

BAB IV

PENYAJIAN DATA DAN ANALISIS DATA

A. Penyajian Data

Pada bagian ini penulis akan menguraikan tentang data-data yang di dapatkan berdasarkan hasil wawancara dan dokumentasi ketikan melaksanakan riset. Data yang didapatkan akan disajikan dalam bentuk deskriptif kualitatif yaitu dengan mengemukakan data yang diperoleh ke dalam bentuk penjelasan melalui uraian kata, sehingga menjadi kalimat yang mudah untuk dipahami. Adapun data yang penulis dapatkan dilapangan dapat diuraikan sebagai berikut:

Berdasarkan hasil penelitian yang penulis lakukan maka penyajian datanya adalah, sebagai berikut:

1. Responden Pertama

Nama : Ani Dwi Ningsih

Jenis Kelamin : Perempuan

Pekerjaan : Customer Service

Agama : Islam

2. Responden Ke dua

Nama : Riska Helda Fiyantie R

Jenis Kelamin : Perempuan

Pekerjaan : Customer Service

Agama : Islam

1. Pelaksanaan Sistem Kerja Tabungan Qurban di PT. Bank Tabunga Negara Kantor Cabang Syariah Banjarmasin

Berdasarkan hasil wawancara yang penulis lakukan dengan ke dua responden, bahwa produk tabungan qurban ini merupakan penyimpanan dana seseorang dalam bentuk tabungan untuk merencanakan investasi berqurban. Kemudian adapun hal yang perlu pihak bank perbaiki dan perhatikan selalu mempertahankan setiap produk yang ada salah satunya produk tabungan qurban ini dengan baik dan terus melakukan pelayanan dengan baik agar membuat nasabah nyaman dan puas.

Tabungan qurban ini dikeluarkan atas dasar karena melihat masyarakat yang kesulitan ingin berqurban karena kekurangan dana, dengan adanya produk tabungan qurban yang dikeluarkan yang melatar belakangi karena pihak bank ingin menunaikan niat baik ibadah berqurban seseorang dengan begitu masyarakat tidak perlu khawatir lagi dengan dana, karena mereka dapat menabung dengan hanya setoran awal sebesar Rp. 150.000 dapat membuka rekening tabungan qurban dan setoran selanjutnya bias dilakukan kapan saja pada saat jam kerja dengan hanya minimal Rp. 50.000 (setoran di *outlet*) dan Rp. 100.000 (untuk auto debet).

Produk tabungan qurban ini sudah ada sejak tahun 2014, berarti program tersebut sudah berjalan sangat lama yaitu 4 tahun. Melihat sudah lama berjalan produk tabungan qurban ini seharusnya lebih banyak yang menggunakan produk tersebut, namun tetapi tidak banyak masyarakat yang mengetahui ataupun meminatinya.

Pelaksanaan sistem kerja tabungan qurban ini merupakan proses, cara, perbuatan melaksanakan atau rancangan dalam menghasilkan suatu produk yang bermanfaat dan menunaikan niat ibadah seseorang untuk digunakan yang tidak merugikan bagi yang menggunakan produk tersebut.

a. Pelaksanaan Tabungan Qurban

Berdasarkan hasil wawancara dengan *customer service* bahwa pelaksanaan tabungan qurban di PT. Bank Tabungan Negara Kantor Cabang Syariah Banjarmasin, meliputi:

1. Pembukaan Tabungan Qurban

Langkah-langkah pembukaan rekening tabungan qurban adalah:

- a. Pembukaan rekening tabungan qurban biasanya dimulai dengan wawancara antara calon nasabah dengan teller yang juga merangkap sebagai *customer service*. Teller akan memberikan penjelasan yang detail mengenai hal-hal yang berhubungan dengan tabungan tersebut.
- b. Setelah itu, calon nasabah akan dimintai untuk mengisi formulir pembukaan rekening, kartu contoh tanda tangan, dan surat perjanjian antara bank dan calon nasabah.
- c. Teller menerima formulir pembukaan rekening, kartu contoh tanda tangan, dan surat perjanjian dari calon nasabah yang dilengkapi dengan foto copy kartu tanda pengenal calon nasabah.
- d. Selanjutnya teller memeriksa kelengkapan data calon nasabah terutama lembar KYC (*Know Your Customer*).
- e. Teller meng-input data calon nasabah tersebut ke dalam computer.

