkan kemampuan menjadi lebih baik
- 5) Senang berbagi dan membantu atasan, bawahan dan rekan sekerja untuk mencapai tujuan bersama
- 6) Bekerja dengan teliti dan memperhatikan aspek detail
- 7) Memiliki ketangguhan dan kegigihan untuk mengatasi semua hambatan kerja

Yang Tidak Boleh dilakukan:

- 1) Lupa berdo'a
- 2) Suka pamer, senang mengeluh
- 3) Bekerja tanpa rencana dengan pertimbangan yang dangkal
- 4) Malas belajar
- 5) Pelit dan kikir untuk membantu rekan kerja yang kesulitan
- 6) Ceroboh dan memandang remeh permasalahan
- 7) Mudah menyerah

e. Integritas



Definisi:

Kesesuaian antara kata dan perbuatan dalam menerapkan etika kerja, nilai-nilai, kebijakan dan peraturan organisasi secara konsisten sehingga dapat dipercaya dan senantiasa memegang teguh etika profesi dan bisnis, meskipun dalam keadaan yang sulit untuk melakukannya.

Perilaku Kunci Nilai Integritas:

Yang Harus dilakukan:

- 1) Berperilaku penuh kejujuran
- 2) Handal dan dapat dipercaya
- 3) Memegang teguh dan selalu menepati janji
- 4) Tetap dapat bekerja baik walau dengan pengawasan minimal
- 5) Berani menyampaikan kebenaran secara etis didasarkan pada nilai yang diyakininya
- 6) Berani mengakui kekurangan diri
- 7) Mematuhi dan menjalankan aturan, regulasi, etika profesi, dan etika bisnis

Yang Tidak Boleh dilakukan:

- 1) Berbohong dan berbuat kecurangan
- 2) Lemah dan meragukan
- 3) Ingkar janji
- 4) Menyalahgunakan wewenang dan kepercayaan yang diberikan
- 5) Menghindar untuk menyampaikan kebenaran demi keselamatan pribadi
- 6) Keras kepala dan mencari-cari alasan untuk menutupi kekurangan diri
- 7) Bertindak tanpa aturan dan etika

f. BerOrientasi Bisnis



Definisi:

Tanggap terhadap perubahan dan peluang, selalu berpikir dan berbuat untuk menghasilkan nilai tambah dalam pekerjaannya.

Perilaku Kunci Nilai Berorientasi Bisnis:

Yang Harus dilakukan:

- 1) Berorientasi kepada keuntungan perusahaan berlandaskan etika bisnis
- 2) Menguasai *Product Knowledge*
- 3) Kreatif dan inovatif dalam mengembangkan bisnis perusahaan
- 4) Menerapkan *prudential banking* dan manajemen risiko yang sehat
- 5) Menyatu dengan pasar
- 6) Produktif untuk meningkatkan kinerja perusahaan
- 7) Sadar biaya

Yang Tidak Boleh dilakukan:

- 1) Berbisnis tanpa perhitungan
- 2) Tidak menguasai *Product Knowledge*
- 3) Enggan berinovasi
- 4) Mengabaikan *prudential banking* dan prinsip-prinsip manajemen risiko
- 5) “jago kandang”
- 6) Apatis
- 7) Boros

g. **KE**puasan Pelanggan



Definisi:

Memiliki kesadaran sikap serta tindakan yang bertujuan memuaskan pelanggan eksternal dan internal di lingkungan perusahaan.

