

BAB IV

PENYAJIAN DATA DAN ANALISIS DATA

A. Penyajian Data

Hasil riset yang dilakukan oleh peneliti dengan cara wawancara langsung, peneliti mendapatkan data-data yang berhubungan dengan efektivitas pengembalian dana pembatalan porsi haji produk tabungan Mabruur pada Bank Syariah Mandiri KCP Sentra Antasari Banjarmasin dari 2 (dua) orang dari responden yaitu *Customer Service* Bank Syariah Mandiri KCP Sentra Antasari Banjarmasin dan Kepala seksi penyelenggaraan Haji dan Umrah Kantor Kementerian Agama Kota Banjarmasin dan sepuluh calon jamaah haji terhadap pembatalan porsi haji produk tabungan mabrur Bank Syariah Mandiri KCP Sentra Antasari Banjarmasin dan nasabah (calon jamaah haji) yang sudah mendapatkan nomor porsi haji yang telah dimilikinya disampaikan dalam wawancara untuk mempermudah dalam menganalisis. Penulis menyajikan dua pembahasan, pertama efektivitas pengembalian dana pembatalan porsi haji produk tabungan Mabruur Bank Syariah Mandiri KCP Sentra Antasari Banjarmasin dan kedua tindak lanjut nasabah (calon jamaah haji) yang sudah mendapatkan nomor porsi haji yang telah dimilikinya.

Bank Syariah Mandiri KCP Sentra Antasari Banjarmasin telah mengenalkan tabungan Mabrur ke masyarakat yang ingin menunaikan ibadah haji dan umrah. Pada tahun 2012 nasabah yang terdaftar di tabungan Mabrur sebanyak 140 orang dan jumlah yang melakukan pembatalan porsi haji tahun 2014 sebanyak 12 orang diantaranya yang meninggal dunia sebanyak 6 orang, kesehatan (sakit) 2 orang, urusan keluarga 2 orang dan mendaftar ONH Plus 2 orang. Pada tahun 2013 nasabah yang terdaftar di tabungan Mabrur sebanyak 159 orang dan jumlah yang melakukan pembatalan porsi haji tahun 2015 sebanyak 9 orang diantaranya yang meninggal dunia sebanyak 3 orang, kesehatan (sakit) 1 orang, Urusan keluarga Jauh 1 orang, Umrah 3 orang dan Pindah keluar kota 1 orang.¹

Kantor Kementerian Agama Kota Banjarmasin yang mengurus tentang perjalanan ibadah haji dan umrah yang bekerjasama dengan Bank Penerima Setoran (BPS) menggunakan tabungan haji yang dimiliki setiap Bank Penerima Setoran (BPS) tersebut. Pada tahun 2012 pendaftar calon jamaah haji sebanyak 3232 orang dan jumlah yang melakukan pembatalan porsi haji tahun 2014 sebanyak 142 orang. Pada tahun 2013 pendaftar calon jamaah haji sebanyak 2193 orang dan jumlah yang melakukan pembatalan porsi haji tahun 2015 sebanyak 139 orang.²

¹Dokumentasi daftar pendaftar dan pembatalan porsi haji, Banjarmasin: Bank Syariah Mandiri.

²Seksi Penyelenggaraan Haji Dan Umrah, *Agenda Penyelenggaraan Haji Dan Umrah*, (Banjarmasin: Kantor Kementerian Agama.2015), hlm.7.

Pada Bank Syariah Mandiri KCP Sentra Antasari dan Kantor Kementerian Agama Kota Banjarmasin meliputi atas beberapa tahapan dari pembukaan rekening tabungan haji, pendaftaran haji, mendapatkan nomor porsi haji, pelunasan biaya haji. Namun ada beberapa yang tidak sampai pada pelunasan biaya haji dikarenakan nasabah membatalkan ibadah haji sehingga perlu adanya pembatalan porsi haji dan pengembalian dana haji yang telah disetorkan sebelumnya pada tabungan haji.

