

ABSTRAK

Rohana. 2016. *Efektivitas Pengembalian Dana Pembatalan Porsi Haji Produk Tabungan Mabruur 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 Mabruur.

Penelitian ini tentang pelayanan terhadap ketepatan waktu dalam pengembalian dana pembatalan porsi haji dengan menggunakan produk tabungan Mabruur. 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 Mabruur 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.