- f. Selanjutnya teller akan mencetak nama dan alamat nasabah pada buku tabungan sebagai bukti kepemilikan buku tabungan tersebut.
- g. Nasabah akan menandatangani buku tabungan di atas *Overlay Paper* dengan cara menekan ke bawah hingga tanda tangan tersebut berbekas dan kemudian nasabah akan menyerahkan buku tabungan kembali kepada teller untuk diproses lebih lanjut.
- h. Teller akan menempelkan stiker *ultraviolet (UV) signature tape* tepat di atas kotak tanda tangan nasabah dan menyerahkan buku tabungan tersebut kepada pejabat yang berwenang (kepala cabang) untuk membubuhkan tanda tangan dan nama jelas kemudian diserahkan kembali kepada teller.
- i. Setelah itu teller membubuhkan stempel pada buku tabungan dan kemudian menyerahkannya kepada nasabah.

2. Penyetoran Tabungan Qurban

Penyetoran merupakan tindakan menyerahkan uang oleh seorang nasabah kepada lembaga terkait. Dalam istilah perbankan penyetoran adalah kegiatan seorang nasabah atau penabung untuk menyerahkan uangnya kepada bank untuk ditabung. Dalam tabungan qurban, setoran awal sebesar Rp 150.000, dilakukan pada saat pembukaan rekening. Kemudian setoran selanjutnya minimal Rp. 50.000 (setoran di outlet) dan Rp 100.000 (untuk auto debet), biasa dilakukan sewaktu-waktu pada hari dan jam kerja.

3. Penarikan Tabungan Qurban

Tabungan qurban tidak boleh ditarik sewaktu-waktu karena tabungan qurban hanya dapat ditarik pada saat menjelang pelaksanaan ibadah qurban, yaitu 1 tahun hanya di bulan *dzulhijjah* saja. Pengambilan tabungan qurban dalam bentuk uang tunai atau cash bukan dalam bentuk hewan qurban. Apabila dana nasabah yang tertera di tabungan qurban belum mencukupi untuk membeli hewan qurban pada tahun tersebut, maka tabungan tersebut bias dilanjutkan ke tahun berikutnya.

4. Penutupan Tabungan Qurban

Penutupan rekening tabungan qurban dilakukan dengan melampirkan buku tabungan dan jika dikuasakan kepada orang lain, harus menggunakan surat kuasa bermaterai. Penutupan dikenai biaya administrasi Rp 5.000.

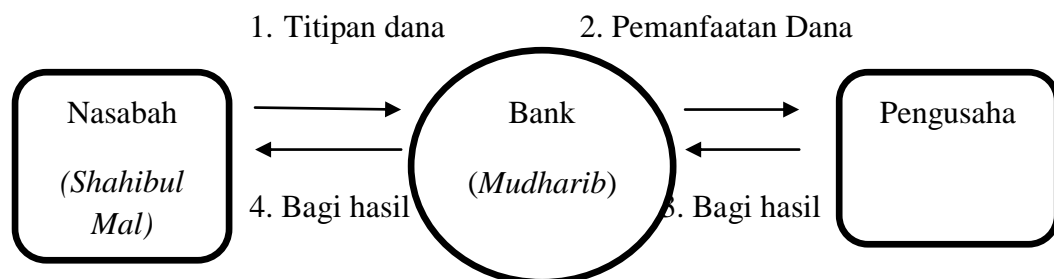
2. Sistem Kerja Tabungan Qurban

Berdasarkan hasil wawancara sistem kerja pada tabungan qurban ini menggunakan sistem kerja syariah, dimana antara nasabah dan pihak bank saling bekerja sama dan saling mendapatkan keuntungan (bagi hasil), karena prinsip yang dipakai dalam produk tabungan qurban ini menggunakan *mudharabah*, tetapi jenis akad *mudharabah* yang dipakai adalah *mudharabah muthlaqah*.