Pembukaan rekening tabungan Mabruur merupakan salah satu bentuk tabungan haji agar dapat melaksanakan ibadah haji ketanah suci mekkah. Persyaratan dan prosedur pembukaan tabungan haji antara lain melakukan setoran awal Rp.100.000 mengisi aplikasi pembukaan melampirkan bukti identitas diri (KTP/SIM/PASPOR) kemudian nasabah mengajukan pembukaan tabungan mabrur di *customer service* terlebih dahulu untuk setoran selanjutnya Rp.100.000 dan seterusnya.

Agar sampai pada saldo untuk mendapatkan nomor porsi haji minimal Rp.25.100.000. Setelah dana melebihi atau minimal Rp 25.100.000 lalu dilakukan proses input data nasabah ke Komputer Sistem Komputerisasi Haji Terpadu (SISKOHAT). Kemudian BSM KCP Sentra Antasari melakukan pemindah bukuan dana tabungan haji sebesar Rp.25.000.000 kerekening Kementerian Agama dan selisih saldo sebesar Rp.100.000 tetap di rekening

nasabah tabungan haji pada BSM KCP Sentra Antasari.³ Dana haji yang dikelola Kantor Kementerian Agama pada tahun 2013 mencapai Rp 67 triliun, empat tahun lagi pada tahun 2017 bisa mencapai Rp 100 triliun. Dana haji Indonesia akan diinvestasikan di sukuk, pembelian pesawat, dan asrama haji. Pengelolaan haji ke depan tidak hanya untuk memberangkatkan dan memulangkan jamaah haji, melainkan juga harus memberdayakan ekonomi.⁴

Mengenai pelayanan pada Bank Syariah Mandiri KCP Sentra Antasari dan Kantor Kementerian Agama Kota Banjarmasin ini menurut peneliti sudah efektif dari segi pendaftaran haji dipegang sesuai oleh peranan masing-masing sehingga dengan adanya pelayanan yang baik dapat menunjang setiap kegiatan calon jamaah haji.

Pelayanan Kantor Kementerian Agama Kota Banjarmasin dan Bank Syariah Mandiri Sentra Antasari Banjarmasin dalam melakukan tahapan-tahapan pendaftaran haji hingga pembatalan haji efektif namun pada tahapan pengembalian dana pembatalan porsi haji ada mengalami ketidak sesuaian antara jangka waktu semula yang hanya tiga bulan saja hal itu menyebabkan tidak efektif, itu terjadi pada beberapa nasabah (calon jamaah haji). Sehingga nasabah merasa kecewa dengan jangka waktu yang tidak tepat waktu walaupun sudah disampaikan oleh Bank Syariah Mandiri KCP Sentra Antasari Banjarmasin dan kantor Kementerian Agama Kota Banjarmasin

³Fitri Ferina, *Customer Service*, Wawancara Pribadi, Bank Syariah Mandiri KCP Sentra Antasari Banjarmasin, 18 November 2015.

⁴Bank Syariah Mandiri, *Dana Haji Terus Dioptimalkan*, <http://www.syariahmandiri.co.id>. (17 Agustus 2015).

akan dikembalikan ke rekening calon jamaah haji paling lama tiga bulan. Dengan ini ketidakefektifan untuk pengembalian dana pembatalan porsi haji perlu pengawasan dan tindak lanjuti lagi. Maka pelayanan ini tidak efektif dalam pengembalian dana diakibatkan adanya kendala dalam ketentuan waktu yang cukup lama untuk memproses pengembalian dana pembatalan porsi haji yang tidak sesuai jangka waktu yang telah ditetapkan tersebut oleh pihak Bank Syariah Mandiri KCP Sentra Anasari Banjarmasin dan Kantor Kementerian Agama Kota Banjarmasin.

Bagi nasabah yang telah terdaftar di tabungan Mabur dan telah mendapatkan nomor porsi haji namun membatalkan maka nomor porsi yang nasabah dapatkan akan dihapuskan tidak bisa digantikan dengan orang lain atau ahli waris. Sebab, pada tahun 2000 pernah ada kebijakan bahwa ahli waris boleh menggantikan berangkat haji ternyata diketahui malah disalah gunakan.⁵

