**BAB III**

**HASIL DAN PEMBAHASAN**

* 1. **Sejarah Perusahaan**
     1. **Profil PT Bank Syariah Mandiri**

Nama : PT Bank Syariah Mandiri

Alamat : Wisma Mandiri I, Jalan MH. Thamrin No.5

Jakarta 10340-Indonesia

Telepon : (62-21) 2300 509, 3983 9000 (Hunting)

Faksimili : (62-21) 3983 2989

Situs Web : www.syariahmandiri.co.id

Tanggal Berdiri : 25 Oktober 1999

Tanggal Beroperasi : 1 November 1999

Modal Dasar : Rp 2.500.000.000.000,-

Modal Disetor : Rp 1.489.021.935.000,-

Kantor Layanan : 864 kantor, yang tersebar di 33 provinsi di seluruh Indonesia

Jumlah Jaringan ATM BSM :

921 ATM Syariah Mandiri, ATM Mandiri 11.886, ATM Bersama 60.922 unit, ATM Prima 74.050 unit, EDC BCA 196,870 unit, ATM BCA 10,596 dan *Malaysia Electronic Payment System* (MEPS) 12.010 unit.

Jumlah Karyawan : 16.945 orang (Per Desember 2013)

Kepemilikan Saham :

1. PT Bank Mandiri ( Persero), Tbk. : 231.648.712 lembar saham (99.999999%)
2. PT Mandiri Sekuritas : 1 lembar saham (0,000001%)
   * 1. **Sejarah PT Bank Mandiri Syariah**

Kehadiran BSM sejak tahun 1999, sesungguhnya merupakan hikmah sekaligus berkah pasca krisis ekonomi dan moneter tahun 1997-1998. Sebagaimana diketahui, krisis ekonomi dan moneter sejak juli 1997, yang disusul dengan krisis multidimensi termasuk di panggung politik nasional, telah menimbulkan beragam dampak negatif yang sangat hebat terhadap seluruh sendi kehidupan masyarakat, tidak terkecuali dunia usaha. Dalam kondisi tersebut, industry perbankan nasional yang didominasi oleh bank-bank konvensional mengalami krisis luar biasa. Pemerintah akhirnya mengambil tindakan dengan merestrukturisasi dan merekapitalisasi sebagian bank-bank di Indonesia.

Salah satu bank konvensional, PT Bank Susila Bakti (BSB) yang dimiliki oleh yayasan kesejahteraan pegawai (YKP), PT Bank Dagang Negara, dan PT Mahkota Prestasi juga terkena dampak krisis. BSB berusaha keluar dari situasi tersebut dengan melakukan upaya *merger* dengan beberapa bank lain serta mengundang investor asing.

Pada saat bersamaan, pemerintah melakukan penggabungan *(merger)* empat bank ( Bank Dagang Negara, Bank Bumi Daya, Bank Exim dan Bapindo) menjadi satu bank baru bernama PT Bank Mandiri (Persero) pada tanggal 31 juli 1999. Kebijakan penggabungan tersebut juga menempatkan dan menetapkan PT Bank Mandiri (persero) Tbk. Sebagai pemilik mayoritas baru BSB.

Sebagai tindak lanjut dari keputusan *merger*, Bank Mandiri melakukan konsolidasi serta membentuk Tim pengembangan perbankan syariah. Pembentukan tim ini bertujuan untuk mengembangkan pelayanan perbankan syariah di kelompok perusahaan Bank Mandiri, sebagai respon atas diberlakukannya UU No. 10 tahun 1998, yang memberi peluang bank umum untuk melayani transaksi syariah (dual banking system).

Tim pengembangan perbankan syariah memandang bahwa pemberlakuan Undang-Undang tersebut merupakan momentum yang tepat untuk melakukan konversi PT Bank Susila Bakti dari bank konvensional menjadi bank syariah. Oleh karena itu, Tim pengembangan perbankan syariah segera mempersiapkan sistem dan infrastrukturnya, sehingga kegiatan usaha BSB berubah menjadi bank yang beroperasi berdasarkan prinsip syariah dengan nama PT Bank Syariah Mandiri sebagaimana tercantum dalam Akta Notaris : Sutjipto, SH, No. 23 tanggal 8 september 1999.

Mempersiapkan sistem dan infrastrukturnya, sehingga kegiatan usaha BSB berubah menjadi bank yang beroperasi berdasarkan prinsip syariah dengan nama PT Bank Syariah Mandiri sebagaimana tercantum dalam Akta Notaris :

Sujipto, SH, No.23 tanggal 8 september 1999.

Perubahan kegiatan usaha BSB menjadi bank umum syariah dikukuhkan oleh Gubernur Bank Indonesia melalui SK Gubernur BI No. 1/24/KEP.BI/1999, 25 Oktober 1999. Selanjutnya, melalui surat keputusan Deputi Gubernur Senior Bank Indonesia No. 1/1/KEP.DGS/1999, BI menyetujui perubahan nama menjadi PT Bank Syariah Mandiri. PT Bank Syariah Mandiri secara resmi mulai beroperasi sejak senin tanggal 25 Rajab 1420 H atau tanggal 1 November 1999.

* + 1. **Visi dan Misi PT Bank Syariah Mandiri**

1. Visi

“ Bank Syariah terdepan dan termodern.”

1. Misi
2. Mewujudkan pertumbuhan dan keuntungan di atas rata-rata industry yang berkesinambungan.
3. Meningkatkan kualitas produk dan layanan berbasis teknologi yang melampaui harapan nasabah.
4. Mengutamakan penghimpunan dana murah dan penyaluran pembiayaan pada segmen ritel.
5. Mengembangkan bisnis atas dasar nilai-nilai syariah universal.
6. Mengembangkan manajemen talenta dan lingkungan kerja yang sehat.
7. Meningkatkan kepedulian terhadap masyarakat dan lingkungan.
   * 1. **Produk Tabungan Mabrur PT Bank Syariah Mandiri**
8. Pengertian Tabungan Mabrur

Tabungan Mabrur adalah tabungan dalam mata uang rupiah untuk membantu pelaksanaan ibadah haji dan umrah. Tabungan ini menggunakan prinsip *mudharabah muthlaqah.*

1. *Market share* Produk Tabungan Mabrur Bank Syariah Mandiri

Indonesia merupakan negara dengan masyarakat muslim terbanyak di dunia. Masyarakat muslim Indonesia senantiasa ingin meningkatkan keimanannya, salah satu caranya adalah dengan menunaikan ibadah haji. Untuk itu, masyarakat muslim Indonesia membutuhkan sebuah lembaga yang mendukung keinginannya tersebut. Lembaga pendukung tersebut adalah kantor kementerian Agama dan Perbankan khususnya Perbankan Syariah, Perbankan Syariah bertindak sebagai penghimpun dana haji (setoran Biaya Penyelenggaraan Ibadah Haji (BPIH)).

