

BAB IV

PENYAJIAN DATA DAN ANALISIS DATA

A. Penyajian Data

1. Gambaran Umum Perusahaan

a. Sejarah Singkat Bank Tabungan Negara Syariah Kantor Cabang Syariah

Awal dari adanya perubahan terkait dengan peraturan perundang-undangan tentang perbankan oleh pemerintah yaitu dari UU Perbankan No. 7 Tahun 1992 dengan menjadi Perbankan No. 10 Tahun 1998, dunia perbankan nasional menjadi marak dengan boomingnya bank syariah. Persaingan dalam pasar perbankan pun sekarang semakin ketat. Belum lagi dikeluarkan PBI No. 4/1/PBI/2002 tentang perubahan kegiatan usaha bank umum konvensional menjadi bank umum berdasarkan prinsip syariah oleh bank umum konvensional, jumlah bank syariah pun bertambah dengan banyaknya UUS (Unit Usaha Syariah).

Dalam pelaksanaan kegiatannya, UUS didampingi oleh Dewan Pengawas Syariah (DPS) yang bertindak sebagai pengawas, penasehat dan pemberi saran kepada direksi, pimpinan divisi syariah, dan pimpinan kantor cabang syariah mengenai hal-hal yang berkaitan dengan prinsip syariah. pada bulan November 2004 dibentuk struktur organisasi Kantor cabang Syariah PT. Bank Tabungan Negara. Setiap kantor cabang syariah dipimpin oleh satu orang kepala cabang yang

bertanggung jawab kepada kepala divisi syariah yang pada saat bersamaan Dirut Bank BTN meminta rekomendasi penunjukan DPS dan pada tanggal 3 Desember 2004, Dirut Bank BTN meminta saat rekomendasi DSN/MUI Tentang penunjukkan DPS bagi BTN Syariah.

Pada tanggal 18 Maret 2005 resmi ditunjuk DSN/MUI sebagai DPS bagi BTN Syariah, yaitu Drs. H. Ahmad Nazri Anlani, Drs. H. Mohammad Hidayat, MBA, MBL, dan dr. H. Endy M. Astiwaru, MA, AAIJ, FIISS, CPLHI, ACS. Pada tanggal 15 Desember 2004 Bank BTN memerintah surat persetujuan dari BI, surat No. 6/1350/Dpbs perihal Persetujuan BI mengenai prinsip KCS (Kantor Cabang Syariah) Bank BTN.

Tanggal inilah yang diperingati secara resmi sebagai hari lahirnya BTN Syariah. secara sinergi melalui persetujuan dari BI dan direksi PT. BTN maka dibukalah KCS Jakarta pada tanggal 14 Februari 2009 sampai tahun 2009, Bank BTN telah mengoperasikan 20 (dua puluh) Kantor cabang Syariah di beberapa kota Indonesia, termasuk Kantor Cabang Banjarmasin jalan Jendal Ahmad Yani Km 5 Komplek Kencana No. 1 Banjarmasin, kemudia berpindah tempat di jalan Jendal Ahmad Yani Km. 5,5 No. 456, Kelurahan Pemurus Luar, Kecamatan Banjarmasin Timur, Kalimantan Selatan yang telah diresmikan pada tanggal 15 April 2018 dan merupakan Kantor Cabang Syariah yang ke 15.

b. Visi dan Misi BTN Syariah

1) Visi

Visi BTN Syariah ialah entitas strategis BTN Syariah yang menjadi pemimpin yang solid dalam menyediakan layanan keuangan syariah dengan fokus pada kemaslahatan bersama.

2) Misi

- a) Aktif membantu pemerintah dalam mencapai kesejahteraan masyarakat Indonesia melalui kepemilikan properti.
- b) Membangun perumahan yang baik akan membantu jutaan orang Indonesia mewujudkan cita-cita mereka.
- c) Mendorong nilai pemegang saham sebagai perusahaan blue chip dengan praktik manajemen risiko yang baik dengan berkonsentrasi pada pertumbuhan profitabilitas yang berkelanjutan.
- d) Menjadi mitra keuangan Syariah bagi pemangku kepentingan masyarakat dengan menawarkan solusi komprehensif dan layanan terbaik dikelasnya melalui inovasi digital.

c. Tujuan Pendirian BTN Syariah adalah:

- 1) Menjangkau dan mengembangkan berbagai elemen masyarakat yang menghendaki produk perbankan syariah.
- 2) Ekspansi daya saing BTN syariah dalam penciptaan layanan jasa perbankan.
- 3) Menjaga loyalitas nasabah yang menghendaki transaksi berprinsip syariah.

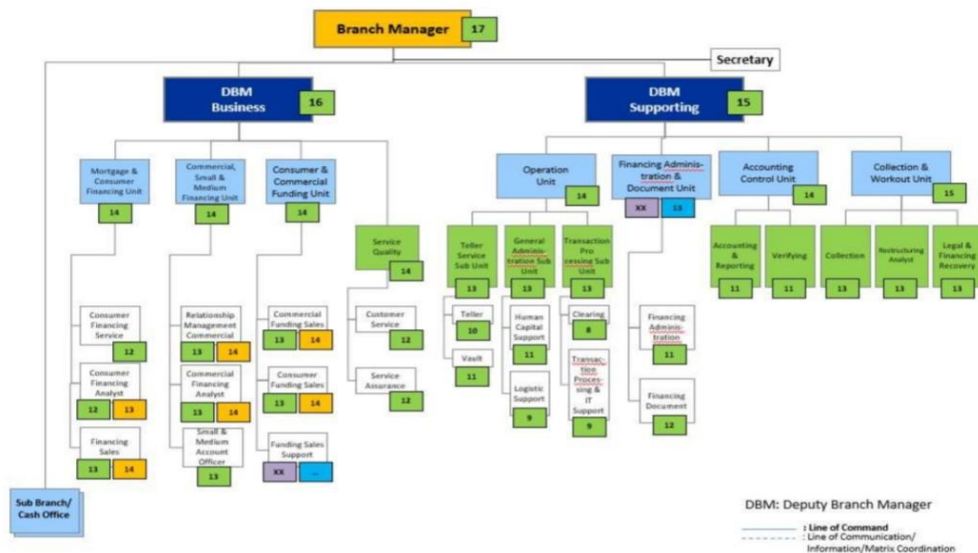
- 4) Memberikan keseimbangan dalam pemenuhan kepentingan *stakeholders*.
- 5) Memberikan kenyamanan pada seluruh nasabah dan pegawai.