Nomor porsi calon jamaah haji yang telah meninggal dunia tidak bisa dipakai dan diganti siapapun karena nomor porsi tersebut akan diberikan kepada calon jamaah haji lainnya sesuai nomor yang terdaftar di data Sistem Komputerisasi Haji Terpadu (SISKOHAT) dan seluruh calon jamaah haji atau keluarga harus segera melaporkan kepada kantor Kementerian Agama Kota Banjarmasin jika ada anggota keluarga yang masuk nomor porsi telah melakukan pembatalan porsi haji. Laporan dari keluarga atau ahli waris

⁵Sukeriansyah, *Bidang Haji, Zakat dan Wakaf*, Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi Kalsel, <http://berkecukupan.blogspot.co.id>, (06 Maret 2016).

tersebut akan ditindak lanjuti oleh kantor Kementerian Agama Kota Banjarmasin untuk pengembalian dana yang telah disetor oleh setiap calon jamaah haji.

Maka, BSM KCP Sentra Antasari akan melakukan pengecekan proses pembatalan porsi haji oleh Kantor Kementerian Agama Kota Banjarmasin dengan melihat status nasabah pada menu aplikasi Siskohat, apabila statusnya batal maka porsi keberangkatan sudah hangus. Porsi haji yang sudah dibatalkan tidak dapat digantikan dengan ahli waris dikarenakan porsi haji berkaitan dengan data nasabah (calon jamaah haji) dan nomor porsi yang telah hangus atau dihapuskan akan digantikan calon jamaah haji lainnya sesuai nomor porsi urut selanjutnya yang telah masuk daftar tunggu.⁶

B. Analisis Data

Peneliti dalam menganalisis data berdasarkan efektivitas pelayanan waktu yang mengacu pada Standar Operasional prosedur (SOP) dan mengenai tindak lanjut nomor porsi haji. Pada indikator efektivitas pelayanan yang peneliti lihat dari peningkatan prosedur pendaftaran haji, adanya pelayanan yang baik dan berjalan dengan lancar sesuai dengan kata efektif

⁶Fitri Ferina, *Customer Service*, Wawancara Pribadi, Bank Syariah Mandiri KCP Sentra Antasari Banjarmasin, 18 November 2015.

berasal dari bahasa Inggris yaitu *effective* yang berarti berhasil atau sesuatu yang dilakukan berhasil dengan baik.

Prosedur pendaftaran haji mempertemukan dua pihak yang berbeda dalam proses dan bersatu dalam tujuan. Inilah ketentuan tabungan Mabrur yang diperuntukkan bagi nasabah dalam mempersiapkan Biaya Penyelenggaraan Ibadah Haji (BPIH). Jika tabungan haji telah mencapai Rp 25.100.000 maka nasabah tabungan haji bisa mendapatkan nomor porsi haji dan telah terdaftar menjadi calon jamaah haji. Untuk mendapatkan nomor porsi haji, nasabah (calon jamaah haji) membawa buku tabungan mabrur ke Kantor Kementerian Agama Kota Banjarmasin untuk melakukan pengurutan untuk mendaftarkan nomor porsi haji. Setelah nasabah (calon jamaah haji) telah mendapatkan nomor Surat Pendaftaran Pergi Haji (SPPH) nasabah (calon jamaah haji) kembali ke Bank Syariah Mandiri KCP Sentra Antasari Banjarmasin untuk memberitahukan Surat Pendaftaran Pergi Haji (SPPH) yang diberikan oleh Kantor Kementerian Agama Kota Banjarmasin. Bank Syariah Mandiri KCP Sentra Antasari Banjarmasin akan melakukan proses penginputan (*switching*) nomor Surat Pendaftaran Pergi Haji (SPPH) di Sistem Komputerisasi Haji Terpadu (SISKOHAT) untuk mendapatkan nomor porsi haji. Kemudian Bank Syariah Mandiri KCP Sentra Antasari Banjarmasin melakukan pemindah bukuan dana tabungan haji sebesar Rp.25.000.000 kerekening Kementerian Agama Kota Banjarmasin dan sisa saldo Rp.100.000,- pada rekening tabungan haji nasabah (calon jamaah haji) tetap direkening nasabah (calon jamaah haji) Bank Syariah Mandiri KCP

Sentra Antasari Banjarmasin. Setelah cetakan nomor porsi haji keluar lalu akan diserahkan pada nasabah (calon jamaah haji) dan cetakan nomor porsi haji tersebut dikembalikan ke Kantor Kementerian Agama Kota Banjarmasin.

