

**EFEKTIVITAS PENGEMBALIAN DANA PEMBATALAN
PORSI HAJI PRODUK TABUNGAN MABRUR
PADA BANK SYARIAH MANDIRI
KCP SENTRA ANTASARI
BANJARMASIN**

SKRIPSI

**Diajukan kepada Fakultas Syariah dan Ekonomi Islam
untuk Memenuhi Sebagian Syarat
Guna Mencapai Gelar Sarjana
dalam Ilmu Perbankan Syariah**

Oleh:

**ROHANA
1201160292**

INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI ANTASARI

**FAKULTAS SYARIAH DAN EKONOMI ISLAM
JURUSAN PERBANKAN SYARIAH
BANJARMASIN
2016 M/1437 H**

PERNYATAAN KEASLIAN TULISAN

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Rohana

NIM : 1201160292

Tempat/Tgl. Lahir : Pelaihari/ 16 Maret 1993

Jurusan : Perbankan Syariah

Fakultas : Syariah dan Ekonomi Islam

Menyatakan dengan sebenarnya bahwa skripsi yang saya tulis ini benar-benar merupakan karya saya sendiri, bukan merupakan pengambilalihan tulisan atau pikiran orang lain yang saya akui sebagai tulisan atau pikiran saya sendiri. Jika dikemudian hari terbukti ia merupakan duplikat, tiruan, plagiat atau dibuat oleh orang lain secara keseluruhan atau sebagian besar, maka skripsi/ makalah dan gpsi/ makalah dan gelar yang diperoleh karenanya batal demi hukum.

Banjarmasin,
Yang Membuat Pernyataan,
Tanda tangan



Rohana
Rohana

PERSETUJUAN

Skripsi yang berjudul : Efektivitas Pengembalian Dana Pembatalan Porsi
Haji Produk Tabungan Mabror Pada Bank Syariah
Mandiri KCP Sentra Antasari Banjarmasin

Ditulis oleh : Rohana

NIM : 1201160292

Fakultas : Syariah Dan Ekonomi Islam

Program : Strata Satu (S-1)

Jurusan/Prodi : Perbankan Syariah

Tahun Akademik : 2015/2016

Tempat dan tanggal lahir : Pelaihari, 16 Maret 1993

Alamat : Jl.Pusara RT 03 RW 01 Pelaihari, Tanah Laut

Setelah diteliti dan diadakan perbaikan seperlunya, kami dapat menyetujuinya untuk dipertahankan di depan sidang Tim Penguji Skripsi Fakultas Syariah dan Ekonomi Islam IAIN Antasari Banjarmasin.

Banjarmasin, 14 Juni 2016 M
9 Ramadhan 1437 H

Pembimbing I,



Drs. H. M. Amin Djamaluddin, MA.
NIP. 19551124 198303 1 004

Pembimbing II,



H. Abdul Gafur, Lc, MA.
NIP. 19810302 200901 1 014

Mengetahui,
Ketua Jurusan Perbankan Syariah
Fakultas Syariah dan Ekonomi Islam
IAIN Antasari Banjarmasin.



Rahman Helmi, S.Ag., M.Si
NIP. 19740508 199903 1 002

PENGESAHAN

Skripsi yang berjudul: “*Efektivitas Pengembalian Dana Pembatalan Porsi Haji Produk Tabungan Mabruur pada Bank Syariah Mandiri KCP Sentra Antasari Banjarmasin*”, ditulis oleh Rohana, telah diujikan dalam Sidang Tim Penguji Skripsi Fakultas Syariah dan Ekonomi Islam IAIN Antasari Banjarmasin pada:

Hari : Jumat

Tanggal : 1 Juli 2016

Dinyatakan LULUS dengan predikat: B+ (77,6)

Dekan Fakultas Syariah dan Ekonomi Islam
IAIN Antasari Banjarmasin


Prof. Dr. Ahmadi Hasan, MH
NIP. 19580406 198703 1 001

Tim Penguji

Nama

Tanda Tangan

1. Dr. H. Jalaluddin, M.Hum.

(Ketua)

2. Drs. H. M. Amin, MA.

(Anggota)

3. H. Abdul Gafur, L.Ph., MA

(Anggota)

4. Hj. Zulpa Makiah, M. Ag.

(Anggota)

1.