d. Struktur Organisasi

Struktur organisasi PT. Bank Tabungan Negara (Persero) Tbk.

Kantor Cabang Syariah Banjarmasin digambarkan sebagai berikut:

Gambar 4. 1
Struktur Organisasi PT. Bank Tabungan Negara (Persero) Tbk.
Kantor Cabang Syariah Banjarmasin



*Sumber : PT. Bank Tabungan Negara (Persero) Tbk. Kantor
Cabang Syariah Banjarmasin*

e. Jobs Description

1) Branch Manager

Memiliki tugas dan wewenang sebagai berikut:

- a) Bertanggung jawab dengan jalannya kebijakan dan ketentuan perusahaan.
- b) Memberikan pendampingan juga arahan kepada seluruh karyawan.

- c) Memiliki tanggung jawab dengan jalannya kegiatan operasional.
- d) Menyelesaikan segala permasalahan yang muncul dicabang yang dipimpin.
- e) Memimpin hubungan baik dengan instansi yang terkait atau pengusaha daerah.
- f) Membuat kordinasi atau penjagaan terhadap kegiatan – kegiatan yang diperintahkan dengan bawahan dengan mengadakan evaluasi terhadap tugas tersebut.

2) *Secretary*

Mempunyai wewenang dan tugas :

- a) Membantu mengadministrasi tugas - tugas pimpinan.
- b) Menolong manajemen dan berkomunikasi dengan berbagai pihak ekstrem cabang.
- c) Membenahi maupun mengomunikasikan perkumpulan kepala cabang.
- d) Mengadministrasi surat yang bersangkutan dengan manajemen cabang

3) *Deputy Branch Manager*

Mempunyai wewenang dan tugas:

- a) Membuat koordinator semua bagian yang ada di struktur organisasi setiap cabang.
- b) Mengolah atau menetapkan kebijakan yang akan diterapkan semua aspek karyawan bawahannya.

- c) Memantau tingkat keberhasilan dari kebijakan yang diterapkan
- d) Meminta pertanggung jawaban masing – masing bagian atas pekerjaan yang dikerjakan.
- e) Melaksanakan penjagaan atas semua kegiatan bawahannya.
- f) Melakukan tingkat keberhasilan dari kebijakan yang diterapkan.
- g) Menyebarkan tugas - tugas dengan bagian masing

4) *Housing & Commercial Financing Unit Heal*

- a) Melakukan atas strategi pemasaran maupun usulan rencana untuk tercapainya target dana
- b) Melaksanakan identifikasi *customer* sesuai dengan target marketing guna menjamin tercapainya target pembiayaan komersil.
- c) Melakukan analisa pembiayaan komersil.
- d) Mengambil data aplikasi pembiayaan pada sistem
- e) Memastikan proses administrasi dan dokumentasi pembiayaan sesuai dengan ketentuan.

5) *Costumer & Commercial Unit*

- a) Melaksanakan identifikasi *Customer* berbanding dengan target marketing dengan tujuan untuk menjamin akan tercapainya target pembiayaan.
- b) Melaksanakan proses inisiasi, solitiasi, pengumpulan data, analisis dan pengajuan permohonan pembiayaan untuk

menjamin kelancaran proses pengajuan permohonan pembiayaan kepada komite pembiayaan.

- c) Membuat laporan bulanan atas pencapaian pendapatan dari *Account* yang di handle memastikan pencapaiannya target pendapatan tiap bulan.
 - d) Melaksanakan pembinaan atas kegiatan sehari – hari dengan membuat *Call report* ke pimpinan cabang dengan hasil kunjungan secara kontinyu untuk memastikan usaha nasabah berjalannya dengan baik sebagaimana yang diproyeksikan dalam analisa pembiayaan.
 - e) Melakukan analisa atas perpanjangan pembiayaan nasabah sehingga tetap dalam kondisi kolektibilitas.
 - f) Memasarkan produk – produk dan jasa pelayanan Bank Tabungan Negara Kantor Cabang Syariah untuk meningkatkan pelayanan dan juga hubungan baik dengan para nasabah.
- 6) *Costumer Cara Unit*
- a) Menanggapi nasabah yang ingin membuka rekening.
 - b) Menanggapi permohonan pembuatan buku Cek/Bilyet Giro (BG), hold rekening, atau informasi saldo dari nasabah.
 - c) Mempromosikan produk – produk Bank Tabungan Negara.
 - d) Mengolah *barsheet* menggunakan buku tabungan dan ATM.
 - e) Mengolah catatan pembukuan tabungan, giro, dan juga deposito.