Mudharabah adalah pembiayaan yang dikeluarkan oleh bank syariah kepada pihak lain untuk suatu usaha yang produktif, dimana pihak pertama (*shohibul mal*) menyediakan seluruh modal 100%, sedangkan pihak lainnya menjdai pengelola. Keuntungan usaha secara *mudharabah* dibagi menurut kesepakatan yang dituangkan dalam kontrak, sedangkan apabila rugi ditanggung

oleh pemilik modal selama kerugian itu bukan akibat kelalaian si pengelola, seandainya kerugian itu diakibatkan karena kekurangan atau kelalaian si pengelola harus bertanggung jawab atas kerugian tersebut.

Maka dalam prinsip tabungan qurban ini yang mana menggunakan akad *mudharabah mutlaqoh* yang merupakan bentuk kerja sama antara pemilik dana dan pengelola tanpa adanya pembatasan oleh pemilik dana dalam hal tempat, cara, maupun objek investasi. Dalam hal ini, pemilik dana memberi kewenangan yang sangat luas kepada pengelola untuk menggunakan dana yang diinvestasikannya dalam usaha yang dianggapnya baik dan menguntungkan, namun pengelola tetap bertanggung jawab untuk melakukan sesuai dengan praktek kebiasaan usaha yang baik.¹



Skema 4.1 Proses dan Praktek *Mudharabah Mutlaqah* Tabungan Qurban Bank Tabungan Negara Banjarmasin

Sumber: Data diperoleh dan diolah penulis dari Bank Tabungan Negara KCS Banjarmasin, 2017.

Keterangan:

- a. Nasabah yang mempunyai dana menitipkan kepada pihak bank untuk memperoleh tabungan qurban.

¹Ani Dwi Ningsih, *Customer Service* Bank Tabungan Negara KCS Banjarmasin, *Wawancara Pribadi*, Banjarmasin, 13/4/2017.

- b. Selanjutnya oleh pihak bank kemudian menyalurkan dana yang disetorkan oleh penitip dana untuk disalurkan kembali oleh pihak bank ke dalam bentuk pembiayaan-pembiayaan yang menghasilkan keuntungan.
- c. Apabila terdapat keuntungan dari pembiayaan-pembiayaan yang disalurkan tadi, maka keuntungan di bagi hasil atas kesepakatan perjanjian diawal.
- d. Kemudian pihak bank memberikan bagi hasil kepada nasabah yang menitipkan dana.

2. Hambatan-hambatan apa saja dan strategi penanganannya dalam pelaksanaan sistem kerja tabungan qurban di PT. Bank Tabungan Negara Kantor Cabang Syariah Banjarmasin.

Berdasarkan wawancara yang dilakukan dengan responden hambatan-hambatan dan strategi penanganannya itu adalah sesuatu yang pasti ada juga hal yang pasti dialami oleh bank dalam suatu produk termasuk produk tabungan qurban ini yang mana tidak banyak peminatnya dan di tahun 2016-2017 sempat tidak ada yang menggunakan produk ini, karena beberapa macam hambatan yang dialami dan strategip penangannya, yaitu:

a. Hambatan-hambatan dalam pelaksanaan sistem kerja tabungan qurban

Berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan dengan *costumer service* hambatan-hambatannya, yaitu:

1. Dikampung-kampung biasanya sudah ada seperti arisan qurban

Dalam hal ini membuat pihak bank tidak terlalu mempromosikan produk tabungan qurban karena dari masyarakat sudah lebih dulu

menyimpan dana mereka dari arisan qurban yang sudah ada di kampung mereka.

2. Tidak semua orang/anggota keluarga yang melakukan qurban saat menjelang Idul Adh-ha.

Berdasarkan hal itu produk tabungan qurban ini sangat kurang diminati orang.

3. Dari pihak bank sendiri kalau ada nasabah yang datang mereka tidak mempromosikannya.

Dalam hal ini pihak bank sendiri tidak mempromosikannya kepada nasabah, karena pihak bank hanya menjawab pertanyaan yang di berikan nasabah maksudnya produk apapun itu yang ditanyakan oleh nasabah baru dari pihak bank menjawab.