2.

3.

4.

ABSTRAK

Rohana. 2016. *Efektivitas Pengembalian Dana Pembatalan Porsi Haji Produk Tabungan Mabrur pada Bank Syariah Mandiri KCP Sentra Antasari Banjarmasin*, Skripsi, Jurusan Perbankan Syariah, Fakultas Syariah & Ekonomi Islam, Pembimbing: (I) Drs. H. M. Amin Djamaluddin, MA. (II) H. Abdul Gafur, Lc, MA.

Kata Kunci: Efektivitas, pengembalian dana, pembatalan porsi haji, tabungan Mabrur.

Penelitian ini tentang pelayanan terhadap ketepatan waktu dalam pengembalian dana pembatalan porsi haji dengan menggunakan produk tabungan Mabrur. Selain itu, tindak lanjut nasabah (calon jamaah haji) yang sudah mendapatkan nomor porsi haji yang telah dimilikinya, apakah dapat digantikan oleh ahli waris atau akan dihapuskan.

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui efektivitas pengembalian dana pembatalan porsi haji produk tabungan Mabrur pada Bank Syariah Mandiri KCP Sentra Antasari Banjarmasin dan untuk mengetahui tindak lanjut nasabah (calon jamaah haji) yang sudah mendapatkan nomor porsi haji yang telah dimilikinya untuk antrian selanjutnya.

Penelitian ini merupakan penelitian lapangan (*field research*). Adapun sifat dari penelitian ini adalah deskriptif. Oleh karena itu, untuk memperoleh data yang diperlukan, penulis melakukan studi dokumentasi dan wawancara. dokumentasi menggunakan data-data pendukung yang didapat dari buku bacaan, buku agenda kegiatan dan internet dan wawancara untuk bahan pustaka yang memuat kajian masalah yang diteliti, Responden yaitu *Customer Service* pada Bank Syariah Mandiri KCP Sentra Antasari dan Kepala Seksi Penyelenggaraan Haji dan Umrah pada Kantor Kementerian Agama serta nasabah (calon jamaah haji) yang batal.

Melalui teknik analisis deskriptif kualitatif, penelitian ini menghasilkan temuan-temuan: *Pertama:* Tidak efektifnya pelayanan waktu dalam pengembalian dana pembatalan porsi haji sehingga ada perbedaan antara waktu yang ditentukan oleh Bank Syariah Mandiri KCP Sentra Antasari Banjarmasin dan Kantor Kementerian Agama Kota Banjarmasin dengan Standar Operasional Prosedur (SOP) pengembalian dana pembatalan porsi haji. *Kedua:* Tindak lanjut nomor porsi haji yang batal sudah efektif sesuai dengan keputusan direktur jenderal bimbingan masyarakat Islam dan penyelenggaraan haji Nomor:D/163 Tahun 2004 bahwa nomor porsi nasabah (calon jamaah haji) yang batal tidak dapat digantikan kecuali nasabah (calon jamaah haji) yang telah masuk antrian.

MOTTO

Selama kita masih punya **tekad**
yang terpelihara dalam **semangat**
Maka tiada kata **terlambat**
untuk memulai sebuah
awal yang baru !!!

KATA PERSEMBAHAN

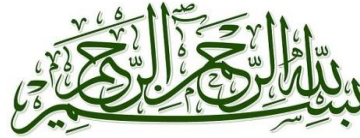
Alhamdulillahirabbi'alamin akhirnya sampai pada penantian yang kini telah tiba. Dengan perlahan-lahan, sedikit demi sedikit akhirnya penantian panjang tersebut telah sampai pada titik jenuh yang selama ini terus untuk dimusuhi bahkan terlalu sulit untuk berpikir dapat bebas dari hal yang membuat diri kian gelisah dan resah. Namun, semua kejenuhan itu pudar dan sirna setelah kesabaranlah yang selama ini menemani hingga tak bisa untuk mengungkapkan dengan perasaan hanya bisa berdo'a, sujud syukur atas penyelesaian ini. Semoga sebuah karya tulis yang sederhana ini menjadi amal shaleh bagi adinda dan menjadi kebanggaan bagi keluarga tercinta dan orang-orang sekitar.