- f) Mengerjakan penutupan rekening dan membuat buku daftar rekening tutup beserta alasannya.
- g) Membuat pencatatan pengambilan ATM, CEK/BG dan pembukaam rekening.
- h) Memiliki tugas atas persediaan alat tulis kantor yang ada di area kerjanya serta persediaan aplikasi setoran, dll.
- i) Merahasiakan keamanan nasabah.
- j) Meningkatkan pelayanan prima kepada nasabah secara terus menerus.
- k) Melayani complain nasabah secara cermat, cepat dan memuaskan.
- l) Membuat laporan pendebitan biaya buku.
- m) Mengadministasi berkas – berkas pembukaan rekening baik tabungan, giro, dan deposito jika suatu saat nanti dibutuhkan.

7) *Teller Service Sub Unit*

- a) Melayani pengambilan tunai oleh nasabah.
- b) Pengambilan uang tunai dari kantor cabang.
- c) Bertanggung jawab Membuat rincian kas harian.
- d) Menjaga kerahasiaan nomor kunci.
- e) Melayani penyetoran uang tunai, warkat kliring, transfer, inkaso, dan deposito.
- f) Memeriksa kembali kelengkapan tiket – tiket pembukuan sebelum diserahkan ke bagian data *Control*.

- g) Mengolah laporan transaksi teller (*blotter teller*)
- h) Melaporkan *Cover* asuransi atas kelebihan saldo kas kantor.
- i) Mencatat *Cash vault regester* kantor kas.
- j) Melakukan penyetoran dengan semua barang yang ada disekitar.
- k) Membuat laporan setoran dan penarikan sesuai yang sudah ditentukan.
- l) Meningkatkan pelayanan prima kepada nasabah secara terus menerus.

8) *Transaction processinh Sub Unit*

- a) Melaksanakan proses administrasi nasabah giro.
- b) Melaksanakan proses transaksi pembayaran angsuran kredit.
- c) Melaksanakan kiriman uang.
- d) Melaksanakan blokir saldo rekening.
- e) Mengerjakan inkaso.
- f) Mengerjakan transaksi RTGS.

9) *General Ad. Sub Unit*

- a) menyelesaikan masalah – masalah yang berkaitan dengan kepersonaliaan.
- b) Bertanggung jawab dengan proses rekrutmen, penempatan, pemeliharaan, pengembangan dan penggunaan karyawan.
- c) Pengolaan anggaran / KPA dan logistic.
- d) Manajemen surat menyurat, arsip, dan kesekretariatan.

- e) Berhubungan dengan pembagian gaji karyawan dan kompensasi lainnya pada karyawan.

10) Financing Adm. Documen Sub Unit

- a) Melaksanakan perjanjian pembiayaan antara bank dan nasabah dihadapan notaris.
- b) Memegang dossier.
- c) Melakukan administrasi pembiayaan, dokumentasi pembiayaan, dan dukungan administrasi terhadap *financing service*.
- d) Memegang dokumen pokok, diantaranya Akad Pembiayaan, AJB, APH, SKMHT, Sertifikat, APHT, dsb.

11) Acc & Control Unit Head

- a) mengelola bukti – bukti transaksi.
- b) Internal kontril cabang.
- c) Sebagai kordinator RKAP.
- d) Menjadi kordinator saat pemeriksaan auditor ekstern/intern.
- e) Menyiapkan laporan untuk pihak ekstern/intern.

12) Collection & Workout Unit

Memiliki tugas dan wewenang sebagai berikut:

- a) Bertugas untuk penagihan kepada nasabah yang menunggak.
- b) Membikin laporan terhadap hasil penagihan kepada nasabah yang menunggak.

**f. Produk dan Jasa PT. Bank Tabungan Negara (Persero) Tbk.
Kantor Cabang Syariah Banjarmasin**

1) Tabungan Syariah

a) Tabungan BTN Batara iB

Tabungan yang menggunakan akad "*Wadi'ah*" (titipan), maksudnya titipan dari satu pihak ke pihak lain, baik perorangan maupun lembaga, bisa dikembalikan sewaktu – waktu dan dijaga apabila pemiliknya mengeh

b) Tabungan BTN Prima iB

Tabungan yang menggunakan akad "*Mudharabah Mutlaqah*" (Investasi) merupakan kerja sama antara dua belah pihak. Pihak pertama (*Shahibul Maal*) memberikan modal kepada pihak lain (*Mudharib*) kekuasaan tersebut sepenuhnya dalam menentukan jenis dan lokasi investasi. Kerugian maupun keuntungan dibagi menurut nisbah yang telah disepakati di depan.

c) Tabungan BTN Batara Haji dan Umroh iB

Tabungan untuk perencanaan ibadah haji dan umroh menggunakan prinsip syariah dengan menggunakan akad "*Mudharabah Mutlaqah*" (Investasi) yaitu kerja sama antara dua belah pihak keuntungan dan kerugian dibagi sesuai nisbah kesepakatan yang telah disetujui di awal.

d) Tabungan BTN Qurban iB

Produk tabungan yang menggunakan hasil yang menguntungkan dan kompetitif berdasarkan prinsip syariah untuk membantu mengatur distribusi dan pembelian hewan

kurban dengan menggunakan akad “*Mudhārabah Muthlaqah*” (investasi), yaitu kerjasama antara dua pihak dimana keuntungan dan kerugian dibagi menurut nisbah kesepakatan yang telah disepakati diawal.

e) Tabungan BTN Tabunganku iB

Tabungan tersebut yang dimana diperuntukan anak berusia dibawah 17 tahun yang sesuai dengan prinsip syariah dengan akad “*Wadiah*”, yang merupakan titipan secara khusus.

f) Tabungan BTN Simpanan Pelajar iB

Tabungan tersebut teruntuk anak PAUT, TK, SD, SMP, SMK, Madrasah (MI, MTs, MA), maupun lembaga pendidikan lainnya, menabung untuk mensosialisasikan budaya menabung dengan menggunakan prinsip syariah, menggunakan akad “*Wadiah*” (titipan) yang di titipkan kepada orang lain.

g) Tabungan BTN Emas iB

Tabungan untuk membeli emas, merupakan salah satu jenis investasi terbaik untuk mendapatkan bagian yang menguntungkan berdasarkan prinsip syariah, dengan tujuan untuk memenuhi kebutuhan masa depan.