4. Tabungan qurban ini tidak dapat diambil dengan kehendak nasabah.

Berdasarkan ketentuan yang sudah dibuat oleh pihak bank sendiri tabungan qurban ini tidak dapat diambil sewaktu-waktu, sehingga masyarakat berpikir kalau mereka mau mengambil dana tersebut suatu hari nanti atau ingin cepat memakai dana, mereka tidak dapat mengambil dana itu dari tabungan qurban.

5. Dari pihak bank mereka tidak mempunyai marketing khusus dari produk tabungan qurban ini.

Yang dimaksud dari pihak bank tidak mempunyai marketing khusus dari produk tabungan qurban ini dikarenakan marketing yang mereka punya lebih kepada produk lain seperti: tabungan haji,

tabungan ku, dan dari Bank Tabungan Negara KCS Banjarmasin mereka mempunyai produk terbaru yaitu tabungan emas, sehingga pihak bank lebih mempromosikan produk-produk yang disebutkan diatas tadi.

b. Strategi penanganannya dalam pelaksanaan sistem kerja tabungan qurban

Dari hasil wawancara adapun strategi penanganannya, yaitu:

1. Melibatkan para pegawai-pegawainya, terutama mereka yang terpengaruh dalam proses perencanaan.
2. Memberikan banyak informasi kepada para pegawainya tentang rencana dan kemungkinan hambatan-hambatannya sehingga mereka lebih memahami perlunya perubahan serta mendapatkan manfaat yang diharapkan dan apa yang diperlukan untuk pelaksanaan yang efektif.
3. Menyadarkan dampak dari perubahan-perubahan yang diusulkan kepada mereka dan memerkecil gangguan-gangguan yang tidak perlu.
4. Mengembangkan suatu rencana dan penetapan yang efektif.²

B. Analisis Data

Berdasarkan penulisan yang uraikan pada penyajian data sebelumnya, maka dapat diperoleh gambaran singkat tentang pelaksanaan sistem kerja

²Riska Helda Fiyantie R, *Customer Service* Bank Tabungan Negara KCS Banjarmasin, *Wawancara Pribadi*, Banjarmasin, 13/4/2017.

tabungan qurban dan hambatan-hambatan yang pernah dialami oleh Bank Tabungan Negara Kantor Cabang Syariah Banjarmasin.

1. Pelaksanaan Sistem Kerja Tabungan Qurban di PT. Bank Tabunga Negara Kantor Cabang Syariah Banjarmasin

Berdasarkan data yang diperoleh dari penelitian melalui hasil wawancara dengan ke dua *customer seivice* tentang pelaksanaan sistem kerja tabungan qurban. Bahwa produk tabungan qurban ini merupakan penyimpanan dana seseorang dalam bentuk tabungan untuk merencanakan investasi berqurban, Kemudian adapun hal yang perlu pihak bank perbaiki dan perhatikan selalu mempertahankan setiap produk yang ada salah satunya produk tabungan qurban ini dengan baik dan terus melakukan pelayanan dengan baik agar membuat nasabah nyaman dan puas. Tabungan qurban ini dikeluarkan atas dasar karena melihat masyarakat yang kesulitan ingin berqurban karena kekurangan dana, dengan adanya produk tabungan qurban yang dikeluarkan yang melatar belakangi karena pihak bank ingin menunaikan niat baik ibadah berqurban seseorang dengan begitu masyarakat tidak perlu khawatir lagi dengan dana, karena mereka dapat menabung dengan mudah dan setoran yang tidak akan memberatkan si nasabah tersebut.

Kemudian untuk bisa menggunakan produk tabungan qurban tersebut ada beberapa persyaratan yang harus lebih dahulu dipenuhi oleh nasabah, yaitu:

Pertama, nasabah memiliki rekening tabungan qurban, maksudnya adalah nasabah harus membuka rekening atas namanya sendiri guna memiliki rekening untuk menyetorkan dana yang akan dipakai untuk tabungan qurban , beberapa hal

yang harus disertakan nasabah waktu membuka rekening tabungan qurban terdiri atas:

Langkah-langkah pembukaan rekening tabungan qurban adalah:

a. Pembukaan rekening tabungan qurban biasanya dimulai dengan wawancara antara calon nasabah dengan teller yang juga merangkap sebagai *customer service*. Teller akan memberikan penjelasan yang detail mengenai hal-hal yang berhubungan dengan tabungan tersebut.