Karya tulis adinda yang sederhana ini, adinda persembahkan untuk Abah, Mama, Kakak-kakak dan Adik-adik tercinta yang selalu mendukung, mendo'akan dan menjadi semangat dalam berusaha sekuat mungkin untuk bisa membuat keluarga bangga dan bahagia,

Tak lupa pula kepada seluruh Bapak dan Ibu Dosen Fakultas Syariah dan Ekonomi Syariah yang senantiasa selalu memberi bantuan dan motivasi seta mendo'akan. Terima kasih atas ilmu yang kalian berikan kepada adinda. Semoga dapat berguna dan bermanfaat bagi adinda.

Untuk Kawan-kawan senasib perjuangan selalu semangat untuk berusaha untuk para sahabat, kawan-kawan S1 Perbankan Syariah dari kelas E dan kelas W 2012 dan seluruh kawan-kawan jurusan S1 Perbankan Syariah Angkatan 2012 yang selalu mendukung dengan semangat untuk bersama-sama meraih cita-cita. Terima kasih Untuk Semuanya.

KATA PENGANTAR



Hamdan wa Syukron Lillahi Ta'ala dengan nama Allah SWT yang maha pengasih lagi maha penyayang. Puji syukur kehadiran Allah SWT atas nikmat tak terhingga yang dilimpahkan kepada penulis sehingga dapat menyelesaikan hasil skripsi dengan judul *Efektivitas Pengembalian Dana Pembatalan Porsi Haji Produk Tabungan Mabror Pada Bank Syariah Mandiri KCP Sentra Antasari Banjarmasin*. Shalawat dan salam selalu terlimpah pada *Uswah Al-Hasanah* kita yakni Nabi Muhammad saw.

Dalam penyusunan skripsi ini tidak sedikit kesulitan, hambatan, dan rintangan yang penulis hadapi. Walau demikian, Alhamdulillah dengan Ridho-Nya, bantuan dan dorongan berbagai pihak, akhirnya skripsi ini dapat diselesaikan. Penulis menyadari bahwa skripsi ini masih banyak yang perlu disempurnakan. *Memang tiada gading yang tak retak*. Namun, semoga skripsi ini tetap banyak memberikan manfaat dan berguna.

Pada kesempatan ini, penulis mengucapkan rasa syukur dan menghaturkan terima kasih yang tidak terhingga kepada semua pihak yang telah memberikan bantuan dan bimbingannya, terutama kepada yang terhormat.

1. Dekan Fakultas Syariah dan Ekonomi Islam IAIN Antasari Banjarmasin, Prof. Dr. H. Ahmadi Hasan. MH, yang telah memberikan persetujuan atas judul skripsi ini untuk dipertahankan didepan Tim Penguji Skripsi Fakultas Syariah dan Ekonomi Islam IAIN Antasari Banjarmasin.
2. Ketua Jurusan Perbankan Syariah Fakultas Syariah dan Ekonomi Islam IAIN Antasari Banjarmasin, Bapak Rahman Helmi, S.Ag., MSI yang telah memberikan kemudahan bagi kelancaran proses penggarapan desain proposal yang penulis ajukan.

3. Bapak Drs. H. M. Amin Djamaluddin, MA selaku pembimbing I dan bapak H. Abdul Gafur, Lc, MA, selaku pembimbing II yang telah banyak memberikan bimbingan dan pengarahan dalam penyusunan skripsi ini dari awal sampai selesai.
4. Semua Dosen Fakultas Syariah dan Ekonomi Islam IAIN Antasari Banjarmasin yang telah banyak memberikan ilmu pengetahuan selama penulis berstudi di Fakultas Syariah dan Ekonomi Islam IAIN Antasari Banjarmasin.
5. Seluruh staf perpustakaan IAIN Antasari Banjarmasin, Perpustakaan Fakultas Syariah dan Ekonomi Islam IAIN Antasari Banjarmasin, yang telah memberikan pelayanan yang baik dalam peminjaman buku-buku yang diperlukan penulis.
6. Seluruh staf Bank Syariah mandiri KCP Sentra Antasari Banjarmasin dan Kantor Kementerian Agama Kota Banjarmasin yang selama ini banyak membantu dalam penyelesaian skripsi ini, yang tidak dapat penulis sebutkan satu persatu.