2) Deposito (Deposito Syari’ah)

a) Deposito BTN iB

Investasi berjangka dengan bagi hasil yang kompetitif bagi orang maupun lembaga dengan akad “*Mudharabah*

Mutlaqah” (Investasi) yaitu kerja sama antara dua belah pihak keuntungan dan kerugian dibagi sesuai nisbah kesepakatan yang telah disetujui di awal.

b) Deposito on Call BTN iB

Investasi berjangka yang dapat mengoptimalkan likuiditas perusahaan selama 1-28 hari dengan menggunakan akad “Mudharabah Mutlaqah” (Investasi) yaitu kerja sama antara dua belah pihak keuntungan dan kerugian dibagi sesuai nisbah kesepakatan yang telah disetujui di awal.

3) Giro (Giro Syari’ah)

a) Giro BTN iB

Produk simpanan dana agar mempermudah transaksi bisnis dengan menggunakan akad " wādi'ah" (titipan), maksudnya titipan dari satu pihak ke pihak lain lembaga maupun perorangan.

b) Giro BTN Prima iB

Produk simpanan bagi hasil kompetitif untuk usaha dengan aktivitas transaksi tinggi dengan menggunakan akad “Mudharabah Mutlaqah” (Investasi) yaitu kerja sama antara dua belah pihak keuntungan dan kerugian dibagi sesuai nisbah kesepakatan yang telah disetujui di awal.

4) Pembiayaan Konsumer

a) Pembiayaan Perumahan

(1) KPRR BTN Platinum iB

Pembiayaan yang menjadi solusi agar bisa memiliki rumah, bangunan komersil, apartemen idaman, bisa untuk pertama, kedua, ketiga kalinya dengan jangka waktu yang cepat, pembayaran uang mukanya mudah dan juga pembayaran tetap selama masa pembiayaan dengan menggunakan akad “*Mudarabah*” (Jual Beli) yang ditawarkan berbagai keuntungan.

(2) KPR BTN Indent iB

Pembiayaan pembangunan bangunan untuk dijadikan rumah, usaha, kantor, rumah susun, maupun apartemen melewati akad *istisna* (jual beli dengan berdasarkan pesanan).

(3) Pembiayaan Bangun Rumah BTN iB

Pembiayaan yang memungkinkan ingin membangun rumah impian maupu merenovasi tempat tinggal di atas tanah sendiri dengan akad “*Mudharabah*” (jual Beli sesuai dengan rencana dan keinginan nasabah).

(4) Pembiayaah Properti BTN iB

pembiayaan kepada mereka yang membutuhkan untuk membiayai (*refinancing*) property yang ada maupun ingin membeli properti baru dengan menggunakan pengaturan “*Musyarakah Mutanaqisah*” (kepemilikan aset bersama).

(5) KPR BTN Bersubsidi iB

Untuk mempermudah pembelian rumah, program pembiayaan untuk kesejahteraan masyarakat miskin yang telah bergabung dengan Dinas Pekerjaan Umum dan Perumahan Rakyat. Program ini dengan menggunakan sistim Murabahah (jual beli) yang mendapatkan sejumlah keuntungan.

b) Pembiayaan Non Perumahan

(1) Pembiayaan Kendaraan Bermotor BTN iB

Pembelian motor roda dua maupun roda empat yang cepat selesai, mudah pengurusannya, bahkan memiliki biaya tetap dan cicilan dengan menggunakan akad *Murabahah* (jual beli) sampai pembiayaan selesai.

(2) Pembiayaan Tunai Emas BTN iB

Solusi kebutuhan keuangan jika kebutuhan mendadak ialah menggadaikan emas dengan akad "*Qardh*" (gadai), proses nya cepat bahkan aman serta cicilan yang mudah, dengan berserta surat gadai untuk jaminan penyerahan marhun. Untuk jaminan pengembalian hutang nasabah kepada bank seluruh nya meupun sebagian *Murtahin*).

(3) Pembiayaan Emasku BTN iB

Pembiayaan BTN iB tersebut memiliki tujuan untuk menawarkan konsumen yang mau membeli emas

batangan bersertifikat antam dengan menggunakan akad "*Murabahah*").

(4) Pembiayaan Multimanfaat BTN iB

pensiunan atau bagi karyawan berbagai produk elektronik maupun kebutuhan lainnya, pembayaran yang mudah dan tetap sampai pelunasan dan jangka waktu pembiayaan hingga 10 tahun dengan akad "*Murabahah*" (jual beli).

(5) Pembiayaan Multijasa BTN iB

Pinjaman yang jangka waktu maksimal 10 tahun dengan akad "*Kafalah bil Ujroh*" untuk membiayai kebutuhan jasa misalnya pendidikan, kesehatan, pariwisata, umroh, maupun pernikahan.

c) Pembiayaan Komersial

(1) Pembiayaan Kontruksi BTN iB

Pembiayaan Kontruksi BTN iB memberikan solusi kepada pengusaha untuk kontruksi proyek property, yang mencakup bangunan dan prasarana terkait berdasarkan akad "*Musyarakah*" (kerjasama).