b. Setelah itu, calon nasabah akan dimintai untuk mengisi formulir pembukaan rekening, kartu contoh tanda tangan, dan surat perjanjian antara bank dan calon nasabah.

c. Teller menerima formulir pembukaan rekening, kartu contoh tanda tangan, dan surat perjanjian dari calon nasabah yang dilengkapi dengan foto copy kartu tanda pengenal calon nasabah.

d. Selanjutnya teller memeriksa kelengkapan data calon nasabah terutama lembar KYC (*Know Your Customer*).

e. Teller meng-input data calon nasabah tersebut ke dalam computer.

f. Selanjutnya teller akan mencetak nama dan alamat nasabah pada buku tabungan sebagai bukti kepemilikan buku tabungan tersebut.

g. Nasabah akan menandatangani buku tabungan di atas *Overlay Paper* dengan cara menekan ke bawah hingga tanda tangan tersebut berbekas dan kemudian nasabah akan menyerahkan buku tabungan kembali kepada teller untuk diproses lebih lanjut.

h. Teller akan menempelkan stiker *ultraviolet (UV) signature tape* tepat diatas kotak tanda tangan nasabah dan menyerahkan buku tabungan tersebut kepada pejabat yang berwenang (kepala cabang) untuk membubuhkan tanda tangan dan nama jelas kemudian diserahkan kembali kepada teller.

i. Setelah itu teller membubuhkan stempel pada buku tabungan dan kemudian menyerahkannya kepada nasabah.

Kedua, nasabah menentukan jumlah setoran untuk tabungan qurban yang akan disetorkan. Dalam tabungan qurban, setoran awal sebesar Rp 150.000, dilakukan pada saat pembukaan rekening, setoran selanjutnya minimal Rp 50.000 (setoran di outlet) dan Rp. 100.000 (untuk auto debet), bisa dilakukan sewaktu-waktu pada hari dan jam kerja.

Ketiga, penarikan tabungan qurban. Dalam penarikan tabungan qurban hanya dapat diambil 1 tahun pada bulan *dzulhijjah saja*.

Keempat, penutupan tabungan qurban. Penutupan tabungan qurban diberikannya biaya administrasi Rp. 5000, sebelumnya kalau diwakilkan dengan orang penutupan tabungan qurban harus menggunakan surat bermatrai.

Dari keempat syarat yang sudah tertulis diatas untuk mendapatkan rekening tabungan qurban tadi sesuai dengan maksud pelaksanaan sistem kerja tabungan qurban untuk nasabah memiliki tabungan qurban dan juga merupakan proses, perbuatan melaksanakan, atau rancangan untuk memperoleh produk yang bermanfaat bagi nasabah untuk menunaikan niat ibadah berqurban.

Dari produk tersebut tidak ada penyalahan teori-teori yang penulis muat, dimana sistem kerjanya dengan syariah dan akad yang digunakan pada produk

tabungan qurban menggunakan akad *mudharabah mutlaqah* yaitu bank dapat secara bebas untuk memanfaatkan dana yang telah dihimpun dari nasabah dan pihak Bank Tabungan Negara juga memberi tahu jumlah nisbah dari bagi hasil kepada nasabah.

Hal ini sesuai dengan apa yang dituliskan oleh Adiwarman A. Karim yaitu bank wajib memberitahukan kepada pemilik dana mengenai nisbah dan tata cara pemberitahuan keuntungan dan/atau pembagian keuntungan dana.³

Berdasarkan pemaparan diatas tentang pelaksanaan sistem kerja tabungan qurban di PT. Bank Tabungan Negara Kantor Cabang Syariah Banjarmasin sudah memenuhi standar dalam akad-akad yang mana akad dalam tabungan qurban adalah *mudharabah mutlaqah*, akad pada produk tersebut sudah memenuhi ketentuan umum tabungan *mudharabah* yang dikeluarkan oleh Fatwa Dewan Syariah Nasional adalah:

1. Dalam transaksi ini nasabah bertindak sebagai *shahibul mal* atau pemilik dana, dan bank bertindak sebagai *mudharib* atau pengelola dana.
2. Dalam kapasitasnya sebagai *mudharib*, bank dapat melakukan berbagai macam usaha yang tidak bertentangan dengan prinsip syariah dan mengembangkannya, termasuk di dalamnya *mudharabah* dengan pihak lain.
3. Bank sebagai *mudharib* menutup biaya operasional tabungan dengan menggunakan nisbah keuntungan yang menjadi haknya.