Tiada yang dapat penulis persembahkan selain terima kasih serta berdo'a kepada Allah SWT, semoga amal baik semua pihak mendapat ganjaran yang setimpal, akhirnya semoga skripsi ini bermanfaat bagi kita semua. Amin ya robbal alamin.

Banjarmasin, 15 Juni 2016

Penulis,

PEDOMAN TRANSLITERASI ARAB-INDONESIA

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 lagi dengan huruf dan tanda sekaligus.

Berdasarkan Surat Keputusan Bersama Menteri Agama RI dan Menteri Pendidikan dan Kebudayaan RI Nomor 158/1987 dan 0543 b/U/1987, tanggal 22 Januari 1988, sebagai berikut:

1. Konsonan Tunggal

Huruf Arab	Nama	Huruf Latin	Keterangan
ا	Alif	Tidak dilambangkan	Tidak dilambangkan
ب	Ba'	B	Be
ت	Ta'	T	Te
ث	Ša'	Š	es (dengan titik di atas)
ج	Jim	J	Je
ح	Ha	Ḥ	ha (dengan titik di bawah)
خ	Kha	Kh	ka dan ha
د	Dal	D	De
ذ	Ža	Ž	zet (dengan titik di atas)
ر	Ra	R	Er
ز	Zai	Z	Zet
س	Sin	S	Es
ش	Syin	Sy	es dan ye
ص	Šad	Š	es (dengan titik di bawah)
ض	Ḍad	ḍ	de (dengan titi di bawah)
ط	Ṭa	Ṭ	te (dengan titik di bawah)
ظ	Ža	Ž	zet (dengan titik di bawah)
ع	‘Ain	‘	Koma terbalik di atas
غ	Gain	G	Ge

ف	Fa	F	Ef
ق	Qaf	Q	Qi
ك	Kaf	K	Ka
ل	Lam	L	'el
م	Mim	M	'em
ن	Nun	N	'en
و	Waw	W	We
ه	Ha'	H	Ha
ء	Hamzah	'	Aposrof
ي	Ya'	Y	Ye

2. Konsonan rangkap karena syaddah ditulis rangkap

متعقدين	Ditulis	<i>Muta'qqidin</i>
عدة	Ditulis	'iddah

3. Ta'marbutah

a) Apabila dimatikan ditulis h.

هبة	Ditulis	<i>Hibbah</i>
جزية	Ditulis	Jizyah

(ketentuan ini tidak diperlukan bagi kata-kata Arab yang sudah terserap ke dalam bahasa Indonesia, seperti sholat, zakat dan se bagainya, kecuali apabila dikehendaki lafal aslinya).

Bila diikuti dengan kata sandang “al” serta bacaan kedua itu terpisah, maka ditulis dengan h.

كرمة الأولياء	Ditulis	<i>Karāmah al auliyā</i>
---------------	---------	--------------------------

b) Apabila ta' marbutah hidup atau dengan harakat, fatha, kasrah dan dammah ditulis t.