Salah satu perbankan syariah yang menghimpun dana haji adalah Bank Syariah Mandiri (BSM). BSM sampai saat ini masih menjadi jawara dala penghimpunan tabungan haji di industry perbankan syariah. *Market share* tabungan haji yang dimiliki Bank Syariah mandiri mencapai 28%. Hingga akhir semester I 2018, tabungan haji BSM telah mencapai Rp 2,85 triliun. (sumber : [www.syariahmandiri.co.id](http://www.syariahmandiri.co.id))

1. Segmentasi Pasar Produk Tabungan Mabrur

Pada dasarnya, produk tabungan mabrur (haji) diperuntukkan bagi siapa saja yang ingin menunaikan ibadah haji dan umrah. Setoran awal minimal pembukaan rekening tabungan mabrur yang terbilang rendah pun dapat dijangkau oleh semua kalangan. Selain itu, kemudahan pendaftaran haji dengan menggunakan tabungan mabrur pun menjadi daya tarik tersendiri bagi para calon nasabah yang ingin menunaikan ibadah haji dan umrah.

Bank Syariah Mandiri memiliki 2 (dua) jenis tabungan haji, yaitu tabungan mabrur dan tabungan mabrur junior. Tabungan mabrur diperuntukkan untuk nasabah yang berumur 17 tahun ke atas, sedangkan tabungan mabrur junior diperuntukkan untuk nasabah yang berumur di bawah 17 tahun.

1. Ketentuan dan Syarat Tabungan Mabrur
2. Umum
3. Tabungan ini menggunakan prinsip mudharabah *muthlaqah.*
4. Nasabah Tabungan Mabrur Haji dan Umrah :

* Nasabah adalah umat islam (perorangan) yang berumur minimal atau di atas 17 tahun dan berminat menunaikan ibadah Haji dan Umrah.
* Nasabah harus menyerahkan fotocopy KTP/SIM/Identitas diri lainnya yang ditentukan oleh Bank.
* Sebaiknya nasabah bertempat tinggal pada wilayah kabupaten/kotamadya yang sama dengan lokasi atau alamat Bank Syariah Mandiri.

1. Nasabah mendapatkan Buku Tabungan Mabrur.
2. Tabungan dalam bentuk mata uang rupiah.
3. Bank akan membukukan segala transaksi baik yang mengenai pengambilan atau penyetoran uang oleh nasabah, maupun penerima atau pembayaran yang dilakukan Bank untuk kepentingan atau atas beban nasabah.
4. Data nasabah tidak dapat diganti oleh data orang lain.
5. Tidak memperoleh fasilitas ATM dan autodebet atau pendebetan otomatis.
6. Bagi nasabah yang batal karena meninggal dunia sebelum terdaftar pada SISKOHAT, maka pewarisan hak atas tabungan diserahkan kepada ahli waris yang sah menurut hukum atau pihak lain yang ditunjuk sesuai hukum.
7. Bagi nasabah yang batal atas permintaan sendiri sebelum terdaftar pada SISKOHAT, maka diatur sesuai dengan ketentuan Bank Syariah Mandiri.
8. Jika terdapat perbedaan antara saldo yang dicatat pada administrasi SISKOHAT dengan saldo pada buku tabungan dan saldo yang tercatat pada pembukuan Bank Syariah Mandiri maka yang digunakan adalah saldo yang tercatat pada pembukuan Bank Syariah Mandiri.
9. Jika buku tabungan hilang, nasabah wajib melaporkan secara tertulis kepada Bank Syariah Mandiri dengan melampirkan surat keterangan dari kepolisian dan Bank Syariah Mandiri akan mengeluarkan buku tabungan baru.
10. Ketentuan SISKOHAT
11. Nasabah tidak akan langsung didaftarkan ke dalam Sistem Komputerisasi Haji Terpadu (SISKOHAT) kementerian Agama kecuali saldo sudah cukup (sesuai ketentuan pemerintah mengenai biaya minimal pendaftaran haji melalui SISKOHAT) dan atas perintah nasabah.
12. Bagi nasabah yang batal karena meninggal dunia setelah terdaftar pada SISKOHAT, maka pewarisan hak atas tabungan diserahkan kepada ahli waris yang sah menurut hukum atau kepada pihak lain yang ditunjuk sesuai hukum serta sesuai dengan ketentuan dari Direktur Jenderal Bimbingan Masyarakat Islam dan Urusan Haji Kementerian Agama.
13. Bagi nasabah yang batal atas permintaan sendiri setelah terdaftar pada SISKOHAT, maka diatur sesuai ketentuan Bank Syariah Mandiri serta sesuai dengan ketentuan Direktur Jenderal Bimbingan Masyarakat Islam dan Urusan Haji Kementerian Agama.
14. Penyetoran dan Penarikan
15. Penyetoran dan penarikan dapat dilakukan di seluruh cabang Bank Syariah Mandiri sesuai jam buka kas.
16. Setoran awal minimal Rp 100.000,- (seratus ribu rupiah) dan setoran selanjutnya minimal Rp 100.000,- (seratus ribu rupiah).
17. Saldo minimal untuk didaftarkan pada SISKOHAT adalah Rp 25.100.000,- ( dua puluh lima juta seratus ribu rupiah) atau yang ditentukan kemudian oleh Direktur Jenderal Bimbingan Masyarakar Islam dan Urusan Haji Kementerian Agama.
18. Penarikan hanya dapat dilakukan dengan slip penarikan tabungan dan memperlihatkan buku tabungan.
19. Penarikan dan pemindahbukuan dapat dikuasakan dengan melampirkan surat kuasa yang sah dari nasabah, disertai bukti dari pemilik dan penerima kuasa.
20. Nasabah dapat meneruskan atau menutup tabungan atau memindahbukukan apabila terjadi kelebihan saldo atas biaya penyelenggara ibadah haji (BPIH) tahun yang bersangkutan.
21. Bagi Hasil
22. Nasabah akan mendaptkan bagi hasil sesuai dengan kesepakatan yang dibuat antara bank dengan nasabah.
23. Pajak atas bagi hasil diperoleh nasabah di tanggung oleh nasabah sesuai dengan ketentuan yang berlaku.
24. Bagi hasil akan diperhitungkan setiap akhir bulan dan akan ditambahkan ke rekening tabungan nasabah pada akhir bulan berjalan atas sesuai dengan ketentuan yang berlaku di bank.
25. Penutupan Rekening Tabungan

Penutupan rekening dapat dilakukan atas perintah nasabah dengan kondisi sebagai berikut :

1. Penutupan rekening dapat dilakukan sesuai jam buka kas pada cabang pembuka rekening
2. Tabungan yang ditutup di luar penyetoran BPIH dan telah terdaftar pada SISKOHAT berlaku ketentuan pengembalian BPIH batal yang diatur oleh direktur serta Bank Syariah Mandiri.
3. Tabungan yang ditutup sebelum terdaftar pada SISKOHAT sebaiknya disertai dengan alasan kuat dan dikenakan biaya administrasi penutupan rekening.
4. Biaya

Tabungan yang ditutup bukan karena penyetoran BPIH dan pembayaran umroh dikenakan biaya sebesar Rp 25.000,- ( dua puluh lima ribu rupiah).