1. Efektivitas pengembalian dana pembatalan porsi haji produk tabungan Mabru pada Bank Syariah Mandiri KCP Sentra Antasari.

Efektivitas pengembalian dana pembatalan porsi haji bahwa pelayanan yang bagus harus diutamakan untuk kesejahteraan bersama karena menurut para ahli William B. Werther dan Keith Davis mengatakan dalam organisasi efektivitas itu sebagai alat mencapai tujuan bersama, yang tujuan itu tidak bisa dicapai dengan sendiri. Peneliti memperhatikan pelayanan dari Bank Syariah Mandiri KCP Sentra Antasari Banjarmasin dan Kantor Kementerian Agama Kota Banjarmasin untuk tidak mempersulit dalam pengembalian dana haji karena hal itu akan membuat penurunan keefektifan suatu program yang ditetapkan. Efektivitas terhadap pelayanan pengembalian dana pembatalan porsi haji perlu penilaian kembali dalam jangka waktu yang telah ditentukan agar adanya tujuan dengan selamat, tepat, hemat, dan cermat seperti teori efektivitas yang dikatakan oleh para ahli Peter F. Drucker efektivitas dalam melakukan atau mengerjakan tepat pada sasaran "*doing the right things*".

Dalam faktor kecermatan dijadikan ukuran untuk menilai tingkat efektivitas kerja organisasi yang memberikan pelayanan. Faktor kecermatan adalah faktor ketelitian dari pemberi pelayanan kepada pelanggan. Pelanggan

akan cenderung memberikan nilai yang tidak terlalu tinggi kepada pemberi pelayanan, apabila terjadi banyak kesalahan dalam proses pelayanan, meskipun diberikan dalam waktu yang singkat.

Untuk mengukur seberapa jauh tingkat efektivitas pelayanan di Bank Syariah Mandiri KCP Sentra Antasari Banjarmasin dan Kantor Kementerian Agama Kota Banjarmasin maka peneliti menggunakan pandangan Steers yang menilai efektivitas sebagai ukuran seberapa jauh sebuah organisasi berhasil mencapai tujuan yang layak dicapai. Dari kriteria evaluasi yang digunakan ternyata relatif tidak stabil setelah beberapa waktu kriteria yang dipakai untuk mengukur efektivitas organisasi pada waktu tertentu mungkin tidak tepat waktu lagi atau menyesatkan pada waktu berikutnya.

Peneliti dan Nasabah (calon jamaah haji) mengenal, menilai pada tahap awal yaitu prosedur pendaftaran haji sampai pembatalan porsi haji pelayanan pada Bank Syariah Mandiri KCP Sentra Antasari Banjarmasin dan Kantor Kementerian Agama Kota Banjarmasin efektif saja. Walaupun nasabah (calon jamaah haji) mengeluh lelah harus bolak-balik dari tempat yang diperlukan, untuk urusan ibadah haji dengan menggunakan produk tabungan Mabrur Bank Syariah Mandiri.

Sesuai dengan ajaran agama Islam yang memberikan kemudahan untuk menjalankan kewajiban karena Islam sendiri tidak menghendaki kesulitan sebagaimana firman Allah SWT dalam surah Q.S. al-Baqarah/2: 286:

لَا يُكَلِّفُ اللَّهُ نَفْسًا إِلَّا وُسْعَهَا^٧

“Allah tidak membebani seseorang melainkan sesuai dengan kesanggupannya”

Menjelaskan bahwa agama Allah SWT itu mudah, tidak ada kesulitan didalamnya. Allah SWT tidak menuntut hamba-hamba Nya di luar kesanggupan mereka.⁷ Allah SWT tidak akan membebankan kepada seseorang sesuai dengan kesanggupannya. Jika orang Muslim yang ingin mengerjakan kebaikan maka Allah SWT akan memberikan jalan kemudahan bagi hambaNya.