زكاة الفطر	Ditulis	<i>Zakātul-fitri</i>
------------	---------	----------------------

4. Vokal Pendek

اَ	Kasrah	Ditulis	<i>I</i>
اِ	Fathah	Ditulis	<i>A</i>
اُ	ḍammah	Ditulis	<i>U</i>

5. Vokal Panjang

1	Fathah + alif – جاهلية	Ditulis	<i>ā – jahiliyah</i>
2	Fathah + ya'mati – يسعى	Ditulis	<i>ā – yas'ā</i>
3	Kasrah + ya'mati – كريم	Ditulis	<i>ī – karim</i>
4	Dammah + wawu mati – فروض	Ditulis	<i>ū – furūd</i>

6. Vokal Rangkap

1	Fathah + ya'mati – بينكم	Ditulis	<i>ai – Bainakum</i>
2	Fathah + wawu mati – قول	Ditulis	<i>au – Qaulun</i>

7. Vokal pendek yang berurutan dalam satu kata dipisahkan dengan apostrof

أَنتُمْ	Ditulis	<i>a'antum</i>
أَعَدْتُ	Ditulis	<i>u'iddat</i>
لَئِنْ شَكَرْتُمْ	Ditulis	<i>la'in syakartum</i>

8. Kata sandang alif + lam

- a) Apabila diikuti huruf Qomariyyah ditulis dengan menggunakan huruf “al”.

القرآن	Ditulis	<i>Al-Qur'an</i>
القياس	Ditulis	<i>Al-Qiyās</i>

- b) Apabila diikuti huruf syamsiyyah ditulis dengan menggunakan huruf Syamsiyyah yang mengikutinya, dengan menghilangkan huruf “al”nya.

السَّمَاءُ	Ditulis	<i>As-Samā</i>
الشَّمْسُ	Ditulis	<i>Asy-Syams</i>

9. Penulisan kata-kata dalam rangkaian kalimat

ذَوِي الْفُرُوضِ	Ditulis	<i>Ẓawī al-furūd</i> atau <i>Ẓawil furūd</i>
أَهْلُ السُّنَّةِ	Ditulis	<i>Ahl as-sunnah</i> atau <i>ahlussunnah</i>

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
PERNYATAAN KEASLIAN TULISAN	ii
PERSETUJUAN.....	iii
PENGESAHAN	iv
ABSTRAK	v
MOTTO	vi
KATA PERSEMBAHAN	vii
KATA PENGANTAR.....	viii
PEDOMAN TRANSLITERASI ARAB-INDONESIA	x
DAFTAR ISI.....	xiv
DAFTAR TABEL.....	xvii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang Masalah	1
B. Rumusan Masalah	7
C. Tujuan Penulisan	7
D. Signifikansi Penelitian.....	8
E. Kegunaan Penelitian	8
F. Definisi Operasional	9

	G. Kajian Pustaka	10
	H. Sistematika Penelitian	15
BAB II	EFEKTIVITAS PENGEMBALIAN DANA PEMBATALAN	
	PORSI HAJI PRODUK TABUNGAN MABRUR PADA BANK	
	SYARIAH MANDIRI KCP SENTRA ANTASARI	
	BANJARMASIN	16
	A. Pengertian Efektivitas.....	16
	B. Teori Efektivitas	18
	C. Pengukuran Efektivitas.....	22
	D. Faktor Efektivitas	26
	E. Pendekatan Efektivitas	28
BAB III	METODE PENELITIAN	29
	A. Jenis dan Pendekatan Penelitian	29
	B. Lokasi Penelitian	30
	C. Subjek dan Objek Penelitian	31
	D. Data dan Sumber Data.....	31
	E. Teknik Pengumpulan Data.....	33
	F. Metode Analisis Data	34
	G. Prosedur Penelitian.....	35
BAB IV	PENYAJIAN DATA DAN ANALISIS DATA.....	37
	A. Penyajian Data.....	37
	B. Analisa Data	42
	1. Efektivitas pengembalian dana pembatalan porsi haji produk tabungan mabrur pada Bank Syariah Mandiri KCP Sentra Antasari	44
	2. Tindak lanjut nasabah (calon jamaah haji) yang sudah mendapatkan nomor porsi haji yang telah dimilikinya	52
BAB V	PENUTUP	56

A. Simpulan.....	56
B. Saran dan Rekomendasi	57
DAFTAR PUSTAKA	58
LAMPIRAN-LAMPIRAN	62
DAFTAR RIWAYAT HIDUP	

DAFTAR TABEL

No	Uraian	Hlm.
Tabel 1	Standar Operasional Prosedur (SOP) pengembalian dana pembatalan porsi haji	47