Perilaku Kunci Nilai Kepuasan Pelanggan:

Yang Harus dilakukan:

- 1) Memperlakukan pelanggan dengan penuh keramahan dan kesopan santunan
- 2) Menjaga kebersihan dan kerapian di seluruh kantor
- 3) Memberikan pelayanan dengan cepat dan cermat melebihi harapan
- 4) Mudah dihubungi dan tanggap
- 5) Menjadi pendengar yang baik untuk memahami kebutuhan pelanggan
- 6) Berperilaku menyenangkan hingga mampu menciptakan suasana yang nyaman di lingkungan perusahaan
- 7) Memenuhi komitmen

Yang Tidak Boleh dilakukan:

- 1) Berlaku tidak ramah dan tidak sopan kepada pelanggan
- 2) Tidak teratur
- 3) Melayani biasa-biasa saja
- 4) Kurang tanggap
- 5) Tidak acuh

6) Kurang perhatian

7) Ingkar janji

B. Penyajian Data

Setelah data diperlukan terkumpul, langkah berikutnya adalah penyajian data. Data yang peneliti sajikan merupakan hasil dari penelitian di lapangan dengan menggunakan teknik pengumpulan data yang telah ditetapkan. Dari data penelitian yang sudah terkumpul, peneliti menyajikan dalam bentuk uraian yang dilengkapi dengan keterangan-keterangan seperlunya. Penyajian data disesuaikan dengan rumusan masalah.

1. Identitas Informan

Informan dalam penelitian ini adalah beberapa Karyawan yang bekerja pada bank BRISyariah Kantor Cabang Pembantu Kayutangi di Banjarmasin. Informan yang menjadi objek penelitian ini berjumlah tiga orang. Berdasarkan data dari ketiga informan, melalui daftar pertanyaan yang berkenaan dengan prosedur pelunasan setoran haji hingga faktor pendukung dan penghambat pada prosedur pelunasan setoran haji. Daftar pertanyaan tersebut terdiri dari nama, alamat, usia, jenis kelamin, status diri, pendidikan terakhir, dan status dalam pekerjaan.

- | | |
|---------------------|----------------------------|
| a. Nama | : Aly Rizqan |
| Usia | : 46 tahun |
| Pendidikan terakhir | : Strata Satu |
| Jabatan | : Pimpinan Cabang Pembantu |

Alamat : Sungai Besar, Banjarbaru Selatan

Mengatakan bahwa tabungan haji sebelum dapat perintah dari KEMENAG tidak sebanyak sekarang. Awalnya tabungan haji memiliki peminat yang kurang pada kelompok masyarakat. Pengelolaan tabungan haji sudah berlangsung lama dari awal berdirinya Bank BRISyariah bersamaan dengan produk-produk lainnya. Perkembangan dan pertumbuhan produk tabungan haji semakin membaik semenjak di alihkannya penetapan bank penerima setoran biaya ibadah haji. Perkembangan itu semakin membaik karena adanya undang-undang nomor 13 tahun 2008 yang diubah ke nomor 34 tahun 2009. Jumlah setoran haji untuk mendapatkan porsi keberangkatan saat ini sebesar Rp. 25.000.000 dan saldo minimal pada rekening tabungan haji sebesar Rp.50.000. Untuk jumlah pelunasannya tidak menentu karena dihitung dari asumsi kurs dolar. Sebelumnya pada tahun 2014 sebesar USD 2.717 atau Rp. 33.962.500 dan pada tahun 2016 sebesar Rp.37.583.508 . Prosedur pelunasan setoran haji di bank BRISyariah harus menyesuaikan dari apa yang telah di tentukan oleh bank BRISyariah yang dimuat dalam buku pedoman bank BRISyariah. Untuk faktor pendukung pada prosedur pelunasan setoran haji saat ini adalah adanya segala fasilitas yang digunakan untuk mempermudah segala proses penyelesaian semua prosedur pelunasan tabungan haji dan faktor penghambatnya pengetahuan dan wawasan pegawai yang minim dalam menggunakan aplikasi *switching*.