Dana haji yang akan dikembalikan tersebut tiga bulan oleh Bank Syariah Mandiri KCP Sentra Antasari Banjarmasin dan kantor Kementerian Agama Kota Banjarmasin. Jika dana haji telah sampai kerekening nasabah (calon jamaah haji) selanjutnya Bank Syariah Mandiri KCP Sentra Antasari Banjarmasin akan melakukan penutupan rekening sebesar Rp. 25.000 dan penutupan tabungan haji tersebut atas kehendak nasabah atau ahli waris yang bersangkutan. Nyatanya pengembalian dana haji kepada nasabah atau ahli waris melebihi batas yang telah ditentukan yaitu sekitar tiga bulan sehingga tidak sesuai dengan pengembalian dana haji secara normal. Adapun standar pembatalan pengembalian dana Biaya Penyelenggaraan Ibadah Haji (BPIH) batal diupayakan dapat diproses cepat dengan memanfaatkan faximile atau

⁷*Ibid.*, hlm.96.

webmail Sistem Komputerisasi Haji Terpadu (SISKOHAT) dengan waktu maksimal. Untuk lebih jelas dapat dilihat pada tabel dibawah ini:⁸

Tabel 1: Standar Operasional Prosedur (SOP) Pengembalian Dana Pembatalan Porsi Haji

Operasional Prosedur	Waktu
Kantor Kementerian Agama Kabupaten/Kota	2 hari
Kanwil Kementerian Agama Provinsi	2 hari
Siskohat Pusat	2 hari
Bendahara BPIH	5 hari
Bank Penerima Setoran-Biaya Penyelenggaraan Ibadah Haji (BPS-BPIH)	3 hari
Jumlah	14 hari

Dikatakan oleh Bank Syariah Mandiri KCP Sentra Antasari Banjarmasin dan kantor Kementerian Agama Kota Banjarmasin bahwa tidak ada potongan untuk biaya administrasi dalam pengembalian dana haji tersebut namun dalam keputusan direktur jenderal bimbingan masyarakat Islam dan penyelenggaraan haji Nomor:D/163 Tahun 2004 tentang Sistem Pendaftaran Haji pada bab IV tentang Pembatalan pasal 5 yang berbunyi:

- a. Calon jamaah haji dinyatakan batal karena
 - 1) Meninggal dunia sebelum berangkat menunaikan ibadah haji
 - 2) Alasan kesehatan atau alasan yang lainnya yang sah

⁸Prosedur Pelayanan Standar Pendaftaran Haji, <http://www.informasihaji.com>, (06 Maret 2015).

- b. Calon jamaah haji yang berstatus penabung maupun sudah melunas BPIH tidak dapat diganti. Porsi yang batal diisi oleh pendaftar berikutnya berdasarkan database Sistem Komputerisasi Haji Terpadu (SISKOHAT).
- c. Calon jamaah haji batal berhak memperoleh pengembalian BPIH dengan dikenakan potongan biaya administrasi sebesar 1% - 5%.

Dengan adanya ketidaktepatan waktu yang telah ditetapkan maka hal itu disebut ingkar janji dalam waktu. Sebagaimana dalam firman Allah swt surah Q.S. al-Anfaal/18:56-58 yang berbunyi:⁹

الَّذِينَ عَاهَدْتَ مِنْهُمْ ثُمَّ يَنْقُضُونَ عَهْدَهُمْ فِي كُلِّ مِرَّةٍ وَهُمْ لَا
يَتَّقُونَ ﴿٥٦﴾

“Yaitu orang-orang yang kamu telah mengambil perjanjian dari mereka, sesudah itu mereka mengkhianati janjinya pada Setiap kalinya, dan mereka tidak takut (akibat-akibatnya)”

Allah berfirman dalam surah Q.S at-Taubah/19:4 yang berbunyi:¹⁰

إِلَّا الَّذِينَ عَاهَدْتُمْ مِنَ الْمُشْرِكِينَ ثُمَّ لَمْ يَنْقُصُوكُمْ شَيْئًا وَلَمْ يُظَاهِرُوا
عَلَيْكُمْ أَحَدًا فَأَتِمُوا إِلَيْهِمْ عَهْدَهُمْ إِلَىٰ مُدَّتِهِمْ ۚ إِنَّ اللَّهَ يُحِبُّ الْمُتَّقِينَ ﴿٤﴾

“Kecuali orang-orang musyrikin yang kamu telah mengadakan perjanjian (dengan mereka) dan mereka tidak mengurangi sesuatu pun (dari isi perjanjian)mu dan tidak (pula) mereka membantu seseorang yang memusuhi kamu, maka terhadap mereka itu penuhilah janjinya sampai

⁹Departemen Agama RI, *Al-Qur'an dan Terjemahnya: Juz 1-30*, Raja Kerajaan Saudi Arabia, hlm.270.