1. Manfaat Tabungan Mabrur
2. Aman dan terjamin
3. Fasilitas talangan haji untuk kemudahan mendapatkan porsi haji.

Dana talangan haji merupakan salah satu fasilitas yang dapat diperoleh oleh nasabah tabungan mabrur. Nasabah yang memiliki tabungan mabrur mempunyai kesempatan untuk memanfaatkan produk dana talangan haji yang dimiliki Bank Syariah Mandiri guna menutupi kekurangan setoran BPIH pada awalnya. Pengembalian dana talangan haji Bank Syariah Mandiri berjangka waktu maksimal 3 (tiga) tahun. Namun, sejak di keluarkannya keputusan Direktur Jendral penyelenggaraan Haji dan Umroh nomor D/303 tahun 2013 tentang petunjuk Teknis pelaksanaan ketentuan Bank penerima setoran Biaya penyelenggaraan Ibadah Haji jangka waktu pengembalian dana talangan haji maksimal 1 (satu) tahun. Keberadaan produk dana talangan haji di usaha perbankan tidak berlangsung lama dikarenakan adanya larangan pemberian dana talangan haji oleh pemerintah dalam hal ini menteri Agama. Berdasarkan pernyataan menteri Agama saat itu, Suryadharma Ali yang dikutip dari website *Yogyakarta.kemenag.go.id* menyatakan bahwa “kementrian Agama melarang bank menerima setoran haji memberikan produk dana talangan dalam pelaksanaan ibadah haji.”

Pemerintah beralasan bahwa pemberian dana talangan haji oleh perbankan ini memicu panjangnya antrian keberangkatan jamaah haji (*waiting list)* selain itu, jamaah haji yang menggunakan dana talangan haji untuk membiayai keberangkatannya pun dianggap tidak memenuhi salah satu syarat pergi haji, yaitu mampu.

Pemberian dana talangan haji di Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Bogor mulai dihentikan pada tanggal 31 agustus 2018 hal ini disusul dengan diterbitkan surat pemberitahuan kepada masing-masing kantor cabang bahwa telah terjadi perubahan dalam perjanjian kerja sama antara Bank Syariah Mandiri dan kementrian Agama terkait dengan pemberian dana talangan haji.

Penghentian dana talangan haji ini berdampak pada menurunnya tingkat RR ( *Rate Of Return)* produk dana talangan haji itu sendiri. Selain itu, menurunnya tingkat RR di picu oleh peningkatan yang terjadi pada nilai NPF (*Non Perfoming Finance)* kedua hal tersebut dapat dilihat pada table 3.1 berikut ini

Table 3.1 Portofolio Dana Talangan Haji Bank Syariah Mandiri Area Bogor

( Dalam Rupiah )

**Non Perfoming Finance**

**Total Keseluruhan Rate Of Return (RR)**

**(NPF)**

**tahun**

**Nasabah OS Nasabah OS % Nasabah OS %**

**2018 321 7.218.000.000 2 45.000.000 0,62 319 7.173.000.000 99,38**

**2019 206 4.552.000.000 4 58.000.000 1,26 193 4.339.000.000 95,33**

**Sumber: Bank Syariah Mandiri Area Bogor**

Berdasarkan tabel 3.1 dapat terlihat bahwa jumlah nasabah dana talangan haji pada tahun 2018 berjumlah 321 nasabah dengan jumlah *outstanding* Rp 7.218.000.000,- dan pada tahun 2019 berjumlah 206 nasabah dengan jumlah outstanding Rp 4.552.000.000,- ini menunjukan bahwa telah terjadi penurunan sebanyak 115 nasabah (35,83%) dan penurunan pada jumlah *outstanding* sebesar Rp 2.666.000.000,- (36,94%). Penurunan ini terjadi karena pencairan dana talangan haji Bank Syariah Mandiri Area Bogor telah dihentikan sejak 31 agustus 2018. Selain itu, penurunan ini juga terjadi karena para nasabah telah melunasi talangan hajinya.

Berbanding terbalik dengan jumlah nasabah yang menurun, tingkat (*not perfoming finance)* meningkat pada tahun 2018 jumlah nasabah NPF sebanyak 2 nasabah dengan jumlah *outstanding* Rp 45.000.000,- dan pada tahun 2018 sebanyak 4 nasabah dengan jumlah *outstanding* Rp 58.000.000,- ini menunjukan bahwa telah terjadi peningkatan sebanyak 2 nasabah (100%) peningkatan yang terjadi pada NPF ini disebabkan oleh menurunnya kemampuan nasabah untuk melunasi dana talangan haji tepat pada waktunya seorang nasabah dikategorikan sebagai NPF jika nasabah tersebut pada posisi kolektibilitas.

Jumlah NPF meningkat mengakibatkan menurunnya tingkat *rate of return* (RR) dana talangan haji. RR dana talangan haji pada tahun 2018 sebanyak 319 nasabah dengan jumlah *outstanding* Rp 7.173.000.000,- dan pada tahun 2019 sebanyak 193 nasabah dengan jumlah *outstanding* Rp 4.399.000.000,- ini menunjuka bahwa tingkat RR mengalami penurunan sebanyak 126 nasabah (39,50%) dan pada jumlah *outstanding* sebesar Rp 2.834.000.000,- (39,50%). Penurunan RR dana talangan haji ini juga disebabkan oleh menurunnya jumlah serta *outstanding* nasabah dengan tingkat kolektibilitas 1 (satu) atau lancar.

Tabel 3.2 Tingkat Kolektibilitas Dana Talangan Haji Bank Syariah Mandiri Area Bogor

(Dalam Jutaan Rupiah)

**Kol 1 Kol 2 Kol 3 Kol 4 Kol 5**

**Tahun**

**Nasabah OS Nasabah OS Nasabah OS Nasabah OS Nasabah OS**

**2018 319 7.173 - - 2 45 - - - -**

**2019 193 4.339 9 155 2 39 2 19 - -**

**Sumber : Bank Syariah Mandiri Area Bogor**

Sedangkan pada tabel 3.2 terlihat bahwa jumlah nasabah dan *outstanding* dengan tingkat kolektibilitas 1 mengalami penurunan serta mengalami peningkatan pada tingkat kolektibilitas 2,3 dan 4 pada tahun 2018 jumlah nasabah dengan tingkat kolektibilitas 1 sebanyak 319 nasabah dan total *outstanding* sebesar Rp 7.173.000.000,- dan pada tahun 2019 jumlah nasabah dengan tingkat kolektibilitas 1 sebanyak 193 nasabah dan total *outstanding* sebesar Rp 4.339.000.000,- ini menunjukan bahwa telah terjadi penurunan sebanyak 126 nasabah dengan jumlah *outstanding* Rp 2.834.000.000,- (39,50%). Penurunan tingkat kolektibilitas kategori 1 ini mengakibatkan menurunnya tingkat RR produk dana talangan haji. Sementara, tingkat kolektibilitas kategori 3 dan 4 merupakan penyebab meningkatnya nilai NPF. Nasabah pada tingkat kolektibilitas 2 (dua) merupakan nasabah yang mendapatkan perhatian khusus dari bank karena nasabah pada tingkat kolektibilitas ini mulai melakukan pembayaran yang tidak lancar (menunggak).