(2) Pembiayaan Investasi BTN iB

Pembiayaan tersebut hadir untuk menawarkan solusi kepada nasabah untuk membeli atau pengadaan barang modal (capital expenditure) menggunakan akad "*Murabahah*" (*penyediaan*

pembiayaan maupun tagihan), “*Musyarakah*” (Penyediaan Pembiayaan untuk perjanjian bersama) maupun “*Istisna*” (Akad penyediaan dana maupun tagihan).

- (3) Pembiayaan Modal Kerja BTN iB Melalui melewati perjanjian kerjasama, pembiayaan modal kerja BTN iB menawarkan kepada nasabah cara untuk membiayai kebutuhan modal kerja (biaya operasional) pada saat mereka menjalankan bisnis (Ani Dwi Ningsih, 2023).

2. Data

Pada hal penyajian data, peneliti memberikan dua penyajian data yang berkaitan dengan penelitian ini: faktor-faktor untuk meningkatkan jumlah nasabah produk Tabungan Haji dan Umroh iB serta peningkatan nasabah produk Tabungan Haji dan Umroh iB di PT. Bank Tabungan Negara (Persero) Tbk. Kantor Cabang Syariah Banjarmasin. Semua Informasi dapat diakses di lokasi ini:

a. **Faktor-Faktor untuk meningkatkan nasabah Produk Tabungan Haji dan Umroh iB PT. Bank Tabungan Negara (Persero) Tbk. Kantor Cabang Syariah Banjarmasin**

Hasil dari wawancara yang dilakukan dengan pegawai Bank Tabungan Negara Syariah Kantor Cabang Banjarmasin menunjukkan bahwa:

- 1) Nama : Ani Dwi Ningsih

- Jabatan : Costumer Service
- Tempat : Cabang Bank Tabungan Negara Syariah
Banjarmasin
- Pendidikaan : D3
- 2) Nama : Agus
- Jenis Kelamin : Laki-laki
- Selaku : Nasabah
- 3) Nama : Aris Setiyo Nugroho
- Jenis Kelamin : Laki-laki
- Selaku : Nasabah
- 4) Nama : M. Iqbal
- Jenis Kelamin : Laki-laki
- Selaku : Nasabah

Melatarbelakangi didirikannya produk tabungan Haji dan Umroh iB di karenakan tabungan haji dan umroh iB merupakan salah satu ibadah dan juga membantu rencana nasabah untuk berhaji bagi yang mampu menjalankan rukun Islam yang kelima. Oleh karena itulah PT. Bank Tabungan Negara (Persero) Tbk. Kantor Cabang Syariah Banjarmasin membuka tabungan haji dan umroh agar mempermudah nasabah yang ingin melaksanakan ibadah haji dan memenuhi rukun Islam yang kelima.

Selain itu juga dengan biaya untuk menunaikan ibadah haji dan umroh ini tidak sedikit, maka tidak sedikit juga orang muslim yang tidak bisa pergi ke tanah suci karena terkendala biaya. Masyarakat

yang mempunyai dana yang terbatas dan memiliki kebutuhan yang banyak lainnya yang semestinya harus dipenuhi dan harus jatuh bangun mencari dan mengumpulkan uang itupun belum tentu bisa menunaikan ibadah haji yang merupakan bagian dari kewajiban yang terdapat dari rukun Islam yang kelima, sudah ada fakta yang terjadi menggambarkan terkait banyak jamaah haji yang bisa menunaikan ibadah haji dengan cara menabung selama puluhan tahun yang dilakukan dengan masing-masing pribadi muslim. Dengan adanya menabung dalam jangka panjang yang dilakukan dengan begitu penuh kesabaran dari setiap pribadi (Ghufron dan Mas'adi, 2002). Tabungan haji ini akan memudahkan nasabah untuk menentukan keberangkatan haji secara terencana dan juga nasabah bisa menabung dengan cicil tidak sekaligus melunasinya.

Tabungan merupakan hal yang sangat penting, karena masyarakat bisa menyimpan sebagian dananya ke lembaga seperti ke bank untuk rencana kebutuhan di masa yang akan datang. Salah satu keunggulan dari Bank Tabungan Negara Syariah adalah Tabungan Haji dan Umroh iB. Produk tabungan Haji dan Umroh iB adalah produk simpanan gunanya sebagai sarana dalam mewujudkan rencana ibadah haji dan umroh dengan berdasarkan prinsip syariah juga menggunakan akad *Mudhrabah Muthlaqah* (investasi). Selain itu, produk ini juga merupakan produk yang dikhususkan untuk memenuhi biaya perjalanan ibadah Haji yang telah dikelola secara aman dan bersih sesuai syariah dengan akad *Mudharabah Muthlaqah*

(investasi) yang merupakan bentuk kerja sama antara kedua belah pihak dengan keuntungan dan keuntungan akan dibagi menurut nisbah yang telah disepakati di awal. Target pasar Tabungan BTN Haji dan Umroh iB adalah nasabah yang berniat ingin melaksanakan haji dan umroh untuk menyempurnakan ibadah rukun islamnya.