¹⁰Departemen Agama RI, *op. cit.*, hlm.278

batas waktunya. Sesungguhnya Allah menyukai orang-orang yang bertaqwa”

Banyak pendapat ahli tafsir tentang perjanjian yang dibatalkan dalam ayat ini. Menurut Ibnu Jarir dan Ibnu Kasir bahwa pendapat yang terbaik dan terkuat ialah perjanjian yang ditentukan waktunya sedang perjanjian yang masih berlaku, harus ditunggu sampai habis waktunya, sesuai dengan ayat keempat dari surah ini yang akan diterangkan selanjutnya pada ayat ini Allah swt menerangkan agar kaum Muslimin memberi kesempatan kepada musyrikin yang selalu mengkhianati janji, untuk berjalan di muka bumi selama empat bulan dengan bebas dan aman. Maksud yang diberi tangguh empat bulan itu ialah mereka yang memungkiri janji mereka dengan Nabi Muhammad SAW.¹¹

Peneliti mengambil salah satu kriteria yang dapat digunakan untuk mengukur efektivitas kerja dari organisasi yang memberikan pelayanan yang dikemukakan oleh Sondang P.Siagian dalam faktor waktu tentang ketepatan waktu dan kecepatan waktu dari pelayanan yang diberikan oleh pemberi pelayanan. Hanya saja penggunaan ukuran tentang tepat tidaknya atau cepat tidaknya pelayanan yang diberikan berbeda dari satu orang ke orang lain. Terlepas dari penilaian subjektif yang demikian, yang jelas ialah faktor waktu dapat dijadikan sebagai salah satu ukuran efektivitas kerja. Walaupun dalam pengembalian dana tidak dilakukan oleh Bank Syariah Mandiri KCP Sentra Antasari Banjarmasin, hanya berperan sebagai penerima dana saja yang

¹¹Departemen Agama RI, *Al-Qur'an dan Tafsirnya Jilid IV Juz 10-11-12*, (Jakarta: Lentera Abadi, 2010), hlm.56

disebut Bank Penerima Setoran (BPS) namun juga bertanggung jawab atas peran pengembalian dana haji selama tiga bulan lamanya.

Mengenai efektivitas organisasi menyangkut dua aspek, yaitu:

a) Tujuan organisasi

Tujuan Bank Syariah Mandiri KCP Sentra Antasari Banjarmasin dan Kantor Kementerian Agama Kota Banjarmasin yaitu memberikan pelayanan yang terbaik saat pendaftaran haji dan pembatalan haji berlangsung namun tidak efektif waktu saat pengembalian dana haji yang batal.

b) Pelaksanaan fungsi atau cara untuk mencapai tujuan

Cara untuk mencapai tujuan oleh Bank Syariah Mandiri KCP Sentra Antasari Banjarmasin dan Kantor Kementerian Agama Kota Banjarmasin ialah dengan melaksanakan penyusunan agenda kegiatan pelayanan dan pembinaan penyelenggaraan ibadah haji namun agenda kegiatan pada uraian pengembalian dana haji terdapat hambatan sehingga perencanaan yang matang dan penyusunan program tersebut tidak efektif.

Dari pengukuran efektivitas tersebut dapat diterapkan agar ketepatan waktu sangatlah berharga karena dengan tepat waktu merupakan tujuan dari suatu keadaan yang menunjukkan sejauh mana rencana dapat tercapai. Semakin banyak rencana yang dapat dicapai, semakin efektif pula kegiatan

tersebut, sehingga kata efektivitas dapat juga diartikan sebagai tingkat keberhasilan yang dapat dicapai.