1. Online dengan SISKOHAT (sistem komputerisasi haji terpadu) Departemen Agama untuk kemudahan pendaftaran haji.
2. Prinsip Bagi Hasil Tabungan Mabrur

Tabungan Mabrur ini menggunakan prinsip bagi hasil dengan akad *mudharabah muthlaqah.* adapun nisbah bagi hasil yang berlaku untuk tabungan ini adalah 75% : 25% perbandingan ini memiliki arti bahwa bank akan berbagi hasil atas dana nasabah yang diinvestasikan oleh bank dengan perbandingan bagi hasil 75% untuk bank dan 25% untuk nasabah.

1. Prosedur Pembukaan Rekening Tabungan Mabrur

Pada prinsip, prosedur pembukaan rekening tabungan mabrur sama seperti tabungan lainnya. Namun, terdapat sedikit perbedaan, yaitu nasabah tabungan mabrur tidak memperoleh fasilitas kartu ATM (Automated Teller Machine) seperti nasabah tabungan lainnya. Selain itu nasabah tabungan mabrur juga tidak dapat menarik saldo tabungannya sewaktu-waktu karena saldo yang ada di tabungan mabrur nasabah ditujukan untuk pembayaran BPIH.

Berdasarkan penelitian penulis dilapangan, prosedur pembukaan rekening tabungan mabrur di Bank Syariah Mandiri Area Bogor adalah sebagai berikut :

1. Calon nasabah mengunjungi bagian *customer service* untuk melakukan pembukaan rekening tabungan mabrur.
2. *Customer service* memberikan formulir aplikasi pembukaan rekening tabungan mabrur (formulir aplikasi pembukaan rekening, surat pernyataan bagi yang belum memiliki NPWP, surat persetujuan pemberian informasi data nasabah, ketentuan dan syarat pembukaan rekening tabungan mabrur dan kartu contoh tanda tangan) kepada calon nasabah.
3. Calon nasabah mengisi dengan lengkap formulir aplikasi pembukaan rekening tabungan mabrur dan membubuhi tanda tangan pada lembaran tertentu serta mempersiapkan fotocopy KTP (kartu tanda penduduk).
4. Calon nasabah menyerahkan kembali formulir aplikasi pembukaan rekening tabungan mabrur yang telah terisi lengkap beserta fotocopy kartu tanda penduduk (KTP) atau kartu identitas lainnya kepada *customer service.* Kemudian *customer service* menginput data calon nasabah tersebut kedalam sistem.
5. Setelah data nasabah telah selesai diinput, *customer service* akan mengarsipkan berkas nasabah dan mencetakan data nasabah pada buku tabungan serta menyerahkan buku tabungan tersebut kepada nasabah untuk di tandatangani.
6. Setelah buku tabungan tersebut selesai ditandangani nasabah buku tabungan tersebut didistribusikan kepada pejabat bank dalam hal ini CSO (*customer service officer)* untuk ditandatangani.
7. Setelah buku tabungan tersebut di tandatangani oleh CSO, *customer service* akan membubuhi stempel bank pada buku tabungan tersebut. Kemudian *customer service* akan menyerahkan buku tabungan tersebut beserta slip setoran kepada nasabah. Pada Bank Syariah Mandiri Area Bogor terdapat 2 (dua) jenis slip setoran. Slip setoran tersebut dibedakan berdasarkan jumlah nominal yang disetorkan oleh nasabah. Jika nominal yang disetorkan tersebut kurang dari atau sama dengan Rp 25.000.000,- maka nasabah menggunakan memo setoran tunai. Namun jika nominal yang disetorkan tersebut lebih dari Rp 25.000.000,- maka nasabah menggunakan slip setoran (rangkap 3).
8. Selanjutnya, nasabah akan melakukan setoran saldo awal ke *Teller,* sebelum melakukan setoran, nasabah harus mengisi formulir penyetoran terlebih dahulu.
9. Nasabah mengunjungi bagian *Teller* untuk melakukan setoran saldo awal. Kemudian nasabah menyerahkan buku tabungan, formulir setoran, dan sejumlah uang kepada *Teller.*
10. *Teller* memproses transaksi setoran saldo awal nasabah, kemudian *Teller* melakukan validasi pada bukti setoran serta mencetak transaksi setoran saldo awal tersebut pada buku tabungan nasabah.
11. *Teller* mengarsipkan bukti setoran asli dan slip setoran serta menyerahkan copy bukti setoran serta buku tabungan kepada nasabah.
12. Nasabah menerima buku tabungan dan mengarsipkan copy bukti setoran *Teller.*

Bagian arus (flowchart) dari prosedur pembukaan rekening tabungan mabrur di Bank Syariah Mandiri Area Bogor dapat dilihat pada gambar 3.1

**PETUNJUK TEKNIS OPERASIONAL (PTO) V-A-1**

**BAB V FLOWCHART TABUNGAN**

**Pembukaan Rekening dilakukan oleh nasabah sendiri (nasabah datang ke bank) HAL 1 DARI 2**

Nasabah Customer service Supervisor DOKUMEN

Mulai

1.

Form pembukaan rekening

2.

Mendatangi bank syariah mandiri

Form pembukaan rekening

Identitas diri

Identitas diri

Membubuhkan ttd pada formulir

Setuju?

Meminta persetujuan supervisor

Melakukan fotocopy ID nasabah

Sesuai?

Memverifikasi data dan persyaratan

Memberikan form aplikasi pembukaan rekening

Memberikan informasi pembukaan rekening

Mengisi form aplikasi dan memberikan ID

Menemui bagian CS untuk pembukaan rekening

**PETUNJUK TEKNIS OPERASIONAL (PTO) V-A-1**

**BAB V FLOWCHART TABUNGAN**

**Pembukaan Rekening dilakukan oleh Nasabah Sendiri (Nasabah datang ke Bank) Hal 2 dari 2**

**Nasabah Customer Service Teller Dokumen**

Data nasabah

A

Buku tabungan

Menginput data nasabah

Buku tabungan

Formulir setoran

Menyerahkan buku tabungan kepada nasabah

Buku tabungan

Menerima uang setoran nasabah

Menerima buku tabungan dan menyetor uang pada teller

Formulir setoran

Membukukan transaksi setoran dana nasabah

Copy transaksi

Memberikan copy transaksi pada nasabah

selesai

(lanjutan) Gambar 3.1

Flowchart Prosedur Pembukaan Rekening Tabungan Mabrur di Bank Syariah Mandiri Area Bogor

* 1. **Struktur Organisasi dan Uraian Tugas**

Setiap perusahaan pada dasarnya menginginkan agar tujuan perusahaan dapat tercapai. Untuk menunjang kegiatan operasional yang ada di dalam PT. Bank Syariah Mandiri kantor Cabang Bogor, maka pihak manajemen telah menyusun struktur organisasi yang di tunjukkan pada gambar 3.2

Sumber : PT. Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Bogor

Gambar 3.2

Struktur Organisasi PT Bank Syariah Mandiri

Uraian tugas Bank Syariah Mandiri Cabang Bogor, adalah sebagai berikut :

1. Kepala Cabang

Kepala cabang membawahi seluruh bagian yang ada dikantor cabang dan merupakan pengendalian aktifitas kantor cabang pembantu, kantor kas, dan KLG serta melakukan kegiatan operasional perusahaan.