1) Berikut ini adalah syarat dan ketentuan yang ditetapkan BTN Syariah yang harus dipenuhi oleh nasabah agar dapat menggunakan produk tabungan haji dan Umroh yaitu sebagai berikut:

- a) Rekening dapat berlaku untuk Warga Negara Indonesia (WNI) maupun Warga Negara ASING (WNI)
- b) Bisa untuk calon nasabah perseorangan maupun lembaga. Orang atau lembaga atas nama rekening yang dibuka bertanggung jawab sepenuhnya terhadap segala kewajiban yang timbul dari rekening tersebut

Biaya Layanan:

- a) Setoran awal: Rp 100.000
- b) Minimal setoran berikutnya: Rp 100.000
- c) Saldo minimum mengendap: Rp 100.000
- d) Minimal Administrasi: Bebas biaya
- e) Ganti buku tabungan karena rusak: Rp. 10.000
- f) Penutupan rekening: Rp 25.000.000

Persyaratan Dokumen:

Persyaratan Dokumen Pribadi

- 1) WNI (<12 th) Sesuai dengan ketentuan Kementerian Agama: Kartu Pelajar, Akta Kelahiran & Surat Pernyataan orang tua *beneficiary owner* dan KTP.
- 2) WNA: Papor & KITAS/KITAP yang masih berlaku

Persyaratan Dokumen untuk Lembaga

- a) KTP Pejabat yang Berwenang
- b) Akta Pendirian Perusahaan
- c) NPWP
- d) SIUP
- e) TDP
- f) Surat izin usaha lainnya

Cara mendaftar

- 1) Siapkan dokumen yang lengkap dan uang yang cukup untuk penyetoran pertama
- 2) Kunjungi ke outlet Bank BTN terdekat
- 3) Kunjungi ke bagian customer service untuk membuka rekening tabungan BTN Haji dan Umroh iB
- 4) Isi formulir dan serahkan semua dokumen yang telah dipersiapkan
- 5) Rekening tabungan BTN Haji & Umroh iB telah siap digunakan.

Menurut Septiadi (2003:10) dalam Riyan faktor-faktor untuk meningkatkan nasabah ada 4 bagian sebagai berikut

a. Produk

- 1) Berdasarkan data yang didapat, menurut Ibu Ani Dwi Ningsih selaku Customer Service di PT. Bank Tabungan Negara (Persero) Tbk. Kantor Cabang Banjarmasin mengatakan “*Produk Tabungan Haji dan Umroh iB adalah salah satu produk yang ada di Bank Tabungan Negara Syariah yang merupakan tabungan untuk mewujudkan rencana nasabah yang ingin melaksanakan ibadah haji dan umroh. Tabungan ini juga berdasarkan prinsip syariah dengan menggunakan akad Mudharabah Mutlaqah (Investasi). Selain itu cara untuk membuka tabungannya pun sangat gampang, cukup hanya datang ke tempat dengan membawa KTP dan uang sebesar Rp 100.000,- sebagai setoran awal dalam pembukaan rekeningnya. Di sini kami hanya membuka pendaftaran secara offline*”. (Wawancara Ningsih, 2023)
- 2) Menurut Bapak Agus selaku Nasabah di PT. Bank Tabungan Negara (Persero) Tbk. Kantor Cabang Banjarmasin mengatakan “*Menurut saya dari pihak bank seperti Customer Service telah memberikan penjelasan terkait produk yang ditawarkan dengan baik, mereka juga menjelaskan dengan sopan dan ramah*”. (Wawancara Agus, 2023)
- 3) Menurut Bapak Aris Setiyo Nugroho selaku Nasabah di PT. Bank Tabungan Negara (Persero) Tbk. Kantor Cabang Banjarmasin mengatakan “*Saya merasa sangat terbantu dengan adanya produk-produk tabungan yang ada di Bank Tabungan Negara Syariah ini dan juga pihak bank memberikan kejelasan terkait produk tabungan yang*

saya inginkan telah dilaksanakan dengan baik". (Wawancara Nugroho, 2023)

- 4) Menurut M. Iqbal selaku Nasabah di PT. Bank Tabungan Negara (Persero) Tbk. Kantor Cabang Banjarmasin mengatakan "*Terkait dengan produk, pada bagian Costumer service telah memberikan penjelasan dengan jelas dan mudah dipahami tentang produk yang saya inginkan*". (Wawancara Iqbal, 2023)

b. Promosi

- 1) Kata Ibu Ani Dwi Ningsih Selaku Costumer Service di PT. Bank Tabungan Negara (Persero) Tbk. Kantor Cabang Banjarmasin "*Daya tarik kami untuk dapat memikat nasabah produk tabungan Haji dan Umroh iB yaitu dengan cara memberikan souvenir kepada nasabah produk tabungan haji dan umroh iB setelah membuka rekening tabungan tersebut*". (Wawancara Ningsih, 2023)
- 2) Menurut Bapak Agus selaku Nasabah di PT. Bank Tabungan Negara (Persero) Tbk. Kantor Cabang Banjarmasin mengatakan "*Menurut saya bentuk promosi yang mereka lakukan ialah disaat kita ingin membuka tabungan haji dan umroh, setelah itu kita akan mendapatkan souvenir dari pihak bank karena telah menjadi nasabah produk tabungan haji dan Umroh*". (Wawancara Agus, 2023)
- 5) Menurut Bapak Aris Setiyo Nugroho selaku Nasabah di PT. Bank Tabungan Negara (Persero) Tbk. Kantor Cabang Banjarmasin mengatakan "*Kalau dari segi promosi, mereka melakukannya saat kita telah membuka rekening tabungan haji dan umroh, nanti kita akan*

diberikan souvenir karena telah bergabung menjadi nasabah tabungan haji dan umroh, itulah bentuk promosi yang dilakukan oleh BTN Syariah agar dapat menarik nasabah”. (Wawancara Nugroho, 2023)