Para ahli Ravianto mengemukakan seberapa baik pekerjaan yang dilakukan, sejauh mana orang menghasilkan tujuan sesuai dengan yang diharapkan. Ini berarti bahwa apabila suatu pekerjaan dapat diselesaikan dengan perencanaan, baik dalam waktu, biaya maupun mutunya, maka dapat dikatakan efektif dan sebaliknya tidak dapat efektif. Berarti hal ini belum dapat disebut efektif apabila tidak tercapai tujuan ataupun sasaran seperti yang telah ditentukan Bank Syariah Mandiri KCP Sentra Antasari Banjarmasin dan Kantor Kementerian Agama Kota Banjarmasin dalam masalah waktu tiga bulan dalam pengembalian dana haji yang membatalkan porsi haji dengan nyatanya lebih dari waktu yang ditentukan tersebut.

Dengan adanya ketidakefektifan tersebut Bank Syariah Mandiri KCP Sentra Antasari Banjarmasin dan Kantor Kementerian Agama Kota Banjarmasin harus melakukan pendekatan yang sering digunakan untuk menilai efektivitas organisasi. Ada empat pendekatan tersebut yang meliputi:

- (1) Pendekatan pencapaian tujuan (*goal attainment approach*) menyatakan keefektifan Bank Syariah Mandiri KCP Sentra Antasari Banjarmasin dan Kantor Kementerian Agama Kota Banjarmasin harus dinilai sehubungan dengan pencapaian tujuan (*ends*) daripada caranya (*means*).

- (2) Pendekatan sistem (*system*) adalah tujuan akhir yang tidak diabaikan yaitu tujuan dalam penyusunan laporan akhir kegiatan pelayanan dan pembinaan penyelenggaraan ibadah haji.
- (3) Pendekatan konstituensi-strategis (*strategic-constituencies approach*) mengemukakan bahwa Bank Syariah Mandiri KCP Sentra Antasari Banjarmasin dan Kantor Kementerian Agama Kota Banjarmasin dapat dikatakan efektif apabila dapat memenuhi tuntutan dari *internal*.
- (4) Pendekatan nilai-nilai bersaing (*competing-values approach*) menawarkan kerangka kerja dalam penyusunan agenda kegiatan pelayanan dan pembinaan penyelenggaraan ibadah haji.

2. Tindak lanjut nasabah (calon jamaah haji) yang sudah mendapatkan nomor porsi haji yang telah dimiliki untuk antrian selanjutnya.

Mengenai pengembalian dana pembatalan porsi haji yang dikatakan dari responden yaitu *Customer Service* pada Bank Syariah Mandiri KCP Sentra Antasari Banjarmasin dan Kepala Seksi Penyelenggaran Haji dan Umrah pada Kantor Kementerian Agama Kota Banjarmasin menyatakan bahwa sangat mudah untuk melakukan pendaftaran haji sesuai prosedur yang telah ditetapkan dan pengembalian Biaya Penyelenggaraan Ibadah Haji (BPIH) hanya dilakukan jika calon jamaah haji meninggal dunia sebelum berangkat dari embarkasi menuju Arab Saudi atau jika dalam pemeriksaan kesehatan saat akan berangkat dinyatakan menderita suatu penyakit yang

diperkirakan dapat mengganggu pelaksanaan haji, sedang hamil, karena alasan lain yang sah yaitu karena mengundurkan diri maka dana yang telah masuk ke Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi Kalsel akan dikembalikan kepada Kantor Kementerian Agama Kota Banjarmasin yang memproses lebih lanjut dengan tahapan-tahapan Bank Syariah Mandiri KCP Sentra Antasari Banjarmasin akan melakukan pengecekan proses pembatalan porsi keberangkatan haji oleh Kantor Kementerian Agama Kota Banjarmasin dengan melihat status nasabah pada menu aplikasi Sistem Komputerisasi Haji Terpadu (SISKOHAT), apabila statusnya batal maka porsi keberangkatan sudah hangus. Porsi haji yang sudah dibatalkan tidak dapat digantikan dengan nasabah (calon jamaah haji) lain dikarenakan porsi haji berkaitan dengan data nasabah (calon jamaah haji).¹²