1. Pengawasan Kepatuhan Prinsip (PKP)

Pengawasan kepatuhan prinsip (PKP) bertugas menyelidiki dan menilai pengendalian intern dan efisiensi pelaksanaan fungsi yang dijalankan perusahaan, melakukan pengujian serta evaluasi terhadap kecukupan dan efektivitas sistem pengendalian internal yang dimiliki perusahaan dan juga kualitas pelaksanaan tanggung jawab yang diberikan.

1. Marketing Manager

Marketing Manager bertanggung jawab atas penerimaan dan pemeriksaan kelengkapan serta kesempurnaan berkas permohonan transaksi pembiayaan dan berkas pendukung lainnya.

1. Service Manager

Service Manager bertanggung jawab untuk memastikan terkendalinya biaya operasional cabang dengan efisiensi dan efektif, melaksanakan kegiatan-kegiatan sesuai dengan ketentuan dan SOP yang telah ditetapkan, memastikan terselenggaranya jasa pelayanan pelanggan yang optimal di kantor cabang serta memastikan semua kegiatan administrasi dan pelaporan transaksi dilaksanakan sesuai dengan peraturan yang berlaku (internal dan eksternal).

1. BBO (Business Banking Officer) Small

BBO Small bertanggung jawab untuk menindaklanjuti proses pembiayaan nasabah dalam bentuk NAP (Nota Analisa Pembiayaan) apabila disposisi Marketing Manager atas hasil investigasi adalah setuju untuk dilanjutkan.

1. Pelaksana Marketing Support

Pelaksana Marketing Support bertanggung jawab untuk memonitor realisasi pengajuan permohonan pembiayaan dan penyimpanan dana atas nasabah-nasabah atau investor-investor yang telah disolisit serta kesuksesan dalam pemberian pembiayaan.

1. Funding Officer

Funding Officer bertugas untuk melaksanakan strategi marketing produk bank guna mencapai volume atau sasaran yang telah ditetapkan, meningkatkan *businessrelation* dengan nasabah sehingga *product holding ratio* minimal 5 : 1 yaitu 1 nasabah minimal memiliki 2 produk dana dan 3 produk *fee based.*

1. Kepala Warung Mikro

Kepala Warung Mikro bertanggung jawab untuk melakukan *maping target market* kantor cabang, memastikan tercapainya target pendapatan dari margin dan bagi hasil (nisbah), dan bersama-sama dengan anggota komite pembiayaan lainnya memutuskan pembiayaan sesuai dengan batas wewenangnya.

1. Officer Gadai

Officer Gadai bertanggung jawab untuk memastikan tercapainya target bisnis gadai emas BSM yang telah ditetapkan meliputi : pembiayaan GEB dan Fee Based Income GEB baik kuantitatif maupun kualitatif.

1. Head Teller

Head Teller bertanggung jawab untuk melakukan verifikasi atas transaksi yang dilakukan teller, meyakini kebenaran dalam memeriksa dan melegalisasi kegiatan kas serta ketelitian atas pemeriksaan saldo fisik uang dengan laporan para teller.

1. Back Office

Back Office bertugas sebagai pendukung bagian pelaksana marketing mikro (PMM) dan melanjutkan (follow up) atas suatu pembiayaan yang diajukan.

1. Customer Service Officer (CSO)

Customer Service Officer (CSO) bertanggung jawab atas standard operasional perusahaan terhadap kepuasan nasabah dan melakukan review bulanan terhadap Customer Service baik di kantor cabang maupun kantor cabang pembantu.

1. SFE (Sharia Funding Executive)

SFE bertugas untuk memasarkan produk, memastikan kelengkapan data nasabah, dan memonitoring nasabah.

1. Penaksir Gadai

Penaksir Gadai bertanggung jawab untuk memastikan kelengkapan dokumen aplikasi Gadai Emas BSM (GEB) dan memastikan kualitas (kadar) barang jaminan yang dijaminkan.

1. Teller

Teller bertanggung jawab untuk melayani penyetoran atau penarikan tunai maupun non tunai dengan benar dan cepat sesuai dengan wewenangnya dan menyerahkan cek atau bilyet giro, slip penarikan serta bloter kepada head teller untuk diperiksa.

1. Customer Service

Customer Service bertanggung jawab untuk memberikan penjelasan kepada nasabah, calon nasabah ataupun investor mengenai produk-produk Bank Syariah Mandiri, berikut syarat-syarat maupun prosedurnya, dan meneruskan permohonan nasabah kepada CSO.

1. Administrasi Mikro

Administrasi Mikro bertanggung jawab untuk memastikan berkas kelengkapan untuk pencairan pembiayaan mikro.

1. Analisis Mikro

Analisis Mikro bertanggung jawab terhadap analisis pembiayaan yang diajukan oleh PMM serta bertanggung jawab terhadap pencairan kelayakan kredit mikro.

1. Pelaksana Marketing Mikro

Pelaksana Marketing Mikro bertanggung jawab untuk melaksanakan strategi marketing produk pembiayaan mikro guna mencapai volume atau sasaran yang telah ditetapkan dengan melakukan pengamatan secara langsung terhadap kondisi atau potensi bisnis daerah.

1. Pelaksana Domestik dan Clearing

Pelaksana Domestik dan Clearing bertanggung jawab untuk melaksanakan pemeriksaan ulang atas semua transaksi transfer keluar atau masuk maupun nota debet keluar atau masuk setiap akhir hari dan mengadministrasikan dengan baik data-data yang berhubungan dengan kegiatan kliring.

1. Administrasi Pembiayaan

Administrasi Pembiayaan bertanggung jawab untuk memastikan kelengkapan pemenuhan dokumen pembiayaan sebelum fasilitas dicairkan berdasarkan prasyarat atau syarat yang telah disepakati.

1. SDI dan General Affair (GA)

SDI dan General Affair bertanggung jawab untuk mengadministrasikan harta tetap bank baik sewa maupun milik sendiri dan pengadaan peralatan atau perlengkapan kantor yang telah mendapatkan persetujuan kepala cabang atau pejabat berwenang.

1. Operator

Operator bertugas untuk menerima telepon yang masuk untuk pimpinan dan meminta identitas si penelpom, dengan memperhatikan *compliance procedur* yang telah ditetapkan.

* 1. **Sumber Daya Manusia**

Sumber daya manusia yang digunakan Bank Syariah Mandiri Cabang Bogor merupakan orang-orang yang mempunyai kemampuan dan keahlian yang cukup potensial.

Untuk jabatan kepala cabang, sumber daya manusia haruslah memiliki pendidikan terakhir minimal setara S1, juga minimal sudah memiliki pengalaman dibidang perbankan minimal 4 tahun, di utamakan pernah menduduki level officer di area yang sama minimal 2 tahun, pengetahuan dan keterampilan yang dibutuhkan misalnya dalam bahasa, kemampuan computer dan sertifikasi.

Jabatan Account Officer pendidikan terakhir minimal S1, berpengalaman di perbankan dan sudah menduduki level yang setara minimum 3 tahun di area yang sama, pengetahan dan keterampilan yang dibutuhkan missal bahasa, kemampuan computer dan sertifikasi. pelaksana marketing support (PMS) minimum pendidikan D3, pengetahuan dan keterampilan yang dibutuhkan missal bahasa, kemampuan computer dan sertifikasi. Operating officer pendidikan terakhir minimum S1, berpengalaman di perbankan dan sudah menduduki level yang setara minimum 3 tahun di area yang sama, pengetahuan dan keterampilan yang dibutuhkan missal bahasa, pengetahuan computer dan sertifikasi.