b. Nama : M. Nazmi Hariyadi

Usia : 28 tahun

Pendidikan terakhir : Strata Satu

Jabatan : *Brand Operation Supervisor*

Alamat : Jalan Sultan Adam

Mengatakan bahwa produk tabungan haji pada tahun ini meningkat dari tahun-tahun sebelumnya. Peningkatan ini terjadi karena adanya peraturan menteri agama republik Indonesia nomor 30 tahun 2013. Tidak hanya bank BRISyariah tapi seluruh bank Syariah yang menerima nasabah pindahan dari konvensional. Perkembangan dan pertumbuhan produk tabungan haji semakin meningkat semenjak di alihkannya penetapan bank penerima setoran biaya ibadah haji. Untuk mendapatkan porsi keberangkatan haji, nasabah harus menyetorkan uang ke bank BRISyariah senilai Rp. 25.000.000 dan saldo minimal pada rekening tabungan haji sebesar Rp.50.000. Jumlah pelunasan setoran haji tiap tahun berubah-ubah tidak menentu jika dilihat dari tahun 2014 sebesar USD 2.717 atau Rp. 33.962.500. Prosedur pelunasan setoran haji di bank BRISyariah harus menyesuaikan dari apa yang telah di tentukan oleh bank BRISyariah yang dimuat dalam buku pedoman bank BRISyariah. Untuk faktor pendukung prosedur pelunasan setoran haji saat ini adalah adanya SYIAR (Sistem BRISyariah) yang memudahkan penginputan data dan faktor penghambatnya kadang terjadi *maintenance* dalam sistem BRISyariah.

c. Nama : Sisca Handayani

Usia : 25 tahun

Pendidikan terakhir : S1 Akuntansi

Jabatan : Costumer Service

Alamat : Jalan Raga Samudra Komplek Herlina

Mengatakan bahwa produk tabungan haji di bank BRISyariah Kantor Cabang Pembantu Kayutangi pada tahun ini berbeda dari tahun-tahun sebelumnya yang mana jumlah nasabah tabungan haji meningkat. Dari tahun ke tahun perkembangan dan pertumbuhan produk tabungan haji selalu bertambah namun, pada tahun 2015 dibulan Juni yang lalu pertumbuhannya sangat pesat sehingga kurang persiapan dalam penampungan nasabah tabungan haji yang begitu besar. Perkembangan produk tabungan haji yang begitu besar ini dikarenakan atas kehendak dari Kementerian agama yang sudah disusun menjadi Undang-undang. Untuk mendapatkan porsi keberangkatan haji, nasabah harus menyetorkan uang ke bank BRISyariah senilai Rp. 25.000.000 dan saldo minimal pada rekening tabungan haji sebesar Rp.50.000 atau lebih. Saldo dari kelebihan atau saldo minimum itu akan digunakan untuk pembiayaan dalam bentuk bagi hasil yang berakadkan *mudārabah mutlaqah*. Nisbah dari bagi hasil sebesar 85:15. Yang mana bank mendapatkan 85% dan nasabah mendapatkan 15% dari kelebihan saldo tabungan haji. yang Jumlah pelunasan setoran haji tiap tahun berubah-ubah tidak menentu jika dilihat dari tahun 2014 sebesar USD 2.717 atau Rp. 33.962.500. Prosedur pelunasan setoran haji di bank BRISyariah kami sesuaikan dari apa yang telah di tentukan oleh bank BRISyariah yang dimuat dalam buku pedoman bank BRISyariah demi menjaga ketertiban dan keamanan pada setiap transaksi. Untuk faktor pendukung pada prosedur pelunasan setoran haji saat ini adalah adanya mesin cetak yang banyak yang digunakan untuk mencetak bukti-bukti slip tabungan rekening haji dan faktor penghambatnya kadang server SISKOHAT gangguan.

2. Prosedur Pelunasan Setoran Haji pada Bank BRISyariah Kantor Cabang Pembantu kayutangi di Banjarmasin

a. Pelayanan Tabungan Haji

Dalam penyajian data pada pelayanan tabungan haji ini memiliki tiga macam pelayanan seperti yang akan diuraikan di bawah ini:

1) Pendaftaran haji

Pendaftaran ini merupakan salah satu bentuk untuk haji bagi calon jamaah. Ketika ingin pergi haji tentunya adalah niat yang lurus bahwa saya ingin pergi haji adalah semata-mata karena Allah SWT. pendaftaran haji dinyatakan sah apabila calon jamaah haji:

- a) Menyetor BPIH tabungan sebesar USD 3500 pada BPS BPIH dan mendapat nomor porsi dari SSKOHAT setelah dana ditransfer ke rekening Menteri Agama.
- b) Mendaftar ke Kantor Departemen Agama kota Banjarmasin (penyelenggara haji)

2) Persyaratan

Warga negara Indonesia, beragama Islam, yang bersangkutan datang ke Kantor Departemen Agama kota Banjarmasin dengan menyerahkan persyaratan sebagai berikut:

- a) Minimal 18 tahun ke atas
- b) Photocopy KTP yang masih berlaku 13 lembar
- c) Photocopy surat keterangan sehat 3 lembar

- d) Menyerahkan SPPH (lembar II/ warna merah untuk Kandepag)
 - e) Menyerahkan bukti setor tabungan dan nomor porsi dari BPS
(masing-masing lembar untuk Kandepag, Kanwil, dan Pusat).
 - f) Pas foto berwarna, dengan latar belakang putih
 - g) Besar wajah 70%-80% dari besar foto
 - h) Ukuran 3 x 4
- 3) Pelunasan haji

Untuk pendaftaran dan pembayaran haji ONH Plus/BPIH khusus, calon haji agar mendapatkan kuota harus mendaftar terlebih dahulu di Kementerian Agama setempat untuk mendapatkan SPPH (Surat Permohonan Pergi Haji) dan kemudian menyetorkan uang sesuai dari ketentuan dari Kementerian Agama, ke Bank penerima setoran haji yang ditunjuk pemerintah untuk mendapatkan nomor kuota. Yang dalam hal ini teknis/proses permohonan SPPH dan penyetoran dilakukan oleh Bank BRISyariah KCP Kayutangi.

b. Pelayanan Pelunasan Setoran Haji

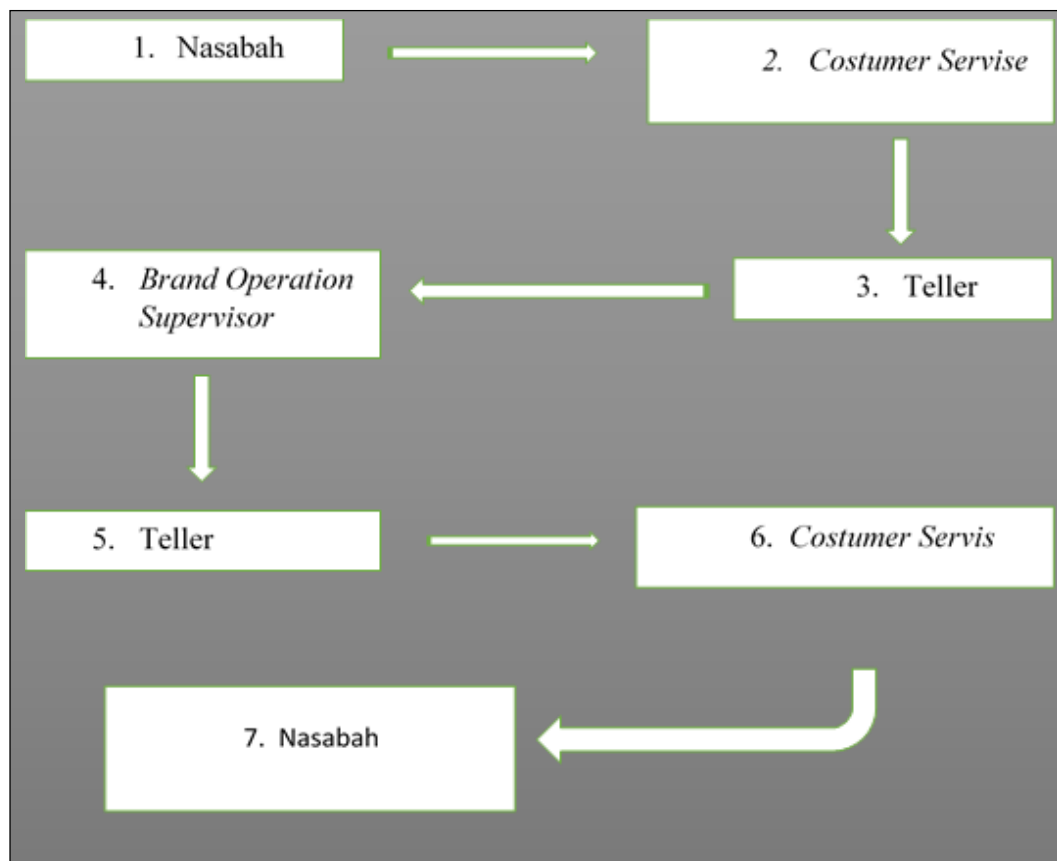
Dalam pelayanan Pelunasan Setoran Haji bank memberikan beberapa proses yang akan di berikan bank kepada nasabah yaitu antara lain:

- 1) Proses dalam administrasi

Administrasi merupakan proses awal yang dilakukan dengan bekerja sama dua orang atau lebih untuk mencapai tujuan. Ada beberapa proses yang dijalankan bank untuk mendapatkan berkas nomor porsi yang akan diperlihatkan kepada pihak

Kementerian Agama sebagai bukti Lunasnya pembayaran setoran haji. Proses itu akan di jelaskan dalam bentuk tabel yang akan diuraikan di bawah ini:

TABEL 4.3: Prosedur atau proses pelunasan setoran haji pada Bank BRISyariah kantor cabang pembantu Kayutangi Banjarmasin.



Penjelasan tabel di atas:

1. Nasabah membawa dokumen pelunasan setoran haji ke BRISyariah Kantor Cabang Pembantu Kayutangi untuk melakukan Pembuka rekening yang akan di lakukan *Costumer service* dan dokumen diberikan ke *Costumer service*.
2. *Costumer service* akan memverifikasi dan memvalidasi semua dokumen pelunasan setoran haji, kemudian memeriksa data nasabah di sistem

komunikasi haji dan sistem BRISyariah, kemudian membuka blokir rekening dan di otorisasi oleh *Brand Operation Supervisor*.

3. *Teller* kemudian memverifikasi dan memvalidasi dokumen yang dimasukkan *Costumer service* , dan langsung di input ke aplikasi *Switching*
4. *Brand Operation Supervisor* akan memverifikasi dan memvaliditas dokumen pelunasan BPIH di *System* Syariah, kemudian memeriksa kebenaran nomor porsi dan mendebet rekening nasabah di aplikasi *switching* dengan dokumen, kemudian mencetak tapak (validasi dan bukti pelunasan BPIH)
5. *Teller* akan memverifikasi validitas dokumen pelunasan setoran haji BPIH dengan tapak (Validasi dan bukti pelunasan BPIH), lalu mencetak mutasi pada buku tabungan, lalu menyimpan bukti, tanda terima setoran awal dan tapak validitas penarikan
6. *Costumer service* memverifikasi dan validasi dokumen pelunasan setoran haji BPIH dengan tapak (validasi dan bukti pelunasan), kemudian mencetak tanda terima pelunasan BPIH 5 rangkap, lalu menyimpan dokumen, tutup blokir rekening tabungan haji dan diotorisasi oleh *Brand Operation Supervisor*, kemudian mengembalikan dokumen ke nasabah.³

³*ibid.*, hlm. 20.

c. Faktor pendukung dan penghambat dalam prosedur pelunasan setoran haji pada bank BRISyariah Kantor Cabang Pembantu Kayutangi

Ada beberapa faktor pendukung dalam prosedur pelunasan setoran haji yaitu, di antaranya:

- 1) Adanya Sistem BRISyariah (SYIAR)
- 2) Adanya aplikasi *switching*
- 3) Adanya sistem komunikasi haji terpadu (SISKOHAT)
- 4) Mesin cetak yang banyak

Sedangkan faktor penghambat dalam prosedur pelunasan setoran haji yaitu, di antaranya:

- 1) Ketika sistem BRISyariah sedang maintenance
- 2) Pengetahuan dan wawasan pegawai yang minim dalam menggunakan aplikasi *switching*.
- 3) Server SISKOHAT yang gangguan
- 4) Minimnya pegawai pada pelaksanaan pelunasan setoran haji.