- 6) Menurut Bapak M. Iqbal selaku Nasabah di PT. Bank Tabungan Negara (Persero) Tbk. Kantor Cabang Banjarmasin mengatakan *“Disaat kita ingin membuka tabungan yang kita inginkan, setelah itu mereka juga menawarkan tabungan-tabungan lainnya yang banyak di minati nasabah”.* (Wawancara Iqbal, 2023)

c. Harga

- 1) Menurut Ibu Ani Dwi Ningsih selaku Costumer Service di PT. Bank Tabungan Negara (Persero) Tbk. Kantor Cabang Banjarmasin mengatakan *“Pada dasarnya setoran awal untuk tabungan haji sebesar Rp 25.000.000,- akan tetapi setiap nasabah belum tentu semuanya langsung dapat membayar dengan harga yang sebesar itu, maka kami meringankan beban nasabah dengan dapat membayar setoran awal saat pembukaan rekening tabungannya saja sebesar Rp 100.000,-. Sama halnya dengan nasabah umroh juga cukup dengan membayar Rp 100.000,- di awal saat pembukaan rekening tabungannya saja. Selain itu, kami juga memberikan jangka waktu yang cukup lama untuk melunasi setoran awal bagi nasabah produk tabungan agar mendapat nomor antrian”.* (Wawancara Ningsih, 2023)
- 2) Menurut Bapak Agus selaku Nasabah di PT. Bank Tabungan Negara (Persero) Tbk. Kantor Cabang Banjarmasin mengatakan *“Harga yang*

ditawarkan tidak terlalu memberatkan nasabah karena mereka juga memberikan harga telah sesuai dengan ketentuan kementerian agama dan telah diberikan jangka yang lama agar nasabah tidak terlalu terbebani dengan adanya jumlah tersebut”. (Wawancara Agus, 2023)

3) Menurut Bapak Aris Setiyo Nugroho selaku Nasabah di PT. Bank Tabungan Negara (Persero) Tbk. Kantor Cabang Banjarmasin mengatakan *“Terkait dengan harga yang ada pada tabungan tersebut, saya merasa tidak terlalu terbebani karena Bank Tabungan Negara Syariah memberikan jangka waktu tidak sedikit untuk bisa melunasi setoran awal agar mendapat nomor antrian”*. (Wawancara Nugroho, 2023)

4) Menurut Bapak M. Iqbal selaku Nasabah di PT. Bank Tabungan Negara (Persero) Tbk. Kantor Cabang Banjarmasin mengatakan *“Menurut saya dengan harga yang diberikan oleh Bank Tabungan Negara tidak terlalu menjadi beban yang begitu berat bagi nasabah karena dengan jangka yang lumayan lama itu cukup meringankan nasabah”*. (Wawancara Iqbal, 2023)

d. Distribusi

Menurut Ibu Ani Dwi Ningsih selaku Costumer Service di PT. Bank Tabungan Negara (Persero) Tbk. Kantor Cabang Banjarmasin mengatakan *“Pada dasarnya setoran awal untuk tabungan haji sebesar Rp 25.000.000,- akan tetapi setiap nasabah belum tentu semuanya langsung dapat membayar dengan harga yang sebesar itu, maka kami meringankan beban nasabah dengan dapat membayar setoran awal saat pembukaan rekening*

tabungannya saja sebesar Rp 100.000,-. Sama halnya dengan nasabah umroh juga cukup dengan membayar Rp 100.000,- di awal saat pembukaan rekening tabungannya saja. Akan tetapi untuk nasabah produk tabungan haji kami memberikan jangka waktu sekitar kurang lebih 10 Tahun untuk dapat melunasi setoran awalnya agar nasabah bisa mendapat nomor antrian. Sedangkan untuk nasabah yang ingin menunaikan ibadah umroh, jika dana mereka sudah terkumpulkan, maka mereka sudah dapat langsung berangkat umroh”. (Wawancara Ningsih, 2023)

b. Upaya Peningkatan Nasabah Tabungan Haji dan Umroh iB di PT. Bank Tabungan Negara (Persero) Tbk. Kantor Cabang Syariah Banjarmasin

- 1) Menurut dari data yang di dapat oleh Ibu Dwi Ningsih selaku Costumer Service di PT. Bank Tabungan Negara (Persero) Tbk. Kantor Cabang Syariah Banjarmasin mengatakan *“Upaya peningkatan yang kami lakukan ialah karena kami bekerja sama dengan Departemen Agama Banjarmasin, jadi kami selalu siap sedia jika ada kabar dari pada Departemen Agama Banjarmasin tersebut terkait nasabah yang ingin melaksanakan haji ataupun umroh. Selain itu juga, kami selalu mempunyai target setiap tahunnya, dan setiap tahunnya kami harus mencapai target. Maka dari itulah cara kami memupayakan peningkatan nasabah produk tabungan haji dan umroh iB ini”.*
- 2) Menurut Bapak Agus selaku Nasabah di PT. Bank Tabungan Negara (Persero) Tbk. Kantor Cabang Banjarmasin mengatakan *“Upaya yang*

dilakukan Bank Tabungan Negara Syariah untuk dapat meningkatkan nasabah produk tabungan Haji dan Umroh ialah dengan cara mereka menarik perhatian nasabah dengan nasabah membuka rekening tabungan haji dan umroh, setelah itu nasabah akan mendapatkan souvenir dari pada pihak bank”.