Customer Service pendidikan terakhir minimal D3, pengetahuan dan keterampilan yang dibutuhkan missal bahasa, kemampuan computer dan sertifikasi. Teller pendidikan terakhir minimum pendidikan D3, pengetahuan dan keterampilan yang dubutuhkan missal bahasa, kemampuan computer dan sertifikasi.

Pelaksan Back Office pendidikan terakhir minimum D3, kemampuan dan keterampilan yang dibutuhkan missal bahasa, kemampuan computer dan sertifikasi.

* 1. **Sarana dan Prasarana**

Sarana dan prasarana bagi sebuah perusahaan merupakan hal yang sangat penting sebagai penunjang bagi suatu perusahaan maupun bank agar terlaksana dengan baik suatu kegiatan operasional suatu perusahaan maupun bank. PT Bank Syariah Mandiri Area Bogor saat ini kondisi bangunan gedung kantor dalam keadaan baik.

PT Bank Syariah Mandiri memiliki 5 (lima) lantai yaitu di lantai 1 terdapat Bassement dan Ruang Brangkas dan di lantai 2 terdapat Banking Hall yang terdapat diruangan bagian depan dimana pusat terjadinya kegiatan transaksi antar bank dan nasabah, terdiri dari unit Teller, Customer Service dan terdapat ruang Taksir Gadai serta, ruang Back Office berada disamping unit Teller dan toilet. Di lantai 3 terdapat ruang priority dan ruang rapat serta toilet. Lantai 4 terdapat ruang marketing dan musholla dan di lantai 5 terdapat ruang AFO (Area Funding Officer) yang kegiatannya adalah proses pencairan pembiayaan dan ruang ACF ( Area Consumer Financing) yang kegiatannya yaitu melayani pembiayaan berbasis segmennya griya / oto (rumah atau mobil).

Sedangkan prasarananya sendiri PT Bank Syariah Mandiri Area Bogor memiliki 10 (sepuluh) mobil dinas yang digunakan untuk kegiatan operasional kantor seperti untuk bertemu *klien* menghadiri rapat atau pertemuan antara Bank Syariah Mandiri.

* 4 (empat) motor dinas.
* Terdapat 1 (satu) mesin ATM Bank Syariah Mandiri di bagian depan.
* 1 (satu) mesin genset.
* 4 (empat) mesin fotocopy.
* 2 (dua) mesin scanner.
* 6 (enam) mesin printer.
* 2 (dua) mesin penghitung uang.
* 1 (satu) mesin penghancur kertas.
* 33 (tiga puluh tiga) unit computer.
* 21 (dua puluh satu) telefon
* 13 (tiga belas) buah air conditioner (AC)
* 2 (dua) buah tv
* 1 (satu) buah microwave.
* 1 (satu) kulkas
* 2 (dua) dispenser.
* 12 (dua belas) CCTV.

Sarana dan prasarana ini dimaksudkan untuk memberikan kenyamanan dan memberikan pelayanan yang prima untuk nasabah, disamping memberikan pelayanan yang prima bagi nasabah sarana dan prasarana yang baik dan memadai juga bisa memberikan kenyamanan untuk para karyawan Bank Syariah Mandiri tersebut dalam menjalankan tugasnya.

* 1. **Uraian Singkat Kegiatan Magang**

Melaksanakan praktek kerja lapangan (PKL) di PT. Bank Syariah Mandiri Area Bogor dari tanggal 12 Maret 2019 s.d 12 April 2019 dengan jadwal kerja dari hari senin sampai jumat, dimulai dari pukul 07.30 sampai 17.00 WIB. Berikut tugas-tugas yang dikerjakan :

1. Menscan dan fotocopy dokumen
2. Menginput data nasabah pinjaman griya
3. Merapihkan data milik nasabah
4. Menerima telfon masuk
5. Mengecek slip transaksi Teller
6. Pembukaan rekening tabungan
   1. **Perbandingan Teori dan Praktik**

Berikut penjelasan penulis mengenai hasil penelitian yang telah dilakukan di Bank Syariah Mandiri Area Bogor terkait dengan produk tabungan mabrur.

* + 1. **Prosedur Pendaftaran Haji Reguler dengan Menggunakan Tabungan Mabrur & Pelunasan BPIH (Biaya Penyelenggara Ibadah Haji) pada Bank Syariah Mandiri**
       1. **Prosedur Pendaftaran Haji Reguler dengan Menggunakan Tabungan Mabrur**

Ketika saldo rekening tabungan mabrur nasabah telah mencapai Rp 25.100.000,- atau sesuai dengan ketentuan kementerian Agama, maka nasabah tersebut berhak untuk mendaftarkan diri sebagai calon jaamh haji, dalam hal ini, Bank Syariah Mandiri Area Bogor akan membantu untuk melegalisir fotocopy buku tabungan mabrur nasabah yang bersangkutan. Fotocopy buku tabungan mabrur ini merupakan salah satu syarat untuk mendaftarkan diri sebagai calon jamaah haji.

Berdasarkan penelitian penulis dilapangan, prosedur pendaftaran haji regular dengan menggunakan tabungan mabrur di Bank Syariah Mandiri Area Bogor adalah sebagai berikut :