³Lihat Buku *Bank Islam Analisis Fiqih dan Keuangan*

4. Bank tidak diperkenankan mengurangi nisbah keuntungan nasabah tanpa persetujuan yang bersangkutan.

Terkait hal-hal yang menyangkut diperbolehkannya menggunakan produk tabungan qurban yang di keluarkan oleh Bank Tabungan Negara, penulis mengemukakan teori beserta analisis terhadap yang terjadi dilapangan mengenai produk tabungan qurban Bank Tabungan Negara kepada pihak nasabah yang menggunakan produk tersebut dan juga sesuai dengan apa yang diputuskan oleh Dewan Syariah Nasionala Nomor 02/DSN-MUI/IV/2000 yakni:

Pertama, bahwa keperluan masyarakat dalam peningkatan kesejahteraan dan dalam penyimpanan kekayaan, pada masa kini, memerlukan jasa perbankan dan salah satu produk perbankan di bidang penghimpunan dana dari masyarakat adalah tabungan, yaitu simpanan dana yang penarikannya hanya dapat dilakukan menurut syarat-syarat tertentu yang telah disepakati, tetapi tidak dapat ditarik dengan cek, bilyet giro, atau alat lainnya yang dipersamakan dengan itu.

Kedua, bahwa kegiatan tabungan tidak semuanya dapat dibenarkan oleh hukum Islam (syari'ah).

Ketiga, bahwa oleh karena itu, DSN memandang perlu menetapkan fatwa tentang bentuk-bentuk mu'amalah syar'iyah untuk dijadikan pedoman dalam pelaksanaan tabungan pada bank syari'ah.

Hal ini dilandasi dengan ayat-ayat Alquran dan hadits, yaitu:

Allah berfirman dalam Alquran Surah al-Maidah/5:1

يَا أَيُّهَا الَّذِينَ آمَنُوا أَوْفُوا بِالْعُقُودِ

Artinya “Hai orang yang beriman! Penuhilah akad-akad itu.”⁴

الصلح جائز بين المسلمين إلا صلحا حرم حلالا أو أحل حراما والمسلمون على شروطهم

إلا شرطا حرم حلالا أو أحل حراما (عوف بن عمرو عن الترمذي رواه)

Artinya “Perdamaian dapat dilakukan di antara kaum muslimin kecuali perdamaian yang mengharamkan yang halal atau menghalalkan yang haram; dan kaum muslimin terikat dengan syarat-syarat mereka kecuali syarat yang mengharamkan yang halal atau menghalalkan yang haram” (HR. Tirmidzi dari ‘Amr bin ‘Auf).⁵

2. Hambatan-hambatan apa saja dan strategi penanganannya dalam pelaksanaan tabungan qurban di PT. Bank Tabungan Negara Kantor Cabang Syariah Banjarmasin

Berdasarkan hasil wawancara hambatan-hambatan yang pernah dialami dalam pelaksanaan sistem kerja tabungan qurban ini bahwa dengan adanya hambatan tadi dapat memicu tidak adanya lagi yang menggunakan produk tabungan ini.

Penyebab tidak optimalnya pelaksanaan sistem kerja tabungan qurban karena jumlah nasabah yang sedikit sekitar 49 sampai tahun 2014-2015 sedangkan tahun 2016-2017 tidak ada lagi yang menggunakan produk tabungan qurban sehingga produk tersebut tidak menjadi unggulan dari Bank Tabungan Negara Kantor Cabang Syariah Banjarmasin.

Hal ini menyebabkan pemasaran pada produk tabungan qurban menurun karena pihak bank terfokus kepada produk lain, apalagi ada produk baru yang

⁴Departemen Agama RI, *Al-Qur’an dan Terjemahnya*, (Bandung: Diponegoro, 2005), hlm. 84.