C. Analisis Data

Berdasarkan penyajian data yang peneliti lakukan dengan cara wawancara kepada beberapa responden karyawan Bank BRISyariah KCP Kayutangi Banjarmasin, yaitu Pimpinan Cabang Pembantu Bank BRISyariah KCP Kayutangi

Banjarmasin, *Brand Operation Supervisor* dan *Costumer Service*. Maka dapat diuraikan hasil penelitian sebagai berikut:

1. Gambaran tentang Prosedur pelunasan setoran haji yang ada di bank BRISyariah KCP Kayutangi Banjarmasin.

Ada beberapa Kebijakan dari Kantor Kementerian Agama Banjarmasin yang melatarbelakangi Bank BRISyariah memindah bukukan seluruh nasabah tabungan haji pada bank BRI konvensional ke BRISyariah Kantor Cabang Pembantu Kayutangi Banjarmasin, di antaranya:

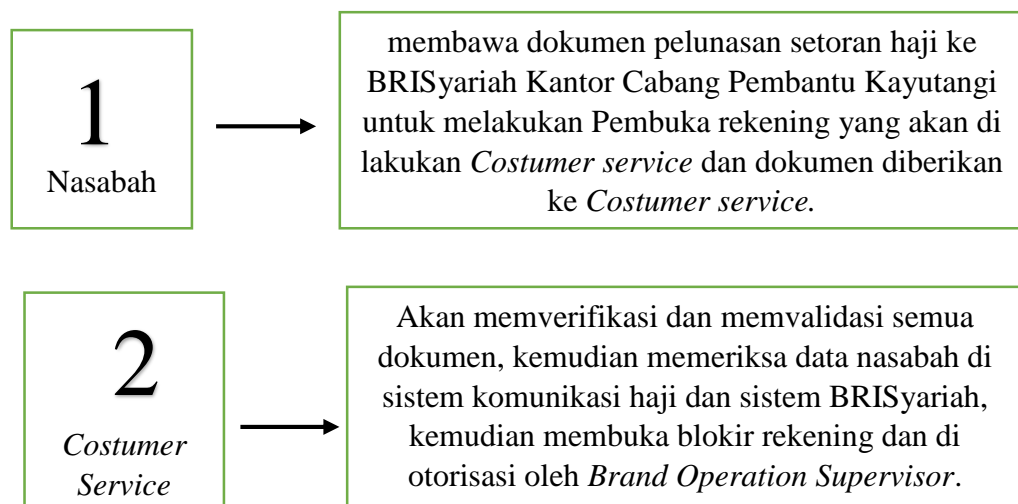
1. Undang-undang nomor 13 tahun 2008 tentang penyelenggaraan telah diubah dengan Undang-undang Republik Indonesia nomor 34 tahun 2009.
2. Peraturan Menteri Agama Republik Indonesia (PMA) nomor 30 tahun 2013 tanggal 12 april 2013, tentang penetapan bank penerima Setoran Biaya Ibadah Haji (BPS-BPIH)
3. Keputusan dirjen PHU No. D/303 tahun 2013 tentang petunjuk teknis pelaksanaan ketentuan BPS-BPIH
4. Laporan Dirjen PHU tanggal 28 November 2013, tentang nominasi BPS-BPIH dan bank transit masa penetapan tahun 2013-2017
5. Penetapan BRISyariah sebagai BPS-BPIH untuk masa penetapan tahun 2013-2017