1. Fotocopy buku tabungan haji yang telah dilegalisir.
2. Fotocopy kartu tanda penduduk (KTP) sebanyak 4 (empat) lembar.
3. Fotocopy kartu keluarga (KK) sebanyak 4 (empat) lembar.
4. Fotocopy surat pernyataan dari kelurahan diatas materai dan diketahui camat sebanyak 4 (empat) lembar (asli terlampir).
5. Fotocopy akta kelahiran atau surat kenal lahir atau ijazah sebanyak 4 (empat) lembar.
6. Fotocopy surat nikah sebanyak 4 (empat) lembar.
7. Fotocopy surat keterangan sehat dari dokter puskesmas yang ditunjuk sebanyak 4 (empat) lembar.
8. Nasabah atau calon jamaah haji menyerahkan dokumen tersebut kepada petugas kantor kementerian Agama.
9. Petugas kantor kementerian Agama memeriksa dokumen nasabah atau calon jamaah haji, jika dokumen yang diberikan nasabah atau calon jamaah haji telah lengkap, maka petugas kantor kementerian Agama akan memberikan formulir SPPH (Surat Pendaftaran Pergi Haji) kepada nasabah atau calon jamaah haji.
10. Nasabah atau calon jamaah haji mengisi formulir SPPH kemudian memberikan formulir SPPH yang telah terisi kepada petugas kantor kementerian Agam. Nasabah atau calon jamaah haji kemudian melakukan pemotretan (foto) wajah dan merekam sidik jari.
11. Petugas kantor kementerian Agama menginput data nasabah atau calon jamaah haji yang tertera di formulir SPPH.
12. Selanjutnya, petugas kantor kementerian Agama mencetak SPPH sebanyak 3 lembar dan beberapa lembar foto. Lembaran SPPH tersebut ditandatangani oleh staff kantor kementerian Agama bagian penyelenggara haji dan umrah serta calon jamaah haji lalu dibubuhi stempel.
13. Petugas kantor kementerian Agama mengarsipkan SPPH lembar kedua dan memberikan lembar pertama dan ketiga kepada nasabah atau calon jamaah haji serta softcopy foto dan beberapa lembar foto yang telah dicetak. Lembat pertama akan diberikan nasabah atau calon jamaah haji kepada BPS (Bank Penerima Setoran) BPIH dalam hal ini Bank Syariah Mandiri Area Bogor dan lembar ketiga diarsipkan oleh nasabah atau calon jamaah haji.
14. Nasabah menyerahkan SPPH kepada BPS BPIH beserta beberapa lembar foto, fotocopy KTP sebanyak 2 (dua) lembar dan buku tabungan mabrur.
15. *Customer service* menerima berkas dari nasabah dan mengisi slip bayar tagihan (dua lembar) sesuai dengan nomor SPPH nasabah yang tercantum di lembaran SPPH.
16. *Customer service* menyerahkan slip bayar tagihan yang telah terisi, fotocopy KTP sebanyak 1 (satu lembar), dan buku tabungan mabrur nasabah yang bersangkutan kepada teller.
17. *Teller* menerima berkas dari *customer service* melakukan pendebetan saldo rekening tabungan mabrur guna pembayaran setoran awal BPIH. Kemudian, teller memvalidasi slip bayar tagihan, yang mana pada slip tersebut akan tercantum juga nomor porsi haji nasabah yang bersangkutan serta mencetak transaksi pada buku tabungan mabrur.
18. *Teller* mengarsipkan slip bayar tagihan lembar pertama dan KTP nasabah tersebut serta menyerahkan kembali buku tabungan mabrur dan slip bayar tagihan lembar kedua kepada *customer service.*
19. *Customer service* menginput data nasabah sesuai dengan yang tertera dalam SPPH dan lembar kedua slip bayar tagihan kedalam SISKOHAT.
20. Setelah selesai diinput, kemudian *customer service* mencetak bukti setoran awal BPIH sebanyak 5 (lima) lembar dan menempelkan meterai pada lembar pertama serta foto pada setiap lembarnya. Selanjutnya BPIH tersebut ditandatangani oleh nasabah terlebih dahulu kemudian didistribusikan kepada pejabat bank dalam hal ini CSO (*customer service officer)* untuk ditandatangani, kemudian *customer service* menyerahkan slip bayar tagihan lembar kedua dan buku tabungan mabrur kepada nasabah.
21. Setelah ditandatangani oleh CSO, *customer service* akan membubuhkan stempel pada setiap lembarnya. Kemudian akan mengarsipkan lembar kedua dan menyerahkan lembar pertama,ketiga,keempat dan kelima kepada nasabah.
22. Nasabah mempersiapkan fotocopy bukti setoran awal BPIH sebanyak 2 (dua) lembar dan BPIH asli (lembar pertama) beserta bukti setoran awal BPIH lembar ketiga, keempat, dan kelima. Kemudian berkas tersebut diserahkan kepada kantor kementerian Agama setempat.
23. Petugas dikantor kementerian Agama melakukan verifikasi bukti setoran awal BPIH kemudian mengarsipkan 2 (dua) lembaran fotocopy serta lembar ketiga, keempat, dan kelima bukti setoran awal BPIH, lalu menyerahkan kembali bukti setoran awal BPIH kepada nasabah atau calon jamaah haji. Lembar keempat dan kelima bukti setoran awal BPIH nantinya akan didistribusikan ke lembar terkait oleh kantor kementerian Agama setempat.
24. Nasabah atau calon jamaah haji mengarsipkan lembar pertama bukti setoran awal BPIH.

Setelah melalui prosedur tersebut, nasabah atau calon jamaah haji menunggu waktu untuk pelunasan BPIH. Pelunasan BPIH dapat dilakukan setelah keluar peraturan presiden tentang besaran BPIH pada tahun yang bersangkutan.

* + - 1. **Prosedur Pelunasan BPIH (Biaya Pendaftaran Ibadah Haji) Reguler dengan Menggunakan Tabungan Mabrur**

Berdasarkan penelitian penulis di lapangan, prosedur pelunasan BPIH dengan menggunakan tabungan mabrur di Bank Syariah Mandiri Area Bogor adalah sebagai berikut :

1. Nasabah mempersiapkan kelengkapan dokumen untuk proses pelunasan BPIH dokumen yang dibutuhkan untuk pelunasan BPIH adalah sebagai berikut :
2. KTP asli dan fotocopy KTP sebanyak 2 (dua) lembar.
3. Buku tabungan mabrur asli.
4. Bukti setoran awal BPIH asli dan SPPH.
5. Pas foto 6 (enam) lembar (3x4 = 5 lembar, 4x6 = 1 lembar).
6. Meterai.
7. Nasabah mengunjungi bagian *customer service* untuk menyerahkan kelengkapan dokumen guna proses pelunasan BPIH.
8. *Customer service* menerima berkas tersebut dari nasabah kemudian melakukan pengecekan calon jamaah haji yang berhak melunasi BPIH di SISKOHAT,
9. Jika nasabah tersebut termasuk ke dalam daftar calon jamaah haji yang berhak melunasi BPIH, maka proses pelunasan BPIH dapat dilanjutkan. Namun, jika tidak, dokumen yang telah diserahkan kepada *customer service* dikembalikan kepada nasabah.
10. *Customer service* akan melakukan pengecekan kurs di SISKOHAT dan melakukan perhitungan nominal pelunasan. Jika saldo rekening tabungan mabrur nasabah telah mencukupi untuk melakukan proses pelunasan, maka proses pelunasan BPIH dapat dilanjutkan. Namun, jika tidak mencukupi, maka nasabah harus menyetorkan kekurangan tersebut agar dapat melanjutkan proses pelunasan BPIH.
11. *Customer service* mengisi slip bayar tagihan (dua lembar) sesuai dengan nomor SPPH atau nomor porsi haji nasabah yang tercantum di lembaran bukti setoran awal BPIH dan SPPH.
12. *Customer service* menyerahkan slip tagihan yang telah terisi, fotocopy KTP sebanyak 1 (satu) lembar dan KTP asli, bukti setoran awal BPIH asli, SPPH serta buku tabungan mabrur nasabah yang bersangkutan kepada *Teller.*
13. *Teller* menerima berkas dari *customer service* dan melakukan pendebetan saldo rekening tabungan mabrur guna pembayaran pelunasan BPIH. Kemudian, *Teller* memvalidasi slip bayar tagihan serta mencetak transaksi pada buku tabungan mabrur.
14. *Teller* mengarsipkan slip bayar tagihan lembar pertama dan fotocopy KTP nasabah tersebut serta menyerahkan kembali buku tabungan mabrur, slip bayar tagihan lembar kedua, KTP asli, Bukti setoran awal BPIH dan SPPH kepada *customer service.*
15. *Customer service* menginput data nasabah sesuai dengan yang tertera dalam bukti setoran awal BPIH dan lembar kedua slip bayar tagihan ke dalam SISKOHAT.
16. Setelah selesai diinput, kemudian *customer service* mencetak bukti setoran awal BPIH sebanyak 5 (lima) lembar dan menempelkan materai pada lembar pertama serta foto pada lembarnya. Selanjutnya, BPIH tersebut ditandatangani oleh nasabah terlebih dahulu kemudian didistribusikan kepada pejabat bank dalam hal ini CSO (*customer service officer)* untuk ditandangani.
17. Setelah ditandatangani oleh CSO, *customer service* akan membubuhkan stempel pada setiap lembarnya. Kemudian akan mengarsipkan lembar kedua dan menyerahkan lembar pertama, ketiga, keempat dan kelima beserta slip bayar tagihan lembar kedua, buku tabungan mabrur, KTP asli, bukti setoran awal BPIH asli dan SPPH kepada nasabah.
18. Nasabah mempersiapkan fotocopy bukti setoran BPIH sebanyak 2 (dua) lembar dan bukti setoran BPIH asli beserta bukti setoran BPIH lembar ketiga, keempat, dan kelima. Kemudian berkas tersebut diserahkan kepada kantor kementerian Agama setempat.
19. Petugas kantor kementerian Agama melakukan verifikasi bukti setoran BPIH kemudian mengarsipkan 2 (dua) lembar fotocopy serta lembar ketiga, keempat, dan kelima bukti setoran BPIH, lalu menyerahkan kembali bukti setoran BPIH kepada nasabah atau calon jamaah haji. Lembar keempat dan kelima bukti setoran BPIH nantinya akan didistribusikan ke lembaga terkait oleh kantor kementerian Agama setempat.
20. Nasabah atau calon jamaah haji mengarsipkan lembar pertama bukti setoran BPIH.