- 3) Menurut Bapak Aris Setiyo Nugroho selaku Nasabah di PT. Bank Tabungan Negara (Persero) Tbk. Kantor Cabang Banjarmasin mengatakan *“Pihak bank memberikan souvenir setelah nasabah membuka rekening tabungan haji dan umroh, itulah cara mereka untuk dapat menarik perhatian nasabah dengan cara memberikan souvenir kepada nasabah produk tabungan haji dan umroh Ib”.*
- 4) Menurut Bapak M. Iqbal selaku Nasabah di PT. Bank Tabungan Negara (Persero) Tbk. Kantor Cabang Banjarmasin mengatakan *“mereka memberikan souvenir kepada nasabah yang membuka rekening tabungan haji dan umroh*

B. Analisis Data

1. Faktor-faktor untuk meningkatkan nasabah

a. Produk

Produk tabungan haji dan umroh ialah salah satu tabungan yang ada di Bank Tabungan Negara Syariah yang gunanya untuk penyimpanan dana nasabah untuk mewujudkan rencana nasabah yang ingin melaksanakan ibadah haji dan umroh yang berdasarkan prinsip syariah dengan menggunakan akad Mudharabah Mutlaqah (Investasi).

Media yang digunakan oleh PT. Bank Tabungan Negara (Persero) Tbk. Kantor Cabang Syariah Banjarmasin untuk membuka rekening tabungan haji dan umroh ialah offline yang artinya langsung datang ke tempat dan juga membawa uang Rp. 100.000,- sebagai saldo awal.

Menurut beberapa nasabah pihak bank telah memberikan penjelasan terkait dengan produk yang ada pada Bank Tabungan Negara Syariah dengan baik dan sopan sesuai dengan SOP dan juga nasabah merasa penjelasan yang diberikan mudah dipahami.

b. Promosi

Promosi yang dilakukan dari pihak bank untuk meningkatkan nasabah ialah PT, Bank Tabungan Negara (Persero) Tbk. Kantor Cabang Syariah Banjarmasin, jika nasabah membuka rekening tabungan haji dan umroh, nantinya akan mendapatkan souvenir dari pihak bank, dengan itulah cara mereka menarik perhatian kepada nasabah.

Beberapa nasabah merasa promosi yang diberikan oleh pihak bank ialah di saat mereka membuka rekening tabungan haji dan umroh, mereka nantinya mendapatkan souvenir setelah mereka membuka tabungan haji dan umroh.

c. Harga

Menurut pihak Bank untuk nasabah produk tabungan haji mereka diberikan keringanan untuk dapat melunasi setoran awal sekitar kurang lebih 10 tahun agar mendapat nomor antrian, seandainya tidak bisa, nasabah bisa membayar saat nasabah mempunyai dananya saja, karena rekening tabungan haji dan umroh ini berlaku seumur hidup. Sedangkan

untuk tabungan umroh, jika uang yang nasabah tabung sudah terkumpul, maka nasabah sudah dapat berangkat ke tanah suci untuk melaksanakan ibadah umroh. Sedangkan pendapat dari beberapa nasabah harga yang ditawarkan oleh pihak Bank tidak terlalu memberatkan nasabah karena dari Bank tabungan Negara Syariah telah memberikan jangka waktu yang lumayan lama agar nasabah tidak terlalu terbebani dengan adanya harga tersebut.

d. Distribusi

Nasabah produk tabungan haji pihak bank memberikan jangka waktu sekitar kurang lebih 10 Tahun untuk dapat melunasi setoran awalnya agar nasabah bisa mendapat nomor antrian. Sedangkan untuk nasabah yang ingin menunaikan ibadah umroh, jika dana mereka sudah terkumpulkan, maka mereka sudah dapat langsung berangkat umroh”.

2. Upaya peningkatan nasabah produk tabungan haji dan umroh iB di PT. Bank Tabungan Negara (Persero) Tbk. Kantor Cabang Syariah Banjarmasin

Upaya peningkatan yang dilakukan oleh Bank ialah mereka bekerjasama dengan Departemen Agama Banjarmasin, maka dari itu Pihak bank harus selalu siap sedia apabila ada pemberitahuan dari pihak sana terkait adanya nasabah yang ingin melaksanakan ibadah Haji dan Umroh. Mereka juga memiliki target setiap tahunnya maka dari itu pihak bank mencapai target tersebut. Selain itu juga, media yang digunakan dalam pembukaan rekening tabungan haji dan umroh iB di PT. Bank Tabungan Negara (Persero) Tbk.

Kantor Cabang Syariah Banjarmasin ialah offline saja atau langsung datang ke tempat. Oleh karena itu, sebaiknya media yang digunakan untuk pembukaan rekening tabungan haji dan umroh iB ini juga disediakan media online seperti mobile banking agar mempermudah masyarakat untuk tidak terlalu antri di tempat.

Pada segi promosi pun di saat nasabah membuka tabungan haji dan umroh, setelah membuka rekening tersebut, pihak bank memberikan souvenir kepada nasabah, sebagai bentuk terimakasih karena telah membuka tabungan haji dan umroh. Maka dari itu, akan lebih baik jika pihak bank juga membuka seperti membuka stand di depan bank, atau buzzer (mempromosikan suatu produk tertentu melalui media sosial atau yang lainnya). Karena dengan itu bisa dengan mudah nasabah mendapatkan informasi lebih cepat terkait produk tabungan haji dan umroh yang ada di sana juga akan lebih cepat daya tarik masyarakat agar ikut bergabung terhadap produk yang ditawarkan serta akan lebih mudah untuk peningkatan terhadap nasabah yang ingin menunaikan ibadah haji maupun umroh.

Beberapa pendapat dari nasabah upaya yang dilakukan oleh pihak Bank untuk dapat meningkatkan nasabah dengan cara menarik perhatian nasabah dan menawarkan produk produk yang lain serta menjelaskan terkait keunggulan terhadap produk yang ditawarkan.