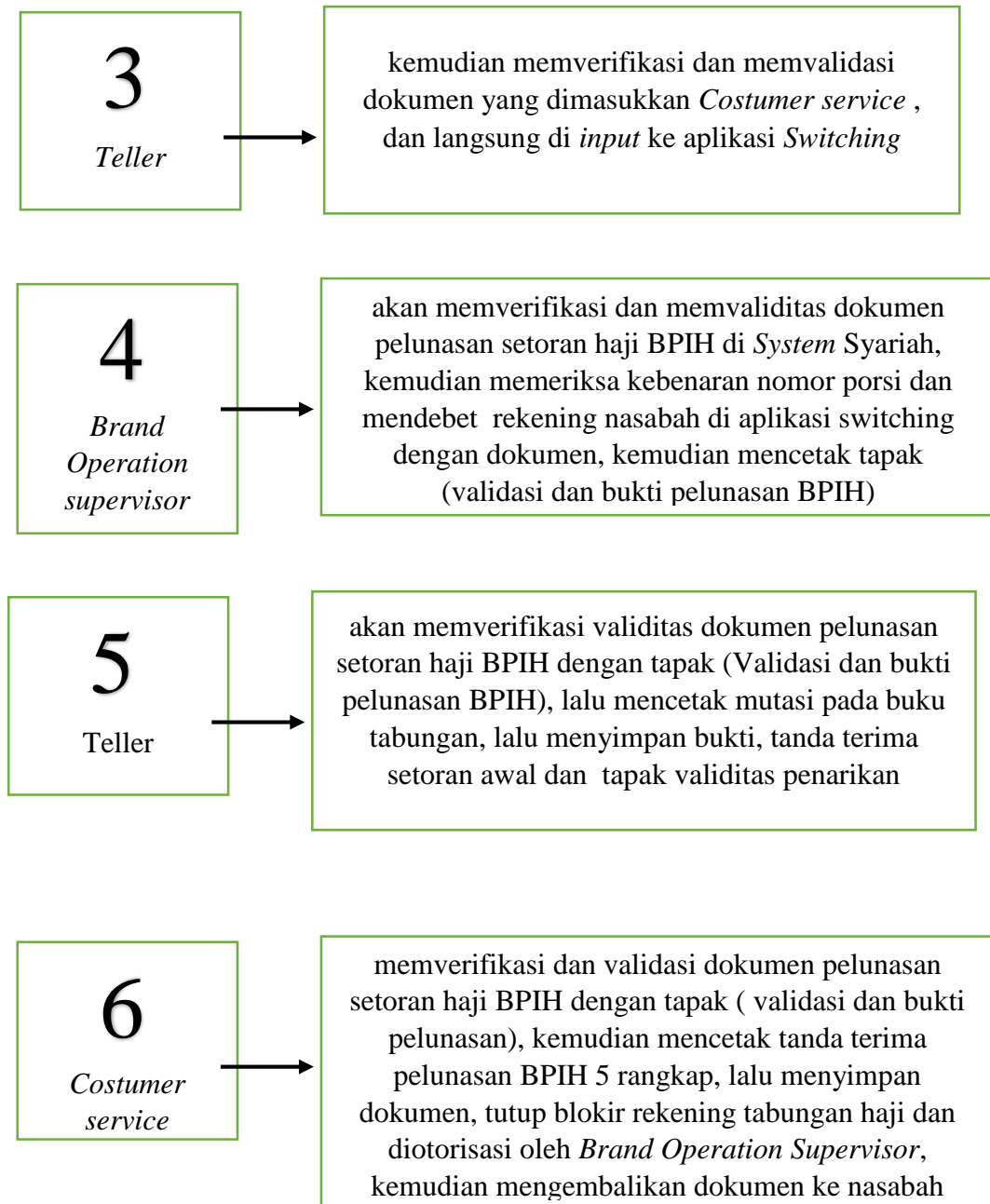
6. Penetapan BRI sebagai bank BPS-BPIH transito dengan bank BRISyariah sebagai mitra.

Sesuai dengan kebijakan kebijakan itulah maka Bank BRISyariah Kantor Cabang Pembantu Kayutangi Banjarmasin diperintahkan oleh pimpinan kantor cabang untuk melakukan pemindahan seluruh nasabah tabungan haji yang berada di bank konvensional.