Pembayaran dan pelunasan BPIH tidak dapat diwakilkan oleh siapapun, nasabah yang bersangkutan harus secara langsung melakukan pembayaran dan pelunasan BPIH dapat diwakilkan oleh orang lain dengan menyertakan surat kuasa dari nasabah yang bersangkutan.

Berdasarkan penjelasan di atas maka dapat disimpulkan bahwa tidak ada perbedaan antara teori dan praktik dalam pembukaan tabungan mabrur untuk pendaftaran haji regular.

* + 1. **Tingkat Pertumbuhan Produk Tabungan Mabrur di Bank Syariah Mandiri Area Bogor**

Sumber : Bank Syariah Mandiri Area Bogor

Gambar 3.3

Grafik jumlah nasabah Tabungan Mabrur

Berdasarkan gambar diatas, dapat dilihat bahwa jumlah nasabah tabungan mabrur mengalami peningkatan dari tahun ke tahun. Pada tahun 2017, 2018, dan 2019 jumlah nasabah tabungan mabrur masing-masing berjumlah 3.609, 4.602, dan 5.997. hal ini menunjukkan bahwa telah terjadi peningkatan jumlah nasabah sebanyak 993 nasabah (27,51%) pada tahun 2018 dan 1.395 nasabah (30,31%) pada tahun 2019. Peningkatan jumlah nasabah ini dipengaruhi oleh beberapa faktor seperti adanya nasabah baru yang membuka rekening tabungan mabrur dan nasabah lama yang telah menunaikan ibadah haji namun belum menutup rekening tabungan mabrurnya. Jumlah total saldo nasabah rekening tabungan mabrur Bank Syariah Mandiri Area Bogor dapat dilihat pada gambar 3.4

Sumber : Bank Syariah Mandiri Area Bogor

Gambar 3.4

Grafik Total Saldo Rekening Tabungan Mabrur

Berdasarkan gambar di atas, dapat dilihat bahwa total saldo rekening tabungan mabrur mengalami peningkatan dari tahun ke tahun. Pada tahun 2017, 2018, dan 2019 total saldo rekening tabungan mabrur masing-masing berjumlah Rp 12.195.000.000,- Rp 14.407.000.000,- dan Rp 3.481.000.000,- (24,16%) pada tahun 2019. Peningkatan total saldo rekening tabungan mabrur ini berbanding lurus dengan peningkatan jumlah nasabah tabungan mabrur. Ketika jumlah nasabah mengalami peningkatan dan nasabah tersebut aktif menabung ke rekening tabungan mabrur yang dimilikinya, maka total saldo rekening tabungan mabrur pun akan meningkat.

* + 1. **Kelebihan dan Kekurangan dari Produk Tabungan Mabrur Bank Syariah Mandiri**

1. Kelebihan produk Tabungan Mabrur Bank Syariah Mandiri

Berdasarkan penelitian dan analisis penulis, maka dapat disimpulkan bahwa kelebihan produk tabungan mabrur Bank Syariah Mandiri adalah sebagai berikut :

1. *Online* dengan SISKOHAT (Sistem Komputerisasi Haji Terpadu) Departemen Agama untuk kemudahan pendaftaran haji.
2. Bebas dari biaya administrasi bulanan.
3. Produk tabungan mabrur memberikan kemudahan bagi nasabah guna melakukan pembayaran setoran awal BPIH dan pelunasan BPIH.
4. Produk tabungan mabrur menggunakan prinsip yang berbasis syariah dalam setiap transaksinya.
5. Setoran awal minimal rekening tabungan mabrur terbilang murah atau kecil sehingga mudah terjangkau oleh semua kalangan.
6. Batas setoran minimal tabungan mabrur terbilang murah atau kecil sehingga mudah terjangkau oleh nasabah.
7. Jika nasabah atau calon jamaah haji membatalkan pendaftaran haji dengan alasan nasabah meninggal atau alasan lain yang cukup kuat, maka saldo yang ada dalam rekening tabungan mabrur dapat diambil kembali dengan proses tertentu.
8. Nasabah tabungan mabrur mendapatkan bagi hasil atau uang yang ditabungkannya.
9. Kekurangan Produk Tabungan Mabrur Bank Syariah Mandiri

Berdasarkan penelitian dan analisa penulis, maka dapat disimpulkan bahwa kekurangan produk tabungan mabrur Bank Syariah Mandiri adalah sebagai berikut :

1. Tidak memperoleh fasilitas kartu ATM (*Automated Teller Machine).*
2. Adanya biaya penutupan rekening.
3. Proses pengembalian setoran BPIH akibat pembatalan pendaftaran haji terbilang lama karena proses tersebut harus melibatkan kantor pusat Bank Syariah Mandiri.
4. Rekening tabungan mabrur tidak seperti rekening tabungan lainnya. Saldo rekening tabungan mabrur hanya dapat dicairkan untuk beberapa kondisi seperti pembatalan pendaftaran haji akibat meninggalnya nasabah atau alasan lain yang cukup kuat.

Berdasarkan uraian diatas, secara umum dapat disimpulkan bahwa tidak ada perbedaan antara tabungan mabrur dengan tabungan-tabungan yang lain. Hanya pada tabungan mabrur nasabah tidak diberikan ATM dan saldo rekening tabungan mabrur hanya dapat dicairkan jika terjadi pembatalan akibat nasabah meninggal dunia atau alasan yang cukup kuat.