Kiranya Bank Syariah Mandiri KCP Sentra Antasari Banjarmasin dan Kantor Kementerian Agama Kota Banjarmasin untuk menyampaikan dana Biaya Penyelenggaraan Ibadah Haji (BPIH) batal kepada nasabah (calon jamaah haji) batal dan mengkonfirmasi ke dalam Sistem Komputerisasi Haji Terpadu (SISKOHAT), memastikan setiap pelunasan masih menyisakan sedikit dana, guna mempertahankan bahwa rekening yang bersangkutan tidak ditutup kemudian mengisi formulir atau blanko bagi yang batal apakah akan mengambil pembatalan Biaya Penyelenggaraan Ibadah Haji (BPIH) nya atau *waiting list* tunda dan berkoordinasi dengan bank penerima setoran (BPS) dalam hal pembatalan atau *waiting list* tunda atau tidak, agar nomor porsi haji

¹²Fitri Ferina, *Customer Service*, Wawancara Pribadi, Bank Syariah Mandiri KCP Sentra Antasari Banjarmasin, 18 November 2015.

tersebut dapat digantikan oleh *waiting list* selanjutnya. Bagi yang sudah jelas batal agar segera diisi oleh urutan nomor porsi haji dibawahnya pada kesempatan pertama untuk menghilangkan kuota hangus kemudian terakhir berangkat harus dipastikan antara kuota dan yang berangkat ada *print out* yang batal sehingga dapat segera diproses pengiriman transfer pada rekening yang bersangkutan pada bank penerima setoran (BPS) semula.¹³

Kursi yang ditinggalkan tidak bisa diisi kembali oleh orang lain sebab datanya sudah masuk *di database* keberangkatan indonesia yang sudah terekam di pemerintah Arab Saudi jadi memang tidak bisa digantikan lagi walaupun oleh ahli waris kecuali yang telah masuk pada *waiting list* selanjutnya. Tindak lanjut nomor porsi haji yang telah dimiliki nasabah (calon jamaah haji) telah sesuai dengan keputusan direktur jenderal bimbingan masyarakat Islam dan penyelenggaraan haji Nomor:D/163 tahun 2004 tentang Sistem Pendaftaran Haji pada bab V tentang Penggantian Calon Jamaah Haji batal pasal 6 yang berbunyi: Calon jamaah haji yang berstatus penabung maupun sudah melunasi BPIH tidak dapat diganti. Porsi yang batal diisi oleh pendaftar berikutnya berdasarkan *database* Sistem Komputerisasi Haji Terpadu (SISKOHAT).¹⁴ Dengan hal itu dapat dikatakan efektif karena program tersebut berhasil untuk memperoleh hasil yang tepat sesuai harapan atau tujuan yang diinginkan. Sehingga penilaian untuk program ini pun baik

¹³H. Burhan Noor, M.pd.I, Kepala Kasi Penyelenggaraan Haji dan Umrah, Wawancara Pribadi, Kantor Kementerian Agama Kota Banjarmasin, 19 November 2015.

¹⁴Keputusan Direktur Jenderal Bimbingan Masyarakat dan Penyelenggaraan Haji, Dokumentasi, Bab V Tentang Penggantian Calon Jamaah Haji batal pasal 6.

dan bagus untuk dapat diteruskan untuk program selanjutnya selama tidak ada perubahan surat keputusan yang berlaku.

Namun, jika melanggar pada pasal 8 tentang sanksi yang berbunyi: Bank Penerima Setoran (BPS) Biaya Penyelenggaraan Ibadah Haji (BPIH) yang tidak melaksanakan kewajiban sebagaimana dimaksud dipasal 6 dan melanggar larangan sebagaimana dimaksud pada pasal 7 dikenakan denda sebesar Rp. 10.000.000/*record* calon jamaah haji atau dicabut *user ID* cabang Bank Penerima Setoran (BPS) Biaya Penyelenggaraan Ibadah Haji (BPIH) yang melanggar.¹⁵ Pelanggaran ini dapat dijadikan tidak efektifnya suatu program yang telah direncanakan karena tidak sesuai dengan yang dibuat oleh keputusan direktur jenderal bimbingan masyarakat Islam dan penyelenggaraan haji Nomor:D/163 tahun 2004.

¹⁵Keputusan Direktur Jenderal Bimbingan Masyarakat dan Penyelenggaraan Haji, Dokumentasi, Bab VI Tentang Bank Penerima Setoran: Tentang Sanksi pasal 9.