Dalam melakukan pemindah buku dari bank BRI konvensional ke bank BRISyariah Kantor Cabang Pembantu Kayutangi, nasabah harus mendaftar tabungan haji lagi dan mengikuti persyaratan pendaftaran yang diberikan bank BRISyariah Kantor Cabang Pembantu Kayutangi.

Pemindah bukuan pelunasan setoran haji pun dilaksanakan pada hari Sabtu, karena tidak cukup waktu maka pemindah bukuan berlangsung selama satu minggu lebih. Karena banyaknya nasabah yang perlu di *input* datanya ke sistem BRISyariah dan ke SISKOHAT. Adapun Prosedur Pelunasan Setoran Haji yang dilakukan di lapangan yaitu sebagai berikut:





Begitulah prosedur pelunasan haji yang diterapkan di lapangan. Terkadang membuat nasabah menunggu lama, kadang ada nasabah yang langsung pulang, dan kadang ada yang menunggu walau akhirnya tidak sempat hari itu.

Prosedur pada teori yang diberikan bank BRISyariah di sesuaikan di lapangan dan ternyata membutuhkan banyak waktu untuk menyelesaikan pelunasan setoran haji. Prosedur pada buku disesuaikan dengan keadaan di lapangan guna menjaga agar data yang dimasukkan ke dalam sistem benar-benar aman.

2. Faktor-faktor pendukung dan penghambat pada prosedur pelunasan setoran haji

a. Ada beberapa faktor pendukung dalam prosedur pelunasan setoran haji yaitu, di antaranya:

1) Adanya Sistem BRISyariah (SYIAR)

Sistem BRISyariah merupakan sebuah program/aplikasi yang disediakan oleh pihak bank BRISyariah itu sendiri yang digunakan untuk mempercepat dan mempermudah transaksi pelunasan setoran haji.

2) Adanya aplikasi *switching*.

Aplikasi *switching* merupakan program/aplikasi yang disediakan oleh pihak bank BRISyariah yang digunakan untuk menyatukan data dari sistem BRISyariah (SYIAR) dan SSKOHAT.

3) Adanya sistem komunikasi haji terpadu (SSKOHAT)

SSKOHAT merupakan sebuah program/aplikasi yang disediakan oleh Kantor Kementerian Agama yang digunakan untuk mempermudah nasabah/calon jamaah haji supaya tidak jauh-jauh lagi mengambil berkas/dokumen yang diberikan Kantor Kementerian Agama.

- 4) Mesin cetak yang sudah ditambahkan satu jika terjadi kendala kerusakan mendadak.

Mesin cetak atau *mini print* merupakan alat yang disediakan oleh bank BRISyariah yang digunakan untuk mencetak segala mutasi/transaksi pelunasan setoran haji.

- b. Sedangkan faktor penghambat dalam prosedur pelunasan setoran haji yaitu, di antaranya:

- 1) Ketika sistem BRISyariah sedang *maintenance*

Maintenance di sini artinya diperbaiki, *maintenance* biasanya terjadi ketika sistem banyak digunakan oleh *user* lain yang berada di bank BRISyariah Kantor Cabang maupun Kantor Cabang Pembantu.

- 2) Pengetahuan dan wawasan pegawai yang minim dalam menggunakan aplikasi *switching*.

Para pegawai bank BRISyariah Kantor Cabang Pembantu Kayutangi kadang bingung dalam menggunakan aplikasi *switching* jadi mereka sering bertanya dalam penggunaannya sehingga memperlambat proses pelunasan setoran haji.

- 3) Server SISKOHAT yang gangguan.
- 4) Minimnya pegawai pada pelaksanaan pelunasan setoran haji.

Pegawai Bank BRISyariah Kantor Cabang Pembantu yang melayani proses berlangsungnya pelunasan setoran haji hanya terdiri dari tiga orang itulah yang membuat proses tersebut berlangsung lama.

Banyaknya faktor pendukung dalam pelunasan setoran haji itulah yang mampu menutupi sedikit dari faktor penghambat, karena minimnya pegawai/SDM yang membuat lama menunggu para nasabah tabungan haji.