⁵Lihat Kitab *Sunan at-Tirmidzi*, hadits nomor 1352.

dikeluarkan oleh pihak bank tersebut, sehingga dapat juga memicu kurangnya jumlah nasabah yang menggunakan produk tersebut. Selain itu juga terdapat beberapa hambatan-hambatan yang pernah dialami oleh pihak bank yaitu:

Pertama, dikampung-kampung biasanya sudah ada seperti arisan qurban. Dalam hal ini membuat pihak bank tidak terlalu mempromosikan produk tabungan qurban karena dari masyarakat sudah lebih dulu menyimpan dana mereka dari arisan qurban yang sudah ada di kampung mereka.

Kedua, tidak semua orang/anggota keluarga yang melakukan qurban saat menjelang Idul Adh-ha, sehingga produk tabungan qurban ini sangat kurang diminati orang.

Ketiga, dari pihak bank sendiri kalau ada nasabah yang datang mereka tidak mempromosikannya. Dalam hal ini pihak bank sendiri tidak mempromosikannya kepada nasabah, karena pihak bank hanya menjawab pertanyaan yang di berikan nasabah maksudnya produk apapun itu yang ditanyakan oleh nasabah baru dari pihak bank menjawab.

Keempat, tabungan qurban ini tidak dapat diambil dengan kehendak nasabah. Berdasarkan ketentuan yang sudah dibuat oleh pihak bank sendiri tabungan qurban ini tidak dapat diambil sewaktu-waktu, sehingga masyarakat berpikir kalau mereka mau mengambil dana tersebut suatu hari nanti atau ingin cepat memakai dana, mereka tidak dapat mengambil dana itu dari tabungan qurban.

Kelima, dari pihak bank mereka tidak mempunyai marketing khusus dari produk tabungan qurban ini. Yang dimaksud dari pihak bank tidak mempunyai

marketing khusus dari produk tabungan qurban ini dikarenakan marketing yang mereka punya lebih kepada produk lain seperti: tabungan haji, tabungan ku, dan dari Bank Tabungan Negara KCS Banjarmasin mereka mempunyai produk terbaru yaitu tabungan emas, sehingga pihak bank lebih mempromosikan produk-produk yang disebutkan diatas tadi.

Dari semua hambatan-hambatan yang pernah dialami Bank Tabungan Negara Kantor Cabang Syariah Banjarmasin, yang lebih dominan yaitu penarikan tabungan qurban hanya dapat ditarik 1 tahun pada bulan *dzulhijjah* saja. Dengan demikian, permasalahan atau hambatan-hambatan yang pernah dialami pihak bank akan mempengaruhi pada operasional tabungan qurban.

Kemudian dari strategi penanganannya yang sudah dilakukan oleh pihak bank tadi dapat dilakukan juga dengan beberapa pendekatan untuk menanganinya, yaitu:

a. Pendekatan klasik

Pendekatan ini terfokus kepada suatu masalah yang dialami oleh pihak bank, karena dengan pendekatan ini pihak bank dapat menangani dengan cepat masalah yang ada.

b. Pendekatan perilaku

Pendekatan ini terfokus kepada pentingnya motivasi, perilaku kelompok, dan hubungan antar karyawan, karena dengan pendekatan ini dapat memberikan semangat kepada pegawainya juga dalam menghadapi masalah, bukan berdiam saja namun tetap memberikan masukan dalam penanganan suatu masalah.

c. Pendekatan Manajemen Sains

Pendekatan ini sudah banyak dipakai karena banyak perusahaan atau lembaga yang menggunakannya, dengan pendekatan ini pihak bank perlu disiplin ilmu maksudnya tanpa ilmu tidak dapat memecahkan masalah, jadi pihak bank harus menguasai pentingnya ilmu.

d. Pendekatan Sistem

Pendekatan ini merupakan kerja sama seluruh yang ada didalam suatu perusahaan maksudnya menejer dan peagawainya harus saling membantu dalam hal apapun yang berkaitan dengan kualitas perusahaan tersebut, agar mendapatkan kualitas terbaik.

Dengan demikian dari strategi penanganan hambatan-hambatan yang dilakukan pihak bank akan berjalan dengan baik dan tersusun dengan rapi untuk memecahkan suatu masalah tersebut.